Konverzační logika

Konverzační maximy a implikatury

Další úhel pohledu zaměřený na komplexní (pragmatickou) interpretaci výpovědi představuje teorie konverzačních implikatur snažící se vysvětlit, jakými způsoby a jakými procesy dospíváme k vyvození komunikovaných významů, které nejsou doslova vyjádřeny.

Předběžně definujeme konverzační implikaturu jako výsledek inferenčního procesu (procesu usuzování, vyvozování), který je nastartován v okamžiku, kdy si adresát uvědomí, že jeho komunikační partner porušuje některé zásady racionální, souvislé a soudržné komunikace, resp. že v partnerově výpovědi dochází k rozporu mezi tím, co se od něj adekvátně situaci očekává, a tím, co skutečně (doslova) říká.

Protože komunikační partner předpokládá, že takové porušování má určitý důvod, snaží se jej zjistit a dobrat se pravého smyslu výpovědi. Základním předpokladem, který platí oboustranně (tj. jak na straně mluvčího, tak na straně adresáta), je, že partneři v komunikaci spolu kooperují. Kooperace je nutná, abychom vůbec mohli realizovat racionální a smysluplnou komunikaci. Často je totiž nutné vyvozovat z výpovědí v dialogu takové závěry, které jdou nad doslovný význam jazykových výrazů, resp. proti jejich významu. Definování logických zákonů smysluplné komunikace se přičítá filosofu H. P. Griceovi (1913-1988), nejčastěji se v této souvislosti cituje jeho stať Logic and Conversation z r. 1975. Komunikaci řídí kooperační princip a tzv. konverzační maximy. Rozvinutí a další domýšlení Griceovy koncepce významu v komunikaci dalo základ celému směru v současné pragmaticky orientované lingvistice.

Kooperační princip a konverzační maximy

Kooperační princip:

Tvůj příspěvek k rozhovoru má být takový, jak to v daném bodě (okamžiku) vyžaduje přijatý (zřejmý) účel nebo zaměření rozhovoru, jehož se účastníš.

Kooperační princip se projevuje ve všech následujících konverzačních maximách, které odrážejí jednotlivé zákonitosti racionální a smysluplné komunikace.

Konverzační maximy:

1. **maxima kvality**
   Tvůj příspěvek k rozhovoru má být pravdivý, a proto zejména:
   a/ neříkej nic, o čem víš, že to není pravda
   b/ neříkej nic, pro co nemáš dostatek důkazů
2. **maxima kvantity**
   a/ tvůj příspěvek k rozhovoru má být natolik informativní, jak je nutné pro daný rozhovor
   b/ neposkytuj víc informací, než je vyžadováno
3. **maxima relevance**
   „buď relevantní“ (= mluv k věci)
4. **maxima způsobu**
   mluv jasně, a zejména:
   a/ vyhni se nejasnosti vyjádření
   b/ vyhni se dvojznačnosti
   c/ vyhni se (zbytečné) mnohomluvnosti
   d/ uspořádej svou promluvu

Ke kooperačnímu principu přiřazuje G. Leech na stejné rovině závažnosti ještě tzv. **princip zdvořilosti** (Leech 1983), o něm podrobněji níže v souvislosti s pravidelným porušováním určitých maxim.

Je nutno zdůraznit, že konverzační maximy nepředstavují „pravidla“ nebo „návod“ úspěšné komunikace.

Nejde o preskriptivní normy, a už vůbec ne o takové, které by měly etický rozměr. V souvislosti např. s maximou kvality se tedy neurčuje, zda je morální říkat nepravdu, nebo ne, pouze se předpokládá, že pro smysluplnou komunikaci to není racionální. V komunikaci konverzační maximy fungují jak v kladném, tak v záporném smyslu, tj. tak, že se dodržují, i tak, že se zanedbávají nebo záměrně porušují. Porušování maxim (obvykle simultánně více než jedné) je velmi časté, a právě ono nastartovává **konverzační implikaturu –** vyvozování a doplňování složek sdělení, které nejsou explicitně vyjádřeny, avšak mluvčí je sděluje. Základním předpokladem dorozumění ovšem je, že tím, co se účastníky komunikace neporušuje, je kooperační princip. Nevyjadřovaný, avšak zamýšlený význam výpovědi je v souladu s tím, že se neporušuje kooperační princip – při akceptování pouze doslovného významu některých výpovědí porušen je. Posuzujeme-li následující konverzační výměnu (týkající se studia syna mluvčí B)

A: *Jak Míšovi daří na matfyzu? On už je teď ve třetím ročníku, že?*

B: *No, zatím ho nevyhodili, ale na státnice se chystá až na podzim;*

je evidentní, že mluvčí B porušuje maximu kvantity a maximu způsobu – neposkytuje tolik informací, kolik bylo požadováno (poskytuje jich víc, avšak explicitně ne tu, která byla dotazem vyžádána), a činí to nejednoznačným způsobem. Vzhledem k tomu, že A počítá s tím, že přes tato porušení mluvčí B kooperuje, zapojí konverzační implikaturu a vyvodí z výpovědi B, že ta hodnotí skutečnost „zatím ho nevyhodili“ jako podhodnocené (understating) sdělení „studium se mu daří“ a další informaci uvedenou do protikladu *ale na státnice se chystá až na podzim* jako jisté umenšení úspěšnosti studia, interpretuje výpověď B jako nepřímé sdělení „Míšovi se daří dobře“.

Podobně odpověď B v konverzační výměně

A: *Ten Novák si to vymalování nechal teda pořádně zaplatit!*

B: *No to víš, kšeft je kšeft.*

evidentně porušuje maximu kvantity (je tautologická) i maximu relevance – nepodává informaci o souhlasném, nebo nesouhlasném postoji B k „pořádně zaplatit“, i když jeho reakce právě na tuto část repliky A je vyžadována, rovněž obsah jeho repliky není sémanticky v žádném vztahu k replice A. O neobvyklou reakci však nejde. Jestliže A zapojí konverzační implikaturu, vyvodí si závěr: „B rovněž soudí, že cena, kterou řemeslník žádal za vymalování, byla vysoká, naznačuje však, že snaha dostat za práci dobře zaplaceno není neobvyklá a je koneckonců pochopitelná“. Onen nevyjádřený, avšak intendovaný význam musí být takový, že není porušen kooperační princip, který by při „doslovném“ chápání porušen byl.

Další příklady:

A: *Už nám skoro došel benzín.*
B: *Za chvilku jsme u Globusu.*

B zanedbává maximu kvantity a maximu relevance, opírá se o sdílenou zásobu znalostí.

A: *Myslíš, že by tu funkci mohl zvládnout?*
B: *No, mluvit on umí dobře.*

B záměrně porušuje maximu kvantity, maximu relevance a maximu způsobu (vyjadřuje se nejasně).

A: *Hele, je pravda že má něco se sekretářkou?*
B: *Já vůbec nic neříkám.*

B se vyhýbá dodržení maximy kvality, maximy kvantity a maximy způsobu (jeho výpověď je kontradiktorická).

Vyhýbavost/ porušování / zanedbávání maxim (obvykle simultánně více než jedné) je velmi časté, a právě ono nastartovává **konverzační implikaturu** – vyvozování a doplňování složek sdělení, které nejsou explicitně vyjádřeny, avšak mluvčí je sděluje (rozdíl implikace x implikatura).
V některých případech např. dodržování maximy kvantity může být v rozporu s maximou relevance – jestliže se mluvčí domnívá, že nějaká informace je v dané souvislosti relevantní, je logické, že ji poskytne, i když nebyla požadována, srov. např.

A (student): *Nezměnil si dr. Novák konzultační hodiny?*
B (sekretářka): *Nezměnil, ale před chvilkou volal, že je nemocný, do pátku tady nebude, hned to vyvěsím.*

V tomto případě je porušení maximy kvantity dokonce v souladu s kooperačním principem, protože v dané situaci může mluvčí A důvodně předpokládat, že záměrem B je zjistit, kdy může s dr. Novákem mluvit, tudíž sdělení, že předpoklad o uskutečnění jeho záměru (využití konzultačních hodin) sice platí, ale že jeho záměr se nemůže uskutečnit ihned, je v souladu se zaměřením rozhovoru.

Co se však účastníky komunikace neporušuje, je kooperační princip – pokud bychom u podobných výpovědí akceptovali pouze doslovný význam, kooperační princip porušen je.

Startovače implikatur
a/ faktory komunikační, dané osobami účastnícími se rozhovoru (jejich vlastnostmi, zkušenostmi, presuponovanou sdílenou zásobou znalostí)
b/ faktory formálně jazykové, dané strukturou jazyka, např. kontradikce („*já jsem úplně mrtvá*“) nebo tautologie („*jestli přijde, tak přijde*“)
Faktory a/ jsou možné spouštěče reinterpretace, faktory b/ spouštějí reinterpretaci nutně.

Vlastnosti výpovědí vyžadujících uplatnění implikatury
Základní vlastnost: Jejich skutečný smysl je odlišný od jejich doslovného významu.

<u>Ironie</u>
No to se ti teda povedlo!
<u>Žádosti a prosby</u>
Můžeš mi pomoct s tím kufrem? Nemáš číslo na Janu?
<u>Odmítnutí</u>
(Dáš si pizzu?) – Před chvilkou jsem dojedl ten guláš.
<u>Nepřímá sdělení</u>
Je tady ještě Honza? – No, bílá oktávka je pořád před vchodem.

Avšak:
Jejich aktuální skutečný smysl platí jen v určitém aktuálním kontextu.
Jejich skutečný smysl je v daném kontextu zrušitelný (odvolatelný).
Jejich skutečný smysl se navrstvuje na jejich doslovný význam (přidává se k němu).

Tyto rysy platí pro tzv. **partikulární** konverzační implikaturu.

Další typy implikatur

Zobecněná konverzační implikatura
Má povahu automatického, preferovaného závěru (není zrušitelná).

Někteří studenti neudělali zkoušku. = Někteří studenti zkoušku udělali. (Je založena na maximě kvantity, objevuje se u výpovědí s neurčitými kvantifikačními výrazy.)

Vyndal z kapsy klíče a odemkl dveře. = odemkl dveře právě těmi klíči. (Je založena na maximě způsobu, zde uspořádání informací.)
(X *Otevřel dveře a vyndal z kapsy klíče.* = klíče vyndané z kapsy nemají žádný vztah k otevření dveří.)

Konvenční implikatura
Spojuje se s odporovacími výrazy *ale, avšak* a s výrazy stupňovacími.

Ten svetr je pěkný, ale drahý. X *Ten svetr je drahý, ale pěkný.*
Ten student je inteligentní, ale líný. X *ten student je líný, ale inteligentní.*

Umístěním části výpovědi za odporovací výraz mluvčí tuto část zdůrazňuje, mění se presupozice s výpovědí spojené.

Dokonce i Honza tu zkoušku udělal. (Zkoušku udělali také ostatní studenti, u Honzy se to neočekávalo.)
Loni jsme prošli pěšky Slovenské rudohoří, ba i Nízké Tatry. (Túra přes Nízké Tatry byla neočekávaný výkon.)

Konvenční implikatura se automaticky navrstvuje se na doslovný význam výpovědi a podílí se na jejím celkovém významu spolu s konverzační implikaturou. Nesouvisí s pravdivostní hodnotou výpovědi a **není vyvozována** v souvislosti s porušováním konverzačních maxim, automaticky (konvenčně) se přidává k jednotlivým lexikálním jednotkám.
Konvenční implikatura **není zrušitelná**.

Zdvořilostní princip (Geoffrey Leech, *Principles of Pragmatics,* 1983)

Jde o doplňující protějšek kooperačního principu; porušování konverzačních maxim je často porušováno právě zdvořilostním principem. „Náklady“ a „prospěch“ je třeba chápat metaforicky.

maxima taktu – a/ minimalizuj náklady pro druhého, b/ maximalizuj prospěch pro druhého
maxima velkorysosti – a/ minimalizuj svůj prospěch, b/ maximalizuj svoje náklady
maxima souhlasu – a/ minimalizuje neschvalování druhého, b/ maximalizuj schvalování/chválu sdruhého
maxima skromnosti – a/minimalizuj sebechválu, b/ maximalizuj neschvalování sebe samého
maxima shody – a/ minimalizuj neshodu mezi sebou a druhým, b/ maximalizuj shodu mezi sebou a druhým
maxima souladu – a/ minimalizuj nesoulad mezi sebou a druhým, b/ maximalizuj soulad mezi sebou a druhým.

