

Jana Hoffmannová, Olga Müllerová

# Dialog v češtině

---

**Verlag Otto Sagner München · Berlin · Washington D.C.**

Digitalisiert im Rahmen der Kooperation mit dem DFG-Projekt „Digi20“ der Bayerischen Staatsbibliothek, München. OCR-Bearbeitung und Erstellung des eBooks durch den Verlag Otto Sagner:

<http://verlag.kubon-sagner.de>

© bei Verlag Otto Sagner. Eine Verwertung oder Weitergabe der Texte und Abbildungen, insbesondere durch Vervielfältigung, ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlages unzulässig.

«Verlag Otto Sagner» ist ein Imprint der Kubon & Sagner GmbH

# SPECIMINA PHILOLOGIAE SLAVICAE

Begründet von  
Olexa Horbatsch und Gerd Freidhof  
Herausgegeben von  
Gerd Freidhof, Peter Kosta, Holger Kuße  
und Franz Schindler

---

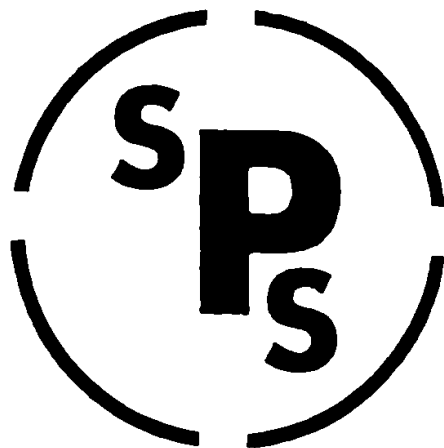
Band 120

**Jana Hoffmannová  
Olga Müllerová**

**Dialog  
v češtině**

VERLAG OTTO SAGNER MÜNCHEN

1999



Verlag Otto Sagner, München 1999.  
Abteilung der Firma Kubon und Sagner, München.  
Druck: Völker und Ritter GmbH, Marburg/Lahn.

**ISBN 3-87690-703-9**  
**ISSN 0170-1320**

9 9 7 8 7 6 9 0

## Obsah

Předmluva	5
<b>I.</b>	
O Müllerová. O jazykovém přizpůsobování partnerů v dialogu	9
O Müllerová. Otazka a odpověď v dialogu	21
O Müllerová. Dialog z hlediska počtu účastníků	34
O Müllerová. Čeština v současné mluvené komunikaci	40
O Müllerová. Dialog a konflikt	55
O Müllerová. Spolupráce a konflikt v dialogu (na materiále české televizní publicistiky)	64
J Hoffmannová. No já nevím asi tak ňák. (K výrazovým prostředkům sémantiky neurčitosti a nejistoty v mluveném textu)	71
J Hoffmannová. "Řeč očí" v konverzační analýze a interakční sociolingvistice	84
J Hoffmannová. Funkce a významy výrazu <i>prosim</i> v mluveném dialogu	91
O Müllerová. Výskyt a funkce slova <i>no</i> v českých textech prostě sdělovacího stylu	99
J Hoffmannová – O Müllerová. Míšení spisovných a nespisovných prostředků v českých mluvených projevech	107
J Hoffmannová – O Müllerová. Interference češtiny a slovenštiny v mluvené komunikaci	120
<b>II.</b>	
J Hoffmannová. Normy fatické komunikace	126
O Müllerová. Problémy vedení dialogu v televizi	134
J Hoffmannová. Projevy taktu (a beztaktnosti) v televizních rozhovorech	146
J Hoffmannová. Zdvořilost a porozumění	154
O Müllerová. K problematice vzájemných transformací psaného a mluveného textu	161
J Hoffmannová. Interview: mezi mluveným a psaným textem	171
J Hoffmannová. "Členicí signály" v komunikační struktuře pracovní porady	186
O Müllerová. Podmínky úspěšnosti rozhovoru jako metody sociálně-psychologických výzkumů	199
J Hoffmannová. "Napovídání", "přítakávání" a další strategie překonávání komunikačních bariér	205
O Müllerová. Komunikace při nakupování z hlediska sociálně-psychologického	226
O Müllerová. Mše jako dialog	240
J Hoffmannová. Dopis jako text, metatext a kontext	251



## Olga Müllerová – Jana Hoffmannová: Dialog v češtině

### Předmluva

Obě autorky této publikace se po léta soustavně zabývají výzkumem dialogu a mluvené komunikace. Z jejich společné dílny také vyšly knihy *Mluvená čeština v autentických textech* (s E. Schneiderovou, Praha 1992), *Kapitoly o dialogu* (Praha 1994) a *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách* (s J. Zemanem, Praha 1998); k nim je třeba přidat sólovou monografii O. Müllerové *Mluvený text a jeho syntaktická výstavba* (Praha 1994) a rovněž starší monografii téže autorky *Komunikativní složky výstavby dialogického textu* (Praha 1979), kterou nakladatelství Otto Sagner (Mnichov) přetisklo v r. 1997. Kromě toho autorky publikovaly řadu studií a statí v českých i zahraničních odborných časopisech a sbornících. Účelem následujícího souboru je soustředit tyto příspěvky a zpřístupnit je zejména zahraničním bohemistům a slavistům, pro které jsou někdy těžko dosažitelné.

První část publikace obsahuje příspěvky věnované různým tématům z teorie dialogu, některým speciálním prostředkům mluveného diskurzu (verbálním i neverbálním) a současné situaci mluvené češtiny. Druhá část zahrnuje statí zaměřené na různé typy dialogů a na dialog v různých komunikačních sférách (např. v běžné konverzaci, při odborném dorozumívání, v masmédiích aj.). Speciální téma představuje v této části vztah mluveného dialogu a psaného textu. V zájmu homogennosti celého svazku byly i ty příspěvky, které byly původně zveřejněny v jiných jazycích, zařazeny v české verzi.

Iniciativa k vydání tohoto souboru vyšla od prof. dr. Gerda Freidhofa z Univerzity J. W. Goetheho ve Frankfurtu nad Mohanem. Uvítaly jsme jeho návrh a vděčíme mu za spolupráci při realizaci tohoto záměru. Jemu i ostatním kolegům-slavistům z Frankfurtu děkujeme za trvalý zájem o výsledky naší práce.

Jednotlivé statí přetištěné v této knize byly původně publikovány takto (české lingvistické časopisy jsou označovány zkratkami: SaS = Slovo a slovesnost, NRĚ = Naše řeč):

### I.

O. Müllerová: O jazykovém přizpůsobování partnerů v dialogu. NRĚ, 61, 1978, 57-68.

O. Müllerová: Otázka a odpověď v dialogu. SaS, 43, 1982, 200-212.

O. Müllerová: Dialog unter dem Gesichtspunkt der Anzahl seiner Teilnehmer. In: Dialoganalyse IV. Referate der 4. Arbeitstagung Basel 1992, Teil 1. Tübingen: Max Niemeyer Verlag 1993, 103-109.

O. Müllerová: Čeština v současné mluvené komunikaci. In: Přednášky z 33. běhu Letní školy slovanských jazyků, UK Praha 1992, 25-41.

O. Müllerová: Dialog a konflikt. SaS, 52, 1991, 245-255.

O. Müllerová: Cooperation and Conflict in Dialogue. On Material of Czech TV publicism. In: Dialoganalyse V. Proceedings of the 5<sup>th</sup> Arbeitstagung Paris 1994. Tübingen: Max Niemeyer Verlag 1997, 469-475.

J. Hoffmannová: On the means of expressing vagueness and uncertainty in Czech discourse. In: The Syntax of Sentence and Text. Ed. S. Čmejrková - F. Štícha. J. Benjamins. Amsterdam-Philadelphia 1994, 219-235.

J. Hoffmannová: "Řeč očí" v konverzační analýze a interakční sociolingvistice. In: Štylistika neverbálnej komunikácie. Pedag. fakulta Univ. Komenského, Bratislava 1997, 86-93.

J. Hoffmannová: Funkce a významy výrazu *prosím* v mluveném dialogu. NŘ 76, 1993, 75-82.

O. Müllerová: Výskyt a funkce slova *no* v českých textech prostě sdělovacího stylu. Stylistyka, 4, 1996, 222-229.

J. Hoffmannová – O. Müllerová: Smešenie literaturnych i neliteraturnych komponentov v ustnych vyskazyvanijach na češskom jazyke. In: Jazyk - kul'tura - etnos. Nauka, Moskva 1994, 13-26.

J. Hoffmannová – O. Müllerová: Interference češtiny a slovenštiny v mluvené komunikaci. In: Česká slavistika. Slovanský ústav, Praha 1993, 311-316.

## II.

J. Hoffmannová: Normy fatické komunikace. Český lid 84, 1997, 245-251.

O. Müllerová: Problémy vedení dialogu v televizi. NŘ, 77, 1994, 73-85.

J. Hoffmannová: Projevy taktu (a beztaktnosti) v televizních rozhovorech. SaS 55, 1994, 194-201.

J. Hoffmannová: Zdvořilost a porozumění. In: Kształcenie porozumiewania sie. Uniwersytet Opolski, Opole 1994, 69-78.

O. Müllerová: On Mutual Transformations between Spoken and Written Text. In: The Syntax of Sentence and Text. Ed. S. Čmejrková/Fr. Štícha. Amsterdam/Philadelphia : J. Benjamins 1994, 247-258.

J. Hoffmannová: Interview: mezi mluveným a psaným textem. NŘ 75, 1992, 57-71.

J. Hoffmannová: "Gliederungssignale" in der Kommunikationsstruktur der Arbeitsberatung. *Linguistica* 12, ÚJČ ČSAV, 1985, 57-70.

O. Müllerová: Podmínky úspěšnosti rozhovoru jako metody sociálně-psychologických výzkumů. In: *Kształcenie porozumiewania się*. Opole 1994, 265-271.

J. Hoffmannová: "Podskazyvanije", "poddakivanije" i drugije vidy strategii preodolenija kommunikativnych bar'erov. V tisku, sb. *Jazyk jako prostředek translace*, Moskva.

O. Müllerová: Komunikacija v procesi kupivli (socialno-psychologičnij aspekt). In: *Funkcionuvannja i rozvitok sučasnych slovjanskich mov*. Institut movoznavstva. Naukova dumka, Kiiv 1991, 148-163.

O. Müllerová: Mše jako dialog. V tisku. *Sbornik Univ. Opole*.

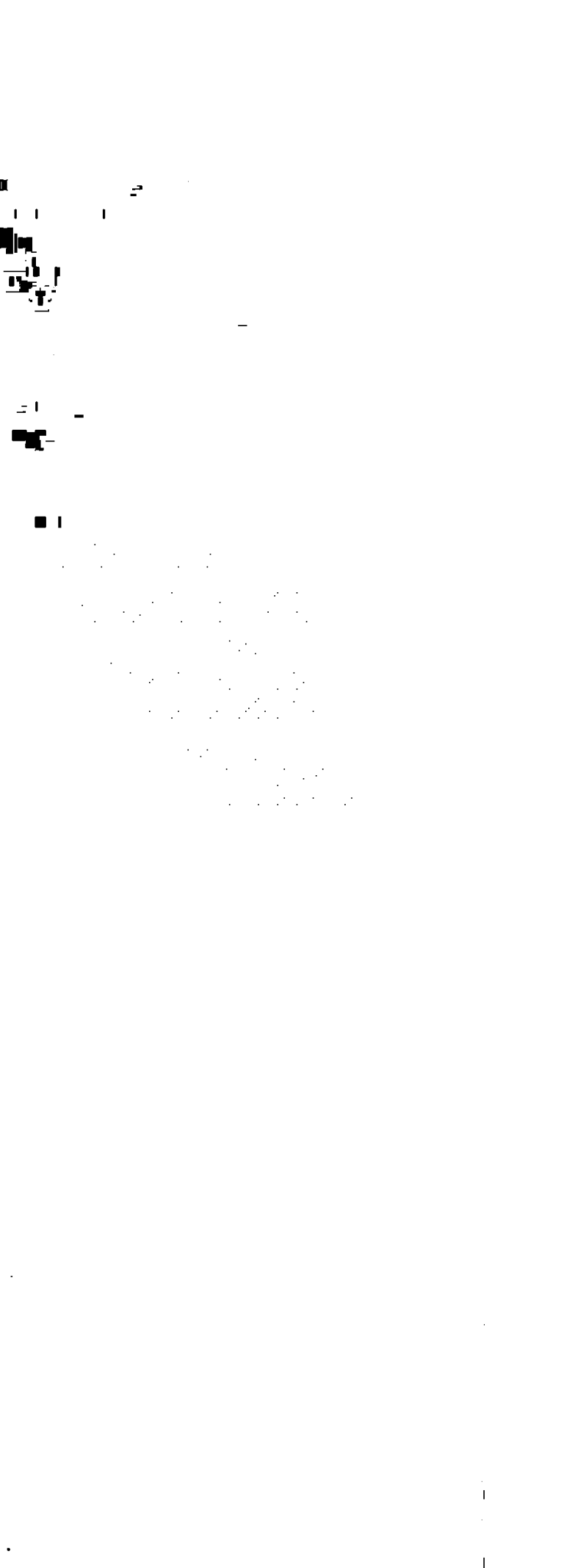
J. Hoffmannová: Dopis jako text, metatext a kontext. In: *Text a kontext*. PF UPJŠ, Prešov 1993, 153-161.

Děkujeme všem majitelům autorských práv (redakcím, nakladatelům a dalším institucím), že nám laskavě umožnili naše příspěvky v této publikaci přetisknout.

Praha, červen 1998

autorky





OLGA MÜLLEROVÁ

## O jazykovém přizpůsobování partnerů v dialogu

---

Prací, které se zabývají výzkumem běžně mluveného jazyka, našich i zahraničních, není málo. Zvláště významné jsou práce sovětské, jimž je většinou vlastní komplexnost pohledu na tento útvar (jmenujeme alespoň monografii E. A. Zemské a kol., *Russkaja razgovornaja reč*, Moskva 1973). O komplexní nástin problematiky běžně mluveného jazyka usilují i některé studie našich rusistů, např. stať kolektivu rusistů UK, *Problémy běžně mluveného jazyka, zvl. v ruštině*, *Slavia* 42, 1972, s. 25—43. Práce bohemistické se více soustřeďují na problematiku syntaktickou (takové jsou např. některé příspěvky ve sb. *Otázky slovanské syntaxe*, Praha 1962), méně si už kladou za cíl postihnout běžně mluvený jazyk vcelku, tzn. z hlediska hláskoslovného, morfoloického a syntaktického (tak tomu je např. v čl. K. Kravčišinové a B. Bednářové *Z výzkumu běžně mluvené češtiny*, *Slavica Pragensia* X, 1968, s. 305—319). Mnoho společného s pracemi o běžně mluveném jazyce, a zejména o jeho syntaxi, mají některé práce zaměřené spíše dialektologicky, srov. např. monografii J. Chloupka, *Aspekty dialektu*, Brno 1971. Někdy autoři usilují o širší psycholingvistický a sociolingvistický pohled na běžně mluvený jazyk a uvádějí do souvislosti různé jevy jazykové, zvl. syntaktické, s mimojazykovou situací, např. J. Chloupek v čl. *Promluvové faktory v syntaktickém systému mluvené řeči, zvláště nářečí*, *Slavica Pragensia* IV, 1962, s. 213—319, též J. Hronek v čl. *O motivaci výběru jazykových prostředků v běžně mluveném projevu*, *Slavica Pragensia* X, 1968, s. 321—328.

Cílem našeho příspěvku je upozornit na dílčí, ne však nezajímavou oblast problematiky běžně mluveného jazyka. Chceme ukázat na konkrétním materiálu, na nepřípravených mluvených dialogických projevech, jak se vyjadřování jednoho člověka (mohli bychom mluvit o idiolektu) proměňuje v závislosti na různých vnějších okolnostech. Uvědomujeme si ovšem, že komplexní obraz idiolektu<sup>1</sup> by byl tvořen

---

<sup>1</sup> Označení *idiolekt* je možno chápat buď úže, a to tak, že mluvčí používá ve

celou řadou jednotlivých charakteristik; charakteristika naše by byla jednou z nich.<sup>2</sup>

Zkoumání proměnlivosti jazyka jednotlivce je mimo jiné těsně spjata s výzkumem podstaty a stavby dialogu. Proměnlivost jazykového vyjadřování jednotlivce je totiž možno dobře a spolehlivě postihnout v rozhovorech probíhajících za různých okolností s různými partnery, tedy v dialogu (jazykovým vyjadřováním či jazykem jednotlivce míníme v tomto článku výhradně vyjadřování mluvené, i když by bylo jisté zajímavé srovnání s projevy mluvenými monologickými, např. přednáškou, i písemnými).

Autor projevu (písemného i mluveného) má vždy nějaký záměr, projev je určen nějakému příjemci, je vždy zpracováváno nějaké téma atd. a podle těchto skutečností volí původce projevu určité jazykové prostředky. V psaných textech je to např. výběr slov, grafická úprava atd., v mluvených projevech kromě výběru slov je důležitá např. intonace a síla hlasu. V psaných a mluvených monologických projevech je vše podřízeno základnímu, předem stanovenému cíli. Autor chce vedle poskytnutí určitých faktických informací zapůsobit na čtenáře nebo posluchače, event. ho o něčem přesvědčit apod. a v uskutečňování svého záměru není většinou rušen. U mluveného dialogu je to složitější: role sdělovatele a příjemce se neustále střídají, je v něm dvojí a někdy i protikladný záměr a cíl. Mluvčí vybírá slova a také určité podoby slov (pokud jde např. o spisovné a nespisovné tvary) podle svého partnera. Chce se mu buď přizpůsobit, a to z různých důvodů: aby ho přiměl ke sdílnosti, aby získal jeho důvěru, aby s ním dosáhl shody atd., nebo naopak se chce od něho odlišit. Je důležité, do jaké míry dokáže mluvčí odhadnout účinek svých slov na svého

---

svém vyjadřování určitého dialektu. J. Chloupek v cit. monografii na str. 13 píše, že „dialekt může být tvořen jedině stejnými idiolekty (dialekty jedince)“, nebo šíře tak, že jazyk (vyjadřování) určité osoby kromě toho, že osoba užívá určitého útvaru národního jazyka, je charakterizován rysy dalšími, např. jistým způsobem vyjadřování (mnohomluvnost — stručnost), bohatstvím slovní zásoby, stupněm expresivity atd. (takováto charakteristika idiolektu by měla zahrnovat i rysy vyjadřování písemného). O. S. Achmanovová vysvětluje termín *idiolekt* jako souhrn individuálních (profesionálních, sociálních, teritoriálních, psychických a fyzických aj.) zvláštností, které charakterizují řeč jedince, srov. *Slovar lingvističeskich terminov*, Moskva 1966, s. 165.

<sup>2</sup> O potřebě zkoumání idiolektu píše Fr. Daneš v čl. *Kultura mluvených projevů (její základní předpoklady a aktuální problémy)*, NŘ 52, 1969, s. 95 n. Píše také, že „jazykověda si dosud většinou všimla jazykových rozdílů daných místně (lokální, geografické dialekty), generačně a sociálním rozvrstvením (sociální dialekty), že však „rozdíly dané různou situací promluvy jsou neméně závažné a bez přihlížení k nim nelze správně pochopit a adekvátně popsat ony rozdíly ostatní“.

partnera a podle toho je volit a uspořádat. J. Janoušek<sup>3</sup> (zahrnuje řečové chování do celkového chování člověka) říká, že „u člověka hned v počátcích vzájemné komunikace dochází k elementárnímu očekávání, anticipování partnerova chování“ a že „u dítěte se již ve dvou letech vyskytuje spolu se střídáním replik přizpůsobování partnerovi v dialogu“. Toto přizpůsobování je ovšem míněno v širším slova smyslu, přizpůsobování jazykové, které zajímá nás, je jen jednou z jeho složek.

Materiálem, na němž jsme pozorovali proměnlivost jazykového vyjadřování, jsou magnetofonové nahrávky rozhovorů jedné osoby (bude v našich příkladech označována vždy jako A) s různými partnery. Jde o rozhovory dvojího druhu:

I. Rozhovory lékařů s nemocnými (všechny mají v podstatě společnou tematiku a vyznačují se stabilním vztahem sociálních rolí<sup>4</sup> lékaře a nemocného).

II. Pracovní rozhovory řešící odborné a provozní problémy, tematicky různorodé; uplatňují se v nich různé sociální role partnerů a i jiné faktory (srov. o nich dále na str. 62).

Měli jsme k dispozici i rozhovory telefonické. Z nich některé se podobají rozhovorům obou jmenovaných skupin, jiné svým tématem a zejména vztahem partnerů dialogu patří mezi rozhovory běžného denního styku (rozhovory s přáteli apod.),<sup>5</sup> ostatní jsou typické telefonické rozhovory, jejichž hlavním cílem je rychle a stručně něco sjednat, dohodnout se; ty se však pro svou přílišnou krátkost k našemu účelu nehodily.

Na konkrétních rozhovorech jednoho mluvčího se střídajícími se partnery je možno postihnout některé obecnější zásady, podle nichž se proměnlivost a zejména přizpůsobování partnerovi v dialogu řídí. Protože ovšem různých rozhovorových situací může být snad neomezené množství, budou naše závěry pochopitelně neúplné, práce podrobnější by je jistě doplnila a některé snad i modifikovala.

Dříve než začneme porovnávat různé jazykové projevy dané osoby, pokusíme se stručně charakterizovat vyjadřování jí nejvlastnější, nej-přirozenější, takové, které uplatňuje v nejnórmálnějších životních situacích, v rodině, mezi dobrými přáteli apod. Nejde ovšem o nějakou přesnou a stabilní charakteristiku, protože jazykové vyjadřování je

<sup>3</sup> Srov. *Sociální komunikace*, Praha 1968, s. 82, též T. Slámová-Cazacová, *Dialog u dětí*, Praha 1966, s. 77n.

<sup>4</sup> O sociálních rolích srov. J. Janoušek, o. c. v pozn. 3, s. 106.

<sup>5</sup> Takové rozhovory jsou materiálem v publ. K. Piśarkowé *Skladnja rozmowy telefonicznej*, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk, 1975, rec. v SaS 37, 1976, s. 79–80.

proměnlivé i v těchto situacích.<sup>6</sup> Je to víceméně ustálený způsob používání jazykových prostředků a jeho nejhrubší charakteristika se týká např. stupně spisovnosti a nespisovnosti, oblíbenosti používání vulgarismů nebo nechuti k nim atd. Tento ustálený způsob vyjadřování, vyjadřovací zvyklost jedince budeme zde nazývat *základní vyjadřovací bází*. To, jakou základní vyjadřovací bázi si člověk vytvoří, záleží na mnohých číselných sociálních a psychických<sup>7</sup> a na osobních vlastnostech mluvčího.

Velmi důležité je rodinné prostředí v dětství, jazyk, jakým mluvili rodiče, jak dovedli na dítě působit, dále vzdělání, společnost, se kterou se člověk stýká, literatura a vztah k ní, znalost cizích jazyků, vztah k samému jazyku, vědomá snaha mluvit určitým způsobem, související s tzv. životním stylem atd.<sup>8</sup> Není však možno tyto a ještě další faktory považovat za jednoznačně působící při vytváření základní vyjadřovací báze jedince. Jsou např. lidé, kteří mají všechny předpoklady pro to, aby se vyjadřovali zcela kultivovaně, a přece to nedělají. Zajímavá je také otázka *vulgarismů*: v řeči některých lidí je ani jako vulgarismy nehodnotíme, v ústech jiných překvapují.

Uživatelé jazyka za proměňujících se rozhovorových situací nesetřívají zpravidla na své základní vyjadřovací bázi a svůj způsob vyjadřování mění. Jsou ovšem zase rozdíly: někdo je pružnější a proměňuje svou řeč ochotněji a podle potřeby směřuje buď výše (ke spisovnosti), nebo níže (k nespisovnosti). Toho si budeme všimát převážně. V některých situacích je přizpůsobování velké, na druhé straně jsou situace s přizpůsobením minimálním. Někteří lidé se přizpůsobit neumějí, jiní dokáží svou řeč měnit velmi výrazně. Jak toto přizpů-

<sup>6</sup> Poměrně značná míra této proměnlivosti je dána také situačním chápáním běžně mluveného jazyka, jímž jsou proneseny všechny projevy v našem materiálu. Chápeme běžně mluvený jazyk shodně s F. Danešem, o. c. v pozn. 2, s. 50, jako „reper-toár různých jazykových prostředků (nespisovných, ale zčásti i spisovných, resp. společných), kterých se užívá v situacích, v nichž se nepředpokládá závazné užívání spisovného jazyka“. V čl. K. Kravčíšínové a B. Bednářové, o. c., s. 318 se mluví v této souvislosti o nedůslednosti užívání nespisovných prvků v běžně mluvené češtině.

<sup>7</sup> O nich srov. v čl. J. Hronka, o. c., s. 321n.

<sup>8</sup> Naši osobu A z hlediska její základní vyjadřovací báze bychom charakterizovali jako člověka, který se snaží a dovede vyjadřovat se kultivovaně. Je mu přirozená hovorová čeština s některými obecně českými prvky, nedělá mu ovšem potíže mluvit spisovně, dokonce se zdá, jako by dosti často považoval spisovné vyjadřování za žádoucí. Velmi dobře ovládá slovenštinu (studoval na Slovensku) a několik cizích jazyků, má aktivní vztah k jazyku (napsal řadu časopiseckých a knižních publikací) a k literatuře, je mu cizí používání vulgarismů aj.

sobování probíhá, jaké se v něm uplatňují vlivy, co ovlivňuje stupeň přizpůsobení a to, kdo komu se více přizpůsobuje, se pokusíme postihnout.

Průběh každého rozhovoru je ovlivňován mnohými mimojazykovými činiteli. Z nich značný vliv na vzájemné přizpůsobování partnerů v dialogu mají zejména:

#### 1. Různé sociální role partnerů v dialogu:

Je třeba odlišit od sebe působení dvou typů rolí v dialogu: rolí v komunikativním (řečovém) aktu (sdělovatele a příjemce) a rolí sociálních. Neustálá přeměna role sdělovatele a příjemce je základní podmínkou pro uskutečnění dialogu. Role sociální (např. nadřízený — podřízený) jsou stabilnější a z hlediska našeho důležité.<sup>9</sup>

#### 2. Vzájemný vztah partnerů v dialogu (z hlediska známosti, citovosti a sympatičnosti):

a) vztah citově neutrální: je mezi dvěma osobami, které se neznají, nemají nic společného ani neočekávají, že by se mezi nimi mohly jakékoli (dobré nebo špatné) vztahy vyvinout.

b) vztah dvou neznámých osob, v němž se uplatňují spontánně vzniklé sympatie nebo antipatie.

c) vztah přátelský s různými stupni sympatií (jedním z vnějších jazykových ukazatelů stupně přátelskosti je tykání a vykání, i když ani to není jednoznačné. Někdy lidé, kteří si vykají, jsou si bližší než ti, pro které je tykání pouhou formalitou.). Někdy přátelský vztah mezi partnery začne za jistých okolností zastiňovat rozdíl mezi sociálními rolemi, např. nadřízený v některých rozhovorech neuplatňuje svou vyšší sociální roli ani podřízený svou pozici nepřipomíná.

#### 3. Stáří, stupeň vzdělání, komunikační dovednost:

Jsou to faktory, které dost často mohou posilovat rozdíly v sociálních rolích, ovšem naopak mohou rozdíly mezi sociálními rolemi oslabovat, např. mladý schopný pracovník s dobrými vyjadřovacími schopnostmi může v odborné diskusi nabýt převahy nad svým starším nadřízeným, kterému se tyto vlastnosti nedostávají.

#### 4. Komunikativní záměr, cíl rozhovoru:

Může být různý, z hlediska našeho je zvlášť důležité, zda jeden z partnerů druhého o něco žádá nebo prosí.

<sup>9</sup> Rozdílné sociální role mají vliv nejen na vzájemné přizpůsobování jazyka mluvčích; vedou např. k tomu, že určitá skutečnost nemusí být jazykově ztvárněna vždy stejným způsobem. Požadavek může být formulován jednou jako rozkaz, podruhé jako prosba, v závislosti na tom, zda požadavek klade nadřízený podřízenému,

### 5. Téma rozhovoru:

Největší rozdíly bývají mezi rozhovory s tematikou odbornou (odborné diskuse) a neodbornou.

Všechny tyto (a i jiné) faktory ovlivňují vyjadřování účastníků v dialogu. Podle různosti konkrétních situací mohou některé vystupovat do popředí a zastiňovat ostatní (např. v odborné diskusi téma může být důležitější než rozdílné sociální role účastníků apod.).<sup>10</sup>

Největší rozdíly ve vyjadřování jedné osoby (největší proměnlivost) jsme pozorovali v rozhovorech lékaře s nemocnými a v rozhovorech pracovních. Rozhovory telefonické potvrdily naše pozorování, zejména ty, které svou tematikou byly blízké oběma prvním skupinám a lišily se od nich jen rozdílnými podmínkami realizace.

#### I.

V rozhovorech lékaře s nemocnými mluvčí A (lékař) většinou setrvává na své základní vyjadřovací bázi (hovorová čeština s některými obecně českými prvky), jestliže vztah mezi ním a nemocným (jde o rozdílné sociální role) není specifikován žádným dalším citovým vztahem, sympatiemi, hlubším zájmem o osobu nemocného. Příkladem jsou série promluv typu:

př. 1

A co vás trápí?

:

A ale vy ste se s tím stále ještě nevyrovnala

:

A jak ste tu dlouho?

:

A už ste byla na skupině?

:

A jak ste se cítila po skupině?

:

A no a jak to teda teď vypadá s vámi?

:

A no a dáte se rozvést?

či naopak, srov. o tom ve statí J. R. Searla, *A classification of illocutionary acts*, *Language in Society*, 1976, s. 5.

<sup>10</sup> J. Hronek, o. c., s. 322 hovoří o „souboru psychologických činitelů uplatňujících se v motivaci výběru jazykových prostředků běžného hovoru“ a některé z nich charakterizuje, srov. též M. Morávek, O. Müllerová, *Dyadická komunikace, Pokus o komplexní charakteristiku situace dialogu*, SaS 37, 1976, s. 195–201.

A čím je váš muž?

:

A jak sou staré děti?

:

A kde sou teď?

:

A k čemu vás nabádá skupina?

př. 2

A a není to tím že máte příliš velké požadavky na život?

:

A jak tady chcete být ještě dlouho?

:

A a našla ste si tady nějakou společnost nějakého člověka který vám vyhovuje aspoň trochu nějakou kolegyni nebo

:

A ano to byla chyba doufám že se té chyby už nedopustíte

Promluvy v obou příkladech jsou krátké, jsou to často určité stereotypní otázky, které se v rozhovorech s různými nemocnými opakují. Na delších úsecích takových rozhovorů by bylo zajímavé pozorovat, které z nespisovných prvků jsou častější a které méně časté, popří padě sestavit jejich stupnici.<sup>11</sup>

a) V některých rozhovorech lékaře s nemocnými se základní vztah rozdílných sociálních rolí modifikuje, např. určitým vzniklým citovým vztahem, hlubším zájmem o pacienta, situací rozhovoru ovlivněnou vnějšími faktory (zaměstnání pacienta), soucitem, snahou přiblížit se nemocnému atp. Důsledkem toho je větší počet nespisovných tvarů v řeči lékaře, objevují se i slova expresivní; mluvčí A směřuje pod svou základní vyjadřovací bázi.

př. 3

{B je možný se vdtud ňák dostat?}

A no můžete utýct ale to vám nedoporučuju vydržte to chvílku vono se vám uleví vopravdu

Pro mluvčího A je zřejmě přijatelnější v promluvě pronesené žertovným tónem použít nespisovných tvarů *utýct, vono, vopravdu*.

<sup>11</sup> Srov. K. Kravčíšínová, B. Bednářová, o. c., s. 306—307.



př. 4

A máte nějakého partnera?

:

A a muskej by vám na nervy nepomoh?

Lékař se ve druhé z obou promluv staví na úroveň partnerky, mluví tak, aby osoba B bez dlouhého vysvětlování pochopila, oč jde (použití tvarů spisovných v této promluvě by snad ani nebylo možné).

př. 5

A proč ste tady? v blázinci se člověk jen tak neoctne

:

A ježišmarjá takový krásný zaměstnání proč nechcete dělat?

:

A čili zdravotnictví vůbec chcete vopustit?

Rozhovor probíhá v ležérnějším, kolegiálnějším tónu (partnerka B je zdravotní se\_tra).

př. 6

A hm nemáte to jednoduchý

:

A klidný prostředí no to vám žádněj doktor nedá

:

A ježiš mě nevobtěžujete

:

A ale vod toho sme tady

:

A ale teďka co s vámi?

:

A kerej pan doktor vás vošetřuje?

Na lékaře působí těžký životní osud pacientky (prosté ženy), cítí s ní a snaží se jí přiblížit i svým vyjadřováním.

př. 7

A kde nebo čím se živíte?

:

A dobrý a kolik si vyděláte?

:

A to de

:

A převádějí vám to na tuzex?

Otázky osoby A nejsou v této ukázce vedeny zájmem lékařským, lékaře zaujala fakta, která se přímo netýkají zdravotního stavu pacientova.

b) Při rozhovorech s některými nemocnými se mluvčí A naopak snaží o projev veskrze odborný, převážně spisovný; směřuje nad svou základní vyjadřovací bázi. Je to většinou způsobeno tím, že si svého pacienta z nějakého důvodu váží (pro jeho schopnosti, společenská postavení apod.).

př. 8

A kdyby vás ta nespavost měla pořád sužovat já bych vám dal nějaké prášky které podle mého názoru by snad mohly být vhodnější než...

:

A jak sám si to vysvětlujete pane profesore?

:

A ano to jako je velice příjemné a máte podobně intenzivní negativní pocity?

:

A a pane profesore k těm lidem kteří na vás buďto kladně nebo negativně působí máte nějaké citové vztahy?

V této ukázce nejde jen o rozdíl spisovnost — nespisovnost, ale o celkovou výstavbu promluv. Vystupuje zde zvláště do popředí složitost jejich výstavby v protikladu k předcházejícím příkladům.

Z uvedených příkladů je patrné, že jazyk mluvčího A (lékaře) bývá zejména ovlivněn jiným než neutrálním citovým vztahem k partnerovi tak, že se zvětšuje počet nespisovných tvarů a vyskytnou se i slova expresivní, v jednotlivých promluvách je zřejmá celková uvolněnost, pozornost mluvčího A není nijak soustředěna na formulace. Na druhé straně mluví A veskrze spisovně a pečlivě formuluje v rozhovorech s lidmi, k nimž má úctu nebo jiné podobné vztahy a kteří většinou mluví také spíše spisovně (takových rozhovorů je v našem materiálu méně).

## II.

Rozhovory pracovní jsou různorodější než rozhovory lékaře s pacienty. Je to tím, že jsou ovlivňovány větším množstvím různých faktorů. Rozdíl v sociálních rolích lékaře a nemocného jenom zřídka ustupuje do pozadí před jiným vztahem, naproti tomu v pracovních rozhovorech bývá např. rozdíl mezi sociálními rolemi nadřazeného

a podřízeného někdy stírán větší schopností, odborností, komunikační dovedností podřízeného, různým vztahem partnerů (míra známosti, sympatie, antipatie a jejich intenzita), tématem atd. I v těchto rozhovorech se však modifikuje základní vyjadřovací báze mluvčího A, a to opět směrem nahoru (k větší spisovnosti) nebo dolů (k větší nespisovnosti).

V rozhovoru s podstatně mladším podřízeným, který o něco žádá (a který mluví výhradně nespisovně), se mluvčí A snaží o spisovný projev. Protiklad sociálních rolí se tak posiluje.

př. 9

A no ne pochopte jedno že takový doktor Jedlička doktor Křivonosek docent Hána kteří s vámi mají nejvíce spolupracovat se budou na vás dívat skrz prsty když ucítí že máte zaječí úmysly

:

A vysvětlovat jim to můžete ale druhá věc je že ten pocit který v nich toto vaše rozhodnutí vyvolá z nich nedostanete to není asi to podstatné podstatné je...

:

A vy chcete být dlouho mladý ne? ve styku s mladými lidmi

Protiklad sociálních rolí nadřízeného a podřízeného se v jiných rozhovorech stírá. Mluvčí A se někdy drží své základní vyjadřovací báze, ale jeho řeč se může i měnit, a to dokonce i v průběhu jednoho rozhovoru. Např. v odborné diskusi se svým podřízeným (který je mladší, mluví nespisovně a používá i některých slov vulgárních, přitom vztah obou mluvčích je přátelský, kolegiální — tykají si) mluvčí A mluví spíše spisovně, když chce něco vyložit, např. svůj názor nebo odborný problém, a zejména když začíná svůj výklad. Postupně se ale většinou přizpůsobí svému „nespisovnému“ partnerovi.

př. 10

A ... jestliže je tohleto dostatečně zpevněno ...

(B teď ti nerozumím ještě jednou dybys mně tohle řek pakliže je to dobře vypracovaný)

A pakliže je to dostatečně zpevněný

Mluvčí A přebírá i některá slova (*pakliže*).

V citově neutrálním odborném výkladu, kdy je mluvčí A primárně zaměřen na téma a vztahy k partnerovi jsou v pozadí, je jeho jazyk převážně spisovný.

př. 11

A mačkání páčky buďto náhodné nebo urychlované experimentátorem je podnětem podmíněným... elektrická rána do mozku reprezentuje podnět nepodmíněný

Jakmile dojde ke sporu nebo ke konfrontaci názorů, prvky nespisovné jsou hojnější.

př. 12

A ano já sem ti chtěl říct že mezi instrumentálním znova vopakuju to slovo že mezi instrumentálním podmiňováním a klasickým podmiňováním není z hlediska neurofyzilogického podstatný rozdíl

V témže rozhovoru mluví A úplně nespisovně v promluvách expresivních.

př. 13

A ne vopravdu nezlob se na mně teďka Alojzi ale mateš todleto úmyslně nebo já nevím z jakýho důvodu

:

A no vidíš no tak Alojzi buď důslednej ty si říkal že páčku mačkal experimentátor a já sem řek že...

Zajímavá situace je v rozhovoru, kdy mluvčí A kritizuje svého podřízeného (vztah mezi nimi je přátelský). Na počátku rozhovoru a zvláště na začátcích promluv mluví spíše spisovně, ale postupně, když rozhovor přechází přímo ve spor, mísí prvky spisovné s nespisovnými a se stupňujícím se rozčilením nespisovnost nabývá převahy.

př. 14

A prosím tě co ti není na tvém postavení jasné... co není jasné na tvém zařazení do plánu? (*začátek rozhovoru*)

:

A ne Aloisi každý je strůjcem svého osudu pamatuj si to a ty seš ty si strojíš velice nepříznivý osud vod sameho začátku... voč ti de?

:

A ty furt toužíš po nějakym samostatnym plánu přestože víš jakej je to nesmysl já celej život netoužim po ničem jinym než aby někdo koordinoval muj plán abych moh... dělat (*konec rozhovoru*)

V jiném rozhovoru týchž mluvčích, v němž hlavním cílem je snaha domluvit se, vyjasnit si problémy, A se také přizpůsobuje mluvčímu B a sestupuje na jeho nespisovnou rovinu.

př. 15

A já být tebou tak bych byl trochu pokornější to je vopravdu není třeba nebo není možno dráždit neustále Hampla a a tak jak ho dráždí Kardaš a jak ho dráždí Hána a vobčas já ale to se vopravdu to se nevyplácí

Ovšem toto přizpůsobení má své meze — A nepřebírá od B např. vulgarismy.

Všeobecně v rozhovorech pracovních se uplatňuje více vlivů a zejména je na nich dobře možno sledovat, jak se mění vyjadřování jednoho mluvčího v průběhu téhož rozhovoru v závislosti na změnách v rozhovorové situaci a na jejím vývoji.

Rozbor rozhovorů jedné osoby s různými partnery ukázal, že člověk skutečně svůj jazyk v různých situacích mění, buď úmyslně<sup>12</sup> (k dosažení jistého cíle), nebo častěji podvědomě. Naše pozorování by bylo třeba potvrdit ještě rozбором dalšího materiálu, zvětšením počtu různých rozhovorových situací<sup>13</sup> a pochopitelně číselným vyjádřením počtu spisovných a nespisovných prvků (a i jiných jevů) v jednotlivých projevech. Bylo by třeba dále zjišťovat, jak se na přizpůsobování jazyka podílí faktor čistě lingvistický, navazování promluv na sebe a jeho prostředky (např. lexikální paralelismy atd.).

# Otázka a odpověď v dialogu

OLGA MÜLLEROVÁ

Spojení otázky a odpovědi se pokládá za základní stavební dvojici dialogického textu (podle Wunderlicha (1972) je spojení otázky a odpovědi jedním z obecných schémat řečových jednání). Příčiny takového konstatování jsou pochopitelné, protože i bez podrobnějšího zkoumání materiálového lze vyvodit, že dialogický text jako výsledek vzájemné verbální komunikace dvou nebo více mluvčích se vytváří tak, že partneři si něco sdělují a jeden od druhého očekávají informace různého druhu (nejen faktické, ale i ty, které se týkají pragmatických složek dialogického komunikačního aktu, např. vztahu partnerů, jejich názorů a především komunikačních, ale i jiných cílů). Je však třeba mít na zřeteli, že vyžadování a sdělování informací v širokém slova smyslu se realizuje v dialogu i takovými replikovými dvojicemi, které jako otázku a odpověď označit nelze.

*Otázka a odpověď* jsou označení víceznačná a víceméně rámcová a jejich vymezení závisí na oblasti, v níž se užívají. V lingvistice se otázkou většinou rozumí věta jednak se speciální tázací intonací, event. s tázacími částicemi (otázky zjišťovací), jednak s tázacími slovy, tj. zájmeny a příslovcí (otázky doplňovací) a v tomto významu je zaměňována s označením *tázací věta* (podobně v němčině se zaměňují termíny *Frage* a *Fragesatz*). Mezi označením *otázka* a *tázací věta* ovšem jistý významový rozdíl je a bylo by vhodné brát ho v úvahu i při jejich užívání v lingvistických pracích (k tomu Walter, 1976). Terminem *tázací věta* se spíše vystihují jazykové vlastnosti výpovědi (určité intonační schéma, přítomnost tázacích slov), označení *otázka* stává spíše do popředí stránku významovou, funkci, vyjádření snahy něco se dozvědět, bez ohledu na způsob tohoto vyjádření. Rozdíl mezi oběma označeními si nejlépe uvědomíme u výpovědi, v nichž se projevuje rozpor mezi jazykovou formou a významem, např. u řečnických otázek, které sice mají formu tázací věty, ale nemají otázkový význam, naopak některé výpovědi svou formou netázací význam otázkový mají, např. otázky nepřímé (*Plal se ho, kdy se vrátí*), otázkový význam (přesněji explicitní výzvu k poskytnutí odpovědi) mají vlastně i výpovědi imperativní typu *Řekni mi, kdy se u tebe můžu zastavit*. Terminologické problémy ponecháme stranou, zasloužily by ale řešení. Ve sféře mimolingvistické se užívá často názvu *otázka* ve významu 'problém, to, co je třeba řešit' (např. Cackowski, 1964, rovněž výklady významu pojmenování *otázka* ve výkladových slovnících).

Zatímco *otázku* (přesněji *tázací větu*) lze vymezení pomocí její jazykové formy, je vymezení *odpovědi* obtížnější, hlavně proto, že verbální reakce na otázku mohou být velmi různé, z hlediska jak obsahového, tak i jazykové výstavby.

V lingvistické literatuře bylo nepochybně více pozornosti věnováno otázce, srov. např. Restan (1969), Žinkin (1955), mnohé, zejm. pokud jde o obecnou podstatu otázky, řeší práce z oblasti logiky (Ajdukiewicz, 1934, 1960; Berkov, 1972; Katz, 1968), v pracích lingvistických se největší pozornost věnuje charakteristice typů otázek zjišťovacích, doplňovacích a vylučovacích.

Odpověď byla doposud zkoumána jen málo. Je to zřejmě způsobeno tím, že písemné texty, na nichž lingvistika až do doby nedávno minulé zakládala svá zkoumání, neposkytují dost možností vidět problematiku odpovědi v celé šíři. To umožňuje v plné míře jen ústní komunikace.<sup>1</sup>

Cílem našeho příspěvku je charakterizovat vztah mezi odpovědí a otázkou, komunikativní a zčásti i jazykovou souvislost mezi nimi a nastínit možnosti klasifikace

<sup>1</sup> O přesné logické a jazykové vymezení odpovědi se pokusil R. Conrad (1978). Podal značně vyčerpávající přehled o pracích zabývajících se otázkou a odpovědí, a to jak lingvistických, tak i logických. Cenné je jeho vymezení odpovědi na základě její strukturní souvislosti s otázkou (pro její označení navrhl termín *strukturní odpověďová determinace*), i když tento jazykový rys výstavby odpovědi je relevantní jen pro jistou část všech možných reakcí na otázku.

odpovědi. Při tomto zkoumání je nutné vycházet z otázky. Ta je určující především ve smyslu komunikativním: otázkou se zahajuje určitý úsek dialogu, bez otázky (někdy nemusí být ovšem explicitně vyslovena, např. v opakované komunikativní situaci, kdy dva mluvčí vedou rozhovor na stejné téma a za tímž účelem jako už někdy dříve atp.) nelze odpovídat. Z komunikativního hlediska je tedy odpověď na otázce závislá, je nesamostatná. To se může projevit i v jazykové stránce odpovědi, z nichž mnohé jsou gramaticky i významově bez příslušné otázky těžko interpretovatelné.

V každé otázce a odpovědi v rámci bžného dialogu se setkávají (střetají) postoje, názory, přání atp. dvou partnerů. První partner vyslovuje otázku s určitým komunikativním záměrem, s určitou komunikativní funkcí (KF) a druhý (reagující) partner ke komunikativnímu záměru otázky zaujme své stanovisko. Základní (bezpříznakovou) KF otázkové repliky, zejm. doplňovací je vyjádřit potřebu získat informaci, základní (bezpříznakovou) KF odpovědi na takovou otázku je poskytnout (sdělit) požadovanou informaci, např. *V kolik hodin odjíždí vlak do Brna? V 17.30.* Otázky mají ale i jiné KF, vyjadřují např. prosbu a druhý partner dává v odpovědové replice najevo ochotu (slib) prosbu splnit, event. ji odmítá (*Mohl bys mi půjčit tu knihu? Nemohl, musím ji už vrátit do knihovny*), v otázkové a odpovědové replice může být vyjádřen návrh a přijetí/odmitnutí návrhu (*Sejdeme se před divullem? Ano, budu tam na tebe čekat*), výčitku a obranu, vysvětlení (*Tos mi nemohl to údohi utřit? Neměl jsem vůbec čas*), tvrzení a popření tvrzení (*Neprosila jsem tě o to už několikrát? Vůbec se nepamatuju, že bychom o tom mluvili*) atd., podrobněji srov. Mullerová, 1981.<sup>3</sup>

Vzhledem ke komplementárnímu vztahu mezi otázkou a odpovědí v dialogu (odpověď nutně předpokládá otázku, ale i otázka je primárně předurčena k tomu, aby byla zodpovězena) a k určující úloze otázky v této dvojici je třeba při kategorizaci odpovědi vzít v úvahu především různé typy otázek.

### I. Klasifikace otázek

Vzhledem k tomu, že cílem našeho příspěvku je klasifikace odpovědi, jeví se nám jako základní kritérium

#### 1. očekávání či neočekávání odpovědi.

Podle tohoto kritéria se dělí otázky na dvě skupiny:

1.1. Otázky nepravé jsou výpovědi z hlediska jazykové formy tázací, ale odpověď na ně se neočekává, nemají vlastní otázkový význam a tázací formou se vyjadřují významy jiné.<sup>3</sup> Patří sem především otázky řečnické a některé otázky vyjadřující podiv, nejistotu, rozpaky a jiné další citové významy týkající se vztahů mluvčího k partnerovi či k obsahu otázky.<sup>4</sup> V přirozeném souvislém dialogu ovšem partneři i na tyto nepravé otázky zpravidla reagují.

1.2. Otázky pravé jsou takové výpovědi (z jazykového hlediska tázací i netázací), které vyžadují (očekávají) od partnera odpověď. Tyto otázky se dále člení podle toho, zda jsou přiměřené či nepřiměřené v dané situaci. To, zda lze dostat očekávanou odpověď, záleží na pragmatické adekvátnosti otázky; některé otázky

<sup>3</sup> W. Klinke (1976) správně vyděluje z množiny otázek a odpovědi ty, které vyjadřují potřebu získat informaci a její sdělení, a vymezuje je pomocí určitých pravidel o jejich užívání jako jeden typ ilokučních aktů.

<sup>3</sup> Srov. klasifikaci otázek v Bauerové - Greplově *Skladbě spisovné češtiny* (1981) z hlediska formálního (zjišťovací a doplňovací) a funkčního. Z hlediska funkčního se v ní člení otázky na deliberativní a nedeliberativní, nedeliberativní dále na pravé a nepravé (citové), v rámci nepravých se rozlišují otázky podivové a řečnické. Podle naší klasifikace bychom otázky podivové řadili mezi otázky nepravé, protože stejně jako různé typy otázek podivových a otázky řečnické neočekávají od partnera odpověď.

<sup>4</sup> Různé typy těchto „citových vět tázacích“ jsou rozebrány a materiálově doloženy u Trávníčka (1949). Za jeden z typů těchto citových vět považuje Trávníček i otázky řečnické.

jsou v určité situaci nepřiměřené, nevhodné, nesmyslné. Z tohoto hlediska se otázky pravé dělí na

1.2.1. pragmaticky přiměřené (vhodné, pokud jde o možnost odpovědět „zodpověditelné“).<sup>5</sup>

1.2.2. pragmaticky nepřiměřené, nevhodné, a tudíž často nezodpověditelné, ovšem vzhledem k povaze komunikace partneri reagují většinou i na otázky naprosto nezodpověditelné.

Široký pojem pragmatická nepřiměřenost otázky lze dále specifikovat. Může být v některých případech způsobena nedostatečnou nebo nesprávnou informovaností tazatele o něčem. Reakce na takové otázky většinou doplňují nebo opravují nedostatečnou nebo nesprávnou informaci, např. *Přijďte k nám na návštěvu s dětmi? My děti nemáme.* Někdy jsou otázky v dané situaci zbytečné, nevhodné, neúčelné. Partneri, ačkoli jsou schopni uspokojivě a správně na ně odpovědět, reagují většinou odmítavě, ironicky, dávají najevo, že otázku neberou vážně. Např. otázky jako *Proč chráníme potraviny před mouchami?* nebo *Proč ukládáme potraviny do ledničky?* mají smysl při školním vyučování (v hodině přírodopisu v příslušné třídě), v mimoškolní komunikaci reagují tázání např. takto: *Dělají to všichni, proč bychom měli být jiní? Co se ti stalo? Také bych to rád věděl. Co je to za otázku? Aby nám je nesnědly* atd.

Otázka bývá také nezodpověditelná pro různé komunikační „šumy“ (jsou častější v rozhovorech zprostředkovaných, např. telefonických). Reakce na takové otázky bývají repliky *Prosím? Nerozumím. Jak jste to říkal?* atd.

2. Druhým kritériem pro klasifikaci otázek je jejich jazyková forma.

Podle ní se otázky dělí na dva typy:

2.1. Otázky, které mají formu tázací věty. Ty se pak dále z funkčního hlediska dělí na zjišťovací (a vylučovací) a doplňovací, přičemž jednu z těchto tří forem mohou mít otázky jak pravé, tak i nepravé.

2.2. Otázky, které nemají formu tázací věty. Radíme k nim všechny formálně netázací výpovědi s otázkovým významem, tzn. jednak výpovědi, které obsahují explicitní výzvu k partnerovi, že má nebo mohl by podat nějakou informaci, a jednak i takové výpovědi, které podle Daneše - Hlavsy (1981, s. 152) vyjadřují „nejistý fakt, věc vyžadující zkoumání, zjišťování, řešení, rozhodnutí“ a vybízejí, někdy i s velkou mírou implicitnosti, partnera k jednání, akci, které by nejistotu atd. odstranily. Tyto široce vymezené a různorodé otázkové výpovědi se ovšem po stránce formální i významové dělí přinejmenším na dvě skupiny. — První z nich jsou nepřímé tázací věty obvykle označované jako nepřímé otázky,<sup>6</sup> v nichž vybídnutí posluchače k poskytnutí určité informace je explicitně vyjádřeno pomocí sloves dicendi v performativním užití (Grepl, 1979, je řadí do tzv. postojových predikátorů) a které podle Daneše - Hlavsy (1981) je možno transformovat na tázací větu přímou, např. *Ptám se tě (chtěl bych se tě zeptat), jestli bys mi v neděli nepomohl se stěhováním.*<sup>7</sup> — Do druhé skupiny patří výpovědi, které podle uvedených kritérií sice jako nepřímé tázací věty vždy označit nelze, které ale v dialogickém textu otázkový význam mají (vyzývají např. k potvrzení domněnky, k odstranění nejis-

<sup>5</sup> „Zodpověditelnost“ je považována v pracích logických i lingvistických za jednu z důležitých vlastností otázky (srov. Conrad, 1978).

<sup>6</sup> Právě při vymezení tzv. nepřímých otázek, na něž panují v pracích různých autorů rozdílné názory, by bylo užitečné terminologizovat rozdíl mezi označením *otázka* a *tázací věta*.

<sup>7</sup> Jiné, pokud jde o jejich modální platnost, jsou reprodukovány otázky cizí osoby, např. *Ptal se mě Vášek, jestli by se u nás mohl v neděli zastavit.* Nejde v nich o otázku, ale o referování, podávání zprávy o něčem.



toty atp., srov. vedlejší věty slabě otázkové u Svobody, 1970) a také se v dialogu jako otázky „chovají“, tzn. reagující replika má charakter repliky odpověďové, např. *Chlěl bych vědět, kde jsi byl tak dlouho. Nejela mi tramvaj. — Zajímalo by mě, kdy si už konečně uklidíš své věci. Už jsem si je uklidil. — To jsem zvědavá, jestli si na mě na táboře někdy vzpomeneš. Vzpomenu si každý večer, než usnu. V určité dialogické situaci se jako otázková jeví i výpověď *Slyšel jsem, že se budete ženit. Ano, asi to tak dopadne.**

3. Třetím klasifikačním kritériem otázek je jejich otevřenost a zavřenost. Tímto obrazným pojmenováním se vystihuje skutečnost, že na některé otázky lze dát přesnou odpověď s určitou formou, a na jiné lze odpovědět jen odpověďovým textem tvořeným více různými, navzájem však významově spjatými výpověďmi. Hranice mezi otázkami otevřenými a zavřenými není ovšem ostrá. K otázkám zavřeným se počítají především otázky zjišťovací, z doplňovacích otázek se některé počítají k zavřeným (např. otázky s tázacími slovy *kdo, co, který*, např. *V kterých zemích se projevil boj proti feudální reakci?*), za otevřené se považují otázky s tázacími slovy *proč, jak*, např. *Jak se projevoval klasicismus v literatuře?* (srov. Conrad, 1978). To, zda otázka je zavřená či otevřená, není ovšem dáno druhem tázacího slova, i když i to má důležitou úlohu, ale řadou okolností každé konkrétní rozhovorové situace. Z nich připadá v úvahu např. stav znalostí partnerů o komunikovaném tématu, rozhodnutí odpovídajícího partnera odpovědět stručně nebo podrobně, různá šíře okruhu, na který se mluvčí ptá (jeho určitost nebo neurčitost), potřeba jen doplnit některé neznámé údaje nebo podat souhrnné vysvětlení jevu, společenská nevhodnost krátké odpovědi (např. na otázku *Jak se vyvíjela železniční doprava koncem minulého století?* není ve školním vyučování přípustná odpověď *Rychle*).

Otázkám z hlediska otevřenosti a zavřenosti byla věnována pozornost především v logice (Tondl, 1968), pro lingvistické zkoumání dialogického textu jsou tyto vlastnosti otázky a odpovědi rovněž důležité, protože ovlivňují jednak rozsah odpovědi a v souvislosti s ní i její výstavbu jazykovou, hlavně míru jazykové závislosti odpovědi na otázce (odpovědi na otázky zavřené jsou významově i syntakticky těsně spjaty s otázkou, otázky otevřené se svými rámcovými odpověďmi tvoří celek především významový). Otevřenost a zavřenost otázky bude vyžadovat podrobné zkoumání na konkrétním jazykovém materiálu.

## II. Klasifikace odpovědi

Z komunikativního pohledu se odpověď jeví jako replika reagující na otázkovou repliku (a to především pravou, ovšem funkci odpovědi plní i reakce na otázky nepravé). Při tomto širokém pohledu se jako odpověď chápe celá množina různorodých reakcí na otázku, z nichž některé se po stránce jazykové (v různé míře) syntakticky a lexikálně váží k otázce, jiné jsou s ní spjaty i dosti volným vztahem sémantickým, jsou i reakce bez explicitních signálů jazykové vázanosti (srov. dále).

Při klasifikaci odpovědi se výrazně uplatňují tři kritéria: (1.) stupeň plnění komunikativního požadavku vyjádřeného otázkou, (2.) míra poskytované informace, (3.) komunikativní význam odpovědi.

1. Komunikativním požadavkem vyjádřeným otázkou rozumíme obecně a souhrnně cíl, jehož chce tazatel otázkou dosáhnout. Je například vyjádřen v označeních *otázka zjišťovací* a *doplňovací*, i když ne zcela přesně. Název *otázka doplňovací* napovídá, že první partner žádá doplnění neznámého údaje, *otázka zjišťovací* zjišťuje jednak existenci nebo neexistenci něčeho, jednak zda se druhý partner k obsahu otázky staví kladně nebo záporně, zda souhlasí nebo nesouhlasí. Ovšem i o otázkách doplňovacích by bylo možno říci, že něco zjišťují (český termín

*otázka zjišťovací* je méně vhodný např. v porovnání s německým termínem *Entscheidungsfrage* i s anglickým *yes — no question*).<sup>8</sup>

Obecný komunikativní požadavek vyjádřený otázkou se v přirozeném dialogu jeví jako řada konkrétních cílů jednotlivých otázek. Např. komunikativním požadavkem otázek zjišťovacích může být „výzva“ k druhému partnerovi, aby se (souhlasně nebo nesouhlasně) vyjádřil k návrhu, nabídce, k vyslovenému názoru, tvrzení atp. Komunikativním požadavkem otázek doplňovacích často bývá výzva k druhému partnerovi, aby sdělil tázanému neznámou informaci; při využití různého intonačního zabarvení se uplatňují nároky i na uspokojování požadavků jiných než informačních.

Podle stupně plnění komunikativního požadavku vyjádřeného otázkou dělíme odpovědi na dvě skupiny: (1.) na odpovědi pravé, které (v různé míře) plní komunikativní požadavek otázky, a (2.) na odpovědi odezvové, které komunikativní požadavek otázky neplní.<sup>9</sup> Tyto dvě základní skupiny odpovědí je možno zkoumat také z hlediska těch jazykových prostředků, které explicitně vyjadřují souvislost, návaznost, soudržnost mezi otázkou a odpovědí. Jsou to prostředky syntaktické (přebírání syntaktického schématu otázky do odpovědi, různé typy elipsy a redukce), lexikální (opakování slov, synonyma) a jiné prostředky textové soudržnosti (srov. např. Halliday - Hasanová, 1976), dále vyjádření sémantické souvislosti (její jednotlivé typy a prostředky vyjádření srov. u Daneše, 1979). Různý stupeň volnosti či těsnosti vztahu otázky a odpovědi signalizovaný jazykovými prostředky vázanosti souvisí často se stupněm plnění komunikativních požadavků vyjádřených otázkou. Lze pozorovat, zejm. v běžných denních rozhovorech, že čím méně plní odpověď komunikativní požadavek otázky (pro její pragmatickou i jinou neadekvátnost), tím je jazyková souvislost (vyjádřená explicitně jazykovými prostředky) slabší. Vztah mezi otázkou a odpovědí se pak pocituje jen na rovině pragmatické, tzn. otázkou a odpovědí se aktualizují různé vztahy partnerů komunikace a návaznost na situaci a souvislost s tématem, o němž se komunikuje, se uvolňuje. Stupeň těsnosti vztahu mezi otázkou a odpovědí je ovlivňován i jinými faktory, např. otevřeností a zavřeností otázky. Při probírání jednotlivých podtypů uvedených dvou základních typů odpovědí se budeme držet rozdělení otázek na zjišťovací a doplňovací a o jednotlivých podtypech pravých a odezvových odpovědí pojednáme odděleně ve skupině odpovědí na otázky zjišťovací a doplňovací.<sup>10</sup> Tento postup jsme zvolili proto, že otázky zjišťovací a doplňovací se od sebe výrazně odlišují obecným komunikativním cílem i jazykovou výstavbou a vzhledem k tomu se v množinách odpovědí na otázky zjišťovací a doplňovací vydělují vzájemně různé podtypy, které vyžadují oddělený popis.

Při následující klasifikaci odpovědí jsme vycházeli z materiálu získaného anketou mezi studenty FF UK: jejich úkolem bylo podat pokud možno nejvíce různých odpovědí na zadané otázky (v souboru položených otázek byly pravé otázky zjišťovací a doplňovací, z hlediska pragmatické adekvátnosti otázky přiměřené i nepřiměřené). Pro přehled odpovědí jsme vybrali všechny odpovědi na jednu z otázek zjišťovacích (*Půjdeš se mnou do kina?*) a jednu z doplňovacích (*Do kolika hodin budeš dnesku v práci?*). Na tyto dvě otázky jsme shromáždili největší počet různých odpovědí. Jde v obou případech o otázky, na něž je možno odpovídat velmi různě, protože nejsou jen neutrálním vyjádřením informačního požadavku tazatele, ale dávají

<sup>8</sup> V souvislosti se zaváděním nové koncepce do vyučování českému jazyku na základních školách používá se v učebnicích i v metodických knihách označení *otázky ano/ne*.

<sup>9</sup> Stupeň plnění komunikativního požadavku vyjádřeného otázkou je základním kritériem pro klasifikaci odpovědí na všechny podtypy otázek pravých (s tázací i netázací formou, zjišťovací i doplňovací, otevřené i zavřené).

