

MILADA HIRSCHOVÁ

**NEZDVOŘILOST JAKO PRAGMALINGVISTICKÝ FENOMÉN**

0. Text věnovaný nezdvořilosti nemá jinou možnost, než jako východisko použít alespoň stručné připomenutí problematiky zdvořilosti, která je v pragmaticky orientované lingvistice prozkoumána a popsána mnohem rozsáhleji.

0.1. Zdvořilost ve smyslu pragmalingvistickém je soubor řečových strategií, způsobů užívání jazyka, které jako svůj hlavní cíl mají nejen bezproblémovou komunikaci (to se týká zejména Leechova zdvořilostního principu, viz níže), 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 zásad, pochází od R. Lakoffové (1973). Podle jejího názoru subsumuje pragmatická kompetence splnění dvou základních požadavků: musí být splněn požadavek jasnosti vyjadřování – zde lze vidět analogii s Griceovými (1975) maximami – 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) Do not impose („nikomu nic nevnucuj“), (2) Give options („dej možnost volby“), (3) Make the addressee feel good – be friendly („chovej se přátelsky, aby se adresát cítil dobře“). Zásada (1) v sobě zahrnuje požadavek jasnosti vyjadřování („vyjádři se jasně, ale takovým způsobem, aby adresát neměl pocit, že je na něho vyvíjen tlak“), který je tedy fakticky zdvořilosti podřízen. V různých kulturách se také každá z uvedených zásad uplatňuje v různé šíři, resp. pořadí těchto zásad může být jiné, avšak (1) – (3) se uplatňují vždy. Ústředním objektem zkoumání v oblasti vyjadřování zdvořilosti jsou nejrůznější aspekty „nepřímosti“, tedy rozdíly mezi doslovně (přímo) vyjádřeným významem výpovědi a jejím intendovaným smyslem. Nepřímé vyjadřování vyplývá ze snahy najít rovnováhu mezi komunikačním cílem mluvčího a snahou dosáhnout tohoto cíle s ohledem na (předpokládané) zájmy adresáta. Základní principy souboru zdvořilostních strategií se považují za univerzální, protože souvisejí s faktory psychosociálními a zdůrazňuje se jejich behaviorální povaha; jazykově specifické jsou prostředky, jimiž se strategie realizují. Pojem „zdvořilost“ v tomto smyslu tedy není hodnotící (jako je tomu v nelingvistickém, neter-

minologickém užití). Jde o obecné označení strategie, k níž se řadí i případy, kdy mluvčí na zdvořilou (nekonfrontační a neofenzivní) komunikaci rezignuje, protože nemá jinou možnost, jak realizovat své interakční záměry. Teorie zdvořilosti i jazykové etikety (což je termín užšího významu) má blízko k sociolinguistice. Zkoumání zdvořilosti je v pragmaticky orientované lingvistice známým a extenzivně probíraným tématem, ať už z hlediska řečového jednání, nebo z hlediska příznakovosti užívaných jazykových prostředků (řečové etikety, srov. pro češtinu Švehlová, 1994, Hirschová, 2006). Zdvořilost byla a je zkoumána nejen jako jazyková univerzálie (Brownová – Levinson, 1987, a mnozí jiní), ale i s přihlédnutím k variacím v různých kulturách (Wierzbicka, 1991, Terkourafiová, 2001, aj.), reflektuje se také její zapojení a exploatace v různých typech diskursu (masová média, politika, reklama, srov. Čmejrková – Hoffmannová, 2003, Zítková, 2008). Zdvořilost se primárně chápe jako žádoucí vlastnost komunikátu, která dosažení komunikačního cíle usnadňuje, mj. také proto, že podporuje kooperaci mezi účastníky hovoru, i když jejich komunikační cíle mohou být neshodné nebo dokonce protikladné. Ještě vyšší důležitost přisuzuje zdvořilosti G. Leech (1983). V jeho koncepci tzv. zdvořilostní princip doplňuje princip kooperační. Leech nepopírá ani existenci, ani závažnost kooperačního principu, uvádí však, že tento princip sám nedokáže vysvětlit, proč lidé tak často komunikují nepřímou, a tudíž nutí své partnery v rozhovoru zapojovat implikatury. Podle Leechova názoru se kooperační princip a zdvořilostní princip nutně doplňují (Leech jej chápe jako paralelní systém „vedle“ Griceových maxim), a stejně jako jsou kooperačnímu principu podřazeny specifikující maximy a submaximy, platí totéž pro princip zdvořilostní. (Leech, 1983, s. 16, 79–103.) V určitých situacích nabývá zdvořilostní princip větší důležitosti než přímočará kooperace, zejména tehdy, je-li nutné vyjádřit skutečnosti obecně záporně hodnocené nebo pro adresáta nepříznivé. Aplikace zdvořilostních strategií a příznakově „zdvořilých“ (etiketních) vyjadřovacích prostředků tedy umožňuje, aby se komunikující vyhnuli konfrontaci nebo ji alespoň minimalizovali. Zatímco tedy Griceův kooperační princip a z něj vyplývající maximy návodnou povahu nemají (primárně jde o teorii, která umožňuje kontrolovaně odvozovat z vyjádřeného nevyjádřené, a to intendované i neintendované), proto také fungují jak v pozitivním, tak v negativním smyslu, Leechovy zdvořilostní maximy návodné jsou (lze je aplikovat záměrně). Ústředním pojmem univerzální zdvořilosti u Brownové a Levinsona (od jejichž koncepce se většina dalších prací s touto tematikou odvíjí, ať už ve smyslu akceptace a rozvíjení, nebo kriticky) je silně abstraktní pojem „tvář“ (v návaznosti na E. Goffmana, 1967, s. 5–45), převzatý do pragmalinguistiky ze sociální psychologie. „Tvář“ se míní sebehodnocení a sebehodnocení účastníků komunikace, které však mohou být uspokojivě realizovány pouze v interakci s jinými osobami. Každý komunikant má podle Brownové a Levinsona jednak „negativní tvář“, k níž (s jistým zjednodušením) 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. (Za krystalický příklad prezentace pozitivní tváře lze v současnosti