Na rozdíl od konverzačních maxim **mají** zdvořilostní maximy povahu návodu. Z dvojice pokynů podřízených každé maximě je důležitější (silnější) člen a/, který reprezentuje negativní zdvořilost, tj. to, čemu je vhodné se vyhnout (co „se nedělá“). O pozitivní a negativní zdvořilosti viz dále. Mezi jednotlivými maximami jsou první čtyři důležitější než 5. a 6., a z prvních čtyř 1. a 3. představují silnější omezení kladená na konverzaci než 2. a 4. – jde o to, že zdvořilost jakožto jev je více soustředěna na druhé osoby než na osobu mluvčího, a v tomto rámci vždy více na adresáta než na třetí osobu/osoby. Nejde o absolutní pravidla a očekávat jejich naprosto důsledné dodržování je nereálné, zejm. např. u maximy skromnosti, kde by se mluvčí snadno mohl dostat do rozporu s maximou kvality, nehledě na to, jak bizarní charakter by podobná konverzace měla.
Mezi oběma soustavami maxim existují komplementární vztahy. Porušování maxim patřících ke kooperačnímu principu bývá motivováno některou z maxim zdvořilostního principu a porušování některé ze zdvořilostních maxim motivuje zase kooperace, nejčastěji maxima kvality. Jak konverzační, tak zdvořilostní maximy jsou preferenčně spjaty s určitými typy řečových aktů – např. uplatňování maxim kvality nebo kvantity je spojeno s asertivními (sdělovacími) výpověďmi, protože jejich dodržování nebo porušování je zde zjistitelné. Naopak u direktivních nebo závazkových výpovědí nehrají tyto maximy roli, protože tyto řečové akty nemají ve striktním chápání pravdivostní hodnotu. Direktivní výpovědi s výjimkou proseb jsou v zásadě proti zdvořilostnímu principu, zejm. proti maximě taktu a maximě velkorysosti, avšak i prosby představují „vnucování“ vůle adresátovi, byť

konvenčně zdvořilou formou. Zatímco Grieceovy maximy a zejména kooperační princip představují jakousi fundamentální bázi komunikace, konstituují komunikaci, povaha zdvořilostního principu a k němu se vážících maxim je jiná: Být nekooperativní je ve skutečnosti poměrně složité, protože i zjevné porušení kooperačního principu si adresát zpravidla vykládá jako kooperaci na hlubší úrovni (přispívá k tomu také univerzální očekávání, že je respektována maxima relevance), avšak být nezdvořilý je snadné a ke zjevné nezdvořilosti se neváží implikatury analogické těm, které se váží ke kooperaci. Zdvořilostní princip a jeho maximy ukazují důvody, proč se komunikace od své základní či neutrální podoby odchyluje a jakých typizovaných podob tyto odchylky nabývají, jejich statut proto není s kooperačním principem rovnocenný. Navíc, v určitých komunikačních situacích se některé maximy zdvořilostního principu otevřeně a razantně porušují právě proto, aby mohl být naplněn kooperační princip a maxima relevance. V rozhovoru lékaře s pacientem nebo např. při policejním vyšetřování je často nutné dotazovat se na témata, která jsou v běžné konverzaci tabu a mohou být zmíněna nanejvýš eufemisticky a se zdvořilostní kompenzací, a to i v rozhovoru důvěrně blízkých osob. Otázky typu *Kolik je vám let? Kdy jste měla poslední menstruaci? Na co zemřel váš otec? Kolik mu dlužíte? Jaký máte plat? Odkdy udržujete s obviněným poměr?* otevřeně porušují maximu taktu a zcela pomíjejí maximu shody a maximu souladu (v podstatě je vůbec neberou v úvahu). Naopak u nich nelze říci, že by porušovaly maximu velkorysosti, protože mluvčí podobné dotazy nepokládá „za svou osobu“, ale z institucionalizované pozice, k jejímž definičním rysům patří nutnost a z ní vyplývající povinnost podobné informace získat. (Jinou věcí je, že i při nezbytném zjišťování takových skutečností se může tazatel chovat jak zcela bezohledně, s přechodem k verbální agresi, tak alespoň s formálními náznaky taktu.)

Zdvořilost

Zdvořilostní princip a jemu podřízené maximy popisují řečové strategie, které se na dříve ukázané principy navrstvují a na utváření i interpretaci výpovědí se významně podílejí. **Zdvořilost** jakožto vlastnost komunikování souvisí s efektivitou komunikace (usnadňuje získávání a výměnu informací, podílí se na ovlivňování postojů adresáta), ale také s existujícími interpersonálními vztahy, jejich vývojem, případně i s jejich využíváním a řízením. Komunikující jedinec, který se snaží realizovat své cíle a zájmy, nemůže se obvykle obejít bez toho, aby své okolí nějakým způsobem ovlivňoval. Způsoby a formy tohoto informačního i skrytě či otevřeně direktivního ovlivňování (které v jistém stupni může přecházet v manipulaci s komunikačním partnerem) se v každé komunitě řídí jistými normami, a ten, kdo takové normy bezpečně ovládá a dokáže jich využívat, bývá komunikačně úspěšný. „Zdvořilost“ podle jedné ze slovníkových definic je „zdvořilý způsob chování a jednání“ a vymezuje se primárně proti nezdvořilosti, tedy jednání přímočaře bezohlednému, které nerespektuje osobnost, zájmy a potřeby ostatních. O tom, co je ve společenském chování zdvořilé a co není, rozhodují kulturní a historické faktory určitého společenství. Příslušné normy rozhodně nejsou univerzální a historicky se proměňují, jejich „kodifikace“, pokud za ni budeme pokládat např. různé „rádce“ a příručky společenského chování, je volnější a variabilnější než kodifikace právní. (Naopak zcela závazně se upravují normy chování např. v armádě nebo v diplomatickém protokolu.)

Zdvořilost ve smyslu pragmalingvistickém

Jde o soubor řečových strategií, způsobů užívání jazyka, které jako svůj hlavní cíl mají nejen bezproblémovou komunikaci (to se týká zejména Leechova zdvořilostního principu), ale zejména seberealizaci a sebeobranu komunikujícího individua v interakci s jinými komunikanty. Sama idea, že zdvořilost může být popsána a interpretována jako uplatňování souboru pragmatických pravidel, pochází od R.Lakoffové (1973). Podle jejího názoru subsumuje pragmatická kompetence splnění dvou základních požadavků: požadavek jasnosti vyjadřování a požadavek zdvořilosti. V různých komunikačních situacích může mít každý z těchto požadavků různou důležitost, někdy je nutné více akcentovat jasnost vyjádření, jindy zdvořilost. Co se míní zdvořilostí, formuluje Lakoffová ve třech zásadách, při jejichž respektování je zaručena akceptabilita a pragmatická „správnost“ výpovědi: 1. nikomu nic nevnucuj, 2. dej možnost volby, 3. chovej se přátelsky, aby se adresát cítil dobře.

Ústředním objektem zkoumání v oblasti zdvořilosti jsou opět aspekty „nepřímosti“, tedy rozdíly mezi doslovně (přímo) vyjádřeným obsahem výpovědi a jejím intendovaným smyslem. Základní principy tohoto souboru strategií se považují za univerzální, protože souvisejí s faktory psychosociálními;

jazykově specifické jsou prostředky, jimiž se strategie realizují. Pojem „zdvořilost“ v tomto smyslu tedy **není hodnotící**. Jde o obecnou strategii, k níž se řadí i případy, kdy mluvčí na zdvořilou komunikaci rezignuje, protože nemá jinou možnost, jak realizovat své interakční záměry. Teorie zdvořilosti má tudíž velmi blízko k sociolingvistice.

Zdvořilost u Brownové a Levinsona

Jedna z nejznámějších pragmalingvistických koncepcí zdvořilosti je prezentována v knize P. Brownové a S. Levinsona *Politeness*. Jejich přístup je založen na představě užívání jazyka jako součásti sociální interakce. Jazyková komunikace je v jejich pojetí determinována především sociálními vztahy mezi mluvčím a adresátem, další roli pak hraje obsah komunikátu. Porovnání úzu v různých jazycích (a tedy v potenciálně různých kulturách) ukazuje některé výrazné paralely a podobnosti. Ústředním pojmem jejich chápání univerzální zdvořilosti je silně abstraktní pojem „tvář“ (v návaznosti na E. Goffmana, 1972). Tento pojem je znám v neterminologickém významu („zachovat si tvář“, „ztratit tvář“), do pragmalingvistiky je převzat ze sociální psychologie. „Tváří“ se míní sebehodnocení a sebeprojekce účastníků komunikace, které však mohou být uspokojivě realizovány pouze v interakci s jinými osobami. Každý komunikant má jednak „**negativní tvář**“, k níž, s jistým zjednodušením řečeno, patří to, co příslušná osoba nechce, zejména to, že nechce být svým okolím k ničemu donucována, a „**pozitivní tvář**“, kterou tvoří okruh zájmů, tužeb a konceptů komunikanta, o nichž si komunikant přeje, aby je uznávalo a pozitivně hodnotilo jeho okolí. Je v zájmu všech komunikujících, aby si navzájem umožňovali „zachovat tvář“.

Pro stanovení efektivní řečové strategie je dále důležité, jaký vztah mají jednotliví komunikanti k faktorům (opět s jistou metaforičností) nazývaným moc, sociální distance (mezi komunikanty v dané skupině) a sociální status každého z nich. Respektování negativní tváře patří do okruhu běžné formální zdvořilosti, zatímco u pozitivní tváře jde o to, že každá osobnost touží po tom, aby její záměry a cíle byly okolím (nebo alespoň částí tohoto okolí) schvalovány a pozitivně oceňovány. Chovají-li se komunikanti racionálně (což se primárně předpokládá), snaží se dosahovat svých komunikačních záměrů s co nejmenším úsilím – a zde se pak často nemohou vyhnout tomu, aby svým řečovým jednáním neohrožovali jak svou vlastní „tvář“, tak „tvář“ adresáta. Např. pokud jde o mluvčího, ohrožení jeho negativní tváře představuje slib (sám sebe nutí udělat něco, co je v zájmu adresáta), ohrožením jeho pozitivní tváře je např. omluva (musí výslovně uznat, že jeho slova nebo jednání nemohou být pozitivně hodnoceny). Ve vztahu k adresátovi lze za ohrožení jeho negativní tváře považovat vlastně každé direktivní řečové jednání – jde o formu nátlaku na jeho budoucí jednání, kdežto jeho pozitivní tvář ohrožuje např. kritika (negativní hodnocení). Takové komunikační jednání se uskutečňuje buďto otevřeně, a pak se, v závislosti na situaci, může objevit následné užití nějakého komunikačního jednání, které „ohrožení“ adresátovy tváře zmírňuje a kompenzuje, nebo se uskutečňuje skrytě, maskovaně, tak, že komunikační záměr není jednoznačně vyjádřen. Kompenzační jednání nemusí nutně být verbální, může jít i o konvencializované gesto, mimiku nebo pohyb (pokrčení ramen, úklona apod.).

Brownová a Levinson počítají se čtyřmi hlavními typy zdvořilostních strategií: Na prvním místě je to **přímé jednání**, kdy se mluvčí na adresáta nijak neohlíží a jednoznačně od něj buď např. něco požaduje nebo mu něco nařizuje, tj. vlastně jedná „nezdvořile“, protože mu to okolnosti (např. jeho pozice vůči adresátovi) umožňují nebo to naléhavá situace vyžaduje, srov. např. varovné aj. výkřiky *Pozor! , Nespal se! , Pojď honem!* Patří sem také přímé, jednoznačné realizace takových řečových aktů, které samy o sobě pro adresáta znamenají jen minimální ohrožení, jako jsou nabídky, pozvání nebo návrhy, které jsou jasně v adresátově zájmu. Hovořit primárně „nezdvořile“ (přímočaře) je možné také v situacích, kdy je mezi komunikanty velmi blízký vztah nebo kdy mluvčí má v úmyslu takový vztah vytvořit. Výpovědi typu *Pojď mi pomoct, Půjč mi stovku, Teď se do toho nepleť, No, tys nám tady ještě chyběl, Tak, a teď se projev jako expert,* popř. vyjádření souhlasu, když komunikační partner kritizuje sám sebe (*Tohle jsem teda zvoral – To teda jo.*) apod. jsou možné jen za specifických okolností. Leech upozorňuje, že nedostatek zdvořilosti je sám o sobě znakem důvěrnosti.

„Nezdvořilost“ se v takových případech často překrývá se škádlením a s ironií; zvláště v mluvě teenagerů se v této souvislosti objevuje až vulgární vyjadřování, které zde ovšem není prostředkem agrese.