<sup>10</sup> Otázky vylučovací chápeme jako podtyp otázek zjišťovacích, srov. též Havránek - Jedlička, 1981; Bauer - Grepl, 1981; Conrad 1978. Necháme je v naší klasifikaci stranou, i když by i ony a zejména typy možných odpovědí na ně zasloužily podrobný popis.

odpovídajícímu partnerovi možnost aktualizovat různé složky jejich pragmatické stránky tím, že se táží na skutečnosti příští, budoucí, umožňují odpovídajícímu partnerovi vyjadřovat různé osobní postoje, city, přání apod. Jsme si vědomi toho, že při použití dalšího materiálu by klasifikace odpovědi mohla být podrobnější, protože různost odpovědi závisí na pragmatice otázkové situace a především na komunikativních cílech otázky.

## 1.1. Odpovědi na otázky zjišťovací

1.1.1. Odpovědi pravé jsou k obsahu příslušné otázky ve vztahu afirmace nebo negace. Odpovídající partner se staví kladně nebo záporně k obsahu otázky, přijímá nebo nepřijímá návrh, nabídku atp. Afirmace nebo negace<sup>11</sup> obsahu otázky může být z hlediska jazykového dvojitá, explicitní a implicitní. Kromě toho jsou ještě odpovědi neurčité, které stojí mezi odpověďmi afirmativními a negativními.

### 1.1.1.1 Explicitní afirmace nebo negace obsahu otázky

Takové odpovědi jsou těsně syntakticky spjaty s otázkou, odpověď přebírá syntaktické uspořádání (schéma) otázky. Mohou mít podobu neredukovanou, přirozená a běžná je však odpověď s různým stupněm redukce (uplatňuje se tu princip ekonomie, úspornosti mluveného jazyka, srov. Rath, 1979).

Otázka 1: *Půjdeš se mnou do kina?*

Odpovědi: *Půjdu/Nepůjdu* (minimální dostatečná a zároveň maximálně redukovaná odpověď). *Do kina s tebou půjdu/nepůjdu* (noredukovaná odpověď se může vyskytovat v různých slovosledných obměnách). — Běžné se jako dostatečné odpovědi na otázku zjišťovací používá výrazů zástupných, především *ano*, *ne*, které jsou někdy hodnoceny také jako odpovědi maximálně redukované (Rath, 1979). Vedle vyjádření neutrálního souhlasu pomocí výrazu *ano* se používá i jiných slov zástupných, např. *fajn*, *jisté* atp., která neutrální souhlas modifikují buď významově (vyjadřují určitou míru nejistoty), event. citově (jsou výrazem různých pocitů mluvčího nebo naznačují vzájemné vztahy a postoje partnerů).

### 1.1.1.2 Implicitní afirmace nebo negace obsahu otázky

Tyto odpovědi také plní, ačkoli ne v plné míře, komunikativní požadavek vyjádřený otázkou, tzn. potvrzují nebo popírají její obsah. Afirmativní nebo negativní odpověď není však vždy v těsném syntaktickém vztahu s otázkou jako ve skupině předcházející, souvisejí v některých případech lexikálně (opakují se některá slova) nebo sémanticky. Často se ještě uvádějí další informace otázkou nevyžadované, v nichž partner uvádí různé okolnosti, např. podmínky souhlasu atp. Odpovědi tohoto typu jsou různorodě jak po stránce jazykové formy, tak z hlediska významového. Protože se implicitní odpovědi afirmativní a negativní dosti výrazně od sebe liší, budou probrány odděleně.<sup>12</sup>

Odpovědi afirmativní: Vyrozumívá se z nich, že odpovídající partner podává odpověď kladnou, nejde ale o souhlas neutrální, nýbrž různě modifikovaný, zejm. aktualizováním některých stránek vztahů mezi partnery, srov. následující odpovědi na ot. 1: *S tebou vždycky. S tebou půjdu kamkoli.* Zdůrazňuje se v nich výjimečnost postavení prvního mluvčího ve vzájemném vztahu partnerů. — Častý je souhlas

<sup>11</sup> Terminu *afirmace* a *negace* jsme užili proto, že ve svém významovém rozsahu zahrnují jednotlivé speciální odstiny, např. potvrzení, přisvědčení, přitakání, souhlas (významy afirmativní), popření, nesouhlas, odmítnutí (významy negativní).

<sup>12</sup> Trávníček (1949) hovoří jednak o odpovědích zjišťovacích a doplňovacích (tzn. odpovědi na otázky zjišťovací a doplňovací) a v rámci každého z těchto typů o odpovědích nepřímo zjišťovacích a nepřímo doplňovacích. Nepřímo zjišťovacím odpovědím odpovídá náš typ odpovědi, které implicitně potvrzují nebo popírají obsah otázky. Kromě toho rozlišuje ještě Trávníček odpovědi nezjišťovací, mezi něž řadí naše odpovědi neurčité a odpovědi „nerím“.

v širokém slova smyslu podmíněný: *Půjdu, ale vezmu s sebou kamarádku. Dnes ani zítra se mi to nehodí, v pátek půjdu. Ale platíš ty.* Uvedené příklady modifikovaného a zvláště podmíněného souhlasu tvoří přechodné pásmo mezi explicitní a implicitní afirmativní odpovědi. Přestože jsou v nich prostředky syntaktické vázanosti otázky a odpovědi, z hlediska významového o přesné odpovědi nejde. Odpověď *Ale platíš ty* je nutno interpretovat jako repliku s elidovanou částí *půjdu s tebou do kina*. — V některých odpovědích se afirmace odpovídajícího partnera vyrozumívá skutečně jen implicitně. V odpovědi se může uvést např. rovnou důvod souhlasu (*Do kina chodím rád*) a nebo požadavek po poskytnutí dalších informací vyplývající ze souhlasu (*Kde se sejdem?*). Mezi otázkou a těmito druhy odpovědi dochází k redukci celého úseku textu: to, co není vysloveno, co však vyplývá z významu odpovědi, by mohlo mít při explicitním vyjádření podobu různou, a to co do formy i rozsahu. Odpovědi negativní: Negace obsahu otázky, vyjádření nesouhlasu s ním bývá jen zřídka v přirozené komunikaci omezeno na explicitní redukovanou a zvláště neredukovanou odpověďovou formu. Taková forma je totiž daleko méně společensky přijatelná (srov. Griceovy konverzační maximy) než negace vyjádřená pomocí důvodů popření. Popření, nesouhlas se většinou vyrozumívá implicitně z uvedených věcných i osobních důvodů negace otázky, srov. další příklady odpovědi na ot. 1: *Bohužel nemám čas. Musím se učit. Nemám teď zrovna peníze. Už jsem to viděla. Nerada chodím do kina. Nechce se mi.* Z hlediska jazykového se různé negativní odpovědi liší navzájem stupněm těsnosti sepětí s otázkou. U některých je možno vyjádřenou negaci interpretovat jako redukci té části repliky, která by vyjadřovala negaci explicitně (*Nepůjdu, už jsem to viděla*). — Odpovědi jako např. *Já mám tak náladu na kino. Pozvi někoho jiného* nelze na rozdíl od předcházejících interpretovat jako částečně redukované. Jejich negativní význam (odmítavost) je vyjádřen jen nepřímou. K nim se pak poji odpovědi např. *Dej mi pokoj* atd., v nichž odpovídající partner často dává najevo nejenom odmítnutí návrhu apod., ale dokonce odmítá i komunikaci s partnerem. Jazyková souvislost odpovědi s otázkou je u nich jen velmi volná, odpovědi mnohdy neobsahují jazykové signály vázanosti s otázkou.

### 1.1.2. Odpovědi neurčité

Nepotvrzují ani nepopírají obsah otázky, odpovídající partner se buď nemůže, nebo nechce rozhodnout pro jednu z obou možností a podává odpověď neurčitou, která ovšem může být do jisté míry zabarvena buď afirmativně (*Snad*), nebo negativně (*Těžko*) nebo taková odpověď rozhodnutí oddaluje (*Uvidíme. Zavolj mi*). Odpovědi neurčité se blíží po stránce významové k odpovědím „nevím“ (srov. o nich v oddíle o otázkách doplňovacích).

### 1.1.3. Odpovědi odezvové

V odezvoových odpovědích reagující partner nevyslovuje ani souhlas ani nesouhlas s obsahem otázky, neplní požadavek prvního partnera vyslovený v otázce a reaguje místo toho na pragmatické složky situace nebo vzájemného vztahu partneru. Časté jsou takové odezvové reakce, v nichž druhý partner požaduje doplňující informace, podle nichž se eventuálně rozhodne, zda na původní otázku odpoví kladně či záporně, např. *Na co? Od koliku? Kdo ještě půjde? Kdy? Kde bychom se sešli? Je to daleko? Kolik by to stálo?* Tyto odezvové reakce bývají často formulovány jako protiotázky, a to nejen v situacích, kdy druhý (tázaný) partner požaduje doplňující informace.<sup>13</sup> — V některých protiotázkových (ale i jiných) odezvách reagující partner vyjadřuje svůj (často negativní) momentální vztah k partnerovi; jsou někdy pronášeny ironickým tónem, důležitá pro interpretaci jejich smyslu je intonace, např. *Jak jsi na to přišel? Byl bys rád, co? To by se ti hodilo? S tebou? Máš přehy-*

<sup>13</sup> O jednom z typů protiotázek srov. Arutjunova, 1970.

tečný listek? Proč mám jít s tebou zrovna já? To nemáš s kým jít? — Jindy stává reagující partner námitky určitého druhu, např. proti navrhované akci (srov. ot. č. 1), které svědčí o jeho nechuti k ní nebo o objektivních překážkách její realizace, např. *Stojí to za to? Pořád jenom do kina? To nemůžeme jít někdy někam jinam? A nechceš raději do divadla? A co s bratrem? Už zase?*

## 1.2. Odpovědi na otázky doplňovací

přinášejí informaci (konkrétní údaj), jehož neznalost ze strany tazajícího se a potřeba získání jsou v otázce signalizovány tazacím slovem (*kdo, kde, kdy, proč, jak* atd.). Také odpovědi na otázky doplňovací se člení na dva základní typy podle toho, zda plní či neplní komunikativní (většinou informační) požadavek vyjádřený otázkou, tedy na odpovědi pravé a odpovědi odezvové. Vedle těchto dvou typů se rovněž vyskytují odpovědi neurčité a jejich podskupina odpovědi „nevím“.

### 1.2.1. Odpovědi pravé

Podle stupně plnění komunikativního požadavku se odpovědi pravé člení na další podskupiny. Některé odpovědi dostatečně plní komunikativní požadavek otázky a jsou s ní v těsném syntaktickém vztahu, přebírají její syntaktické schéma a tazací slovo otázky nahrazují příslušným konkrétním údajem. Přirozenou a běžnou podobou této odpovědi je odpověď maximálně redukováná.

*Otázka 2: Do kolika hodin budeš dneska v práci?*

*Odpovědi: Do tří.* — Vedle této maximálně redukovévané odpovědi jsou také běžné odpovědi s různým stupněm redukce. Explicitní neredukovanou odpovědí (*Dneska budu v práci do tří hodin*) v jejich slovosledných variantách, která je ovšem v přirozené komunikaci jen řídká, vyjadřuje partner navíc své různé pocity, event. (většinou negativní) vztah k prvnímu partnerovi. — Údaj nahrazující tazací slovo z otázky se může vyznačovat různou mírou určitosti, je volen např. podle společných znalostí partnerů, srov. odpovědi *Jako obvykle. Normálně.* — Komunikativní požadavek otázky plní dostatečně i odpovědi, jejichž struktura syntaktická není shodná se syntaktickou strukturou otázky, např. *Končím ve tři.* Z hlediska jazykové vázanosti je zde těsný vztah výrazové synonymie (*jsem v práci do tří hodin — končím práci ve tři hodiny*).<sup>14</sup> — Vedle poskytnutí dostatečné informace (*Do tří*) bývají častější a jsou pocítovány jako společensky vhodnější, zejm. v některých komunikativních typech dialogů odpovědi nesoucí další věcné informace hlavně o příčinách, zdůvodnění, účelu a dalších okolnostech, např. *Do čtyř, jako obvykle. Jako vždycky, ale domů hned nepřijdu. Až do sedmi, protože musím něco dodělat.* Těsná souvislost s otázkou je tu vyjádřena prostředky syntaktickými, shodným syntaktickým schématem (většinou redukováným). Z hlediska míry poskytované informace lze tyto odpovědi označit jako superinformativní (srov. dále). — Další typ je přechodový: odpovědi plní sice částečně komunikativní požadavek otázky (proto je ještě řadíme do odpovědi pravých), avšak požadovaný konkrétní údaj je v nich pouze naznačen. Odpovídající partner aktualizuje jinou obsahovou složku otázky, než kterou postavil do centra pozornosti partner první, odpovídá na to, o čem se domnívá, že se ve skutečnosti skrývá za otázkou po časovém údaji, srov. odpovědi *Přijdu brzy. Sejdeme se jako obvykle. Počkáš na mě ve čtyři?*

1.2.2. Odpovědi neurčité (podobně jako neurčité odpovědi na otázky zjišťovací) plní jen částečně komunikativní požadavek otázky. Je z nich patrné, že druhý partner ve chvíli rozhovoru buď nedisponuje požadovanou informací, nebo ji nechce z určitých důvodů zatím sdělit, např. *Zkus mi zavolat, teď ti to ještě neřeknu. Jak se to vyvine. Podle okolností. Zavolej po obědě.*

<sup>14</sup> Conrad (1978) užívá pro postizení rozdílu mezi takovými odpověďmi označení *otporitní syntaktické a sémantické*.

Na krajním pólu, pokud jde o míru neurčitosti, stojí odpovědi „nevím“.<sup>15</sup> Reagující replika nemusí přinášet vůbec žádnou informaci, např. *Kdy byla postavena první atomová elektrárna na světě? Nevím.* Na tuto otázku je možno také podat odpověď částečnou, např. *Nevím, ale bylo to až po druhé světové válce,* event. může partner podat informaci jinou, náhradní, např. *Nevím kdy, ale postavili ji v SSSR.* Odpovědi „nevím“ v přirozeném dialogu, zejm. na některé otázky zjišťovací, jejichž komunikativním cílem je návrh, nabídka atp., jsou v pravém slova smyslu neurčité, oddalovací atp. (srov. odpověď „nevím“ na otázku *Půjdeš se mnou do kina?*). Minimální dostatečná odpověď „nevím“ je ovšem často společensky nevhodná, pouhé strohé „nevím“ jako odpověď na otázku *Do kolika hodin budeš dneska v práci?* by svědčila o určitém spíše negativním vztahu obou partnerů, event. o vztazích podřízenosti a nadřízenosti atp.

1.2.3. Odpovědi odezvové neplní komunikativní požadavek otázky. Mají rovněž často formu protiotázky a aktualizují, podobně jako odezvové odpovědi na otázky zjišťovací, pragmatické složky otázkového komunikačního aktu. Reagující partner dává např. ve své odezvě (na ot. č. 2) najevo, že pochopil, že za otázkovou replikou prvního partnera se patrně skrývá nějaký požadavek, který ale přímo nesouvisí se sdělením konkrétního časového údaje, např. *Chceš něco? Co bys potřeboval? Identifikace (odhadnutí) ještě nevysloveného požadavku (prosby) je možná na základě zkušeností partnerů z jejich obvyklého vzájemného chování a jednání.* — Reagující partner může protiotázkovou odevzvu dát najevo svůj negativní vztah k prvnímu partnerovi, někdy dokonce nechuf komunikovat s ním, např. *Co se pořád ptáš? Co je ti do toho? Co se staráš? Chceš mě zpovídat?* — V jiných odevzvách se projevuje nevhodnost, neoprávněnost otázky v dané situaci, např. *To přece dobře víš. Ze se vůbec ptáš* (reagující partner pokládá otázku po časovém údaji za zbytečnou). Jindy je pragmatická „nezodpověditelnost“ otázky způsobena tím, že první partner nezná některé okolnosti týkající se předmětu otázky, reagující partner ve své odevzvě poukazuje na příčinu „nezodpověditelnosti“, např. *Dnes mám dovolenou. Dnes nejdu do práce.*

2. Míru poskytované informace chápeme zde jen ve vztahu k informaci vyžadované otázkou; jinak i odpovědi odezvové, které neplní komunikativní požadavek vyjádřený otázkou, a tedy ani v rámci těchto různých požadavků požadavky informační, jistou informaci (především pragmatického druhu) přinášejí; jde však o informaci jinou. Mluvíme-li tedy o míře poskytované informace, máme na mysli určitou informaci, o kterou jde partnerovi při kladení otázky.

Podle míry poskytované informace se odpovědi dělí<sup>16</sup> takto:

2.1. Odpovědi plně informativní, které z hlediska způsobu vyjádření mohou být: neredukované: *Do kina s tebou půjdu. Dneska budu v práci do tři hodin.* — zástupné: *Ano./Ne.* — částečně redukované: *Půjdu s tebou* (a další varianty). *Budu v práci do tři hodin* (a další varianty). — maximálně redukované: *Půjdu. Do tři (hodin).* Všechny varianty z hlediska způsobu vyjádření (neredukované, zástupné, částečně nebo maximálně redukované) nejen plně uspokojují komunikativní požadavek otázky, ale přinášejí informaci přesně (a jen) tu, o kterou tážícímu se partnerovi jde. Mezi maximálně redukovanými a neredukovanými odpověďmi je rozdíl v tom, že odpovědi maximálně redukované a zástupné jsou v přirozené běžné komunikaci základní a bezpříznakové, odpovědi neredukované (zvl. na otázky doplňovací) jsou neobvyklé, vždy příznakové, aktualizuje se jimi často negativní vztah partnerů. Odpovědi částečně redukované jsou rovněž plně informativní,

<sup>15</sup> Odpovědi „nevím“ se vztahují bez jakéhokoli rozlišení k otázkám jak zjišťovacím, tak doplňovacím.

<sup>16</sup> Jako příklady jsou opět uvedeny odpovědi na otázky 1, 2 (*Půjdeš se mnou do kina? Do kolika (hodin) budeš dneska v práci?*).

ovšem v jejich různých variantách se mohou zdůrazňovat některé složky této informace, např. osoba prvního partnera (*S sebou půjdu*), zejm. slovosledným umístěním a pomocí intonace, lze jimi vyjádřit kontrast (*Do kina půjdu*, rozumí se „jinam bych nešel“ atp.).

2.2. Odpovědi superinformativní, které z hlediska způsobu vyjádření mohou být: neredukované, ale obsahují navíc výrazy, event. celé výpovědi otázkou nevyžadované, které nesou další informaci, např. *Do kina s tebou půjdu kdykoli. Do kina s tebou půjdu, ale ne dneska. Dneska budu v práci výjimečně do tří (hodin). Dneska budu v práci do tří hodin, ale zítra tu nebudu vůbec.* — částečně redukováné, rovněž s dalšími výrazy nebo výpovědmi otázkou nevyžadovanými, např. *S tebou půjdu kdykoli. S tebou půjdu, ale ne dneska. Dneska výjimečně do tří (hodin). Dneska do tří (hodin), jinak pracuji do pěti.* — maximálně redukováné s dalšími výrazy, event. výpovědmi, např. *Půjdu rád. Půjdu, ale ne dneska. Výjimečně do tří. Do tří, ale možná že se budu muset zdržet déle.*

Odpovědi superinformativní obsahují plnou a právě tu informaci, kterou vyžaduje první partner, navíc ale přináší informaci další, týkající se často bližšího určení různých okolností hlavního vyžadovaného sdělení. V dialogu jsou důležité, protože jimi odpovídající partner dává najevo ochotu k jeho dalšímu pokračování a rozvíjení.

Plně informativními a superinformativními bývají odpovědi pravé. Odpovědi neurčité (a odpovědi „nevím“) a odezvové jsou z hlediska míry poskytované informace subinformativní.

2.3. Subinformativní odpovědi nepřinášejí plnou požadovanou informaci, např. *Uvidíme. Snad. Je to daleko? Jak jsi na to přišel? Pořád jenom do kina* (odpovědi na ot. 1). *Zavolej mi po obědě. Co bys potřeboval? Že se vůbec ptáš. Dnes nejdu do práce* (odpovědi na ot. 2).

2.4. Subinformativně-superinformativní odpovědi jsou takové neurčité (a „nevím“) a odezvové odpovědi, které sice neplní komunikativní požadavek otázky, ale přináší další, nevyžadovanou, popřípadě náhradní informaci, např. *Uvidíme, rozhodně se ale musíme domluvit ještě tento týden. Je to daleko! Já mám totiž nepojízdné auto. Pořád jenom do kina a v divadle jsme už nebyli ani nepamatuju* (odpovědi na ot. 1). *Zavolej mi po obědě, záleží to na tom, kdy skončí schůze. Co bys potřeboval? Já mám dneska málo času. Dnes nejdu do práce, ale jinak pracuju do tří. Nevím, ale nebulu tu déle než do čtyř.* Odpovědi subinformativně-superinformativní jsou rovněž významné pro další rozvíjení dialogu.

### 3. Komunikativní významy odpovědi

Třetím klasifikačním kritériem, které se nabízí při popisu odpovědi vedle stupně plnění komunikativního požadavku vyjádřeného otázkou a míry poskytované informace, je jejich konkrétní komunikativní význam, platnost. Komunikativní význam odpovědi, jako např. odmítnutí, vyhýbavost, námitka, odhalení, výčitka atp., jsou současně způsoby možných jednání odpovídajících partnerů v rozhovoru. Vztah komunikativních typů odpovědi k typům odpovědi podle prvních dvou kritérií bude ještě třeba blíže zkoumat. Ale již v této fázi se ukazuje, že jejich různé typy se uplatňují zejména ve skupině odpovědi neurčitých a odezvových. Odpovědi pravé nejsou v tomto směru bohaté, protože, jak už bylo řečeno, komunikativní záměry vyjádřené otázkou i odpovědí jsou v souladu: komunikativní záměr odpovědi je totožný se splněním komunikativního záměru (požadavku) otázky. Jen odpovědi z hlediska míry poskytované informace superinformativní a subinformativně-superinformativní, v nichž odpovídající partner podává navíc informace různého druhu, jsou, pokud jde o komunikativní typy odpovědi, různorodější.

Odpovědi neurčité lze z tohoto hlediska označit jako (v širokém slova smyslu) vyhýbavé. Vyhýbavost může být buď záměrná, nebo nezáměrná: partner buď

nechce přesně odpovědět, nebo z jistých důvodů nemůže, srov. odpovědi na ot. 2: *Jak se to vyvine. Podle okolnosti. Zavolej mi po obědě* (podobné jsou neurčité odpovědi na ot. 1).

Všechny odpovědi, v nichž odpovídající partner dává najevo nechuť odpovídat a i komunikovat, označujeme jako odmítavé, např. *Dej mi pokoj. Co se pořád ptáš? Co se staráš? Chceš mě zpydlat?*

Ve všech odpovědích na ot. 1 a 2 (jde převážně o odpovědi odezvové) se vyskytly tyto komunikativní typy odpovědí:

- na ot. 1: podmiňovací (*Půjdu, ale vezmu s sebou kamarádku.*)  
 zdůvodňovací (*Bohužel nemám čas. Nechce se mi.*)  
 doplňkové (*Na co? Kolik by to stálo?*)  
 námitkové (*Proč mám jít s tebou zrovna já? A co s bratrem?*)
- na ot. 2: předjímavé (*Sejdeme se jako obvykle. Počkáš na mě ve čtyři?*)  
 odhalovací (*Chceš něco, viď. Co bys potřeboval?*)  
 opravné (*Dneska mám dovolenou. Dnes nejdu do práce.*)

Tento výčet komunikativních typů odpovědí není uzavřený a vychází jen z omezeného počtu odpovědí, jak nám jej poskytl náš materiál.<sup>17</sup> Jejich další zkoumání je nutně.

**Závěr:** V tomto příspěvku jsme se pokusili osvětlit některé stránky odpovědi ve vztahu k otázce z hlediska jejich fungování v dialogu. Není pochyb o tom, že úspěšné dialogické řečové jednání se realizuje souhrou několika složek, z nichž jen jednou, i když z nejdůležitějších, je jazyková forma. Ukazuje se proto potřeba charakterizovat jeden ze základních způsobů řečového jednání, totiž tázání se a odpovídání, jak z hlediska jazykové formy, tak z aspektů v širokém slova smyslu komunikativních (z hlediska záměrů a cílů partnerů, v kontextu neustále se proměňující rozhovorové situace). Na závěr připojujeme přehled otázek a odpovědí.

#### Typy otázek a odpovědi

##### Otázky

- Podle očekávání/neočekávání odpovědi:
  - nepřavé
  - pravé: pragmaticky přiměřené  
pragmaticky nepřiměřené
- Podle jazykové formy:
  - mají formu tázací věty: zjišťovací (+ vylučovací), doplňovací
  - nemají formu tázací věty: nepřímé otázky, výpovědi oznamovací, imperativní s platností otázky
- Podle otevřenosti/zavřenosti: otázky otevřené  
zavřené

##### Odpovědi

- Podle stupně plnění komunikativního požadavku vyjádřeného otázkou:
  - pravé
  - neurčité
  - odezvové

<sup>17</sup> Klasifikaci odpovědí provedl ve své monografii Conrad (1978) a rovněž uvedl klasifikaci Ajdukiewiczovu (1934), Katzovu (1969) a Wunderlichovu (1969). Ve všech klasifikacích se však mezi sebou kříží naše dvě různá kritéria, stupeň plnění komunikativního požadavku otázky a komunikativní významy odpovědí, důsledkem pak je jistá nesourodost různých typů odpovědí.



## 2. Podle míry poskytované informace:

- plně informativní
- superinformativní
- subinformativní
- subinformativně-superinformativní

## 3. Podle komunikativních významů:

- vyhýbavé, odmítavé, podmiňovací, zdůvodňovací, doplňkové, námitkové, předjímavé,
- odhalovací, opravné

## LITERATURA

- ARUTJUNOVA, N. D.: Nekotoryje typy dialogičeskich reakcij i „počemu“ repliki v ruskom jazyke. Filolog. nauki. Moskva 1970, s. 44–59.
- AJDUKIEWICZ, K.: Zdania pytajne. Nachdruck aus Logiczne podstawy nauczania. Warszawa 1934. In: Język i poznanie. Warszawa 1960.
- BERKOV, V. F.: Vopros kak forma mysli. Minsk 1972.
- BAUER, J. · GREPL, M.: Skladba spisovné češtiny. 3. vyd. Praha 1981.
- ČACKOWSKI, Z.: Problemy a pseudoproblemy. Warszawa 1964.
- CONRAD, R.: Studien zur Syntax und Semantik von Frage und Antwort. Studia grammatica, 19. Berlin 1978; recenze v SaS, 41, 1980, s. 333–338.
- DANEŠ, F. · HLAVSA, Z. a kol.: Větné vzorce v češtině. Praha 1981.
- DANEŠ, F.: O identifikaci známé (kontextové zapojené) informace v textu. SaS, 40, 1979, s. 257–270.
- GREPL, M.: Komunikativně pragmatické aspekty výpovědi. In: Otázky slovanské syntaxe IV/1. Brno 1979, s. 15–37.
- HAVRÁNEK, B. · JEDLIČKA, A.: Česká mluvnice. 4. vyd. Praha 1981.
- HALLIDAY, M. A. K. · HASAN, R.: Cohesion in English. London 1976; rec. v SaS, 40, 1979, s. 59–69.
- KATZ, J. J.: The logic of questions. In: Logic, methodology and philosophy of science 3. Amsterdam 1969.
- KLINKE, W.: „Wie heißt die Antwort auf diese Frage?“ Zum Status von Fragen und Antworten in einer Sprechakttheorie. In: Sprachtheorie und Pragmatik. Akten des 10. linguistischen Kolloquiums Tübingen 1975. Tübingen 1976, s. 123–133.
- MÜLLEROVÁ, O.: Komunikativní složky výstavby dialogického textu. AUC, Monographia 72. Praha 1981 (odevzdáno do tisku).
- RESTAN, P.: Sintaksis voprositel'nogo predloženiya. Oslo 1969.
- RATH, R.: Kommunikationspraxis. Göttingen 1979.
- SVOBODA, K.: Souvětí spisovné češtiny. Praha 1970.
- TONDL, L.: Sémantika otázky v problémové situaci. Kybernetika, 4, 1968, s. 295–315.
- TONDL, L.: Logické schéma problémové situace. Čs. psychologie, 15, 1971, s. 197n.
- TRÁVNÍČEK, F.: Mluvnice spisovné češtiny II. Praha 1949.
- WALTER, J.: Zur Logik von Frage und Antwort. In: Sprachtheorie und Pragmatik. Akten des 10. linguistischen Kolloquiums Tübingen 1975. Tübingen 1976, s. 133–141.
- WUNDERLICH, D.: Unterrichten als Dialog. Sprache im technischen Zeitalter, 32, 1969, s. 263–287.
- WUNDERLICH, D.: Zur Konventionalität von Sprechhandlungen. In: Linguistische Pragmatik. Frankfurt/M 1972, s. 11–58.
- ŽINKIN, N. I.: Vopros i voprositel'noje predloženiya. VJaz, 1955, č. 3, s. 22–36.

---

**RÉSUMÉ**
**Frage und Antwort im Dialog**

Der Beitrag versucht das Verhältnis zwischen Frage und Antwort vom Gesichtspunkt ihres Funktionierens im Dialog zu erklären und eine Klassifizierung der Fragen und Antworten zu entwerfen. Dabei wird das komplementäre Verhältnis zwischen Frage und Antwort (die Antwort setzt unbedingt eine Frage voraus, aber auch die Frage ist primär dazu bestimmt, um beantwortet zu werden) und die führende Rolle in diesem Paar hervorgehoben. Bei der Klassifizierung der Fragen und Antworten wird davon ausgegangen, daß eine effektive dialogische Sprechhandlung aufgrund des Zusammenspiels mehrerer Komponenten entsteht, von denen das Gesagte nur eine, wenn auch die wichtigste Komponente darstellt (außerdem spielt auch der Anteil der außersprachlichen Situation, die Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern und ihre gemeinsame Einstellung zur Realität eine wichtige Rolle). In der Klassifizierung kommen daher außer der sprachlichen Form auch andere kommunikative Faktoren zur Geltung.

**I. Die Fragen sind**

- (1.) nach der Antworterwartung: echt (es wird eine Antwort vom Partner erwartet) und unecht (es wird keine Antwort erwartet; in bezug auf die sprachliche Form handelt es sich um interrogative Aussagen);
- (2.) nach der sprachlichen Form: Fragen in Fragesatzform (Entscheidungsfragen, disjunktive Fragen, Ergänzungsfragen) und Fragen in nichtinterrogativer Form (z. B. indirekte Fragen usw.);
- (3.) nach dem Grad der „Offenheit“ bzw. „Geschlossenheit“: offene und geschlossene Fragen.

**II. Die Antworten sind**

- (1.) nach dem Grad der Erfüllung der kommunikativen Forderung der Frage: echt (die kommunikative Forderung der Frage ist erfüllt) und nachklingend (die kommunikative Forderung der Frage ist nicht erfüllt);
- (2.) nach der gebotenen Informationsmenge: vollinformativ, hyperinformativ, hypo-informativ und hypo- sowie hyperinformativ;
- (3.) nach der kommunikativen Bedeutung: ausweichend, ablehnend, bedingend, begründend, ergänzend, einwendend, antizipierend, enthüllend und korrigierend. Im Rahmen der einzelnen Frage- und Antworttypen wird im Beitrag eine weitere Subklassifizierung vorgenommen.

Olga Müllerová

### Dialog z hlediska počtu účastníků

Počet partnerů dialogu (rozhovoru)<sup>1</sup> ovlivňuje jeho celkové uspořádání. Ovlivňuje jeho strukturu interakční (způsoby střídání partnerů v jeho průběhu) a tematickou (způsoby střídání a množství témat v rozhovoru), dále výběr jazykových prostředků typických pro dialogickou komunikaci (např. způsoby oslovení partnerů a s nimi spjaté tykání/vykání, významy osobních zájmen *my*, *vy*) i uplatňování neverbálních prostředků (např. pohyb očí mluvčích a směr jejich pohledů).

Z hlediska počtu účastníků lze pozorovat podstatné rozdíly mezi 1. dialogem dvou partnerů, 2. dialogem tří osob, 3. dialogem více osob (skupinový dialog)<sup>2</sup>. Typy dialogů z hlediska počtu účastníků jsou pochopitelně ovlivňovány dalšími faktory příslušných komunikačních situací, v nichž se jednotlivé konkrétní rozhovory uskutečňují. Je např. výrazný rozdíl mezi rozhovorem novináře a státníka v televizi a rozhovorem dvou přátel v soukromém prostředí, protože obě komunikační situace jsou velmi odlišné.

Dialog dvou partnerů je z hlediska jejich střídání v komunikačně aktivní a pasivní roli (mluvčího a posluchače) relativně nejjednodušší. Oba partneři mají zhruba stejné možnosti uplatnit se v řeči, v přirozených komunikačních situacích jsou však obvykle ve své komunikační aktivitě do jisté míry omezovali. K menší komunikační aktivitě účastníka dialogu může vést dominance jeho partnera, která je způsobena např. jeho intelektuální, věkovou, fyzickou či estetickou převahou nebo která vychází z jeho vyššího sociálního postavení, z většího vzdělání či bohatších zkušeností atp. V tomto smyslu lze také uvažovat o míře komunikační vyváženosti v dialogu. Dialog je komunikačně vyvážený (symetrický), jestliže partneři projevují zhruba stejnou komunikační aktivitu (např. v rozhovoru dvou přátel, jejichž vstupy jsou vyrovnané co do četnosti a délky), komunikačně nevyvážený (asymetrický) je dialog tehdy, jestliže jeden z partnerů setrvává více v pozici posluchače (např. při vypravování). Symetrie (a asymetrie) v uplatňování komunikační aktivity je také spjata s informovaností o tématu. V asymetrickém dialogu bývá (ne ovšem pravidlem) aktivnější partner více obeznámen s tématem (např. učitel při výkladu) a rovněž informace plynou spíše jedním směrem (informační spád je jednosměrný). Tyto vztahy nejsou však vždy jednoznačné a směr plynutí informací nemusí být v jednom rozhovoru stabilní. Např. rozhovor, v němž se

lékař ptá nemocného na jeho potíže, aby mohl určit diagnózu a rozhodnout se pro způsob léčeni. lze považovat za komunikačně vyvážený z hlediska pravidelného střídání partnerů v řeči (lékař položí otázku, nemocný odpovídá), o míře informovanosti nelze jednoznačně rozhodnout, protože tu jde o několikere informace. Nemocný poskytuje nejvíce informaci o svých zdravotních problémech, aby to lékaři pomohlo rozpoznat chorobu, o níž je zase ale on daleko více informován než nemocný. Informace tedy plynou v části rozhovoru, kdy nemocný odpovídá na lékařovy otázky, směrem od nemocného k lékaři, v části rozhovoru, kdy lékař sděluje nemocnému, jak postupovat při léčbě, se směr toku informaci obrátí

Relativně málo komplikované je v rozhovoru dvou osob zavádění a střídání témat.

V dialogu tří osob je daleko více možností, jak se střídat v řeči. Partneři mohou být v podstatě stejně řečově aktivní, všichni mohou spolu mluvit navzájem, nikdo z nich není preferován a nikdo neustupuje do pozadí. Běžné jsou ovšem případy, kdy dva z účastníků dialogu spolu mluví a třetí zasahuje do rozhovoru méně, rozhovor spíše sleduje, poslouchá, avšak není svými partnery opomíjen, dovolávají se ho atp. Další možností je, že v rozhovoru tři účastníků dva partneři spolu mluví, vzájemně se preferují, třetí účastník je záměrně nebo mimoděk opomíjen nebo se sám stává do izolace, mlčí nebo se omezuje na krátké simultánní poznámky, na přizvukování či neverbální vyjadřování svých postojů k tomu, co slyší.<sup>3</sup> Naopak v rozhovoru tří osob může jeden účastník mít „hlavní slovo“ a druzí dva mají spíše roli posluchačů nebo komunikačně méně aktivních osob, např. nechávají si něco vypravovat, jsou poučováni, napomináni atp.

Dialog tří účastníků umožňuje větší pestrost v zavádění témat rozhovoru, pokud ovšem není řízen a i ve své tematické výstavbě usměrňován jedním z nich

Z hlediska partnerských zdvořilostních vztahů významná je „hra“ vzájemných pohledů mluvčích. V dialogu dvou partnerů je běžné, že jsou ve vzájemném očním kontaktu, při řeči se na sebe dívají, což je také pocíťováno jako společensky přiměřené a žádoucí. Odvracení pohledů, klopení očí je většinou motivováno interakčně a souvisí s citovou nebo jinou modifikací vztahu partnerů. V trojici je hra pohledů složitější. V případě, že jeden má slovo, může střídavě pohlížet na oba zbývající partnery, často však přímým pohledem preferuje pouze jednoho z nich, protože např. má dojem, že tohoto partnera se daná věc víc týká, lépe ji rozumí, nebo je pro mluvčího tento partner přitažlivější (muž/žena), je mu sympatičtější, víc se s ním zná. Pozornost mluvčího v rozhovoru tří osob lze na sebe strhnout i živějším

reagováním, přízvukováním, výrazem tváře, gesty Pro partnera, který je ve hře pohledů z různých důvodů opomíjen, může být tato situace nepříjemná a může to tím více omezovat jeho komunikační aktivitu V cizojazyčném rozhovoru se mluvčí obrací spíše k tomu, o němž předpokládá, že lépe rozumí a je tedy bezpečnější obracet se k němu a případně od něho očekávat reakci (eventuálně mluvčí nechce méně rozumějícího partnera uvést do rozpaků otázkou, které by nemusel porozumět).

V dialogu více osob (skupinový dialog) se zvětšuje počet možností, jak na sebe účastníci mohou vzájemně reagovat, zavádět nová témata, přecházet od jednoho tematu k druhému Čím se počet mluvčích zvětšuje, tím je obtížnější mluvit navzájem o jedné věci Ukazuje se zde rozdíl mezi řízenými a neřízenými dialogy Při neřízeném dialogu, např. při volné zábavě kolem táborového ohně, probíhá „centrální“ hovor mezi všemi, přičemž někteří hovoří hodně, bavi společnost, jiní do centrálního hovoru nezasahují třeba vůbec Paralelně probíhají hovory ve dvojicích či menších skupinkách nebo i na větší vzdálenost (přes oheň) Podobně je tomu např. při svatební hostině nebo slavnostní večeři, kde se společná komunikace může ovšem omezit pouze na slavnostní přípitky V řízených dialogích, např. v odborných diskusích, při školním vyučování, na seminářích je průběh komunikace uspořádán většinou podle stanoveného nebo ustáleného komunikačního modelu, který však také poskytuje jistý prostor ke spontánnímu reagování i ke střídání témat

Právě ve skupinové komunikaci nabývají některé jazykové prostředky charakteristických rysů Nelze např. často rozhodnout, zda osobní zájmeno *vy* se vztahuje k celé skupině, do níž se mluvčí v dané chvíli zahrnuje či nezahrnuje, nebo pouze k některým jejím členům, či jen k jednomu účastníkovi, přichází-li v úvahu vykání (podrobněji o tom srov. Flidrová, 1989, Müllerová, 1991). Podobně neurčité mohou být gramatické významy slovesných tvarů 2 osoby pl S rozdílem mezi tykáním a vykáním je spjat rozdíl v oslovení partnerů komunikace, ve skupinové komunikaci přicházejí v úvahu kolektivní oslovení (*kolegove, přátelé, děti* atp.), oslovení, jimž se vyčleňuje adresát ze skupiny (vedle přímého oslovení jménem se užívají oslovení nepřímá, nezná-li mluvčí členy skupiny jménem, např. podle vnější charakteristiky *vy mladý muži v tom modrém svetru*, srov. podrobně Formanovskaja, 1987, Flidrová, 1989) V jednom skupinovém rozhovoru se může kombinovat tykání s vykáním

Analyzovala jsem nahrávku skupinové komunikace šesti osob při dvouhodinové přátelské návštěvě, účastníky byla rodina hostitele, v jejímž domě se návštěva uskutečnila, tj. hostitel a

hostitelka, jejich dcera a hostitelčina matka a hosté, manželé. Zajímaly nás především ty rysy komunikace, které jsou ovlivňovány počtem účastníků a pochopitelně i jejich osobnostními a sociálními charakteristikami, totiž

- členění celé komunikace na jednotlivé rozhovory a jejich druhy,
- komunikační aktivita mluvčích, jejich účast v jednotlivých rozhovorech a způsoby jejich střídání,
- střídání a proměňování témat v rozhovorech

Dvouhodinová neřízená spontánní komunikace během této přátelské návštěvy se při analýze nahravky jeví jako souhrn za sebou následujících, překrývajících se, propletených rozhovorů dvou, více, popřípadě všech účastníků komunikační události

Zastavíme se u jednoho z nejcharakterističtějších a také nejnápadnějších rysů této komunikace, u **simultánnosti řeči účastníků**<sup>4</sup> O simultánnosti hovoříme ve dvojitě smyslu jednak jde o simultánnost řeči mluvčích v jednom rozhovoru, jednak o simultánnost celých rozhovorů. Ve spontánní komunikaci více než tři osob, která je reprezentována naší přátelskou návštěvou, se uplatnily tyto druhy simultánnosti řeči účastníků

- víceméně souvislý monologický projev jednoho z mluvčích (zejména při vypravování) doprovázejí ostatní přítomní verbalizovanými i neverbalizovanými souhlasnými/nesouhlasnými reakcemi, které mají podobu poznámek (*to snad nem pravda; to je neuvěřitelný; to se mi nezdá*) nebo pouhého přizvukování pomocí výrazu *hm* a jeho zvukových variant, jehož hlavní ulohou je dávat najevo pozornost, zájem. Vyjadřují také, hlavně pomocí intonace, i další odstíny, např. údiv, pochybnost, souhlas atp. Všechny tyto významy vyjadřují mluvčí rovněž neverbálně, mimikou, výrazem obličeje, gesty (Hostova žena temperamentně vypraví a částečně i předvádí, jak její manžel nakoupil před očekávaným zdražením alkoholických nápojů deset lahví rumu, ostatní reagují smíchem a humornými poznámkami)

dva z přítomných účastníků reagují na sebe v rozhovoru živě, nedočkavě, části jejich replik se často zpoloviny překrývají, tento způsob je ovšem obvyklý i v klidném nevzrušeném hovoru. Ostatní poslouchají nebo přizvukují jedné z obou stran. Uplatňuje se zde současně simultánnost řeči dvou partnerů a simultánnost jejich replik s reakcemi ostatních, přizvukujících účastníků (V dílčím rozhovoru manželů (hostů) vytýká žena manželovi, že si v průběhu návštěvy čte

v zahrádkářském časopise o pěstování vína, místo aby se účastnil celkového společného hovoru. Muž se ospravedlňuje tím, že tento časopis doma nemá, někteří z přítomných se stávají na stranu ženy (*tak zřídka se vidáme a ty si čteš, nic si tě neužijeme*), jiní na stranu muže (*jen ho nech, ať si to přečte*).

– současně mluví tři účastníci, a to zejména tehdy, když se do rozhovoru dvou snaží třetí mluvčí zapojit, eventuálně jednoho z nich vytlačit, když se snaží řečově se prosadit (Hostitelka a její dcera společně vypravují, jak odstraňovaly vosí hnízda na chatě, hostitel (manžel a otec) se snaží zapojit se do vypravování, ale proti ženské výřečnosti má málo šanci )

– ve chvílích, kdy rozhovor nabývá na živosti, v pasážích, kde se do popředí dostávají prvky nesouladu nebo i konfliktnosti v partnerských vztazích, nebo naopak když převladne veselí a komika, mluví všichni účastníci přes sebe a nastává „vřava“. Tento stav bývá ovšem jen krátkodobý, mluvčí se podvědomě podřizují nepsaným pravidlům komunikace při návštěvě a vracejí se do klidové polohy<sup>5</sup> (Všichni přítomní se současně vyjadřují k problému, zda je vhodné chemicky ošetřovat ovocné stromy na zahradě. Zastávají protikladná hlediska, mluví hlasitě, vzrušeně, protože problém se jich osobně dotýká, mají totiž na svých zahradách ovocné stromy, uvádějí argumenty pro a proti, nakonec převladne názor, že alespoň nějaké ošetření pro urodu je nezbytné )

Simultánnost v jednom rozhovoru se kříží se simultánností rozhovorů více účastníků a tato skutečnost působí, že vztahy replik jsou na mnohých místech poněkud složité, jejich navaznost je méně průhledná, navazující repliky mohou být od sebe i dost vzdálené. Složitost vyvstává nejzřetelněji, jestliže se pokoušíme tuto dvojitou i vícero simultánnost zachytit v prepise magnetofonového záznamu

#### Poznámky

- 1 Termíny dialog a rozhovor užívám v tomto příspěvku synonymicky
- 2 Flidrová (1989), která navazuje na práce ruských lingvistů zabývajících se popisem hovorové řeči, označuje termínem dialog rozhovor dvou partnerů a termínem polylog komunikaci ve skupině. Přestože rozhovor dvou a více osob se liší v mnoha jazykových a interakčních rysech, je aspekt vzájemnosti.

ruznoměrnosti, prolinání, který je obsažen v předponě dia- ve slově dialog, vlastní oběma typům komunikace. Proto její terminologické rozlišení nepřijímám a užívám pouze terminu dialog.

3. Nezařnuji sem případ, kdy rozhovoru dvou osob naslouchá nebo přihlíží další osoba, jakýsi svědek, který do rozhovoru nezasahuje. Jeho vliv na průběh rozhovoru může být ovšem leckdy zjevný (srov. o tom Čmejková, 1989).
4. Simultánnosti řeči v dialogu se zabývá Jotov (1985), který pro ni užívá speciálního označení *synchronalitie*.
5. Flidrová (1989) uvádí další typy simultánní řeči v dialogu více mluvčích, a to kolektivní zvolání nebo sdělení, kolektivní opakování jedné repliky při skandování nebo při dětských hrách; to už jsou případy speciální skupinové komunikace.

## Literatura

- Čmejková, S. Common work and common talk. In *Gesprochene und geschriebene Kommunikation*. Hrsg. J. Kofensky - W. Hartung. *Linguistica XVIII*, Praha: UJČ ČSAV 1989, 81-87.
- Flidrová, H. *Sociolingvistické a psycholingvistické aspekty dialogu a polylogu v ruštině*. Acta Universitatis Palackinae Olomouensis. Praha: SPN 1989.
- Формановская, Н. И.: *Русский речевой этикет*. Москва 1987.
- Йотов, Ц.: Сунхрoлaлия (к постановке проблемы). Теоретични въпроси на езикознанието. Съпоставително езикознание, X, 1985, 55-65.
- Müllerová, O. Dialog a konflikt. *SaS*, 52, 1991, 247-255.



# ČEŠTINA V SOUČASNÉ MLUVENÉ KOMUNIKACI

Olga Müllerová

Při výkladu tohoto tématu lze postupovat přinejmenším dvěma způsoby. Lze vyjít 1. ze systému útvarů národního jazyka, jako je spisovná čeština, obecná čeština, nářečí atp., a ukazovat, jak se těchto útvarů užívá v komunikaci, v jazykových projevech, v textech; 2. od komunikace, od komunikačních potřeb, jak se ukazují v interakci lidí, a dobírat se toho, jak komunikační situace, komunikační potřeby přímo ovlivňují užívání a podobu jazykových prostředků a jejich výběr z celého kontinua národního jazyka a jeho jednotlivých útvarů.

Poznámka: Komunikaci chápeme jako intersubjektivní sdělování informací v sociálním procesu, řízené sociálními vztahy subjektů a jejich sdělovacími potřebami, jinými slovy jako jakýkoli styk lidí, při němž si sdělují nějaké významy a nějakým způsobem na sebe působí (srov. *Kořenský - Hoffmanová - Jaklová - Müllerová 1987*).

V této přednášce budeme postupovat druhým způsobem, vyjdeme tedy od komunikace, od komunikačních potřeb naší současné společnosti a od nich se budeme dostávat k užívání jazykových prostředků současné češtiny v jazykových projevech, v textech. Nepůjde nám zde pouze o hodnocení jazykových prostředků jako spisovných nebo nespisovných, i když tato problematika je vždy aktuální, důležitá a poutá stále pozornost jak těch uživatelů jazyka, pro které je čeština jazykem mateřským, tak i těch, pro něž je jazykem cizím. Protože nám jde o komunikaci, sdělování významů, předávání informací, o interakci lidí, všimneme si i jiných prostředků než hláskoslovných, morfologických a lexikálních, u nichž se také často o spisovnosti/nespisovnosti uvažuje a u nichž tato kategorie má své místo a opodstatnění dané historickým vývojem jazyka (a také kodifikačním úsilím). Všimneme si i syntaktické a textové roviny výstavby textu, kde kategorie spisovnosti/nespisovnosti je třeba chápat jinak, a to spíše jako např. vhodnost/nevhodnost užitých jazykových prostředků, srozumitelnost/ne-

srozumitelnost, obvyklost/neobvyklost v určitém textu nebo jako stylistické kvality textu, např. přiměřenost, konciznost, rozvláčnost, zhuštěnost atp.

Přednáška bude mít tři části, první dvě části budou obecnější, ve třetí budou na ukázkách z materiálu ilustrovány obecné pojmy a poznatky vyložené v prvních dvou částech.

V první části vyložíme pojmy spjaté s výkladem a popisem komunikace, zejména pojem komunikační situace, a dále její proměnné tak, aby bylo zřejmé, jaké faktory vůbec mohou ovlivňovat výběr jazykových prostředků při komunikaci.

Ve druhé části podáme stručnou charakteristiku komunikace v naší současné společnosti, a to v rámci některých oblastí, v nichž se současný uživatel češtiny „pohybuje“ ve svých denních činnostech, a budeme charakterizovat některé typy komunikačních situací.

Ve třetí části přednášky na jedné z komunikačních oblastí, na komunikaci při nakupování, ukážeme užívání konkrétních jazykových prostředků (ve světle obecných výkladů o proměnných komunikačních situacích v první a druhé části přednášky).

1. K pojmům komunikační situace, resp. typ komunikační situace a komunikační událost. *K o m u n i k a č n í s i t u a c i* chápeme jako společenskou situaci, v níž dochází ke komunikaci, jako jedinečnou konfiguraci komunikačně relevantních faktorů, jako jsou počet účastníků, jejich sociální a komunikační charakteristiky a vzájemné vztahy, typ kontaktu, časové zařazení komunikace a charakteristiky jejího průběhu a další složky společenské situace (podrobněji o tom píše *Kořenský - Hoffmannová - Jaklová - Müllerová* 1987). *K o m u n i k a č n í u d á l o s t* (dále KU) chápeme jako výsek reálné skutečnosti, v němž dochází ke komunikaci.

Každou komunikační situaci můžeme posuzovat a rozebírat z hlediska účasti a konstelace faktorů, které se podílejí na jejím vzniku a uspořádání. Takový (reálný nebo i pomyslný) rozbor vede k tomu, že můžeme rozpoznávat shodné i odlišné rysy komunikačních situací a zobecněním dospět k některým jejich typům. Z naší komunikační praxe bychom mohli jmenovat řadu typů komunikačních situací, např. konzultaci studenta s profesorem, schůzi členů tenisového oddílu, hodinu v sauně, cestu v obsazeném vlakovém kupé, nákup, návštěvu přátel atp.

Typ komunikační situace je v praxi vždy reprezentován řadou jedinečných komunikačních událostí. Vztah mezi typem komu-

nikaçní situace a jedinečnou KU bychom mohli ukázat např. na „návštěvč přátel“. Jedinečné KU, totiž jednotlivé návštěvy, mají rysy typu komunikační situace „návštěva přátel“, např. přichází v úvahu okruh určitých témat k hovoru, třeba vzpomínání na společné zážitky, příhody atp., neformální přátelské vztahy partnerů komunikace vedou zpravidla k volbě nespisovných hláskoslovných, morfologických a lexikálních prostředků, lze předpokládat výskyt stereotypních formulí a zdvořilostních obrátů týkajících se pohoštění atp. Naproti tomu některé rysy aktuální (jedinečné) komunikační situace, v níž se příslušná KU (jednotlivá přátelská návštěva) uskutečňuje, mohou vést k variabilitě a také k různým modifikacím jazykové stránky komunikace. Takto mohou působit např. osobní vlastnosti partnerů komunikace a jejich momentální psychický stav, a to např. tak, že mohou užívat prostředků komiky, mohou pronášet vtipy, komunikační událost se může formovat jako přátelská debata, nebo naopak jako ostřejší výměna názorů, dokonce jako hádka. Vzdělání, profese, stáří účastníků mají vliv na různou intelektuální úroveň jednotlivců KU a s ní spjaté užívání odborných termínů, slangových výrazů, vulgarismů atp. Takový faktor, jako je pravidelnost návštěv, jejich opakovanost, může působit, že mnohé v hovoru je možno jen naznačit, jazyková stránka může být značně redukována, jsou hojné elipsy, zatímco při ojedinelých návštěvách je nutná větší explicitnost.

Po vymezení komunikační situace se zastavíme krátce u problematiky třídění, klasifikace komunikačních situací. Je mnoho kritérií, podle nichž je možno komunikační situace klasifikovat do určitých skupin. Zde zaměříme pozornost na tři kritéria, a to na 1. písemnost/mluvenost, 2. rozsah komunikační situace, 3. proměnné komunikační situace a průběhu komunikace.

Kritérium písemnost/mluvenost se vztahuje na všechny verbální komunikační situace, v nichž se užívá pro komunikování buď grafických znaků, nebo zvuků. Na jedné straně stojí příznaky písemnost/mluvenost ve vzájemném protikladu (jazykové projevy jsou buď písemné, nebo mluvené), na druhé straně jsou ve vzájemné spojitosti, jsou ve vztahu překrývání, přechodu. Komunikační praxe přináší totiž projevy, v nichž se písemnost s mluveností prolíná. Typickým příkladem pro to jsou odborné diskuse nebo pracovní porady, které jsou sice mluvenou komunikací, ale užívá se v nich četných prvků projevů písemných (odborných termínů, celých obrátů, pasáží a konstrukcí typických pro písemný text). V písemných textech lze zase najít prvky mluvenosti v podobě kontaktních prostředků, otázek atp. S kritériem

pisemnost/mluvenost se kříží kritéria další, a to např. dialogičnost/monologičnost, verbálnost/neverbálnost.

Podle rozsahu komunikační situace rozlišujeme (spolu s *Lamse-rem* 1969) tři typy komunikačních situací. První, co do rozsahu nejmenší, jsou mikrosituace, v nichž se odehrává komunikace malých společenských skupin, které se vyznačují tím, že mají omezený počet účastníků (kolem deseti i více) a že mezi těmito účastníky jsou určité pevnější vazby dané společnými zájmy, společnou činností, názory atp. Komunikace mezi nimi má často ráz mluveného dialogu, který se odehrává v nějakém uzavřeném prostoru a má spíše neveřejný ráz. Druhým typem z hlediska rozsahu jsou mezositua-ce, které se vytvářejí v prostorách ještě měřitelných plošnými jednotkami. Typickým příkladem komunikačních mezosituací jsou třeba nemocnice, výrobní podniky, školy. Komunikace v nich je stupňovitá – odehrává se mezi dvěma, třemi partnery, ve skupinách (srov. mikrosituace), ale typickým příkladem pro komunikaci v mezosituaci jsou třeba plenární schůze odborové organizace, celopodniková shromáždění atp., na nichž ubývá dialogičnost (uplatňuje se v diskusi) a začíná převažovat komunikace monologická. Roste rovněž podíl písemných projevů v podobě organizačních a pracovních řádů, směrnic atp. Z hlediska rozsahu jsou těžko vymezitelné makrosituace. Jde v podstatě o situace masové komunikace zejména ve sdělovacích prostředcích. I zde se uplatňuje stupňovitost komunikace (mluvená dialogická komunikace dvou, tří partnerů, skupiny v rozhlasovém a televizním vysílání, tedy jakési mikrosituace v makrosituaci, veřejné monologické projevy, např. slavnostní proslovy, monologické i dialogické texty písemné publicistiky).

Proměnné komunikační situace a průběhu komunikace jsou faktory, které ovlivňují podobu komunikace v příslušné KU, včetně užitých jazykových prostředků. Jde především o tyto faktory:

- Počet partnerů komunikace, jejich vzdálenost a kontakt, prostředí, čas.

- Sociální role a sociální status komunikantů (sociální role se chápe jako normativně schválený vzorec chování očekávaný od každého, kdo zaujímá určitou pozici, jako systém určitých očekávání okolního sociálního prostředí, týkajících se chování člověka v určité pozici (srov. *Janoušek* 1968, *Kon* 1977); v komunikaci se většinou vztah sociálních rolí partnerů (např. nadřazeného a podřazeného, vztah učitele a žáka atp.) projevuje velmi výrazně.

- **Komunikační kompetence**, do níž se zařazují znalosti jednotlivce o prostředcích, pravidlech, normách a zvyklostech komunikace a jeho zkušenosti s nimi. Zahrnuje mnoho složek, např. znalost kódů (ta je vůbec podmínkou uskutečnění komunikace), znalost komunikačních norem (ta je důležitá pro úspěšnost komunikace), společné všeobecné znalosti komunikantů, společný zkušenostní komplex (ovlivňují např. míru explicitnosti vyjadřování, umožňují vyvozování atp.).

- **Komunikační záměry**, které lze vysvětlit jako snahu účastníka komunikace ovlivnit v průběhu komunikační události partnera, jeho postoje, city, psychický stav, informovat ho, informovat sebe atp. Způsob postupného uskutečňování komunikačních záměrů nazýváme **komunikační strategií**.

- **Osobní vlastnosti a momentální psychický stav** komunikantů; tyto faktory mohou ovlivňovat i působení jiných proměnných komunikační situace, např. uplatňování sociálních rolí nadřizeného a podřizeného, výběr témat ke komunikaci atp.

- **Základní cíl** komunikační události, její základní zaměření, to, k čemu má komunikace sloužit, k uskutečnění čeho přispívá. Některé druhy komunikačních situací mají základní cíl stanovený už předem, např. vyučovací hodina ve škole, pracovní porada, schůze. Naproti tomu u spontánní mluvené komunikace se cíl postupně vytváří a nezdědka je neurčitý i při zpětném posuzování příslušné KU.

- **Téma** komunikace jako obsahově strategické východisko KU. V jejím průběhu se může hovořit o jednom nebo více tématech, jsou různé způsoby vývoje a zpracování tématu v komunikaci. Pro jednotlivé komunikační oblasti jsou příznačné soubory témat (témata pracovní komunikace, běžných denních rozhovorů atp.).

- **Komunikační kontext** vysvětlujeme jako zařazení jedinečné komunikační události do řetězce, skupiny příbuzných, obdobných, vzájemně vázaných komunikačních událostí. Ovlivňuje jazykovou stránku komunikace, např. explicitnost vyjadřování, užívání odkazovacích prostředků atp. Silný komunikační kontext působí např. v běžných denních rozhovorech v rodině, kde jazyková stránka může být značně redukována, protože mnohé je účastníkům, kteří jsou v neustálém styku a opakovaně spolu hovoří o týchž věcech, jasné.

- **Předmětné a osobní objekty** komunikace jsou konkrétní neosobní objekty (předměty, věci, zařízení atp.), o nichž se v průběhu komunikace události mluví, a dále přítomné nebo nepřítomné osoby, které se neúčastní komunikace, ale v průběhu KU se o nich mluví.

V různých druzích komunikačních událostí mají různě důležité postavení, podstatnou složkou komunikace jsou např. v rozhovorech při nakupování.

- Cílový předmětný objekt je předmět, na jehož vytváření, resp. přetváření je zaměřena společná činnost jedinců v určité společenské situaci. Jako proměnná komunikační situace se uplatňuje hlavně v oblasti pracovní komunikace, především v těch jejích typech, které se uskutečňují v konkrétních pracovních činnostech.

- Společná činnost – toto obecné označení pokrývá různé druhy činností, od konkrétních pracovních (i manuálních) úkonů až po společné intelektuální snažení komunikačních partnerů o vytváření duchovních hodnot v širokém slova smyslu; při tom se utvářejí jejich vzájemné vztahy.

Tyto dosud probrané proměnné komunikační situace souvisejí s jejím základním vnějším uspořádáním (počet partnerů, jejich vzdálenost a kontakt, prostředí a čas), s osobami komunikantů (sociální role a sociální status komunikantů, komunikační kompetence, komunikační záměry a strategie komunikantů, jejich osobní vlastnosti a momentální psychický stav) a s obsahem, tématem a základním cílem komunikace v určité KU. Další proměnné souvisejí přímo s uskutečňováním komunikace, na průběhu komunikace se přímo podílejí:

- Komunikační role, tzn. způsob účasti jednotlivých osob na komunikaci. Mají základní vliv na to, zda komunikace se realizuje v podobě monologu nebo dialogu (záleží na stupni aktivity jejich účasti, na délce jejich vstupů do komunikace a na vzájemném rozdělení těchto vstupů. Stabilní rozdělení aktivní komunikační role (mluvčí, autor, produktor, podavatel) a komunikační role pasivní (posluchač, příjemce, čtenář, recipient) mezi partnery komunikace se může v jejím průběhu v některých komunikačních situacích změnit, dialog může přejít v monolog a naopak.

- Komunikační kanály, tj. předměty, zejména různá technická zařízení, která se podílejí na přenosu informací v prostoru, resp. na uchování jejich fixované podoby v čase, přicházejí v úvahu hlavně při uskutečňování zprostředkované komunikace, např. při telefonických rozhovorech, při rozhlasovém vysílání, při rozhovorech uskutečňovaných radiotelegrafickým spojením atp.

- Informační konzervy jsou dříve vzniklé komunikáty, uchované prostřednictvím záznamu, nahrávky atp., které se uvádějí do vztahu k právě realizované komunikaci. Pro komunikaci mohou být

velmi důležité, např. v případě zápisu z minulé pracovní porady, dřívější nahrávky rozhovoru v terénu užité později v živém rozhlasovém vysílání atp. Způsoby práce s informačními konzervami mohou být rozmanité (citování, parafráze, výklady, odkazy atp.).

- **Aparatura**, tj. předměty, jejichž prostřednictvím se realizuje působení účastníků společné činnosti na cílový předmětový objekt (nářadí, přístroje, pomůcky různého druhu).

Ze tří kritérií pro klasifikaci komunikačních situací, o nichž jsme zde hovořili, se první dvě, totiž **p í s e m n o s t / m l u v e n o s t** a **r o z s a h** situace uplatňují ve všech komunikačních situacích, které mohou prakticky nastat. Každá komunikační situace má nějaký rozsah, i když členění na mikro-, mezo- a makrosituace je příliš hrubé a poněkud zjednodušující, jak jsme naznačili, a komunikace v ní se uskutečňuje buď písemným, nebo mluveným médiem. Z proměnných kritéria třetího mají některé rovněž zásadní význam a v komunikační situaci jsou vždy přítomné, např. počet partnerů komunikace, jejich vzdálenost a kontakt, čas, sociální role a sociální status komunikantů, některé složky komunikační kompetence, např. znalost kódu.