považovat individuální internetové blogy.) Goffman zdůrazňuje, že „tvář“ každého individua je společensky podmíněna, je mu společností propůjčena (1967, s.10). V pracích, které teorii zdvořilosti dále rozvíjejí, se počítá s tím, že každý komunikující má, tak jako u Goffmana, „tvář“ jen jednu, s pozitivním a negativním aspektem. Spekuluje se také o tom, že pojem „tváře“ má biologické základy v tom smyslu, že se v něm uplatňují jevy přibližování se/navazování kontaktu při libém podnětu oproti odtahování se/vyhýbání při podnětu nelibém nebo bolestivém, které jsou při interakci vlastní všem (tedy nejen lidským) organismům s nervovým systémem a na prekognitivní úrovni jsou podkladem lidských emocí, srov. Terkourafiová, 2008. (K biologickým předpokladům řečového jednání srov. také Searle, 2007.) Terkourafiová na rozdíl od Goffmana zdůrazňuje, že pro „tvář“ je zásadní intencionálnost, zaměření této individuální sebeprojekce na „ty druhé“ (jednoho nebo více komunikačních partnerů). „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. Obecně je v zájmu všech komunikujících, aby si navzájem umožňovali „zachovat tvář“. Pro stanovení efektivní komunikační strategie je dále důležité, jaký vztah mají jednotliví komunikanti k faktorům nazývaným (s jistou metaforičností) 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 jí zastávané hodnoty a její záměry a cíle byly okolím schvalovány a pozitivně oceňovány. Chovají-li se komunikanti racionálně (což se z principu 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. Ke zvládnutí úskalí tohoto potenciálního i reálného ohrožování slouží právě zdvořilostní strategie, ať už ve smyslu neohrožování tváře (popř. maskování a kompenzace takového ohrožení) u Brownové a Levinsona, nebo ve smyslu Leechových strategií minimalizačních a maximalizačních (minimalizování jevů pro adresáta negativních a maximalizování pozitivních). 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. nezdvořilost se zpravidla 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 (1983, s. 144) a která se často objevuje v komunikaci osob navzájem blízkých.