Druhým typem je **pozitivní zdvořilost.** Tu lze přibližně charakterizovat jako vyjadřování „solidarity“, ocenění adresátovy pozitivní tváře a naznačení toho, že mluvčí se s adresátovou pozitivní tváří ztotožňuje, resp. že vyznává stejné nebo podobné hodnoty. Mezi osobami, které jsou si navzájem blízké a které sdílejí názory a postoje (pohybují se na „společném území“), jde obvykle o nepříznakové konverzační výměny, jimiž si potvrzují svůj vzájemný vztah. Ztotožnění s adresátovou pozitivní tváří může být v konverzaci důvěrných partnerů vyjádřeno „podhodnocením“ - *Ta buchta docela ujde, Ty šaty nejsou úplně k zahození* apod. Pozitivní zdvořilost je příznaková v rozhovoru mezi komunikanty, mezi nimiž je určitá sociální distance. Patří sem pozitivní hodnocení a schvalování čehokoli souvisejícího s adresátem (pracovní výsledek, dům, auto, děti, oblečení atd. – je zde jistá stupnice v závislosti na sociální distanci, protože určitá témata mohou být mezi komunikanty sociálně více vzdálenými považována za nevhodná, příliš důvěrná), vyjádření zájmu o cokoliv souvisejícího s adresátem, vyjadřování shodných názorů, uvádění takových témat rozhovoru, o nichž mluvčí ví nebo předpokládá, že patří mezi adresátovy zájmy. Příznakem bývá jisté zveličování a přehánění, často spojené s vyžadováním adresátovy reakce nebo souhlasu: *Vám ale ta zahrádka tak nádherně kvete! To je od vás milé, že jste to stihli, ale musíte být strašně unavení, ne? Vy to s těmi dětmi tak umíte! Já opravdu nechápu, že nikdy neztratíte nervy, jak to děláte? To byla zase cesta, že? Vy jste byli letos na dovolené v Egyptě, že?To musela být nádhera!*

Toto přehánění lze označit jako prvek neupřímnosti, kterou omlouvá jen snaha mluvčího zapůsobit na adresátovu pozitivní tvář, případně snaha se s adresátem sblížit. (Pokud toto zveličování a přehánění překročí jistou, obecně ovšem těžko odhadnutelnou míru, mluvíme o lichocení, které lze řadit mezi tzv. parazitické řečové akty, protože u něj neplatí podmínka upřímnosti.)

Předpokládá se, že komunikující osoby obecně dávají přednost „příjemným“ námětům rozhovoru před nepříjemnými, což jednak omezuje výběr témat, jednak vede k užívání eufemismů a výrazů „minimalizujících“ slova s negativním významem (litotes), pokud se užití takových slov nelze vyhnout. Např. při omezování výroby v továrně se nemluví o propouštění, ale o *restrukturalizaci výroby,* popř. o *změnách na regionálním trhu práce,* slova typu *špinavý, zničený, nemocný, nepořádek, dřina* apod. se zjemňují adverbii a adjektivy *trochu, poněkud, relativně/ relativní, jistý – Tady jste se trochu zašpinil, Koncert měl relativně nízkou návštěvnost, Bude to vyžadovat jistou námahu.* K tomuto principu lze řadit i (v manažerských apod. příručkách propagovanou) snahu „být pozitivní“, tj. zahajovat konverzaci vždy uvedením kladného zjištění nebo chválou. S pozitivní zdvořilostí je spojena také strategie vyhýbání se nesouladu – mluvčí se za určitých okolností zdržuje toho, aby svůj názor projevil upřímně a otevřeně, ať už proto, že nechce adresáta ranit, nebo proto, aby se vyhnul nepříjemnému nesouladu nebo konfrontaci. Může se z těchto důvodů uchýlit i ke sdělení vědomě zčásti nebo zcela nepravdivému, tedy fakticky ke lži. Avšak v případech, kdy se např. zdržíme kritiky při prohlídce cizího bytu, pochválíme nabídnuté občerstvení, i když nám nechutná, ujistíme hosty, že nám vůbec nevadí politý koberec apod. nejde o lhaní, jehož cílem by bylo komunikačního partnera podvést, získat něco na jeho úkor nebo mu něco zatajit, podobné výrok se označují jako tzv. **společenská lež**. Prvky lichocení a manipulace, zejména vůči adresátovi výše postavenému, na němž je mluvčí závislý, zde přítomny být mohou, zpravidla však jde o situace, kdy si všichni komunikující uvědomují, že patrně nejde o sdělení zcela upřímné, ale že hlavním důvodem takovýchto pozitivních výroků je zdvořilost – snaha nedotknout se adresáta, nenutit ho cítit se provinile, neohrozit jeho pozitivní tvář. Tyto společenské nebo nevinné, milosrdné lži vědomě porušují maximu kvality. Skutečná lež v pravém slova smyslu, nejmarkantnější porušení maximy kvality, je z hlediska komunikační interakce záměrná a obvykle plánovaná; pokud je úspěšná, nebývá odhalena. (Lze dodat, že každá, i společenská lež může mít jisté signály – tón hlasu, pozměněná intonace, zrychlené tempo, zejména ale signály řeči těla. Tyto signály jsou však na rozdíl od ironie nezáměrné, bezděčné, z hlediska komunikační úspěšnosti nežádoucí. Každá lež má také výrazné intertextové konsekvence – po vyslovení lži je mluvčí donucen přizpůsobit své následující výpovědi tak, aby sám neuvedl své výroky do rozporu, tj. často musí lhát dál.)

Třetí typ strategie, **negativní zdvořilost**, se zaměřuje na adresátovu negativní tvář. Jejím jádrem je respekt vůči tomu, o čem mluvčí předpokládá, že si to adresát nepřeje – nepřeje si být k ničemu nucen, ani pokud jde o jakoukoli činnost, ani co se týká vyžadování jeho pozornosti. Podstatou negativní zdvořilosti je zdrženlivost, populárně řečeno, „co se nedělá“. Je to právě negativní zdvořilost, která je nejvíc propracovaná z hlediska formálního společenského chování a nejvíc konvencializovaná z hlediska jazykového vyjadřování. Negativní zdvořilost je kompromisem mezi snahou dosáhnout svého (komunikačního) cíle a povinností k ničemu adresáta nenutit. Výsledkem je konvencializované nepřímé vyjadřování. Nepřímost vyhovuje požadavku respektovat negativní tvář (dává adresátovi možnost „úniku“), konvencializovanost (často idiomatičnost) vyhovuje snaze mluvčího po co nejefektivnějším dosažení cíle. Patří sem všechny žádosti a prosby realizované pomocí otázky po možnosti/schopnosti adresáta vykonat požadovanou činnost (*Můžete/mohl byste/nemohl byste... ?, Byl byste tak laskav a ...?*), vyjadřování pochybnosti o tom, že by adresát mohl/byl ochoten něco vykonat (*Vy asi nebudete mít čas podívat se na tu práci hned, že? V žádném případě vás nechci nutit, abyste* ...) a tzv. omezené (hedged) výpovědi, často s ilokučními slovesy (ne v podobě EPF). Omezení, resp. přesněji výhrady, mohou mít formu větných adverbií, komentujících vsuvek nebo závislých vět a mohou se týkat jak ilokuční síly, tak propozičního obsahu: *On je pravděpodobně poněkud nespolehlivý. On je, obávám se, poněkud nespolehlivý. Musím vám sdělit, že je poněkud nespolehlivý. Dovoluji si vás požádat, abyste ..., Musím bohužel odmítnout. Nemohu vám slíbit, že ...* apod. Výhrady se často týkají konverzačních maxim: jsou to obraty jako *pokud vím, podle mých informací, pokud je mi známo, jak mi bylo řečeno* (maxima kvality), *abych to zkrátil, stručně řečeno, nechci vás unavovat detaily, ale...* (maxima kvantity), *snad bude vhodné připomenout, že ..., nechci odbíhat od tématu, ale ..., abych se vrátil k našemu tématu, mimochodem* (maxima relevance), *stručně řečeno, abych se vyjádřil jednoznačně, nejdříve musím uvést, že ..., dovolte mi předeslat* ... (maxima způsobu). Tato výhradová forma negativní strategie se může týkat i samého zdvořilostního principu v Leechově smyslu: má-li výpověď obsah, který patří do kategorie tabuizovaných témat nebo je pro adresáta osobně nepříjemný, předesílá se jí kompenzační výpověď, v češtině nejčastěji s formou podmínkové nebo účelové věty – *smím-li být upřímný, jestli se neurazíte, jestli dovolíte, abych pravdu řekl* (tzv. pojistkové věty). Do oblasti negativní zdvořilosti patří také nejrůznější omluvy předesílané žádostem a prosbám – *promiňte, že ruším, ale..., omlouvám se, že vás obtěžuji, ale ..., je mi líto, že ..., ale....* V podobných případech existuje celá odstupňovaná škála od výpovědí jen mírně zdvořilých až po zdvořilost téměř servilní.

Čtvrtou strategií je **nepřímé vyjadřování**. Od konvencializované nepřímosti se liší tím, že jde o výpovědi záměrně nejednoznačné, které porušují některou z konverzačních maxim, případně více maxim najednou. Patří sem ironie, řečnické otázky, tautologické výpovědi, i výpovědi neúplné. Interpretace takových výpovědí záleží na vztahu mezi mluvčím a adresátem – čím je distance mezi nimi menší, tím je zpravidla menší i subjektivně vnímaná míra nejednoznačnosti. Nepřímé vyjadřování může přejít v nekooperativnost.

V každé ze základních strategií se pak vydělují další dílčí strategie; často lze hovořit o zdvořilostních rituálech.

Pátý typ strategie představuje rozhodnutí vyhnout se jakémukoli „ohrožení tváře“, důsledkem ovšem zpravidla bývá buďto neefektivní komunikace nebo její ukončení.

Užití termínu strategie zde ovšem neznamená, že vždy jde o vědomé, plánované jednání – velmi často jde o získané automatismy. Protože však každý mluvčí dokáže rozeznat, kdy je jeho strategie neúspěšná, a následně ji změnit, a rovněž dokáže poznat, kdy se s ním komunikační partner snaží manipulovat (například lichocením), jde přinejmenším zčásti o jednání uvědomělé. Problematika zdvořilosti jde napříč klasifikací řečových aktů a kříží se i s oblastmi, které zkoumá sociolingvistika a psycholingvistika, např. s diferencemi v užívání jazyka u mužů a u žen, s problematikou osvojování komunikačních kompetencí dětmi (zejména pokud jde o nepřímé řečové akty), a rovněž s etnolingvistickou problematikou komunikace mezi různými etniky a

konverzační analýzou celkově, protože zdvořilostní strategie se primárně objevují v interpersonální komunikaci.

Další vývoj teorie zdvořilosti

Koncepce P. Brownové a S. Levinsona se dočkala velmi kritického přijetí zejména v asijské pragmalingvistice, protože např. v Japonsku nebo v Číně se z kulturně-historického hlediska odlišně chápe koncept „tváře“ mluvčího (jde o klíčovou složku jeho identity a pozice ve společnosti), a také jsou zde vzhledem k tradicím a komunikačním normám mnohem menší možnosti, jak může mluvčí aktivně jednat směrem k tomu, aby realizoval své komunikační cíle, protože v každé situaci se očekává především rituální naplňování vžitých norem daných rolemi a vzájemným vztahem mluvčích. Chápání pojmu tváře se vyvíjí i v lingvistice angloevropské. Počítá se s tím, že každý komunikující má, tak jako u Goffmana, „tvář“ jen jednu, s pozitivním a negativním aspektem. „Tvář“ se utváří v interakci, je dynamická, proměňuje se fakticky od jedné komunikační události ke druhé, každý komunikující může mít těchto sebeprojekcí (ať už v pozitivním, nebo v negativním smyslu) několik. Např. při vedení rozhovoru před posluchači, ať už náhodnými přítomnými, nebo sledujícím publikem, se bude lišit sebeprojekce mluvčích ve vztahu k sobě navzájem od sebeprojekce ve vztahu k posluchačům. Zdůrazňuje je chápání „tváře“ jako chápání vlastní sociální identity ve vztazích k okolním osobám.