Účast některých proměnných v komunikační situaci, resp. v KU není pro uskutečnění komunikace nezbytná. Např. informační konzervy, cílový předmětný objekt atp. jsou charakteristické jen pro některé typy komunikačních situací, v nichž mají vliv na způsob a průběh komunikace, v některých typech komunikačních situací mají tyto proměnné úlohu podstatnou (např. v pracovních poradách, v komunikaci probíhající při pracovní činnosti, která směřuje k vytvoření, zhotovení konkrétního předmětu).

Důležité pro průběh komunikace jsou proměnné spjaté s individualitou mluvčího, s jeho vlastnostmi a momentálním psychickým stavem. Ty mohou působit velmi různě a směr tohoto působení se dá jen těžko odhadnout. Osobní vlastnosti a momentální psychický stav někdy ovlivní, a dokonce zvrátí ty rysy komunikace, které byly vyvolány vnějšími (objektivními, sociálními) podmínkami komunikační situace (např. v rozhovoru mezi lékařem a nemocným se může stát, že se pacient v důsledku svého psychického rozpoložení nechová v souladu se svou sociální rolí, která mu předpisuje jistý (zdvořilý) způsob verbálního chování vůči lékaři, a může se dostat s lékařem do konfliktu, může ho napadnout, osočit).

2. V této části přednášky budeme charakterizovat některé z důležitých komunikačních oblastí současné společnosti.

Jednou z nich je oblast m i m o p r a c o v n í h o p r o s t ř e d í, v němž se uskutečňují především rozhovory v průběhu denního rodinného života, v chodu domácnosti, při rodinných oslavách, při řešení rodinných problémů atp. Komunikace je ovlivňována především blízkým, soukromým vztahem jejích účastníků, tím, že se důvěrně znají a často spolu opakovaně komunikují. To způsobuje zkratkovitost, redukci ve vyjadřování, užívání ustálených názvů i obrátů, pro cizí účastníky někdy neznámých, náznakovost, opakovanost. Do oblasti komunikace v mimopracovním prostředí patří také přátelské rozhovory, např. při návštěvách u přátel, rozhovory vedené v různých zájmových sociálních skupinách, např. v tenisovém oddíle, v turistickém kroužku, rozhovory mezi sousedy. I tyto rozhovory jsou silně ovlivňovány blízkými, přátelskými vztahy lidí, kteří mají společné zážitky, zkušenosti a zájmy.

Proti komunikaci v mimopracovním prostředí stojí oblast k o m u n i k a c e p r a c o v n í, resp. komunikace v pracovním prostředí. V něm se odehrávají rozhovory v podstatě dvojího druhu. První jsou neformální přátelské rozhovory, k nimž sice dochází v pracovním prostředí, ale netýkají se bezprostředně pracovního výkonu nebo pracovní náplně a jsou blízké přátelským rozhovorům v prostředí mimopracovním. Odehrávají se např. v pracovních přestávkách, při obědě v závodní jídelně, při cestě na schůzce, pracovní porady atp. Druhé jsou rozhovory formální, které probíhají při situacích, jako jsou např. konkursy, rozhovory nadřízeného s podřízenými o tématech čistě pracovních a provozních, projednávání stížností, žádosti, vydávání pokynů, instrukcí atp. Mezi formálními (oficiálními) a neformálními (přátelskými) rozhovory v pracovním prostředí je celá řada přechodných typů, které směřují k jednomu nebo druhému pólu v závislosti na působení sociálních faktorů, jako je např. vztah podřízenosti/nadřízenosti, stupeň kvalifikace, vzdělání atp., na tematické rozhovorů, na cílech účastníků. Jsou ovšem i situace, kdy rozhovory čistě formální (oficiální) se změní ve svém průběhu v rozhovory do jisté (i značné) míry neformální (neoficiální); to se pochopitelně promítá v jejich jazykové stránce.

Vedle prostředí pracovního a mimopracovního, převážně rodinného, se současný uživatel jazyka pohybuje v dalších komunikačních situacích, z nichž časté jsou pro něho ty, v nichž uspokojuje své různé životní potřeby, totiž situace při n a k u p o v á n í a při v y ž a d o v á n í ( u s p o k o j o v á n í ) s l u ž e b v širokém slova smyslu. Rozhovory při nakupování mají v současné době, stejně jako v dobách dřívějších, svá víceméně ustálená pravidla a ustálený repertoár vyjadřovacích prostředků, zdvořilostních obrátů, způsobů žádání a nabízení zboží, způ-



sobů pojmenování zboží atd. Průběh rozhovorů i jejich vlastní jazyková stránka jsou ovlivňovány sociálními rolemi prodavače a zákazníka, zejména pokud jde o vyjadřování zdvořilosti nebo užívání spisovných a nespisovných tvarů. Nutnost časové ekonomie vede k redukci jazykového vyjadřování, situačnost spolu s dalšími faktory, jako je opakovanost aktu prodeje a nákupu téhož zboží v téže prodejně, dává možnost vyvozování toho, co nebylo explicitně vysloveno, jak u prodavače, tak u zákazníka.

Neobyčejně důležitá a široká je oblast komunikace při vyučování na různých stupních škol. Každý člen společnosti jí prochází po léta a jejím prostřednictvím se formuje jeho osobnost z hlediska lidského i profesionálního. Reprezentuje současně jeden z druhů řízené komunikace (na rozdíl od komunikace neřízené, spontánní, jako jsou většinou už zmíněné rozhovory v mimopracovním prostředí). Patří do ní řada podtypů podle stupně škol a forem vyučování, např. výkladová hodina, různé druhy zkoušení na základních a středních školách, vysokoškolské semináře a zkoušky, konzultace různého druhu, které už někdy přesahují typické školní vyučování.

Pro současnou dobu je příznačná komunikace zprostředkovaná. Z ní nejčastější jsou telefonické rozhovory různých druhů, pracovní i soukromé. Hlavním určujícím rysem této komunikace jsou zprostředkovaný kontakt a vyloučení podstatných mimojazyčných složek z účasti v ní, dále nutnost časové úspory, která vede ke zkratkovitosti, stručnosti, nebezpečí ztráty spojení, technické šumy ztěžující dorozumění.

Komunikační oblasti, o nichž jsme hovořili, nepokrývají pochopitelně celé komunikační kontinuum současné společnosti, nicméně jednotlivec velkou část svých komunikačních aktivit realizuje právě v nich.

3. V poslední části přednášky ukážeme na příkladech z rozhovorů při nakupování, jak komunikační situace a její proměnné působí na výběr, uspořádání a podobu některých jejich jazykových prostředků a na výstavbu textu. Z proměnných komunikační situace a jejího průběhu, jak byly probrány v první části přednášky, vybereme jen ty, které jsou pro situaci nakupování relevantní.

Z charakteru celkové společenské situace je pro nakupování v současné době podstatně to, že jde o státní, nikoli soukromý obchod a že i akt prodeje a nákupu je poznamenán rychlým životním tempem, neutěšenou situací ve službách atp. Důsledkem toho je relativně nízký

výskyt zdvořilostních stereotypů pro zahajování a ukončování rozhovoru při nákupu (uvítání zákazníka a rozloučení se s ním), pro nabízení a žádání zboží, zdvořilost se vůbec uplatňuje jen málo. Vyskytují se tyto zdvořilostní formule: *prosim/prosim, přejete si, přál/a/ byste si, čím/čím posloužím/posloužím, přání*; dále méně zdvořilé vybídnutí k vyslovení přání (žádosti) jako *co to bude, co si dáte, další*. Zákazníci užívají výrazů *prosilla/ bych, dejte mi prosim/prosim vás, buďte tak laskavej/á/*, častěji vyslovují přání (žádost) bez zdvořilostních obrátů. K zahájení aktu prodeje a nákupu ještě patří oslovení zákazníka a prodavače, jako např. *slečno, mladá pani/paní, pane, mladý muži* atp. Jejich repertoár se obměňuje s proměnou společenské situace.

K rysům celkové společenské situace patří rovněž *feminizace* zaměstnanecké role prodavače v současné době. Dalo by se předpokládat, že ženy v roli prodavačky budou spíše mnohmluvnější než muži, že jejich vyjadřování může být citovější, resp. expresivnější, záleží ovšem vždy ještě na osobních vlastnostech komunikantky v roli prodavačky. Skutečné srovnávání je obtížné právě pro nedostatek projevů mužů v roli prodavače, pro samotný fakt její feminizace.

Kromě rysů celkové společenské situace působí ještě rysy aktuální komunikační situace, jako je např. *prostředí*. Např. rozdíly mezi obchodním domem (zejm. ve velkém městě) a malou prodejnu (zejm. v menších městech a obcích) jsou někdy patrné i při srovnávání rozhovorů při nakupování, které se tam uskutečňují. Prodavači (prodavačky) v malé prodejně mívají k zákazníkům osobnější přístup, který se projevuje v menší stručnosti (a strohosti) jejich jazykových projevů. Zákazníci mají možnost chovat se volněji, přirozeněji, nejsou omezovali ve svém projevu, ve vyjadřování citovosti, jak je patrné např. v rozhovoru v galanterii (malá prodejna), viz v příloze ukázkou I (5B *jéžíš to já přesně nevím jak je to číslovany . . .*; 11B *To ste strašně hodná ale snad to bude dobrý . . .*). Vedle toho může řečové chování prodavače (prodavačky) být ovlivněno druhem prodejny (prodej běžného nebo luxusního či nedostatkového zboží). Dalo by se předpokládat, že běžné zboží, např. potraviny, není třeba zvlášť nabízet, zato u luxusních předmětů (pokud jsou v dostatečném množství) je zákazník někdy ke koupi „přemlouván“, je přesvědčován o kvalitách, výhodnosti atp. Tomu odpovídají např. stereotypy s funkcí nabízení. V prodejnách s určitým druhem zboží, např. s textilem (srov. ukázky II, III) je prostor pro širší rozhovor, při rozhodování ke koupi přichází do úvahy víc věcí (např. k čemu je látka určena, její kvalita, množství, barva atp.), srov. stereotypy pro nabízení určitého materiálu (ukázka II 5A . . . *ten je tedko moderni ten by se*

*určitě líbil* – srov. elipsu dativního objektového doplnění slovesa *líbit se* (něco se líbí někomu); ukázka II 7A . . . *přijďte za hodinu a už tady nebude*; ukázka III 2B . . . *něco co by k tomu šlo* = co by se k tomu barevně hodilo, co by ladilo; ukázka III 5A *že to k tomu krásně pude?*; uk. III 3A . . . *tady do toho kakaova* – *kakaovo* = substantivum středního rodu, znamená barvu připomínající barvu kakaa).

V rozhovorech při nakupování je patrná účast situace. Vede k úspornosti jazykového vyjadřování, k užívání deiktických prostředků a k uplatnění prostředků mimojazykových. Texty některých rozhovorů jsou jazykově velmi úsporně, nicméně k dostatečnému domluvení se jsou naprosto vyhovující. Tak např. v rozhovoru v ukázce III není vůbec přímo nazván předmět nákupu, je jenom podán jeho popis (2B . . . *takovejhle podobnej nebo něco co by k tomu šlo*) a ze situace je zřejmé, že jde o ústřížek látky, proužek, kousek atp. Rovněž ze situace si lze domyslet, že vyjádření 3A . . . *tady do toho kakaova* znamená *tato látka zbarvená kakaově*. Hojně jsou deiktické prostředky v zástupné funkci (srov. zájmena *tohle*, *to* v ukázce III 5A *že to k tomu krásně pude?*), eliptické konstrukce (ukázka III 2B . . . *takovejhle podobnej nebo něco co by k tomu šlo* [bych potřeboval, sháním . . .]; 3A *tak jediné do toho kakaova nebo tohle*, bych měla, by tady bylo . . . ), které už někdy hraničí s brachylogičností.

Na rozhovor při nakupování může mít vliv momentální počet zákazníků v prodejně. Velké množství kupujících může způsobit větší úspornost ve vyjadřování prodavačů (prodavaček) i zákazníků, může vést i k nervozitě způsobené tísní, únavou obou stran atp. To může být i příčinou užití expresivních výrazů v rozepřích, event. hádkách.

V rozhovorech při nakupování se silně uplatňuje komunikační kontext, tzn. to, že jde o opakovanou situaci prodeje/nákupu, o jeden z řady obdobných nebo vlastně týchž interakčních aktů. V jazykové stránce se to projevuje užíváním stereotypních formulí, dále úsporností, redukcí, eliptičností a náznakovostí. Tyto jazykové rysy, pro rozhovory při nakupování tak příznačné, jsou vyvolány i dalšími proměnnými komunikační situace a průběhu komunikace, totiž společným i znalostí partnerů komunikace (jednak všeobecnými, o současném světě, jednak speciálními o zboží a způsobech nakupování a provozu prodejen) a jejich společným zkušenostním komplexem týkajícím se prodávání a nakupování zboží, srov. ukázku IV, v níž verbální složka je velmi úsporná, kusá, a přesto prodavač se zákazníci si dobře rozumějí (9A . . . *jestli máte tašku nebo sáček*, 10B *jo hned to bude*, 11A *pučte mi to tak*) významná je zde i neverbální složka vyjadřování.

Opakovanost aktu prodeje a nákupu, jeho základní cíl, časové a společenské faktory a faktory další vedly k vytvoření poměrně stabilního vzorce jednání obou stran při nákupu. Tento vzorec může být různě modifikován, ale jeho kostra (1. zahájení rozhovoru – vyslovení přání – splnění /nesplnění/ přání – předání zboží) je ve všech konkrétních rozhovorech při nakupování. Jednotlivé fáze (zejm. vyslovení přání a jeho splnění /nesplnění/) se mohou opakovat, některé se nemusí vůbec uskutečnit, např. zahájení rozhovoru, do rozhovoru mohou být vtažena jiná témata netýkající se nakupování.

Sociální role prodáváče a zákazníka předurčují účastníkům rozhovorů při nakupování způsoby chování, včetně řečového. Prodáváč volí stereotypní formule pro nabízení zboží, příslušné zdvořilostní formule tak, aby dosáhl cíle, tzn. aby prodal zboží. Zákazník rovněž volí stereotypní formule a zdvořilostní obraty pro žádání zboží; také on usiluje o splnění základního cíle, zakoupení určitého vyhovujícího zboží, které ho má uspokojit.

Velký vliv na podobu rozhovorů při nakupování mohou mít osobní vlastnosti partnerů a jejich momentální psychologický stav. Projevují se např. v mnohomluvnosti, nebo naopak v úspornosti, ve zvýšené expresivitě, nebo naopak v převaze citově neutrálních prostředků, v rychlém nebo pomalém tempu řeči, v imperativních nebo neutrálních postojích, které se projevují v míře zdvořilosti nebo třeba i v neverbálním chování. Srov. např. v ukázce I: zákaznice je zřejmě dost hovorná, užívá expresivních výrazů jako *jéžíš, . . . to ste strašně hodná . . .* U prodáváčů (prodavaček) se osobní vlastnosti projevují méně, zejm. ve velkých prodejnách a obchodních domech, kde převažuje neosobnost v jejich chování. Zákazníci buď na neosobnost přistupují, nebo naopak neomezují svou individualitu. Mohou tak přimět prodáváče (prodavačku) k citově výraznějším projevům, ale mohou také sebe uvrhnout do méně příznivého světla.

Ve všech rozhovorech při nakupování můžeme nalézt prostředky odpovídající různým proměnným komunikační situace. Některé výrazové prostředky lze spojovat s působením více proměnných současně. Tak úspornost vyjadřování včetně eliptičnosti může být výsledkem působení proměnných situačnosti, společného zkušenostního komplexu partnerů komunikace, jejich společných znalostí, komunikačního kontextu.

Na závěr se ještě zmíníme o užívání spisovných a nespisovných jazykových prostředků v rozhovorech při nakupování a o vlivu proměnných komunikační situace a průběhu komunikace na jejich

volbu. Obecně lze pozorovat, že v komunikaci při nakupování, podobně jako v mnohých dalších komunikačních oblastech, se prostředky nespisovné a spisovné střídají a je možno uvažovat o příčinách tohoto stavu a o tendencích, které se prosazují.

Jako základní kritérium pro volbu spisovných nebo nespisovných jazykových prostředků (platí to pro jevy výslovnostní, hláskoslovné, morfologické a lexikální) se nejčastěji uvádí rozlišení veřejné (formální, oficiální) a neveřejné (neformální, neoficiální) komunikace. Jestliže však začneme podrobněji zkoumat jednotlivé typy komunikačních situací a komunikační události, toto z globálního pohledu jasné kritérium se relativizuje, právě proto, že v každé komunikační události působí řada proměnných, o nichž jsme hovořili. Je také řada komunikačních situací, které stojí na pomezí veřejnosti a neveřejnosti. Jmenujme za všechny třeba právě rozhovory při nakupování. Na volbu spisovných nebo nespisovných prostředků při nakupování mohou mít vliv např. rysy aktuální komunikační situace (druh prodejny, druhy nabízeného /žádaného/ zboží), aktuální sociální role prodáváče a zákazníka, sociální charakteristiky komunikantů (vzdělání, původ, místo ve společenské pracovní hierarchii), osobní vlastnosti, osobní vyjadřovací zvyklosti atp. Působení těchto a dalších proměnných není ovšem jednoznačné. Je zajímavé, že např. relativně vyšší sociální statut (týkající se vzdělání, postavení v zaměstnání) může zákazníka vést k užití jak spisovných, tak i nespisovných slov a tvarů. Jsou tu důležité jeho individuální vyjadřovací zvyklosti, jeho vlastnosti (např. je zvyklý jednat spíše nadřazeně, nebo spíše přátelsky, může se podbízet, může se záměrně jazykově přizpůsobovat prodáváči, nebo naopak se od něho odlišovat). Prodáváč jako reprezentant instituce obchodu může mluvit spisovně, na druhé straně v zájmu navazování kontaktu se zákazníkem volí někdy raději neformální nespisovný způsob vyjadřování. Velkou roli i u něho hrají jeho osobní vlastnosti, dále také druh prodejny a druh nabízeného (žádaného) zboží. V prodejnách luxusního zboží bychom třeba předpokládali, že prodáváči (prodáváčky) budou mluvit spisovně, ale zdaleka tomu tak vždy není. Pod vlivem ostatních činitelů, kteří jsou ve hře ve svém úhrnu, volí oba partneři buď prostředky spisovné, nebo nespisovné, nebo – nejčastěji – jejich kombinaci. Obecnější problém nazývaný také jako střídání kódů (spisovné a nespisovné češtiny) je třeba zkoumat pomocí sociálně psychologických rozborů konkrétních komunikačních situací tak, jak jsme se pokusili naznačit u komunikace při nakupování.

## PŘÍLOHA

- | pauza
- ↑ stoupnutí melodie
- ↓ klesnutí melodie

## I - textilní galanterie

- 1 B dobrý den ↓
- 2 A dobrý den ↓ jaké máte přání? ↓
- 3 B potřebovala bych pro kluka bílý rukavice do tanečních ↓
- 4 A jakou velikost? ↓
- 5 B jéžíš to já přesně nevím jak je to číslovaný ↓ | no takový asi | ale ruku má velikou ↓
- 6 A podívejte se na tyhle ↓ to je největší číslo ↓
- 7 B jéžíš tak to ne ↑ to sou moc veliký ↓
- 8 A tak tyhle menší? ↓
- 9 B to by mu mohlo bejt ↓
- 10 A když mu nebudou ↑ tak si je můžete přijít vyměnit ↓
- 11 B to ste strašně hodná ↓ ale to bude dobrý ↓ | tak vám moc děkuju ↓ | kolik sem dlužná? ↓
- 12 A třicet korun ↓

## II - textil

- 1 A dobrý den ↓
- 2 B dobrý den ↓ prosím vás já bych potřebovala pro vnučku na šaty ↓ něco co se teďko nosí ↓
- 3 A a na jaké by to mělo být? ↑
- 4 B no na takový letní ↓ a na léto ↓ | to víte ↓ teď | no aby se to dobře nosilo prostě ↓ | můžete mohla byste mi poradit slečno? ↓
- 5 A podívejte se tady na ty bavlny ↓ | tady máme teď i modrotisk ↑ ten je teďko moderní ↑ ten by se určitě líbil ↓
- 6 B tak já nevím co vzít ↓ | (ukazuje na modrotisk) a je to vopravdu hezký na šaty? ↓
- 7 A teď sme ho dostali ↓ přidejte za hodinu ↑ a už tady nebude ↓
- 8 B tak jo ↓ | a kolik bych asi tak toho měla vzít? ↑
- 9 A chcete s rukávama nebo bez? ↓
- 10 B jen tak na ramínka ↓
- 11 A tak to stačí metr a půl ↓
- 12 B tak jo ↓ ste hodná že ste mi poradila ↓
- 13 A tak tady je to prosím ↓

## III - textil

- 1 A prosím ↓
- 2 B já bych měl takovou prosbu ↓ | už sem toho dneska moc slítal ↓ | takovejhle podobnej nebo něco co by k tomu šlo ↓ | (ukazuje ústřížek látky) jenom dvacet čísel ↓ ale aby to k tomu šlo ↓
- 3 A tak jediné tady do toho kakaova ↑ | nebo tohle ↑ | ale to spíš ukažte ↓ ta kakaová ↑ popřemejšlejte ↓ | ta by nebyla špatná ↓

- 4 B a víte že jo? †
- 5 A že to k tomu krásně pude? †
- 6 B máte pravdu † beru dvacet cenfáků †
- 7 A prosim †

#### IV - maso uzeniny

- 1 A prosim mladá pani †
- 2 B kilo ramínka †
- 3 A tohle † † nebo větší kousek byste chtěla? †
- 4 B ten je pěkněj †
- 5 A no voni sou pěkný voba †
- 6 B ten větší †
- 7 A eště něco k tomu mladá pani? †
- 8 B párky máte? †
- 9 A ne † čekáme zboží † zeptejte se tak kolem poledne snad přivezou † † jestli máte tašku nebo sáček † †
- 10 B jo hned to bude †
- 11 A pučte mi to † † tak † †
- 12 B děkuju vám †
- 13 A padesát pět † a takhle je to sto †

#### LITERATURA

JANOŮSEK, J., Sociální komunikace, Praha 1968.

KON, J. S., Sociologie osobnosti, Praha 1971.

KOŘENSKÝ, J. - HOFFMANNOVÁ, J. - JAKLOVÁ, A. - MÜLLEROVÁ, O., Komplexní analýza komunikačního procesu a textu. Učební text, České Budějovice 1987.

LAMSER, V., Komunikace a společnost, Praha 1969.

## Dialog a konflikt

OLGA MÜLLEROVÁ

Dialogické komunikaci je od nedávné doby věnována pozornost v zahraniční lingvistice i u nás. Práce o dialogu se zabývají jeho různými stránkami – obsahovou a tematickou výstavbou, jeho uspořádáním komunikačním a interakčním (zatím menší pozornost byla věnována jeho výstavbě jazykové). Do rámce komunikačních a interakčních aspektů dialogu spadá i hledisko konfliktnosti, jímž se chceme zabývat v tomto článku.<sup>1</sup>

V SSJČ je význam slova *konflikt* naznačen pomocí synonym *rozpor; neshoda, nesouhlas; srážka, utkání, střetnutí*. Z této řady je vidět, že slovem *konflikt* lze označit různé stránky, projevy a různou intenzitu protikladných vztahů mezi lidmi, ale i „věcmi“. Široce budeme chápat význam slova *konflikt* i my. Budeme ho užívat neterminologicky pro označení nesouladu mezi partnery v dialogu a podle potřeby ho budeme specifikovat.

Nesoulad mezi partnery v dialogu se může projevit navenek v jejich chování, ale nezdánlivě zůstává nevyjevený, skrytý. Partneři se však i při jejich zjevném nesouladu chovají různě – od nepřátelského postoje signalizovaného zvukově (např. zesílením hlasu, větším rozpětím výšky tónu v hlasové melodii, příznakovými intonačními kadencemi), lexikálně (užíváním expresivních výrazů) i syntakticky (krátkými replikami, nedokončenými nebo přerušnými syntaktickými konstrukcemi a jejich modifikacemi atp.), přes „studenou“ zdvořilost a rezervovanost až k vnějšímu přátelskému tónu, v němž nesoulad vychází najevo ironií, narážkou, náznakem, které náhodný pozorovatel nemusí ani odhalit.

V rozhovorech probíhajících v různých komunikačních situacích a s různými cíli je možno vidět konfliktnost na více úrovních. U pracovních porad, odborných diskusí atp. se celkové zaměření rozhovoru jeví nejspíše jako řešení problémů, u běžného denního rozhovoru jako nedorozumění, v oblasti nakupování a služeb jako dohadování se atp. Protikladné nebo různé postoje a názory partnerů, různé chápání věcí se v různých typech rozhovorů dává najevo více nebo méně konfliktně podle prostředí, účastníků, cílů atp. Dochází tak třeba k debatám v oblasti pracovní komunikace s ostrými výměnami názorů nebo naopak se zdvořilými projevy obou stran, k hádkám v denní komunikaci, při nakupování, v některých prostředích dochází ke rvačkám, nebo naopak ke komickým situacím vznikajícím z nedorozumění.

Konfliktnost je vlastností každého dialogu, dialog<sup>2</sup> je už vlastně sám svou podstatou potenciálním konfliktem. V dialogické komunikaci partneři představují dva póly, jejichž samostatnost a protikladnost se buď vyhraňuje, nebo se zmenšuje, ale nikdy nezmezí. Smysl dialogické komunikace je v tom, že účastníci prosazují vlastní pozice, požadavky a vše interpretují na individuálním pozadí; z toho pak vznikají konfliktní situace.

Protikladnost pozic partnerů tkví ve dvou dimenzích dialogu, (1) v interakční, tzn. ve vnějším uskutečňování dialogu, v jeho průběhu, v jeho mechanismu, který se projevuje vzájemným střídavým reagováním partnerů v komunikačně aktivních a pasivních rolích, pravidly jejich výměny a uplatňování se, (2) v předpokladech každého z partnerů

<sup>1</sup> Z lingvistických prací, které jsme dosud měli k dispozici, se jen nemnohé zabývaly speciálně konflikty v dialogu. Jednou z nich je monografie H. Richtera a F. Weidmanna (1975) a studie Richtera (1979), v nichž zejména zajímavé je rozlišení komunikačních a sociálních konfliktů. O konfliktnosti jako vlastnosti diskursu píše Bavelasová – Rogersová – Millar (1985). Řada poznámek, postřehů a výkladů se najde v mnohých publikacích o mluveném textu a dialogu vůbec. Např. Zemská (1988) píše o polytematičnosti v přirozeném dialogu a v této souvislosti ukazuje, jak zavádění dílčích, zejména konkrétních témat do rozhovoru může vést ke konfliktu. Pozorování spojená s konfliktem jsou obsažena v pracích zabývajících se typy dialogu (srov. např. Solovjeva, 1965; Balajan, 1970; 1974).

<sup>2</sup> Užíváme zde slova *dialog* ve významu ‚rozhovor‘.



k dialogické komunikaci, a to sociálních (věk, vzdělání, sociální postavení), kognitivních (znalosti, schopnosti, mimo jiné i verbální), psychických (osobní vlastnosti, temperament, momentální psychický stav), zkušenostních, záměrových. Mluvčí jsou většinou různě vybaveni, eventuálně vyškoleni k vedení úspěšné dialogické komunikace a z toho také plynou rozdíly mezi nimi. Tyto rozdíly mohou vést k probouzení, zesilování, nebo naopak zeslabování konfliktnosti v dialogu. Velký vliv zde mají záměry partnerů, s nimiž do dialogu vstupují a které se snaží uskutečňovat.

Konflikty vznikají jak na rovině interakční, když partneři nedodržují pravidla výměny mluvčích (skákají si do řeči, nepustí jeden druhého ke slovu), odbíhají od tématu atp., tak na rovině předpokladové (z nestejně sociální pozice mluvčích, z nestejných vyjadřovacích schopností, zkušeností, z momentálního duševního rozpoložení, z osobních vlastností atp.). Většinou však jsou složky interakční a předpokladové propojeny a určité konfliktně zabarvené vlastnosti komunikace charakterizujeme výroky jako „partneři si vzájemně nerozumějí, jeden druhého zesměšňuje, znemožňuje, osočuje, napadá“ atp. Podobu konfliktu mohou nabývat nedorozumění, k nimž v komunikaci dochází, působená např. vnějšími vlivy, nesprávnou referencí, nepochopením ilokuční funkce atd., srov. k tomu podrobněji Dascal, 1985; Müllerová 1988.

O konfliktnosti dialogické komunikace lze uvažovat také v kontextu Griceových (1975) rozhovorových maxim (maxima kvantity, kvality, relevance a způsobu), které jsou rozpracováním jeho kooperačního principu. Jak případně poznamenává Zemská (1988), jsou tyto maximy spíše návodem pro vedení úspěšného rozhovoru, nevystihují průběh reálné dialogické komunikace, protože právě tam jsou neustále porušovány. Proti kooperačnímu principu zdůrazňuje Zemská princip soupeření, který je dialogu vlastní stejně tak jako princip kooperační. Princip soupeření vede k sporům, polemice, konfliktům; k těm ovšem může vést ve svých důsledcích i nedodržování principu kooperačního, což je doprovázeno stálou nutností napravovat to, co vzniká porušováním hladkého průběhu komunikace.

Konfliktnost v dialogu lze sledovat také ve vztahu k mluvním aktům, které se uplatňují při jeho výstavbě, máme-li na mysli jeho uspořádání záměrové, pragmatické. Takové mluvní akty, jako je např. zakazování, příkazování, vyhrožování atp., jsou svou povahou konfliktní, nesoulad komunikačních partnerů se v nich přímo projevuje, což je doprovázeno zvýšenou expresivitou, vyjádřenou především zvukově a lexikálně. Pokud tyto mluvní akty určují ráz celé komunikace, lze příslušný diskurs označit jako spor, hádku, eventuálně rvačku. V mluvních aktech jako např. v poučování, přemlouvání, navrhování, slibování jde o nesoulad mezi partnery v komunikaci přímo spíše nevyjevovaný a také prostředky jeho řešení jsou méně expresivní. Konečně mluvní akty jako např. sdělování informací, oznámení jsou z hlediska konfliktnosti neutrální, i když i ony mohou jak svým obsahem, tak i způsobem pronesení konflikt otevírat či probouzet.

Konfliktností dialogu jsme se zabývali při empirickém rozboru komunikace skupiny 10–13 lidí.<sup>3</sup> Protože nám nejde o charakteristiku této jediné skupiny, ale o charakteristiku typovou, neuvádíme podrobné údaje o prostředí, účastnících a o funkcích skupiny. Pro postižení různých aspektů konfliktnosti, včetně její jazykové stránky, jsme detailně analyzovali magnetofonovou nahrávku dvouhodinového diskursu. Při interpretaci textu i jeho komunikačního pozadí, záměrů a cílů komunikantů jsme využili zkušeností získaných sledováním řady předcházejících a následujících obdobných diskursů, tvořících celý rozsáhlý komunikační kontext, a dále také vlastní dobré obeznámenosti se všemi zúčastněnými. Výsledky tohoto rozboru není možno podat v plném rozsahu v jedné stati. Omezíme se proto pouze na faktory psychologické a sociální povahy, které mají největší vliv na konfliktnost skupinové komunikace, a na některé jazykové prostředky jejího vyjad-

<sup>3</sup> Lze předpokládat, že v malé společenské skupině jsou pro vznikání, vyjevování a řešení konfliktů velmi důležité sociální složky komunikace; spolupráce se sociology by při zkoumání konfliktnosti v malé skupině jistě přinesla upřesnění, ujasnění a zobecnění jednotlivých empirických poznatků

řování. Budeme při tom mít neustále na mysli komunikaci ve zkoumané skupině, která pro nás reprezentuje skupiny určitého typu: skupiny, které nevznikly spontánně, na základě společných zájmů členů, ale skupiny vytvořené direktivně nebo zvolením, aby vykonávaly nějakou práci ve prospěch velké skupiny lidí, podniku či instituce, eventuálně je zastupovaly, sledovaly jejich zájmy.<sup>4</sup> Účel a způsob vzniku skupiny má vliv na její celkový charakter a odlišuje ji od zájmových skupin ve většině rysů, také ve způsobu komunikace a jednoho z jeho aspektů, totiž konfliktnosti.

Sociální a psychologické faktory ovlivňující konfliktnost ve zkoumaném typu sociální skupiny:

- soudržnost skupiny: Spočívá v pocitu odpovědnosti členů, kteří mají vyřešit dané úkoly či vykonat určitou práci tak, aby obstáli při kontrole nebo hodnocení. To je také nejsilnější složka pocitu skupinové identity a zároveň důvod k překonávání vznikajících konfliktů, popřípadě k tlumení konfliktů souvisejících se sférami mimo projednávané problémy;

- vnitřní uspořádání skupiny, sociální role vedoucího a ostatních členů: V čele skupiny stojí její vedoucí, proti němu ostatní členové. Mezi nimi není žádná výrazná funkční hierarchie, každý z nich vykonává ve skupině určitou práci a také jejich vzájemné sociální postavení je přibližně stejné. Vzájemná přibližná sociální a funkční rovnoprávnost členů skupiny dovoluje vznik nepříliš ostrých, řešitelných a na místě řešených konfliktů, nevede ke konfliktům ostrým, skrytým, nevyjevovaným. Mezi vedoucím a ostatními členy je rozdíl daný těmito protikladnými sociálními rolemi. Sociální pozice poskytuje vedoucímu příslušnou funkční autoritu, ostatní členové se funkční autoritě vedoucího, posilované eventuálně i jeho autoritou přirozenou, podřizují.<sup>5</sup> K podřizování se vůči vedoucího přispívá i kolektivní vědomí odpovědnosti za řešení úkolů, očekávaná kontrola a hodnocení. To vede ke spoléhání se na schopnosti vedoucího, zaručující úspěch při vyřizování záležitostí. Protikladné sociální role vedoucího a ostatních předpokládají vznik konfliktů, které ovšem z velké části zůstávají skryté, nevyjevují se a časem se mohou měnit ve stálé pocity averze, nespokojenosti, nesympatií atp.;

- osobní vlastnosti členů skupiny: Pro jednání skupiny jsou zejména relevantní vlastnosti jako mnohomluvnost/úspomost v komunikaci, emocionální/věcné reagování, zásada některých členů skupiny vyjadřovat se k záležitostem, kterým rozumějí/sklon jiných vyjadřovat se ke všemu - tyto a další povahové rysy mohou zvyšovat/snižovat hladinu konfliktnosti při řešení problémů. Některé záporné vlastnosti jako vypočítavost, prospěchářství, závistivost atp. se v komunikaci tohoto typu skupiny projeví jen zřídka, protože to, co je bezprostředně spjata s osobami členů skupiny, zůstává při jednáních většinou skryté;

- cíle komunikace ve skupině: V tomto typu skupiny vzniklém direktivně nebo zvolením cílem komunikace není prospěch skupiny či vyřizování nějakých osobních záležitostí jejích členů, ale prospěch lidí, které skupina zastupuje nebo v jejichž zájmu vyvíjí činnost; to může být naopak spojeno i s neprospěchem jednotlivých členů skupiny. Dohady a spory týkající se např. rozdílného chápání skutečnosti (různé interpretace předpisů, pokynů atp.), názorů na současné, ale i minulé záležitosti, názorů na navrhovaná řešení atp. jsou překonávány díky odpovědnosti členů skupiny vůči lidem, které zastupuje, a nutnosti záležitosti vyřešit. To také bývá důvodem, proč v komunikaci takovéto skupiny téměř vždy vítězí kooperační princip nad principem soupeření;

- způsob komunikace: Uskutečňuje se, jak je to pro tento typ skupin obvyklé, podle určitého, skupinou přijatého a jednotlivci (v nestejně míře) akceptovaného organizačního modelu, který spočívá v tom, že vedoucí skupiny řídí jednání a postupuje podle předem

<sup>4</sup> Máme konkrétně na mysli zvolené výbory různých zájmových organizací (např. sportovních oddílů), představenstva družstev, výbory odborových organizací, různé odborné či jiné komise atp.

<sup>5</sup> Přirozená autorita vedoucího závisí pochopitelně na jeho osobních vlastnostech, schopnostech, způsobech jednání atp.

promyšleného a připraveného plánu. Přijetí a akceptování organizačního modelu jednání zmírňuje eventuální vyjevovanou konfliktnost komunikace, účastníci jsou ochotni ukáznovat se ve svých projevech nesouhlasu, námitek, pobouření, může však stupňovat konfliktnost nevyjevovanou, vnitřní, skrytou, plynoucí z toho, že nesouhlas a nesoulad není zveřejněn;

- veřejnost jednání: Komunikaci tohoto typu skupiny lze považovat za veřejnou. To vede k tomu, že vznikající názorové a jiné neshody se řeší se značnou mírou zdvořilosti, většinou nedochází k situacím, které by bylo možno označit jako hádku, nejvýše jde o vzrušenou debatu, která končí uklidněním a vnějším smírem.

Uvedené faktory ovlivňují komunikaci při pravidelných jednáních skupiny. Při řešení problémů hladina konfliktnosti střídavě stoupá a klesá, stoupá však téměř vždy jen k hranici stanovené povědomím účastníků o míře nutné zdvořilosti a o dodržování jisté společenské formy, která je normou chování ve skupinách tohoto druhu.

Z hlediska užívaných jazykových a textových, resp. komunikačních prostředků mají texty jednání skupiny rysy společné všem mluveným přirozeným dialogům a mluveným spontánním textům vůbec. Jde o zvukovou charakteristiku textu, jeho syntaktickou výstavbu se všemi jejími jevy (srov. přehled u Müllerové, v tisku), způsoby jeho segmentace atp. Zde nás budou zajímat ty komunikační a jazykové prostředky jednání, které souvisejí s jeho konfliktností, mají platnost signálů názorových střetů, protikladných stanovisek. Na některých je patrná hierarchie členů skupiny, vedoucího na jedné straně a ostatních členů na straně druhé.

Z komunikačních prostředků poukážeme na častost vstupů účastníků do jednání, na délku a způsob vstupů a na jejich překrývání.

Z úlohy vedoucího vyplývá, že do jednání vstupuje nejčastěji (je nejvíce informován, reguluje jednání, usměrňuje ho obsahově i formálně), z ostatních jsou vždy dva nebo tři mluvčí aktivnější než druzí. Komunikačně aktivní účastníci se prosazují při jednání méně, pokud se jich projednávají záležitosti netýkají bezprostředně. Jednotliví účastníci mají také nesteréjně vyvinutý smysl pro proporce a pro přiměřené komunikační chování.

Z úlohy vedoucího rovněž vyplývá, že jeho vstupy do jednání jsou nejdelší (uvádí problém, informuje, osvětluje, přesvědčuje). Častost a délka vstupů vedoucího jsou také ovlivněny jeho osobními vlastnostmi, které jeho komunikační aktivitu zesilují nebo zeslabují.

Největší právo na slovo je všeobecně přiznáváno vedoucímu, ale ve chvílích stoupající vyjevované konfliktnosti, kdy účastníci překračují rámeček vymezený organizačním modelem a začínají být neukáznění, musí i on o ně bojovat. Slovo uděluje vedoucí, ale při vrcholení sporu nastává o ně boj, v němž zvítězí ten, kdo nejvíc zesílí hlas a upoutá tak na sebe pozornost. Tu lze upoutat i opačným způsobem, totiž klidným hlasem, ale je to výsada účastníků, kteří většinou hovoří rozumně a jejichž názor stojí za to vyslechnout a respektovat, eventuálně lze upoutat pozornost něčím aktuálně, třeba mimořádně zajímavým sdělením atp. Řadě (většině) účastníků se ve chvílích vrcholení sporu, kdy se konfliktnost zvýší, vůbec nepodaří vzít si slovo. Jejich výpovědi či spíše útržky výpovědi zanikají v řeči komunikačně výbojnějších partnerů nebo se tito účastníci omezují na „přizvukování“.

Zejména při vrcholení sporu nenastane situace, že by si následující mluvčí vzal slovo až po skončení řeči mluvčího předcházejícího; konec jeho řeči a začátek řeči následujícího mluvčího se překrývají. Časté je současné mluvení několika účastníků. Pravidla výměny mluvčích v komunikačně aktivních a pasivních rolích, jak byla pro dialog konstituována (srov. Sacks - Schegloff - Jeffersonová, 1974), se v těchto pasážích jednání v podstatě vůbec nedodržují.

Ze zvukových prostředků, které signalizují konfliktnost jednání, se nejvýrazněji uplatňuje hlasová intenzita, tempo řeči a intonační průběhy.

Ve chvílích, kdy hladina vnější konfliktnosti stoupá, účastníci přestávají dbát na ustálená pravidla jednání. Mluvčí, kteří se snaží vzít si slovo, a soupeří tak mezi sebou, zesilují hlas. Ten, který v té chvíli ještě má slovo a nechce se ho vzdát a do jehož řeči vstoupili druzí mluvčí (nebo jeden z nich), také zesiluje hlas. Hovor tak nabývá na hlasitosti a emocionálnosti. Jeden z mluvčích obvykle zvítězí, záleží na síle hlasu, vytrvalosti, touze prosadit se.

Tempo řeči se při vrcholení sporu zrychluje spolu se zvyšováním hlasitosti, pauzy se vyskytují velmi málo. Překrývání vstupů partnerů a zrychlování tempa řeči jsou typické signály boje o slovo při vzrušené debatě.

Při zvýšené emocionalitě řeč probíhá ve větších intonačních výkyvech a uplatňují se příznakové varianty intonačních kadencí. Jde hlavně o varianty příznakové konkluzivní kadence a také druhy příznakové polokadence, jak je stanovil Daneš (1957) poslechovou analýzou vět spisovné češtiny. Je možné, že poslechová analýza spontánního mluveného a zvláště konfliktního textu by ukázala, že se v něm vyskytují i další varianty příznakových intonačních kadencí nebo jejich modifikace.

Z jazykových prostředků, které slouží jako signály protikladných postojů nebo názorů účastníků jednání, se uplatňuje spojka *ale* a slovo *no*. Při diskusi, sporu nebo vzrušené debatě začínají mluvčí své repliky, v nichž si vzájemně odporují, namítají, stavějí protiargumenty, vyměňují si názory atp., výrazem *no*, spojkou *ale*, popřípadě jinou spojkou s podobným (odporovacím, namítacím nebo důsledkovým) významem, nejčastěji jejich kumulací.

- (1) A jestli by bylo možné tohleto na těch nástěnkách nebo prostě přes důvěrníky dát to na vědomí (požadavek)  
 B n o t o t i ž o t o s e v ž d y c k y k a ž d ý z a j í m a l i n d i v i d u á l n ě (námítka)  
 :  
 :  
 B n o a l e t y s i ř í k a l a, ž e t e ě j e t o t r o š k u h o r š í s e t o d o z v ě d ě t (trvání na požadavku, současně protinámítka)

Slovo *no* jako jeden z nejuniverzálnějších výrazů v mluvených dialozích a ve spontánních mluvených projevech vůbec<sup>6</sup> se ovšem vyskytuje často i na začátku replik, kterými se nevyjadřuje explicitně ani protiklad v obsahu ani v postoji nebo názoru k replice předcházející. Kromě platnosti začátečního opěrného výrazu repliky, který je zvlášť patrný např. na začátku vypravování nebo na začátku odpovědi na některé (zejména otevřené) otázky,<sup>7</sup> kde má často i účel přípravný (mluvčí za nimi také často dělají pauzu), vyjadřuje výraz *no* už jen pouhou potenciální protikladnost partnerů, danou pravidly vzájemného reagování, signalizuje už pouhou možnost zaujmout protikladné, opravné, namítací atp. stanovisko. V řeči některých mluvčích je ovšem užívání výrazu *no* (podobně jako jiných výrazů, např. *tedy*, *prostě*, *vid* atp.) nadměrné, návykové.

Dalším z výrazných jazykových prostředků je užívání sloves ve tvaru 2. os. pl. v platnosti 1. os. pl. Jde o jev, který by mohl být zařazen do šíře chápané problematiky

<sup>6</sup> Výrazu *no* spolu s dalšími, jako např. *jo*, *že*, *ano*, *vid* atd. byla v našich domácích pracích věnována pozornost nejprve z hlediska jejich syntaktického nezačlenění do výpovědi u Hausenblase (1962), který tyto výrazy a některé konstrukce (např. *abych tak řekl* atp.) označil jako přívětné. Müllerová (1966) označila tyto konstrukce jako přídavné a pokusila se ještě postihnout jejich významové platnosti v textu. V nedávné době na ně obrátili pozornost badatelé z oblasti textové lingvistiky a označili je jako signály členění textu (Gliederungssignale, srov. např. u Gülíchové, 1970; u nás viz Hoffmannová, 1985). Souhrnně a ze všech hledisek se o těchto výrazech pojednává v *Mluvci češtiny 3*, Praha 1987.

<sup>7</sup> Jde o otázky, na něž se odpovídá ne pouhou větou (výpovědí), jejíž syntaktické schéma je převzato z otázky, ale celým odpovědovým textem (jsou to např. odpovědi na otázky s tázacími slovy *proč*, *jak* atp.), srov. Conrad, 1978; Müllerová, 1982.

řečnické perspektivy, jak o ní a o prostředcích jejího vytváření psal Mathesius, 1947. Mathesius vycházel ovšem ze souvislého monologického textu a postihl hlavně nejrůznější vyjadřovací funkce plurálu 1. os. (vztah já – my),<sup>8</sup> dotkl se však i významů 2. os. pl. Náš materiál, který má dialogickou povahu a v němž je základní vztah já (my) – ty (vy), poskytuje příklady, v nichž se významy těchto zájmen zaměňují, proplétají a směšují. Věc se ještě komplikuje tím, že 2. os. pl. sloves má dva významy, význam vykání a význam skutečně plurálový.

Záměna a směšování významů slovesných tvarů 1. a 2. os. pl. je vyvolána způsobem komunikace. Zásady, pravidla a postupy pro řešení záležitostí lidí, které skupina zastupuje, jsou vypracovány kolektivně, vzájemným dohadováním a domluvou všech členů. Při jejich projednávání však členové vystupují se svými individuálními názory a posuzují individuální názory druhých a právě to vede k tomu, že se často v jejich řeči objeví sloveso ve tvaru 2. os. sg. nebo pl. s významem vykání, které však má význam 1. os. pl., srov. příklady 2, 3, 4, 5. U 2. os. pl. kromě vykání připadá v úvahu ještě význam ‚celá skupina kromě mluvčího‘, ten však v těchto příkladech nepřipadá v úvahu, protože mluvčí B se vždy obrací ke stejnému členovi skupiny, kterému vykává.

(2) B ale vy ste říkal minule že b u d e t e d á v a t příspěvky i na poukazy který si někdo přinese

(Rozumí se ‚budeme‘ – my jako skupina, ale zároveň také celá velká skupina lidí, kteří budou souhlasit s pravidly vypracovanými skupinou.)

(3) B b u d e t e b u d e m e d á v a t přednost jenom rekreacím cestovních kanceláří?

(Sloveso v 2. os. pl. znamenající vykání je opraveno, nahrazeno tvarem 1. os. pl. – mluvčí si zřejmě uvědomila, že se vyjadřuje nepřesně.)

(4) B jak k tomu b u d e t e p ř i s t u p o v a t ?

(Tvar *budete přistupovat* znamená vykání (mluvčí B zjišťuje otázkou názor tázaného na záležitost), ale není vyloučen ani význam 1. os. pl. (jak k tomu budeme přistupovat my jako skupina spolu s vámi jako vedoucím?).)

(5) B ... je soukromý podnikání proč b y s t e z p ř e d n o s t ň o v a l oficiální cestovní kancelář oproti soukromému?

A dobře dobře a jak to teda c h c e t e u d ě l a t ?

B právě to já se vás ptám jak c h c e t e u d ě l a t pořádek v tom?

V 1. replice tvar slovesa *zpřednostňoval byste* má jednak význam 1. os. pl. (*zpřednostňovali bychom*), protože jde o budoucí postup celé skupiny, ale znamená i vykání, protože se jím naráží na soukromý názor mluvčího A, s nímž mluvčí B polemizuje, interpretaci jako vykání podporuje i kondicionálový tvar. Ve 2. replice tvar *chcete udělat* znamená jednak vykání (mluvčí A reaguje na repliku mluvčí B, s níž si vykává), jednak znamená celou skupinu, která „stojí proti němu“, ve 3. replice tvar *chcete udělat pořádek* může znamenat jak vykání, tak 1. os. pl. (jak v tom uděláme pořádek?), tak i 2. os. pl., již se obrací na všechny členy.

Už jen z několika uvedených příkladů je patrné, že o přesném významu slovesných tvarů 2. os. pl. nebo spíše o jejich jednoznačném vztahování k adresátovi (adresátům) nelze často rozhodnout, a to ani tehdy, jsme-li dobře obeznámeni s komunikační situací. Vzájemné vazby mluvčích jsou velmi jemné a složité a jazykové prostředky je patrně

<sup>8</sup> O významech zájmen *já – my* v mluvených dialogických textech pracovních porad a schůzí srov. u Müllerové, 1986; Hoffmannové – Müllerové, 1987; srov. též Jasnickij, 1985.

nedokáží v každém okamžiku věrně zobrazit. Tato nepřesnost, nejednoznačnost není ovšem v komunikaci nijak na závadu a většinou také nepůsobí nedorozumění.

Způsoby řešení problémů a sporných otázek jsou ovlivňovány komunikačními normami, jimiž se jednání v tomto typu skupiny řídí. Jejich součástí je zdvořilost, vědomí veřejnosti atp., které působí, že např. nesouhlas a protikladně stanovisko se často nevyjadřují přímo a vyhroceně, a pokud tomu tak je, děje se to ve chvílích, kdy vrcholí spory a kdy účastníci komunikační normy překračují, nedodržují pravidla výměny mluvčích a reagují rychle, předčasně a bezprostředně.

(6) B my máme téma zásobama peněz pokrýt ten rozpočet který sme si

A ale dyť je to obráceně když máme tu částku tu budem rozdělovat do té doby dokud ji máme

(Mluvčí B byla přerušena mluvčím A, který uvádí opačné tvrzení; toto přerušení je naznačeno grafickou úpravou příkladu.)

Daleko častěji mluvčí dává nejprve za pravdu námitkám, bere je zdánlivě na vědomí, ale vzápětí staví protiargumenty a svůj vlastní názor. Tento způsob vedení sporu je typický pro vedoucího skupiny.

(7) B Exod patřil mezi ty na který se přispívalo padesáti procenty

A já vím ale mluvili sme o tom posledně že bychom všechny rekreace převedli na jednotné stanovisko

(8) B . . . nemáme moc peněz

A ne jistě že nemáme ale ty zásady vycházejí z toho že . . .

(9) B třeba ty příspěvky na Chopok žejo ty jedou podle starýho . . .

:  
:

(9) A a n o a l e musí ten poukaz být schválen na schůzi závodního výboru

(10) B na ten Exod aby se pamatovalo do rozpočtu

:  
:

A d o b ř e a l e to už nebudem dělat zvláštní položku protože ty rekreace zahrnem všechny dohromady

Repliky mluvčího A reagující na námitky ostatních účastníků jsou vystavěny tak, že v první konstrukci (části repliky) se podává souhlas s tvrzením, námitkou atp. a druhá konstrukce (část repliky) začíná (většinou) odporovací spojkou *ale*, která signalizuje jeho protinázor. Je však třeba poznamenat, že tento způsob reagování na názor je vlastní i dalším typům dialogů, nejenom jednáním skupiny tohoto typu; rozdíl mezi typy dialogů jsou pak hlavně ve frekvenci užívání tohoto způsobu.

Zdvořilé způsoby a formy se uplatňují také při rozdělování práce a úkolů ve skupině. Téměř se nevyskytují přímé příkazy se slovesem v imperativu. Nejčastější jsou neosobní slovesné tvary:

(11) na nástěnky to přide

(12) já bych jenom prosil jestli by bylo možné tohleto . . . dát na vědomí

Přidělení úkolu má formu otázky

(13) dalo by se to zařadit?

nebo je formulováno v 1. os. pl.:

(14) tak snad bychom to mohli takhle dát na vědomí

Ve všech případech tyto (i další) zdvořilostní formy zmírňují příkazování nebo nařizování či přidělování úkolů.

Snažili jsme se ukázat některé charakteristické rysy komunikace v určitém typu sociální skupiny, kde v celém komplexu faktorů komunikační situace mají zvlášť velkou úlohu jednak globální, celkové cíle všech jednání skupiny, cíle, k nimž byla skupina vytvořena, jednak faktory sociální, zejména uspořádání skupiny z hlediska postavení a úlohy jejího vedoucího a ostatních členů skupiny. Dále pak velkou úlohu hrají osobní vlastnosti, individualita členů skupiny. Hledisko hierarchického uspořádání skupiny nabízí zvlášť zajímavá pozorování; bylo by možno sledovat např. způsoby formulování názorů členů skupiny a jejího vedoucího, signály tlumení konfliktů a úlohu vedoucího při něm. Stranou jsme ponechali např. celkové členění textu jednání, v němž postup od jedné věci k druhé a způsob jejich projednávání (včetně písemného zaznamenání výsledku) vytváří zřetelný rytmus této komunikace.

Domníváme se, že studium dialogu pod zorným úhlem vytváření, zesilování, tlumení a překonávání konfliktů přináší nové poznatky o způsobech interakce a komunikace a mohlo by mít i praktické důsledky. Poznatky o způsobech komunikace zkoumaného typu skupiny zjištěné empirickou analýzou by mohly pomoci ke zlepšení takových jednání směrem k větší ekonomičnosti, časové úspoře, jasnosti, věcnosti, přesnosti i k celkové kultuře vyjadřování.

#### LITERATURA

- BALAJAN, A. R.: Problemy modelirovanija dialoga. Materialy tretjego simpoziuma po psiholingvistike. Moskva 1970, s. 170n.
- BALAJAN, A. R.: Osnovnyje kommunikativnyje charakteristiki dialoga. Avtoreferat kandidatskoj dissertacii. Moskva 1974.
- BAVELAS, J. B. - ROGERS, L. E. - MILLAR, F. E.: Interpersonal conflict. In: Handbook of Discourse Analysis, vol. 4, Discourse Analysis in Society. Ed. T. A. van Dijk. London - New York - Sydney 1985, s. 9-26.
- CONRAD, R.: Studien zur Syntax und Semantik von Frage und Antwort. Studia grammatica XLX. Berlin 1978.
- DANEŠ, F.: Intonace a věta ve spisovné češtině. Praha 1957.
- DASCAL, M.: The relevance of misunderstanding. In: Dialog. An Interdisciplinary Approach. Amsterdam - Philadelphia 1985, s. 441-446.
- GRICE, H. P.: Logic and conversation. In: Syntax and Semantics. Speech Acts. Ed. P. Cole - J. L. Morgan. Vol. 3. New York - San Francisco 1975, s. 41-58.
- GÜLICH, E.: Makrosyntax der Gliederungssignale im gesprochenen Französisch. München 1970.
- HAUSENBLAS, K.: O studiu syntaxe běžně mluvených projevů. In: Otázky slovanské syntaxe I. Praha 1962, s. 313-325.
- HOFFMANNOVÁ, J.: „Gliederungssignale“ in der Kommunikationsstruktur der Arbeitsberatung. In: Linguistische und sozialpsychologische Analyse der mündlichen Kommunikation. Ed. J. Hoffmannová - D. Viehweger. Linguistica XII. Praha 1985, s. 57-71. Interní tisk ÚJČ ČSAV.
- HOFFMANNOVÁ, J. - MÜLLEROVÁ, O.: K rozboru textu jako součásti komunikační události III. ČJL, 38, 1987-88, s. 109-118.
- JASNICKIJ, J. G.: Sposoby vyraženiya avtorskogo „ja“ v ustnoj naučnoj reči. In: Sovremennaja ruskaja ustnaja naučnaja reč'. Tom I. Red. O. A. Lapteva. Krasnojarsk 1985, s. 187-198.
- MATHESIUS, V.: Jazykozpytné poznámky k řečnické výstavbě souvislého výkladu. In: Čeština a obecný jazykozpyt. Praha 1947, s. 380-415.
- MLUVNICE ČEŠTINY 3. Praha 1987.
- MÜLLEROVÁ, O.: K syntaxi nepřipravených souvislých mluvených projevů (Přidatné výrazy a konstrukce). SaS, 27, 1966, s. 118-126.

- MÜLLEROVÁ, O.: Otázka a odpověď v dialogu. SaS, 43, 1982, s. 200–212.
- MÜLLEROVÁ, O.: The influence of participants on group and interpersonal verbal communication. In: Reader in Czech Sociolinguistics. Prague 1986, s. 146–194.
- MÜLLEROVÁ, O.: Nedorozumění v dialogu. In: Fungování textu ve společenské komunikaci. SlavPrag, 32, 1988, s. 249–263.
- MÜLLEROVÁ, O.: Mluvený text a jeho syntaktická výstavba (v tisku).
- RICHTER, H. – WEIDMANN, F.: Semantisch bedingte Kommunikationskonflikte bei Gleichsprachigen. Hamburg 1975.
- RICHTER, H.: Konflikte in Dialogen. In: Dialoge (Beiträge zur Interaktions- und Diskursanalyse). Hrsg. W. Heindrichs – G. C. Rump. Hildesheim 1979, s. 39–85.
- SACKS, H. – SCHEGLOFF, R. A. – JEFFERSON, G.: A simplest systematics for the organization of turn-taking of conversation. Language, 50, 1974, s. 696–735.
- SOLOVJEVA, A. K.: O nekotorych obščich voprosach dialoga. VJaz, 1965, č. 6, s. 103–110.
- ZEMSKAJA, J. A.: Gorodskaja ustnaja reč' i zadači jeje izučeniija. In: Raznovidnosti gorodskoj ustnoj reči. Red. D. N. Šmeljev – J. A. Zemskaja. Moskva 1988, s. 2–44.

---

## RÉSUMÉ

### Dialog und Konflikt

Der Konflikt im Dialog wird von der Autorin als ein fehlender Einklang im Verhalten der Kommunikationspartner aufgefaßt, der auftauchen, oder unter der Oberfläche bleiben kann.

Die Konflikte im Dialog entstehen einerseits auf seiner interaktionalen Ebene, d. h. durch das Wechseln der Partner in ihren kommunikativ aktiven und passiven Rollen, andererseits aufgrund der unterschiedlichen Voraussetzungen, die den jeweiligen Partner dazu befähigen, dialogisch zu kommunizieren (wie z. B. die sozialen Unterschiede zwischen Partnern, ihre verschiedenen Eigenschaften, Absichten u. ä.).

Es werden die Ergebnisse der empirischen Analyse der Kommunikation in einem bestimmten Typ der sozialen Gruppe angeführt. Von den sozialen und psychologischen Faktoren, die die Entstehung der Konflikte in dieser Gruppe beeinflussen, nehmen der Zusammenhalt der Gruppe, ihre innere Anordnung, die soziale Rolle des Leiters und der übrigen Mitglieder, ihre persönlichen Eigenschaften, die Ziele und die Art der Kommunikation die wichtigste Stellung ein. Schließlich werden einige lautlichen, sprachlichen und kommunikativen Mittel, die die konfliktäre Handlung in der Gruppe signalisieren, charakterisiert.



Olga Müllerová

### Spolupráce a konflikt v dialogu (na materiále české televizní publicistiky)

I Vycházím z pojetí dialogu jako sekvence propletených promluv, ve kterých mluvčí vzájemně přebírají perspektivy, úhel pohledu, způsob vidění věci, vcítují se jeden do druhého, nebo naopak se dohadují o svých postojích a pokoušejí se získat jeden nad druhým převahu, uplatnit svou moc

V prvním případě je určujícím principem **snaha o spolupráci**, vzájemné porozumění, vytvoření pozitivní atmosféry. To je nejvíce patrné v tzv. **fatické komunikaci** (srov. Malinowski, 1923, Cheepen-Monaghan, 1990). Cíl této komunikace je interní, jde v ní především o vztah jejich účastníků v průběhu rozhovoru, často při šálku kávy nebo čaje, kdy si volně vyměňují myšlenky, sdílejí určitou náladu, uspokojují potřebu společenského kontaktu. Typickou fatickou komunikací se vyznačuje společenská konverzace (srov. Hoffmannová, 1994), ale její prvky se mohou objevit téměř ve všech druzích dialogů (viz Cheepen-Monaghan, 1990), všude tam, kde naznačení pozitivního lidského kontaktu prospívá při plnění cílů i mimo probíhající komunikaci

V druhém případě se proti principu spolupráce, pozitivní vstřícnosti, prosazuje **princip soupeření** (srov. Jermakova-Zemskaja, 1993, Zemskaja, 1988), převahy, dominance, moci, konfliktu. Takto laděné bývají tzv. **transakční rozhovory** (srov. Cheepen-Monaghan, 1990), jejichž cíl je externí, má se jimi něco změnit v okolním světě, např. prostřednictvím diskuse iniciovat akci, udělat rozhodnutí, vyjasnit stanoviska, vyhrotit rozdíly v názorech. Patří sem i konkrétní účelové rozhovory, jako je např. zakoupení jízdenky, objednání jídla v restauraci, popisování syndromů nemoci lékaři. Mnohé z těchto dialogů jsou asymetrické v tom smyslu, že jeden z účastníků se pokouší vyjádřit svou dominanci nebo moc nad druhým nebo nad ostatními (srov. Morávek-Müllerová, 1976, Marková, 1990)

Pro pochopení toho, co se „děje“ v dialogu, jak se v něm uplatňuje dynamika mezi spoluprací a soupeřením (konfliktem), považují za relevantní tři aspekty

a) sociální vztah účastníka dialogu k jeho okolí, jeho sociální postavení, vnější statut, z něho může vyplývat jeho dominance a s vědomím této dominance může v rozhovoru uplatňovat svou převahu, moc nad ostatními - nebo naopak je proti dominanci druhého (ostatních) bezmocný. Tato stránka dialogické situace ustupuje do pozadí u fatické komunikace, kde se

partneři snaží vzájemné rozdíly v průběhu rozhovoru eliminovat nebo je nebrat na vědomí, naopak v rozhovorech s externími cíli je toto hledisko v popředí.

b) pozice mluvčího v dialogickém dění, jeho statut uvnitř dialogu (viz Marková, 1990); u fatické komunikace se předpokládá v tomto ohledu rovnost, stejné právo uplatnit se v řeči, bez ohledu na vnější statut mluvčího. V rozhovorech s cíli externími není statut mluvčích stejný, jejich účastníci se se svou pozicí buď ztotožní nebo ti, jejichž postavení je spíše podřízené, musí své přání uplatnit se v řeči prosazovat

c) časová dimenze, plynoucí čas, v němž se vztah partnerů neustále vyvíjí, neustále se musí orientovat v proměňujících se podmínkách komunikace

2 Z této celkové perspektivy jsem posuzovala konfliktní a kooperační typy dialogů. V kooperačním dialogu převažuje spolupráce partnerů, snaha o pozitivní ladění a vyznění dialogu. Partneři mohou mít různé názory, ale nad střetem vítězí snaha o vzájemné pochopení, eventuálně vcítění se do pozice druhého. V konfliktním dialogu je kooperační princip v pozadí, partneři prosazují každý sám sebe, své postoje a názory, v krajním případě si navzájem ani nenaslouchají. Může převládnout celkové negativní ladění dialogu a po jeho skončení nezbude než konstatovat, že domluva není možná.