0.2. Zdvořilost i nezdvořilost jsou zejména v novějších pracích z oblasti teorie řečového jednání chápány jako „technické“ konstrukty (jde o techniku komuni-

kační interakce, její inherentní vlastnost), nikoli hodnotící pojmenování. Někdy se objevuje rozlišení „ne/zdvořilost prvního řádu“ pro běžné (hodnotící) chápání a „ne/zdvořilost druhého řádu“ pro chápání teoretické, srov. Locherová – Watts 2008, s. 77. 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. (Srov. Culpeper, 2008, s. 22, Locherová – Watts, 2008, s. 78.) Teorie řečového jednání mohou být nazírány z hlediska toho, o jaké základní principy opírají analýzu a taxonomii jednotlivých „aktů“, a to buď jako teorie preferující triádu konvence – normy – pravidla (Austin, 1962, Searle, 1969), nebo teorie založené na intenci a inferenci (Grice, 1975). Nejvlivnější je patrně přístup smíšený (Searle, 1979, Bach a Harnish, 1979), srov. Harnish, DOI 10.2478/v10016 – 009 – 0001 – 2. 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, avšak neobejde se bez inference – interpretace řečového jednání adresátem je zde nejzávažnějším faktorem, viz níže.

1. 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 postížena dynamika interpersonální komunikace, je nutné zkoumat i tuto druhou stranu mince, tj. 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 (1983, s. 105), akceptace 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“.

1.1. V českém kontextu se ne/zdvořilost spíše ztotožňuje s řečovou etiketou (formy oslovování, pozdravy aj., viz přehled jednotlivých témat a bibliografie u hesla *Zdvořilost* v Encyklopedickém slovníku češtiny). Konfliktní komunikaci byla věnována velká část 4. čísla 52. (1991) ročníku SaS (stati J. Kořenského, O. Müllerové, J. Hlavsové, J. Hoffmannové a J. Holšánové), návazně rovněž studie J. Hoffmannové, 2003 (nikoli však z hlediska ne/zdvořilosti, nýbrž s ohledem na konfliktnost jako vlastnost komunikace obecně, vzhledem k řešení konfliktu v dialogu, které může být i zdvořilé). Nejbliže ke „zdvořilostnímu“ pohledu na

řečový konflikt má ve zmíněném čísle SaS stat' J. Hlavsové, která při zkoumání vzniku potenciálně konfliktních komunikačních situací zdůrazňuje důležitost typu vztahu podavatele a příjemce, porušování sociálních stereotypů, formu 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.

1.2.V klasickém pojetí předloženém Brownovou a Levinsonem 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. Navíc, jak uvádí Leech i Brownová a Levinson, určité řečové 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. To, že nezdvořilé komunikáty ohrožují nejen adresáta, ale i toho, kdo je pronáší, je důvodem, proč je poměrně obtížné získat materiál, který je obsahuje – málokterý mluvčí by dal souhlas k tomu, aby jeho komunikáty posouditelné a výsledně posouzené jako nezdvořilé byly zaznamenány. (O specifických diskurzech, v nichž se nezdvořilost předpokládá, viz níže.) 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 (on record), nebo skryté, nepřímé (off record). Jako ukázkou otevřeně nezdvořilé kritiky přecházející v hrubost (viz níže) je možné uvést citaci z projevu v Poslanecké sněmovně: *Ten návrh, pane poslanče M. U., není rozumný, on je velmi hloupý!* (Stenozáznam schůze PS PČR 28. 9. 2008.) Při komunikaci off record se využívá hlavně konverzačních implikatur, s vyjadřováním v narážkách, metaforách, dvojnácnostech, tautologiích, skrytých asociacích, zčásti sem patří i ironie. Užití implikatury a ironie lze vidět v jiném úryvku z projevu v PS: *Vrátil bych se k včerejšku, abych zase navázal na svoji dobrou tradici jistého dovzdělávání pana premiéra.* (tentýž zdroj). Uvedené příklady ukazují další faktor, který se na vzniku nezdvořilých komunikátů podílí. Jde o to, že v situaci, kdy se komunikační výměny účastní skupiny, jejichž zájmy jsou protichůdné (tj. adresát není chápán jako komunikační partner, nýbrž jako protivník) a kdy je mluvčí sledován „svou“ skupinou jako její reprezentant, představuje otevřené ohrožování protivníkovy tváře jednání, které posiluje pozici daného mluvčího v jeho skupině a vzhledem k této skupině jeho pozitivní tvář neohrožuje. (Vzhledem k ostatním účastníkům komunikační situace a vzhledem k nezúčastněným posluchačům / čtenářům však je toto ohrožení přítomno.) Jestliže se mluvčí odhodlá komunikovat on record, může ohrožovat adresáta přímo (viz výše), nebo s využitím některé kompenzační akce. Zejména na tyto kom-