V poslední době je v teorii zdvořilosti nejvíc uplatňuje koncepce Ch. Wattse (*Politeness*, 2003). Watts prezentuje zdvořilost jako takový rys komunikace, který není členy jazykové komunity (nelingvisty, laiky) reflektován jednotně, je o něm možné (stejně jako o nezdvořilosti) diskutovat. Sama hodnota „zdvořilost“ může např. u anglických mluvčích pod sebe subsumovat jak charakteristiky pozitivní (společensky korektní chování, vhodné chování, kultivovanost, ohleduplnost vůči ostatním, nevyvyšování a nevnucování se, velkorysost), tak i v podstatě negativní (odtažitost, povýšenost, neupřímnost). Navíc, mají-li mluvčí různých jazyků (kultur) charakterizovat, co je „zdvořilé“, v žádném případě nedocházejí k jednoznačně srovnatelným charakteristikám; ty se navíc historicky proměňují. Např. u řeckých mluvčích byla na prvním místě ohleduplnost vůči adresátovi a zájem o něho, dále pak přátelskost a vřelost, snaha se s adresátem sblížit. U ruských mluvčích se objevily charakteristiky jako „příjemný“, „klidný“, „harmonický“, „pozorný“, „kultivovaný“, „dobře vychovaný“, „nikoli hrubý“, „ochotný uznat vlastní chybu“. Ruští mluvčí často zdůrazňovali, že zdvořilý člověk nemluví vulgárně nebo drsně, což je podle Wattse v rozporu s tím, že u ruských mluvčích byla jinak v sociální interakci zaznamenána značná přímočarost, resp. nijak nezmírněná jednoznačnost řečového jednání, protikladná např. anglické rezervovanosti, formálnosti a vyhýbání se přímočarým sdělením. Srovnání angličtiny s čínštinou a japonštinou ukazuje další rozdíly. Čínský výraz, jehož význam je nejbližší slovu *zdvořilost,* v sobě zahrnuje jak význam „etiketa“, tak význam „vzhled, vystupování“ a jeho nejpravděpodobnějším překladem je „společensky určený kód chování“. Rovněž v japonštině (patrně i silněji než v čínštině) je „zdvořilost“ součástí složitého kódu společensky vhodného chování; bylo zjištěno, že japonský výraz nejbližší ekvivalent adj. *zdvořilý* je silně asociován s adjektivy *uctivý* a *vhodný, patřičný,* ale vůbec ne s *přátelský*. Navíc je v japonštině (mnohem silněji než v jiných jazycích) zdvořilost gramatikalizována, což vede k tomu, že pokud mluvčí není schopen rozlišit, jaký stupeň zdvořilosti je v dané situaci vyžadován, nemůže vytvořit „správnou“ výpověď. Ve všech zkoumaných jazycích se však *zdvořilost* asociovala se vzájemnou kooperativností a ohleduplností v chování. Toto různorodé hodnocení „zdvořilosti“ mj. ukazuje, že rodilí mluvčí se mnohem snáze shodnou na tom, co je „nezdvořilé“, „hrubé“, „urážlivé“, než na charakteristikách pozitivních. Watts dále dochází k tomu, že od hodnotícího pojetí zdvořilosti je vhodné přejít k souhrnnému teoretickému konceptu **ne/zdvořilosti**, který se posuzuje jako vlastnost verbálního chování ve společenské interakci, přičemž „nezdvořilost“ v užším smyslu je taková forma sociálního chování, která jde proti kánonu/normě chování, jež je v dané interakci chápáno jako **přijatelné a vhodné**. Popisuje také případy, kdy určité ustálené formule (*promiňte; pardon; omlouvám se, že vás přerušuji; děkuji*) procházejí v rozhovoru bez povšimnutí, protože jde o „procedurální“, ritualizované výrazy, které jsou v dané interakci očekávatelné – jsou součástí ustálených diskursových formátů. Jazykové chování, které je vzhledem k omezením platným v dané sociální interakci vnímáno jako patřičné, vhodné, a tudíž **nevybočující z norem** označuje jako taktické, prozíravé (*politic behaviour,* souvisí s *policy* – zásady, pravidla, řád). Toto

jazykové/komunikační chování definuje jako sociokulturně determinované chování zaměřené na vytváření nebo udržování rovnováhy ve vzájemných vztazích jedinců dané sociální skupiny. Naproti tomu výpovědi, které vybočují z očekávatelné komunikace jsou hodnoceny jako zdvořilé, nebo nezdvořilé v závislosti na tom, zda směřují k pozitivnímu, nebo k negativnímu pólu spektra ne/zdvořilosti. Zdvořilé chování tedy směřuje nad úroveň, která je v dané interakci vnímána jako patřičná, naopak nezdvořilé je to, co je nepatřičné. Zásadní důležitost vždy má konstelace rolí v dané skupině komunikantů a vztahy mezi nimi. Úkolem teorie zdvořilosti by mělo být nalézání možných realizací zdvořilého i nezdvořilého chování a také zjištění, jakými způsoby příslušníci dané skupiny/společenství takové chování hodnotí. Wattsův přístup se od teorie Brownové a Levinsona, ale i od Leeche aj. výrazně liší; zejména posunem k sociologickým aspektům komunikace. Vliv jeho pojetí se významně uplatnil ve zkoumání nezdvořilosti.

Nezdvořilost

Být zdvořilý nebo se o to aspoň pokoušet se primárně chápe jako žádoucí pro úspěch komunikace. „Nezdvořilost“ vzniká tam, kde se objeví nedostatek zdvořilosti nebo její absence, tj. tradičně se nezdvořilost nechápe jako specifická strategie svého druhu, nýbrž jako nedostatečná, malá nebo nulová zdvořilost. Nezdvořilý efekt může mít také zdvořilost, která je, pokud jde o způsob vyjádření, záměrně i nezáměrně přehnaná, evidentně nepřiměřená, neočekávaná, která může být adresátem interpretována jako ironie či sarkasmus. Zvláštní případ představuje nezdvořilost předstíraná, kterou Leech označuje jako škádlení a která se často objevuje v komunikaci osob navzájem blízkých.

Zdvořilost i nezdvořilost jsou zejména v novějších pracích z oblasti teorie řečového jednání chápány jako „technické“ konstrukty (jde o techniku komunikační interakce, její inherentní vlastnost), nikoli hodnotící pojmenování. Jako pojem nadřazený vůči ne/zdvořilosti se uvádí *relational work* (nejbližší výstižný překlad snad *vztahový mechanismus*), který se snaží postihnout celé spektrum interpersonálních aspektů komunikační interakce. Teorie ne/zdvořilosti nutně vychází z konvencí a norem („pravidla“ se týkají spíše řečové etikety), přičemž konvence a normy (a jejich porušování) jsou zejména pro nezdvořilost zásadní. Interpretace řečového jednání adresátem jako vhodného, přiměřeného, příznakově zdvořilého, nebo nezdvořilého je nejzávažnějším faktorem.

Ne každá komunikační událost má nebo může mít harmonický průběh; existují komunikační výměny nezáměrně (náhodně nebo omylem) „poškozující“, ale také vědomě nebo i záměrně antagonistické a konfliktní. Záměrná konfrontačnost v komunikaci nejen že na „tvář“ komunikačního partnera nebere ohled, ale snaží se dosáhnout svého cíle tak, že adresáta neváhá ohrozit a poškodit, popř. se o to snaží. Nezdvořilost výrazně souvisí s uplatňováním faktoru moci na straně mluvčího, není to však jediný ovlivňující faktor. („Moc“ v tomto pragmalingvistickém rámci nemůže být přímočaře ztotožňována s mocí institucionální nebo ekonomickou, i když ty samozřejmě značný vliv mají, ba ani s osobnostními charakteristikami komunikantů, nýbrž vyplývá v určité komunikační situaci z konstelace aktuálních rolí interagujících individualit a ze schopnosti úspěšně v komunikaci manipulovat druhými; zároveň s proměnou komunikační situace se může změnit i rovnováha/distribuce moci mezi týmiž komunikujícími.) Má-li být zevrubně postižena dynamika interpersonální komunikace, je nutné zabývat se nezdvořilostí nikoli jen jako nedostatkem zdvořilosti, ale jako samostatným jevem. Leech sice tvrdí, že konfliktní komunikace je pro lidské jazykové chování za normálních okolností marginální, přijetí tohoto názoru však závisí jednak na tom, co budeme za normální okolnosti považovat, jednak na tom, jaké komunikační strategie a formy jejich uplatnění budou chápány jako primárně konfliktní a vůči adresátovi „poškozující“.

V českém kontextu se ne/zdvořilost spíše ztotožňuje s řečovou etiketou (formy oslovování, pozdravy aj.). Konfliktnost je do jisté míry vlastností komunikace obecně a řešení např. konfliktu v dialogu může být i zdvořilé. Při zkoumání vzniku potenciálně konfliktních komunikačních situací se zdůrazňuje důležitost typu vztahu podavatele a příjemce, porušování sociálních stereotypů, forma sdělení (zvukový způsob prezentace, užití konvenčních formulí, zapojení příznakového lexika) a také důležitost tématu komunikace jako časté příčiny apriorní konfliktnosti.

Všechny tyto faktory se objevují při zkoumání nezdvořilosti, zásadní je zejména vztah tématu komunikace (jeho potenciální nebo reálná nebezpečnost) k zájmům (a jejich prostřednictvím ke „tváři“) komunikujících.

V pojetí předloženém Brownovou a Levinsonem, nyní už do značné míry opuštěném, se základní zdvořilostní strategie odvíjejí od toho, zda se mluvčí rozhodne komunikát ohrožující tvář adresáta vůbec realizovat, nebo ne, přičemž zároveň riskuje ohrožení nebo „ztrátu tváře“ sám u sebe, protože je nucen odklonit se od primárního obrazu své vlastní pozitivní tváře. Jednou ze základních strategií tedy je od takového riskantního komunikátu ustoupit. Určité komunikační akty jsou inherentně zdvořilé (např. nabídky), jiné inherentně nezdvořilé (např. rozkaz, kritika, hrozba) a tím, že ohrožují negativní tvář adresáta, zároveň ohrožují pozitivní tvář mluvčího - mluvčí nemůže počítat s tím, že takové jeho jednání bude adresátem, resp. širším okolím pozitivně přijato a schvalováno. Posouzení komunikátu jako více či méně zdvořilého, resp. nezdvořilého vždy závisí na adresátovi, tj. má perlokuční povahu. Pokud se mluvčí rozhodne riskantní řečové jednání podstoupit, má možnost jednat tak, že ohrožení bude zřejmé, otevřené, nebo skryté, nepřímé. Při komunikaci off record se využívá hlavně konverzačních implikatur, s vyjadřováním v narážkách, metaforách, dvojznačnostech, tautologiích, skrytých asociacích, zčásti sem patří i ironie. Jestliže se mluvčí odhodlá komunikovat on record, může ohrožovat adresáta přímo (otevřenou kritikou), nebo s využitím některé kompenzační akce.

Skutečná nezdvořilost však není jen nedostatek zdvořilosti, ale vědomé a nezastírané komunikační jednání, které na adresáta útočí – mluvčí nemá zájem brát na adresáta ohled, popř. jedná v afektu a snaží se dosáhnout svého cíle i za tu cenu, že adresáta k něčemu otevřeně nutí nebo ho (ze svého hlediska) dehonestuje. Ve starším pohledu (Culpeper 1996) se počítá s „nezdvořilostními strategiemi“ pozitivními a negativními. Např.tzv. pozitivní zdvořilost (oceňování adresátovy pozitivní tváře a ztotožňování se s jeho hodnotami) se převrací v pozitivní nezdvořilost, tj. strategii mířící k poškození adresátovy pozitivní tváře. Patří sem otevřené vyjadřování nezájmu o téma nastolené komunikačním partnerem, odmítání existence sdílených znalostí a zkušeností, uvádění témat, o nichž je známo, že jsou adresátovi nepříjemná (záměrné směřování ke konfliktu) nebo pro něj citlivá (přivádějí adresáta do rozpaků), užívání výrazů, o nichž mluvčí důvodně předpokládá, že jsou adresátovi nesrozumitelné (zejm. jsou-li srozumitelné pro ostatní účastníky komunikace, např. v oblasti odborné terminologie), zlehčování nebo ponižování adresátovy osoby prostřednictvím příznakového oslovování apod. (Výrazným příkladem pozitivní nezdvořilosti v současnosti jsou internetové diskuse, v nichž většina příspěvků bývá zaměřena na vyjádření nesouhlasu s mluvčím, resp. s diskutujícími, kteří s ním souhlasí, tj. atakuje jejich pozitivní tvář, a to často velmi vulgární a agresivní formou.) Negativní nezdvořilost, atakující adresátovu negativní tvář, zahrnuje zastrašování, zesměšňování, bagatelizování, zveřejňování takových informací o adresátovi, které ten považuje za intimní, zdůrazňování převahy nad adresátem aj. (I tyto strategie se ve velmi otevřené formě objevují v internetových diskusích.) Ve všech sférách nezdvořilosti se může uplatňovat sarkasmus a otevřeně přehnaná, ve výsledku posměšná formální zdvořilost, a rovněž tabuové výrazivo a verbální agrese. Je ovšem evidentní, že žádná z těchto strategií nemusí být nezdvořilá nutně a automaticky, výsledné vyznění/hodnocení je podmíněno situačním kontextem a interpretací adresáta. Ve své pozdější práci (zejm. Culpeper 2011) tento autor od rozlišení pozitivních a negativních nezdvořilostních strategií upouští, pracuje pouze se s jediným zobecněným pojmem „tváře“ (i když ta má různé aspekty, např. aspekt osobních kvalit jedince, aspekt sociální identity, aspekt vztahový), na kterou nezdvořilé výpovědi „útočí“. Útok porušuje společenské normy a práva jedince a jeho výsledkem je (opět zobecněná) „urážka“ komunikanta, přičemž typy urážek se různí podle toho, na který aspekt tváře míří, a mohou mít (v interpretaci adresáta) jak primární, tak sekundární (zmnožující se) efekty.