V řadě dialogů se princip spolupráce a princip soupeření, konfliktnosti prolínají (srov. Zemská, 1993), vznikající konflikty jsou společnou „komunikační prací“ tlumeny a odstraňovány. Jsou však i dialogy vyhraněné. Ze široké oblasti české televizní publicistiky jsem pro srovnání konfliktních a kooperačních dialogů vybrala dva pořady „Duel“ (třicetiminutový dialog partnerů s rozdílnými názory na aktuální společenské nebo politické téma, řízeny dvěma moderátory, byl uváděn jednou týdně v průběhu roku 1993) a pořad „Z očí do očí“ (třicetiminutový rozhovor stabilního redaktora s významnou nebo zajímavou osobností na téma, které jí bylo blízké, vysílá se zhruba jednou za měsíc už řadu let). První pořad reprezentuje konfliktní dialogy, druhý dialogy kooperační.

Je však třeba ještě charakterizovat specifické rysy situace dialogu před televizní kamerou. Účastníci obou druhů rozhovorů mluví spolu pro diváky, kteří jsou současně jak příjemci informací zprostředkovaných dialogem, tak i svědky toho, jak se v dialogických komunikačních aktivitách tito aktéři projevují. Na chování některých účastníků je patrné, že televizní kamera svazuje jejich neverbální chování. Nejde ani tak o mimiku a gestikulaci

doprovázející řeč, protože tyto tělesné projevy si mluvčí příliš neuvědomují, ale spíše o pozici, polohy a postavení těla, způsoby sezení, klidové polohy rukou. Na nich bývá patrná svázanost, jista křečovitost, strnulost a to jim stěžuje situaci. Omezení způsobené specifickou „televizní“ situací se projevuje v obou druzích pořadů. Jinak jsou však mezi nimi značné rozdíly.

Cílem **konfliktního** pořadu *Duel* je informovat diváky, veřejnost o aktuálních, ožehavých politických a společenských tématech, udalostech, objasňovat názory, předkládat stanoviska, představit dialogem protikladné názory politiků na určitý problém, korigovat nejasné či nepravdivé informace, které se šíří různými kanály ve veřejnosti. Cílem **kooperačního** pořadu *Z očí do očí* je kromě podání informací o hostovi, s nímž je rozhovor veden, poskytnout divákům podněty k zamyšlení, navodit určitou náladu, umožnit jim intelektuální a citový prožitek.

V *Duelu*, jehož videozáznam a transkript jeho verbální složky jsem analyzovala, je velké množství jazykových, komunikačních a neverbálních prostředků, jimiž partneři vyjadřují vzájemnou protikladnost v názorech, postojích, nesoulad ve vztazích v průběhu pořadu i mimo něj, narážejí i na vzájemná minulá jednání. Jejich postoje jsou dány už předem a v průběhu dialogu se ještě vyhrocoují. Přispívá k tomu někdy i to, že moderátoři, kteří pořad uvádějí, nejsou nestranní, ten z partnerů, který je sám proti přesile, má ztíženou pozici a dává to najevo obranným, někdy však i naopak útočným tónem.

Mluvčí vedou spolu **hoj o slovo**, skákají si do řeči, přerušují jeden druhého, nechtějí se vzdát slova, vyčítají si vzájemně, že jejich partner má větší prostor pro sebeuplatnění. Pocit, že nemohou dostatečně prezentovat své názory, vysvětlit své postoje atp., verbalizují metakomunikativními výpověďmi s významem „nemohu dokončit“, „nepřeji si být vyrušován“, zesilují hlas, zvyšují tempo řeči, v krajním případě mluví ve dvou paralelních monologech. Ze zvukové stránky je patrné, že je to naprosté momentální popření jakékoli spolupráce. Mluvčí často užívají slovesa *nezlobte se* jako kontaktního prostředku s odstinem současné obrany a útoku (mluvčí se sám zlobí a tónem hlasu naznačuje, že pronese něco, co bude partnerovi nepříjemné), někdy jde ovšem o výraz již vysloveně vycpávkový. Často také užívají výraz *prosim (prosim) vás*, rovněž s emocionální a kontaktní platností. Sloveso *prosit*, které performativně vyjadřuje prosbu, ztrácí v této platnosti svůj význam a jeho časté užívání zejména v nespisovné podobě působí nekulturně. Výrazným prostředkem pro vyjadřování konfliktního vztahu partnerů je **ironie**. Druhý partner dialogu (B) ironickým tónem a s tázací

intonaci opakuje část repliky prvního partnera (A) a dává tím najevo naprostý a pobouřený nesouhlas

- A v mých očích by církvi velice uškodilo kdyby žádala zvýhodnění  
 B jaké zvýhodnění? O čem to tady hovoříme?

Ironický tón je ještě silnější tam, kde se kombinuje se zdvořilostními prostředky, např. v ironické omluvě mluvčího (A) za přerušení řeči partnerky (B)

- B pane předsedo / já sem ještě nedomluvila  
 A ano / já vás nechám domluvit / já myslel že je to Ducl / pardon

Na dalších dvou místech mluvčí (A) znovu ironicky připomíná, že se partnerka (B) nenechala ve své řeči přerušit

- A já se hlásím / byť jsem byl pozván do Duclu  
 A já si nedovolím vám skočit do řeči / ale hlásím se

Jako prostředek ironické zdvořilosti působí i četná oslovení plnými tituly. při stoupajícím konfliktu se frekvence oslovování zvyšuje a obřadnost užívání titulů (*pane ministře, pane radní, pane náměstků, pane mistopředsedo, pane exministře*) kontrastuje s expresivitou atmosféry při vzrušené výměně replik

Vedle zdvořilosti, často ovšem ironické, se vyskytují prostředky, které jsou všeobecně považovány za méně zdvořilé, např. když mluvčí označuje svého partnera v přímém dialogu s ním 3 osobou *na to určitě pan ministr za chvíli upozorní* (předjímá jeho námitku), *pan ministr je dokonalý profík který se už ve vládě naučil mluvit stále* (kritizuje jeho chování)

Vyhrocené názorové neshody jsou signalizovány celou řadou jazykových a zvukových prostředků (viz též Müllerová, 1991) Ve vypjatých okamžicích užívají partneři výpovědi, jimiž každý explicitně popírá to, co pronesl ten druhý. Vznikají celé informačně prázdné pasáže. v nich partneři stojí tvrdě na svém, odmítají se dohodnout a příčina nesouladu přetvárá být zřejma

- A to prostě není pravda  
 B je to pravda

Vyskytují se **řečnické otázky**, jimiž mluvčí vyjadřují nejčastěji tvrzení nebo námitky *pane předsedo ale není to právě v rozporu?; není podnikání v rozporu s posláním církve?* Silně expresivní jsou otázky s vlastními odpověďmi. Mluvčí položí otázku a sám na ni odpovídá. Otázka i vlastní odpověď na ni jsou proneseny silně emocionálně - zesíleným hlasem a namítacím, nesouhlasným tónem.

Televizní kamera omezuje mluvčí v **neverbálním chování**, hlavně pokud jde o pohyb v prostoru. Méně omezená je gestikulace, která je pochopitelně výraznější v konfliktnějších pasážích a již si mluvčí pomáhají jak při formulaci, tak pro názorný doprovod slov a pasáží a pro podporu rytmu řeči. **Mimika** vyjadřuje stav mysli a psychiky mluvčího, prozrazuje jeho pocity, ale na druhé straně může skutečný stav mysli zakrývat - v tom případě je neupřímná. Mnoho významů má **úsměv**, za kterým se v konfliktních pasážích tohoto pořadu skrývají často negativní pocity. Ironickým úsměvem doprovází mluvčí svou řeč, ale rovněž s ironickým úsměvem naslouchá řeči svého protivníka a tímto způsobem dává najevo své hodnocení. Ironický úsměv mívá i další odstíny, např. odstín pobavenosti, pohrdání, úžasu, nevěřičnosti (často ve spojení s vrtěním hlavy), nesouhlasu, odmítání atp. Úsměv se stává, zejména v pasážích, kdy jsou účastníci v konfliktu, jakousi maskou, za níž se skrývá také nepříjemný pocit při přijímání výtky, výčitky, kritiky a s níž se také výtky, výčitky i kritika vyslovuje. Partneři se usmívají, ale není to úsměv přátelského vztahu, pocitu, kontaktu.

Prostředky, jimiž partneři v **Duelu** signalizují vstřícnost, snahu o spolupráci jsou řídké a nevýrazné. Jako snahu o spolupráci lze hodnotit to, když si partneři vzájemně nechávají prostor pro řeč, chovají se při řečových výměnách ukázněně. Většinou to však přichází v úvahu jen v klidných pasážích. Pokud partneři **Duelu** spolu souhlasí, je to většinou vždy jen s výhradami (*souhlasím ale...*) Formálně je kooperativnost zachovávána nebo nastolována při začátcích a koncích pořadu. To je ovšem ve větší míře zásluhou a také povinností moderatorů. Celkově lze konstatovat, že je tento pořad na upřímnou spolupráci jeho aktérů chudý.

Přimo opačně působí kooperativní pořad **Z oči do očí**, v němž soupeření, protikladnost v postojích obou účastníků naprosto chybí. Mezi redaktorem, který klade otázky, a jeho hostem, který na ně odpovídá, platí jakási nepsaná dohoda - oba mají svou roli a nevystupují z ní. Není zde boj o slovo ani negativní pocity vyplývající z toho, že se některý z nich nemůže uplatnit v řeči. Oba jsou neustále připraveni dát si v řeči přednost, a když začnou mluvit

současně, omlouvají se. Redaktor nechává hosta mluvit tak dlouho, jak mu to vyhovuje, pro kladení svých otázek využívá příznivého předělu, přestávky v řeči.

Redaktor klade otázky, o nichž ví, že nebudou hostovi nepříjemné, nechce ho svými otázkami zaskočit. Jsou to otázky týkající se profese, specializace, zájmů, různých činností i jeho soukromí a míří na pozitivní složky hostovy osobnosti. Redaktor je maximálně vstřícný a v jeho chování, úsměvech, gestech se jen zřídka objeví náznak ironie, nadhledu, podle typu osobnosti, s níž vede rozhovor, a jejího chování.

V rozhovoru převládá informativnost, partneri jsou navzájem zdvořilí a oba, více však redaktor, se snaží vytvořit dobrou pohodu této fatické komunikace. Užívají k tomu žertování, vypravování, obrazných vyjádření, přirovnání atp. Mohou zde vyniknout kvality řeči obou účastníků, jejich schopnosti předvést kultivovaný rozhovor na zajímavé téma pro televizní veřejnost.

Nekonfliktní ráz pořadu působí také to, že gestikulace a mimika partnerů jsou umírněnější než v Duelu a těžištěm pozornosti diváků musí být především obsah rozhovoru. Mimika a úsměvy mají méně funkcí a utvrzuje se jimi většinou pozitivní vztah partnerů (souhlas, porozumění, pobavení bez ironického zabarvení). Naprostý nedostatek konfliktu a dokonalá zdvořilost mohou ovšem někdy působit monotónně a nepřírozeň a stoprocentní vstřícnost, pohoda může u diváků vyvolat dojem neupřímnosti, pouhé hry.

Jedním z mála problémů, které se zde mohou vyskytnout, je zveřejňování soukromých záležitostí hostova života, které by mohlo vyvolat jeho rozpaky nejen bezprostředně v rozhovoru, ale i u televizních diváků. Je otázka, do jaké míry je zveřejňování soukromých stránek hostova života přijatelné a únosné.

Ze srovnání konfliktního a kooperativního dialogického televizního pořadu vyplývá, že pro přijatelnost, úspěšnost publicistického pořadu u diváků je důležitá jistá vyváženost jeho složky kooperativní a konfliktní. Negativně působí vyhraněně konfliktní ráz pořadu s nedostatkem vůle ke spolupráci, naopak bez náznaku napětí, protikladnosti, soupeření může působit do jisté míry i neupřímně a nemusí být vždy zajímavý, přitažlivý.

## Literatura

- Hoffmannová, J.: Je (právě) konverzace (pravým) dialogem? In: Dialóg a dialogickosť v politike, spoločnosti, filozofii a kultúre. Nadácia M. Šimečku + ÚSL SAV, Bratislava 1994, 107-111.
- Cheepen, Ch /Monaghan, J.: *Spoken English*. London/New York: Pinter publishers, 1990
- Jermakova, O.N./Zemskaja, J.E. K postrojeniju tipologii komunikativnych neudač (na materiale jestestvennogo dialoga). In: J.E. Zemskaja (ed.), *Russkij jazyka v jeho funkcionirovanii. Kommunikativno-pragmaticeskij aspekt*. Moskva: Nauka 1993.
- Malinowski, B.: The Problem of Meaning in Primitive Languages. In: Ogden, C.K./Richards, I.A. (eds.), *The Meaning of Meaning*. London: Routledge/Kegan Paul 1923.
- Marková, I./Foppa, K. (eds.): *The Dynamics of Dialogue*. New York / Berlin / Heidelberg / London / Paris: Springer-Verlag 1990.
- Morávek, M./Müllerová, O.: Dyadická komunikace (Pokus o komplexní charakteristiku situace dialogu). *Slovo a slovesnost* 37, 1976, 195-201
- Müllerová, O.: Dialog a konflikt. *Slovo a slovesnost* 52, 1991, 242-255
- Zemskaja, J.A./Šmeljev, D.N. (eds.): *Raznovidnosti gorodskoj ustnoj reči*. Moskva: Nauka 1988

Jana Hoffmannová

**No já nevím asi tak ňák...**

**(K výrazovým prostředkům sémantiky neurčitosti a nejistoty v mluveném textu)**

1. Je přirozené, že mluvený text (zvláště projev spontánní, nebo aspoň zčásti improvizovaný, nepřipravený) je prostoupen daleko více, ve větší míře neurčitostí než text psaný (obvykle více nebo méně propracovaný, promyšlený). Specifika a šíře projevů kategorie neurčitosti v mluveném textu nám zřejmě umožňuje (nebo nás přímo nutí) chápat tuto kategorii velmi široce. Mluvený text, produkováný často chvatně, pod značným situačním tlakem, s formulačními obtížemi, je nutně poznamenán značnou vágností v oblasti obsahu i výrazu (srov. k tomu Neustupný, 1966). Silná vrstva neurčitých významů, spojená v mluveném textu se specifickými výrazovými prostředky, zahrnuje především projevy nejistoty mluvčího, která může být různě motivována:

1.1 Mluvčí si nemusí být jist věci samou, obsahem své promluvy; přitom si tuto obsahovou nejasnost buď neuvědomuje, nebo si ji uvědomuje a případně se snaží ji zastírat, kamuflovat (pak pracuje v textu s jistou sémantickou neurčitostí záměrně). Nejistota může pramenit z toho, že předmětem vyjádření je pouhá dosud nedostatečně konkretizovaná představa; nebo z toho, že mluvčí vypráví své vzpomínky a na sdělované skutečnosti se obtížně rozpomíná; nebo z toho, že ve vztahu k předmětu, o němž hovoří, nedisponuje dostatečnými znalostmi; či z celkové situace, v níž se rozhovor odehrává a která může poznamenávat repliky partnerů nejistotou buď „zvnějšku“, nebo pramen nejistoty tkví ve vzájemném vztahu partnerů. Důležitý je samozřejmě i typ mluvčího a jeho psychický stav, tj. např. trvalá nebo momentální zmatenost, bezradnost.

1.2 V jiných případech mohou být pramenem nejistoty mluvčího spíše obtíže vyjadřovací a formulační. I tehdy, kdy hovoří o skutečnostech, které dobře zná, pamatuje si atd., může mluvčí váhat, tápat, hledat vhodný výraz nebo celkový způsob vyjádření, postupně formovat svou komunikační strategii.

Vztahy mezi různě motivovanou nejistotou (jako postojem mluvčího) a textovou neurčitostí jsou přitom velmi komplikované. Mluvčí ve svém textu, resp. ve svých replikách, ve svém podílu na dialogu reflektuje různými způsoby svou subjektivní nejistotu; takto zformovaný výsledek, tj. neurčitost textu, může opět vyvolat nejistotu u partnera, příjemce, interpreta textu (viz k tomu Hirschová, 1992, která se však zaměřuje speciálně na neurčitost komunikačních



funkcí dialogických replik). Zdá se, že v mluvených textech dochází ke směšování různých druhů neurčitosti, které je možno v propracovaném, zřetelně artikulovaném textu psaném diferencovat a přiřadit jim konkrétní prostředky. Často nerozeznáme, zda se mluvčí vyjadřuje neurčitě proto, že jev, o němž hovoří, vůbec neexistuje, resp. existuje pouze v jeho představách; či proto, že předmět hovoru sice existuje, ale nelze ho blíže poznat a vyjádřit se o něm s větší určitostí (resp. je bližší poznání obtížné, nebo je mluvčí nepovažuje za potřebné); nebo proto, že pouze sám nedisponuje potřebnými znalostmi, ev. není schopen se v předmětu řeči dostatečně zorientovat, obsah komunikace si ujasnit; nebo proto, že sice věc dostatečně zná, má v ní jasno, ale z různých důvodů se nechce jasně a určitě vyjádřit.

Těžko tedy v mluveném projevu rozlišujeme, zda jde o neurčitost ve sféře existence a referenční identifikace, jedinečnosti/nejedinečnosti, konkrétnosti/nekonkrétnosti, specifikovanosti/n especifikovanosti, kvantifikace (mluvčí nezná přesné množství, vyjadřuje se přibližně), libovolnosti, explicitnosti/implicitnosti apod.<sup>1</sup> V celkové, obvykle dost značné neurčitosti mluveného textu všechny tyto aspekty splývají; navíc zde neurčitost, vágnost, přibližnost formulaci je umožněna i „spojením aktivity řečové a neverbální“ (viz Hirschová, 1992), tím, že určující, specifikující, konkretizující jazykový prostředek může být suplován mimikou, gestem, ukázáním na příslušný předmět, znázorněním, společnou činností... Komplexní nejistotu, která více nebo méně prostupuje mluvené texty (zvláště spontánní dialogy), asi také není možno diferencovat do jednotlivých stupňů jistotní modality (vysoký – střední – nízký stupeň přesvědčení), rozmístit na škále mezi plnou jistotou „vím, že...“ a plnou nejistotou „nevím, že...“ (srov. Grepl, 1979a,b; Mluvnice češtiny 3, 1987, s. 355n.) a rozlišit hodnoty jako přesvědčení, předpoklad, domněnka, možnost, pochybnost aj.; repertoár výrazových prostředků, které jsou v mluveném textu nositeli atmosféry neurčitosti, je totiž poměrně omezený, většina těchto prostředků je v mluveném textu mnohoznačná a vícefunkční a těžko je lze k jednotlivým hodnotám či stupňům přiřadit. (Kromě toho tato neurčitost, vágnost zasahuje zřejmě širší okruh jevů, než je oblast jistotní modality.)

Neurčitost mluveného textu bezpochyby souvisí s tím, že právě zde se bezprostředně, spontánně projevuje subjekt mluvčího (s minimem objektivizace, autoregulace, autokorekce). Proto se ostatně neurčitost zvyšuje i v literárních textech, kde zprostředkovatelem děje nebo nositelem sdělení není vševědoucí, „objektivní“ vypravěč, nýbrž postava, její (autorem stylizovaný) spontánní, silně subjektivizovaný projev. Neurčitost souvisí s nižší racionalitou

mluveného textu; jde tu rozhodně o jinak motivovaný a po všech stránkách odlišný projev nejistoty než u veskrze racionálních výroků vědců, kteří se však z přirozené skepse nechtějí vyjádřit příliš suverénně, kategoricky, ale zachovávají ve svých promluvách krajní rezervovanost, opatrnost (jeden ze současných představitelů české vědy charakterizuje tento způsob vyjadřování parodicky a s nadsázkou: „... za těchto předpokladů eventuelně případně možná s pravděpodobností 74% může nastat jev...“).

Mluvený text se svou atmosférou neurčitosti a nejistoty je asi i ve filozofickém kontextu vhodným reprezentantem hodnot jako otevřenost, pluralita, relativita; je zřejmě (i když v jiné podobě než texty umělecké, filozofické, esejistické) koncentrovaným výrazem lidského tápání, váhání, hledání, existenciální nejistoty, absurdity a paradoxů lidské existence; ztělesněním averzi současné doby k veškerým nárokům na univerzalitu, k „metapříběhům“, k absolutizaci racionality. Proto se i umělecké texty postmoderní doby často přibližují textům mluveným a jsou s nimi svou inspirací a genezí někdy přímo svázané; mají působit jako něco nehotového, nedefinitivního, pouze nahozeného, proměnlivého. Jako charakteristický rys mluvených textů se i v nich stupňuje sémantická neurčitost (Karola, 1990, upozorňuje na vysokou frekvenci výrazů typu *jakýsi, cosi, nějakým způsobem* v postmoderních textech).

2. Pokládám tedy za vhodné pracovat v případě mluvených textů s komplexní hodnotou neurčitosti a nejistoty a snažit se postihnout specifickou profilaci souboru významů a prostředků, které v českém mluveném textu tuto kategorii reprezentují. Vycházím při tom z vybraných konkrétních situací, v nichž byly pořízeny magnetofonové nahrávky dialogů, které mám k dispozici.<sup>2</sup> Analýzou výrazových prostředků neurčitosti a nejistoty na pozadí komunikačních situací, v nichž byly užity, se pokouším zachytit i příčiny, motivace neurčitosti textu a nejistoty mluvčích. Kromě toho je zajímavé všimnout si strategií, jejichž prostřednictvím se mluvčí se svou nejistotou v komunikaci vyrovnávají: jak překonávají svou nejistotu věcnou i vyjadřovací, jakým způsobem ji případně kompenzují nebo zastírají, jak se neurčitosti svých replik brání s ohledem na partnera a možnost jeho adekvátního porozumění (pokud ovšem není jejich záměrem vzbudit v partnerovi nejistotu a pochybnosti), i s ohledem na sebe sama a své komunikační sebevědomí.

2.1 Situace první: babička vzpomíná na své dětství a mládí na venkově a vypráví o tomto období svého života své vnučce. Vysoký stupeň neurčitosti její řeči je způsoben hlavně tím, že

- vzpomíná na děje a události, ke kterým došlo zhruba před 50 lety; nutně si už tedy na mnohé skutečnosti nevzpomíná přesně, může je ve svém vyprávění postihnout pouze přibližně;
- musí své vzpomínky prezentovat pouze výběrově, uvádět určité příklady, jevy, které zastupují např. celé životní období, komplexní situace nebo okolnosti; proces tohoto výběru je obtížný, jeho nezbytná neúplnost se rovněž projevuje v babiččině vyjadřování;
- sděluje své vnučce skutečnosti, o nichž předpokládá, že jsou mladé dívce neznámé (ta to někdy sama dává najevo svými dotazy); musí se proto snažit o určitou názornost, její vysvětlení a pokusy o definice ovšem nejsou příliš přesné;
- celá situace, kdy musí bez přípravy produkovat rozsáhlé vyprávění, sama vybírat a organizovat jeho obsah, brát při tom ohled na partnerku a reagovat na její dotazy, je pro mluvčí tohoto typu velmi náročná; proto pochopitelně naráží na určité formulační potíže, často váhá s volbou výrazu.

S takto motivovanou nejistotou se mluvčí vyrovnává tím, že

- velmi často užívá výrazů *ňák*, *ňákej*, které mohou znamenat
  - a) už si nevzpomínám, který, jak, kolik, proč...;
  - b) ani před lety, v době, o niž vyprávím, jsem přesně neznala množství, příčinu;
  - c) nejsem schopna přesně zformulovat, který, jak, proč...;
- proces výběru určitých událostí a skutečností ze svého života naznačuje slůvkem *třeba*; to, že uvádí pouze příklady, neúplné výčty, naznačuje spojeními *a tak*, *nebo tak*, *nebo něco...*;
- tam, kde hovoří o skutečnostech partnerce neznámých a chce jí je názorně přiblížit, užívá hlavně výrazu *takovej*, ev. *takovej jako*, *takovej ten* (*nebo rejtěnky takový / jo / prostě to sou takový placky který se dělaj na rychlo...*);
- s vysokou frekvencí užívá tvarů ukazovacího zájmena *ten*, možná i v podvědomé snaze zvýšit názornost, evokační schopnost svého projevu; původní deiktický význam zájmena *ten* se v těchto případech oslabuje, zájmeno má spíše význam připomínací nebo nese některé významy emocionální. Tento způsob vyjadřování je v češtině typický pro nespisovné projevy dětí a prostých lidí (srov. o tom Mathesius, 1947);
- nejčastěji si pomáhá mnohofunkčním spojením *tak ňák*, které je v jejím projevu komplexním ukazatelem nejistoty (*to je tak všeko asi co tak ňák si pamutuju*);
- neurčitost způsobenou tím, že se její repliky vyznačují typickými znaky syntaxe českých mluvených textů (jsou většinou neukončené, nedoformulované, zkratkovité, eliptické;

syntaktické konstrukce jsou k sobě nezřídka jen volně přiřazovány, bez vyjádření logického vztahu) překonává častými opravami, korekturami, rektifikacemi, parafrázemi, tj. různými typy zpřesňujících vyjádření;<sup>3</sup>

– prostor váhání, vzpomínání, hledání výrazu zaplňuje četnými málo funkčními, významově vyprázdněnými výrazy, které se řadí do široké skupiny konektorů a členicích signálů (*a, no, jo, tak, taky, nebo*). Různé redundantní, nadbytečné výrazy tak vytvářejí v jejich promluvách celé série, prostředky neurčitosti se tu kumulují: *a tak se to jako tak se to jako to no taklen měnilo no ale tak ňák to šlo...*

2.2 Situace druhá: jedna dvojice mladých lidí (vysokoškolských studentů) je na návštěvě u druhé dvojice a vedou nezávaznou přátelskou konverzaci. Neurčitost se v tomto rozhovoru projevuje

– opět vysokou frekvencí výrazů *nějak/ňák, ňákej, tak nějak, jaksi* a zejména *jako*; hlavně jedna z účastnic rozhovoru neustále svou řeč výrazem *jako* prokládá, pomáhá si jím při formulování: *vona jako vůbec neřekne jako dobrý den nic;*

– uváděním různých ilustrativních příkladů a skupin příkladů, neúplných výřků, které často vyznívají do neurčita, „do ztracena“, zůstávají otevřené a jsou doprovázeny výrazy *a tak, nebo tak, jo takový, jo takovýhle;*

– explicitním označováním stupňů jistotní modalitty s pomocí výrazů typu *myslim, nevím, mám dojem, nejsem si jistá* a zvláště *mně to přide...*

I v tomto rozhovoru účastníci nejistotu různými způsoby překonávají; nejnapadnější z těchto strategií je zřejmě spolupráce, kooperace účastníků, kteří si svou nejistotu „vyměňují“, svěřují se s ní jeden druhému, vzájemně se v ní utvrzují a společně se pokoušejí o její odstranění. Např. v následující části rozhovoru o datlích vzniká nejistota z neznalosti způsobu, jak se datle zpracovávají a jak se mají konzumovat:

E je to asi šlupka tý datle ale takhle je to takovej jako / já nevím co voni s tím dělaj

H možná s tím cukrem ňák / že to udělá takovýdle

E co voni s tím můžou dělat / já nevím jak to vypadá / ale je to zelený možná

S já nevím

E asi

2.3 Situace třetí: v kursu šití se lektorka a jedna z účastnic snaží domluvit se na představě šatů, které mají být nastříhány a ušity. Účastnice má na počátku představu velmi neurčitou, zkušená lektorka podstatně určitější; postupně se jejich představy sbližují, zpřesňují a

konkretizují. Existence šatů je zatím pouze neurčitá, potenciální, obě partnerky postupně vytvářejí model; to se projevuje celými řetězci kondicionálních slovesných tvarů: *tu šíří bysme mohly udělat takhle... tady by se udělal sklad... tady by byl ten sámeček... abysme to jako trošku udělaly takový jako moderní... dělalo by vám to tady ty šůsky...*

Velice frekventovaný je v tomto dialogu výraz *takový*, kterého se užívá v zásadě třemi způsoby:

- mluvčí si jím vypomáhá tam, kde si je do jisté míry vědoma vágnosti, neurčitosti svého vyjádření, není však z různých důvodů schopna vyjádřit se určitěji a přesněji: *takový volný šaty, taková docela hezká látka;*
- ve spojení *takovej jako*: v situacích, kdy chce mluvčí naznačit partnerce svou představu a dodat svému vyjádření určité názornosti (*takovej jako pásek, takový jako nařasený*);
- ve spojení *takovej ten*: má význam připomínací, mluvčí se snaží přiblížit partnerce zatím neurčitou představu poukazem k něčemu, co partnerka (s největší pravděpodobností) zná: *tenkrát se nosila taková ta voda, takovým tím rovným stehem...*

Protože charakterizované vyjadřování obou partnerek je neodlučitelně spjata s jejich společnou činností (lektorka během rozhovoru kreslí model šatů, kreslí na papír střih, obě střihají, špendlí, manipulují s látkou), mohou do svého dorozumívání vnášet větší určitost a názornost tím, že kombinují neurčité verbální vyjadřování s prostředky neverbálními, tj. s gesty, pohyby, posunky. Verbální vyjadřování je pak možno v situaci tohoto typu zredukovat hlavně na shluky ukazovacích zájmen a příslovcí, doprovázené ukazováním (na papíře, na látce atd.): *že by to tady leželo a teprve tady přes to by se to pustilo spadlý ty průramky; no a tohleto až si začistíte tak potom tadydlete si voentlujete.*<sup>4</sup> Jde bezpochyby o jeden z nejvýraznějších způsobů, jak překonávat neurčitost a kompenzovat nedostatečnou výstižnost lidského verbálního vyjadřování.

Připojme k této situaci ještě situaci čtvrtou – situaci nákupu, z níž máme zaznamenánu řadu různých rozhovorů. Podobně jako účastnice kursu šití o svých šatech, mají také zákazníci často velmi neurčitou představu o zboží, které chtějí koupit; nebo mají představu určitější a dostatečné znalosti v tomto ohledu, ale neumějí žádané zboží pojmenovat ani výstižně charakterizovat; nebo jsou si jisti zbožím a jeho pojmenováním, ale o druhu, velikosti atd. se vyjadřují nepřesně a pouze přibližně. Od prodavačky samozřejmě očekávají, že jim pomůže zkonkretizovat jejich

představu, nalézt přesné pojmenování, stanovit správnou velikost; ne vždy však dorozumívání probíhá takto optimálně. V této situaci zákazníci volí hlavně tyto strategie a prostředky:

- místo přesného pojmenování užijí opis; nezdědka užijí obecného pojmenování se širším významem a připojí k němu výraz specifikující;
- místo oficiálního označení zboží užijí výraz ze svého idiolektu nebo výraz (často slangový), jehož výskyt je skupinově omezen;
- jako v situaci předchozí, i zde je neurčité verbální vyjadřování doplňováno prostředky neverbálními (ukazování, znázorňování pomocí gest) a hojným užíváním zájmena *ten, tenhle...*; i zde se tak kompenzuje nedostatečná výstižnost vyjádření, jeho eliptičnost, fragmentárnost: *to tenoučký tam vedle; patnáct deka tohodlectoho*;
- jako výrazných nositelů nejistoty a formulačních potíží užívají neurčitých zájmen a příslovcí a různých spojení s výrazem *takový (takovej něakej, takovou jako, takovýho něco)*.

Zákazník	ňákej stan pro dva / aby byl s kapli ale vzádu / asi nemáte vite
Prodavačka	ňákej vy chcete něakej malinkej stan
Z	no takovej / no nemusí bejt úplně malej / no ale
P	takovejdle něakej?

Často zde vznikají i různé kombinace několika těchto prostředků (nepřesné pojmenování – specifikace – zájmeno – gesto; aj.).

2.4 Situace pátá a šestá jsou (pokud jde o prostředí, o způsob realizace komunikace aj.) značně odlišné; z našeho pohledu, tj. z hlediska vztahu určitost – neurčitost, však mají leccos společného. Jednu situaci představují nahrávky z lékařské ordinace (rozhovory lékař – pacient), druhou telefonní rozhovory, při nichž občané ohlašují na hasičskou stanici požár (resp. jinou katastrofickou událost). V ordinaci záleží na tom, aby pacient co nejpřesněji pojmenoval a charakterizoval své potíže, dosavadní průběh své choroby, dosud užívané léky atd.; také při hlášení požáru je svrchovaně důležité, aby občan co nejrychleji poskytl přesné údaje o požáru (kdo, co, kde, kdy, jak, proč). V obou situacích jsou však mluvčí často rozrušeni, plní obav, navíc nedisponují potřebnými znalostmi, a tak jsou jejich formulace často značně neurčité; opět hojně využívají neurčitých zájmen a příslovcí, zájmen *ten* a *takový* v různých spojeních, výrazu *jako* aj.

Pacientka já mám takovou plíseň / takovýdle ty velký bílý fleky / nějak se mi to rozlezá mezi ty prsty / nějak se mi to nehojí no ňák mi to mokvá / dávala sem si na to takovej ten prášek / na d se to menuje / je to takový žlutý

A v obou situacích také musí odborník, zkušenější účastník rozhovoru partnera do značné míry vést; tím, že se dožaduje přesných informací, doplnění, upřesnění, se obvykle postupně daří neurčitost z dialogu odstraňovat. Někdy je to ovšem proces velmi obtížný a svízelný:

Hasič vo co tam de mi fekněte  
 Klientka je to / hoří v bytě  
 H a co tam hoří v bytě?  
 K no v bytě to hoří / já nevím / v koupelně je to / je tam voheň  
 H co tam hoří nevíte?  
 K no to já nevím / hoří tam vošklivě / je tam voheň  
 H no ale co? / to nevíte? / vy ste tam nebyla?  
 K no já sem to viděla / dyť tam hoří  
 H a v tý koupelně hoří? / a je tam plyn v tý koupelně? ...

Jako speciální prostředek k překonávání neurčitosti se v těchto situacích shodně uplatňují otázky s tázacím výrazem na konci, tedy s příznakovým aktuálním členěním; jejich pomocí lékař i hasič usměřňují partnera, anticipují jeho odpověď, názorně mu naznačují obsah a strukturu odpovědi: *a toho delagilu ste bral kolik? ted' voláte vod koho?*

2.5 Situace sedmá se od všech situací předchozích výrazně odlišuje. Je to situace zvláště aktuální, příznačná pro současné dění v naší zemi: občanka se přichází poradit s pověřeným pracovníkem zemědělského družstva, jak se má v rámci restitucí přihlásit o půdu po babičce. Průběh dialogu je typický pro přechodné, nesmírně dynamické období ve vývoji společnosti, kdy se přebudovává celá ekonomika a legislativa, kdy se zavádějí a zkoušejí úplně nové mechanismy. To se bezprostředně odráží v globální charakteristice textu, v jeho dominantním modálním zabarvení: vyjadřování obou účastníků silně poznamenává vědomí neurčitosti, momentální nevyhraněnosti, složitosti celé situace (zvláště některých dosud nevytvořených nebo nevyjasněných předpokladů privatizace). Proto se v rozhovoru opakovaně vyskytuje

- adjektivum *složitý* (*složitá otázka* aj.);
- hypotetické formulace založené na kondicionálových slovesných tvarech;
- výrazy jako *asi, snad, možná, třeba, zřejmě, předpokládá se, je/není pravděpodobný, já si myslím, nevočekávám, jestli se nemejlím, mně se zdá, řekněme, dejme tomu*.

– celý tón rozhovoru udávající formulace jako *zatím nevíme; nikdo neví přesně; to právě nikdo neví; nevíme jaká bude perspektiva; nevíme vůbec jak to teda bude dál vypadat; není dost dobře jasný; do ví jak to bude všechno; může se stát...*

Do této komunikační situace tedy vstupuje nejistota, neurčitost jaksi „zvnějšku“, z celkové situace společenské; proto ji partneři pouze reflektují, ale těžko mohou vyvinout nějaké strategie k překonání nejistoty.

3. Analýzou souboru situací, kde je nejistota a neurčitost v mluveném textu různě motivována a partneři se s ní také různě vyrovnávají, jsem chtěla ukázat, že většina textů tohoto typu je sémantikou neurčitosti a nejistoty i jejími výrazovými prostředky přímo prostoupena: repertoár těchto prostředků se však zčásti liší od souboru prostředků užívaných obvykle v textech psaných. Pokud jde o mluvené texty (zejména spontánní dialogy), je soubor prostředků pro vyjadřování neurčitosti poměrně omezený; jde vlastně pouze o několik centrálních, nejfrekventovanějších prostředků (uvědomíme-li si, že právě ony, totiž neurčitá a „ukazovací“ zájmena a příslovce, se vyskytují v mnoha variantních podobách). Tyto výrazy jsou hustě rozloženy po celé „ploše“, v celém průběhu mluveného textu a zastupují zde i významy a funkce, které v psaném textu nese mnoho výrazů dalších (např. se zde v podstatě nevyskytují neurčitá zájmena s komponenty *-si, -koli*; výraz *nějaký/ňáký* zastupuje v plné míře výrazy *jakýkoli, jakýsi*, ale i *některý, kterýkoli, kterýsi* apod.). Přitom ovšem profilace významů a funkcí, které tyto frekventované výrazy v mluvených textech vyjadřují a plní, je někdy odlišná od významů, které jsou jim přiřazovány ve slovnících spisovné češtiny. U některých z těchto výrazů např. čtyřsvazkový Slovník spisovného jazyka českého (dále SSJČ) uvádí 5-6 významů, ale zdá se, že v mluvených textech se vyskytují převážně jen ve 2-3 významech; navíc v mluvených textech často dochází ke smíšení, splynutí významů neurčitosti, přibližnosti, libovolnosti atd., takže konkrétní užití mnohdy ani nemůžeme přiřadit k jedinému slovníkovému významu. Tímto splýváním dochází k tomu, že bychom u některých výrazů pro jejich výskyt v mluvených textech mohli definovat i význam specifický, komplexnější, lexikograficky v této podobě nezachycený (zatím neexistují slovníky mluvené, „nekonvenční“ češtiny).<sup>5</sup>

I.ze tedy shrnout, že centrum sémantického pole neurčitosti, nejistoty v mluvených textech obsazují především tyto výrazy:

3.1 *ňákej*: komplexní exponent neurčitosti; používá se při označování jevů a skutečností, které mluvčí přesně nezná; nebo je záměrně nechce přesně určit a pojmenovat, jistým způsobem se



distancuje od přesného určení; nebo na jejich přesném určení nezáleží, je lhostejné. Výrazu se používá i k vyjádření přibližnosti a neurčitého množství (viz SSJČ, 2. díl, s. 146); a snad nejčastěji si mluvčí tímto výrazem vypomáhá při formulačních obtížích, tam, kde si není jist volbou vhodného výrazu.

3.2 *ňák*:<sup>6</sup> opět velice univerzální prostředek k vyjadřování neurčitosti. Podobně jako výraz pod 3.1 vyjadřuje rovněž jak neznámý, nejistý, blíže neurčený, libovolný způsob, stupeň atd., tak i nejistotu mluvčího při hledání vhodného výrazu nebo formulace. Může tedy např. znamenat nevím (už si nevzpomínám), jak, za jakých okolností; nevím (už), kolik, o kolik, nakolik; nechápu, nerozumím, jak; nevím (už), kdy (viz SSJČ, 2. díl, s. 146, kde se uvádí význam časové neurčitosti jako řidší); může vyjadřovat, že mluvčí anticipuje nějaký způsob, míru, ale i časové určení, jeho konkretizaci však nechává na partnerovi; může vyjádřit i obavy, údiv, strach, pochybnosti atd. spojené s nejistotou mluvčího (viz např. situace v lékařské ordinaci). Tyto významy a funkce jsou v mluvené češtině snad ještě více než pouhým *ňák* obsazovány spojením *tak ňák* (často i *jako tak ňák, tak ňák jako...*).

3.3 *takovej*: kromě základního identifikačního významu, uváděného ve slovníkových heslech pod č. 1, se v mluvených textech nejčastěji vyskytuje ve významech bližících se významovému spektru 3.1 (*ňákej*), tj. vyjadřuje nemožnost, nesnadnost, nepotřebnost přesného určení, neschopnost mluvčího vyjádřit se přesněji, přibližnost vyjádření. I s užíváním tohoto výrazu jsou spojeny psychické a citové hodnoty vyplývající z nejistoty mluvčího (obavy, distance aj.). Prostřednictvím *takovej* (ale často i *takovej ten, takovej jako*) se však může mluvčí pokoušet i připomenout, znázornit, evokovat nějakou skutečnost, její povahu, vlastnost, a to partnerovi, ale i sobě. Neurčitost výrazu ještě zesilují spojení *takovej ňákej, takovýho něco*.

3.4 *jako*: pro tento výraz uvádí SSJČ (1. díl, s. 758) řadu významů, z nichž se v mluvených projevech vyskytuje nejčastěji a je pro ně charakteristický okrajový „význam“, který snad už ani není významem. *Jako* funguje v mluvených textech především jako zcela nadbytečný, sémanticky vyprázdněný výraz, kterým si mluvčí pomáhá při překonávání nejistoty a zejména při formulačních obtížích. Jde o výraz řazený v tomto případě k tzv. vycpávkám, výrazům opěrným, výplňkovým; u některých mluvčích se stává výraznou součástí jejich individuálního vyjadřovacího úzu. (Častým prostředkem neurčitosti, řečového tápání je i spojení *tak jako*.)

3.5 *ten*: podle prvního a základního slovníkového významu je tento výraz především prostředkem identifikace, odkazování a ukazování, tedy prostředkem určování, určení.

Mathesius (1947) upozorňuje na to, že se u přívlastkového *ten* v „hovorové“ češtině oslabuje deiktická, ukazovací funkce. Zdá se však, že v autentickém českém mluveném textu *ten* nejen přestává být prostředkem jedinečného určení, ale přechází až do skupiny sémanticky vyprázdněných výrazů; ty slouží mluvčímu jako pomocné prostředky, k nimž se pravidelně a obvykle podvědomě uchyluje v průběhu obtížného formulačního procesu. Spolu s celou touto skupinou výrazů se tak *ten* podílí na vytváření všudypřítomné atmosféry neurčitosti.<sup>7</sup>

3.6 Velmi častý je v ústech účastníků běžných českých rozhovorů i výraz *já nevím*. Opět tu jde o určitý významový posun: *já nevím* často neznámá, že by mluvčí opravdu něco nevěděl, ale představuje spíše univerzální prostředek k vyjádření váhání, bezradnosti, zmatenosti, nerozhodnosti, nejistoty. (Z hlediska syntaktické výstavby mluveného textu má *já nevím* postavení značně volné, nezávislé – na rozdíl od rovněž poměrně častého *já (si) myslím*, ev. *mně to přijde...*, tedy výrazů syntakticky daleko pevněji zapojených.)

3.7 Při uvádění příkladů. (často nahodile) vybraných skutečností, při formulaci předpokladů, odhadů, očekávání, hypotéz je častým signálem slůvko *třeba*.

3.8 Na vyšší hladiny neurčitosti se podílí i již zmíněná příznačná syntax mluvených textů. Syntaktická výstavba replik je nepevná, zkratkovitá, fragmentární, dochází k vsunování, volnému připojování různých doplňků, přídavných výrazů, opravných vyjádření. Při volném spojování jednotlivých, často na sobě do značné míry nezávislých komponentů v replikách fungují nejčastěji univerzální konektory *a, no, jo, tak, taky, teda, nebo*; v podstatě pouze zajišťují lineární návaznost složek, aniž by přesně vyjadřovaly jejich vzájemné relace. Syntaktické konstrukce se často prostupují, není jasná jejich hranice, nerealizuje se plné obsazení pozic určitého větného vzorce. Řada výpovědí tak zůstává otevřená, neukončená, vyznívá do neurčita; ve funkci tohoto jejich neurčitého zakončení se uplatňuje řada většinou složených výrazů, např. *a to, a tak, no a tak, nebo tak(le), nebo tak řák, nebo něco, a takový, jo takový, jo takovýhle*.

Mimo centrum sémantického pole neurčitosti (jak je profilováno v mluvených textech) už stojí další, byť třeba v českém spontánním dialogu rovněž časté prostředky; jde buď o prostředky více méně neutrální z hlediska diference mluvenosti a psanosti, nebo prostředky příznačné spíše pro texty psané. Zde je možno uvést

– kondicionálové tvary sloves:

– celý soubor prostředků vyjadřujících různé stupně jistotní modality, ať už jde o predikáty typu *domnívám se, předpokládám*, nebo o (větná) adverbia typu *asi, snad, možná, zřejmě, pravděpodobně, spíše* aj. (Zvláštní postavení má zřejmě výraz *prý*, který se v podobě prej hojně vyskytuje i v mluvených textech; je však ukazatelem specifického typu nejistoty, motivované citací – obvykle nepřesnou - cizího výroku, cizího mínění.);

– soubor prostředků metajazykových a metařečových (*řekl bych, abych tak řekl, jak se říká, řekněme* aj.), které rovněž signalizují určité váhání, pochybnosti mluvčího, nejistotu týkající se sdělovaného obsahu nebo způsobu vyjádření; v současné době jsou však zřejmě častější v textech psaných a v připravených, monologických textech mluvených;

a bylo by možno uvádět i různé prostředky další. (Také např. výraz se širokým neurčitým významem *jaksi*, fungující u mnoha mluvčích jako vycpávka, se často vyskytuje spíše v projevech oficiálních, připravených.)

Cílem této stati bylo ukázat, že významový komplex neurčitosti a nejistoty se všemi jejich významovými odstíny se bohatě realizuje zvláště v mluvených textech; že je v nich reprezentován vyhraněným souborem prostředků, které by bylo možno (jistě i na základě dalších analýz) uspořádat podle pravidla o vztahu centra a periferie; a že z tohoto hlediska má svou specifikou jak mluvený text (hlavně dialogický, nepřipravený), tak mluvená čeština. Zajímavým předmětem výzkumu by byly i kombinatorické možnosti těchto prostředků, které se v textech často seskupují v celé řetězce: *ted'ka zatím jako bude třeba možná jenom nák důležitý...*<sup>8</sup>

## Poznámky

1. K těmto rozdílům viz podrobně Hlavsa, 1975. Stranou necháváme bohatou literaturu k problematice určenosti/neurčenosti, která jednak většinou nevychází ze situace v mluvených textech, jednak je založena spíše na materiálu z jazyků od češtiny odlišných (zvláště na užívání určitého a neurčitého členu). O situaci ve slovanských jazycích viz u Uhlířové (1992a).
2. Všechny zde využitě nahrávky jsou součástí fondu mluvených textů Ústavu pro jazyk český v Praze; texty byly zčásti zveřejněny a interpretovány v publikaci Müllerová – Hoffmannová – Schneiderová, 1992.
3. K syntaxi českého mluveného textu viz zejména Müllerová, 1994.
4. Podobně charakterizuje i Weingart (1932) své dorozumívání se svým krejčím při bráni míry a zkoušení šatů; a uzavírá, že právě pozorování tečí tohoto muže obrátilo jeho pozornost k sémiotice.
5. Určitý náběh k takovýmto lexikografickým popisům představují např. Šmírbuch jazyka českého P. Ouředníka (1992) a náčrt slovníku obecné češtiny v publikaci Sgall – Hronek (1992); pozornost v této oblasti se však pochopitelně soustřeďuje více na slova autosémantická.
6. V mluvené češtině převažuje výslovnost *nák, nákej*; mnohdy však výslovnost kolísá mezi touto podobou a spisovnou výslovností *nějak, nějaký*; aniž bychom mohli rozhodnout, ke kterému z obou pólů se více blíží. Tuto problematiku zde nechávám stranou.
7. K různým funkcím zájmena *ten* v českém textu srov. Adamec (1983), Berger (1992).

8. Kombinačními možnostmi některých prostředků jistotní modality se zabýval (v souvislosti s intonací) F. Daneš (1979). Kombinační možnosti zájmen *ten, takový, nějaký* aj. popsala Uhlířová (1992b).

## Literatura

- Adamec, P.: „České zájmeno *ten* a jeho ruské ekvivalenty.“ In: *Konfrontační studium ruské a české slovní zásoby 2*. Praha: SPN 1983, 153-170.
- Berger, T.: „České zájmeno *ten* a německý určitý člen.“ Nepsaný rukopis, 1992.
- Daneš, F.: „K intonaci komentářů mluvčího k výpovědi.“ *SaS* 40, 1979, 152-156.
- Grepl, M.: „Některé problémy jistotní modalit.“ *SaS* 40, 1979, 102-104.
- Grepl, M.: „Úvodní poznámky k tzv. jistotní modalitě.“ *SaS* 40, 1979, 81-87.
- Hirschová, M.: „Neurčitost komunikativních funkcí ve spontánních mluvených projevech.“ *SaS* 53, 1992, 33-40.
- Hlavsa, Z.: *Denotace objektu a její prostředky v současné češtině*. Praha: Academia 1975.
- Karola, J.: „Od moderny k postmoderně.“ *Tvar* 1, 1990, č. 37, 4-5.
- Mathesius, V.: „Přívlastkové *ten, ta, to* v hovorové češtině.“ In: *Čeština a obecný jazykozpyt*. Praha: Melantrich 1947, 185-189.
- Mluvnice češtiny 3*. Praha: Academia 1987.
- Müllerová, O.: *Mluvený text a jeho syntaktická výstavba*. Praha: Academia 1994.
- Müllerová, O. – Hoffmannová, J. – Schneiderová, E.: *Mluvená čeština v autentických textech*. Praha: H+H 1992.
- Neustupný, J. V.: „On the analysis of linguistic vagueness.“ In: *Travaux linguistiques de Prague 2*. Praha: Academia 1966, 39-51.
- Outedník, P.: *Šmirbich jazyka českého. Slovník nekonvenční češtiny*. Praha: I. Železný 1992.
- Sgall, P. – Hronek, J.: *Čeština bez příkras*. Praha: H+H 1992.
- Slovník spisovného jazyka českého. Díl 1-4*. Praha: Academia 1960-1971.
- Slovník spisovné češtiny*. Praha: Academia 1978.
- Uhlířová, L.: „Vyjadřování určení v slovanské nominální skupině.“ *Slavia* 61, 1992a, 45-52.
- Uhlířová, L.: „*Ten nějaký/nějaký ten* a případy podobné.“ *NR* 75, 1992b, 247-254.
- Weingart, M.: „Semiologie a jazykozpyt.“ In: *Charisteria Guilelmo Mathesio Quinquagenario. oblata*. Prague 1932, 5-13.

Jana Hoffmannová

„Řeč očí“ v konverzační analýze a interakční sociolingvistice

O „řeči očí“, o očním kontaktu účastníků komunikace bylo už mnoho řečeno v četných pracích J. Mistrika týkajících se neverbální komunikace (např. 1988, s. 57-60; 1990, s. 61-63; aj.). Cenná zjištění obsažená v těchto pracích bych tu chtěla poněkud rozvinout s pomocí nejnovějších výsledků interakční sociolingvistiky a zvláště konverzační analýzy. Jak už vyplývá z charakteru těchto badatelských orientací, nebudu se při tom zaměřovat na celou sémantiku pohledů, na všechny jejich sémiotické možnosti (tj. pohledy jako znaky pro určité významy), na jejich funkce hodnotící: budu se pohybovat spíše v oblasti „technických“ funkcí pohledů, tj. jejich relevance pro navazování, udržování a ukončení kontaktu, pro sociální organizaci interakce.

Podle J. Mistrika mají pohledy v průběhu dialogu v zásadě dvě hlavní funkce: mluvčí jimi jednak signalizuje svůj stav, svůj postoj k tomu, co sděluje verbálně, obsah své řeči pomocí pohledů různě modifikuje, akcentuje; kromě toho sleduje stav, chování adresáta, registruje reakce partnera na své repliky. Chci tu však zdůraznit, že dříve než dojde k této signalizaci a k monitorování vzájemných reakcí partnerů, mají pohledy závažnou úlohu už při úvodním „rozdání karet“, při vytváření podmínek pro začátek dialogu. Přípravná fáze výměny pozdravů např. spočívá v tom, že se partneři – třeba už z dálky – zaregistrují pohledy; tím, že se jejich pohledy vzájemně nevyhnuly, ale naopak třeba dokonce vyhledaly (mezi větším počtem přítomných osob), byla už vytvořena *pre-condition* pro další akce verbální. Na počátku komunikace jsou pohledy jedním z hlavních prostředků prvotního rozdělení rolí účastníků a jakési ratifikace, potvrzení těchto rolí. Musí být jistým způsobem stanoveno, kdo se stane prvním mluvčím (ten dříve nebo později upře svůj pohled na partnera, dá mu najevo, že svou repliku adresuje jemu) i kdo se stane adresátem, aktivním příjemcem (i on dříve nebo později zaměří svůj pohled na mluvčího a vyšle tak k němu signál, že mu naslouchá, že mu věnuje svou pozornost, zájem...). Ratifikována však může být i role pasivního posluchače – přítomné osoby, která není adresátem replik účastníků komunikace a která do dialogu nikterak nezasahuje; tak se např. děti vedoucí dialog při hře opakovaně obracejí svými pohledy k přítomné osobě dospělé.

Tento mechanismus rozdělení rolí, v němž na počátku komunikace vedle jiných verbálních i neverbálních prostředků hraje důležitou úlohu oční kontakt, se pak v dialogu periodicky opakuje

při střídání účastníků v jednotlivých komunikačních rolích; pohledy se tedy nezastupitelně podílejí na fungování tzv. *turn-taking* (což je jeden z hlavních předmětů zájmu konverzační analýzy). Jestliže v průběhu dialogu někdo z účastníků:

- chce získat slovo: upírá na dosavadního mluvčího pohled s významem *Chci mluvit* (kromě toho, že se např. hlásí, gestikuluje, nadzvedává se na židli, naklání se dopředu, vykřikuje);
- po získání slova chce oslovit posluchače: upírá na adresáta (někdy zvoleného z většího počtu osob) nebo střídavě na různé adresáty pohled s významem *Poslouchej mě (Sleduj mě)*;
- chce se vzdát, zbavit slova: zvolí dalšího mluvčího a upírá na něj pohled s významem *Ujmi se slova, Promluv* (kromě toho, že na něj např. ukáže nebo ho přímo osloví);
- chce si podržet slovo, nechce být přerušován: pak svůj pohled orientuje spíše do neurčita, nezaměřuje ho adresně na nikoho z posluchačů (význam *Chci mluvit dál*);
- nechce se ujmout slova, zasáhnout do rozhovoru: pak se vyhýbá pohledem dosavadnímu mluvčímu, dívá se pod sebe, do prázdna, těká pohledem (význam *Nechci mluvit*);
- nechce být osloven, nechce být přímým adresátem repliky mluvčího: i pak se mu pohledem ostentativně vyhýbá (význam *Nechci tě poslouchat*).

V zájmu fungování mechanismu turn-taking tedy často za pomoci pohledů vyvíjíme nátlak na někoho z partnerů: aby nám (je-li právě mluvčím) přepustil slovo, udělil mandát k mluvení, umožnil dostat se k řeči (technika *catching the speaker's eye*); aby naopak převzal slovo, zavázal se pronést další repliku; nebo aby se stal aktivním adresátem naší repliky, od něhož k nám bude fungovat zpětná vazba (náš pohled na adresáta tu má funkci žádosti o reakci, *feedback-request*). Jen zcela výjimečně tu uijeme verbálního apelu typu *Dívej se na mne, když s tebou mluvím*. „Vyvolávání“, označování budoucího mluvčího pohledem (ev. za pomoci výzvového gesta ruky nebo pokynu hlavy) někdy – např. jako prostředek učitele vyvolávajícího žáky – působí nevtíravě, demokraticky; oproti explicitnímu verbálnímu označení vyvolané osoby totiž není tak silným a závazným nositelem nátlaku. Časté jsou i situace, kdy dva mluvčí začnou hovořit současně, resp. oba zároveň dávají najevo, že se chtějí ujmout slova. Ten, kdo řídí diskusi, učitel apod., může pak opět mezi nimi rozhodnout: označit někoho z adeptů jménem, ukázat na něj, vyvolat ho pohledem. Pokud ovšem dialog není řízený, zafunguje mechanismus *turn-taking* automaticky: jeden z adeptů na další repliku partnerovi ustoupí a obvykle nejen zmlkne, ale odvrátí pohled (význam *Podřizuji se, Zatím se vzdávám slova*). Zároveň však „vítěz“ v této soutěži odvrácením pohledu ztrácí adresáta, je ohrožen nezájmem „poraženého“; je nucen hledat

pohledem jiného adresáta (pokud je víc přítomných), nebo opět upírat pohled na partnera, který ustoupil, snažit se získat jeho pohled a tím i pozornost.

Na okraj tu ještě připomeňme známý postulát konverzační analýzy, že mechanismus turn-taking bývá aktivován hlavně na těch místech v rozhovoru, kde vznikají potenciální předěly, tzv. *transition relevance places*: tj. hlavně tam, kde je víceméně ukončena syntaktická konstrukce, konec je vyznačen i intonací, pauzou... Pokud na takovém místě skutečně dojde k výměně mluvčích za pomoci uvedené hry pohledů, podílí se tu řeč očí i na **delimitaci jednotek dialogu**. A druhá poznámka na okraj, resp. spíše námět k úvaze: pohledy mají evidentně značný význam pro zajištění hladkého průběhu střídání mluvčích; jak si ale potom vysvětlíme, že při dialogu **zprostředkovaném** (např. telefonickém), kdy se partneri nevidí, probíhá výměna mluvčích obvykle též naprosto hladce, snad ještě bezproblémověji, bez přerušování a skákání do řeči? Zde jsou zřejmě účastníci odkázáni jen na to, aby ukázněně čekali na partnerovo ukončení jednotky a vyznačení předělu – aniž by např. svou oční aktivitou mohli předání slova jakkoli uspišit nebo ovlivnit.

Věnujme nyní pozornost ještě jednomu dílčímu problému, který opakovaně řeší konverzační analýza (v pracích Ch. Goodwina ad.). Nežidka se stává, že v momentě, kdy (nový) mluvčí začíná adresovat partnerovi svou repliku, oční kontakt mezi oběma ještě neexistuje. Rozdělení rolí by však mělo být ratifikováno – mluvčí potřebuje, aby se na něj adresát podíval, projevil mu svůj zájem a pozornost. Někdy dává mluvčí posluchači čas, během začátku repliky k němu svůj pohled postupně zaměřuje a doufá, že vyvolá jeho aktivní příjem; v okamžiku, kdy svůj pohled na posluchače upře, si však žádá, aby oční kontakt nastal (to je podle konverzačních analytiků preferovaný stav). Pokud se v tom okamžiku oči partnerů setkají, může mluvčí pokojně pokračovat ve své replice. Jestliže však kýžený signál pozornosti od svého posluchače nezíská, má to obvykle důsledky pro celou další produkci a konstrukci jeho repliky. „Žádost“ mluvčího o pohled partnera vypadá většinou tak, že mluvčí svou repliku přeruší, nechá viset ve vzduchu její neukončený fragment, nastává (po *self-interruption*) tzv. *phrasal-break*. Mluvčí většinou udělá pauzu, případně ji vyplní neurčitými hezitačními zvuky; čeká na pohled recipienta, snaží se ho přitáhnout, odkládá nový začátek své repliky. I tento re-start je pak součástí „žádosti o pohled“. Někdy stačí, aby mluvčí zachytil, že se k němu partner začíná obracet, naklánět, směřovat svůj pohled k němu; už na tomto základě může mluvčí začít produkovat svou definitivní repliku. Jestliže však pohled recipienta stále nepřichází, opožďuje se, oční kontakt stále nenastává,

mluvčí někdy používá techniky pauzy a re-startu i opakovaně, v celých sériích – dokud pohled partnera nepřitáhne, dokud tak definitivně nezprůchodní, neotevře komunikační kanál. Pokud mluvčí realizuje rozsáhlou repliku, může i v průběhu její produkce ztratit pohled adresáta; i pak někdy cítí potřebu (a pokusí se) si ho opět stejnými technikami vyžádat.

Připomeňme si v této chvíli jedno ze základních pravidel slušného chování, k jehož dodržování jsme byli vždy vedeni: *když s někým mluvíš, máš se mu dívat do očí*. Toto pravidlo je velmi emotivně ilustrováno apelem, který je obsažen v dopise Lorda Chesterfielda z r. 1752 jeho synovi (cit. podle Goodwin, 1981, s. 62; přeložila J. H.):

*Nic není tak brutálně šokující a tak málo odpustitelné, jako zjevné ignorování osoby, která k nám mluví; a já jsem znal mnoho lidí, které porazila daleko slabší provokace než takováto šokující lhostejnost. Viděl jsme mnoho lidí, kteří, když s nimi mluvíš, se na tebe nedívají a nevěnují ti pozornost; místo toho upírají oči na strop nebo jinou část místnosti, dívají se z okna, hrají si se psem, otáčejí tabatérkou nebo si čistí nos. Takové chování je naprosto nevychované a prozrazuje nízkou a malichernou povahu, dáváš tím explicitně najevo, že každý sebenepatrnější předmět si zasluhuje tvou pozornost víc než cokoli, co může vyslovit osoba, která k tobě mluví. Uvědom si, jaký odpor a nenávisť musí takové chování vzbudit v každé hrudi, kde přebývá jakákoli míra sebelásky; a v každé hrudi, s níž jsem se setkal, bylo sebelásky hodně, tím jsem si jist. Opakuji znova a znova (protože je nutné, aby sis to zapamatoval), že určitý druh a jistá míra sebelásky a marnivosti je neoddělitelná od lidské přirozenosti. I tvůj sluha ti spíš odpustí výprask a zapomene na něj, než aby ti prominul projevy pohrdání a přezírání. Prosim tě proto, věnuj pozornost – nejen faktickou, ale zjevnou, nápadnou – každému, kdo k tobě mluví.*

Je však známo – a přesně dokumentováno i v citovaných pracích J. Mítríka –, že oční kontakt partnerů není (ani snad nemůže být) v průběhu dialogu nepřetržitý, že zabírá jen asi 30-40% trvání interakce. Konverzační analýza se zabývá právě organizací vzájemných pohledů při rozhovoru; a Ch. Goodwin staví proti společenskému pravidlu *Dívej se partnerovi do očí* úplně odlišné pravidlo: *V průběhu repliky by měl mluvčí získat pohled adresáta*. Pohledy partnerů se tedy při dialogu setkávají poměrně málo; a je zjištěno, že příjemce upírá pohled na mluvčího častěji a déle, než mluvčí na adresáta (protože mluvčí je zaměstnáván daleko náročnějšími a mnohostrannějšími aktivitami).