penzační akce se zkoumání zdvořilostních strategií soustřeďuje, s rozlišením zdvořilosti pozitivní a negativní a partikulárních strategií v jejich rámci (srov. Brownová – Levinson, 1987, s. 60–61, 102, 131). Celkově tedy Brownová a Levinson rozlišují 4, resp. 5 superstrategií (5. strategií je nerealizace ohrožujícího komunikátu). Skutečná nezdvořilost však není jen nedostatek zdvořilosti, ale, jak už bylo naznačeno, 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 (viz oba uvedené příklady). V často citované stati J. Culpepera věnované nezdvořilosti (Culpeper, 1996) se soubory zdvořilostních strategií Brownové a Levinsona v podstatě překlápějí ve svůj protiklad, tj. počítá se 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 oslovení 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 zastrasování, 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 (Culpeper, 1996, s. 356–358). Je ovšem evidentní, že žádná z těchto strategií nemusí být nezdvořilá nutně a automaticky, výsledné vyznění/hodnocení je podmíněno situačním kontextem a interpretací adresáta.

2. V novějších koncepcích soustředěných na nezdvořilost (Bousfield, 2008) se za základní rozdíl bere diference mezi nezdvořilým komunikačním jednáním přímým a nepřímým a rozlišuje se nezdvořilost a hrubost (Terkourafiová, 2008). Výchoziskem 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. 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 (viz výše), ale rovněž takových, které jsou charakteristické pro jisté komunikační situace (konstelace rodič – dítě / děti, učitel – žák, lékař – pacient, nadřízený – podřízený apod., oproti tomu odlišné normy ve vztazích spolužáků, spolupracovníků, sourozenců), protože jako nezdvořilá bývá interpretována výpověď, která porušuje normy obecné i speciální – 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 inteligentnímu kvocientu pana předřečníka ještě jednou opakuj, že ...*, popř. takové, jimiž mluvčí otevřeně odmítá nastolenou komunikaci (repliky typu *na to ti kašlu; s tím mi vlez na záda; co si to dovoluujete*, 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 blbě tramvaje, vole* byla evidentně míněna jako přátelské upozornění a jako taková rovněž přijata (reakce *No vidíš, vole, já sem si nevším.*) – což souvisí s existencí výše zmíněných specifických norem. Hrubost chápeme 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 vtípně*) 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 nepříznačového). 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. Sloužili verbální agrese negativní nezdvořilosti, je nástrojem, srov. neutrální *pospěš si*, a proti tomu *pohni zadkem, ty lemro shnilá*.

2.1. Jak již bylo uvedeno, užitím otevřeně nezdvořilé, popř. (navíc) hrubé výpovědi mluvčí zpravidla podstupuje riziko – ohrožuje a poškozuje svou vlastní pozitivní tvář (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 (hádky), 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 „nadřazeného“ (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. (Vyjadřování kritických hodnocení patří k ohrožování pozitivní tváře adresáta vždy.) Navíc zde většinou (na rozdíl od běžné interpersonální komunikace) nedochází k tomu, že otevřená nezdvořilost zároveň poškozuje pozitivní tvář mluvčího. V takovýchto diskurzech je jak nezdvořilost, tak hrubost prediktabilní a očekávaná. Podobná je situace v jednom typu mediálního diskursu, v tzv. reality show jako *Nejslabší, máte padáka* nebo *SuperStar*. Zde je sdělování negativních hodnocení součástí podstaty dané komunikační události, a to zejména 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 tvář. Policista musí zůstat v roli „reprezentanta instituce“, jinak je jeho komunikace neadekvátní. Bude tedy do jisté míry užívat zastíracích zdvořilost-



ních 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 prikazující nebo zakazující určité jednání jsou formulovány sice striktně, ale lexikálně zcela bezpříznakově. To, že bývají doprovázeny subsidiární ilokucí, 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 strážžen 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 pozitivní tvář 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. posílení pozitivní tváře kritice 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). Zdvorilost a nezdvorilost je zpravidla více záležitostí dané komunikační situace a umístění určitého komunikátu v diskursu než samotné formy výpovědi.