V současných koncepcích soustředěných na nezdvořilost (Bousfield 2008, Culpeper 2011) se za základní rozdíl bere diference mezi nezdvořilým komunikačním jednáním přímým a nepřímým a rozlišuje se nezdvořilost a hrubost. Východiskem je fakt, že za běžnou (racionální) komunikační normu se až na výjimky pokládá kooperativnost, vstřícnost a nekonfliktnost. Výjimku z této normy představují komunikáty realizované ve specifickém prostředí, jako je např. vojenský výcvik nebo sportovní trénink, kdy se mluvčí cítí „oprávněn“ nebrat na adresáta/adresáty žádné ohledy. Obecně lze vyjít z faktu, že pro identifikaci výpovědi jakožto nezdvořilé je třeba detailně popsat společenské zakotvení příslušného dialogu s důrazem na sociální role komunikujících a analyzovat vztahovou síť

mezi nimi. Sociální role a vztahy mezi komunikujícími jsou zásadní z toho důvodu, že motivace vzniku zejména otevřeně nezdvořilé výpovědi je zpravidla podmíněna atributy komunikační situace a její uskutečnění má vliv na eventuální další vývoj vztahů mezi komunikujícími. Jako nezdvořilá tedy může být klasifikována i výpověď, která vnějškově (slovní zásobou, primární ilokucí a intonačně) nijak nevybočuje z běžné (nekonfliktní) komunikace. Např. sdělení *Mně se dneska nechtělo vstávat* jako reakce na výtku učitele nebo nadřízeného, že oslovená osoba přichází pozdě, nepochybně nezdvořilé je (resp. lze je hodnotit jako drzé; o drzosti viz níže), i když v jiné situaci a kontextu by takto hodnoceno nebylo. Důležitá je v této souvislosti existence akceptovaných sociálních a komunikačních norem nejen obecných, ale rovněž takových, které jsou charakteristické pro jisté komunikační situace (konstelace rodič – dítě / děti, učitel – žák, lékař – pacient, nadřízený - podřízený apod., oproti tomu odlišné jsou normy ve vztazích spolužáků, spolupracovníků, sourozenců), protože jako nezdvořilá bývá interpretována výpověď, která porušuje normy – ať už záměrně, nebo v důsledku nižší komunikační kompetence mluvčího. Naproti tomu hrubost je prvoplánově identifikovatelná vzhledem k užívání příznakového lexika (vulgarismů); pokud jde o řečové jednání, jako hrubé lze identifikovat výpovědi vůči adresátovi neskrývaně urážlivé a ponižující (nadávky, výpovědi výrazně negativně hodnotící, včetně sarkastických), např. *proboha, co to tady povídáš za nesmysly; od tebe se nic jiného než taková blbost čekat nedalo; ty seš ale svině; vzhledem k inteligenčnímu kvocientu pana předřečníka ještě jednou opakuji, že …*, popř. takové, jimiž mluvčí otevřeně odmítá nastolenou komunikaci (repliky typu *na to ti kašlu; s tím mi vlez na záda; co si to dovolujete,* apod.), případně výpovědi bezohledné, neberoucí v úvahu adresátův předpokládatelný psychický stav (*tak kdy má tvůj brácha ten pohřeb?*), i když vulgární výrazy neobsahují. Na porušení norem výslovně odkazuje frazeologizovaná řečnická otázka *Jak to se mnou mluvíš/mluvíte?* V této souvislosti je ovšem nutno poznamenat, že ne každá výpověď, která je hrubá (vulgární), musí nutně být nezdvořilá, např. zaslechnutá výpověď jednoho teenagera vůči druhému *Lezeš do blbé tramvaje, vole* byla evidentně míněna jako přátelské upozornění a jako taková rovněž přijata (reakce *No vidiš, vole, já sem si nevšim.*) – což souvisí s existencí výše zmíněných specifických norem. Hrubost se chápe jako vlastnost komunikátu (primárně nezdvořilého, případně však i zdvořilostně motivovaného, viz výše; srov. také spojení *mluvit sprostě,* které může mít pokračování *a urážlivě,* ale i *avšak velmi vtipně*) danou především užitými jazykovými prostředky (hanlivá pojmenování, vulgarismy, určité intonace, intenzita hlasu). Tradiční označení *verbální agrese* s hrubostí souvisí, je však širší: jako verbální agrese může být označeno jakékoli záměrné atakování osobní integrity (tváře) adresáta pomocí jazyka, a to i takové, které není vulgární. Za podstatu verbální agrese pokládáme úmysl mluvčího promluvou adresáta urazit nebo ho k něčemu nutit (třeba i jenom k tomu, aby jeho promluvu nedobrovolně poslouchal); tj. agresivní je primárně intence, verbalizace je až sekundární (a může se realizovat prostřednictvím lexika jinak nepříznakového). Slouží-li verbální agrese pozitivní nezdvořilosti, je užití nějak příznakového vyjádření (např. vulgární nebo evidentně sarkastické oslovení adresáta nebo užití kvalifikačního vokativu - nadávky) cílem, protože samo realizuje záměr mluvčího adresáta atakovat a dehonestovat. Slouží-li verbální agrese negativní nezdvořilosti, je nástrojem, srov. neutrální *pospěš si,* a proti tomu *pohni zadkem, ty lemro shnilá.*

Užitím otevřeně nezdvořilé, popř. (navíc) hrubé výpovědi mluvčí zpravidla podstupuje riziko – ohrožuje a poškozuje sám sebe (nemůže očekávat, že by adresát, ale i pouhý posluchač jeho řečové jednání akceptoval) a může vyvolat konflikt, i když o tom, zda výpověď byla pochopena jako nezdvořilá, rozhoduje až reakce adresáta na takovou výpověď. Nabízí se otázka, v jakých situacích se mluvčí odhodlává takovýto komunikační risk podstoupit. Jednoznačné jsou případy, kdy zejména hrubá replika, popř. užití kletby nebo nadávky jsou prostředkem exprese, ventilují emoce jako vztek nebo leknutí, tj. mají reaktivní povahu, vznikají spontánně a bez rozmyšlení a často ani nepředpokládají, že na ně bude komunikační partner navazovat. Často také bývají následovány omluvou za podobné nekontrolované porušení norem. Vyslovením omluvy komunikující uznává, že „zájmy“ adresáta poškodil a snaží se toto poškození kompenzovat. Naproti tomu případy, kdy mluvčí hodlá adresáta cíleně kritizovat nebo urazit, ať už tím kompenzuje skutečný či domnělý předcházející konfliktní krok komunikačního partnera nebo ve snaze získat nad ním převahu, bývají formulovány nepřímo, často ironicky, což mluvčímu umožňuje se od nezdvořilosti distancovat. Otevřené urážky a útoky se objevují v dialozích emocionálně vypjatých (hádka), nebo tam, kde má mluvčí zajištěnu anonymitu (zmíněné internetové diskuse). Existují však situace a typy diskursu, v nichž jsou pozice

mluvčího a adresáta jednoznačně vymezeny z hlediska nadřazenosti a podřízenosti, tj. z hlediska jejich pravomocí, práv a povinností (zejm. armáda, policie), kdy se s otevřeným ohrožováním, resp. poškozováním pozitivní a zejména negativní tváře adresáta počítá. Např. při vojenském nebo policejním výcviku, popř. při sportovním tréninku je ze strany „nadřízeného“ (ať už je jeho konkrétní role jakákoli) zcela přijatelné nejen přímé uplatňování jeho vůle vůči podřízeným, ale také to, že se při něm používá zvyšování hlasu, více nebo méně tabuová slovní zásoba a otevřená kritika počínání, výsledků práce i schopností podřízených, a to přímo i formou ironie nebo výsměchu. Navíc zde většinou (na rozdíl od běžné interpersonální komunikace) nedochází k tomu, že otevřená nezdvořilost zároveň poškozuje pozitivní tvář mluvčího. V takovýchto diskursech je jak nezdvořilost, tak hrubost prediktabilní a očekávaná. Podobná je situace v některých typech mediálního diskursu (některé tzv. reality shows). V uvedených situacích je sdělování negativních hodnocení součástí běžné, a to i sdělování co nejpřímější, užívající i zesměšňování a znevažování, až ponižování adresáta. Naproti tomu u policisty, který zastaví řidiče kvůli přestupku, je zcela vhodné, že z mocenské pozice bude od řidiče vymáhat dodržování platné zákonné normy, případně její porušení postihovat, musí to však činit formou, která nebude otevřeně ohrožovat řidičovu pozitivní identitu. Policista musí zůstat v roli „reprezentanta instituce“, jinak je jeho komunikace neadekvátní. Bude tedy do jisté míry užívat zastíracích zdvořilostních strategií (např. *Pane řidiči, víte proč jsme vás zastavili? Viděl jste tamhletu značku?*, kdy se dotazem snaží způsobit, aby informace o porušení normy, resp. kritika počínání byla vyvozena adresátem samým.) Podobně veřejné nápisy přikazující nebo zakazující určité jednání jsou formulovány sice striktně, ale lexikálně zcela bezpříznakově. To, že bývají doprovázeny např. vysvětlením nebo zdůvodněním zákazu (*Nevstupujte, nebezpečí úrazu.*) nebo upozorněním (např. na omezení rychlosti v nadcházejícím úseku) lze chápat jako formu kompenzace. Naproti tomu dodatečná informace s funkcí varování (např. *Nevstupujte. Prostor střežen kamerami.*) vnucování cizí vůle adresátovi zesiluje, stále však má neutrální formu. Ještě silnější omezení mají vynucovací a kritické komunikáty ve školství (zvláště základním), kdy je prioritní snaha adresáta ohrozit co nejméně a nutné poškození kompenzovat. (Tj. kritiku jedné věci zpravidla doprovází pochvala, tedy posílení pozitivní tváře v souvislosti s něčím jiným, resp. pozitivní hodnocení kritiku většinou předchází.) Naopak např. v rozhovorech lékaře s pacientem nebo při policejním výslechu je běžné (nutné) ptát se na tzv. citlivá témata bez jakékoli kompenzace, aniž by takováto strategie byla považována za nevhodnou (jakkoli ji adresát patrně bude chápat jako poškozující, i když ji očekává). Zdvořilost a nezdvořilost je zpravidla více záležitostí dané komunikační situace a umístění určitého komunikátu v diskursu než samotné formy výpovědi.

Překračování komunikačních norem se se vedle nezdvořilosti a hrubosti může objevit ještě u jednoho typu komunikační strategie, totiž u drzosti. Zatímco nezdvořilost je z hlediska hierarchie komunikačních rolí směřována zpravidla od komunikanta v permanentně nebo aktuálně nadřízené pozici směrem ke komunikantovi/komunikantům v pozici podřízené a hrubost je v tomto ohledu nespecifická (hierarchie komunikačních rolí zde není relevantní, hrubost je vlastnost komunikátu), pro drzou výpověď je typické směřování vůči adresátovi hierarchicky nadřazenému. Drzost lze charakterizovat jako v dané situaci nenáležitou smělost a otevřenost („hubatost“), nedostatek respektu vůči nadřazenému adresátovi projevený tak, že mluvčí odmítá nebo zanedbává očekávané dodržování konvenční normy, tj. drzost (impertinence**)** může být záměrná i nezáměrná. (Ve výsledku je však i zde rozhodující posouzení adresátem.) Např. výše uvedená výpověď *mně se dneska nechtělo vstávat* jako reakce na výtku o pozdním příchodu je hodnotitelná jako drzost proto, že mluvčí nechce nebo neumí uvést jako zdůvodnění cokoli noremně přijatelného (zpoždění vlaku, nehodu apod.), co by ukazovalo, že ve skutečnosti své povinnosti neporušil – což je právě to, co se od něj v dané situaci očekává. Nezáleží na tom, zda takové očekávané zdůvodnění je pravdivé, nebo ne, podstatné je, že mluvčí dává najevo, že o dodržení existující normy dbá, tj. respektuje očekávání adresáta. Pokud očekávání adresáta nerespektuje, odpovídá drze. Záměrná drzost zpravidla je projevem či nástrojem řečového jednání hodnotitelného jako provokace, tedy snahou přimět adresáta k reakci, která očekávatelně rovněž bude porušením norem, tj. drzost a provokace ohrožuje adresáta.