Často se také setkáváme s názorem, že fakt, že mluvčí v nepřipraveném projevu začíná svou repliku naněkolikrát, že se po „špatném startu“ opravuje, je způsoben jeho nejistotou, nedostatečnou znalostí obsahu či formulačními potížemi. Konverzační analýza se soustřeďuje na to, že tyto re-starty mohou mít i motivaci interakční, na níž se nemálo podílí i „řeč očí“. Ano, stává se, že mluvčí nemůže najít vhodný nebo výstižný výraz: počátek tohoto hledání obvykle signalizuje posluchači tím, že od něj odvrací pohled, odmlčí se (pouze v řeči) a nasadí „přemýšlivý obličej“ (*thinking face*). Náležitě je, aby partner nejprve umožnil mluvčímu potřebný výraz najít; aby ho nepřerušoval a dál ho respektoval jako mluvčího (mj. i orientaci svého pohledu na něj). I mluvčí totiž dává přednost tomu, aby problém vyřešil sám. Může však dospět do stadia, kdy tuto preferovanou možnost zavrhně jako málo nadějnou; pak je ochoten přijmout pomoc (náповědu) partnera, nebo o ni přímo žádá. Tehdy upře na adresáta svůj pohled – výzvu, ev. ho vyzve k náповědě i verbálně (nejčastěji otázkou). Pokud se mu pomoci od partnera nedostane, může opět nastat více možností, resp. dalších fází hledání výrazu:

- mluvčí se (po ev. uvedení dalších pomocných informací) k partnerovi obrátí o pomoc znovu: znova formuluje otázku, učiní pauzu, čeká na náповědu;
- mluvčí se pokusí získat pomoc od jiného z posluchačů (pokud jsou přítomni);
- mluvčí opět odvrátí pohled, nasadí *thinking face* a pokračuje ve vlastním osamělém hledání – ev. až k vyřešení problému;
- mluvčí ukončí hledání – a také repliku – nějakým náhradním způsobem (*na tom nezáleží; a tak dále; vzpomenu si později...*);
- podobně může i posluchač pomoci náhradním způsobem: nenapoví potřebný výraz, ale ujistí mluvčího, že ho najít nelze, nebo že není třeba dál ho hledat.

Jednotlivá stadia tohoto složitého interakčního procesu jsou tedy signalizována různými gesty (pohyby rukou, hlavy, přivíráním víček), neurčitými zvuky i explicitními výroky, pauzami, ale v nezanedbatelné míře i hrou vzájemných pohledů.

Z příkladů na řeč očí, které jsem tu zatím uvedla, je zřejmé, že si mluvčí v interakci často potřebuje zajistit spolupráci partnera a že k tomu užívá buď fixace vlastního pohledu, nebo technik pauzy a nového startu repliky, nebo ev. i explicitního apelu. Může však k upoutání pohledu partnera užít i gest. Podívejme se tedy v závěru, jak – podle zjištění konverzačních analytiků – reagujeme svými pohledy na gesta svých partnerů. Některá gesta jsou relevantní pro obsah rozhovoru a jeho průběh, a těm jako příjemci věnujeme pozornost; jiná jsou nerelevantní.

dokonce někdy tabuizovaná, a od těch svůj pohled odvracíme (partner se drbe, upravuje si oděv apod. – zde ovšem vzniká otázka, co vlastně považovat za gesto).

S tímto kritériem výběru a percepce gest se však kříží jiné: všechny části těla totiž nemají z hlediska gestikulace stejnou sociální hodnotu. Prominentní status tu má obličej a jeho okolí; mimika obličeje, gesta hlavy apod. mají speciální interakční význam, a na ně hlavně jako příjemci orientujeme své pohledy. Aby náš pohled byl „fokusován“ jinam, např. na ruce mluvčího, musí partner užít speciálních prostředků. Někdy se však i v oblasti obličeje realizují „gesta“, resp. spíše pohyby, které nejsou relevantní pro vlastní interakci (rozpačité dotyky obličeje rukama, čištění nosu, úpravy make-upu aj.); v tomto případě je od recipientů zdvořilé respektovat společenská tabu a svůj pohled od obličeje partnera odvrátit. Kupodivu je zřejmě tabuizována spíše percepce těchto *self-grooms*, než jejich produkce. Ale i jejich produktor se musí v interakci s těmito pohyby vyrovnávat: může je např. odsunout do pozadí svou aktivitou verbální, může dát najevo, že pokračuje v řeči a že není zapotřebí, aby se partner pohledem odvrátil. Tak často odpoutává pozornost od pohybů svých rukou a úst při jídle: má-li zájem na tom, aby si udržel pozornost posluchače (společenské pravidlo *Nemluv při jídle* tu opět nelze brát doslova), dokáže své verbální i neverbální akce organizovat v čase a prostoru, synchronizovat je, koordinovat je podle určitého rytmického vzorce. Mluví se tu někdy o *timing*, o *temporální ekologii* celé interakce; na této „harmonické orchestraci“ jazykových a nejazykových prostředků se však podílí i recipient, který dokáže vycítit, kdy se má na mluvčího dívat a kdy ne, která gesta a pohyby má primárně sledovat, jak partnerovy signály klasifikovat.

V závěru jsme tedy přece jen vstoupili do problematiky hodnocení v komunikaci – a od přístupu konverzační analýzy, která zkoumá hlavně technickou hodnotu výrazových prostředků v interakčním mechanismu, jsme tak přešli spíše k metodologii interakční sociolingvistiky, jejíž hodnotové spektrum je diferencovanější. Už proto, že gesta (a další neverbální i verbální prostředky) jsou tu chápána především jako *contextualization cues* – prostředky, které ve vzájemné souhře signalizují recipientovi, jaký vhodný kontext má při interpretaci partnerova projevu zapojit.

## Literatura

- Auer, P.: „Introduction: John Gumperz' Approach to Contextualization.“ In: Auer, P. - di Luzio, A. (eds.), *The Contextualization of Language*. Amsterdam - Philadelphia: J. Benjamins 1992, 1-37.
- Goodwin, Ch.: *Conversational Organization. Interaction Between Speakers and Hearers*. New York et al.: Academic Press 1981.
- Goodwin, Ch.: „Gestures as a resource for the organization of mutual orientation.“ *Semiotica* 62, č. 1-2, 1986, 29-49.
- Goodwin, M. H. - Goodwin, Ch.: „Gesture and coparticipation in the activity of searching for a word.“ *Semiotica* 62, 1-2, 1986, 51-75.
- Gosling, J.: „Kinesics in discourse.“ In: Coulthard, M. - Montgomery, M. (eds.), *Studies in Discourse Analysis*. London et al.: Routledge & Kegan Paul 1981, 158-183.
- Hoffmannová, J.: „Umíte se dostat ke slovu?“ *Čestina doma a ve světě* 4, 1996, 1, 5-9.
- Mistrik, J.: *Variácie reči*. Bratislava: Smena 1988.
- Mistrik, J.: *Výberová prednáška zo slovenského jazyka Vektory komunikácie*. Bratislava: Univerzita Komenského 1990.

JANA HOFFMANNOVÁ

## Funkce a významy výrazu *prosím* v mluveném dialogu<sup>1</sup>

V tomto příspěvku chceme naznačit možnosti jazykové, komunikační, a ve svých důsledcích možná i sociologické či sociálně psychologické analýzy užívání jediného, běžného českého slova *prosím*. Zde se soustředíme především na analýzu funkčně–sémantickou; přitom zůstanou více méně stranou další zajímavé a závažné problémy, na které aspoň v úvodu upozorníme:

A. Slovnědruhové zařazení, příslušnost výrazu *prosím* k určitému slovnímu druhu se proměňuje v souvislosti s konkrétním významem, funkcí, kontextem. Výraz *prosím* tu osciluje mezi platností slovesnou (v tomto případě jde o 1. os. jedn. č. slovesa *prosít*, tj. o tvar, pro který je příznačná platnost performativní: vyslovím-li výraz *prosím*, vykonávám právě tímto řečovým aktem přímo činnost, kterou sloveso označuje) a příslušností k neohebnému slovnímu druhu částic, partikulí.<sup>2</sup>

B. S funkčně–sémantickou charakteristikou různých užití výrazu *prosím* neodlučitelně souvisí způsob zvukové realizace tohoto výrazu v jednotlivých případech. V mluveném dialogu mluvčí vyslovují výraz *prosím* s rozdílnou intonací, melodickým průběhem (srov. slangové *‘sím*); rozdílný může být i přízvuk (ve speciálních případech dokonce i na druhé slabice); někdy může mluvčí tento výraz vyslovit rychle, ostře ho vyrazit (a tím např. zvýšit naléhavost svého vyjádření), jindy ho vysloví pomalu, měkce, tak, že nedojde k narušení kontur zvukové realizace výpovědi, do níž je výraz *prosím* začleněn, že zcela splyne s kontextem. Tyto způsoby zvukové realizace jsou často pevně spjaty s jednotlivými významy a funkcemi výrazu *prosím*; zde však zatím nemůžeme zvukovému rozboru věnovat potřebnou pozornost. Stejně tak systematicky nesledujeme kvantitu výslovnosti samohlásky ve druhé slabice, tedy rozdíl mezi korektní spisovnou výslovností *prosím* a neformální výslovností *prosím*. (Bez ohledu na kvantitu samohlásky však

<sup>1</sup> Materiál k této analýze pochází především z nahrávek mluvených dialogů, které jsou součástí fondu mluvených textů shromážděného v Ústavu pro jazyk český AV ČR; přepisy a interpretace některých zde použitých nahrávek jsou obsaženy v publikaci O. Müllerové – J. Hoffmannové – E. Schneiderové *Mluvená čeština v autentických textech*. Praha 1992.

<sup>2</sup> *Mluvnice češtiny 2*, Praha 1986, s. 228n., se zmiňuje o slovesném tvaru „pokleslém“ mezi částice, o homonymii částice a slovesného tvaru. Starší názor na tyto slovnědruhové transpozice reprezentuje např. M. Dokulil, *Oddělovat výrazy tuším, prosím atd. čárkami?*, in: *Jazykový koutek Čs. rozhlasu. Třetí výběr*, Praha 1959, s. 152–154; podle něho výrazy jako *prosím, tuším* „ztratily... z velké části svůj slovesný význam a sklesly v pouhá příslovce“. Srov. též *Slovník spisovného jazyka českého II*, Praha 1964, s. 941, o *prosím* „s oslabeným významem blízkým přísl. a citosl.“, „v platnosti blízké citosl.“.

někdy mluvčí vyslovuje výraz *prosím* - zvláště jeho druhou slabiku - s určitým protažením; protahovaná výslovnost tu může signalizovat např. údiv, překvapení, nedůvěru atd.)

C. Speciálně se nevěnujeme ani syntaktické charakteristice výrazu *prosím* - jeho často parenteické povaze, problémům, které vedly k tomu, že se v psaném textu při grafické realizaci někdy odděluje čárkami, jindy nikoli.<sup>3</sup> V mluveném projevu mají ostatně vsuvkové a jiné podobné syntaktické konstrukce zcela specifickou povahu, danou odlišnými podmínkami produkce a recepce mluvených a psaných textů.<sup>4</sup>

D. Samostatný problém představuje nepochybně i kombinatorika výrazu *prosím*, možnosti jeho spojování s jinými výrazy (které opět závisí na situační slovnědruhové a syntaktické platnosti *prosím*). Ani tímto problémem se zde nemůžeme podrobně zabývat – pouze se ho dotýkáme v případech, kdy jsou určité funkce a významy obsazeny ustáleným spojením výrazu *prosím* s jiným výrazem: jde především o spojení s osobními zájmeny (*prosím tě, vás*) a s výrazy, které mají nejčastěji povahu konektorů, členicích signálů, částic apod. (*no prosím, tak prosím, ale prosím, že prosím*).

V souvislosti s výše uvedeným pohybem výrazu *prosím* mezi slovnědruhovou charakteristikou slovesa a částice je možno i funkčně–sémantickou analýzu užívání tohoto výrazu rámcově opřít a) o klasifikace komunikačních funkcí a jejich exponentů (zejména slovesných tvarů s performativní platností);<sup>5</sup> b) o klasifikace typu částic. V Mluvnici češtiny 2 (d. cit. v pozn. 2) není částice *prosím* explicitně uvedena u žádného z hlavních typů ani podtypů; bylo by ji možno zařadit nejspíše k částicím apelovým (výzvoovým, kontaktovým), ale – jak uvidíme dále – v některých svých výskytech vyjadřuje spíše významy hodnotící nebo emocionální, ev. kombinuje všechny tři typy významu v různých proporcích. Pokusíme se jednotlivé výskyty *prosím* charakterizovat rovněž z hlediska pozice tohoto výrazu v určitém typu repliky, resp. v sekvenci replik. Zjednodušíme-li tuto poziční diferenciaci na dvojici replik, které spolu v dialogu tvoří určitý obsahově pragmatický celek,<sup>6</sup> může se výraz *prosím* nacházet a) v replice první, tj. v pozici iniciační, podnětové, b) v replice druhé, reaktivní. Ani z tohoto hlediska však nemůžeme jeho funkčně–sémantickou charakteristiku dichotomicky zjednodušit: ve vícečlenných replikových útvarech těžko rozlišíme repliky iniciační a reaktivní; v některých případech

<sup>3</sup> Srov. o tom M. Dokulil, d. cit. v pozn. 2.

<sup>4</sup> Viz k tomu např. O. Müllerová, *Ke vztahu mluveného a psaného textu (srovnání mluveného a psaného vypravování)*, SaS 50, 1989, s. 205–216; též. *Mluvený text a jeho syntaktická výstavba*, v tisku.

<sup>5</sup> Základem těchto klasifikací jsou práce J. L. Austina a J. R. Searla (o mluvních aktech), u nás srov. O. Müllerová, *Komunikativní složky výstavby dialogického textu*, Praha 1983; M. Grepl – P. Karlík, *Skladba spisovné češtiny*, Praha 1986; *Mluvnice češtiny 3*, Praha 1987; práce M. Hirschové aj.

<sup>6</sup> Viz o tom v *Mluvnici češtiny 3*, Praha 1987, s. 646n.

se zdá, že právě výraz *prosím* v sobě jistým způsobem koncentruje a mísí obojí, iniciační a reaktivní status.<sup>7</sup>

Nyní tedy uvedeme některé významy a funkce výrazu *prosím* (bez jakékoli aspirace na úplnost výčtu); při jejich rozlišování preferujeme kritéria funkčně–sémantická a nutně tak potřebnou vícerozměrnou analýzu zjednodušujeme, neuplatňujeme tedy zatím systematicky všechna výše uvedená kritéria.

1. Za nejméně příznakový můžeme pravděpodobně považovat výskyt *prosím* ve výpovědích, kde má svou původní slovnědruhovou platnost slovesného tvaru a je nositelem komunikační funkce *prosha*, resp. žádost o něco. Z prací o zdvořilosti (řečově etiketě)<sup>8</sup> víme, že způsob vyjádření prosby nebo žádosti je podmíněn vzájemným vztahem partnerů, nadřazeností, resp. podřazeností jednoho z nich, symetrií nebo asymetrií jejich sociálního statutu, momentální vzájemnou nezávislostí či závislostí jednoho na druhém. Mluvčí, který je v podřízené pozici nebo v závislém vztahu k partnerovi, formuluje obvykle svou prosbu či žádost tak, že v ní výraz *prosím* kromě této základní komunikační funkce, v níž vystupuje jako performativum („*tímto vás prosím, abyste...*“), plní navíc ještě funkci intenzifikační. Tato funkce je spojena i s určitým způsobem zvukové realizace tohoto výrazu; speciálním způsobem („žadonivě“) vyslovené *prosím*, navíc někdy ve spojení *moc vás prosím, prosím vás pěkně...*, zesiluje naléhavost prosby, apelu na vstřícnost a ochotu nadřazeného partnera. Naproti tomu mluvčí s vyšším sociálním statutem se obrací k podřízenému nebo závislému partnerovi se zdvořilou, distancovanou prosbou, nebo spíše se žádostí a ještě častěji s rozkazem, příkazem nebo zákazem. V replikách s těmito komunikačními funkcemi (příkaz šéfa sekretářce *Opište mi to, prosím vás!*) je výraz *prosím* nositelem určitého zmírnění kategorického příkazu nebo zákazu, zároveň však i exponentem formální zdvořilosti a určité distance (podobně i v obchodních dopisech a jiných písemnostech administrativního stylu: *odpovězte prosím obratem*). V těchto případech se *prosím* nachází jednoznačně v podnětových replikách, má tedy iniciační status.

2. Zvláštní druh prosby<sup>9</sup> představuje *prosha* a) o dovození, b) o odpuštění (tj. omluva). Tento druh prosby zde uvádíme jako speciální podtyp proto, že v replikových dvojicích, kde první replika plní tuto komunikační funkci (*dovolte prosím, abych...; promiňte prosím; nezlobte se prosím*), následuje se značnou pravidelností výraz *prosím* i v replice druhé - tj. jako projev souhlasu se žádostí či prosbou, jako výraz dovození či odpuštění, prominutí (zde ve stejné platnosti s *nic se nestalo, to nic*). *Prosím* tedy v replikové dvojici funguje jak v pozici iniciační, tak často

<sup>7</sup> Návrh, jak řešit terminologické problémy v této oblasti - např. nevhodnost označení replika pro iniciační „repliku“, zejména pro první „repliku“ celého dialogu - připravuje, ale pokud vím, zatím nepublikoval M. Nekula.

<sup>8</sup> Srov. např. M. Rulfová, *Zur Problematik der sprachlichen Etikette im Tschechischen*, in: *Linguistica X*, ÚJČ ČSAV, Praha 1984, s. 79–100.

<sup>9</sup> Upozorňuje na něj i Rulfová, d. cit. v pozn. 8, a *Mluvnice češtiny 3*, Praha 1987.

i v pozici reaktivní. V případech, kdy je žádost o dovození, o umožnění určité činnosti formulována jinak, bez užití výrazu *prosím* (např. *dovolíte, abych...?; mohl bych...?; můžu...?; směl bych...?*), má následné *prosím* pouze status reaktivní; leckdy se vyskytuje i ve výraznější podobě *ale prosím, prosím* ve významu „jen si poslužte“, „jen si to zkuste“, „mně to vůbec nevadí“. Někdy se mluvčí tímto způsobem i odtahuje, distancuje: „jak myslíte, ale já s tím nechci mít nic společného“. Rovněž na neverbální podnět (zaklepaní na dveře) mluvčí reaguje svolením ke vstupu a zároveň pozváním: *Prosím* (vstupte, poďte dál). A také na konvencionalizovanou formuli *Smím prosit?* (s elipsou spojení *o tanec*) zní odpověď *Prosím*; partner skutečně prosí, žádá partnerku o tanec, kdežto reagující partnerka rozhodně neprosí, ale svoluje, dovoluje. Kolizí původního významu slovesa *prosit* a lexikalizované významové transpozice tu vzniká určitý sémantický paradox.

3. Ke kontextům a situacím, které bychom souhrnně mohli označit jako výzvo-  
vé,<sup>10</sup> patří i výskyt *prosím* v těch replikách, které mají komunikační funkci na-  
bídky (k hostu je např. přisunována mísa s pohoštěním a akce je doprovázena  
úslužným *prosím*, resp. *poslužte si prosím* apod.). I zde má *prosím* status iniciační;  
v případě, že právě zmíněné gesto hostitelky odpovídá na předchozí prosbu hosta  
(*mohl bych dostat...? směl bych si ještě vzít...?*), se však už dostává do pozice re-  
aktivní.

4. Výzovou platnost a speciálně funkci pobídky, pobízení partnera v interakci  
má výraz *prosím* také v těch situacích a kontextech, kde osoba s vyšším sociálním  
statutem (učitel ve vztahu ke skupině dětí nebo ke zkušenému studentovi), resp.  
osoba vybavená momentální situační nadřazeností (organizátor, pořadatel) se snaží  
urychlit průběh určité akce, pohyb partnera, resp. urychlit rozhovor, pohnout  
partnera k rychlejší reakci, k odpovědi. V případě, že partner váhá, nevyjadřuje se  
(nebo nepohybuje se) dost rychle, má v dialogu zábrany, ostýchá se apod., proje-  
vuje „nadřazený“ mluvčí často netrpělivost a pobízí partnera k rychlejší reakci  
spojením *tak prosím*, kde se výraz *prosím* nezřídka opakuje: *tak prosím, prosím...*  
(ve významu „rychleji“, „pokračujte“, „tak už odpovězte“). Z hlediska výstavby  
verbálního dialogu tu má *prosím* platnost iniciační (platnost výzvy, podnětu); zá-  
roveň však představuje reakci na určité jednání partnera, či spíše na nedostatek  
jeho aktivity.

5. V jiných situacích se setkáváme s podobným, avšak zvukově jinak realizova-  
ným spojením *tak prosím vás...* Zaznívá obvykle z úst učitele, lektora, přednášejí-  
cího (sociálně nebo situačně nadřazeného partnera) jako prostředek, který se podílí  
na budování kontaktu s posluchači. Jde vlastně o prostředek řečnické výstavby, di-

<sup>10</sup> Různými sémantickými hodnotami výzvy se speciálně zabývá J. Svobodová: slov. např. *Výpovědi s komunikativní funkcí výzvy a jejich formální podoba*, in: *Dynamika současné češtiny z hlediska lingvistické teorie a školské praxe*, Praha 1987, s. 171–176.

alogizace monologického projevu. *Prosím* se tu vyskytuje v iniciační replice a ve výzvodé funkci; mluvčí zde vyzývá hlavně k pozornosti, spolupráci, snaží se nastolit kooperativní vztah. Kromě toho může *tak prosím vás...* fungovat i jako členicí signál, prostředek, který se podílí na rozčlenění projevu (uvádí nová dílčí témata, nové body výkladu). - K této skupině výskytu lze přiřadit i užití pouhého *prosím* (ev. *prosím pěkně*) jako prostředku zdůraznění, upozornění, tedy také jistého apelu na posluchače: *a to jsme si prosím ještě ani neřekli...*

6. Od předchozího užití se liší *prosím vás* v dalším typu výzvodých situací, kde rovněž nejde o skutečnou prosbu, ale spíše o apel na partnery ve smyslu domluvy. I tento typ výzvy má funkci iniciace vůči počínající replikové dvojici nebo spíše n-tici, sekvenci replik; zároveň však představuje reakci mluvčího na chování partneru (např. na jejich nepozornost, na to, že s ním partneři projevují nesouhlas nebo mu zřejmě nerozumějí, že vznášejí dotazy nebo námitky, že jeho předchozí sdělení zpochybňují). Mluvčí cítí, že v komunikaci něco „skřípe“, neprobíhá podle jeho představ; svým apellovým, domlouvajícím *prosím vás* se snaží průběh komunikace regulovat, zvrátit ve svůj prospěch, přesvědčit partnery. (Takovým *prosím vás* často začínají vystoupení politických rivalů ve vzrušených, prestižních veřejných debatách, např. v televizních diskusích.)

7. Také další vyhraněný (dnes už možná poněkud zastaralý, z úzu vycházející) typ užití v sobě spojuje výzvodou iniciaci (resp. spíše komunikační funkci pokynu) a reakci na předcházející komunikační dění. Jde o známé *Že prosím!*, kterým mluvčí a) reaguje na oznámení (většinou podřízené osoby - služebně, sekretářky), že se dostavil určitý návštěvník a že čeká v předpokojí, ve vedlejší místnosti apod.; b) dává podřízené osobě pokyn, aby návštěvníka uvedla či vpustila (tj. „ať jde dál!“, „ať vstoupí!“).

8. Postupně přecházíme od vyloženě iniciačního *prosím* ke kontextum, kde má *prosím* spíše povahu reaktivní. Na přechodu, někde uprostřed mezi těmito dvěma typy stojí *prosím?* ve funkci zdvořilého dotazu při neporozumění partnerovi - znamená „nerozumím“, „nerozuměl jsem“ nebo „neslyšel jsem dobře“ a je synonymní s *co? cože? jak(že)? co říkáš? co jsi říkal?* Jde o reakci na předchozí repliku partnera (a na vlastní neporozumění této replice), avšak zároveň i o iniciaci opakování této repliky, o výzvu k jejímu opakování.

9. Další způsob užití *prosím* (obvykle s protahovanou výslovností, se zdůrazněním) se blíží předchozímu v tom, že se výraz *prosím* uplatňuje ve funkci dotazu a že v jistém smyslu iniciuje opakování předchozí repliky partnera. V tomto případě však nejde o reakci na neporozumění nebo přeslechnutí; mluvčí partnerovu sdělení porozuměl, naplnilo ho však takovým údivem, překvapením, nedůvěrou, že se raději ujišťuje, zda porozuměl správně. Právě zde přináší užití *prosím* do dialogu i významy hodnotící: implikuje obvykle spíše hodnocení negativní („to snad ne“; „to snad špatně slyším“; „to snad nemyslíš vážně“; „tomu mám věřit?“), může však být i výrazem překvapení ve smyslu pozitivním („tomu raději nechci věřit“; „bojím se tomu uvěřit“).



10. Předchozímu typu se blíží svou funkční charakteristikou a vyjadřovanými hodnotícími významy i další případy dialogického *prosím*. Také zde se jistým způsobem spojuje povaha iniciační (výzvolá, podnětová, apelová) a reaktivní; kombinace iniciace a reakce zde má však odlišný charakter. *Prosím tě/vás* je v tomto případě více vyváženo z bezprostředního komunikačního kontextu. Mluvčí sice rovněž reaguje na něco překvapivého, co zažil nebo se dověděl, informaci nebo zážitek však nemusel získat z partnerovy předcházející repliky ani v rámci téhož dialogu. Proto mluvčí tuto reakci (na rozdíl od typu 9.) nekombinuje s výzvou, aby partner opakoval předchozí repliku, ale spíše s podnětem partnerovi, aby se nad touto překvapivou skutečností zamyslel, podívil apod.: *Prosím tě, ono mi to vyšlo!* (reakce: „to se divím“, „sám jsem překvapen“; podnět: „představ si“); *Prosím vás, to chcete opravdu udělat?* (reakce: „to se vám divím“, „to vás obdivuji“; podnět: „neměl byste se nad tím ještě zamyslet, rozmyslet si to, upustit od toho?“). Jak je zjevné z těchto dvou příkladů, může překvapení, které mluvčí tímto způsobem vyjadřuje, znamenat opět buď radostný údiv, tedy pozitivní hodnocení, nebo spíše určité pochybnosti, tedy hodnocení negativní.

11. Vysloveně reaktivní charakter už má *prosím* jako elementární zdvořilostní reakce na poděkování - tj. *prosím* plnicí obdobnou funkci jako *není zač, rádo se stalo...*

12. V těchto situacích se objevuje *prosím* v reaktivní pozici a opět jako exponent hodnocení. Komunikační funkci tohoto *ale (no) prosím tě/vás* bychom mohli nejspíše označit jako výtku, výčitku či napomenutí. Mluvčí (obvykle z mírně nadřazené pozice - viz např. rozhovory rodičů s dětmi) se pozastavuje nad názory nebo jednáním partnera, má k nim výhrady, distancuje se od nich; *ale prosím tě* tu znamená přibližně „jak můžeš něco takového říct (myslet si, udělat)?“

13. I v tomto případě se výraz *prosím* (obvykle ve spojení *prosím tě*) vyskytuje v reaktivní replice a jako nositel hodnotících významů. Reakce je zde skoro až rozhořčená, pobouřená, komunikační funkce repliky s *prosím* má povahu námitky, odmítnutí partnerova názoru či jednání, projevu nesouhlasu s partnerem. Toto užití je přirozené hlavně v situacích se symetrickým, vyrovnaným, často až důvěrným vztahem účastníků rozhovoru, např. ve výměnách názoru manželských partnerů: *Proč bych tam prosím tě chodil? Jaks to mohla prosím tě udělat?*

14. Jde opět o reaktivní užití sledovaného výrazu, v tomto případě však o velice pozitivní hodnocení, s nímž se pojí vesměs kladné emoce. Prostřednictvím zvolání *no prosím!* projevuje mluvčí své uspokojení, případně zadostiučinění („tak přece“; „došlo na má slova“; „vývoj událostí mi dal za pravdu“); jeho předpoklady se potvrdily nebo byly dokonce překonány, reakce může do jisté míry obsahovat i prvek radostného překvapení, obdivu, uznání.

15. Poslední způsob užívání výrazu *prosím*, který zde chceme uvést, nebyl získán analýzou současných mluvených textů, neboť (podobně jako v případě 7.) jde o úzus výrazně zastaralý. Máme na mysli reaktivní, konvencionalizované a neustále opakované užívání *prosím* na počátku replik osob s nižším sociálním statutem

(žáků ve vztahu k učiteli, služebných ve vztahu k zaměstnavatelům). Toto ponížené, mechanické *prosím ano, prosím ne...* sloužilo jako výraz úcty k nadřizenému, poslušnosti, úslužnosti, ochoty, často také servilnosti nebo ušlápnutosti; bylo spojeno s určitou sociální situací a životním stylem. V umělecké literatuře se *prosím* v této funkci využívá jako prostředek parodie, karikatury. Uvedeme aspoň malou ukázkou dialogu ředitele se žákyní v knize P. Kohouta *Nápady svaté Kláry* (Praha 1991):

„Tak dalas jim ty příklady, nebo nedala?“

„Prosím dala.“

„Mohla bys nám teda vysvětlit, jak jsi na ně přišla?“

„Prosím mohla.“

„No tak nám to vysvětlí!“

„Prosím, mě to napadlo.“

Na závěr se ještě chceme pro ilustraci zmínit o několika příznačných, běžných komunikačních situacích, jejichž průběh je do značné míry ustálený; důležitou součástí tohoto stereotypu, komunikačního rituálu je přitom i výraz *prosím*. Jsou to např.

a) telefonické rozhovory, kde se výraz *prosím* často podílí na počáteční fázi vzájemné identifikace partnerů a na navázání kontaktu.<sup>11</sup> Reaktivní *prosím* funguje v replice volaného účastníka jako signál „jsem zde“, může se dostávat do různých kombinací se jménem volaného a je nepochybně vhodnější a zdvořilejší než známé *haló*;

b) rozhovory při nákupech, v restauracích apod. mezi personálem a zákazníky; zde se *prosím* vyskytuje v několika funkcích, v různých fázích dialogu:

– prodavačka (nebo vrchní, číšník, obsluhující osoba) reaguje na příchod zákazníka, svým *prosím* s ním navazuje kontakt, projevuje profesionální ochotu, připravenost („jsem vám k službám, k dispozici“); podobnou funkci mohou splnit výrazy *co si budete přát? jaké máte přání?* apod.;

– zákazník nebo host vysloví své přání obvykle rovněž za pomoci zdvořilého *prosím, prosím vás, prosil bych*;

– obsluhující osoba plní přání hosta a předkládá požadované, objednané (zboží, pokrmy, nápoje); tuto akci opět doprovází úslužným *prosím*, tj. sémanticky do značné míry vyprázdněným zdvořilostním signálem, který do jisté míry plní funkci nabídky;

– v závěru interakce, při ukončování kontaktu reaguje obsluhující osoba na poděkování hosta, resp. zákazníka opět výrazem *prosím*, tj. standardizovaným zdvořilostním prostředkem;

<sup>11</sup> Viz podrobně O. Müllerová – A. Šimečková. *Způsob a prostředky navazování kontaktu v telefonických rozhovorech*, SaS 48, 1987, s. 292–300.

c) diskuse a pracovní porady řízené jedním z účastníků. Komunikační chování vedoucího porady (diskuse) představuje obvykle osobitou kombinaci rysů autoritativních a liberálních a tato ambivalentnost se zajímavě projevuje v diferencovaném užívání a vyslovování *prosím (vás)*:

- mluví se prostřednictvím *prosím?* táže, když některému z účastníků debaty nerozumí;

- vyzývá přítomné (ve chvíli, kdy sám domluvil), aby se vyjádřili: *(tak) prosím*;

- uděluje slovo zájemcům, kteří se hlásí, dovoluje jim vstoupit do komunikace;

- někdy také kolegy okřikuje, překřikuje, napomíná (ev. dává najevo, že si sám chce ještě podržet slovo): *prosím vás...*

Zde se tedy slůvko *prosím* výrazně podílí na fungování tzv. turn-taking mechanismu, který umožňuje střídání replik jednotlivých partnerů v dialogu.<sup>12</sup>

Už autoři Slovníku spisovného jazyka českého (c.d. v pozn. 2) věnovali při výstavbě hesla *prostiti* značnou pozornost pragmatickým významům tvaru *prosím*, který v češtině žije do značné míry svým vlastním, na původním slovese nezávislým životem. Detailní sémanticko-pragmatická analýza přináší bohaté spektrum funkcí a významů, které někdy i překračují základní rámec výzvy, apelu: výraz *prosím* v příslušných kontextech vyjadřuje prosbu, žádost (ale i rozkaz, zákaz, příkaz), nabídku, pobídku, pokyn, pozvání, domluvu, výtku, výčitku, napomenutí; otázku i souhlas (přítakání), svolení, dovolení, ale i námitku, nesouhlas, odmítnutí; údiv, překvapení, radost, obdiv, uznání, zadostiučinění i nedůvěru, pochybnosti, kritiku. Stává se prostředkem zduraznění, řečnické výstavby i rozčlenění projevu. Vyskytuje se v dialogu v replikách s iniciační i reaktivní povahou; jindy však v sobě koncentruje podnět i reakci zároveň nebo se objevuje v obou sousedních párových replikách. Za samostatnou analýzu by dále stála míra zdvořilosti spojená s jednotlivými typy užití *prosím* a konečně i otázka, kdy a nakolik se sémantické i pragmatické rysy nesené výrazem *prosím* stírají a kdy se z *prosím* stává významově vyprázdněný prostředek vycpávkové povahy. A podobným způsobem by bylo možno soustředit pozornost i na další nosné a frekventované prostředky mluvených textů; zde se nám otvírá bohatý prostor pro další analýzy.

<sup>12</sup> Srov. hlavně H. Sacks – E. Schegloff – G. Jefferson, *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*, *Language* 50, 1974, s. 696–735.

# *Výskyt a funkce slova **no** v českých textech prostě sdělovacího stylu*

OLGA MÜLLEROVÁ

1. Na otázku, jaký význam má slůvko *no*, by mnoho českých mluvčích odpovědělo: *no nevím*, eventuálně *no nevím no*. V tomto příspěvku se zamyslím nad tím, jaké jsou texty, v nichž se toto zdánlivé sice leckdy zbytečné, ale v řeči zřejmě nějak potřebné slovo vyskytuje nejčastěji, jaké má významy a z jakých hledisek ho lze posuzovat.

2. Slovo *no* nemá přesný lexikální význam a nelze ho jednoznačně zařadit k některému ze slovních druhů<sup>1</sup>. Přesto nebo možná právě proto patří k nejfrekventovanějším slovům v českých primárně mluvených projevech<sup>2</sup>, které patří mezi hlavní reprezentanty prostě sdělovacího (hovorového, běžně mluveného) stylu. Ten byl vymezen a popsán řadou významných českých lingvistů (srov. např. Hausenblas 1955, 1972; Jelínek 1966; Jedlička 1974; Chloupek a kol. 1990), z nichž bych ráda navázala na K. Hausenblase 1972; ukázal na komplexnost prostě sdělovacího stylu, která spočívá v kombinaci řady vlastností, např. mluvenosti, nepřipravenosti, vázanosti na situaci, emocionálnosti, dialogičnosti, přičemž mluvenost je rysem rozhodujícím, nejvíce ovlivňujícím podobu textů (srov. též Chloupek a kol. 1990). Jeho další vlastností, která z něho činí komplikovaný, o to však zajímavější objekt zkoumání je to, že se v jeho textech užívá prostředků různých útvarů češtiny v různých kombinacích a také v různém výskytovém

1 Slovníky ho uvádějí jako částici nebo citoslovce.

2 Frekvenční slovník češtiny (Jelínek-Bečka-Těšitelová 1961) uvádí frekvenci slov v psaných textech, v nichž se ne plně spisovně *no* vyskytuje jen sekundárně ve stylizované mluvené řeči a jen v některých významech.

rozložení; pro tuto češtinu by podle mého názoru bylo vyhovující označení *čeština hovorová*, což by bylo, domnívám se, také v souladu s chápáním Hausenblasovým (1972: 32) a Jedličkovým (1974: 102), srov. též Mathesiovo (1947: 268) označení *všední řeč hovorová*.

Z hlediska druhů stylů simplexních a komplexních a z hlediska rozvrstvení češtiny jeví se prostě sdělovací (hovorový, běžně mluvený) styl jako rozsáhlá, vnitřně velice diferencovaná a komplikovaná oblast převážně mluvených projevů s určitými jazykovými charakteristikami (srov. např. Chloupek 1992), sjednocovaných jejich poněkud obecně formulovanou funkcí prostě sdělovací, běžně dorozumivací. Z hlediska bezpočtu mluvených projevů, jejichž autentické zachycení a detailní výzkum jsou v současné době umožněny stále dokonalejší nahrávací technikou, lze jen obtížně pestrou paletu mluvených textů vznikajících v nejrůznějším prostředí, s nejrůznějšími cíli atp. označit jako oblast prostého sdělování nebo běžného dorozumívání. Ukazuje se zde rozpor ve vidění objektu lingvistického zkoumání, že totiž pohled směrem od teorie, od vytvořeného schématu, zde od klasifikace funkčních stylů, není totožný s pohledem směrem od řečové praxe, jejíž různorodost se nedá do vytvořených klasifikací a kategorií vměstnat. Jistým řešením v rámci stylistiky je Hausenblasův (1972: 35) návrh rozlišovat v rámci prostě sdělovacího stylu simplexní styl obcovací (elementární obcovací styl), omezený na prostředí zcela neveřejně (dále pak neveřejný styl jednací a pracovní a poloveřejný (společenský) styl konverzační).

Projevy elementárního obcovacího stylu jsou také předmětem zájmu disciplin, jako je textová lingvistika, konverzační analýza, teorie dialogu, které vycházejí od interakčního a komunikačního dění, jazykově jevy vidí na pozadí celého souvislého textu a ve spojení s jejich stránkami sociálními, psychologickými a pragmatickými. V jejich „slovníku“ se většinou neobjevuje pojem styl, pro projevy elementárního obcovacího stylu se užívá označení *každodenní komunikace*. Pohled na ni je ovšem širší a víceaspektový. Je vymezována rysy jako dialogičnost, rodinné či přátelské prostředí, soukromý či důvěrný kontakt komunikantů, velký podíl neverbálních prostředků, spontánní, přirozené reagování, vyrovnávání asymetrie sociálních pozic, okruh obvyklých, často se opakujících témat (srov. vymezení Bednarczukově 1994). Zdůrazňuje se hlavně neformálnost, volnost této komunikace a z tohoto hlediska je také označována jako *komunikace fatická*, jejím protipólem je *komunikace institucionální*; toto rozlišení je však už zobecňující, protože jako fatická se označuje i společenská konverzace i jiné druhy dialogů, které nemají ráz komunikace každodenní.

V každodenní komunikaci je, jak už bylo řečeno, slovo *no* nejčastější. Zdaleka to ovšem neznamená, že bychom se s ním v projevech jiného druhu nesetkali. Do projevů veřejných, někdy i oficiálních se dostává jednak mimoděk, neuvědomovaně v řeči mluvčích, kteří ho užívají návykově, automaticky (často to souvisí s nižší kulturou jejich vyjadřování), jednak záměrně pro odstínění řeči z hlediska navození kontaktu, zdůvěrnění i z jiných důvodů pragmatických.

3. V přehledu významů slova *no* v mluvených textech převážně každodenní komunikace odliším od sebe jeho užití monologické a dialogické. V obou případech má však v textu funkci pragmatického konektoru (srov. Uhlířová 1994). V monologu umožňuje nebo usnadňuje mluvčímu navázat na to, co už řekl, nebo signalizovat (hodnotící) vztah k tomu, co pronesl. V dialogu jím mluvčí vyjadřuje své postoje k partnerovi nebo k jeho řeči, a podílí se často na jemné hře komunikačních významů, bez níž by vyznění dialogu bylo velmi ochuzeno.

### 3.1. Významy monologické

3.1.1. Signalizuje absolutní začátek textu (např. při vypravování), začátek po otázce, při zavádění nového tématu, event. při posunování vypravování dopředu (často ve spojení se slovy *tak (no tak)*, *a (no a)*, *pak (no pak)*).

(1) vnučka: *a kam tys chodila do školy* ↓ ⊕ •<sup>3</sup>

babička: *no tak* ↓ • *já sem chodila do školy do Chotejše v roce devatenáct štyřicet sem začla chodit do první třídy...*

(vyprávění starší ženy)

3.1.2. Užívá se při rozmyšlení, jak začít řeč, jak něco pojmenovat, označit atp.

(2) *...jak ste vlastník (zemědělské půdy) tak s tím můžete disponovat* ↑ *jako s každou jinou věcí* ↑ *no* • *jako s barákem třeba...*

(rozhovor o restituci půdy)

3.1.3. Užívá se před vyslovením nějakého postoje, názoru, hodnocení. Signalizuje, zesiluje a zezřetelňuje se jím negativní nebo pozitivní hodnocení výpovědi.

(3) *no já sem NErada chodila do školy* ↓

(4) *no já měla velikou radost z toho* ↓

(vyprávění starší ženy)

3 ↑ – stoupnutí intonace, ↓ – klesnutí intonace, • – pauza, ⊕ – otázka, @ – hezitační zvuk, XY – zesílení hlasu, zdůrazněná výslovnost.

3.1.4. Má platnost čistého konektoru; spojuje dva úseky (výpovědi) a mohlo by být nahrazeno spojkou *a*.

(5) *a von nás rákoskou TAK seřezal* ↓ *třeba na každou ruku tři RÁny nám dal* ↑ • *no potom to naběhlo...*

(vyprávění starší ženy)

3.1.5. Ve vztahu k předcházejícímu úseku má význam rekapitulační; mluvčí jako by “přehlédl” to, co sdělil, jako by za tím udělal jakousi „tečku”.

(6) *...a tak maminka si tam na něj došla* ↑ *...že by potřeboval spíš vidle* ↑ • *a házet hnůj* ↑ *než učit děti* ↑ *jo* ↑ *a* • *takže pak mi dal pokoj* ↓ *no* ↑

(vyprávění starší ženy)

3.1.6. Má význam výplňkového výrazu na místech, kde mluvčí ukončil jeden úsek a připravuje se k dalšímu. Vztahuje se současně k předcházejícímu úseku (s eventuálním rekapitulačním odstínem) i k úseku následujícímu (jako výraz přípravný).

(7) *...nemohli sme ani udržet třeba @ tu* • *tužku nebo pero jak nás to pátilo* ↓ *a* • • *no takže* • *sem jako nerada tam k němu chodila*

(vyprávění starší ženy)

## 3.2. Významy dialogické

3.2.1. Má význam souhlasu s tím, přitakání tomu, co pronesl předcházející partner, znamená totéž, co slovo *ano*.

(8) švadlena: *abyste vy měla málo práce s tím* ↑ *aby to bylo* • *za málo peněz* ↑ • *hodně muziky* ↓

zákaznice: *no* ↑ • *ano* ↓ • *ste mě vystihla*

(rozhovor u švadleny)

3.2.2. Na začátku citově i modálně neutrální odpovědi na otázku nemá žádný identifikovatelný význam, užívá se často návykově, automaticky, univerzálně.

(9) lékař: *posate se* ↓ *pane inženýre* ↓ *co je to p d s* ↓ ⊕

pacient: *no výpočetně dokumentační služba* ↓

lékař: *co počítáte* ↓ ⊕

pacient: *no máme výpočetní centrum ...*

(rozhovor u lékaře)

3.2.3. V reakci na otázku nebo vůbec na předcházející repliku mluvčí signalizuje slovem *no* soulad, souhlas, event. zesílení souhlasu; omezení platnosti, zpochybnění, rezervovanost, rezignaci; negativní výpověď, odmítnutí.

(10) švadlena: *že by to tady leželo a teprve tady přes to by se to pustilo* ↓ (látka)

zákaznice: *no dobře* ↓ • *dobře*

(rozhovor u švadleny)

(11) Rezek: *no jak to jinak vobdělat* ↓ ... (půdu)

Holá: ...*no to taky je* ↓ • *složitý* ↓ *no nic* ↓ *pane Rezek* ↓ *tak* • *já vám děkuju za informaci*...

(rozhovor o restituci půdy)

(12) zákaznice: *prosim vás soupravu na chlapce patnáct let mu je* ↓

prodavačka: *no to nemám pani* ↓

(rozhovor při nakupování)

3.2.4. Zesiluje citové (pozitivní i negativní) odstíny emocionálních výpovědí.

(13) švadlena: *no ty sou* ↓ (boty)

zákaznice: *kolik za ně chce* ↓ ⊕

švadlena: *pět set padesát* ↓ *no já bych po nich skočila* ↓

zákaznice: *no ale sou krásný* ↓

(rozhovor u švadleny)

3.2.5. Má kontaktovou platnost, zejm. v telefonických rozhovorech.

(14) hasič: *hasiči* ↓

klient: *haló* ↓

hasič: *no prosim* ↓

klient: *haló* ↓

hasič: *no hasiči* ↓

(ohlašování požáru)<sup>4</sup>.

4. Slovo *no* (spolu s dalšími obdobnými výrazy, jako např. *jo, tak, tedy, že...*) vzbudilo od doby, kdy se do zorného pole lingvistů dostaly spontánní mluvené souvislé texty, pozornost několikrát, a to z různých hledisek.

<sup>4</sup> Stranou zde ponechávám slovo *no* ve frazeologických obratech nebo jeho užívání zdvojené, podrobněji o tom srov. u Müllerové, v tisku. Stranou ponechávám i další zajímavé náměty, např. výskyt slova *no* v textech umělecké literatury nebo slovo *no* v překladech do jiných jazyků.



V 60. letech na tři aspekty těchto slov upozornil K. Hausenblas (1962). Prvním z nich je aspekt **produkce textu, problémy formulační**; v tomto smyslu Hausenblas hovoří o slovech a výrazech spjatých s **technikou mluvení**. Dnes bychom v této souvislosti mohli hovořit o tom, že slovo *no* leckdy zaplňuje hezitační pauzu. Druhým aspektem je nezačleněnost těchto výrazů do syntaktické struktury výpovědi; stojí samostatně v pozici před nebo za syntaktickou konstrukcí, event. uvnitř ní, k „větě“ se jaksí připínají, stojí při ní a odtud dostaly pojmenování **přívětné výrazy**. Vedle něho se pak rozšířilo ještě pojmenování **přídavné výrazy** (srov. Müllerová, 1966), v němž se potiačuje moment syntaktické vázanosti na větu (která ostatně ve spontánním mluveném projevu je často obtížně identifikovatelná) a akcentuje se moment postupnosti (nevyhovující ovšem zcela pro výrazy stojící před syntaktickou konstrukcí).

V 70. a 80. letech, v období rozvoje textové lingvistiky, upoutala pozornost úloha těchto slov v textové výstavbě, při spojování textových jednotek. Hovoří se o nich jako o jednom z typů **konektorů** (srov. Bajzíkova 1979, Hoffmannová 1984). V souvislosti s analýzami především mluvených textů se ukázala úloha těchto slov při členění textů na různé úseky a textové jednotky (zde hlavně z hlediska příjemce) a ta jim dala další pojmenování – **členicí signály** (*Gliederungssignale*, srov. Gülichová 1970; Hoffmannová 1985).

V konverzační analýze, která těmto výrazům věnuje také velkou pozornost, je nejdůležitější hledisko interakční a podrobná interpretace všech významů a citových odstínů, které do nich mluvčí vkládají při dialogu. Čím jsou tato slova chudší z hlediska lexikálních významů, tím interakčně bohatšími se mohou stát v dialogu, samozřejmě za přispění zvukových a mimojazykových prostředků; slovo *no* je pro tato užití v interakci přímo ideální a univerzální. Toto hledisko bylo určující při snaze postihnout různé významy slova *no* v tomto příspěvku.

Slovo *no* je možno v mnohých užitích považovat za zbytečné, návykové, automatické a je otázka, proč se bez něho čeští mluvčí mnohdy nemohou obejít. Při hledání odpovědi na tuto otázku je ještě třeba obrátit pozornost na **zvukovou stránku** českého mluveného projevu a speciálně na ten její aspekt, který Mathesius (1947) nazval rytmickou strukturou české věty. Jejím charakteristickým rysem je to, že je převážně sestupná, tj. začíná přízvučnou slabikou prvního slova, kdežto struktury vzestupné, tj. s první slabikou nepřízvučnou, jsou řídké. Jednou z nich jsou úseky řeči, které začínají spojkami, příslovci a také slovem *no*. *No* jako první nedůrazné slovo úseku (syntaktické konstrukce, věty), za nímž následuje většinou důrazově silnější slovo dvojslabičné nebo víceslabičné, připojuje tento úsek ke kontextu nebo k situaci a má převážně konektivní funkci. Právě jeho konektivnost

je podle Mathesia příčinou jeho častého výskytu ve „všední řeči hovorové“ (vedle dalších slov, zejm. spojek a příslovcí s touto funkcí), kde je pro mluvčího jakýmsi obsahově a gramaticky nezávazným (vlastně zbytečným) slovem, které však změkčuje začátek úseku, zmiňuje jakýsi dojem příkrostiti, kterým úsek bez tohoto „úvodu“ může působit<sup>5</sup>.

Výskyt slova *no* v projevech českého mluvčího je jev, který zaslouží pozornosti lingvistů. Denně ho vyslovíme mnohokrát, aniž bychom si uvědomovali jeho význam, je vlastně zbytečné, zároveň však nezbytné. Vypovídá o způsobech komunikace, o vztazích mezi mluvčími, o vztazích mluvčího k tématu atp., ale vypovídá nepochybně i o systémových vlastnostech češtiny.

## Literatura:

- Bajzík, E., 1979, *Úvod do textovej syntaxe*, Bratislava.
- Gülich, E., 1970, *Makrosyntax der Gliederungssignale im gesprochenen Französisch*, München.
- Hoffmannová, J., 1984, *Typen der Konnektoren und deren Anteil an der Organisierung des Textes*. – In: *Text and the Pragmatic Aspects of Language*, ed. J. Kořenský – J. Hoffmannová, „Linguistica“ X. Praha: ÚJČ ČSAV, s. 101-141.
- Hoffmannová, J., 1985, „*Gliederungssignale*“ in der Kommunikationsstruktur der Arbeitsberatung. – *Linguistische und sozialpsychologische Analyse der mündlichen Kommunikation*, hrsg. J. Hoffmannová – D. Viehweger, „Linguistica“ XII, Praha: ÚJČ ČSAV, s. 57-71.
- Hausenblas, K., 1955, *K základním pojmům jazykové stylistiky*, „Slovo a slovesnost“ 16, s. 1-15.
- Hausenblas, K., 1962, *O studiu syntaxe běžně mluvených projevů*. – *Otázky slovanské syntaxe I*, Praha, s. 313-323.
- Hausenblas, K., 1972, *Výstavba jazykových projevů a styl*, Praha, UK.
- Chloupek, J. a kol., 1990, *Stylistika češtiny*, Praha: SPN.
- Jedlička, A., 1974, *Spisovný jazyk v současné komunikaci*, Praha.
- Jelínek, M., 1966, *Postavení hovorového stylu mezi styly funkčními*, „Slovo a slovesnost“ 27, s. 104-118.
- Jelínek, M. – Bečka, J.V. – Těšitelová, M., 1961, *Frekvence slov, slovních druhů a tvarů v českém jazyce*, Praha.

5 Podle Palkové (1994: 294) je užívání výplňkových slov, mezi něž lze počítat i slovo *no*, projevem rytmického faktoru, zejména na začátku po pauze, kde významově „prázdné“ nebo dokonce nehodné slovo doplňuje úvodní slova nové výpovědi na samostatný intonační úsek.

- Mathesius, V., 1947, *K dynamické linii české věry. – Čeština a obecný jazykozpyt*, Praha, s. 257-276.
- Müllerová, O., 1966, *K syntaxi nepřipravených mluvených projevů (Přídavné výrazy a konstrukce)*, „Slovo a slovesnost” 27, s. 118-126.
- Müllerová, O., 1994, *Významy českého slova no v mluvených textech. Sborník z konference v Sofii 1994*, v tisku.
- Palková, Z., 1994, *Fonetika a fonologie češtiny*, Praha UK.
- Uhlířová, L., 1994, *K pragmatice dialogu (Na materiále Čapkovy Knihy apokryfů a jejího překladu do bulharštiny)*, „Études balkaniques tchéques” IX, s. 77-85.
- Zydek-Bednarczuk, U., 1994, *Struktura tekstu rozmowy potocznej*, Katowice.

### *The Word no in Czech Colloquial Texts*

The aim of the paper is to investigate how the Czech word „no” is used in contemporary informal communication. It is an attempt at a description of its monological and dialogical functions (the most universal of which is the connective one), lexical meaning, its position in the syntactic structure of an utterance, and phonetic features. The data come from transcripts of Czech private conversations and semi-formal dialogues.

Jana Hoffmannová – Olga Müllerová

### Míšení spisovných a nespisovných prostředků v českých mluvených projevech

1. V komunikačních situacích, kterými prochází uživatel češtiny, dochází k nasazování určitých souborů prostředků („kódů“) a k jejich přepínání. Těmito soubory prostředků mohou potenciálně být např. spisovná čeština, obecná čeština, studentský nebo vojenský slang apod.; slovenština, angličtina a jiné cizí jazyky (tak, jak fungují v širší komunikační situaci celonárodního společenství); soubor speciálních prostředků komunikace umělecké, publicistické nebo komunikace s výpočetní technikou; ale třeba i soubor specializovaných prostředků pro nákupní dialog, pro jednání na úřadech nebo pro intimní partnerskou komunikaci. Bezpochyby se liší hodnoty připisované těmto souborům prostředků v oficiální, institucionální oblasti a subjektivně (např. prestiž spisovné češtiny v subjektivním hodnocení dnes do značné míry klesá); to souvisí se sociální diferenciací uživatelů, s jejich vzděláním atd.

V reálné komunikační situaci našeho národního společenství a v hodnoticích postojích k ní dochází k určitým posunům. Mění se především status spisovné češtiny a s ním i formy a způsoby fungování sociální kontroly (reakcí adresátů, příjemců na čtené nebo slyšené jazykové projevy). Roste sice počet uživatelů národního jazyka, kteří aktivně ovládají spisovnou češtinu, ti však zároveň aktivně ovládají a užívají aspoň jeden soubor prostředků nespisovných (nejčastěji obecnou češtinu). V této situaci zaniká jak vrstva těch účastníků společenské komunikace, kteří vědomě a záměrně užívají pouze spisovnou češtinu (bez funkčního rozlišení), tak vrstva mluvčích ovládajících pouze dialekt, ev. interdialekt (viz Krčmová, 1987). V prostoru souboru spisovných prostředků se rozšiřuje variantnost (viz četné práce A. Jedličky), snižuje se autoritativnost kodifikace (viz i Neščimenko, 1985). Dochází tak postupně ke stírání rozdílů mezi souborem prostředků spisovné češtiny a soubory prostředků nespisovných; konzervativní složky spisovné češtiny, které tomuto vývoji odolávají, se přitom přesunují do dílčího souboru prostředků s atributem knižnosti. Probíhá tak proces „rozplývání“, decentralizace spisovné češtiny (podle Daneše, 1987, který navrhuje nahradit koncept spisovného jazyka konceptem „typů spisovných komunikačních situací“), relativizace jednoty a homogenity tohoto souboru.

Nelze tedy zavírat oči před tím, že do jisté míry klesá hodnota, společenská váha, status spisovné češtiny, takže její znalost už většinou není rozhodující pro komunikační úspěšnost uživatelů. Norma „změkla“, neznalosti a prohřešky proti kodifikaci už nevedou k zesměšnění,

ke ztrátě prestiže, k sankcím (někdy je tomu právě naopak; proto můžeme nezřídka pozorovat i snahu přiblížit se partnerovi neformálním, nespisovným vyjadřováním). Rozšiřuje se rejstřík situací umožňujících neoficiální (nebo aspoň polooficiální) komunikaci.

Za příznačnou pro dnešní společenskou komunikaci lze považovat dominanci neformálních kódů, souborů nespisovných prostředků. Lidé se někdy přímo stydí používat spisovných prostředků (může to znamenat až určitou sociální degradaci), obávají se, že by tím vytvořili u svých partnerů psychické bariéry. To vede ke zvyšování statutu a prestiže některých souborů nespisovných prostředků, k jejich funkční i teritoriální expanzivnosti a agresivitě; tyto soubory s nižším stupněm normativnosti mají asi často výraznější prestiž v povědomí uživatelů. Tyto – v klasicky hierarchizovaném popisu národního jazyka „střední“ (v pojetí Horeckého, 1987 aj. standard, resp. substandard), ev. „nižší“ vrstvy se také vyznačují nejvyšší dynamikou. Uvedené tendence se týkají zvláště obecné češtiny, která postupně získává status dalšího souboru prostředků užívaného celonárodně (vedle spisovné češtiny) a stává se prestižní formou pro spontánní, každodenní, ale někdy i pro polooficiální komunikaci. (Viz Neščimenko, 1985.) Specifická situace je ovšem na Moravě; expanzivnost obecné češtiny zde zasahuje pouze určitou část území, jinak zůstává obecná čeština v moravském prostředí sociálně a regionálně příznaková. (O prognózách možného dalšího vývoje viz práce M. Krčmové, např. 1986 aj.).

V souvislosti jednak s rozšiřováním záběru spisovné češtiny (počtu uživatelů, kteří ji ovládají), jednak s její sociální „degradací“ dochází k určité nivelizaci, vulgarizaci, zprimitivňování, snižování úrovně spisovného vyjadřování; to je naopak provázáno kultivací některých prostředků nespisovných, jejich obohacováním o další funkce. Větší respektování tohoto vývoje např. ve škole, při rozvíjení řečových dovedností by mělo zabránit vzniku komunikační nejistoty, nechuti ke spisovnému vyjadřování, tendencím k autocenzuře, hyperkorektnosti apod. (viz Daneš, 1987).

2. Materiál pořízený v ÚJČ pro výzkum mluvené češtiny potvrzuje dojem těch uživatelů jazyka, kteří jsou na stav jazyka citliví, že se vyskytuje jen menší množství komunikačních situací, v nichž se komunikace odehrává v čistě spisovné češtině. Lze ji slyšet např. ve veřejných, většinou oficiálních monologických projevech, které si mluvčí často předem písemně připraví a také je nezřídka čtou (slavnostní projevy státníků, referáty, přednášky), dále v rozhlasových a televizních zpravodajských a publicistických pořadech z úst hlasatelů, redaktorů

a moderátorů, neboť tak to vyžaduje norma těchto pořadů, a také z úst veřejných politických a společenských činitelů, pokud ovšem v jejich idiolektu není zakotven sklon k užívání nespisovných tvarů: zde už jsou značné individuální rozdíly.

Spisovná čeština se ve veřejných oficiálních projevech pocit'uje jako prestižní, vyšší způsob vyjadřování, o který se mnozí z mluvčích snaží nebo mají pocit, že by se o něj měli snažit. U každého jednotlivce pak záleží na tom, do jaké míry je spisovného projevu schopen, zda mu čistě spisovné vyjadřování vyhovuje, zda se jím necítí příliš svázán ve svém přirozeném řečovém reagování. Je ovšem řada mluvčích, kteří rezignují na stoprocentní spisovnost, a roste počet těch, kteří vůbec rezignují na rozdíly mezi spisovným a nespisovným vyjadřováním, mísí spisovné a nespisovné tvary bez nějakých pravidel, čistě náhodně. Jsou i takoví, kteří i na veřejnosti a možná i v oficiálních situacích mluví zásadně nespisovně. Záleží tu na přístupu a hodnocení adresátů, posluchačů: někdy je spisovný mluvený projev hodnocen až jako symptom nepřirozeného chování, nadřazenosti, vyvyšování, pokrytectví aj.; naopak nespisovné prvky např. v projevu řečníka nebo spíkra v hromadných sdělovacích prostředcích hodnotí někdo jako pozitivní kontaktní prostředek, jiný účastník komunikace naopak jako nevкус, podbízivost, „vlezlost“.

Na způsob řeči jednotlivce, který se uplatňuje svým projevem ve veřejné situaci, působí mnoho faktorů sociálně-psychologické povahy. Kromě toho existence řady možných variant jednotlivých tvarů některých českých slov, mezi nimiž musí mluvčí volit, staví ho někdy do obtížné situace neustálého rozhodování, jak co říci. Záleží ovšem na citlivosti jednotlivců k rozdílu mezi variantními českými tvary, jak pocit'ují rozdíl mezi spisovným a nespisovným tvarem jako mezi variantou vyššího (oficiálního, veřejného, prestižního) jazykového projevu a variantou nižšího, neoficiálního, důvěrného, soukromého projevu. Toto dilema českého mluvčího, jeho rozhodování mezi spisovným a nespisovným způsobem vyjadřování, vystihují slova Z. Svěráka v rozhlasovém rozhovoru s redaktory J. Vejvodou a O. Nutzem: „vona ta čeština je hezká když se napíše spisovně ale když se mluví a je to takle trošku důvěrný tak ta spisovná čeština tam vadí“.

Náš materiál nám umožňuje provést srovnání, jak a v jaké míře se v projevech v rámci různých komunikačních situací prolínají spisovné a nespisovné hláskoslovné a tvaroslovné prostředky. Jako podstatný se jeví rozdíl mezi projevy veřejnými a neveřejnými, ale značné rozdíly jsou i v rámci těchto dvou velkých skupin.