2.2. Překračování komunikačních norem se se vedle nezdvorilosti a hrubosti může objevit ještě u jednoho typu komunikační strategie, totiž u drzosti. Zatímco nezdvorilost je z hlediska hierarchie komunikačních rolí směřována zpravidla z permanentně nebo aktuálně nadřazené pozice k pozici podřazené a hrubost je v tomto ohledu nespécifická (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 adresátovu negativní tvář.

2.3. V souvislosti s drzými (impertinentními) komunikáty je třeba uvést, že jsou často porušením konvence očekávající v určitých situacích vyslovení tzv.

společenské lži. 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 jako poškozující, zejm. ve vztahu k negativní tváři adresáta. 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 intendovaným 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, 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 (1983, s. 142). Ironický charakter výpovědi 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.

2.4. 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. Konfliktní výměnu lze ukázat na prepisu úryvku dialogu z televizní reality show (Barbapostolosová, rkp<sup>1</sup>):

1. Ml 1: *Ty si laskavě pamatuj, že až já budu chtít něco říct, tak to řeknu sama, jo? Je ti to jasný, jo?*

2. Ml 2: *Nebudem to řešit, prosím tě, ty mluviš kolikrát taky za mě, takže –*

3. Ml 1: *No tak nebudu mluvit vůbec!*

4. Ml 3: *Ježiš děcka nehádejte se kvůli takové blbosti.*

5. Ml 2: *Ale já se nehádám!*

6. Ml 1: *Jako pro mě to není blbost! A ty seš dycky chytřej jak rádio!*

V uvedeném úryvku se v replice 1. Ml 1 ohrazuje proti poškození svých „komunikačních práv“ ze strany Ml 2, ten to odmítá poukazem na stejné předchozí komunikační jednání Ml 1. Ta reaguje pohrůzkou odmítnutí komunikovat (což by v dané situaci způsobilo problém). Že je tato trojice replik chápána jako konflikt, ukazuje reakce Ml 3 v replice 4., kdy se navíc snaží konflikt uklidnit tím, že

<sup>1</sup> Úryvek pochází z připravované disertace L. Barbapostolosové o komunikaci v televizní reality show.

jeho příčinu bagatelizuje. M1 2 se následně snaží zbavit za konflikt odpovědnosti (odpovědná má být M1 1), což svědčí o tom, že si nepřeje poškození své pozitivní tváře. V repl. 6. reaguje M1 1 nejprve na repl. 4. (odmítá bagatelizaci příčiny) a poté na obě předchozí repliky M1 2 tím, že se ho snaží zesměšněním ponížit, diskvalifikovat. Tento dialog byl ukončen stříhem režie; v okamžiku ukončení se tedy M1 1 jeví jako vítěz. Její protiútok byl úspěšný, protože v dané situaci dosáhla snížení pozic obou dalších komunikujících. Pravděpodobné reakce M1 2 i M1 3 by patrně konflikt dále stupňovaly.

V diskurzech, 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.

3. Na závěr tohoto stručného přehledu problematiky nezdvořilosti chceme zdůraznit již naznačený 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 / něřvi na mě!*). Ani užití vulgarismu nemusí výpověď automaticky charakterizovat jako nezdvořilou. Více než užití 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 poškození své „tváře“. 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 užití 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.

## LITERATURA

- AUSTIN, J.L. *How To Do Things with Words*. Oxford : OUP, 1962  
 BACH, K. – HARNISH, R.M. *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge, Mass., London : MIT Press, 1979  
 BOUSFIELD, D. *Impoliteness in Interaction*. Amsterdam/Philadelphia : John Benjamins Publishing Company, 2008.  
 BOUSFIELD, D. – LOCHER(OVÁ), M. (eds.) *Impoliteness in Language. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin / New York : Mouton de Gruyter, 2008  
 BROWN(OVÁ), P. – LEVINSON, S. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge : CUP, 1987.