Drzé (impertinentní) komunikáty jsou často porušením konvence očekávající v určitých situacích vyslovení tzv. společenské lži (viz výše). V pravém slova smyslu lživé, záměrně nepravdivé výpovědi, které mají uvést adresáta v omyl, mohou být formulovány jak jako zdvořilé, tak i jako nezdvořilé, např. tehdy, pokud chce mluvčí adresáta nejen oklamat, ale zároveň i ranit nebo rozzlobit.

S nezdvořilými výpověďmi mají lži společné to, že rovněž fungují vůči adresátovi jako poškozující. To je však možné jen v tom případě, že je lež odhalena, tj. je neúspěšná. Ironické výpovědi, tedy takové, pro něž je charakteristický rozpor mezi vyjádřeným doslovným významem a protikladným nevyjádřeným, avšak zamýšleným smyslem, se pohybují na hraně mezi zdvořilostí a nezdvořilostí (netýká se sebeironie). Z formulačního hlediska jde o zdvořilé sdělení, které má však nezdvořilý smysl, protože obsahuje negativně hodnotící, často zesměšňující, resp. až dehonestující, urážlivou složku (sarkasmus); „nepravdivost" takového sdělení však bývá (na rozdíl od lži) signalizována. Leech označuje ironii jako otevřeně neupřímnou zdvořilost substituující nezdvořilost. Ironický charakter výpovědí však může být odstupňovaný (srov. běžná spojení *humorná, laskavá ironie*) a ironická výpověď může mít, v závislosti na vztahu mezi komunikujícími, povahu škádlení nebo přátelského upozornění.

Reakce na nezdvořilost mohou mít povahu odmítnutí, kdy adresát dává najevo, že takovéto komunikační jednání nehodlá akceptovat, nebo odmítnutí spojeného s výtkou, která se snaží nastolit takovou komunikaci, jaká adresátovi vyhovuje („napomenutí"). Odmítnutí a výtku může užít především adresát v nadřazené pozici. Reakcí může být také obrana, kdy adresát reaguje protiútokem. Reakcí na odmítnutí a výtku bývá tento segment komunikační výměny uzavřen omluvou nebo jinou kompenzační výpovědí prvního mluvčího, který normy porušil. Komunikace pak může pokračovat nekonfliktně. Pokud adresát promluvy, kterou vyhodnotí jako nezdvořilou, zvolí protiútok ve formě rovněž nezdvořilé, znamená to, že akceptuje konflikt, protože nechce připustit „snížení" své pozice v dané komunikační situaci. V diskursech, které nezdvořilost předpokládají a tolerují (armáda aj.), však adresát nezdvořilé výpovědi zpravidla možnost reagovat nemá, protože by to v dané situaci bylo porušením existujícího rozdělení práv a povinností, resp. jedinou přípustnou reakcí je jakkoli vyjádřený souhlas nebo uposlechnutí.

Základní rozdíl mezi zdvořilostí a nezdvořilostí v komunikaci: Zatímco jazykové prostředky příznakově zdvořilé (etiketní) lze ve výpovědích identifikovat a klasifikovat, identifikace prostředků příznakově nezdvořilých (s výjimkou vulgarismů) je problematická. Poměrně důležitou úlohu však má síla hlasu a intonace (srov. běžnou obrannou výpověď *Nekřič / neřvi na mě!*). Ani užití vulgarismu nemusí výpověď automaticky charakterizovat jako nezdvořilou. Více než užité vyjadřovací prostředky určují nezdvořilou povahu výpovědi vztahy mezi komunikujícími v dané situaci a z nich vyplývající očekávání komunikantů vůči sobě navzájem (aktuálně platné normy). Nezdvořilé je pak takové porušení těchto norem, které adresát interpretuje jako své poškození, tj. v jisté situaci může být nezdvořilým (útočným) jednáním i to, že někoho pozdravím *Dobré ráno*. V každém případě je rozhodující adresátova interpretace a ani na repliku otevřeně nezdvořilou nemusí adresát reagovat takovým způsobem, že tuto interpretaci připustí, tj. může nezdvořilost ignorovat a nezdvořilá replika pak zjevně komunikaci neovlivní. Protože užité jazykové prostředky nejsou v této oblasti jednoznačně identifikovatelné a klasifikovatelné a ani nezdvořilý charakter jakékoli výpovědi není primárně prediktabilní (s výjimkou zcela specifických diskursů a většiny případů užití vulgarismů), dostává se zkoumání nezdvořilosti zjevně za hranici jazykové analýzy řečového jednání a míří ke kritické analýze diskursu, tj. do sociální psychologie a sociologie.

Řečová etiketa

Řečová etiketa popisuje (a do značné míry také stanovuje, má tedy i preskriptivní povahu), jaké lexikální prostředky a jaké formy výpovědí se v různých komunikačních sférách považují za zdvořilé. K řečové etiketě se vyjadřují např. různé příručky obchodní aj. korespondence, průvodce společenského chování uvádějící vhodné nebo vyžadované formy pozdravu a oslovení v různých situacích apod. Specifickou oblast představuje etiketa telefonních rozhovorů s téměř ritualizovaným (a v každém jazyce frazeologizovaným) zahájením a ukončením. V každém přirozeném jazyce samozřejmě existují i nepsaná pravidla, která stanovují, jaké vyjádření se považuje za zdvořilejší než jiné, ta ovšem mohou mít platnost omezenou na některou sociální, věkovou nebo zájmovou skupinu. Např. M. Švehlová (1994) charakterizuje řečovou etiketu jako dílčí vyjadřovací mikrosystém, jako soubor v podstatě stereotypních formulí a výrazů, s podílem vyjadřování neverbálního. Obvykle se v jedné výpovědi kombinuje několik jevů z oblasti lexikální, frazeologické, obecně formulační (výpovědní) a komunikačně strategické. V češtině (ale nejen v ní) se popis rozdílů v užití jazykových

prostředků na ose „zdvořilost“ – „nezdvořilost“ týká zejména následujících okruhů (typizovaných situací nebo jejich složek) komunikační interakce:

Navazování a ukončování kontaktu:

a/ Pozdravy: Centrální repertoár pozdravů je neutrální, vysoce ustálený a přinejmenším v indoevropských jazycích velmi podobný. Aktualizuje se jen příležitostně, zejména v komunikaci některých věkových skupin (např. dospívající mládeže), užití „nestandardního“ pozdravu může být interpretováno jako verbální agrese. Pozdravy však mohou zastarávat (*Má úcta, Uctivý služebník, Rukulíbám*) nebo měnit svoje stylové zařazení a funkci (srov. rozdíl mezi *Na shledanou* a *Sbohem*). Pozdravy se liší jednak podle „příležitosti“ (denní doba, uvítání, loučení), jednak podle sociální distance a statutu komunikantů - osoba s nižším statutem pronáší pozdrav jako první, jiných pozdravů užívají komunikanti se stejným statutem (zde jde o potvrzení faktu, že se navzájem vidí), jiných mluvčí směrem k osobě se statutem vyšším. Signifikantní na prvním místě je, zda byl pozdrav realizován a zda na něj bylo reagováno. Zvláštní pozdravy, které mají sémantiku vztahující se k nějaké činnosti nebo ideologii, a tudíž potvrzují sounáležitost komunikantů, někdy užívají členové některých organizací, církví (*Pochválen Pán Ježíš Kristus, Sláva Kristu, S Pánem Bohem*) politických stran nebo spolků: *Nazdar* (Sokol), *Lovu zdar* (myslivecká sdružení), *Čest práci* (komunisté), zdegenerované ve familiérní *Čest!* Protože běžné neutrální pozdravy jsou sémanticky téměř vyprázdněné, mají u nich důležitou roli zvukové charakteristiky – hlasitost, zabarvení hlasu, intonace, a (rovněž standardizovaná) gesta (kývnutí hlavou, úklona, zamávání, popř. salutování). Pozdravy na rozloučenou obvykle stojí v závěru promluvy, v níž mluvčí adresátovi sděluje, že chce nebo musí setkání ukončit. Pronesení příslušné formule pak takovou promluvu uzavírá. Téměř rituální je ukončování telefonických rozhovorů, kdy se, zejména u delší konverzace, ukončení opakovaně signalizuje, než je opravdu realizováno. Významné v těchto případech je, zda hovor ukončuje osoba, která jej iniciovala, nebo osoba volaná. K pozdravům se svou konvencializovaností a sémantickou vyprázdněností váží blahopřání (rovněž rozlišené podle příležitosti) a kondolence, zčásti rovněž omluvy.

b/ Oslovování: V kapitole o sociální deixi jsme uvedli, jaký počet variantních oslovení může být vztažen k jedné a téže osobě v průběhu poměrně krátkého časového úseku. Výběr příznaků, které o volbě oslovení rozhodují, závisí na sociální distanci komunikujících (čím lépe se komunikanti navzájem znají, tím větší bývá variantnost) a na situaci. Oslovení může být pouhou identifikací (jméno), ale zpravidla nese i další informace. Obecně platí, že u oslovení je přímá úměra mezi sociální distancí mezi komunikanty a formálností oslovení – *Josefe / pane Novotný / pane náměstku / pane řidiči.* V situacích, kdy uvědomovaná sociální distance vzbuzuje u (potenciálních) komunikantů očekávání, že budou osloveni formálně, je porušení tohoto očekávání, tj. neformální oslovení, chápáno jako méně zdvořilé nebo nezdvořilé. V určitých případech je forma oslovení stanovena (armáda, diplomatický protokol) a porušení normy představuje závažnější poklesek než jen řečový lapsus. Oslovení může mít i funkci identifikačně-solidarizační, zejm. mezi příslušníky určitých profesí, členy zájmových organizací nebo politických stran – *pane kolego, bratři a sestry, soudruzi*. Součástí formálního oslovení bývá i uvedení akademického titulu nebo pojmenování zastávané pozice (*pane doktore, pane starosto, paní ředitelko*). Formální oslovení se kombinuje s vykáním, méně formální s tykáním, existují ovšem přechodné stupně. Např. v českých základních školách je od učitelů vůči žákům obvyklé tykání + příjmení, na středních a vyšších stupních škol se objevuje vykání + křestní jméno. Poslední uvedený způsob je běžný také v oslovování např. mladších podřízených. Oslovení s formou příjmení, častěji ve tvaru nominativu (bez *pane, paní, kolego* nebo jiného označení) + vykání (*Novák, co tady děláte?*) je charakteristické pro komunikaci z výrazně nadřazené pozice (např. v armádě) a fakticky signalizuje, že mluvčí nepotřebuje na adresáta brát ohled, tj. je nezdvořilé. O něco ohleduplnější je oslovení pouhým honorifikem *pane, paní, slečno* užívané vůči neznámým osobám. Jestliže oslovení musí absentovat, protože situace nedává žádné klíče, jak adresáta charakterizovat, bývá na jeho místě standardní *promiňte, prosím (vás).* Oslovení se dospělí mluvčí často vyhýbají v promluvách určených neznámým dětem – důvod lze vidět jednak v tom, že děti, nejsou-li v doprovodu dospělého, fakticky postrádají vlastní sociální statut, tj. nelze se u nich o nic opřít (např. otázat se „pod záštitou dospělého“ dítěte na jméno, kterým je pak oslovujeme), i v tom, že

oslovit dítě *chlapečku, holčičko* lze jen do určitého věku. Naopak oslovit / kontaktovat (kohokoli, i dítě) pouhým *ty* (např. *Ty, ve kterém patře bydlí Novákovi?*) je příznakově nezdvořilé.

Částice *prosím* je konstantní součástí všech „zdvořilých“ výpovědí, a to v různých pozicích; je-li u ní ak. *tě / vás,* konvenčně maskuje žádost jako prosbu, i když fakticky (např. od vedoucího k sekretářce) o funkci prosby nejde.