## 2.1. Nejprve se zaměříme na některé televizní a rozhlasové publicistické pořady.

Jedním ze sledovaných rozhlasových publicistických pořadů jsou rozhovory redaktorů J. Vejvody a O. Nutze v „rozhlasové kavárně u Kische“ (pořad se jmenuje Káva u Kische). Jde o hodinový dialog obou redaktorů s významnou osobností politického, kulturního, sportovního apod. života – na témata spjatá s aktuální společenskou situací a viděná z pozice hosta, z perspektiv jeho činnosti, zájmů, životních osudů. Situace pořadu je z hlediska posluchačů poněkud komplikovaná: jde o rozhovor určený pro nejširší rozhlasovou veřejnost (svědčí o tom i vysílací čas v sobotu od 16 do 17 hod.); současně však simulované kavářenské prostředí, často až důvěrná atmosféra rozhovorů, dotýkajících se někdy i soukromí hostů, a osobní zaujetí účastníků rozhovorů, které se většinou nezdá být „hrané“, dává mu ráz soukromosti, důvěrnosti, neveřejnosti. Je to neveřejný rozhovor určený pro nejširší veřejnost (což je situace řady dalších rozhlasových i televizních pořadů: nahrávka se také před vysíláním upravuje, provádí se sestřih, vynechávají se místa, která se nepodařila nebo se pro veřejné vysílání nehodí).

Tato situace ovlivňuje způsob řeči účastníků rozhovoru, kteří jsou vesměs schopni užívat bez problémů spisovnou češtinu, zároveň však ovládají jako všichni uživatelé češtiny jednu z jejích nespisovných variant. Redaktoři jako reprezentanti instituce rozhlasu, jako osoby odpovídající za formu a celkovou podobu pořadu, mluví zásadně spisovně, tu a tam užijí expresivní výraz k vyjádření svých pocitů nebo reakcí na výrok hosta (ev. citátově), nespisovné koncovky jsou naprosto ojedinělé v bezprostředních expresivních reakcích. Např. v rozhovoru se Z. Svěrákem kontrastují jejich pečlivě volená, hláskoslovně a morfologicky spisovná slova výpovědi, které se od psaného projevu liší jen svou spontánní „mluvenou“ syntaxí, s jeho uvolněnými, přirozenými promluvami pronášenými typickou obecnou nespisovnou češtinou:

R dělal byste rád ještě něco v životě / co ste nedělal?

S já vopravdu dělám několik povolání / ale vy mě trochu děsíte svejma hlasama / protože vy takle mluvíte s prezidentem / a na mně to dělá pak dojem že musim mluvit strašně závažně / nemusim?

R a pomalu kláste slova na stůl / vůbec ne / ale já mám jedno / omlouvám se / do této letně zabarvené kavárny hned na začátku / tedy jedno téma které se sem snad nehodí / jedna taková postava z vašich her / ten sekát co „se nezakecá“

S jo smrtka

R ste také někdy ve svých myšlenkách nasměrován ke své vlastní smrti?

S kdo by vo ní nepřemejšlel žejjo / já si naopak myslim že to má velice blízko todle téma k tomu čim se celej život zabejvám / totiž k legraci a humoru

S. reprezentuje typ mluvčích, kteří si rozdíl mezi spisovnou a nespisovnou češtinou uvědomují a při vytváření projevu se s ním musí vyrovnávat. Inklinují k nespisovnému vyjadřování v

hláskosloví a morfologii v situacích, které nejsou vyloženě oficiální, formální, protože tento způsob vyjadřování je pro ně přirozený. V převažující nespisovnosti takových projevů se ovšem vyskytnou, a to nijak vzácně, i tvary spisovné:

- R vy ste začal svými povoláními / jedno z nich se týká rozhlasu / vy ste pracoval pár let nevím kolik v armádní redakci Československého rozhlasu / vzpomínáte na to rád anebo je to pro vás dávno zasutá minulosť?  
 S bylo to druhé povolání  
 R byl ste učitelem  
 S první byla kantofína / druhým povoláním byl rozhlas a byl sem tam necelých devět let

Užití nespisovných tvarů, zejména koncovek adjektiv a substantiv v řeči S. mohlo být v tomto úseku textu motivováno tím, že jde o citově nepříznačnou, věcnou reakci na redaktorovu otázku pronesenou ve spisovné češtině. V odpovědi sděluje věcnou informaci, spisovná čeština mu zde nijak nevádí, v dalším pokračování tohoto úseku postupně ovšem převáží opět nespisovné tvary.

Je zde ovšem možno počítat také s faktem, že partneři v rozhovoru se navzájem přizpůsobují v řeči, což mimo jiné znamená i přecházení mezi (převažující) spisovností a (převažující) nespisovností. Míra a směr přizpůsobování jsou složitě ovlivňovány vzájemnými vztahy partnerů, zejména jejich sociálními pozicemi a sociálními rolami. Přizpůsobování v tendenci užít spisovné nebo nespisovné tvary bývá patrné na celém rozhovoru, ale lze sledovat i kratší úseky, kdy např. na otázku formulovanou ve spisovné češtině odpovídá partner také slovy se spisovnými koncovkami, postupem času však často přechází k jejich nespisovným variantám.

Kromě toho se v průběhu rozhovoru vyskytují v řeči S. spisovné podoby slov, která by mohla v promluvách s celkovým nespisovným rázem mít rovněž nespisovnou podobu: *tak sme rači dobrovolně odešli; že to vezmu přes učitelství; že se tam dozvím co už bylo napsáno; omyl, obor, opravit*. Vyskytují se spisovné koncovky v názvech institucí: *a stal sem se teda redaktorem Československého rozhlasu já na to rád vzpomínám přestože tam byly práce který sem dělal nerad*; i v názvech spjatých s institucemi: *třeba nejhorší ze všeho byl pořad politické školení mužstva který sem dostal na hřbet / a já vim že dyš se po odvysílání asi druhýho...*

Stále častěji lze na veřejnosti a také ve sdělovacích prostředcích sledovat projevy, jejichž aktéři stylistický rozdíl mezi spisovnými a nespisovnými hláskoslovnými a morfologickými prostředky neberou v úvahu, jako by se oprostili od nutnosti rozhodnout se pro spisovný nebo nespisovný tvar, a jejich řeč je skutečnou směsicí spisovných a nespisovných tvarů. V mnoha případech se takto chovají mluvčí, kteří nepochybně dobře ovládají spisovnou češtinu, jsou



jejími aktivními uživateli. Patří k nim vědci, umělci, redaktori, publicisté atd. Pro příklad lze uvést redaktora Jiřího Leschtinu, který v rozhovoru rovněž s J. Vejvodou a O. Nutzem užívá spisovné tvary vedle nespisovných bez nějakého zjevného klíče a bez jakýchkoli rozpaků nebo váhání, jak vlastně mluvit v situaci víceméně soukromého rozhovoru určeného pro veřejnost. V těsném sousedství se vyskytují výpovědi a jejich úseky celkově spisovné (v *tomhletom si myslím: jaké politické klima se vytvoří na Slovensku; vyskytnou se lidé kteří ztroskotají*) a celkově nespisovné (*to bude doprovázený mnohejma excesama a vomylama*), ale daleko nejčastější jsou kombinace spisovných a nespisovných tvarů v bezprostřední blízkosti (*kde bychom se rozhodovali mezi finesama; lidé začnou střízlivět a pociťovat takový ty těžkosti a snažení kteréžto není špatné; vonu to bylo dost problematické; politici vo kterých píšete; entuziasmus ktorej je bohužel zjednodušený; je třeba najít novej styl nový přístup k tomu; noviny které psaly vo revoluci listopadový; tim vodpovidám na tu otázku; zda to bude v budoucim českym státě a zda ti lidé mají šanci).*

V jiném typu publicistického pořadu, jakým jsou pravidelné televizní diskuse Co týden dal, vysílané pravidelně každý týden, je situace jiná. Dva moderátoři (muž a žena) řídí společně diskusi politiků, vědců, odborníků, novinářů, kteří byli pozváni a mají se vyjádřit k nejaktuálnějšímu politickému a společenskému událostem za uplynulý týden. Jde o diskusi určenou pro veřejnost, s některými rysy oficiálnosti, danými přítomností osob reprezentujících stát, jejichž vyjádření či výroky mívají také širší oficiální platnost (jsou třeba opakovány ve večerních zprávách). Jsou v ní však někdy i rysy neveřejné, soukromé komunikace, které se vyjevují ve chvílích, kdy v rozhovoru problesknou osobní city vzájemné sympatie či antipatie některých z účastníků, kteří se pravidelně setkávají i na jiných jednáních („většinou s vámi nesouhlasím, ale teď vám dávám za pravdu“). Účastníci se tedy částečně osobně znají, někdy se ovšem vidí poprvé. Kromě toho zde působí další faktor – je pravidlem, že účastníci diskuse jsou zhruba z poloviny Češi a z poloviny Slováci a zaznívají zde proto dva jednací jazyky, které ovšem nepotřebují tlumočnicka (také moderátorka je Slovenka).

Český moderátor mluví zásadně spisovně, jak je to v souladu s komunikační normou veřejného televizního vysílání. Jako reprezentant instituce mluví prestižní variantou češtiny i ve chvílích, kdy organizuje průběh dialogu nebo kdy žertuje (*to není monolog a vy nás také musíte pustit ke slovu; ne budeme to stavět tak abychom donutili pana Bindera odejít; paní Hyková*

vy mluvíte vždycky moc dobře ale dlouho). Nespisovné tvary jsou v jeho řeči naprosto ojedinělé, objeví se jen v okamžicích zvýšené expresivity, kdy diskuse začíná nabývat na konfliktnosti (*otázka vona zazněla*). Většina českých účastníků diskuse mluví také převážně spisovně; je patrné, že jsou na spisovnou češtinu zvyklí a v této situaci ji považují za vhodnou.

Některé z těchto pořadů jsou z hlediska spisovnosti téměř stoprocentní: v jednom z pořadů se vyskytlo jen 9 nespisovných tvarů, z toho 4x tvar *říci*, který se považuje za hovorový, dvakrát krátká samohláska v tvarech *myslím*, *řikal*, jednou protetické v u zájmena on (*vona*) a dvakrát nespisovné koncovky substantiva a adjektiva (*před několika minutama: co je pro mě klíčový*). Jiné pořady jsou z hlediska výskytu nespisovných tvarů v celkově spisovných projevech všech účastníků pestřejší a jsou i takoví mluvčí, kteří nepocitují, že by svůj individuální zvyk mluvit nespisovně (resp. mísit spisovné a nespisovné tvary) měli pod tlakem veřejnosti a oficiálnosti této situace měnit: *ani sem eště nepip; prošli sme vyjednáváním velmi naléhavým; mně se líbilo jak to bylo zorganizovaný; já sem vočekával že tam pude vo víc; bylo by lepší kdybysme ty dva státy připravovali (autorem těchto výpovědí je novinář M. Šulc). K takovým mluvčím patří i V. Havel, který v tomto pořadu, podobně jako při jiných oficiálních a veřejných příležitostech, velmi přirozeně mísí spisovné a nespisovné tvary (*abych nemluvil vo těchto jednotlivých případech; že nesmíme do ničeho jinejm tém velkejm mluvit; ale ono to spolu souvisí; já při ruznejch cestách se dost často setkávám s tím; na jehož pozadí se vodvíjí všechno vostatní; mají naprosto protichůdný názory a chovají se k sobě jako džentlmeni; měli bychom pomoci té společné věci; já sem bejval trochu netrpělivej; já myslim že neni dobré mluvit vo nostalgii; kteří se domnívají že sou tak chytrý; někdy bejvám kritizován že sem romantik; moh bych mluvit o něčem jiném).**

Tendence k užívání spisovných tvarů může být u některého z účastníků posílena také tím, že mluví ke Slovákům. Může mít pocit, že nespisovný projev by mohli Slováci obtížněji vnímat. Všechny tyto možné pocity jsou ovšem velmi individuální a u každého jednotlivce záleží mnoho na citlivosti k jazyku a ke kvalitám jazykového projevu.

Čistě spisovné i čistě nespisovné vyjadřování některých mluvčích na veřejnosti ani míšení, kombinování spisovných a nespisovných tvarů nesouvisí ovšem přímo s takovými stylistickými kvalitami projevu, jako je věcná a tematická uspořádanost, jasnost a srozumitelnost výkladu, volba vhodných slov, výkladová linie umožňující vnímat to, co se sděluje. Čistě spisovné a jazykově bezchybné projevy některých mluvčích, kteří veřejně vystupují, jsou někdy obsahově

nedostatečné, zmatené, nejasné, nudné apod.; naopak jiní, kteří rezignují na rozdíl mezi spisovným a nespisovným vyjadřováním, jsou řečníky daleko působivějšími a jsou i veřejností dobře přijímáni. Kombinací nespisovnosti a obsahové nedostatečnosti se ovšem příslušný mluvčí v očích veřejnosti degraduje (*pane kolego dyť vy víte co to znamenají nový volby; já myslim že se nim nic dramaticky nezmění*).

2.2. Volné míšení spisovných a nespisovných tvarů je charakteristické pro pracovní porady a odborné diskuse. Diskuse v užším kruhu odborníků, kteří se navzájem dobře znají, probíhají v ovzduší, v němž je přirozené nespisovné vyjadřování. S odbornými termíny, výrazy a slovními spojeními obvyklými v tom kterém oboru se do jejich projevů dostávají spisovné tvary. Kromě toho zde hraje roli postavení účastníků porady – její svolavatel a vedoucí, odpovídající za její chod, výsledek a úspěch, může pod tlakem této odpovědnosti inklinovat do jisté míry ke spisovnosti. V konečné instanci rozhoduje však podle našich pozorování individuální vyjadřovací zvyklost mluvčího; v souladu s ní se v jeho projevu vytváří poměr spisovných a nespisovných tvarů, srov. úryvek z repliky svolavatele a vedoucího pracovní porady v podniku Energoprojekt: *já sem vás vobcházel jednotlivě na dnes sem chtěl abyste se podivali všichni na ty alternativy a připravili si přístup a případně kritéria jednotlivá na to hodnocení s tím že já předpokládám že do konce ledna bysme to měli mít hotový abych to mohl dát přeložit a toho desátého aby to vodešlo vycházím z předpokladu že hodnocení bude zase v technické a vobchodní části ...*

Zdá se, že tendence, resp. zásada formulovat výpověď nebo její část buď celou spisovně nebo celou nespisovně podle situačního kontextu (srov. o ní Townsend, 1991, s. 18: *Kup si konečně nějak slušnej voblek x Můj manžel tam koupil nový oblek*) neplatí stoprocentně. Dokazují to právě autentické nahrávky mluvených projevů, v nichž se spisovné a nespisovné tvary vyskytují v těsné blízkosti bez ohledu na kontext. Je ovšem rozdíl, když provedeme anketu či dotazníkové šetření, jimž chceme zjistit, jak dotazované osoby užívají spisovné a nespisovné tvary, a naproti tomu, když pozorujeme jejich spontánní řeč. Mají-li na rozhodování čas, volí při možnosti výběru tu variantu, která zapadá do jejich celkového povědomí o tom, jak se má v různých komunikačních situacích čeština užívat. Ve spontánních projevech však na tuto zásadu snadno zapomínají a nerespektují ji. Může to svědčit o tom, že mezi spisovnými a nespisovnými tvary

(např. koncovkami adjektiv nebo substantiv) nepociťují tak výrazný stylistický rozdíl, aby se zatěžovali rozhodováním, který z nich užít.

3. Materiál získaný přepisem magnetofonových nahrávek projevů v různých komunikačních situacích ukazuje, že rovněž řídké jsou ty případy, kdy se komunikace odehrává v čistě nespisovné češtině. I do projevů neveřejných, soukromých, intimních, které působí jako celkově nespisovné, pronikají spisovné tvary a slova. Míra užívání spisovných prvků v soukromých projevech je ovlivněna idiolekty jednotlivých mluvčích, jejichž vyjadřovací zvyklosti jsou formovány prostředím, ve kterém se pohybují, vzděláním, sociálním postavením souvisejícím s druhem povolání a s pozicí na pracovišti, také osobními jazykovými schopnostmi. Značný vliv tu má téma projevu, s nímž mohou přicházet odborné termíny a způsoby odborného vyjadřování, u kterých lze očekávat spisovné hláskosloví a tvarosloví.

Zkoumaly jsme z tohoto hlediska rozhovory probíhající během přátelských návštěv, tedy situací, v nichž probíhá neveřejná, důvěrná, soukromá komunikace s relativně ohraničeným okruhem témat, blízkých účastníkům návštěvy. Tyto projevy jsou celkově nespisovné, avšak spisovné tvary a slova do nich pronikají s odbornými termíny, jejichž spisovnou podobu užívají i mluvčí, kteří spisovně nikdy nemluví (podobu *samoopylovač* jako termin z oblasti zahrádkářství běžně užívá i sedmdesátiletá žena, bývalá prodavačka). Spisovné tvary se objevují ve slovech, která se užívají citátově (*objednací číslo* jako údaj v zásilkovém módním katalogu), v běžném užití se vyskytuje podoba *vobjednat* (*taky by si si moh vobjednat dybysi chtěl*); *na žlutejch (indulonách)...* je napsáno ve vlhkém prostředí; *tak to je ta klemátis nesklonné ženské tak to je ona* (citace ze slovníku); *je tam teď opravna obuvi* (název provozovny); *sto dobrých rad zahrádkářum tisíc rad a dobrých rad* (parafráze názvu příručky pro zahrádkáře). Objevují se ve slovech, která se užívají ve veřejné a kulturní sféře společenského dorozumívání (*votevírali to naši ochotníci vynikajícím způsobem*), dále ve slovech, jejichž doména užívání je mimo tyto soukromé rozhovory (*na todle aby měli vysokou školu na takovýdle obsluhy; ten vnitřní obchod dělala Dáša... ale vono tam je několik těch oborů, přijedou sem za nějakým obchodem*). I univerbizované slovo *obchod'ák* se vyskytuje v podobě bez protetického v- (*na vývěsní skříní u obchod'áku*). Spisovné tvary užívají ti účastníci rozhovoru, kteří ve svém zaměstnání mluví – pokud to vyžaduje situace – spisovně (*voní vám budou říkat od tohoto ročníku nový způsoby jak prostě vést hospodaření – projektant; čili mezera mezi těmi dráty je prostě dva centimetry –*

projektant; *abych mohla dále pracovat a nepřišla sem o zaměstnání* – učitelka; *dělá vlastně to k čemu jí opravňuje kvalifikace* – učitelka).

Spisovné tvary pronikají rovněž do těch částí rozhovoru, jejichž téma je spjato s odborností účastníků. Výrazně se to projevilo v rozhovoru vysokoškolských studentů při jedné z přátelských návštěv (*to znám z té programátorské praxe; my sme zjistili že je velmi výhodné pokud se to podaří nějak takhle stabilizovat...*). Objevila se tu i spisovnost plynoucí z volné reprodukce písemného projevu, ev. i literárního textu (*to je jak se stravovat na týdenním zájezdu do zahraničí taková krásná kniha o vědeckém životě; teorie několika možných diet; když už v pondělí odjíždíš je předepsán jídelníček; druhá varianta je pak metoda cestovního balíčku který obnáší dvě krabičky albertek pět kostek polévky deset deku uherského salámu a krabičku trojúhelníčku; snídaně je v hotelu švédský stůl sni se všechno co dají*). Zejména pro mladé lidi je příznačné, že volí spisovné tvary v pasážích, kde se snaží např. při vyprávění svých zážitků vyjadřovat zábavně, ironicky, s určitým mírným despektem, jde-li o jejich vlastní osobu. Spisovné tvary zde napomáhají vyjádřit tyto modalitty: *na začátku sme tančili nějaké tance jako sme zkoušeli a bylo z toho zoufalství na obou stranách a říkáme Pét'o opravdu to nejde; že se musela předvést před svými spolužáky že má takového velkého bratra* (vypráví sám o sobě); *tam prostě seděla jako skupina už podnapilých jako dívek a chlapců částečně na klíně částečně jako na židličkách svých vlastních a takhle v koutku se tlačili Standovi rodiče; je to velice sladké sem od toho velice zapatlána*).

Užívání spisovných tvarů v celkově nespisovných projevech lze sledovat v řadě dalších komunikačních situací, nezřídka v řeči mladých lidí (srov. náhodně zaslechnutý útržek z rozhovoru patnáctiletých chlapců v pražském metru: *se střelnejmu zbraněma já neoperuji vole*). Není to ovšem znak zvyšující se kulturnosti a kultivovanosti jejich řeči, ale spíše důkaz toho, že ve svém idiolektu sice mají zvládnuty spisovné a nespisovné varianty tvarů, koncovek, slov češtiny, nevyžívají jich však důsledně pro odlišný způsob vyjadřování v situacích, v nichž je jeden nebo druhý vhodný; naopak, užívají spisovné prostředky buď bezděčně, citátově (se slovní zásobou ze spisovné oblasti vyjadřování), nebo jako součást jazykové hry, pro ozvláštňení řeči.

Český mluvčí, jak bylo řečeno, se při svém projevu (pokud ovšem nejde o projev oficiální, slavnostní, závažný, kde se nespisovné tvary pocítují jako nevhodné) musí neustále rozhodovat pro jeden ze dvou nebo více tvarů jednoho slova: např. má možnost vybírat z řady (*pěci*) – *pěct* – *pect* – *píct*, a tak dodávat svému projevu v určité situaci ráz spisovnosti či nespisovnosti.

Komunikační situace, jimiž prochází, jsou velmi rozmanité a mluvčí je v nich vystaven působení řady společenských i psychických vlivů. Pod jejich tlakem pociťuje nespisovné či spisovné prostředky jako vhodné nebo nevhodné. Postihnout a nějak zobecnit toto složité dění je obtížné. Jsou situace, kdy mluvčí, který si uvědomuje svůj způsob vyjadřování, nepovažuje za ideální ani spisovné, ani nespisovné prostředky. Při neoficiálním, soukromém rozhovoru s cizincem, který rozumí a zčásti i mluví česky, nám spisovné tvary připadají nepřirozené, strojené, nesrdečné (většinou i cizinec ví o existenci variantních českých tvarů); tvary nespisovné však můžeme pociťovat jako společensky nižší, jako by vhodně nereprezentovaly češtinu a v tomto styku nám připadají jaksi nepatřičné. Podobně tomu může být i při rozhovoru se Slovákem: nespisovné české tvary mohou být v kontrastu se slovenštinou pociťovány jako nižší, vulgárnější; a podobně pocity může mít i Pražan v rozhovoru s Moravcem, jehož čeština je bližší češtině spisovné. Čistě spisovné vyjadřování v osobním styku ovšem pro většinu uživatelů češtiny nepřipadá v úvahu. Vedle toho je řada situací na pomezí veřejnosti, oficiálnosti. Učitel při rozhovoru se studenty i v rámci vyučovací hodiny přejde na nespisovnost, jestliže s nimi přechodně naváže bližší, osobnější vztah. Může mít ovšem i pocit, že nespisovnými tvary se studentům podbízí, že je příliš familiární; na druhé straně spisovné tvary jsou v této důvěrnější situaci příliš strojené, vzbuzují pocit distance. (Viz Kropf, 1986, o sociálních relacích ve skupině učitel – žáci a o důvodech užívání nespisovných prostředků ze strany učitele i žáků v různých situacích).

4. V důsledku toho, že značný počet mluvčích aktivně ovládá a užívá jak spisovnou češtinu, tak aspoň jeden soubor prostředků nespisovných (nejčastěji obecnou češtinu), dochází tedy stále více k prostupování, ke stírání hranic těchto souborů, k míšení spisovných a nespisovných prostředků v různých proporcích a zajímavých kombinacích (o „rozplývání“ spisovné češtiny jsme se už zmínili výše; navíc např. v oblasti výstavby textu, hypersyntaxe, ale ani syntaxe není opozice spisovnost - nespisovnost takřka vůbec relevantní). Často dochází i k jejich koexistenci v rámci jedné výpovědi, syntagmatu či slovoformy; vznikají kombinace terminů, prvků odborné slovní zásoby – tedy výrazů „spisovných“ – s prostředky obecné češtiny ze sféry hláskosloví a tvarosloví (srov. Sgall, 1962; Sgall - Hronek, 1992).

Dosud jsme ve výkladu z pracovních důvodů postupovaly tak, že jsme charakterizovaly proměny širší komunikační situace v našem národním společenství aspoň zčásti prostřednictvím tradičně vydělovaných subsystemů národního jazyka (jeho „existenčních forem“, útvarů, variet);

stranou jsme záměrně ponechaly tzv. hovorovou formu spisovné češtiny (viz podrobně např. Jedlička, 1974), jejíž samostatný status, autonomie, strukturní specifická, stabilita bývá stále častěji v pracích současných autorů zpochybňována, resp. je tento koncept vůbec odmítán (Daneš, 1987, hovoří o „chiméře“; viz i Chloupek, 1986, aj.). Ukazuje se však stále naléhavější potřeba zaměřit se na výzkum naprosto převažujících smíšených textů. Postupuje integrace „přechodných“ útvarů, stabilizace různých stupňů „promíšení“ klasických kódů v komunikační kompetenci uživatelů (rozhodně u nich nejde o projevy diglosie, bilingvismu, tedy o disponování komplementárními, funkčně disjunktivními soubory prostředků – viz i Daneš, 1987). Je pak otázkou, zda při propracovávání metodologie popisu této dynamické skutečnosti není vhodné (či dokonce nezbytné) opustit i další klasické „útvárové“ koncepty. (V této oblasti „míšení“ se ostatně pohybovaly už koncepty „běžně mluveného jazyka“ nebo „městské mluvy“; odtud plynuly potíže s jejich jasným vymezením.) V procesu rozhodování mluvčích mezi alternativami v komunikaci asi většinou nedochází (viz Chloupek, 1986) k apriorní a vědomé volbě určité variety. Je tedy třeba dobře zvážit, zda se v této situaci držet představy hypostazovaných homogenních subsystémů národního jazyka, určitým způsobem reprezentovaných v komunikační kompetenci mluvčích a v interakci instrumentalizovaných; zda budeme stále mluvit o „míšení“, „přechodech“, tj. zda si máme ponechat představu útvarů jako ideálních abstrakcí ve chvíli, kdy potřebujeme popsat a vzít na vědomí hlavně interference, komunikáty se smíšenými útvárovými charakteristikami. (O „hybridních idiomech“ jako komponentech modelu národního jazyka doporučoval uvažovat už Sgall, 1962.)

Představa „míšení“ souborů prostředků (ať už jakkoli nazývaných) souvisí jistě i s „míšením“ parametrů (příznaků, charakterizačních nebo typologizačních ukazatelů) komunikátů, komunikačních událostí a situací; s rostoucí složitostí komunikace v moderní společnosti a zároveň s rostoucí složitostí našeho poznání, možností vědeckého popisu této reality se totiž velmi znejasňují a relativizují např. dichotomie veřejný/neveřejný, oficiální/neoficiální, připravený/spontánní, ale i mluvený/psaný, monolog/dialog, přímý/nepřímý kontakt aj. Je tedy třeba se rozhodnout: buď dále počítat aspoň s určitým pozadím „útvarů“, jejich hranic a interferencí, a zaměřit pozornost na konsolidaci smíšených útvarů, na jejich popis a vymezení jejich statutu ve funkčním paradigmatu národního jazyka; nebo se pokusit obejít se bez takto konturovaného pozadí a pracovat pouze s představou kontinua komunikačních prostředků, z něhož se podle komunikačních potřeb vydělují soubory motivované funkčně, situačně

(sociálními a psychologickými aspekty partnerů, jejich vztahů, prostředí), ev. i tematicky. Určitým východiskem z těchto problémů by tedy mohlo být oživení konceptu funkčních jazyků (viz Teze Pražského lingvistického kroužku, 1929) jako souborů výrazových prostředků přiřazovaných různým typům komunikačních situací. Nelze u nich předpokládat apriorní úplnost: pro některé typy komunikačních situací je možno počítat s vyhraněným, stabilizovaným souborem situačně a funkčně vázaných textových vzorců, větných vzorců, lexikálních prostředků atd. i s pevnou profilací spisovnosti/nespisovnosti v rovině hláskoslovné a morfologické (sem ostatně směřuje i Chloupekova představa vazeb mezi užívanými útvary národního jazyka a výraznými typy ilokučních aktů – viz např. Chloupek, 1987); u řady situací bude ovšem kompetence uživatelů rozkolísaná, bude jen aproximativně operovat na určitém souboru prostředků. Nemůže jít o izolované, disjunktí soubory, nýbrž o pohyblivé výseky z určitého kontinua. (Viz k tomu též Nekvapil, 1986: v době svého vývoje individuum prochází různými sociálními prostředími, osvojuje si určité komunikační modely – v jeho komunikační kompetenci se nutně vytváří jejich pohyblivé seskupení, dochází k interferencím.)

## Literatura

- Daneš, F.: „Pojem 'spisovného jazyka' v dnešních společenských podmínkách.“ In: *Dynamika*..., 1987, 21-28.  
*Dynamika současné češtiny z hlediska lingvistické teorie a školské praxe*. Praha: UK 1987.
- Horecký, J.: „Stratifikácia národného jazyka ako dôsledok dynamických procesov.“ In: *Dynamika*..., 1987, 15-19.
- Chloupek, J.: *Dichotomie spisovnosti a nespisovnosti*. Brno: UJEP 1986.
- Chloupek, J.: „Dynamika jazykových útvarů.“ In: *Dynamika*..., 1987, 9-13.
- Jedlička, A.: *Spisovný jazyk v současné komunikaci*. Praha: UK 1974.
- Krčmová, M.: „On the shaping of everyday speech in Moravian towns.“ In: *Reader*..., 1986, 123-137.
- Krčmová, M.: „K variabilitě běžné mluvené češtiny.“ In: *Dynamika*..., 1987, 127-133.
- Kropf, T.: *Kommunikative Funktionen des Dialekts im Unterricht*. Tübingen: Niemeyer 1986 (Reihe Germanistische Linguistik 67).
- Müllerová, O.: „Ke vztahu spisovnosti a nespisovnosti v neveřejných dialogických projevech.“ In: *Všeobecné a specifické otázky jazykové komunikace*. 2. díl. Banská Bystrica: PF 1991, 205-213.
- Müllerová, O. – Hoffmannová, J. – Schneiderová, E.: *Mluvená čeština v autentických textech*. Praha: H+H 1992.
- Nekvapil, J.: „On the communicative approach to the study of slang.“ In: *Reader*..., 1986, 195-205.
- Neščimenko, G.P.: „Funkcionadnoje členenje češskogo jazyka.“ In: *Funkcionadnoje členenje jazyka*. Moskva 1985, 67-85.
- Reader in Czech Sociolinguistics*. Ed. J. Chloupek – J. Nekvapil. Praha: Academia 1986.
- Sgall, P.: „Znovu o obecné češtině.“ *SaS* 23, 1962, 37-46.
- Sgall, P. – Hroněk, J.: *Čeština bez příkras*. Praha: H+H 1992.
- „Teze předložené prvemu sjezdu slovanských filologů v Praze 1929. Pražský lingvistický kroužek.“ In: *U základů pražské jazykovědné školy*. Ed. J. Vachek. Praha: Academia 1970, 35-65.
- Townsend, Ch. E.: „A description of spoken Prague Czech.“ Columbus, Ohio: Slavica Publishers, Inc. 1990.



## Interference češtiny a slovenštiny v mluvené komunikaci

*Jana Hoffmannová - Olga Müllerová*

1.1. Příspěvek vychází z dosavadní jazykové situace na našem území, tj. z koexistence dvou maximálně blízkých jazyků - češtiny a slovenštiny, z toho, že většina Čechů a Slováků je aspoň pasivně bilingvní, že jejich dorozumívání probíhá bez problémů, i když užívá každý svého mateřského jazyka. Tato situace, která bývá označována jako *dvojazykovost*,<sup>1)</sup> ovlivňovala a ovlivňuje i dnes život a komunikaci také v rodinách, v četných "smíšených" česko-slovenských manželstvích. Zde se chceme zaměřit právě na nejrůznější kontaktné a interferenční jevy,<sup>2)</sup> vznikající při styku obou jazyků v těchto komunikačních situacích z běžného života.

1.2. Předmětem našeho zájmu bude komunikační chování mluvčích, kteří se octli trvale nebo dlouhodobě v prostředí druhého jazyka; tito mluvčí musí nutně nějak reflektovat vztah dvou různých, ač blízkých jazyků a musí o svém komunikačním chování dříve či později nějak rozhodnout. Zde vycházíme ze situací, kdy Slovák trvale nebo dlouhodobě žije v českém prostředí, a z těchto možností jeho komunikačního chování:

A. Slovák neovládá aktivně češtinu (ani se ji neučí) a ve všech situacích hovoří jedině slovensky.

B. Slovák ovládá aktivně češtinu, ale přesto při komunikaci v českém prostředí preferuje slovenštinu.

C. Slovák ovládá aktivně češtinu a v komunikaci užívá jednoho nebo druhého jazyka (ev. je střídá) podle svého rozhodnutí v příslušné komunikační situaci. Užívání češtiny a slovenštiny zde tedy probíhá regulovaně: např. mluvčí slovenského původu užívá v českém prostředí na veřejnosti, na pracovišti i mezi přáteli češtinu (pod určitým prestižním, integračním tlakem), zatímco v nejsoukromějším prostředí (komunikace v rodině, s manželským partnerem a s dětmi) zůstává u slovenštiny; nebo užívá češtinu výhradně při oficiální komunikaci, zatímco ve veškerých neoficiálních situacích (i konverzace s přáteli, spolupracovníky) užívá slovenštinu. Rozhodnutí k takové vědomé regulaci bývá motivováno např. ohledem na děti, snahou o vlastní integraci v českém prostředí, snahou o lepší porozumění s partnerem

1/ Srov. Z. Sochová, *Blízké jazyky a konfrontační lexikografie*, Naše řeč 74, 1991, str. 124-131. Srov. též práce V. Budovičové o semikomunikaci, tj. o možných poruchách komunikace způsobených touto situací; např. stať *Semikomunikácia ako faktor medzi jazykovej dynamiky*, in: *Dynamika současné češtiny z hlediska lingvistické teorie a školské praxe*, UK, Praha 1987, str. 45-54.

2/ Některé charakterizuje ve svých pracích J. Zeman, např. *K jazykovým kontaktům mezi češtinou a slovenštinou*, in: *Funkční lingvistika a dialektika*, *Linguistica XVII/1*, ÚJČ ČSAV, Praha 1988, str. 172-175.

atd. Střídání však může probíhat i neregulovaně - v některých situacích, pod vlivem okamžitých impulsů, nebo u některých regulace méně schopných mluvčích; tyto případy už jsou na přechodu k možnosti D. (Podobně se v některých nečekaných, emocionálně exponovaných situacích, kdy ztrácejí schopnost regulace, chovají i mluvčí, v jejichž projevu se náhle objeví např. citoslovce nebo frazém s lokálně omezeným výskytem, ačkoli už rodného nářečí dávno neužívají.)

D. Slovák sice do určité míry ovládá aktivně češtinu, ale nejistota, psychické příčiny, nedostatečné jazykové schopnosti atd. vedou k tomu, že už se nedokáže pohybovat v rámci jednoho kódu a že jeho řeč je směsicí češtiny a slovenštiny. Tento stav se může stát trvalým a lze ho pozorovat i u dalších slovanských jazyků příbuzných češtině. Např. Rusové žijící v Čechách hovoří často směsicí ruštiny a češtiny, aniž by se snažili tento stav změnit, protože jim stačí k běžnému, ale někdy i odbornému dorozumění; jde obvykle i o přetrvávající vliv jejich vyhraněné artikulační báze.

E. Slovák s aktivní znalostí češtiny hovoří ve všech situacích česky (s výjimkou situací, kdy jeho komunikačními partnery jsou Slováci).

U všech těchto vyjadřovacích modelů lze předpokládat interferenci češtiny a slovenštiny. U typu A bude asi většinou vliv češtiny nepatrný (v podobě neuvědomělého přejímání); u typu B proniká čeština do slovenského textu v různé míře, nápadně např. v citacích českých textů (mluvených i psaných), ale někdy jen podvědomě, některými drobnými jednotlivostmi. U typů C - E můžeme naopak v českých projevech v různé míře pozorovat vliv slovenštiny, např. ve výslovnosti, v kvantitě samohlásek (přetrvává působení rytmického zákona), v tvarosloví, v některých prvcích lexikálních. Někdy dochází až k určitému stírání rozdílů mezi češtinou a slovenštinou, ke vzniku určitých nezřetelných mezipoloh (zvláště u typu D, kde je interference nejnápadnější).

1.3. Nehledě na tuto obecnější kategorizaci je míra interference češtiny a slovenštiny velmi individuální u každého mluvčího. Důvody k tomuto různě artikulovanému, hierarchizovanému, proporcionalizovanému užívání češtiny a slovenštiny ve vzájemné interferenci spatřujeme

- v *rozdílné národní mentalitě* (např. větší spontaneita, bezprostřední emocionalita, temperament rodilých Slováků se projevuje v daleko pestřejším, odstíněnějším intonačním spektru, ve větším melodickém rozptylu; tyto zcela podvědomé návyky si většinou mluvčí z velké části podrží, i když užívá jiného jazyka - v tomto případě češtiny);

- v *rozdílné úrovni znalosti češtiny* (souvisí s délkou pobytu v Čechách, s jazykovými a komunikačními dispozicemi), ale i *slovenštiny* (viz dále);

- v *typu osobnosti*, jejich více méně trvalých charakteristikách (mj. i v "jazykovém citu");

- v *dlouhodobé životní situaci*, konstelaci, která vede ke stabilizování určité komunikační normy (vztah k partnerovi, k dětem, ohled na jejich komunikační schopnosti a zvyklosti; typ práce, profesionální potřeby; situace na pracovišti, vztah ke spolupracovníkům; míra styku se Slováky v českém prostředí; míra sledování českých hromadně sdělovacích prostředků, české četby atd.);

- v *momentálních proměnných situacích* i psychického, emocionálního stavu mluvčího, které mohou vést k neočekávanému, ev. i neuvědomělému přepínání kódů.

Nejpodstatnější vlivy, které působí na jazykový úzus Slováka v českém prostředí,

pocházejí tedy zřejmě od manželského partnera, dětí, příbuzných, známých a sousedů, z pracoviště a ze sdělovacích prostředků. Pokud jde o manželskou komunikaci ve smíšeném manželství, nejčastější je jistě situace, kdy je partner slovenského mluvčího dvojjazykový - tedy aktivní uživatel češtiny, který rozumí slovensky, ovládá slovenštinu pasivně. Tak je tomu u osob, které zde sledujeme; neuvažujeme o případech, kdy např. partner rovněž aktivně ovládá slovenštinu (pak jsou možnosti střídání obou kódů jiné). Manželský partner má velký význam v tom, že nejvýrazněji ovlivňuje utváření jazykové a komunikační kompetence slovenského mluvčího v češtině; slovenský partner se nepochybně přizpůsobuje; pokud jde o proporce užívání obecné češtiny a dodržování spisovné normy, o užívání některých prvků teritoriálně podmíněných, slangových atd.<sup>3)</sup> Důležitým činitelem jsou tu i děti - jednak jejich vlastní způsob mluvy, jednak snaha rodičů působit na jejich jazykový vývoj. Víme, že emigranti, gastarbeitři a další osoby žijící dlouhodobě v cizím prostředí se v různé míře rozhodují buď a) zachovat u svých dětí schopnost komunikace v mateřském jazyce (a tím i národní uvědomění): pak s nimi doma hovoří v rodném jazyce, předkládají jim četbu v tomto jazyce aj.; nebo b) programově usilují o integraci, asimilaci dětí v novém prostředí (a tím i o jejich odnárodnění): pak se snaží vytvořit dětem spíše homogenní jednojazyčné prostředí, vytvářejí jim maximální podmínky pro stabilizaci kompetence v novém jazyce volbou školy, předkládanou četbou, televizním vysíláním, ev. i samotnou rodinnou komunikací.

U česko-slovenských rodin tu nejde o tak silnou jazykově konfrontační situaci, je tu menší tlak, obvykle nehrozí diskriminační vlivy, snížení prestiže. Přesto se rodiče mohou rozhodnout buď a) nekomplikovat dítěti jazykový vývoj interferenčními možnostmi; pak se slovenský partner (pokud češtinu aktivně ovládá) přizpůsobí, rodinná komunikace probíhá v češtině; nebo b) směřovat jazykový vývoj dětí k bilingvistu; pak užívá v domácí komunikaci každý z rodičů svého rodného jazyka. Může to vést k situaci, kdy i dítě odpovídá každému z rodičů v jeho jazyce; zdá se však, že někdy i děti, na něž jeden z rodičů mluví slovensky, odpovídají v těchto případech česky a pod převažujícím tlakem českého jazykového prostředí se vyvíjejí pouze k pasivnímu bilingvistu.

Míra interference je tedy ovlivněna (zvláště u typů C - E) stupněm znalosti a ovládnutí češtiny. Pro vývoj slovenského mluvčího v českém prostředí je však rovněž důležité, z kterého slovenského regionu pochází a jak byla formována jeho kompetence ve slovenštině; nakolik byla založena na spisovné slovenštině a nakolik zahrnovala - např. pod vlivem rodičů - prvky nářeční, z lidového jazyka apod. Na tento základ se pak navrstvuje určité rozpětí, rozptyl spisovných a nespisovných prostředků českých. Podle svých individuálních možností si mluvčí v češtině, tj. v jazyce, který si aktivně osvojuje, vytvoří buď určitou pevnou, normovanou bázi - jako základ své nové kompetence (typ C, E) nebo zformuje svou novou kompetenci jako neorganickou směsici různých jazykových prostředků (typ D). Pevnou bázi se přitom může stát buď spisovná čeština, nebo (asi nejčastěji) čeština obecná, ev. i určitá teritoriální varieta, anebo i "něco mezi".

3/ Procesů, v nichž manželští partneři vzájemně ovlivňují svůj vyjadřovací úzus, si všiml i J. Š t ě p á n, *Jazykové diference v manželství*, Naše řeč 60, 1977, str. 119-127. Za upozornění na specifiky těchto procesů v manželstvích, kde aspoň jeden z partnerů je nositelem výrazného lokálního dialektu, děkujeme dr. Z. S o c h o v ě.

1.4. V našem výzkumu jsme zatím sledovaly prostřednictvím magnetofonových nahrávek (autentických, neformálních rozhovorů z rodinného a přátelského prostředí) komunikační výkony tří osob, které pocházejí ze Slovenska, ale žijí už delší dobu v Praze. Doba jejich pobytu v Čechách je přitom různá, stejně tak se liší i rodinné, pracovní a další okolnosti. Soustředíme se přitom

a) na samotný průběh, charakter střídání češtiny a slovenštiny v těchto situacích; na jeho jazykové aspekty:

- co proniká z češtiny do slovenštiny a naopak, tj. rysy zvukové, hláskoslovné, tvaroslovné, lexikální (citoslovce, frazeologie, vulgarismy, slova pro dané prostředí hodně neobvyklá);

- které rysy slovenštiny se nejdříve (nejvíce) vytrácejí;

- které rysy češtiny slovenský mluvčí nejdříve (nejvíce) přijímá;

- které rysy slovenštiny si mluvčí zachovává, i když češtinu ovládá relativně dokonale (zejména některé rysy výslovnostní a intonační);

b) na důvody, motivace těchto střídání; na souvislost konkrétní podoby interference v komunikační kompetenci a komunikačních výkonech určitého mluvčího s jeho dosavadním jazykovým a komunikačním životem. Vycházíme přitom i z interpretace postojů těchto osob (k oběma národním jazykům, k jejich vlastnímu jazykovému vývoji, k vlastním komunikačním schopnostem a jejich využívání) – pokud se nám je podařilo zjistit, pokud je sledované osoby samy verbalizovaly. Důležitý je např. i stupeň jejich aktivního vztahu k jazyku, zda usilují o pěkné vyjadřování, nebo zda naopak o kulturnost svého projevu vůbec nedbají.

2. Všichni naši tři mluvčí aktivně ovládají oba jazyky, stupeň osvojení češtiny je u všech vysoký; přesto je profilace a způsob užívání obou jazyků při běžné komunikaci odlišná. Všichni přišli do Čech mladí (zhruba mezi 20 a 30 lety).

2.1. Mluvčí č. 1 (muž) žije v Praze poměrně dlouho (15 let), vystudoval zde vysokou školu a založil rodinu. Jak je patrné z nahrávky, užívá v rodinné komunikaci stabilně slovenštinu; manželka a dcera s ním hovoří česky (v obecné češtině); jde tu tedy o vyjadřovací model C. V jeho slovenštině se vyskytují ojedinělé stopy češtiny – hlavně některé drobné, frekventované výrazy (*se, zase, né*). U lexémů nebo tvarů, kde se česká a slovenská podoba od sebe jen nepatrně liší, užije někdy podoby české a vzápětí se opraví (*ohledně - ohľadne*). Nahrávka této rodinné komunikace však obsahuje i rozsáhlejší, souvislé vyprávění otce-Slováka o události na jeho pracovišti. Z ukázky je zřejmé, že na pracovišti se spolupracovníky hovoří česky; v tomto specifickém textovém úseku totiž česky reprodukuje promluvy svých kolegů, ale i své (užívá tedy češtiny při citacích, v přímé řeči). Odsud však čeština v tomto textovém segmentu proniká i do vlastního vyprávění, do spojovacího textu mezi přímou řečí; v těchto pasážích se mísí se slovenštinou, někde i dominuje (např. v uvozovacích větách se často objevují česká verba dicendi: *hovorím, on hovorí, ale i vona říká, já povídám*). Tento úsek komunikace dokazuje, že mluvčí češtinu (v obecně české varietě) suverénně ovládá (snad až na jisté pozůstatky měkčí výslovnosti). Na počátku vyprávění, kdy české citace pronesených promluv začínají vyvíjet tlak na přechod k češtině, užívá mluvčí na slovenském pozadí českých výrazů tam, kde jsou české a slovenské lexémy silně diferencované (např. v *prosinci*, nikoli v *decembri*); určité míšení češtiny a slovenštiny v této rámcové pasáži je způsobeno tím, že mluvčí vlastně chce dál pokračovat ve svém slovenském projevu, ale vliv českých reprodukcí tento jeho záměr zvrátí (zřejmě proti jeho vůli).

V českých pasážích projevu tohoto mluvčího - podobně jako do jisté míry i u dalších mluvčích - je obtížné rozlišit, zda mluví vyslovuje *ako* nebo *jako*, *ak - jak*, *aký - jaký*. Počáteční *-j* je ve výslovnosti značně oslabené, nezřetelné - je možné, že si tito mluvčí tímto způsobem podvědomě neutralizují difference obou jazyků. Nezřetelně artikulován bývá i výraz *nějaký* (ňáký? nejaký?).

2.2. Mluvčí č. 2 (žena) žije v Praze nejdéle (více než 30 let). Na veřejnosti, v práci i v písemném projevu užívá v českém prostředí běžně a bez problémů češtinu; v soukromém styku, v rodinné a přátelské komunikaci však hovoří převážně a záměrně slovensky (protože pracovala i jako překladatelka z češtiny do slovenštiny, chtěla si z profesionálních důvodů uchovat aktivní znalost slovenštiny). Jde o vyjadřovací model C, s určitou inklinací k modelu D; v jejím projevu je asi interference obou jazyků nejsilnější, velmi silné je však i regulační úsilí, které žena vyvíjí. Její slovenština se poněkud adaptovala češtině ve výslovnosti (ztráta měkkosti, např. *nepozerali ste*; ta ovšem může být založena i na západoslovenské nářeční bázi). Mluvčí bez výjimky užívá slovenských prostředků tam, kde jsou mezi češtinou a slovenštinou nápadné difference: tak se např. v jejím projevu neobjeví české *-ř* (*kopriva*, *preslička*, *redkvička*). Naproti tomu u drobných, frekventovaných výrazů, kde jsou difference nepatrné, je často stírá a užívá spíše podob českých (*zase* místo *zasa*, *sem* místo *som*, *jako* místo *ako*, *ne* místo *nie*, *víte* místo *viete*, *těž* místo *tiež*, *ty* místo *tie*; srov. *těž* tvary v *televizi*, *ministerstvo zdravotníctví*). Jen ojediněle, mimovolně užije českého výrazu i tam, kde jde o diferenční, plnovýznamové substantivní lexémy: *lyžička*, ale i *lžička*. Vedle slovenského *cez* se objeví i *pres* (ale nikoli *přes*). I zde se někdy vyskytnou české prvky v citátových pasážích, nebo při reakci na repliku partnera žena opakuje český výraz; to se však stává vyjimečně, většinou mluvčí se značnou odolností, důsledně v každé své replice přepíná kód komunikace:

B *teda nevoloupaný jo?*

A *neolúpané*

B *von se tim nějak jako zabývá?*

A *on sa s tým zaoberá*

B *a jak vy ste tady dlouho v Praze?*

A *v Prahe? v Prahe žijem...*

Důkazem silné autoregulace u slovenské mluvčí je to, že sama často své náběhy na český výraz hned v zárodku opraví: *dí diet'at'a...*

2.3. Mluvčí č. 3 (muž) žije v Praze nejkratší dobu (5 let) a má z našich osob nejnižší vzdělání; přesto však má zřejmě vynikající jazykové a komunikační dispozice, protože si za tuto krátkou (relativně) dobu osvojil češtinu takřka dokonale a užívá jí výhradně - v pracovním styku i v rodině (od narození prvního dítěte, s ohledem na děti). Zde tedy jde o vyjadřovací model E - ev. s určitými stopami D. Mluvčí je zřejmě velmi adaptabilní k různým vlivům: pod vlivem manželky a přátel užívá převážně obecně české variety národního jazyka, ale někde se objevují i překvapivé prvky spisovné. To lze vysvětlit buď vlivem českých hromadně sdělovacích prostředků a psaných textů ve spisovné češtině; nebo tím, že na jeho češtinu má vliv nějaká varianta z moravského regionu, bližší spisovné češtině (možná některý kamarád, spolupracovník?). Jeho čeština působí přirozeně, na první poslech nevykazuje nápadnější znaky svědčící o tom, že není mateřským jazykem mluvčího. Nese pouze určité stopy měkčí slovenské výslovnosti a odlišného intonování (většího výškového rozpětí melodie slov a vět). Dalším jevem, který je rovněž pod prahem

vědomé regulace, je samohlásková kvantita: tady mluvčí někdy kolísá, je pod vlivem slovenštiny ( krátké *ja, dam* - u těchto slov je zřejmě slovenská výslovnost stabilizovaným územ mluvčího), působení jejího rytmického zákona (*dávam, dávaš, spočítam, vyúčtovani*). I zde se zdá, že si mluvčí podvědomě vytváří takový osobní úzus, že u diferenčních jevů vyslovuje nezřetelně a tím se brání chybám; "polyká" např. konce i začátky slov; není vždy jasné, zda vyslovuje dlouhý nebo krátký vokál; nerozeznáme, zda vyslovuje *nejlepčí* nebo *najlepčí, počkej* nebo *počkaj* (někdy vyslovuje spíše jakési široké dlouhé é s nezřetelným koncovým j.). Slovenské podoby se opět vyskytují u některých krátkých frekventovaných výrazů (*byť, bol, som*). Lexikální slovákismy jsou ojedinělé - opět jsou to hlavně spojky a částice - a objevují se hlavně ve vzrušených, emocionálně exponovaných pasážích (*lebo, len, nech, dovtedy, jest' - najest' sa*). Mluvčí zachovává slovenské tvary ve skloňování zájmena *ten* (*tým, tých*); u substantiv se slovenská pádová koncovka objeví zřídka (*za chvíľu*). Výjimečně postavení v úzu mluvčího má oslovení manželky nominativní podobou *mamina* v platnosti vokativu (tedy nikoli *mamino*); jde o fixovanou podobu důvěrného oslovení, možná pozůstatek z doby, kdy mluvčí ještě nehovořil s partnerkou výhradně česky. Ze syntaktických prostředků můžeme uvést pouze ojedinělý výskyt slovesné vazby odlišné od češtiny (*ja si jich večer namočím a ráno je udělám*). I zde by ovšem bylo možno připustit vliv moravský. Slovenské prvky se neobjevují v řeči mluvčího důsledně, v jejich výskytu nelze najít žádnou pravidelnost. Řeč mluvčího je tedy značně různorodá, s řadou víceméně náhodných jevů (i když drobných, nenápadných); zdá se, že mu přece jen chybí stabilní vyjadřovací báze, jakou disponuje rodilý český mluvčí.

3. Na závěr shrňme svá pozorování interference češtiny a slovenštiny podle toho, které roviny jazykového systému nejcitelněji zasahuje. Nejčastěji jsme si všimaly roviny fonetické (výslovnost jednotlivých hlásek a hláskových skupin) a jevů suprasegmentálních (intonace); vysoký stupeň interference je tu ovlivněn tím, že jde o jevy nejobtížněji regulovatelné. V rovině morfologické je interference poměrně řídká. V oblasti lexikální nedochází obvykle k interferenci u výrazně diferenčních autosémantických lexémů, ale spíše u krátkých výrazů, jako jsou často užívaná příslovce, zájmena, spojky, částice... Rozdíly v syntaktické stavbě obou jazyků zřejmě nejsou tak velké, aby zde mohla být patrná výraznější interference. Z oblasti výstavby textu je zajímavé sledovat vliv citací, reprodukce pronesených promluv na přepínání kódů. Naše závěry však nemohou v tomto stadiu výzkumu aspirovat na přílišná zobecnění; reprezentativní materiál by musel obsahovat ještě nahrávky mnoha dalších mluvčích.

## NORMY FATICKÉ KOMUNIKACE

JANA HOFFMANNOVÁ, ÚJČ AV ČR, Praha

Při zmínce o projevech fatické funkce (Jakobson, 1995: 80), o fatickém diskurzu, fatické komunikaci si asi většina z nás představí poněkud neurčitou komunikační sféru, která bývá označována jako konverzace. Představíme si i to, jak bývá nejčastěji vymezována. Na rozdíl od diskurzu praktické, instrumentální povahy, jehož hlavní funkcí je přenos informací, pokynů apod., je u konverzace sdělovací funkce druhotná. Konverzace bývá charakterizována jako "samoučelný hovor pro hovor, zbavený závislosti na aktuální situaci a na životní praxi" (Mukařovský, 1948: 137n.); jako triviální hovor o nedůležitých tématech; jako pouhá bezcílná výměna slov (Malinowski, 1923); jako pronášení nesmyslů o věcech dávno známých; jako hovor bezobsažný, bezúčelný, zbytečný; a jako součást nečinného utrácení času, zahálení, lelkování. Tvrdí se, že při ní výrazové prostředky ztrácejí svůj význam a stávají se sémanticky vyprázdněnými. A rovněž se uvádí, že konverzace se nevyznačuje pouze nízkou hladinou informativnosti, relevance, zajímavosti, ale též nízkou hladinou pravdivosti, otevřenosti, autenticity - jedním slovem, že je především přetvářkou.

Znamenají všechny tyto výroky, že je konverzace nějakým nižším, degradovaným typem diskurzu? Na druhé straně ovšem bývá postihována také (Stubbs, 1983 aj.) jako diskurz sociální (resp. společenský, někdy možná i socializační); jako komunikace, která naplňuje lidskou potřebu kontaktu a jejímž posláním je hlavně formování lidských vztahů; a jako projev zdvořilosti a slušnosti. Konverzace pomáhá odstranit či aspoň zmírnit nejistotu, napětí; nahrazuje trapné (rozpačité, někdy i nepřátelské) mlčení; a má tedy nemalý význam společenský, sociálně diagnostický...

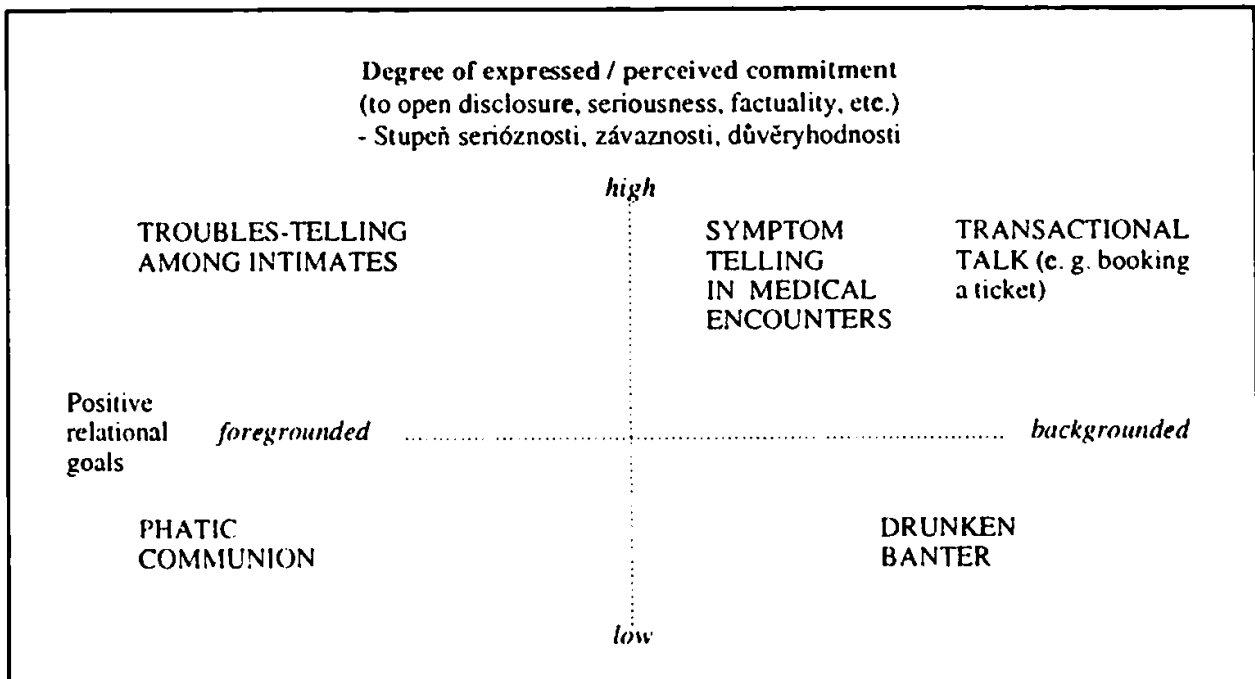
Touto rozporuplnou úvodní charakteristikou jsem směřovala ke zjištění, které se tu budu snažit ještě dále doložit: že konverzace představuje těžko zařaditelný typ diskurzu, jehož charakteristika je velmi neurčitá a kontroverzní. Jakkoliv se zdá, že fatický diskurz je přímo spoutaný a determinovaný konvencemi, ve skutečnosti je velmi obtížné stanovit pro konverzaci pevné normy. Konverzace totiž svou podstatou i svými konkrétními projevy osciluje mezi několika polohami. Není to racionální diskurz, který by bylo možno podrobit Griceovým "konverzačním" maximám (staví na hlavu zejména maximu kvantity a relevance); není to však ani diskurz, kterému by dominovala emotivnost či spontánnost. Pro někoho může být hlavní konverzační devizou zdrženlivost, pro jiného snaha se prosadit. O pohybu na škále etických hodnot jsem se už zmínila: jde tu o rozkmit mezi pozitivním přínosem na pólu kontaktu a slušnosti - a negativními polohami pokrytectví,

konformity. A podobně pohyblivá je konverzace i na škále hodnot estetických: tj. mezi vybranou salonní konverzací s vysokými estetickými ambicemi a např. mezi konverzací v restauracích nižší cenové skupiny. (Tím nechci zpochybnit skutečnost prokázanou E. Fryntou, V. Černým a dalšími, že *hospodský kec* vyniká v mnoha případech svébytnými estetickými hodnotami, to ostatně potvrzuje i jeho transpozice do vrcholných děl české literatury.)

V zajetí těchto úvah bych tedy chtěla poněkud zpochybnit umístění fatické komunikace v diagramu, který uvádějí autoři J. Couplandová, N. Coupland a J. D. Robinson (1992).

### NEGOTIATING PHATIC COMMUNION

- Interakční utváření fatické komunikace



Interactional dimensions locating phatic communion  
- Umístění fatické komunikace do interakčních dimenzí

*Legenda* *high* - vysoký; TROUBLES-TELLING AMONG INTIMATES - důvěrně svěřování problémů; SYMPTOM TELLING IN MEDICAL ENCOUNTERS - sdělování příznaků onemocnění (v rozhovoru pacienta s lékařem); TRANSACTIONAL TALK (e. g. booking a ticket) - uzavírání transakcí (např. koupě vstupenky); positive relational goals - pozitivní vztahové cíle; *foregrounded* - v popředí; *backgrounded* - v pozadí; PHATIC COMMUNION - fatická komunikace; DRUNKEN BANTER - opilecký blábol, škádlení v opilosti; *low* - nízký;

Fatickému diskurzu je zde připsána nízká závaznost a informativnost a současně vysoká exponovanost ve sféře lidských vztahů. Od něj je odlišeno důvěrné svěřování (tzv. *troubles-telling*) pro svou vysokou informační hodnotu: kde však je předěl mezi těmito dvěma typy diskurzů? Sféře konverzace asi není zcela cizí *drb*, *klep* - nebo už patří spíš k typu důvěrného svěřování? V opačném směru je proti konverzaci postaven právě opilecký blábol (*drunken banter*), hospodské žertování, škádlení, které má podle autorů podobně jako fatický diskurz nízkou informační hodnotu, ale i nízkou kvalitu vztahovou; jistě však není vyloučeno, že pro toho, kdo opilecky blábolí, má jeho projev vztahovou hodnotu neobyčejně vysokou.

Přes toto přesvědčení o ambivalentní a nevyhraněné povaze konverzace se nyní pokusím naznačit, jaké "normy" (v uvozovkách, tedy chápané velice volně) by se ke sféře konverzace mohly vztahovat. Tedy: kdo vlastně konverzuje s kým, kdy a kde, o čem, proč, jak?

Odpověď na otázky KDE, KDY, popřípadě PROČ musíme nutně vyvodit z povahy situací, v nichž ke konverzaci dochází. Tak se od sebe liší



(1) společenskě příležitosti, kdy se účastníci sejdou vyloženě (nebo převážně) za účelem hovoru. Dějišti salonní konverzace jsou snad dnes různé společenské večery, recepce, vernisáže; volnější forma konverzace se asi realizuje při přátelských schůzkách a návštěvách;

(2) náhodné rozhovory, k nimž jsou účastníci donuceni okolnostmi (jestliže spolu musí strávit určitý čas např. ve vlakovém kupé, v čekárně, v restauraci, ve výtahu aj.);

(3) dílčí konverzační jednotky na přechodu mezi oběma hlavními situačními typy, které stojí většinou na počátku nebo konci diskurzu povahy instrumentální (často i institucionální: pracovního jednání, konzultace, porady, konference...), nebo jsou do takové interakce vloženy. Počátky, konce a přestávky této organizované komunikace bývají vyplněny konverzačním hovorem s orientací vztahovou a kontakto­vou, který má často podobu silně konvencionalizovaných rituálů (pozdřavy, loučení, různá přání).