- CULPERER, J. Towards an Anatomy of Impoliteness. *Journal of Pragmatics*, roč. 25, 1996, s.349–367.
- CULPEPER, J. *Reflections on Impoliteness, Relational Work and Power*. In: BOUSFIELD, D. – LOCHER(OVÁ), M. (eds.) *Impoliteness in Language. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin / New York: Mouton de Gruyter, 2008, s. 17–44.
- ČMEJRKOVÁ, S. – HOFFMANNOVÁ, J. (eds.) *Jazyk, média, politika*. Praha : Academia, 2003.
- DeVITO, J.A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha : Grada Publishing, 2001
- GOFFMAN, E. *Interaction Ritual*. Chicago : Aldine Publishing, 1967
- GRICE, H.P. Logic and Conversation. In: Cole, P. – Morgan, J. (eds), *Speech Acts (Syntax and Semantics 3)*, New York : Academic Press, s. 41–58.
- HARNISH, R.M. *Internalism and Externalism in Speech Act Theory*. Lodz Papers in Pragmatics, DOI (Digital Object Identifier) 10.2478/v10016 – 009 – 0001 – 2
- HIRSCHOVÁ, M. *Pragmatika v češtině*. Vydavatelství UP : Olomouc 2006
- HIRSCHOVÁ, M. *Vhodnost (appropriateness) jako pragmatická kategorie*. *Eurolingua & Eurolitteraria* 2009, s. 9–15. Liberec : TUL, 2009
- HLAVSOVÁ, J. *Konflikt jako forma kontaktu*. SaS 52, 1991, s. 256–263
- LAKOFF(OVÁ), R. *The Logic of Politeness; or, Minding Your p's and q's*. Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society, s. 292–305. Chicago . Chicago Linguistic Society 1973
- LEECH, G. *Principles of Pragmatics*. London . Longman, 1983
- LEVINSON, S. *Presumptive Meanings: The Theory of Generalized Conversational Implicature*. Cambridge : M.I.T. Press, 2000.
- LOCHER(OVÁ), M. – WATTS, J.R. *Relational Work and Impoliteness: Negotiating Norms of Linguistic Behaviour*. In: BOUSFIELD, D. – LOCHER(OVÁ), M. (eds.) *Impoliteness in Language. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin / New York: Mouton de Gruyter, 2008, s. 77–99
- SEARLE, J. R. *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge : CUP, 1969
- SEARLE, J. R. *Expression and Meaning*. Cambridge : CUP, 1979
- SEARLE, J.R. *What is Language: Some preliminary remarks*. In: HORN, L.R. – KECSKES, I. (eds.): *Explorations in Pragmatics*. Berlin / New York : Mouton de Gruyter, 2007, s. 7–37
- ŠVEHLOVÁ, M. *Zdvořilost a řečová etiketa*. Sborník prací PdF UK, Filologické studie XIX. Praha : UK 1994
- TERKOURAFI(OVÁ), M. *Politeness in Cypriot Greek. A Frame-based Approach*. Google.com, 12.9.2003
- TERKOURAFI(OVÁ), M. *Toward a Unified Theory of Politeness, Impoliteness, and Rudeness*. In: BOUSFIELD, D. – LOCHER(OVÁ), M. (eds.) *Impoliteness in Language. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin / New York: Mouton de Gruyter, 2008, s. 44–74.
- WIERZBICKA, A. *Cross Cultural Pragmatics*. Berlin / New York: Mouton de Gruyter, 1991
- ZÍTKOVÁ, D. *Komunikativní přístup ke zdvořilosti a jeho aplikace na reklamní texty*. Liberec : Bor, 2008
- [www.psp.cz/eknih/2006ps/stenprot/038schuz/s038113.htm#r1](http://www.psp.cz/eknih/2006ps/stenprot/038schuz/s038113.htm#r1)

**IMPOLITENESS AS A PRAGMALINGUISTIC PHENOMENON**

On the background of the general theory of politeness, the article deals with impoliteness in language communication. As shown at assumed communicative situations possibly giving rise to impolite utterances, impoliteness should be treated primarily as a matter of relationships among interlocutors, its interpretation depending solely on the addressee. In certain discourses, impoliteness is expectable and tolerated. Impoliteness, rudeness and sauciness (impertinence) can be distinguished, based on the unequal "power" positions of interlocutors. Unlike politeness, impoliteness has hardly any specific means of expression, and even vulgarity (constituting rudeness) need not be a straight mark of an impolite act of communication.

*Milada Hirschová*  
*Katedra českého jazyka FP TU Liberec*  
*Sokolská 8*  
*CZ-466 01 Liberec*  
*e-mail Milada.Hirschova@seznam.cz*