Vyslovování názoru (hodnocení), dále direktivy v nejširším smyslu:

Jako zdvořilostní se zde jeví široké uplatnění kondicionálu, modálních sloves a negace.

a/ Uplatnění kondicionálu: Jestliže mluvčí užije tázací věty s kondicionálem a s jistou intonací (místo věty imperativní), jde o zdvořilejší variantu: *Podej/te mi ten kufr - Podal bys/te mi ten kufr?* Podobné výpovědi ovšem obsahují „zdvořilých“ prvků více, viz níže. Kondicionál se objevuje i jako substituce indikativu, kde představuje (v podstatě epistémické) „zmírnění“ konstatace nebo hodnocení – *Tahle barva se mi nelíbí – Tahle barva by se mi nelíbila, Tohle nevidím jako problém – Tohle bych neviděla jako problém,* nebo nepřímé žádosti: *Potřebuji, aby to bylo hotové do čtvrtka – Potřeboval bych, aby to bylo hotové do čtvrtka.* Že jde opravdu o frazeologizovanou formu zmírnění konstatace nebo žádosti, nikoli o součást podmínkového výroku „kdyby/jestliže – pak“, ukazuje nemožnost doplnit do podobných výpovědí antecedent: *Tahle barva by se mi nelíbila, kdyby - ? Tohle bych neviděla jako problém, jestliže by - ?*

b/ Uplatnění modálních sloves, tzv. hedging: Výše ve výkladu o nepřímém vyjadřování jako zdvořilostní strategii jsme uvedli otázky po možnosti nebo schopnosti adresáta vykonat nějakou činnost, které fungují jako nepřímé direktivní výpovědi. Nejčastěji zde funguje sloveso *moci*, přičemž kondicionál představuje vyšší stupeň zdvořilosti než prostá otázka, protože přímost dotazu oslabuje nevyslovenou podmínkou typu „kdyby vám to nevadilo / nepůsobilo problém“, tj. *Můžete mi podat ten kufr?- Mohl byste mi podat ten kufr?* Další intenzifikaci zdvořilosti představuje navrstvení negace: *Nemohl byste mi podat ten kufr?* Z ostatních modálních sloves se uplatňuje *muset, smět* a *chtít,* která fungují ve formulacích označovaných jako tzv. „hedges“. Hedging se obecně považuje za omezení smyslu a zejména ilokuční síly výpovědi a je jedním ze základních prostředků zdvořilostní komunikační strategie vůbec. U sdělovacích výpovědí je „omezovací“ funkce jasná: Rozdíly mezi např. *Má pravdu* a *Myslím / soudím / domnívám se / mám za to, že má pravdu, Už odešel* a *Zdá se mi / mám dojem, že už odešel, Mýlíš se* a *Zdá se mi / obávám se, že se mýlíš, Nechci tvrdit, že nám něco zatajuje, ale …* nejsou ve významu výpovědi, nýbrž v tom, že druhá výpověď zmírňuje (omezuje) kategoričnost tvrzení (kříží se tedy s vyjadřováním tzv. epistémické modality). Zejména pro angličtinu jsou výpovědi bez podobných omezení konvenčně chápány jako příliš přímočaré, svou jednoznačností neskromně prosazující názor mluvčího, ve svém důsledku tedy nezdvořilé. Poněkud složitější je situace u výpovědí direktivních a závazkových.

Sloveso *chtít* může tvořit výpovědi pragmaticky ekvivalentní tzv. primárním direktivním ilokucím, tedy výpovědím s imperativem: *Dejte mi dvě jízdenky na tramvaj a Lidovky – Chci dvě jízdenky na tramvaj a Lidovky.* Je-li *chtít* v kondicionálu, vznikne zdvořilejší varianta: *Chtěl bych dvě jízdenky na tramvaj a Lidovky.* Jako synonymní, avšak zdvořilejší se v podobných výpovědích objevuje kondicionál slovesa *přát si*: *Řekněte mi, jak si celou tu akci představujete – Chtěla bych, abyste mi řekli, jak si celou tu akci představujete - Přála bych si, abyste mi řekli …* (Indikativ *přeji si* a ještě výrazněji *nepřeji si* funguje naopak jako poměrně důrazné, jen zdvořilejší vyjádření vůle: *Přeji si, aby se něco takového už neopakovalo - Nepřeji se, aby se něco takového opakovalo*.)

Formulace jako *Mohu vám slíbit, že se vynasnažím dokončit tu práci včas, Mohu vám zaručit,že už se to nebude opakovat* naproti tomu explicitně vyjadřují jednu z předběžných podmínek závazku, totiž schopnost mluvčího („jsem schopen“ / „mám možnost“) vykonat to, co je propozičním obsahem jeho výpovědi, a tedy fakticky „závazkovost“ výpovědi posiluje, nikoli omezuje.

O skutečná omezení (oslabení) ilokuční síly jde v těch případech, kdy mluvčí buďto formálně klade adresátovi otázku po možnosti uskutečnit nějaký direktivní ilokuční akt, nebo tento direktivní akt prezentuje jako vycházející z objektivní nutnosti nebo z cizí vůle.

Mohu / mohl bych vás požádat, abyste mi podal ten kufr?
Smím / směl bych vás požádat o vaše doklady?
Mohu / smím se vás zeptat, jak jste se tohle dověděl?
Musím vám nařídit, abyste okamžitě odešel.
Musím vás požádat, abyste o tom teď nemuvil.
Jsem nucen vám zakázat, abyste tohle říkal.

Formulace *musím vám nařídit, musím vás požádat, musím trvat na tom, abyste …,* kdy se uskutečnění propozičního obsahu výpovědi prezentuje adresátovi buď jako nutné (nezbytné) nebo jako výraz cizí vůle, kterou mluvčí naplňuje proto, že má závazek vůči této jiné autoritě, fakticky zbavují mluvčího odpovědnosti za projevenou direktivu. Omezovací strategie se může ještě stupňovat: *Obávám se, že vás musím požádat, abyste okamžitě šel se mnou,* kdy se žádost prezentuje nejen jako vynucená okolnostmi, ale mluvčí navíc vyjadřuje svůj negativní vztah k ní. Sloveso *požádat* je v podobných výpovědích značně frekventované, velmi pravděpodobně zde funguje jako maska, zástupce mnohem silnějšího projevu direktivní ilokuční síly – obvykle jde o zdvořilé, avšak velmi autoritativní nařízení.) Omezování ilokuční síly (a zbavování se odpovědnosti) se děje i v případech, kdy je jistý akt prezentován jako dějící se proti vůli mluvčího. Nemusí jít jen o direktivy, častá je tato strategie i u sdělení, zvláště takových, na jejichž pravdivosti záleží, a u nichž je proto odpovědnost mluvčího důležitá. Typická je zde úvodní formule *nechci / nechtěl bych … ale*:
Nechci vám nařizovat, abyste tam hned šli, ale …
Nechci vám to dávat příkazem, ale …
Nechtěl bych vás nutit, abyste ho poslechl, ale …
Nechci tvrdit, že ten dopis je podvrh, ale …
Nechtěla bych vás přesvědčovat, že … , ale …

U závazkových výpovědí se podobné formulace rovněž vyskytují. V případech jako *Nechci vám to teď slibovat, ale určitě se pokusím, abych tam byl včas* nejde o „řečové jednání proti vůli mluvčího“, ale o variantu s implikovanou složkou „protože nevím, zda takový slib budu moci dodržet“, tj. formulaci analogickou *nemohu vám teď slíbit, že …* Rovněž takovéto výpovědi jsou silně konvencializované.

c/ Užití negace: Zejména ve zjišťovacích otázkách nepřímo realizujících některou z direktivních funkcí (výzvu, návrh, nabídku, žádost, včetně žádosti o informaci) se negace uplatňuje velmi široce. Kladná vs. záporná forma takové tázací věty je irelevantní logicky i funkčně, protože zjišťovací otázka je fakticky součástí souvětí s vylučovacím vztahem – ptáme-li se *Chceš jít s námi do kina?,* zjišťujeme, zda platí varianta „chceš jít do kina“, nebo varianta „nechceš jít do kina“, proto je vzhledem ke zjišťované informaci lhostejné, na kterou z variant se zeptáme. Z hlediska řečové etikety je však daleko častější otázka záporná (*Nešla by ses tam podívat? Nepůjčil bys mi ten slovník? Nevíte, kde je …?, Nemáte náhodou …? Neviděla jste dnes pana … ?*), protože negovaná forma sugeruje, že tazatel od dotazovaného nečeká, že bude platit kladná varianta, a tedy že mu automaticky bude vyhověno. Záporná forma nabízí navázat (jako echo) zápornou odpovědí, tj. odmítnout. Adresátovi se tímto způsobem signalizuje, že na vyhovění žádosti si tazatel nečiní nárok a že i odmítnutí bude akceptováno. Tato forma výpovědi ovšem často přechází v ironii: *Nemohl bys aspoň dneska přijít včas? Nechtěl bys tu televizi trochu ztlumit? Nechtěla by sis aspoň některé boty dát do skříně?*

Minimalizační strategie a užívání drobnělin

Zdrobněliny mají v zásadě pozitivní emocionální příznak, proto jejich užití v rámci řečové etikety podtrhuje celkové vyznění výpovědi: *To kuřátko bylo vynikající! Moc hezký pejsek, ten váš. Dáte si ještě pivečko? Těch rohlíčků máte deset?* Dále fungují jako prostředek remediální strategie, protože se snaží minimalizovat „újmu“, kterou je mluvčí adresátovi nucen způsobit, ať už svým jednáním, nebo

obsahem informace: *Posaďte se na minutku v čekárně, hned se vám budu věnovat. Tak se na ten zoubek podíváme. A teď to očičko rozkapeme.* (Za zmínku stojí, že čeština nemá „neutrální“ pojmenování pro pohybovou pomůcku postižených osob – vždy je jen *invalidní vozík,* případně *vozíček.*) Minimalizační strategii naplňují v češtině zejména tzv. sekundární deminutiva (*chvíle – chvilka – chvilička*), rovněž deminutiva v kombinaci s lexikálním (analytickým) vyjádřením zdrobnění: *Jenom malý moment – jenom malý momentík / momentíček.* Deminuce se v podobných případech netýká jen nominálních výrazů, ale i adverbií: *Tohle mi připadá trošku / trošinku přehnané. Vyjadřuje se malinko nadneseně. Půjdeme pomaloučku, potichoučku.* Užití deminutiva zároveň suspenduje vlastní sémantiku slova – *minutka* není „malá minuta“, ale „přibližně minuta“, „krátká chvíle“. Užívání zdrobnělin je častější ve vyjadřování žen v rozhovorech s jinými ženami, kde podtrhují explicitnost celkového záměrného (někdy na odiv stavěného) pozitivního emocionálního charakteru výpovědi, resp. zdůraznění přátelského vztahu komunikantek. (Nemusí jít o skutečnou blízkost) Výskyt zdrobnělin je nejvyšší v promluvách adresovaných dětem (a následně pak v řeči dětí samých), v nichž se vyskytují i slovesná deminutiva, která jsou jinak v češtině výjimkou: *spinkat, capkat, papkat/papinkat.* Ve směru k dětem zdrobněliny jednak fakticky reflektují reálnou „ne-velikost“ adresáta (pokud se mluví o dítěti a věcech, které k němu patří – *ručičky, botičky, kabátek*), jednak prostřednictvím zdrobňování vtahují jevy okolního světa do „malého“ světa dítěte: *pojedeme vláčkem, podíváme se na opičky, na svačinku máš jogurtek*. V takových případech nejde o zdvořilost ve vlastním smyslu, nýbrž o konvenční, očekávané vyjádření laskavosti, a zároveň nadřazenosti. (Se zdvořilostí ovšem souvisí, že **neužití** zdrobnělin vůči dítěti by, zejm. v přítomnosti jeho rodičů, bylo hodnoceno jako nevyjádření očekávané laskavosti, tj. porušení jisté komunikační konvence, a fakticky tedy jako nezdvořilé vůči rodičům.) Deminutiva se však hojně vyskytují také v ironizujících výpovědích, kdy se ovšem původní jen pozitivní emocionální příznak přepólovává (disociace doslovného a intendovaného významu): *Tak čajíček si nedáš, ale rumíček jo?* Spolu s ironizováním může být užívání zdrobnělin jedním z nástrojů, které, jsou-li užity ne zcela očekávaně, současně slouží dosahování komického efektu.