Pestrým okruhem motivací spojených s uvedenými konverzačními situacemi se tu nemohu zabývat: ostatně dotkla jsem se už jak potřeby zabránit trapnému mlčení, tak exhibicionistických snah o sebeprosazení, a rovněž konvencí, které z nás vždy znovu vyloučí formule *Jak se máte?*, *Mějte se hezky*, atd. Přejdu spíše k tomu, KDO jsou účastníci fatického diskurzu. Většinou to nejsou důvěrní známí, ale osoby, které jsou si buď úplně cizí, nebo se znají poměrně málo, nebo jsou jejich vztahy spíše formální a oficiální. Naproti tomu s nejbližšími rodinnými příslušníky spíše nekonverzujeme: komunikace v rodině je ovládána praktickými zřeteli, předáváním informací a udílením instrukcí, čas ani prostor pro samoučelný hovor pro hovor se tu většinou nenaskýtá. Přitom však je pro konverzaci příznivé, jsou-li partneři sociálně (co do svých rolí a statutů) přibližně na stejné úrovni, mají-li všichni stejné právo zasahovat do hovoru atd. Sociální nevyrovnanost konverzaci ohrožuje; proto se obvykle - jak se k tomu ještě dostaneme dále - příliš nedaří třeba konverzace mezi dospělým a dítětem.

K úvaze o tom, zda jsou nějak normovány role a vztahy účastníků konverzace, připojím malou ukázkou "konverzace" mezi nejbližšími rodinnými příslušníky (1).

## (1)

- |    |         |  |
|----|---------|--|
| 1  | Vnučka  | <i>babi, co si u nás dáš?</i>  |
| 2  | Babička | <i>ale</i>   |
| 3  | Vnučka  | <i>kafíčko?</i>  |
| 4  | Babička | <i>co bych si dávala pořád kafíčko</i>   |
| 5  | Vnučka  | <i>nedáš?</i>  |
| 6  | Babička | <i>jestli si budete dělat</i>  |
| 7  | Matka   | <i>já sem ho teď vypila</i>  |
| 8  | Vnučka  | <i>dáš?</i>  |
| 9  | Babička | <i>no dám si, abych vám udělala outratu // už mi udělal strejda<br/>zvonek, jenomže moc zvoní / tak nu to někdo musí</i> |
| 10 | Matka   | <i>ále bůže, zase se jí to nelíbí</i>  |
| 11 | Vnučka  | <i>ale babi, tak to aspoň dobře slyšíš / někdy říkáš, že málo slyšíš</i>   |
| 12 | Babička | <i>no né / já tomu nerozumím / ale von to říkal / že moc hodně hlučně<br/>hlasitě zvoní</i>                              |
| 13 | Vnučka  | <i>a jak tobě se zdá?</i>  |
| 14 | Babička | <i>já sem povídala / ale jen to nech prosím tě / to je dobrý //</i>  |
| 15 | Vnučka  | <i>babi, dyž k tobě někdo bude chtít jít, tak si zazvoní / uslyšíš ho přece</i>  |
| 16 | Matka   | <i>vemeš si klíč a pudeš vodemknout</i>  |
| 17 | Babička | <i>ano</i>   |
| 18 | Matka   | <i>jen si tam klíče nenechávěj u dvírek, aby si kdekdo vodemknul</i>   |
| 19 | Babička | <i>ne</i>  |
| 20 | Matka   | <i>dej si to hezky na ledničku klíč vode dvírek / a dyž bude někdo<br/>cvrnkne koukneš</i>                               |

(Přepisy magnetofonových nahrávek zachovávají způsob transkripce, kterého se běžně užívá při výzkumu mluvených projevů v Ústavu pro jazyk český AV ČR)

V ukázce jsem naznačila dva předěly, které tento výňatek z delšího rozhovoru dělí na tři části. První část se týká nabídky pohoštění a s celým repertoárem nabízení, pobízení, váhání, upejpání atd. představuje typický konverzační rituál. Uprostřed repliky 9 začíná druhá část, která je náznačkem babiččina vyprávění. Rozsáhlejší konverzace tohoto typu (návštěva babičky v rodině dcery) se asi neobejde bez vyprávění aktuálních událostí ze života; v těchto replikách mluvčí mj. často "reprodukuje" své i cizí promluvy, zpřítomňuje, co kdo řekl (replika 14: *já sem povidala, ale jen to nech...*). Je však otázkou, zda je takováto rekonstruktivní, narativní strategie ještě slučitelná s konverzací: vždyť vyprávění zážitků je přece postup silně informativní?! A replikou 15 začíná třetí část, kde názorně vidíme, že mezi nejbližšími rodinnými příslušníky konverzace příliš nekvete. Partnerská vyrovnanost se zde ztrácí, matka se vůči babičce chová dominantně a autoritativně, napomíná ji a poučuje, babička ztrácí veškerou iniciativu, jen poslušně špitá *ano* (17) a *ne* (19). Fatický diskurz tak zcela přechází v diskurz instrumentální, instruktážní.

O ČEM konverzujeme? Při "salonní konverzaci" je tematika volná, témata se vynořují často zcela asociativním způsobem; v okamžicích, kdy konverzace vážne, může ovšem někdy "vyrukovat" hostitel s připravenými náměty k hovoru. Při náhodných setkáních ve výtahu, tramvaji, při obědě atd. konverzujeme jak známo o zdraví, počasí, dětech, dovolené... - v závislosti na tom, co o sobě partneři navzájem vědí, jak se znají. Přece jen zde ale platí určité normy: podle Mathesia (1982) jsou z konverzace vyloučena jednak témata příliš speciální, odborná, a jednak tematika příliš intimní, choulostivé náměty. (Zde se znovu vnučuje otázka, zda tedy více méně nevinné drbání - srov. o něm Bergmann, 1987 - je či není konverzací.) Platnost těchto norem je však opět omezená, situačně podmíněná; a vůbec už nelze považovat za normu, že konverzace musí být "o ničem", o tématech zcela nedůležitých a nezávazných.

## (2)

- |    |       |   |
|----|-------|---|
| 1  | Zdena | <i>ty seš Lenko / s tebou není rozumná řeč / že je čím dál horší? normálně čím dál horší seš / a to prosím pěkně už seš v letech abych tak pravdu řekla / Lenko tudle sem si jen tak pro sebe říkala / ježišmarjá já už sem tak stará pákovka mně už je dvaadvacet / holky / příští rok už mi bude třiadvacet já už teda končím</i> |
| 2  | Lenka | <i>letos už vlastně</i>   |
| 3  | Zdena | <i>no vlastně tendle rok sice už v prosinci ale / je to blbý zvlášť když eště nemam žádnou vážnou známost / to je úplně nejkrutější</i>   |
| 4  | Táňa  | <i>já myslím že ne</i>  |
| 5  | Zdena | <i>no je to takový trapný dost jako</i>   |
| 6  | Táňa  | <i>a proč</i>   |
| 7  | Zdena | <i>protože všichni známi / a kde co když k nám kdy přijede / tak se mě ptaj jestli už mam někýho kluka jako vážnou známost / a já si vždycky připadám</i>   |
| 8  | Lenka | <i>tak máš říct / ně já to střídám</i>  |
| 9  | Táňa  | <i>já taky nemam vážnou známost / já říkám Vášový</i>   |
| 10 | Zdena | <i>přece pro všechny / pro jednoho nevopustim všechny vid'</i>  |
| 11 | Táňa  | <i>ano to je ono / ne ale to víš že jo / jak je jeden tak se nemůžeš bavit s vostatníma von čumí jak</i>  |
| 12 | Zdena | <i>to záleží / když je netolerantní když je to nákej chorobnej žárlivec</i>   |
| 13 | Táňa  | <i>no víš co ne chorobnej žárlivec / ale vono to je blbý / když si někde s někým a pak si s tebou nemuže ani mluvit / tak je to blbý</i>  |
| 14 | Zdena | <i>myslím když jako vopravdu / že už to je tvuj kluk vid' a</i>   |
| 15 | Táňa  | <i>pak chceš mluvit i s vostatníma / takže vono je to dost blbý</i>   |
| 16 | Zdena | <i>to je pravda zase na tudletu stranu / Lenko / ta je jak malý dítě ty vado eště</i>   |
| 17 | Táňa  | <i>s Romanem to bylo každému jedno ale tendle //</i>  |
| 18 | Lenka | <i>co ste měli?</i>   |
| 19 | Zdena | <i>my sme měli kynutý knedlíky než sem sem šla</i>  |
| 20 | Lenka | <i>nekecej</i>  |
| 21 | Zdena | <i>no s tou / se švestkovou marmeládou</i>  |

22	Táňa	<i>máš ráda vid'</i>
23	Zdena	<i>hm</i>
24	Lenka	<i>s marmeládou nebo s tím s povídky</i>
25	Zdena	<i>no tak s povídky teda / kecám no</i>
26	Lenka	<i>no vidíš ale vidíš ale / jak nepřesně</i>
27	Zdena	<i>ale dyť to je jedno / marmeláda džem nebo povídka</i>
28	Lenka	<i>ne to není</i>
29	Zdena	<i>já vím že se to dělá každý úplně jinak / ale je to to samý v podstatě</i>
30	Lenka	<i>není to to samý</i>
31	Zdena	<i>v konečným výsledku //</i>
32	Táňa	<i>dneska sem viděla toho Forda Sieru / ale to je krásný auto</i>
33	Zdena	<i>Ford Siera se mi dycky líbil</i>
34	Lenka	<i>jenomže víš co je typů?</i>
35	Zdena	<i>záleží jestli to je nějak / starší novější</i>
36	Táňa	<i>Standa koupil bouranou Sieru že si ji dá do pořádku</i>

Na ukázce (2) z rozhovoru tří mladých dívek můžeme dobře sledovat střídání celkem běžných konverzačních témat - buď univerzálních (repliky 18-31: oblíbené jídlo), nebo příznačných pro tuto věkovou skupinu (repliky 1-17: problémy s chlapci; repliky 32n.: zájem o různé značky a typy aut). Můžeme si tu však položit i otázku, zda skutečně jde o dialog "o ničem", o nedůležitých banalitách; nebo snad pasáž, kde jedna z dívek komentuje fakt, že ve svém věku ještě nemá vážnou známost - pasáž, u níž pocítíme určitý závan existenciální tíže - už vybočuje z žánru konverzace a inklinuje ke zmíněnému *troubles-telling*? A ani výměna replik 24-31, kde jedna z účastnic pedanticky a tvrdohlavě poučuje kamarádku, že má rozlišovat mezi *marmeládou*, *džemem* a *povídky* a že nemá těchto výrazů užívat nepřesně, nedýchá zrovna konverzační lehkostí bytí.

Dále se můžeme zamyslet nad tím, zda nějaké normy zasahují způsob, JAK konverzujeme. Základním pravidlem (které se asi opět nezřídka porušuje) je pravidelné střídání partnerů a jejich vyvážený podíl na konverzaci: všichni by se měli dostat ke slovu. Rytmus fatického diskurzu je ve srovnání s většinou běžných dialogů poněkud nepřirozený, působí vypreparovaně: repliky na sebe navazují bez větších pauz, ale na druhé straně si účastníci neskáčou do řeči, nepřerušují jeden druhého. Žádoucí je především hladký, plynulý průběh rozhovoru. Problém může způsobit i ukončení konverzace - JAK DLOUHOU máme konverzaci vést? Rozhodně by neměla být ukončena náhle a bez přípravy - vždy se musíme řídit požadavky zdvořilosti a ohledem na partnera. Na druhé straně není radno konverzaci prodlužovat zbytečně - jestliže se už s partnerem můžeme rozloučit, nebo dokonce jestliže na partnerovi pozorujeme známky netrpělivosti, je namístě přikročit k závěrečným formulím.

Konečně i užívání konkrétních výrazových prostředků v konverzaci je normováno jen do určité míry. Zejména se společensky, faticky exponovanými místy většiny rozhovorů (tj. hlavně se začátky a konci) jsou spojeny konvencionalizované kontaktní prostředky, ritualizované formule, ustálené zdvořilostní obraty, fráze. Na druhé straně: pokud ještě (opět) existuje snobská konverzace exhibicionistických návštěvníků salonů a recepcí, nemůže být postavena jen na prostředcích automatizovaných - musí naopak obsahovat výrazy aktualizované, módní slova, cizí slova a citáty, slovní hříčky a bonmoty...; a v souvislosti s touto exkluzivní výrazovou vrstvou už je obtížnější mluvit o normách. Další norma se vztahuje k tomu, že v konverzaci na partnerovy repliky reagujeme většinou souhlasně, až pochvalně: po partnerovi dokonce opakujeme a užíváme prostředků vyjadřujících různé formy a stupně souhlasu (*ano, no jistě, já taky, to máte pravdu, přesně tak...*). Někdy možná tuto potřebu souhlasné či obdivné reakce až přeženeme: zachováme se příliš spontánně, skočíme partnerovi do řeči, užijeme prostředků expresivních, silných hodnotících výrazů, hyperbol, intenzifikátorů, nepřiměřených akcentů, gest. To může působit jako porušení jedné z norem fatické komunikace.

Narazili jsme zde už na to - mj. prostřednictvím ukázek - že se v komunikaci často prolíná diskurz fatický s diskurzem instrumentálním či informativním. Každý jazykový projev pochopitelně plní více funkcí, a i to nejvěcnější sdělení je zároveň prostředkem (re)formování vztahů mezi

partnery, (re)definování své i cizí identity. Na základě situačních parametrů asi málokdy provádíme volbu, zda vést diskurz fatický či nefatický: obvykle jde spíše o kolísání mezi fatickým a nefatickým, o různé a proměnlivé stupně fatičnosti. Záleží samozřejmě na tom, jak příjemce interpretuje repliky partnera, nakolik třeba jeho inferenční procesy vedou - i u zdánlivě informativního sdělení - k fatickým hodnotám partnerova projevu. Já například upřímně obdivuji svou přítelkyni, která pravidelně (asi tak ob den) navštěvuje svou starou tchyni a trpělivě si od ní nechává vyprávět děj posledního dílu *Dallasu*, *Manuely*, *Santa Barbary* či jiného seriálu. Babička tu snaše sděluje nová fakta, její projev je nabit informacemi. Patrně si neuvědomuje, že její promluva je motivována především potřebou kontaktu; snacha, kterou seriálové příběhy naprosto nezajímají, však správně interpretuje celý diskurz jako výrazně fatický. Opačným případem jsou možná "konverzace" dnešních V. I. P., současné "high society"; v různých interview s jejími příslušníky se dovídáme, že navštěvují pořádané recepce, party, rauty, přehlídky a vemisáže nikoli proto, aby se pobavili, ale aby tam s dalšími pozvanými vyřídili spoustu naléhavých záležitostí. Zajisté čas jsou peníze, a je tedy možné, že v dnešních "salonech" výměna informací mezi podnikateli, manažery a politiky převládá nad fatickým diskurzem. Zde tedy nejsou informace záminkou ke konverzaci, ale naopak - konverzace se stává záminkou pro výměnu informací.

Ukažme si kolísání mezi fatickým a nefatickým (a zároveň také normovaným a nenormovaným) diskurzem na jednoduchém příkladu - na možných reakcích, odpovědích na iniciační *Jak se máte?* (srov. o tom Coupland - Coupland - Robinson, c. d.). V souladu s normou je rutinní fatická odpověď *Děkuji, dobře*; pokud si však odpovídající účastník ihned začne mnohohlavně stěžovat na špatné zdraví, nedostatek peněz, nevěrou ženu a nezvedené děti, zachová se zcela nefaticky a poruší hned několik norem najednou. Nejčastější je pohyb v prostoru mezi fatickým a nefatickým: užíváme metody "*good news - bad news*" (balancujeme mezi pozitivním a negativním hodnocením) nebo metody "*not too bad*" (*ujde to apod.*); negativní hodnocení různě změkčujeme, zeslabujeme, relativizujeme (třeba i gesty, smíchem), a tím se bráníme "ohrožení vlastní tváře". popřípadě i tváře partnera (*face-threatening*: Brown - Levinson, 1987). Podle H. Sackse (1975) na otázku *Jak se máte?* reagujeme třemi možnými způsoby: (1) neutrálně, konvenčně (pak nenásledují žádné další otázky partnera):

(2) pozitivně (pak většinou partner projevuje pětěšení, nadšení - ale může se i dotazovat po příčinách spokojenosti mluvčího, čili usilovat o získání informací);

(3) negativně (pak zákonitě - kromě projevů účasti, soucitu - následuje tzv. diagnostická sekvence, v níž se partner snaží zjistit příčiny našeho trápení).

I zde tedy tento elementární diskurz kolísá mezi fatickým a informativním, často přechází ve vyprávění zážitků, rozbor příčin (např. zdravotního stavu) atd. Paradoxně snad právě toto kolísání mezi polohou fatickou a nefatickou můžeme považovat za jakousi normu. A ostatně je to zcela pochopitelné, neboť víme vůbec, *jak se máme?* Jsme schopni si to v daném okamžiku ujasnit, shrnout, racionálně zhodnotit? I tím je motivována ambivalentní povaha našich reakcí.

V závěru už mi nezbyvá mnoho prostoru na zdůraznění snad toho nejdůležitějšího: normy fatického diskurzu, jeho realizace, jeho hodnocení - to vše je zásadně ovlivněno rozdílnými kulturami, sociálními skupinami, generačními diferencemi atd. Někde je příliš komunikativní, zdvořilá, konverzačně zdatná osoba úspěšná, jinde je spíše odsuzována nebo stíhána nedůvěrou. Někde je negativní odpověď na dotaz *Jak se máte?* považována za příznakovou, nezdvornou, za porušení normy; jinde je tolerována a chápána spíše jako ironie; atd. Často tu bývají komentovány rozdíly mezi muži a ženami: interpretace jsou ovšem většinou zjednodušené, zejména ty, jež vycházejí z feministických pozic. Tvrdí se (Tannen, 1990), že muži jsou věcní, mají menší potřebu kontaktu, nepotřebují se svěřovat, proto ani nemají důvěrné přátele; jejich "konverzace" (o politice, sportu atd.) je spíše diskurzem informativním nebo instrumentálním; i v oblasti konverzace milostné své verbální výkony spíše minimalizují. Naproti tomu ženy mají enormní potřebu kontaktu, potřebují si zdrbnout se svými přítelkyněmi, a mužům neustále vytýkají, že "si s nimi nepovídají". (Známé *Ty mi nic neřekneš* znamená primárně hlad po informacích.)

Nepochybně intenzivní potřebu konverzace, verbálního kontaktu mají starší lidé, a opět asi především ženy (na některé případy babiček jsme tu už narazili). Naproti tomu o dětech a mladých li-

dech (zase hlavně mužského pohlaví) asi platí, že jsou obvykle špatnými konverzátory. Konverzaci v provedení starších generací (tj. konvenční hovor pro hovor, založený na vzájemném souhlasu či pochlebování) nesnášejí, považují ji za nehoráznou přetvářku a pokrytectví či za směšné projevy senility. Mladí lidé nemluví jen proto, aby byli zdvořilí, a mají sklon spíše k polohám kontroverzním; přiči se jim formálnost a dodržování zbytečných pravidel; zakládají si na své otevřenosti a kritičnosti, nesnášejí fráze a prázdné komplimenty. Rozhodně nedokážou pochopit, že jsme hostitelce pochválili jídlo, o němž vědí, že nám nechutnalo. Jejich rozhovory mají vždy přímý vztah k situaci; mluví k věci, a i když si sdělují informace zdánlivě bezvýznamné a triviální, z jejich hlediska to pořád jsou informace. U svých dětí (hlavně synů) si můžeme všimnout, že jejich telefonické rozhovory jsou zcela okleštěny o naše nezbytné rituály a fatické formule: žádné *omlouvám se, jak se máte, prosím, děkuji, mějte se hezky, budu se těšit...* Zejména jejich konverzace s dospělými proto vážne; a naše trapné pokusy typu *Ty jsi vyrostl, jsi už velký* apod. děti našich sousedů a známých bezpochyby obtěžují.

Ve svém příspěvku jsem chtěla upozornit na to, že fatický diskurz není konvencionalizovaným typem komunikace, omezeným na pár rituálů a formulí, který lze snadno normovat. Naopak: je to zajímavý komunikační fenomén, který - ať k němu přistoupíme odkudkoli - nám uniká a rozplývá se nám pod rukama. Pokud se v konverzaci domníváme spatřovat normy, platí maximálně pro určitou kulturu, sociální skupinu, pro určitou chvíli, situaci. A i tam jsou normy většinou jen k tomu, aby byly porušovány.

---

#### Literatura:

- Bergmann, J. R.: 1987 - *Klatsch Zur Sozialform der diskreten Indiskretion* W. de Gruyter, Berlin - New York.
- Brown, P. - Levinson, S. C.: 1987 - *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge Univ. Press, Cambridge.
- Coupland, J. - Coupland, N. - Robinson, J. D.: 1992 - "How are you?": *Negotiating phatic communion*. *Language in Society* 21, s. 207-230.
- Černý, V.: 1994 - *Za hádankami Bohumila Hrabala, pokus interpretační*. In: *Eseje o české a slovenské próze*. Torst, Praha, s. 89-134.
- Frynta, E.: 1966 - *Náčrt základů Hrabalovy prózy*. In: B. Hrabal, *Automat Svět*. Mladá fronta, Praha, s. 319-331.
- Grice, H. P.: 1975 - *Logic and conversation*. In: P. Cole - J. L. Morgan (ed.), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. Academic Press, New York, s. 41-58.
- Hoffmannová, J.: 1974 - *Je (právě) konverzace (pravým) dialogem?* In: *Dialóg a dialogickosť v politike, spoločnosti, filozofii a kultúre*. Nadácia M. Šimečku + USL SAV, Bratislava, s. 107-111.
- Hoffmannová, J.: 1996 - *Fatická funkce jazyka, konverzace a její žánry*. *Slovo a slovesnost* 57, s. 191-205.
- Jakobson, R.: 1995 - *Lingvistika a poetika*. In: *Poetická funkce*. H+H, Jinočany, s. 74-105.
- Leech, G.: 1983 - *Principles of Pragmatics*. Longman, London.
- Malinowski, B.: 1923 - *The problem of meaning in primitive languages*. In: C. K. Ogden - I. A. Richards, *The Meaning of Meaning*. Routledge - Kegan Paul, London.
- Mathesius, V.: 1982 - *Společenské základy krásného hovoru*. In: *Jazyk, kultura a slovesnost*. Odeon, Praha, s. 393-396.
- Mukařovský, J.: 1948 - *Dialog a monolog*. In: *Kapitoly z české poetiky*. I. Svoboda, Praha, s. 129-153.
- Sacks, H.: 1975 - *Everyone has to lie*. In: M. Sanches - B. G. Blount (eds.), *Sociocultural Dimensions of Language Use*. Academic Press, New York, s. 57-80.
- Schneider, K.: 1988 - *Small Talk. Analyzing Phatic Discourse*. Hitzeroth, Marburg.
- Stubbs, M.: 1983 - *Discourse Analysis. The Sociolinguistic Analysis of Natural Language*. Blackwell, Oxford.
- Tannen, D.: 1990 - *You Just Don't Understand Women and Men in Conversation*. Ballantine, New York.



OLGA MÜLLEROVÁ

## Problémy vedení dialogu v televizi

---

Ve srovnání s referáty, komentáři a dalšími monologickými žánry, pomocí nichž se televizní diváci seznamují s aktuálním společenským a politickým děním, představuje dialog živější, efektivnější komunikační způsob. Hodí se pro představování protikladných názorů politiků na určitý problém, pro vyjasňování stanovisek k obtížným tématům, pro korekci nejasných či nepravdivých informací, které se šíří různými kanály ve veřejnosti. Na kvalitu, účinnost a úspěch dialogu u televizního publika má vliv způsob, jakým je řízen, komunikační a jazykové kvality jeho účastníků a pochopitelně jejich odborná orientace v diskutovaném tématu.

Pro tento příspěvek byly analyzovány videonahrávky tří druhů dialogických publicistických pořadů Československé a České televize z let 1992 a 1993, pořadů *Debata*, *Co týden dal* a *Duel*, jimž je společné to, že prostřednictvím dialogu vedeného mezi jeho účastníky pozvanými do studia a více či méně usměrňovaného jedním nebo dvěma redaktory, moderátory se probírají aktuální, ožehavá politická a společenská témata, události, objasňují se názory, předkládají se stanoviska. Domnívám se, že hlavním cílem takových pořadů je informovat diváky, veřejnost, umožnit jim, aby porozuměli tomu, co se děje v politice, hospodářství, společnosti, a mohli si vytvořit vlastní názor.

Jedním z nejnápadnějších rysů těchto dialogických pořadů je zdůrazňování konfliktu, střetu názorů, stavění věcí do protikladu, vyhrocování stanovisek. Tím se liší od jiných dialogických pořadů, které preferují spíše klidnější atmosféru, pozitivní vstřícnost; ty reprezentuje např. pořad *Z očí do očí*, vlastně interview publicisty A. Přidala se zajímavými lidmi<sup>1</sup>, jehož cílem je sice rovněž informovat diváky, ale také jim poskytnout podněty k zamýšlení, umožnit jim intelektuální i citový prožitek.

Diskusní dialogické pořady, jimiž se v tomto příspěvku budu zabývat, jsou televizními diváky sledovány, ale jsou také často kritizovány. Předmětem kritiky se stává chování moderátorů, úroveň jejich vyjadřování, jejich (ne)zvládnutí organizační úlohy v pořadu. Kritika účastníků, kteří byli k dialogu do televize pozváni, míří většinou na jejich verbální a neverbální chování, na nedostatky v chování společenském, na malou kompetenci v tematice.

Analýza videonahrávek i transkriptů magnetofonových záznamů verbální složky těchto pořadů, prováděná metodami konverzační analýzy vypracovanými

---

<sup>1</sup>Srov. J. Hoffmannová, *Projevy taktu (a beztaktnosti) v televizních rozhovorech*, NŘ v tisku.

americkými lingvisty Sacksem, Schegloffem a Jeffersonovou<sup>2</sup>, rozvíjenými v současné době dalšími autory<sup>3</sup> a modifikovanými pro práci s mluvenými projevy v ÚJČ AV ČR<sup>4</sup>, dovoluje postihnout některé z rysů těchto dialogů, které se podílejí na jejich úspěchu nebo neúspěchu u diváků.

Přijatelnost, sledovanost a úspěšnost zkoumaných pořadů záleží na všech účastnících, důležitou úlohu zde hraje zejména moderátor. Všichni aktéři těchto pořadů jsou předem obeznámeni se základním tématem (zváni jsou přímo experti na danou tematiku) a mají možnost na diskusi se připravit; někteří si přinášejí i písemné materiály, z nichž citují nebo se na ně odvolávají. Moderátoři se kromě toho připravují organizačně. Musí mít alespoň do jisté míry připravenou časovou a tematickou strukturu dialogu. Zpravidla si předem promyslí začátek, aby nedošlo k situaci, že se rozhovor rozbíhá pomalu nebo rozpačitě.

Z hlediska celkové stavby dialogu má svou důležitost způsob vedení těchto diskusních pořadů; ten je ovlivňován zejména počtem účastníků, počtem moderátorů, jejich úlohou v řízení dialogu a prostorovým uspořádáním komunikace. Tyto vnější a zdánlivě třeba i nepodstatné rysy mají vliv na celkový ráz pořadu, na jeho stránku jazykovou, na neverbální chování účastníků, na to, zda mají možnost uplatnit se a individuálně se projevit. Velký vliv má sama situace televizního vysílání; jde vlastně o dialog, o diskusi mezi účastníky ve studiu, ale ve skutečnosti důležitější je „dialog“ mezi nimi a televizními diváky. Účastníci rozhovoru spolu diskutují pro diváky, kteří jsou současně jak příjemci informací zprostředkovaných diskusí, tak i svědky toho, jak se v dialogických komunikačních aktivitách tito aktéři projevují. Ti si tuto zvláštní situaci uvědomují v nestejně míře a ne v každé chvíli. Je ovšem obtížné zachovat v takovém veřejném dialogu objektivitu, neprojevat nebo nezdůrazňovat příliš svou vlastní osobu, nedat problesknout osobním neshodám, nesouladu, zdržet se narážek na minulé spory, být dostatečně srozumitelný, nenechat se vyprovokovat k příliš emocionálnímu reagování. Televizní diváci jsou přirozeně na všechny tyto věci citliví a i podle nich si utvářejí mínění o představitelích veřejného života. Ohled na diváky se ovšem někdy vyjadřuje i explicitně, často pomocí metakomunikačních výpovědí:

<sup>2</sup>H. Sacks – E. Schegloff – G. Jefferson, *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*, *Language* 50, 1974, s. 696–735.

<sup>3</sup>Srov. k tomu podrobně v článku J. Hoffmannové – O. Müllerové, *Vývoj a současné akcenty analýzy dialogu*, *SaS* 53, 1992, s. 111–122.

<sup>4</sup>O. Müllerová – J. Hoffmannová – E. Schneiderová, *Mluvená čeština v autentických textech*, Praha 1992.



- (1) A celá tato diskuse musí udělat na diváka nějaký dojem<sup>5</sup>
- (2) M moc hezky se to poslouchá<sup>†</sup> protože páni poslanci krásně hovoří<sup>†</sup> • ta diskuse bude probíhat i mimo obrazovku<sup>†</sup>
- (3) B to je otázka<sup>†</sup> která je velmi citlivá pro naše diváky<sup>†</sup>
- (4) C já se i před televizními diváky musím od těchto tendencí distancovat<sup>†</sup>
- (5) D já si dovolím říct jednu věc pane poslanče<sup>†</sup> já ti budu tykat<sup>†</sup> my si normálně tykáme<sup>†</sup> tak já ti nebudu kvůli dvěma milionům diváků vykat<sup>†</sup>
- (6) E když víte pane kolego že tomu tak není<sup>†</sup> tak proč to říkáte do televize<sup>⊙</sup>
- F to byl žert<sup>†</sup>
- E mně to nepřišlo jako žert<sup>†</sup>

Kromě této „televizní situace“, kdy se mluvčí sice mají chovat dialogicky, tj. argumentovat, aktivně a pokud možno přirozeně vystupovat, ovšem v souladu s normami veřejného vystupování, s vědomím, že jejich řeč je pozorně sledována, hodnocena a interpretována, je zde ještě jeden faktor, totiž televizní kamera. Ta může svazovat neverbální chování zvláště těch účastníků, kteří se před ní často nepohybují. Nemám zde na mysli ani tak mimiku a gestikulaci doprovázející řeč, protože tyto tělesné projevy si mluvčí příliš neuvědomují, ale spíše pozice, polohy a postavení těla, způsoby sezení, klidové polohy rukou. Na nich je často patrná svázanost, jistá křečovitost, strnulost, která ztěžuje mluvčím jejich situaci. Při některých dialogických pořadech mají jejich účastníci před sebou pohoštění – ovoce, sušenky apod., avšak téměř nikdy nic z toho nejedí. Výjimku učinili B. Polívka (Po) a A. Přidal (Př) v jednom z pořadů *Z očí do očí*, ale ani oni se v této situaci necítili nejlépe:

- (7) Př mimochodem<sup>†</sup> ste tady první host který se odvážil vzít si tyhle křupinky<sup>†</sup> obvykle se lidé bojí že • je to příliš @ nepříjemné<sup>†</sup> když se to slyší přes mikrofon<sup>†</sup> • poslužte si<sup>†</sup>
- Po mužů<sup>†</sup> ⊙ nebo já se teda já sem normálně
- Př už ste se jednou osmělil<sup>†</sup>
- Po já sem myslel že je to tady na to aby se to jedlo<sup>†</sup> ne<sup>†</sup> ⊙ já sem nevěděl že se to nemá křupat do mikrofonu<sup>†</sup>
- Př chtěl byste to • zkusit<sup>†</sup> ⊙ jak to zní<sup>†</sup> ⊙

<sup>5</sup> Pomocí písmen A, B, C, D ... jsou označovány repliky účastníků televizních dialogů, písmenem M jsou značeny repliky moderátorů, zkratkou Ma repliky moderátorky. V příkladech jsou uvedeny značky pro některé rysy jejich zvukového průběhu: † – stoupavá melodie; ‡ – klesavá melodie; ⊙ – otázka; • – pauza; @ – hezitační zvuk; XY – zdůraznění.

Po no ale vezte si taky| přece| • je to tady| je to k jídlu |ne| ☉ (oba si berou křupinky, chroupají, usmívají se)

Př je to dobré|

Po no dobré|

Př sme tady • dva křupani| •

Po dva křupani křupaji křupky| • telefon samozřejmě| musim bejt ve spojení musim vědět co se s tím divadlem bude dít| žejo|

Př a co se s ním bude dít| ☉ vy ho kupujete| nebo| pronajímáte| ☉

Po pronajímám| pronajímáme ho|

Po ty křupinky já vim proč to lidi nejedi| prže • vono to pak potom z toho křupání pak zůstávají tady • s tím se těžko mluví potom| proč to tady vlastně máte| ☉ když se to nemá jíst| (Po dává misku s křupinkami stranou, ale Př ji dává zpět)

Př mně to chutná| • tedy docela| (bere si) co váš bratr| ☉

Po můj bratr se vrátil z Kanady| ...

V pořadu Debata<sup>6</sup> jeden moderátor přísně řídí celou komunikaci. Sám si ponechává hlavní právo na slovo, ostatním, přibližně deseti pozvaným hostům, slovo přiděluje a odnímá:

(8) M pane Dando| chcete reagovat na tento názor| ☉

(9) M pane Budínský| jak na tato slova| ☉

(10) M pane předsedo| chcete v závěru svého vystoupení reagovat| ☉

(11) M takže pane Vondro| uzavřete první bod|

(12) M promiňte| pojďme dál|

(13) M já vás promiňte přeruším pane radní|

(14) M promiňte pane Rusenko| od vás se na tomto místě očekává spíše odpověď|.

Mluvčí, kterým je odňato slovo, pociťují nelibost, brání se a také to někdy v dalším průběhu rozhovoru připomínají:

(15) M já bych vám do toho skočil| máme už málo času|

A nechte mě prosím domluvit|

<sup>6</sup> V době, kdy vznikal tento článek, hledal pořad stále ještě svou podobu. Úlohu původně dvou moderátorů (moderátora a moderátorky) převzal moderátor jeden, vedle těch účastníků, kteří mají klást otázky, a těch, kteří na ně mají odpovídat, je občas přizván i účastník „laický“, většinou ovšem známá osobnost z kultury atp., který má vnašet do dialogu aspekt veřejného mínění, svůj osobní pohled, kritické hledisko.

- (16) B jako vždy nemám možnost domluvit|  
 (17) C ještě jednu věc| a už budu mlčet|.

Mluvčí, kterým je přiděleno slovo, formulují většinou své otázky nepřímo a uvádějí je i různými metakomunikativními komentáři, v nichž je někdy patrné, že si uvědomují svou pozici v dialogu, to, že jsou nuceni podřídit se nárokům moderátora. Snaží se také předem charakterizovat způsob své řeči a záměr, jaký svým vystoupením budou sledovat:

- (18) A já bych se chtěl zeptat| zda vystěhováváte Romny z bytů|  
 (19) B mě by konkrétně zajímalo| jak vaše organizace to řeší na nižších rovinách|  
 (20) C já bych akorát jednu věc k tomu chtěl|  
 (21) D a ještě mám doplňující otázku|  
 (22) E já sem chtěl mít jednu námitku| než se velmi rychle zeptám|  
 (23) F já si dovolím malou repliku|  
 (24) G já bych se ještě vnutil| můžete mi odpovědět na ten majetek a na ty finance| ☉  
 (25) H nebude to ani dotaz| ale spíše určitá připomínka|  
 (26) CH prosím vás já sem při těch prvních dvou vystoupeních nedostal slovo| tak to teď shrnu najednou|.

Přímé otázky se vyskytují jen zřídka:

- (27) A pane starosto| nakolik se současný stav setkává s přízní voličů| ☉.

Moderátor tlumí komunikační aktivity, které se netýkají přímo tématu, omezuje mluvčí v délce jejich promluv a vyžaduje, aby pouze kladli otázky a neobjasňovali svá stanoviska:

- (28) M vraťme se zpátky k otázce referenda|  
 (29) M já se obávám pane redaktore| že pan náměstek tohle tady nevyřídí|  
 (30) M pane předsedo už jen krátce| blíží se nám závěr|  
 (31) M mně je moc líto| že musím tuto část ukončit| byla to ovšem spíše diskuse než otázky a odpovědi|  
 (32) M pane redaktore| položte otázku| to není dialog| ale debata|.

Z posledního příkladu je vidět, že moderátor významově rozlišuje v podstatě synonymní slova *dialog* a *debata*; debatou rozumí kladení otázek a jejich zodpovídání, dialogem spíše vyměňování stanovisek a názorů.

Přes veškerou snahu udržet schéma tázání se a odpovídání vyskytnou se přece jenom místa, kdy dojde ke konfrontaci názorů mluvčích a k živější a rychlejší výměně replik:

- (33) A no o tom si dovolím dost směle pochybovat |  
 (34) B já to chápu jako určitý rasismus | můžete mi k tomu něco říct | ☉  
 (35) C na rozdíl od pana Kasela se domnívám | ...

Mluvčí, který má odpovídat, často zadávané otázky charakterizuje nebo hodnotí:

- (36) A já bych na to rád zareagoval | protože to je velice podstatné |  
 (37) B já sem rád že tento dotaz konečně takto přichází |  
 (38) C ta otázka je případná | .

Méně omezuje moderátor mluvčího, který má v limitovaném čase odpovídat na otázky, avšak i jeho usměrňuje tematicky nebo vzhledem k plynoucímu času:

- (39) M na závěr už jen poslední větu | *mluvčí, jemuž bylo takto uděleno slovo, hovoří dost dlouho, a na gesta moderátora, aby končil, reaguje slovy:*  
 A já sem dělal čárky | to ještě nebyla tečka | .

V celém rozhovoru, kde je vše naplánováno, předem určeno, kde každý má svou vymezenou úlohu a vybočení z ní se pociťuje jako nežádoucí, není téměř žádný prostor pro „odlehčenou“ komunikaci, pro žert, situační postřeh nebo něco podobného, pro momenty, které mohou příznivě ovlivnit atmosféru rozhovoru, uvolnit vztahy mezi jeho aktéry. Rozhovor působí poněkud stereotypně, požadavek kázně ze strany moderátora a snaha podřídit se tomuto požadavku ze strany účastníků rozhovoru vede sice k větší informační nasycenosti pořadu – problémy se proberou z více stran, důkladně, skutečnosti se vyjevují postupně v žádoucím světle, pořadu to však nepřidá na přitažlivosti pro diváky, kteří jsou komplikovaným stavem veřejných záležitostí už někdy unaveni.

Protiklad moderátora, který se chová direktivně, a ostatních se zesiluje prostоровým uspořádáním; účastníci dialogu, kteří kladou otázky, sedí ve dvou řadách za sebou, moderátor s hostem, který na otázky odpovídá, sedí proti nim. V prostoru, který je odděluje, je umístěno malé pódium s květinami. Toto oddělení a vzdálenost mezi oběma stranami přispívají k tomu, že se mezi nimi nevytváří nějaký bližší a bezprostřednější kontakt.

Pořad *Co týden dal* má volnější, spontánnější ráz. Jeho účastníci (také kolem deseti) sedí v půlkruhu kolem čtyř volně postavených stolků, dva moderátoři, muž a žena, nesedí odděleně, ale mezi ostatními<sup>7</sup>. To umožňuje mimo jiné

<sup>7</sup>Od ledna 1994 došlo ve vysílání dialogických publicistických pořadů k podstatnějším změnám; skončily pořady *Co týden dal* a *Duel*, objevily se pořady nové, např. *Aréna* a *Ve středu (O čem se (ne)mluví)*. Pořad *Debata* pokračuje, ale s poněkud pozměněnou organizací a uspořádáním.

bezprostřednější vzájemný kontakt všech přítomných. Komunikace neprobíhá podle schématu otázka – odpověď; jen v úvodu nebo když je třeba rozhovor tematicky, společensky, emocionálně atp. usměrnit, položí jeden z moderátorů otázku nebo se pokusí metakomunikativní výpovědí posunout rozhovor dál:

- (40) Ma trochu sme uhli z témy |  
 (41) M my to téma pane Dostále máme v druhej časti |  
 (42) M vy ste otevreľ niekoľik otázek |  
 (43) M pánové | já bych ukončii první část |  
 (44) M to už se možná dostáváme do velkých podrobností |  
 (45) M pane Palasi | já se vrátím ještě k vám | jestli pánové dovolí |  
 (46) A ešte ma nechajte dokončiť | já mám prvý vstup a možná posledný |  
 .  
 A ja z hĺbky duše protestujem |  
 .  
 A ja možem odísť odtiaľ |  
 M ne | nebudeme to stavať tak aby chom donutili pana Bindera odejít |.

Po většinu času jde spíše o volnou debatu, volnou výměnu názorů na předem určené téma; své názory vyslovují jak pozvaní účastníci dialogu, tak i moderátoři.

Tento způsob organizace rozhovoru umožňuje i poněkud lehčí, někdy i žertovnější tón, situační postřehy, ovšem jen v míře přípustné pro projednávání závažných témat ve skupině reprezentantů veřejného a politického života:

- (47) A pane ministře | kdy se sníží cena masa | |  
 M to je výborná otázka | (*s úsměvem*) kdy se sníží cena masa | ⊙  
 (*moderátor hodnotí otázku mluvčího A a přebírá ji*)  
 (48) B jak se pozná takový manipulátor | ⊙  
 M ano | to je správná otázka | jak se pozná | ⊙  
 (49) M vy máte závěrečné slovo | protože vy ste se choval veľmi ukázněně |  
 (50) M takže pánové | kde je zakopaný pes |  
 (51) M já myslím | že pan Vyvadil klepl hřebíček na hlavičku |  
 (52) M vy mluvíte o rozdělení republiky ve sloganech |  
 (53) M já se zeptám pana Pilipa jako starý kantor |  
 (54) M dáme slovo panu ministru Kabátovi | on je ministr kultury a chová se velice kulturně |  
 (55) M paní poslankyně | vy ste vzácná nenápadná žena |  
 (56) C řeknu něco krátkého a tak nepolitického | že pan Binder nebude muset odejít |

(57) D zírám zírám jak je možné| že ste si poštvali proti sobě Evropské společenství|.

Zejména moderátor se snaží usměrňovat rozhovor nenásilně, na jisté společenské úrovni, se společenským taktem, někdy také s jemnou ironií. Tímto způsobem se také snaží mírnit komunikační aktivitu těch účastníků, kteří se prohřešují proti konverzační maximě kvantity a relevance<sup>8</sup>, snaží se tlumit přílišnou emocionalitu, aroganci, nespolečenské chování některých mluvčích. Vybízí také k řeči ty, kteří se v rozhovoru sami těžko prosazují:

(58) M paní Hyková| vy mluvíte vždycky moc dobře| ale dlouho|

(59) M promiňte| tady není monolog| asi nás taky budete muset pustit ke slovu|

(60) M pane poslanče| vy ste ještě nepromluvil| ale vidím| že s tím zásadně nesouhlasíte|

(61) M myslím že délka té odpovědi by neměla být úměrná délce otázky|.

Ve vedení rozhovoru je ve srovnání s dialogem v *Debatě* méně stereotypnosti; je to způsobeno také tím, že se na něm podílejí dva moderátoři, muž a žena. Může zde ovšem nastat problém, jak se podělit o organizační práci. Zdá se, že ze dvou variant, totiž předem si rozdělit přesně úkoly, počet a charakter vystoupení, nebo si počínat jako dva nezávislé subjekty, převažuje v tomto pořadu spíše varianta druhá. Oba moderátoři také nemusejí mít na diskutované věci shodný názor. V jejich vztahu se může kromě spolupráce uplatňovat i rivalita. Odlišují se od sebe způsobem argumentování, způsobem řeči i neverbálním chováním. Tento kontrast, který si uvědomují jak účastníci dialogu, tak televizní diváci, může být jednomu z nich k prospěchu na úkor druhého. Může tomu tak být v okamžicích, kdy moderátorka skáče jiným účastníkům dialogu do řeči a klade otázky, které se jim nezdají vhodné nebo podstatné; někdy je kritizují, jindy jim ani nevěnují pozornost:

(62) A to je laciná otázka| (*reakce na otázku moderátorky*)

Ma proč laciná otázka| ☉ (*obrana*)

(63) Ma to je závažná otázka| (*hodnocení*)

B ta otázka vypadá jen zdánlivě závažná| (*nesouhlas s hodnocením moderátorky*).

To, že v rolích moderátorů vystupují muž a žena, přispívá k větší pestrosti pořadu, může však zde vyvstat problém, jakou pozici ponechat nebo přisoudit

<sup>8</sup>Srov. H. P. Grice, *Logic and conversation*, in: P. Cole – J. L. Morgan (eds.), *Syntax and semantics: Vol. 3. Speech acts*, New York 1975, s. 41–58.

ženě, která může svých „ženských“ vlastností využívat ve svůj prospěch, strhávat na sebe pozornost, využívat práva mít přednost před muži.

Ve srovnání s *Debatou* je tento pořad pestřejší, spontánnější, uvolněnější. I když ani v něm není nouze o střety a konfliktní okamžiky, je jeho celková atmosféra pozitivnější.

*Duel* se od prvních dvou dialogických pořadů odlišuje počtem účastníků. Hlavním, určujícím rysem dialogu při něm vedeném je výrazná protikladnost dvou hlavních aktérů, kteří mají konfrontaci svých stanovisek pomocí televizním divákům a konec konců někdy i sobě samým pochopit problémy ve veřejné a politické sféře. Je podtržena i prostorovým uspořádáním. Partneri dialogu sedí proti sobě u oválného stolu, který je ve středu rozdělen na dvě poloviny, mezi nimiž je zřetelná mezera. Dva moderátoři sedí vedle sebe z boční strany stolu, čelem ke kameře a pokoušejí se, kromě uvádění a ukončování pořadu, do jisté míry řídit rozhovor obou aktérů. Organizační úloha moderátorů je velmi obtížná, protože oba protivníci jsou zaměřeni jeden na druhého, pozorně se sledují, neustále bojují o slovo a snahu moderátorů organizovat dialog často přímo ignorují, položenou otázku ani neberou na vědomí. Prosadit by se v této úloze mohl jen moderátor, který by si svými jazykovými a komunikačními schopnostmi, dobrou orientací v diskutované problematice a přesvědčivým jednáním získal respekt soupeřících partnerů, aby jim stálo za to věnovat mu pozornost. Několik následujících příkladů ukazuje spíše neúspěch moderátorů při pokusech usměrňovat dialog partnerů *Duelu*:

- (64) A ... já myslím že odluka • je naprosto správná| • já ji v každém případě podporuji| • ale| • s tím že se nepodaří| aby ta odluka proběhla během několika měsíců • za půl roku| nebo| • za rok| •  
 M proč zrovna  
 B já se hlásím být sem byl pozván do Duelu| • @ já předně bych vymezil
- (65) B ano| • dostane majetek| • jaký majetek dostane | ☹ • Žádný majetek nedostane| • vrátí se jí to co bylo ukradnuto jenom|  
 M nebo se jí vrátí| ano|  
 B to znamená TEN dostane| to je právě zavádějící|.

Z moderátorových fragmentárních replik v obou ukázkách není jasný komunikační úmysl, s nímž se pokusil vložit se do dialogu mluvčích A a B.

- (66) M asi je teďkon především blíží se konec pořadu| nebylo by dobré ještě ve stručnosti charakterizovat vaše koncepce| ☹.

Požadavek vyslovený v této ukázce je zjevně neuskutečnitelný, protože v pořadu trvajícím třicet minut jeho účastníci nedělají nic jiného, než že vysvětlují své protikladné koncepce (tématem *Duelu* bylo školství), které stručně charakterizovat nelze; kromě toho je požadavek formulován nejistě, jen jako jakási možnost ukončení rozhovoru. Účastníci dialogu také na tento požadavek nereagují. Ani formulačně není moderátorova replika v pořádku. Započatá syntaktická konstrukce *asi je tedkon především* je přerušena jinou syntaktickou konstrukcí *blíží se konec pořadu*, což se v mluvených projevech v proudu řeči stává často a většinou to také není na překážku srozumitelnosti, zde to však svědčí spíše o moderátorově formulační nerozhodnosti, bezradnosti, neobratnosti.

Moderátoři *Duelu* jsou často kritizováni, že nedokáží být nezaujatí, že v jejich projevech je patrné, na čí stranu se v dialogu stavějí, a postavení diskutujících partnerů je tak nerovné<sup>9</sup>. Pokoušejí se klást provokativní otázky:

- (67) Ma pane předsedo| část majetku byla už církvi po revoluci vrácena| •  
 Mistr Jan Hus byl upálen mimo jiné také proto| že bojoval proti •  
 mamonu| • církve| • zdá se| vypadá to| že církev nemá dost ani  
 dues| ☉ •.

Touto otázkou, vyslovenou s poněkud vyzývavým úsměvem, navodila moderátorka konfliktní atmosféru, která by *Duelu* měla vyhovovat, důležité ovšem je, aby takto laděné otázky byly adresovány oběma stranám. Je však třeba dodat, že i konfliktnost, soupeření je možno vyjádřit na dobré jazykové úrovni, přiměřeně a kultivovaně; to by pro moderátory mělo být samozřejmostí.

Dialog v tomto pořadu probíhá pod silným časovým tlakem, u některých účastníků je patrná nervozita z obavy, že nestačí říci všechno, co by chtěli. To ještě zesiluje jeho konfliktní ráz. Konfliktnost se vyjadřuje nejrůznějšími prostředky<sup>10</sup>, od rezervovaných, zdvořilých, společensky přijatelných a se společenskou formou vyslovených výroků:

- (68) A já se musím ohradit prosím| já sem nemluvil o silovém postoji|  
 (69) B já bych chtěl s velkou vážností odporovat|

až po vyjádření expresivní:

- (70) C a to je pravda pane profesore| to nám neodpážete|.

Zajímavé je sledovat z tohoto hlediska neverbální chování aktérů *Duelů*. Úsměv, pokyvování hlavou, výraz (hraného) úžasu, polírdání, arogance ve tvářích vypovídají výmluvně o jejich postoji k tomu, co pronáší partner, i k němu

<sup>9</sup>Srov. např. článek V. Pavlíčka *Duel není duel*, Český deník 19. 5. 1993, s. 8.

<sup>10</sup>Srov. O. Müllerová, *Dialog a konflikt*, SaS 52, 1991, s. 247–255.



samému. Za vnější zdvořilostí probleskuje právě ironickým tónem a výrazem v obličejí stav momentální psychiky partnerů dialogu:

- (71) A pane redaktore| na to vám rád odpovím| (z celkového chování a kontextu dialogu je zřejmé, že A ve skutečnosti odpoví na otázku „na tělo“, která mu byla položena, nerad)
- (72) B já jsem se zájmem vyslechl| že o vysoké školy je postaráno| (z ironického tónu i celkového chování je patrné, že B je přesvědčen o opaku)
- C staráno| ne postaráno|.

Velmi často, téměř v každé replice, se objevují oslovení plnými tituly (*pane náměstkú, pane poslanče, pane předsedo, pane radní, pane ministře*). Jejich frekvence, celkový ironický, často podrážděný tón, jakým jsou pronášena a který zapadá do celkové konfliktní atmosféry většiny pořadů, zvyšují ještě dojem distance mezi partnery dialogu:

- (73) A ale bohužel vy víte dobře| pane náměstkú| že školní inspekce vůbec nefunguje|.

Každý z účastníků dialogu, včetně moderátorů, se chce prosadit, oba hlavní mluvčí se jen neradi vzdávají slova, když už ho vybojují:

- (74) A já na to rovnou budu reagovat|  
B to ještě není dokončený|
- (75) A ... myslím že nebude chybou| • když budu hovořit v jednotném čísle a • budu používat slovo církev|  
B problém samozřejmě je| • v jakém  
A pane předsedo nezlobte se| ale já sem eště nedomluvila|  
B ano| já vás nechám domluvit| já myslel že to je duel| pardon|.

Problematická je i organizační spolupráce moderátorů. I oni si vzájemně skákalí do řeči nebo neberou v úvahu to, co právě říká ten druhý. Nejsou řídké okamžiky, kdy všichni čtyři účastníci hovoří najednou, aniž by se navzájem poslouchali. Všem jim také hrozí nebezpečí, že bude odhalena jejich odborná, komunikační, jazyková nebo společenská nedostatečnost; to může pro ně znamenat i ztrátu prestiže a ohrožení popularity. Pochopitelně osobnost, která tuto nelehkou situaci zvládá, naopak na prestiži a popularitě získá.

Dialogické televizní pořady, které jsem zde charakterizovala, jsou součástí celé oblasti mluvené publicistiky, již se pro její velkou roli v současném světě dotýkají

různé vědní disciplíny; její jazyk, kterému zde nebyla věnována speciální pozornost, nelze zkoumat a hodnotit bez hledisek sociálních, psychologických a bez takových aspektů, jako jsou např. v televizních pořadech vnější, technické podmínky, jejich celková organizace a uspořádání. Těmto aspektům, zejména počtu účastníků, jejich složení, počtu moderátorů, postavení muže a ženy v rolích moderátorů, prostorovému uspořádání dialogu a časovému faktoru byl věnován tento příspěvek. Ukázalo se, že vedle schopností moderátorů i jejich hostů zvládnout nelehkou úlohu, totiž prezentovat své názory a obhajovat je ve veřejném dialogu, jsou i tyto víceméně mimojazykové okolnosti důležité a mohou úspěšnost těchto pořadů, jejich pozitivní či negativní hodnocení u diváků ovlivňovat.

## Projevy taktu (a beztaktnosti) v televizních rozhovorech

JANA HOFFMANNOVÁ

1. Jako materiál pro analýzu, jejíž dosavadní výsledky shrnu v tomto příspěvku, posloužily videozáznamy televizních besed a interview – zejména záznamy několika rozhovorů v pořadu *Z očí do očí*. V tomto pravidelném pořadu České televize hovoří stálý moderátor vždy s jedním hostem (známou osobností z oblasti politiky, kultury, veřejného života) a snaží se ho představit a přiblížit divákům prostřednictvím jeho názorů na různé závažné a aktuální problémy. Tato televizní relace však byla sledována v kontextu dalších debaterních a diskusních pořadů (např. *Press*, *Duel*, *Debata*, *Co týden dal*, *Klub Netopýr* aj.).

Teoretickým pozadím analýzy se stal princip spolupráce, kooperace, jehož autorem je H. P. Grice (1975), a zejména formulace principu zdvořilosti u G. Leech (1983). Ve stručnosti obě teorie připomenu. Griceův princip lze zjednodušeně postihnout požadavkem „spolupracuj s partnery“, resp. „formuluj své repliky právě tak, jak to příslušný moment v průběhu dialogu vyžaduje“. Toto obecné pravidlo pro vedení dialogu pak Grice doplnil čtyřmi dalšími pravidly, tzv. konverzačními maximami. Jsou to a) maxima kvantity: „řekni dost“ (ne méně, než je momentálně třeba), a „neříkej víc, než je nezbytné“ (v dané chvíli, pro bezprostřední účely); b) maxima kvality: „nelži“ (neříkej nic, o čem víš, že to není pravda), „neříkej nic, pro co nemáš dostatečné důkazy“; c) maxima relevance: „řekni to, co je v daném momentě dialogu relevantní (tj. důležité, vhodné) – vzhledem k tématu, cílům účastníků, ale i momentální situaci; d) maxima způsobu: „vyjadřuj se jasně, srozumitelně, přesně, jednoznačně, nikoli dvojsmyslně“. Podle G. Leech je třeba Griceův princip doplnit o princip zdvořilosti, jehož dodržování či nedodržování je stejně důležité pro jakoukoliv komunikaci. Také Leech formuluje tento princip prostřednictvím jednotlivých maxim: a) maxima taktu: „snaž se, aby partner měl z komunikace maximální prospěch (co nejvíce z ní získal) a minimální ztrátu“; b) maxima velkorysosti: „snaž se, abys ty sám měl z komunikace minimální prospěch a maximální ztrátu“; c) maxima uznání: „omez na minimum kritiku partnera, projevuj mu co největší uznání, ocenění“; d) maxima skromnosti: „posiluj v rozhovoru kritiku sebe sama a omez na minimum ocenění, pozitivní hodnocení sebe sama“; e) maxima shody: „omez na minimum neshody a snaž se maximálně rozvinout shodu mezi sebou a partnerem“; f) maxima sympatie: „co nejvíc potlačuj antipatie, snaž se o maximální rozvoj sympatií mezi sebou a partnery“.

Při televizním interview je motivace moderátora profesionální a jeho host zřejmě s konáním interview dobrovolně souhlasil. Lze tedy předpokládat, že oba účastníci budou dodržovat Griceův princip spolupráce (i když třeba nedodrží vždy do důsledků všechny maximy: jistě někdy řeknou i víc, než je nezbytné, nebo uvedou i skutečnosti, které nejsou zaručené a prokázané, nebo si pohrají s jazykem apod.); a stejně důležité je, aby se řídili Leechovým principem zdvořilosti. Z Leechova souboru maxim se zde zaměřím na maximum taktu (ve vztahu k ostatním maximám). Uplatnění této maximy v celé komunikační situaci, její pozici v celé interpersonální rétorice (termín G. Leech) těchto interview posuzuji jako socio-lingvistickou hodnotu. Proto nesleduji jen takt dvou účastníků při bezprostřední

komunikaci v televizním pořadu, ale i jejich takt, velkorysost, skromnost vůči divákům (a možnost budit v nich sympatie). Kromě vlastního pozorování se tu opírám o některé divácké ohlasy na sledované televizní relace.

Úspěch interview a celého pořadu je u televizního rozhovoru založen na tom, jak si partneři vycházejí vstříc, jak se vzájemně respektují, tedy na jejich vzájemném taktu, a dále na jejich taktním chování vůči divákům. Jiné dialogy z běžného života mohou být po stránce jazykové, textové, výrazové velmi nepovedené; přitom však splní svůj účel, vedou k cíli (např. jeden z účastníků přemluví partnera k jednání, k akci, která je výsledným efektem dialogu). V případě našeho dialogu, tj. televizního interview, však to, jak bude rozhovor působit na diváky, jak ho diváci přijmou, záleží výhradně na samotné realizaci rozhovoru, a v neposlední řadě na všestranném taktu obou partnerů. Projevy taktu, resp. nedostatečného taktu účastníků televizních interview se pokusím představit v několika bodech.

2.1. Taktní chování partnerů v dialogu je podmíněno, ovlivněno celou komunikační situací, osobnostmi partnerů, jejich vztahem a zejména jejich sociálními a komunikačními rolí. Poskytuje-li např. interview prezident, předseda vlády, ministr, je svou sociální rolí partnerovi – televiznímu moderátorovi nadřazen. Co do komunikačních rolí je naopak jistá komunikační nadřazenost spojena s rolí moderátora: na něm je, aby rozhovor řídil, usměrňoval, volil otázky a témata, dával průběhu dialogu další impulzy. Budou-li se oba partneři chovat taktně, nedají si vzájemně žádnou nadřazenost pocítit a nebudou ji pocítovat ani diváci; takt účastníků se projeví v tom, že budou usilovat o rovnováhu, vyváženost dialogu (co do aspektů sociálních a komunikačních; samozřejmě nikoli, pokud jde např. o rozsah replik, kde je v tomto případě obvyklá značná kvantitativní asymetrie). Může se však stát – i v demokratické společnosti –, že společensky nadřazený účastník je natolik zvyklý chovat se autoritativně a nerespektovat dostatečně partnery, že i zde dříve či později strhne řízení dialogu na sebe, bude moderátora usměrňovat, napomínat a opravovat, bude kritizovat položené otázky, jejich úroveň nebo vhodnost... Pak budou pravděpodobně i diváci hodnotit jeho vystupování v dialogu jako málo taktní či beztaktní.

2.2. Důležitým polem, kde mohou účastníci rozhovoru uplatnit, resp. neuplatnit svůj takt, je výběr tématu a dílčích témat komunikace. Výběr témat je především záležitostí moderátora, ale často se na něm podílí nebo ho ovlivňuje i host (není např. náhodou, že při rozhovoru s inteligentní a vzdělanou, ale také velmi sebevědomou ženou se dostane na témata jako „na čem je založeno vaše sebevědomí?“ nebo „co soudíte o problému elity?“).

Součástí taktního chování moderátora je volba témat, o nichž ví nebo předpokládá, že budou partnerovi vyhovovat (mluví s ním např. o jeho poslední knize, filmu či jiném profesionálním úspěchu). Dá-li moderátor svému hostu možnost předvést se, zapůsobit na diváky, postupuje přesně podle Lechovy maximy taktu: snaží se maximalizovat zisk partnera (hlavně u diváků) a minimalizovat jeho ztráty (na oblibě, na prestiži). Zvolí-li moderátor nechtěně téma, které zjevně působí napětí v rozhovoru či rozpaky u partnera, je taktní toto téma opustit; moderátor však na něm může beztaktně trvat. Pro hosta je strategicky velmi náročné, aby se nežádoucímú tématu dokázal elegantně vyhnout, nebo aby se s ním rychle a důstojně vyrovnal.

Zejména v relacích a tiskovinách bulvárního charakteru se však setkáváme s tím, že redaktor záměrně zvolí ožehavé téma, jímž chce partnera zaskočit nebo přivést do rozpaků, a na tématu trvá; chová se někdy i demagogicky, drze, agresivně, a snaží se vyprovokovat partnera k odpovědím, jimiž by se zdiskreditoval. U moderátorů a redaktorů zde dochází ke střetu jejich profesionality (snahy dostat z hosta co nejvíce informací, zaujmout publikum) a etiky žurnalistické práce, a mezi těmito póly novináři různě balancují. Např. informace o osobní situaci a soukromém životě hosta publikum zaručeně zaujmou; záleží však na taktu moderátora, zda bude s těmito informacemi pracovat s mírou a vkusem.

Na tematické profilaci dialogu se tedy podílí i interviewovaná osobnost: nejen tím, jak dokáže čelit útočným „otázkám na tělo“, ale i tím, zda chce rozhovoru využít především k prezentaci vlastní osoby, svých předností a úspěchů, nebo zda chce tématem hovoru učinit spíše svou práci, svůj obor a jeho situaci, zda pamatuje i na své spolupracovníky... Takové počínání je taktní, vyžaduje značnou pokoru a skromnost – v souladu s Leechovými maximami skromnosti a velkorysosti (mluvčí se snaží minimalizovat vlastní zisk a vlastní ocenění).