Politická a genderová korektnost

Překrývá se s užíváním eufemismů a s jevy tabu. Jde o to, že některá pojmenování, zejména osob a jejich vlastností, se chápou jako urážlivá, znevažující, klasifikující v intencích nějaké (zavrženíhodné) ideologie či prostě příliš hrubá, a proto by měla být, především ve veřejných projevech, nahrazována výrazy bez takového negativního příznaku. Nejnápadnější je v poslední době úsilí o korektnost v tzv.genderové problematice. V češtině zatím tyto snahy nenabyly takových rozměrů jako např. v americké angličtině (*spokesperson* místo *spokesman, chairperson* nebo *chair* místo *chairman*). Přesto jsou zde výrazné projevy, např. důsledný odklon od tzv. generického maskulina a označování např. klientů *naše čtenářky a naši čtenáři* apod. Korektnost se dále projevuje v označování národnostních a jiných menšin (*Rom* proti *cikán*; *gay, homosexuál* proti *teplý* nebo dokonce *teplouš*; dále *hendikepovaný, postižený*, *nevidomý* nebo *zrakově postižený* místo *slepec*), jednak věkových skupin (*senioři* místo *staří*), a také např. při popisování lidského vzhledu a projevů: *osoby s nadváhou, osoby s vadami výslovnosti, děti s poruchami učení, problematická pleť, alternativní životní styl* apod. Některé výrazy jsou automatické přejímky, srov. *Afroameričan*.

U českých slov je ovšem význam gramatického rodu inherentní a má formální manifestaci ve shodě dalších výrazů. (Jedinou výjimku v okruhu relevantní terminologie představuje právě *mluvčí, vedoucí*, avšak pouze v nominativu a bez atributu.) Pokud jsou češtině paralelně uváděny podoby maskulina i feminina, vede někdy k zatížení textu. Protože přechýlenou podobu nelze utvořit u všech termínů (např. v jazykovědě u termínů agens a patiens - „agentka“ a „pat(c)ientka“ jsou jednak významově obsazené, jednak více než nezvyklé) je někdy nutné uchylovat se k dosti opisům, jak ukazují příklady J. Valdrové (1997) z nelingvistických textů:

Hostinští na Moravě zvýší cenu Radegastu. x *Hostince na Moravě zvýší cenu Radegastu.*

Vědci významně pokročili v hledání univerzální krevní skupiny. x Věda významně pokročila v hledání univerzální krevní skupiny.

Pro všechny čtenáře - milovníky kuchařek. x Pro všechny, kdo milují kuchařské umění.

Tzv. rozštěpené podoby *posluchač/ka* nebo *adresát/ka* se v této souvislosti jeví jako přijatelné.

Remediální výpovědi

Ve výkladech o základních zdvořilostních strategiích jsme uvedli, že v komunikaci nutně dochází k ohrožování jak mluvčího, tak adresáta. Jestliže mluvčí nemůže komunikovat (resp. obecně jednat) jinak, než že adresáta ohrozí, napravuje/kompenzuje toto ohrožení nějakou další výpovědí, která má možné důsledky takového jednání zmírnit nebo odstranit, i když zároveň může „ohrozit" mluvčího. Nejběžnějšími remediálními výpověďmi jsou **omluvy, vysvětlení, prosby o odpuštění** a **žádosti o dovolení.** Pravidelně se navzájem kombinují a/nebo substituují. Výpovědi s těmito funkcemi jsou zakotveny v situacích, v nichž se nacházejí přinejmenším dva komunikanti, přičemž jednoho lze metaforicky označit jako „pachatele" a druhého jako „oběť". Výchozí pro pronesení remediální výpovědi je situace, kdy k ohrožení jednoho z komunikantů nebo k poškození jeho zájmů buď již došlo nebo je druhý komunikant v nejbližší budoucnosti předpokládá. (Může jít i o předpoklad pouze konvencializovaný – zavadit o něčí rameno ve vagonu metra nebo se náhodně dotknout něčí nohy pod stolem neznamená žádnou fyzickou újmu, přesto je standardním důvodem k vyslovení omluvy. Konvencí je v tomto případě pragmaticky presuponovaný požadavek respektování osobního prostoru každého individua.) Další možností je, že „oběť" poškození verbálně nebo neverbálně signalizuje, tj. fakticky dává „pachateli" najevo, že od něj remediální výpověď očekává. Zeptá-li se mluvčí A mluvčího B, který si od něj před několika týdny vypůjčil slovník *Potřebuješ ještě ten Webster?*, očekává, že od B uslyší *Promiň, ale ještě ho potřebuju* nebo *Promiň, zapomněl jsem, hned ho přinesu.*

Omluvy

Omluva patří mezi expresivní (konvenční) řečové akty a má i své sloveso se schopností performativního užití. Jde o konvencializované vyjádření lítosti mluvčího nad újmou, kterou adresát zaviněním mluvčího utrpěl. Tato újma / poškození může být v omluvě pojmenována (tj. omluva může mít propoziční obsah) – toto vyjádření reprezentuje důvod, proč se mluvčí omlouvá, ale může být i pouze obsažena v situačním kontextu. *Omlouvám se* je ale jakožto realizace omluvy stylově vyšší a vyskytuje se v situacích, kdy je mezi komunikanty jistá distance, popř. i rozdíl ve statutu nebo kdy jde o projev veřejný: *Redakce se omlouvá za záměnu jména u fotografie na s. ...*, *Omlouváme se našim zákazníkům, že po dobu adaptace ...* apod. Konstatování lítosti může vlastní formuli omluvy předcházet: *Mrzí mě, že ..., je mi líto, že ...* Nejběžnější realizací omluvy je imperativ *promiň / promiňte, že ...; nezlob se / nezlobte se, že ....*, pronesený se specifickou intonací, frekventované je i (z hlediska dnešní češtiny citoslovce) *pardon,* užívané primárně vůči cizím osobám. (V komunikaci osob navzájem blízkých signalizuje *pardon* právě svou příznakovou distančností ironii, resp. skutečnost, že jde o omluvu vynucenou.) Jeho výhodou je, že stírá rozdíl mezi tykáním a vykáním. Knižní je *odpusť / odpusťte.* Intenzita omluvy (míra lítosti) se vyjadřuje jednak zvukovými prostředky, jednak adverbii (*hluboce se omlouvám; je mi velmi/strašně/moc líto, že ...; moc mě mrzí, že ...* Imperativ je ovšem fakticky **prosbou o odpuštění,** tedy o znovunastolení stavu před „poškozením", a striktně vzato tedy omluvu supluje. Prosba o odpuštění může být verbalizována i jako otázka po schopnosti/ochotě adresáta: *Můžeš mi to odpustit?* Součástí aktu omluvy bývá i sdělení, jak k poškození adresáta mluvčím došlo, čím bylo způsobeno, tedy **vysvětlení.** Hlavní funkcí (účelem) vysvětlení je zmenšit míru provinění, za které se mluvčí omlouvá, případně ho „viny" zbavit. Běžná omluvná výpověď

Omlouvám se, že jdu pozdě, ale nemohl jsem najít místo na zaparkování, promiňte.

se tedy skládá ze čtyř částí: vlastní omluva – sdělení o události / stavu poškozujícím adresáta (důvod omluvy) – vysvětlení (důvod poškození adresáta + vyvinění mluvčího) – prosba o odpuštění. Důvod omluvy může být „pachatelem" maximalizován (viz Leechova maxima taktu a maxima skromnosti) – *Promiňte, že vás nechávám čekat / že vás zdržuju / že tady kvůli mně musíte stát* apod. Výpovědi tohoto typu však všechny uvedené složky nemusejí realizovat, v závislosti na situaci se některé z nich mohou redukovat. V běžné komunikaci omluvu často supluje prosba o odpuštění – *Promiňte / nezlobte se, že jdu pozdě, ale nemohl jsem najít místo na zaparkování,* případně se vynechává sdělení

o důvodu omluvy, protože ten je ze situace zřejmý: *Promiňte, nemohl jsem najít místo na zaparkování.* V komunikaci mluvčích stejného statutu a malé sociální distance může složku omluvy, resp. prosby o odpuštění suplovat omluvné gesto (rozhození pokrčenýma rukama doprovázené pokrčením ramen) a verbalizováno je jen vysvětlení. Vysvětlení se tedy ukazuje jako nejzávažnější složka této remediální strategie. Že bývá přijímáno jako plnohodnotná omluva, ukazuje i standardní způsob reprodukování takových výpovědí: *Na svou omluvu uvedl, že ...*

Společenskou konvencí je omluvu přijmout, nejčastěji tím, že se utrpěná škoda minimalizuje (maxima velkorysosti) nebo popře. Nejběžnější minimalizační reakce jsou frazeologizované – *To je v pořádku, nic se nestalo,* standardní (konvenční) reakcí na *pardon* je *prosím.* Na přijetí nebo méně konvenční nepřijetí omluvy má vliv akceptovatelnost / věrohodnost vysvětlení. (Slovník rozdíly v kvalitě vysvětlení reflektuje odlišováním ***omluvy*** a ***výmluvy.*)** V podstatě jde o zcela konvenční kroky, které nemusejí souviset se skutečnými pocity komunikantů. Existují situace (drobné incidenty ve společenském a pracovním styku), kdy se vyslovení omluvy očekává automaticky a kdy se rovněž očekává její automatické přijetí. Nepřijetí omluvy má za následek poškození zájmů omlouvajícího se

Když mluvčí A reaguje na omluvu, není už, striktně vzato, poškozenou „obětí“, protože se jí/mu formálně dostalo satisfakce. Výmluva je rovněž prostředkem, kterým se mluvčí snaží dosáhnout „vyvinění“, avšak výhradně bez uznání vlastní chyby, srov. např. *Promiňte, vlak měl zpoždění.* Jako výmluva se obvykle označuje vysvětlení nebo zdůvodnění nepravdivé.

Vysvětlení/ospravedlnění nově popisuje předpokládaný důvod k omluvě, tj. vlastně ospravedlnění toho, čím se partner v omluvě může cítit poškozen, např. *Promiňte, ale ta kontrola se dělala tak dlouho právě proto, aby se vyloučily jakékoli budoucí stížnosti.* Ospravedlnění znamená, že podle názoru mluvčího omluvy fakticky není třeba.

Žádosti o dovolení

Typickými zástupci této remediální strategie jsou sekvence *Promiňte, že vás obtěžuji, ale potřeboval bych ... / Promiňte, vadilo by vám, kdybych ... ?/ Promiňte, mohl bych použít váš ... ?/ Promiňte, nevíte prosím, kdy / kde / kolik / jak ...* Nejsou to tedy jen o žádosti o dovolení udělat něco, co potenciálně adresáta může „poškodit“ v jeho právech a zájmech, ale i žádosti o to, aby adresát určitou činnost mluvčího, např. narušení svého soukromí žádostí o poskytnutí informací strpěl, byl k ní shovívavý. Na rozdíl od omluv se tyto žádosti vyslovují **před** potenciálním prohřeškem, přičemž prohřeškem by bylo už to, kdyby podobná preventivní žádost nebyla vznesena nebo kdyby byla vznesena příliš přímým, bezohledným způsobem. Podobně jako tzv. pojistkové věty jsou tyto žádosti kompenzací ohrožení adresáta. Konvencializovanou variantou žádostí o dovolení jsou explicitní výpovědi uvozené *Dovol / dovolte, abych ti / vám ...* , předcházející nejčastěji výpověď obsahující některé z ilokučních sloves: *Dovolte, abych se představil – dovol/te, abych ti / vám představil ... – Dovolte, abych vás nyní informoval o ... – Dovolte, abych mezi námi uvítal ..., Dovol/te, abych ti/ vám položil nepříjemnou otázku,* apod. V těchto případech se žádost o dovolení explicitně týká nějakého ilokučního aktu; podobné výpovědi tedy lze považovat za variantu „hedging“. Funkci žádosti – snahy získat svolení k něčemu , strpění něčeho nebo získání informace - má celá sekvence. Jejími složkami jsou prosba o odpuštění (v tomto případě odpuštění jen hypotetické újmy), pojmenování oné újmy (kde se často objevuje maximalizace – „obtěžuji vás“, „vadilo by vám“) a konečně vyjádření vlastního účelu žádosti – uspokojení nějaké potřeby mluvčího, získání informace apod. Reakce na tuto remediální strategii jsou rovněž frazeologizované, ať už se oslovený rozhodne žádosti vyhovět, nebo ji zamítnout. Nejstručnější možná reakce je *Prosím* (doprovázená gestem – otevřením dlaně), s rozšířenými variantami *Prosím, poslužte si / Prosím, jako doma, jak je vám libo, cokoliv potřebujete* apod. U žádosti o poskytnutí informace může mít reakce následující základní varianty: Buď je oslovený schopen informaci poskytnout, a pak se rozhoduje, zda ji poskytne, nebo ne, nebo ji poskytnout nemůže, protože ji nezná. (U výpovědí typu *Dovolte, abych vám představil ...,* se adresátova reakce fakticky neočekává.)