V rámci interview se tedy vlastně odehrává neustálý zápas o téma. Je zapotřebí mnoho taktu, skromnosti, kultivovanosti k tomu, aby se oba účastníci dobrali vhodné skladby témat; aby se mezi nimi stále obnovoval tematický konsensus (v souladu s další Leechovou maximou shody); aby našli společného jmenovatele a nemhivili každý o něčem jiném; aby nesprávná volba tématu nevedla k tomu, že se host vytáčí, vyjadřuje se nekonkrétně, mluví vlastně o ničem; aby tedy rozhovor probíhal harmonicky, ale aby přitom neztrácel zajímavost, informační bohatost a myšlenkovou originalitu.

2.3. Taktnost, resp. nedostatek taktu se v dialogu projevuje také ve způsobu s t ř í d á n í r e p l i k jednotlivých účastníků, ve fungování tzv. mechanismu turn-taking (srov. Sacks et al., 1974). Zejména moderátor by neměl formulovat problém dlouho a složitým způsobem, ale měl by vždy včas předat slovo partnerovi, vyzvat ho k odpovědi. Ale ani monology hosta by neměly být příliš dlouhé, bez kontaktu s partnerem i s diváky. Položí-li moderátor otázku, na niž host hned nereaguje (rozmyšlí se, je na rozpacích), je taktní počkat okamžik, ale nenechat dojít k delšímu trapnému mlčení; pak by taktní moderátor měl otázku doplnit, nevtíravě upřesnit, ilustrovat příklady, nějak hostovi pomoci, „napovědět“ (třeba výstižný výraz). Je ovšem otázkou, nakolik a kdy je taktní, když moderátor (M) vede hosta (H) ke konkretizaci jeho (záměrně?) neurčitých vyjádření. Např.

H ... ti, kteří to potřebují.

M To je kdo?

H ... o smíchu toho bylo strašně moc napsáno.

M Četl jste to?

Někdy může ze strany moderátora jít případně i o netaktní „chytání za slovo“ Stane se také, že se v živém dialogu obrátí host s otázkou na moderátora: taktní moderátor se zachová vůči partnerovi kooperativně, dodrží závazky plynoucí ze společné odpovědnosti za úspěch rozhovoru, nestrhne však na sebe pozornost a nevyužije příležitosti k vlastní exhibici (jeho snaha minimalizovat vlastní „zisk“ vyplývá opět z Leechovy maximy skromnosti).

V tomto typu rozhovoru samozřejmě není taktní, skáčou-li si účastníci do řeči. Host někdy brzo pochopí, k čemu moderátor svou otázkou směřuje; reaguje rychle, netrpělivě, přerušuje moderátora a nenechá ho domluvit. Naopak jsou moderátoři, kteří hosta nenechají rozvinout myšlenku, skáčou mu do řeči, kladou stále další otázky (dobrý moderátor se musí umět ptát na správnou věc ve správný čas). Dopustí-li účastníci, aby v rozhovoru vznikaly přesahy jejich replik, kdy mluví oba zároveň, je to obvykle beztaktní i vůči divákům, kteří jim těžko mohou rozumět.

Do jisté míry se vzájemný takt projevuje i v tom, jak na sebe v rozhovoru navazují jednotlivé otázky a odpovědi. Taktní účastník nezřídka natolik respektuje partnera, že odpovídá přesně na to, nač je tázán, a dokonce doslovně přebírá některé výrazy z otázky. Tyto projevy taktu a respektu však někdy zacházejí až tak daleko, že některý z účastníků na počátku vlastní repliky mechanicky opakuje předchozí repliku partnera (nebo její část). Takové formulace známe hlavně ze žákovských odpovědí na otázky učitele (někdy bývají od žáků i vyžadovány); jestliže však podobnou formulační závislost projevuje pravidelně ve svých replikách účastník televizního interview, může vzbudit v divácích dojem, že má nedostatek fantazie, pohotovosti a vyjadřovací obratnosti. A nemusí to být pouze těžkopádný host, přebírající formulace z otázek moderátora; zaregistrovali jsme naopak i případ moderátora vedoucího rozhovor asi takto:

M Kde bydlíte?

H Ve Zbyšově.

M Ve Zbyšově. Kde to je?

H U Brna.

M U Brna. Jak jste přijela?

H Autem.

M Autem. A nebojíte se?...

2.4. Takt účastníků se tedy projevuje hlavně v jejich vzájemné spolupráci při organizaci rozhovoru. Stupeň a kvalita této spolupráce se mj. odráží v metatextových a metakomunikačních vyjádřeních, která prozrazují určitý nadhled, odstup partnerů od komunikace. Je např. možno upozornit partnera na to, že určité téma už je vyčerpáno, že přecházím k jinému (většinou moderátor), nebo že se chci vrátit k některému z témat už opuštěných (to může iniciovat i host); tím si zajišťujeme porozumění partnera a ulehčujeme mu účast na dialogu. Stejně taktní je i užívání prostředků, kterými pozitivně hodnotíme komunikační chování partnera (přesně vzato jde o dodržování maximy uznání, např. *to bylo řečeno velmi krásně; nemám, co bych k tomu dodal*). Patří sem i omluvy účastníků za výraz, který by partner mohl považovat za nevhodný (jsou zároveň adresovány i divákům). Setkáváme se však i s mnoha dalšími projevy taktu a spolupráce: jeden účastník např. projevuje pochopení pro narážku, metaforu, obrazné vyjádření užitá partnerem a oba dále společně tento impuls rozvíjejí; nebo moderátor přistoupí na určitou hru či mystifikaci vnesenou do rozhovoru hostem (např. na hru Bolka Polívky na „prezidenta Valašské republiky“) a s porozuměním se v hovoru této mystifikace účastní.

2.5. Taktním chováním partnerů je podmíněn i výběr jazykových prostředků při realizaci interview (srov. Macháčková, 1981, 1984). Připomenu zde aspoň tři případy „jazykového taktu“.

2.5.1. Účastníci by měli ve svých rozhovorech udržet úroveň přístupnou širokému publiku. Interviewovaná osobnost s dostatečnými vyjadřovacími schopnostmi obvykle dokáže – bez újmy na zajímavosti obsahu – udržet vhodné proporce mezi obecným a speciálním, abstraktním a konkrétním (na příliš obecné a abstraktní vyjadřování diváci většinou reagují záporně). Je věcí taktu obou zúčastněných vůči divákům, zda dokážou přiměřeně regulovat srovnání a tón rozhovoru; pokud host užije speciálního termínu, moderátor ho taktně upozorní a požádá o vysvětlení (aby tak „maximalizoval zisk diváků“).

2.5.2. Dalším projevem taktu je vzájemné přizpůsobování partnerů v užívání určitého jazykového útvaru. Zkušený moderátor obvykle vede rozhovor kultivovanou spisovnou češtinou. Pro jeho hosta nemusí být tento vyjadřovací kód zcela běžný, ale většinou se partnerovi a celé komunikační situaci přizpůsobí; můžeme pozorovat, že své vyjadřování koriguje, opravuje některé nesprávné tvary apod. (Vede to někdy až k hyperkorektnosti, když např. B. Polívka opravuje své *nehraju, exhibuju* na *nehraji, exhibuji*.) V živém rozhovoru však mohou nastat i momenty, kdy host poruší hladinu spisovnosti a moderátor se mu na okamžik přizpůsobí; zřejmě v té chvíli nepovažuje za taktní ani vůči divákům ochudit je o autenticitu a osobitou výraznost hostova vyjadřování (srov. o tom Hoffmannová, 1992).

2.5.3. Domnívám se, že beztaktní vůči divákům může někdy být i to, že mluvčí užívá příliš *emfatických, expresivních, situačně nepřiměřených* výrazů, nebo že se vyjadřuje příliš *kategoricky*. Nelze tu samozřejmě zobecňovat, velmi záleží na individuálním založení a temperamentu mluvčích; z diváckých ohlasů se však zdá, že diváci televizních interview více oceňují nenápadné, decentní, důstojné a zdrženlivé vystupování (v souladu s maximou velkorysosti: „minimalizovat vlastní zisk“) než snahu „předvádět se“, vystupování *teatrální, afektované a patetické*, a tato kritéria uplatňují i na takt moderátora. Srovnáme-li z tohoto hlediska dva nápadně kontrastní videozáznamy televizních interview, zjistíme, že

– v jednom interview hovoří mluvčí – muž – velmi rozvážně a věcně, důstojně se vyrovnává i s některými trochu provokativními otázkami moderátora. Aniž by skutečnost „lakoval na růžovo“, směřuje ve svém vyjadřování k pozitivnímu hodnocení, přistupuje k problémům konstruktivně a vyjadřuje se tolerantně; ani při hodnocení negativních jevů se neuchyluje k tvrdým, expresivním odsudkům nebo k výsměchu. Jeho řeč je prostoupena výrazy jako *dobrá podnikatelská atmosféra, partnerské vztahy, poctivost obchodu, kvalita práce, budoucnost firmy, čest podnikatele, dobré jméno, kompetence, odbornost, erudice, svědomitost, spolehlivost, solidnost, jistota, zkušenost, kontinuita, uznání, nezávislost, nezákladnost (vůči partnerovi, zákazníkovi, ale i konkurentovi) a úcta k jeho právům* atd.;

– ve druhém interview hovoří atraktivní, vzdělaná, úspěšná a velmi sebevědomá žena, jejíž vyjadřování je daleko výrazněji profilováno. Zřejmě souvisí s určitou *teatrálností* jejího vystupování, že se vyjadřuje velmi expresivně; její řeč je plná ostrých protikladů a při hodnocení negativních jevů užívá silných výrazů jako *kýč, banalita, bastard, primitivní, neuvěřitelný, šílený, likvidovat, zneužít* aj. Velmi časté jsou v jejím projevu *superlativy (nejhlavnější, nejstrašnější)*; při užití jednoho z nich si dokonce mluvčí uvědomí nevhodnost takové absolutizace, omluví se (*promiňte, to jsem tu zavedla monopol na informace*) a opraví se (*místo nejhlavnější*

použije *jeden z hlavních*; nesprávnost superlativu *nejhlavnější* tu nechávám stranou). Některé kategorické formulace této mluvčí působí dojmem svrchovanosti až nadřazenosti: *to je hloupost; to je naše věc; to zkrátka neexistuje; nesmějí překážet, nesmějí zapomínat...* Takto netolerantní tón může být projevem nedostatečného taktu vůči divákům; a výroky typu *je zbytečné, abychom o tom uvažovali ...* asi nejsou příliš taktní ani vůči partnerovi-moderátorovi.

2.6. Práce s videonahrávkami umožňuje zachytit zde i několik postřehů o tom, jak se projevuje takt v *neverbální* komunikaci, v užívání mimojazykových prostředků při televizním interview. Takt moderátora (a režiséra pořadu!) se uplatňuje už v tom, jak si svého hosta posadí. Např. v pořadu *Z očí do očí* většinou sedí moderátor a host proti sobě, odděleni od sebe masivním stolem. To do jisté míry omezuje volnost jejich pohybů při rozhovoru a možnosti jejich neverbálního kontaktu; neverbální komunikace se soustřeďuje do výrazu úst (úsměv, úslebek aj.), očí (kromě pohledů na partnera i mrkání, srašťování obočí ...), do pohybů hlavy (kývání, kroucení), ramenou (krčení) a do gestikulace rukou. Výjimečně však – zdá se, že to záleží na typu, ev. přání hosta – sedí oba účastníci v křesílkách u konferenčního stolku, a nikoli přímo proti sobě, nýbrž v úhlu asi 30–60 stupňů; zdá se, že tato situace umožňuje zaujetí přirozenější pozice, větší uvolnění, a i gestikulace se stává bohatší (rozhovor je zřejmě příjemnější pro účastníky, ale i atraktivnější pro kameramana, a tedy i pro diváky).

Projevem taktu (nebo vůbec principu zdvořilosti) je nepochybně udržování pravidelného kontaktu s partnerem během rozhovoru prostřednictvím *pohledů*. Partneri na sebe nehledí upřeně a nepřetržitě, ale jejich pohledy se setkávají často a opakovaně (závazně při kladení a příjmu otázek, na začátku a konci odpovědi). I když host dostane od moderátora choulostivou otázku, není taktní, aby rozpačitě uhýbal pohledem. Taktní není ani upírat pohled místo na partnera do kamery: to se někdy stává nezkušeným spíkrům, které kamera neodolatelně přitahuje, zkušeni a kultivovaní mluvčí se toho nedopouštějí (navíc podobné nedostatky odstraňuje při natáčení režisér nebo členové jeho štábu). Při živém dialogu a zejména v případě, že nejsou od sebe odděleni velkým stolem, se občas některý z účastníků *nakloní* k partnerovi; bývá to výrazem výzvy, apelu na partnera, zaujetí, sympatie, ale někdy může upřený pohled na partnera doprovázený předklonem, přiblížením k němu působit i nepřilíš taktně, až vyzývavě a neomaleně.

Shodu účastníků podporuje *pokývování* hlavou – hlavně u moderátora signál, že partnera sleduje, rozumí mu, povzbuzuje ho k pokračování v řeči. Ke zvýšení shody přispívají i *názorová* *znázorňující* gesta rukou (mluvčí si tak pomáhá při sdělování svých myšlenek, ale zároveň napomáhá i porozumění partnera, zvyšuje jeho vybavovací schopnosti). A výrazem shody (viz Leechovu *maximu*) jsou i *imitativní* a *synchronizovaná* gesta a pohyby: harmonie mezi partnery se projevuje jak tím, že bezděčně udělají totéž gesto nebo pohyb, tak i tím, že jeden z nich napodobí, opakuje gesto druhého. Sdělování některých obsahů a myšlenek je doprovázeno celým komplexem neverbálních výrazových prostředků: např. depreciativní záměr mluvčího, potřeba něco odsoudit, znehodnotit se projeví a) rychlejším tempem řeči, b) usměškem, pošklebkem, c) pohledem k zemi (výraz *studu*, odsouzení), d) i gestem ruky směrem dolů (výraz *bagatelizace*).



3. Sociologicky, ale i sociolingvisticky zajímavé jsou reakce diváků na tyto pořady; diváci v nich často hodnotí vyjadřování, ale i chování a vystupování účastníků, a dotýkají se i jejich taktu. Např. na rozhovor se sebevědomou ženou, o němž tu už byla zmínka, reagovala jedna divačka tím, že její „celkový dojem byl přinejmenším rozpačitý“ a že interviewované osobnosti – ve srovnání s jinými našimi „představiteli elity, lidmi vysoce vzdělanými, mezinárodně uznávanými“ – chybí „skromnost, vlastnost těch, kteří nepotřebují zdůrazňovat své přednosti“. Divačka si tedy povšimla, že Leechovy maximy taktu, skromnosti, velkorysosti nebyly v projevu této mluvčí příliš dodržovány. Velmi pozitivně diváci vesměs hodnotí takt a celkové vystupování moderátora pořadu *Z očí do očí* (a dalšího televizního debatního pořadu *Klub Netopýr*) Antonína Přídala; jedna divačka doslova píše: „Obdivuji kultivovaný projev pana Přídala, taktní způsob kladení otázek. Je to pro mne vždy pohazení, uklidnění, které v dnešní době potřebujeme.“ Někdy jsou ovšem reakce diváků rozporné. V ohlasu na další pravidelný diskusní pořad (*Press*; moderátoři K. Hvizďala a L. Beniak) uvedl jeden divák, že moderátoři „dokážou velmi ostře, ale současně velmi slušně sevřít tázaného do kleští“. Na jeden z dialogů v tomto pořadu však jiný divák reagoval: „Velmi jsem se styděl. Na obou moderátorech bylo vidět, s jakou radostí si pochutnali na člověku, jemuž nebylo dáno se rychle a pohotově vyjadřovat. Jejich projev byl na hranici lehkého vtipu a nepříjemné ironie... působilo to spíše jako výslech než seriózní či zábavný rozhovor.“ Tento divák tedy hodnotil výkon moderátorů jako absolutně beztaktní. Reakce jiného diváka na týž dialog však ukazuje, že někteří diváci hodnotí jiné kvality dialogu a přístupu moderátorů výše než dodržování maximy taktu: „Také jsem se styděl, ale za to, že daňoví poplatníci dobře platí politiky, kteří se nedovedou vyjadřovat. Tento atribut totiž patří kromě jiného k povinnostem profesionálního politika, který má zastupovat občany, zatímco novináři mají odhalovat nedostatky politiků. V tomto případě odvedli dobrou práci.“ (Materiál byl čerpán z dopisů čtenářů otiskovaných v týdeníku *Televize*.)

4. Sledování projevů z *dv o ř i l o s t i* (a *nezdvořilosti*) ve verbální i neverbální komunikaci je nesporně jedním z nejzajímavějších témat, jaká přinesla (nebo zvýraznila) lingvistická pragmatika. Zde jsem se soustředila především na hodnotu *t a k t u* v komunikaci a opřela jsem se o formulaci principu zdvořilosti a jednotlivých maxim v teorii G. Leech; stejně dobře je však možno využít dalších teorií zdvořilosti, z nichž snad největšího ohlasu se dostalo teorii P. Brownové a S. Levinsona (1978). (U nás připravuje monografii o řečové etiketě M. Švehlová.) Komunikace ve sdělovacích prostředcích představuje aktuální objekt výzkumu, metodologicky atraktivní hlavně pro svou mnohovrstevnost; výrazovou dimenzi televizních dialogů tvoří i komunikace s diváky, jejichž reakce mi umožnily zaměřit se na takt jako *s o c i o l i n g v i s t i c k o u* hodnotu. Výzkum mluvené publicistiky se v současné době rozvíjí v Ústavu pro jazyk český jako součást dlouhodobého výzkumu mluvené češtiny; využití videonahrávek umožňuje pokusit se o analýzu jazykových, ale i mimojazykových aspektů této komunikace.

#### LITERATURA

Brown, P. – Levinson, S.: *Universals in language usage: Politeness phenomena*. In: E. N. Goody (ed.), *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*. Cambridge 1978. s. 56–310.

- Grice, H. P.: Logic and conversation. In: P. Cole – L. Morgan (ed.), *Syntax and Semantics: Vol. 3. Speech Acts*. New York 1975, s. 41–58.
- Hoffmannová, J.: Interview: mezi mluveným a psaným textem. *NŘ*, 75, 1992, s. 57–71.
- Leech, G.: *Principles of Pragmatics*. London – New York 1983.
- Macháčková, E.: Rozhovor s významnými osobnostmi. *NŘ*, 64, 1981, s. 23–33.
- Macháčková, E.: Characteristics of the interview as a special genre. In: *Linguistica X. ÚJČ*, Praha 1984, s. 65–78.
- Sacks, H. – Schegloff, E. – Jefferson, G.: A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 1974, s. 696–735.

---

## RÉSUMÉ

### Manifestations of tact/tactlessness in TV interviews

The analysis is – to a certain extent – based on G. Leech's „principles of pragmatics“ and particularly the „maxim of tact“. A tactful/tactless behaviour of the participants in conversation is determined by:

- 1) the whole communicative situation, the personalities of participants, their relationships and social and communicative roles;
- 2) the choice of the topic of conversation (we can choose a topic which will probably suit our partner but we also can get him to speak about an unwelcome topic; in the latter case it is possible to insist on this topic or to abandon it quickly and tactfully); and it is reflected in:
  - 1) the way of turn-taking in conversation (we insist on an immediate answer or tactfully wait for the answer or interrupt our partner...);
  - 2) the choice of linguistic means (the participants may tactfully adapt to each other in register etc.);
  - 3) the choice of nonverbal means.

The ways of expressing tact/tactlessness have been investigated by means of video-recordings; it is a regular programme of the Czech television „Z očí do očí“ (Eye to eye) which was taped. The analysis is performed in three dimensions:

- 1) the conversation of two participants;
- 2) their communication with the viewers (what is tactful with respect to the viewers? how do they perceive it?);
- 3) the reaction of viewers and criticism on the programme.

Jana HOFFMANNOVÁ

## ZDVOŘILOST A POROZUMĚNÍ

1. Porozumění je bezpochyby jednou z prvních podmínek úspěšné komunikace – toho, aby se dva účastníci dialogu vůbec na něčem dohodli, aby dosáhli aspoň dílčího splnění svých komunikačních cílů a záměrů. Dobré vychování nás obvykle také vede k předpokladu, že si s partnerem lépe a rychleji porozumíme, budeme-li jednat zdvořile. Domnívám se, že vztah těchto dvou komunikačních fenoménů – zdvořilosti a porozumění – je ovšem mnohem složitější; v tomto příspěvku bych se nad ním chtěla aspoň předběžně zamyslet. (Materiál, který jsem použila a který zde budu v podobě ilustrativních příkladů prezentovat, pochází z videonahrávek televizních publicistických pořadů – z diskusí, debat a besed českých politiků a jiných veřejných činitelů.)

Zastavme se nejprve u termínů *zdvořilost* a *porozumění*, protože jevy, které označují, se mohou v našich představách značně lišit. Porozuměním zde samozřejmě nemyslím obvykle víceméně mechanické spojení zvuků, které náš partner vysloví, s významy uloženými v naší paměti, komunikační kompetenci (a už příslušný „zásobník“ označíme jakkoli). V zásadě snad můžeme – přes jejich mnohdy těsné sepětí – rozlišit dva druhy porozumění: porozumění ve sféře věcné, obsahové (tj. pochopení partnerových informací, sdělovaných stanovisek a názorů, podstaty problému apod.) a porozumění ve sféře vzájemných vztahů mezi partnery (zda dochází k jejich sblížení, udržení nebo zvýšení hladiny vzájemných sympatií atd.). Je ovšem pravda, že oba druhy porozumění někdy závisí na pochopení užitých výrazů a formulací; překážkou porozumění však bývá v takových případech spíše smysl partnerovy výpovědi než význam jednotlivých výrazů. Porozumět (v rovině věcné, ale i osobní) si pochopitelně můžeme i tehdy, když si ujasníme a akceptujeme své rozdílné postoje – nejde o to, abychom se za každou cenu shodli na stanovisku společném (k blízké problematice nedorozumění srov. Müllerová 1988).

Pokud jde o koncept zdvořilosti, je základní distinkce samozřejmě umístěna mezi zdvořilost a nezdvořilost, a opět: obvykle se nám zdá, že oboje umíme od sebe jasně odlišit. Za zdvořilé považujeme to, co je v souladu s „pragmatickými principy“ a maximami zdvořilosti G. Leeche (1983). Tak např.:

1.1. Pokud se někdo v rozhovoru chová skromně, neprosazuje se, projevuje dokonce určitou pokoru vůči partnerovi i předmětu řeči, pokládáme jeho vystupování za zdvořilé. Jako nezdvořilého naopak hodnotíme účastníka, který usiluje hlavně o vlastní sebe prezentaci, předvádí se, demonstruje svou nadřazenost, poučuje partnery (a už stylem pedantského kantora, nebo striktně: *Prosim vás to není důležité...,* nebo s výsměšnou shovívavostí: *Ale pane XY přece si nemyslíte že...*).

1.2. Za další symptom zdvořilosti pokládáme s Lecchem velkorysost, schopnost přejít i partnerovu chybu, nepřesnost, netaktnost, nezdvořilost; zatímco nezdvořilý se nám většinou zdá mluvčí, který se chová malicherně, chytá partnery za slovo, neustále se ohrazuje (*ne takhle jste to neřikal; vy jste doslova řekl že...; ale taková slova bych já nikdy nepoužil*).

1.3. Co do zdvořilosti u nás zaboduje i účastník diskuse, který vystupuje s nezištností a noblesou a dokáže i pochválit partnera, projevít mu uznání (*to bylo opravdu pěkně řečeno; k tomu není co dodat*). Nezdvořilost jiných diskutérů a debatérů vede k tomu, že se naopak snaží partnera urážet, zdiskreditovat, zesměšnit; každá jízlivost je jím dobrá, někdy se zdá, že svým partnerem přímo pohrdají: *tím se tu snad nemusíme dál zabývat ale na mítinku vaší strany s tím jistě uspějete pane kolego...*

1.4. Zdvořilý mluvčí obvykle partnera respektuje, chová se k němu ohleduplně a tolerantně. I v televizních pořadech však někteří mluvčí vynikají spíše bezohledností, neomaleností, agresivitou a útočností; partnery ostře kritizují, napadají, obviňují, nebo se na ně snaží činit nátlak (*to jsou jen spekulace; nic konkrétního jsme od vás ještě neslyšeli; mohl byste uvést konkrétní kroky?*).

1.5. Zdvořilý účastník debaty se chová vstřícně, vychází partnerovi v rozumné míře vstříc. Jako nezdvořilý se naproti tomu jeví debatér, který trvá neústupně na svém a snaží se partnera odradit či mu skoro vyhrožovat, zastrašit ho, varovat: *pozor na to co říkáte; uvědomte si že za to nesete odpovědnost...*

1.6. Součástí zdvořilého vystupování je i to, že mluvčí projevuje explicitně vůli k porozumění: např. se ujišťuje *to mi dourfám věříte,* nebo *jestli vám dobře rozumím myslíte to tak že...* Nedostatek vůle k porozumění naproti tomu zřejmě vede k nezdvořilosti: k chování konfliktnímu, ke slovním provokacím.

1.7. Jako zdvořilý na nás působí mluvčí, který naplňuje Lecchovu maximu shody, směřuje k dosažení konsenzu, rád kvituje, že s partnerem souhlasí: *myslím že v tom jsme zajedno; a pokud se v tomhle shodujeme mám z toho upřímnou radost...* Zatímco polemika, který neustále reaguje *v tom s vámi nemůžu souhlasit, podle mne to tak vůbec není,* či dokonce *tó není pravda; to je naprostý nesmysl* apod., pokládáme většinou za nezdvořáka.

1.8. Konečně jako zdvořilé hodnotíme projevy mluvčího, který dokáže vyjádřit i sympatie k partnerovi a k ženě se vždy chová galantně (i v případě, že jde o politického protivníka). K nezdvořilým projevům naopak přiřadíme chování nesmiřitelných diskutérů, kteří nedokážou ani na chvíli potlačit své averze, své negativní zaujetí vůči partnerovi; a ani v případě ženy není důležité to, že je ženou, ale daleko více třeba její politická příslušnost.

2. Celé toto rozlišení verbálních projevů zdvořilosti a nezdvořilosti je ovšem evidentně zjednodušující, příliš povrchné a pouze hypotetické. Jeho relativizaci je možno provést v několika bodech.

2.1. Uvedené projevy zdvořilosti jistě vždy přispívají k tomu, aby si partneři porozuměli ve sféře osobní, vztahové. K porozumění věcnému, faktickému však už zdvořilost – zejména přílišná, přehnaná zdvořilost, s jakou se setkáváme u některých typů mluvčích – zdaleka vždy nepřispívá. Zdvořilé, kurtoazní vyjadřování může i zatemňovat smysl toho, co chce účastník komunikace sdělit, znejasňovat a rozostřovat jeho postoje a názory. Naproti tomu účastník, který nekompromisně setrvává na svém stanovisku, nepůsobí sice příliš zdvořile, ale formuluje své přístupy k věci jasně a konzistentně; nepochybně tím přispívá k věcnému porozumění, stejně jako tím, že vede ke konzistentnímu postupu svého partnera (tím, že kritizuje jeho nedůslednosti, opravuje ho, chytá za slovo, tlačí ho k jasným formulacím).

2.2. Kritiku, nesusouhlas, odmítavé stanovisko lze vyjádřit i velmi zdvořile (*já bych tady te nezlobte se trochu oponoval; nezlobte se takhle jak říkáte ta čísla tak já skutečně musím protestovat*). Ale i v případě, kdy mluvčí tyto záporné postoje vyjadřuje pregnančně a bez okolků, je třeba zvážit, zda zde skutečně jde o vyjadřování nezdvořilé, nebo zda je mluvčí výsostně zaujat předmětem hovoru a zda jeho formulace silně ovlivňuje převažující orientace na věcné porozumění. Repliky, v nichž chybí kouzelná slůvka *prosím, promiňte, dovolte*, kondicionálové tvary atd., ještě nemusí nutně být nezdvořilé; a ostatně, kudy povedeme hranici? *Je to není pravda* ještě zdvořilé, adresné *nemáte pravdu méně zdvořilé a lžete už nezdvořilé? A co obávám se, že musím konstatovat, že lžete/nemáte pravdu?*

2.3. Poslední příklad nás přivádí ke složité etické otázce, na jejíž řešení si nemohu činit ambice: k poměru zdvořilosti a upřímnosti. Je v podobných případech zdvořilost ještě upřímná, je jako taková upřímně míněna, je plodem ohledu k partnerovi? Nebo je pouze falešná, neupřímná a pokrytecká? Samozřejmě záleží na tom, kdo, za jaké situace a v jakém kontextu podobných zdvořilostních obrátů používá; nicméně, nejde tu už o jakousi fiktivní zdvořilost? Kdy je vlastně zdvořilost ještě zdvořilostí? Zdvořilost tohoto typu (možná spíše „zdvořilost“, pseudozdvořilost) jistě nepřispívá k věcnému porozumění; v oblasti porozumění osobního pak snad přispívá aspoň ke zmírnění konfliktnosti.

2.4. S předstíranou, neupřímnou zdvořilostí úzce souvisí i to, co autoři snad nejvlivnější teorie řečové etikety, P. Brownová a S. Levinson (1987) nazývají zdvořilostí negativní. Je to zdvořilost čistě formální, nesrdečná, bez jakékoli pozitivní motivace; vlastně nesměřuje k partnerovi, ale spíše k mluvčímu samému (aby se neztrapnil, „nezahodil“, aby si „zachoval tvář“). V rovině osobní tu jde rovněž do jisté míry o neupřímnost a tedy o zdvořilost, která porozumění partnerů valně neprospívá. Tato chladná formální zdvořilost však mávala nezřídka i podklad institucionální; v ústech zástupce instituce může být součástí určitého vzorce jednání, může být elementem, který adresát očekává, a tak může paradoxně i prospívat věcnému porozumění (problematiku byrokratických postupů tu nechám stranou).

2.5. Předchozí body už naznačily, že se pohybujeme v oblasti různých zdvořilostních strategií; a jestliže jsme tu v souvislosti s porozuměním narazili na dichotomie

zdvořilosti upřímné a předstírané, zdvořilosti pozitivní a negativní, upozorněme ještě na možnou dichotomii zdvořilosti explicitní a implicitní. Implicitní formulace s výraznou strategickou funkcí jsou totiž často záměrně obojaké jak z hlediska zdvořilosti, tak z hlediska podílu na porozumění partnerů. Jsou naoko zdvořilé a ve vztahové sféře by tedy měly aspoň působit na snížení konfliktnosti; přitom však nejde o upřímnou, pozitivní zdvořilost. Zároveň jsou naoko souhlasné, nejsou explicitním projevem nesouhlasu, ale nelze je ani považovat za souhlas s partnerem; jsou tedy někdy spíše na překážku věcnému porozumění. Sem patří různé vytáčky, vyjádření vyhybavá, alibistická; nebo výroky, kdy účastník dialogu připustí, že partner má pravdu, ale jen do jisté míry (*Já jsem první ktorej s tím souhlasí ale nicméně se domnívám že...*); nebo případy, kdy mluví své polemické, antagonistické stanovisko neformuluje rovnou, ale schovává se za citáty z autorit, za výroky jiných osob (*Jak řekl pan ministr...*). Do oblasti podobných jakoby zdvořilostních strategií, které ve skutečnosti spíše záporně ovlivňují obsahové porozumění, patří např. technika, kdy mluví obratně podsouvá partnerovi něco, co neřekl; nebo strategie, kdy v rozhovoru předstíráme neporozumění, abychom získali čas a mohli si připravit další argumentaci; atd.

2.6. Jako samostatný strategický postup, který rámcově patří do okruhu falešné zdvořilosti, pseudozdvořilosti, lze uvést zdvořilost ironickou. Domnívám se, že jde o strategii vyhraněnou zejména v tom, že neprospívá ani věcnému porozumění, ani – v případě, že adresát ironii rozpozná – vývoji vztahu partnerů v komunikační situaci. (*Řekl jste to velmi krásně; opravdu se vám obdivuju málem; byste mě přesvědčil; Až na to že to vůbec není pravda.*)

2.7. Jako poslední, specifický typ zdvořilostní komunikační strategie – často neuvědomované a velmi nakažlivé – si připomeňme servilnost. I v televizních diskusích – a to jak mezi pozvanými hosty, tak mezi moderátory – se setkáváme s účastníky, kteří se k přítomné vysoce postavené osobnosti chovají podlézavě a s přehnanou zdvořilostí; nápadně s ní ve všem souhlasí, opakují po ní, citují její výroky, její vyslovené názory neustále obdivují a chválí. Na obsahové, věcné porozumění účastníků působí takováto konformní zdvořilost vyloženě nepříznivě; a jestliže pozitivně ovlivní osobní vztahy účastníků a zvýší jejich vzájemné sympatie, pak je to dosti pochybné a smutné.

Aspoň ve formě předběžné úvahy se zde tedy pokouším upozornit na to, že zdvořilost není samospasitelnou kvalitou, která by vždy a za všech okolností měla v komunikaci pozitivní účinky. A takovou kvalitou není ani porozumění: otevřené nedorozumění, konfliktní a třeba nepřilíhající výměna názorů, při níž si navzájem vyjasníme svá odlišná stanoviska, přispívá k věcnému porozumění, ale často má blahodárný vliv i na kvalitu vzájemných vztahů. Podobná očistná katarze pro ně může být zdravější, než snaha o porozumění a shodu za každou cenu, o soulad, který bývá obvykle spíše předstíraný a značně labilní.

3. K naznačenému přehledu typů zdvořilosti resp. nezdvořilosti, zdvořilostních a quasizdvořilostních strategií užívaných v televizních diskusích (a nejen tam) připojím ještě zmínku o nejfrekventovanějších výrazových prostředcích řečové etikety (ale i nezdvořilosti) v tomto materiálu – zmínku poměrně stručnou, protože jde o prostředky celkem banální a běžné. Jsou to hlavně:

3.1. Kondicionálové tvary slovesné (*rád bych se zeptal...: te bych přešel k odpovědi na tu druhou otázku...*);

3.2. Zeslabující výrazy *myslím, domnívám se, obávám se, (ne)řekl bych, (ne)viděl bych to tak*, které tlumí apodiktičnost holých tvrzení;

3.3. Různé tvary modálních sloves *moci, smět (mohl byste vynechat ty detaily?; jestli se smími zeptat...)*, k nimž můžeme v této souvislosti přiřadit ještě sloveso *dovolit (si): dovolte otázku; dovolil bych si na tohle reagovat...*;

3.4. Omluvné *je mi líto, promiňte, nezlobte se, omlouvám se: nezlobte se ale já už se te opravdu musím ozvat...*;

3.5. Výrazy *prosím (vás), děkuji*, které ovšem zdaleka vždy neplní čistě zdvořilostní funkci: *prosím vás* slouží někdy jako prostředek, jehož pomocí se mluvčí se značnou razancí vloží do hovoru, obvykle s nesouhlasnou reakcí na repliky předčecníků: *prosím vás to je absurdní otázka* (srov. k tomu Hoffmannová 1993); *děkuji* bývá zase často užito v ironickém kontextu (*děkuji vám za jistě přesnou citaci mohl byste uvést vlastní stanovisko?*);

3.6. Oslovení partnera: v televizních pořadech je nejčastější oslovení oficiálními tituly (*pane poslanče, pane ministře*), které je samozřejmě zdvořilé; pokud však účastníci dialogu podobná oslovení opakují až příliš často, stává se z nich určitá manýra, prostředek vzájemné distance, mohou působit i ironicky (srov. o tom Müllerová 1994);

3.7. Tykání (vykání): v rozhovorech vedených veřejně, před kamerou, si účastníci obvykle vykaží; pokud si v osobním a pracovním styku tykají a přenesou tento svůj přirozený vztah i na veřejnost, nesou to někteří televizní diváci nelibě (záporně hodnotí především tykání a oslovení křestními jmény u osobností zaujímajících vysoké státní funkce a prestižní pozice). V tomto případě tedy jde vlastně o nezdvořilost vůči divákům;

3.8. Opravy chyb a omylů – opravy značně přispívají k věcnému porozumění partnerů: projevem pozitivní zdvořilosti je, jestliže opravíme sami sebe (třeba na popud partnera), zatímco opravování toho, co říkají naši spolubesedníci, může působit někdy i velmi nezdvořile;

3.9. Skákání do řeči: je samozřejmě zavrženíhodné, jestliže partnera nenecháme domluvit, zbytečně ho chytáme za slovo apod.; vždy však nemusí být hodnoceno jako vyloženě nezdvořilé – např. tehdy, jestliže opravdu musíme právě v daném momentě vyslovit něco zcela zásadního pro celý průběh rozhovoru, nebo tehdy, jestliže chceme mluvčího podpořit, zvýšit váhu jeho slov;

3.10. Změna tématu, realizovaná nejčastěji televizním moderátorem: může být motivována jak nezdvořilostí vůči dosavadnímu mluvčímu, který by chtěl u tématu setrvat, tak zdvořilostí (jestliže je změna tématu v zájmu momentálního mluvčího);

3.11. Neverbální prostředky: souhlasné přikyvování (někdy je projevem přehnané zdvořilosti, servilnosti), odmítavé kroucení hlavou, omluvná gesta, krčení ramen, nedůvěřivé úsměvy, smích, netrpělivé poposedávání. Jistě si umíme představit, že gestické a mimické prostředky se mohou mnohostranně uplatnit jako exponenty jak zdvořilosti, tak i nezdvořilosti.

4. I na tomto základním souboru výrazových prostředků je tedy patrný jejich v mnoha případech ambivalentní status z hlediska zdvořilosti resp. nezdvořilosti, a také z hlediska komunikačního porozumění. Před závěrem příspěvku bych ráda uvedla z našeho materiálu ještě tři krátké replikové výměny, které mohou rovněž ilustrovat tyto složité relace.

4.1. A *pardon promiň Ivo nezlob se to nemůžu s tebou souhlasit...*

B *já se nezlobím ale nemůžu si pomoci...*

Každý z obou mluvčích skočil v této výměně partnerovi do řeči; stanoviska obou partnerů na předmět řeči se zásadně liší, jde vlastně o ostrou a konfliktní výměnu názorů. Přitom však oba účastníci, kteří se dobře znají a jsou celkem v přátelském vztahu, dodržují základní pravidla zdvořilosti; jejich vystupování nelze hodnotit jako nezdvořilé, vede k jasnému obsahovému porozumění a není na škodu porozumění osobnímu.

4.2. A *pane doktore já se obávám že se debata změnila ve váš monolog dovolte abych vyjádřil aspoň svá základní filozofická východiska dovolíte?*

B *jistě bude mi potěšením poslechnout si něco filozofického*

Této výměně není možno z hlediska etikety nic vytknout – frekvence zdvořilostních výrazů je až nápadná (*obávám se, dovolte, dovolíte, bude mi potěšením*), a partner B vyjadřuje souhlas s požadavkem mluvčího A. Přesto cítíme, že jde o zdvořilost čistě formální, chladnou, negativní a vlastně neupřímnou, místy i ironickou. Dialog je konfliktní a zdvořilost zde nikterak nepřispívá k osobnímu porozumění, které by kolizi v obsahové rovině mohlo odlehčit.

4.3. A *pan poslanec se k tomu už vyjadřoval myslím že Rudém právu ale stejně nerozumím tomu proč pro nás Partnerství pro mír není výhodné to víte Varšavská smlouva to není pane poslanče*

B *já ji nechci*

A *já vím* (omluvné gesto)

Pravicový politik A v tomto slovním duelu nevynechá žádnou příležitost ke zlomyslnému útoku na partnera – levicového poslance. Snaží se ho zdiskreditovat (mj. vsunutým, v této souvislosti zcela zbytečným poukazem na to, že B publikuje v nedůvěryhodném listu), provokuje ho, podsouvá mu něco, co neřekl, a velmi laciným způsobem tak bojuje u publika. Po replice, v níž se B ohradí, reaguje A zdánlivě smířlivě a zdvořile – souhlasným vyjádřením, omluvným gestem; to však už nemůže nic změnit na efektu jeho předchozí repliky. Celé chování mluvčího A je exemplárním příkladem pokrytecké, falešné zdvořilosti, bez sebemenší pozitivní motivace vzhledem k partnerovi. Mluvčí A považuje za předem dané, že mezi ním a opozičním politikem nemůže dojít k porozumění ani věcnému, ani osobnímu; z tohoto hlediska je jeho zdvořilost funkčně zcela vyprázdněná.

5. Také tyto příklady nám samozřejmě ukazují, že vždy primárně záleží na tom, v jakém kontextu a situaci zdvořilost/nezdvořilost a její podíl na porozumění sledujeme. I v rámci televizních diskusních pořadů se tato problematika jeví jinak, jestliže má pořad spíše charakter harmonické a přátelské besedy o určitém tématu, a opět jinak, jestliže byli před kameru záměrně přivedeni nositelé zcela protichůdných postojů, kteří je mají demonstrovat ve vzájemném duelu (jeden z pořadů české



televize se také nazýval *Duel*). A zcela stranou jsem tu musela nechat rozdílné role moderátorů a hostů v podobných pořadech, které jsou pochopitelně spojeny s různými výrazovými možnostmi a s odlišnými požadavky na zdvořilost vystupování. (K některým speciálním rysům dialogu v současné televizní publicistice srov. Hoffmannová 1994; Müllerová 1994.) To však podle mého názoru nic nemění na skutečnosti, že vztah zdvořilosti a nezdvořilosti v komunikaci je velmi rozporuplný a že k porozumění i k neporozumění může přispívat jak zdvořilost, tak i nezdvořilost; že různé komunikační strategie mají z tohoto pohledu charakter nejednoznačný, ambivalentní, a že i některé výrazové prostředky mohou být ve specifických kontextech interpretovány jednou jako nositelé zdvořilosti, jindy opět nezdvořilosti. Přesnější klasifikace strategií a výrazových prostředků z tohoto hlediska by samozřejmě vyžadovala další detailní výzkum.

#### LITERATURA

- Brown P., Levinson S. C., 1987, *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge.
- Hoffmannová J., 1993, *Funkce a významy výrazu prosím v mluveném dialogu*, „Naše řeč“ 76, s. 75–82.
- Hoffmannová J., 1994, *Projevy taktu (a beztaktosti) v televizních rozhovorech*, „Slovo a slovesnost“ 55.
- Leech G. N., 1983, *Principles of Pragmatics*, London.
- Müllerová O., 1988, *Nedorozumění v dialogu*, „Slavica Pragensia“ 32, s. 249–261.
- Müllerová O., 1994, *Problémy vedení dialogu v televizi*, „Naše řeč“ 77, s. 73–84.

Olga Müllerová

### K problematice vzájemných transformací psaného a mluveného textu

0 Z možných pohledů na vzájemné vztahy psaného a mluveného textu volíme pro tento příspěvek hledisko spíše technické, budeme se zabývat druhy vzájemných transformací psaného a mluveného textu, při nichž se ve větší či menší míře vyjevují specifčnosti dvou kanálů, totiž vizuálního a zvukového.<sup>1</sup> Užíváme proto také častěji technické termíny **akustický a optický text**. Tyto termíny, které uvádí Daneš (1989), stavějí do popředí hledisko recipienta textu, zatímco u termínů psaný a mluvený text je v popředí hledisko produktora (už Weingart (1932) píše o akustických a optických formách, Daneš (1989) uvádí ještě termíny aurální, fónický, audio- a vizuální, videotext).

Pro recipienta je **akustický text** sledem (posloupností) zvuků artikulovaných mluvčím, které vyjadřují nějaký význam. Recipient při poslechu tento význam ve větší či menší míře chape. Text však vnímá jen globálně, zpravidla si přesně nepamatuje slova a jejich sled, fónické ztvárnění textu ani vztah fónického a verbálního uspořádání. Tento text má jen jeden, a to časový rozměr, recipientovo vnímání je limitováno způsobem řeči produktora (ale i on je alespoň do určité míry limitován, veden pravidly a intuicí, jak vytvářet text, aby ho recipient mohl vnímat a přijímat).

**Optický text** je pro recipienta sledem (posloupností) grafických znaků, které vyjadřují nějaký význam, recipient mu také ve větší či menší míře rozumí, když vnímá text zrakem. Má více rozměrů než akustický text; z časového hlediska jde také o sled vět, úseků, jednotek, není zde však prchavost textu akustického, časové plynutí je fixováno. Dalším rozměrem je prostor, plocha, kterou lze přehlížet očima, a tím zpomalit, zastavit, zdržet, vrátit vnímání textu.<sup>2</sup>

V komunikační praxi nejsou řídké situace, kdy se akustický text převádí do optické podoby a naopak, optický text do podoby akustické. Podle účelu, za jakým se tyto transformace provádějí, se při tomto převodu uplatňuje v různé míře požadavek „doslovnosti“, přesnosti a úplnosti.

Nejde nám zde o přenos rysů psanosti do mluveného a mluvenosti do psaného textu, jak o nich píše podrobně Hoffmannová (1992), která pro ně volí označení „citace“, popř. „aluze“ (odlišuje je pochopitelně od skutečného citování). Jde např. o dialogické prvky v monologickém psaném textu nebo o (regulované) uvolnění syntaktických struktur v psaném

textu, aby se navodil dojem bezprostřednosti, spontánnosti v případě přenosu rysů mluveného textu do textu psaného. V opačném případě přenosu rysů psaného textu do mluveného jde např. o logickou uspořádanost, přesnost vyjadřování, převažující spisovnost v projevu, jehož cílem je odborný výklad, poučení o závažném tématu atp. Vzájemné křížení rysů mluvenosti a psanosti je předmětem pozornosti dost bohaté literatury (srov. např. Tannenová, 1992) a je zajímavým tématem pro stylistická zkoumání

Předmětem naší pozornosti je **převod akustického (mluveného) textu do jeho psané podoby (do textu optického), způsoby, jakými se různé druhy akustických textů převádějí na texty optické a naopak**. Jde o širokou problematiku, a proto některým z nich bude věnován jen menší prostor.

**1 Z transformaci akustického textu na text optický se o největší věrnost, přesnost snaží prepisy, transkripty magnetofonových nahrávek mluveného textu, protože jejich účelem je, aby recipient, který má tento text interpretovat, získal při jeho čtení pokud možno věrný „obraz“ plynoucí, prchavé mluvené komunikace** Při tomto speciálním převodu akustických prostředků v prostředky grafické, který se provádí převážně pro potřeby výzkumu mluveného textu, vystupují rozdílné fyzikální vlastnosti obou druhů textů, zejména jednorozměrnost akustického a dvojrozměrnost optického a asymetrie mezi grafickými a fonickými prostředky. **Prepis, transkript magnetofonového záznamu nazýváme sekundárním optickým textem**

Pokud uvažujeme pouze o fixaci hlásek mluveného projevu spojených ve slova, je nutno zmínit se o **fonetické transkripci**, která každou hlásku důsledně označuje samostatným grafickým znakem. Je to v podstatě technická pomůcka pro záznam akustických realizací hlásek mluveného projevu (srov. Vachek, 1942, který také výstižně vysvětluje rozdíl mezi fonetickou transkripcí a písmem). V tomto záznamu se ovšem nepočítá se zvukovými prostředky parajazykovými, které jsou nedílnou součástí textu<sup>3</sup>

Běžně užívanými konvenčními grafickými prostředky včetně interpunkce nelze však dostatečně vyjádřit všechny fonické vlastnosti textu, které mají komunikativní a interakční význam. Jde např. o fyziologické projevy, jako je zívání, kašel, o intonaci v širokém slova smyslu, o relevantní fonické parametry, jako je variování výšky a síly hlasu, tempo řeči, barva hlasu, rytmus, pauzy; o hlasové modifikace, např. šeptání, o zvláštní fonický projev smích a konečně o seskupení jednotlivých prostředků a příznaků, která vyjadřují komplexnější

komunikativní významy, jako je fónicky vyjádřená radost, nejistota, pochybnost, nelibost atp., srov. o tom podrobně Daneš (1985).

Na fónickém ztvárnění těchto komunikativních významů se podíli vždy více fónických prostředků. Je však obtížné tyto prostředky a jejich vzájemné propojení rozpoznat a popsat. Pokusil se o to Jančák (1957), když při popisu zvukové stránky pozdravových formulí zjišťoval, jak se na vyjadřování většího nebo menšího citového zabarvení podílejí změny rozsahu melodické linie, zvětšování či zmenšování intervalů v melodickém průběhu, tempo, kvantita, způsob a pečlivost artikulace, barva samohlásek (o tom, jak tyto zvukové vlastnosti mohou ovlivňovat zdvořilost viz už u Petřika, 1938). Důležité je Jančákovy konstatování, že jsme si navykli spojovat určité hudební tvary vždy s určitými situacemi, osobami, náladami a toto spojení se automatizovalo (s. 23). To, co platí pro pozdravy, lze jistě aplikovat i na jiné situace. Nejpodrobněji se k této složité problematice vyjadřuje Daneš (1985). Ukázal na bohatství fónických prostředků, na jejich konstrukční, sémantické a pragmatické funkce v textu a naznačil možný způsob popisu pragmatických funkcí fónických prostředků.

Grafické prostředky optického textu nemohou tedy přímo vystihnout bohatství významů vyjádřených fónickými prostředky textu akustického<sup>4</sup> a tak přes snahu o co největší přesnost a úplnost přepisu, v němž jsou voleny speciální značky zobrazující zvukovou stránku, nelze se vyhnout řadě omezení a zjednodušení (o způsobech přepisu magnetofonových nahrávek viz podrobně Hoffmannová, 1992a). To vede i k názoru, že akustický text v jeho věrné podobě nelze vůbec zachytit, výsledkem této skepse by mohla v krajním případě být i rezignace na výzkum mluvené řeči vůbec (k této problematice viz Šoltys, 1985).

V této souvislosti je vhodné připomenout jeden z podstatných rozdílů mezi akustickým a optickým textem, který uvádí Daneš (1989), totiž že optický text může být produkován mnoha různými způsoby, v mnoha variacích, modifikacích, v paralelních formách, zatímco akustický text je z tohoto hlediska nesrovnatelně chudší, akustické utváření (*Gestaltung*) a obsah fónických řečových signálů jsou - materiálně i funkčně - tak komplexní a komplikované, že jsou schopny produkovat pouze lidské artikulační orgány. Lidský hlas je v tomto smyslu nenahraditelný (s. 49-50). Zároveň však lze pozorovat, že toto omezení nebo chudost akustických textů na rovině materiálních realizačních možností je kompenzováno vyšším stupněm jejich funkčního, informativního obsahu. To souvisí také s četnými možnostmi variací fónických signálů v rámci jednoho a téhož základního typu (s. 50). Fónické řečové signály jsou

tak komplexní, svérázné a nenapodobitelné, že v případě, že je chceme vyjádřit graficky, jeví se repertoár grafických prostředků jako nedostatečný.

Magnetofonová nahrávka určité komunikační události nebo její přepis (transkript) se v různých oblastech praxe nebo za účelem publikování dále zpracovává. Akustický, eventuálně sekundární optický text (transkript) se upravuje do podoby, která má parametry textu určeného pro optické vnímání, resp. pro čtení. Jde např. o úpravu interview při tisku (o jednotlivých fázích jeho vzniku viz Hoffmannová, 1992) nebo o vyhotovení zápisu či protokolu z úředního jednání atp. Při tomto převodu akustického nebo sekundárního optického textu na text optický, určený pro čtení, dochází k řadě změn, úprav, omezení. Zavádí se především nové členění textu pomocí interpunkce, jejíž znaménka jen zčásti vyjadřují zvukové členění akustického textu a jeho melodické průběhy, na zvukovou stránku textu se v podstatě rezignuje. Ztrácejí se tak výrazné interakční významy, které jsou v akustickém textu vyjádřeny komplexy fónických prostředků a které je možno jenom slovně opisovat. Rezignuje se dále na typické syntaktické mluvenostní rysy, jako je nezáměrné opakování slov a úseků, opravování, anakoluty a jiné modifikace výstavby větných konstrukcí a jejich spojování i na výrazy a konstrukce, které svědčí o formulační a stylistické neobratnosti mluvího. Původní akustický, eventuálně sekundární optický text se opravuje, zhušťuje, zdánlivě zezřetelňuje, zůstává z něho to, co je recipient zvyklý vnímat při čtení. Otázky v interview jsou často přeformulovávány tak, aby jednoznačně, „bez okolků“ vyjadřovaly komunikativní požadavek tazatele a vedly k přesné a jednoznačné odpovědi. Text se upravuje do takové podoby, aby ho recipient mohl číst, aniž by se musel pozastavovat, podívat, pohoršovat nad „chybami“, nesrovnalostmi, které se do optického textu nehodí. Při úpravě se také promyšleně pracuje s hláskoslovnou a tvaroslovnou nespisovností s ohledem na typ textu a cíl. Typ textu rovněž ovlivňuje míru zhušťování, kondenzaci, tak např. protokol z úředního jednání má zachytit v přehledné podobě a zřetelně to nejdůležitější, a úpravy jsou proto značné (srov. o tom podrobně Jonsson - Linell, 1991).

Naproti tomu interview nebo rozhovory, které jsou určeny pro publikování, mají působit dojmem autentičnosti, a proto se upravují výběrově, mluvenostní rysy, únosné pro vnímání zrakem, se ponechávají. V následující ukázce můžeme porovnat úryvek transkriptu magnetofonové nahrávky vypravování Z. Svěráka v rozhlasovém pořadu Kava u Kische s tímž úryvkem publikovaným ve stejnojmenné knize J. Vejvody a O. Nutze (Praha 1992), v něm byly právě při převodu akustického textu do textu optického provedeny mnohé z uvedených změn.

## Transkript

/ pauza a/nebo intonační předěl

XY zdůraznění

já sem vod mláďi pěstoval takovou soukromou mystifikaci / třeba mě bavilo jednou Čepelka napsal pořad Polní pošta / a čet mi to / než to natočil / a psal tam vo jednom vojákovi že voják vyběhl z kasáren a metošil domu / a já sem říkal / Miloni / nezlob se / ale metošil to je slovo / to se neříká / to je nějaký krajový / to máte asi z Opočna u vás / a von se rozkatil / a říká / NE / metošil to je BĚžný slovo / to KAžděj říká / tak sme se pohádali / a já sem tenkrát bydlel v Žatci / a měl sem tam tehýni / teda manželčinu maminku / a nadiktoval sem jí dopis pro toho Čepelku / jako posluchačskej / pocházím z Kladna / často sem za první republiky se zúčastnila dělnických demonstraci / často sme před policii prchali / ale Nikdy / Nikdy sme nemetoshi / nepřeji si / aby se taková slova v rozhlase vyskytovala / podepsala se jako Bláhová Kladno / a já sem nelenil / a na motorce sem to vzal přes Kladno / aby ten dopis měl razitko / a jen proto / abych byl svědkem chvíle / kdy Čepelka dostane z toho rozhlasového oddělení štusek dopisů / a teď se probírá / a já vim že už se blíží k tomu mýmu / a pošilhávám tam / a když von na to přišel / a přečet si / že metošit se už nemá vysílat / tak jenom ke mně zved voči / a já to nevydržel / a sklopil sem je / a on řek / ty BEstic / a byl konec příběhu / a já měl radost / že se to povedlo / jo / tak čili je mystifikace taková / jelikož já nejsem v životě schopen vopřavdovského nějakýho PODvodu / nebo LŽI / tak mě bavi vymyšlet a obelhávat lidi tímto neškodným způsobem pro radost /

## Transkript upravený pro tisk

Uvědomuji si, že k mystifikaci jsem měl blízko už dávno před tím. Třeba jednou Miloň Čepelka napsal pořad Polní pošta a než jej natočil, tak mi text četl. Psal tam o jednom vojákovi, že vyběhl z kasáren a metošil domu. Já jsem říkal, Miloni, nezlob se, ale metošil se neříká. To je možná krajový výraz, možná od vás z Opočna. A on se rozkatil a tvrdil, že metošil je běžné slovo, to říká každý. Tak jsme se pohádali. Tenkrát jsem bydlel v Žatci a měl jsem tam tehýni, které jsem nadiktoval pro Čepelku posluchačský dopis. „Pocházím z Kladna, často jsem se účastnila za první republiky dělnických demonstraci, často jsme před policii prchali, ale nikdy jsme nemetoshi, a nepřeji si, aby se taková slova v rozhlase vyskytovala“. Podepsala se jako Bláhová, a já nelenil a na motorce jsem to vzal přes Kladno, aby dopis měl příslušné razitko. A to jen proto, abych byl svědkem chvíle, kdy Čepelka dostane z dopisového oddělení štusek obálek. Přečetl si, že metošit se už nemá vysílat, tak jenom ke mně zvedl oči. Já to nevydržel a sklopil jsem je a on řekl „Ty bestie!“ A byl konec příběhu a já měl radost, že se to povedlo. Myslím si, že je to tím, že v životě nejsem schopen opravdového podvodu a lži. Proto mě bavi tohle vymyšlet a obelhávat lidi neškodným způsobem.

V další ukázce jsou uvedeny dvě dvojice otázek, které redaktor položil Z. Svěrákovi, vždy první z dvojice je otázka autentická a druhá je její verzi upravenou pro tisk

(1)

s tím vaším divadlem / ale hlavně s legendární postavou lipťákovského géma Járy da Cimrmana / vás pojí / skoro pulka vašeho života / nezajídá se vám už někdy váš dlouholetý a skoro bych řekl životní podnájemník / se kterým ste možná strávil více času než s vlastní ženou?

Vy jste téhle své libustce obětoval spoustu let života. Jaký je váš vztah k Járovi Cimrmanovi po 25 letech? Neomrzel se vám?

(2)  
 vy ste někde řekl / pokud vás správně v novinách citovali / cosi o tom že dneska prozatím / ještě nejste  
 schopen napsat hru nebo scénář / pane Svěráku / protože čekáte / až si ta doba trochu sedne / znamená to /  
 že se řadíte k těm z nás / kteří se také v té době moc nevyznají?

Vy jste se někde v novinách zminil, že dneska ještě nejste schopen napsat hru nebo scénář. Znamená to, že se řadíte k těm, kteří se také v současné době moc nevyznají?

Míru zhušťování, kondenzaci ovlivňuje také to, k jakému typu textu projev patří. Např. protokol z úředního jednání má zachytit v přehledné podobě a zřetelně to nejdůležitější a úpravy jsou proto značné (srov. k tomu podrobně Jonsson - Linell, 1991, kteří srovnávali dialogickou komunikaci policejního výslechu a jeho písemný monologický záznam, vlastně zprávu o něm, uvádějí změny od vágnosti mluveného dialogu k preciznosti, od relativní nekoherence ke koherenci a jasné chronologii, od emocionality k objektivitě. Není to však, jak piší, jen výsledkem změny média, ale také změny žánru).

Interview nebo rozhovory, které jsou určeny pro publikování, mají působit dojmem autentičnosti, a proto se upravují výběrově; ponechávají se mluvenostní rysy, „únosné“ pro vnímání zrakem, jak to lze sledovat v našich ukázkách. Záleží zde ovšem na celé řadě okolností - na osobnosti, individualitě mluvčího, s nimž je rozhovor veden, na osobnosti redaktora, na jejich vzájemném vztahu, na účelu, za jakým se rozhovor uskutečňuje. Některé z takových textů, např. právě upravený rozhovor se Z. Svěrákem, působí ovšem okleštěně, chudě. Je to zapsaný optický text, z něhož se bohužel ztratilo to, co grafikou nelze zachytit a co nebylo vyjádřeno pomocí prostředků vlastních psanému (optickému) textu. Ztrácí se situační kolorit mluveného (akustického) textu, vše to, co by autor psaného (akustického) textu vyjádřil pomocí verbálních prostředků, kompozičních a stylových postupů, neboť psaný (optický) text má schopnost vyjádřit všechny významy a odstíny, jaké vyjadřuje text mluvený, jen způsoby, postupy a prostředky jsou zčásti jiné. Vachek (1942: 249) poukazuje na jednu ze stránek této věci a píše, že „v psaném jazyce se musí příslušná melodie hlasu, hlasová síla, zrychlení nebo zvolnění tempa atp. prostě pojmově popsat, a to buď přímo nebo vyličením situace“. Hovoří o „přelévání citového obsahu do rozumově pojmových forem“ (např. v divadelních hrách se to řeší scénickými poznámkami jako např. *překvapen, zděšen, lhostejně, netrpělivě*).

Dalším druhem transformace akustického textu v text optický, o němž se stručně zminíme, je zaznamenávání poznámek z proslovené přednášky nebo podobného projevu. Je zde

několik možností - příjemce zaznamenává doslovně nebo téměř doslovně věty, úseky, útržky, slovní spojení, slova, tedy to, co považuje v projevu za důležité a hodné zaznamenání. Okolnosti projevu působí, že tyto poznámky jsou často neuplné, heslovité, vzájemně nespojité a rekonstrukce řečeného je podle nich obtížná. Jestliže je recipientovi téma blízké, mohou jeho poznámky být prostoupeny metajazykovými komentáři nebo komentáři hodnotícími nebo může v poznámkách zobecňovat. Při této transformaci akustického textu do optické podoby dochází ke změnám ve výstavbě textu a rezignuje se zcela na jeho fónickou podobu. Poznámky v jejich souhrnu by měly být jakýmsi obsahovým výtahem proneseného projevu, který by podle nich bylo možno zrekonstruovat.

Vztah akustického textu a jeho stenografického záznamu v podobě textu optického je samostatnou problematikou, kterou zde ponecháme stranou. Těsnopisné znaky jsou speciálním kódem a jejich užívání by bylo možno považovat za jistý druh transkripce. Autor těsnopisného záznamu se však nemusí věrně držet akustické předlohy a může stenograficky zaznamenat i svá hodnocení, postoje atp.

2 Z transformací optického textu do akustické podoby je nejrozšířenější hlasité čtení<sup>5</sup> a jeho modifikace diktování, recitování, event. předvádění, kde se navíc k akustické realizaci přidávají neverbální prostředky gestikulační, mimické, proxemické a další. Zde se opět ukazuje zajímavý vztah grafických a fónických prostředků. Při transformaci akustického textu v text optický se fónické prostředky „vytrácejí“, nemají grafické ekvivalenty, u transformace optického textu v akustický může realizátor často volit mezi možnostmi fónického ztvárnění textu a dodávat mu tak různé významy či zabarvení (samozřejmě podle druhu textu, podle situace, recipienta, záměru). Fónické prostředky umožňují variabilitu zvukové a tím vlastně i významové stránky textu (viz Daneš, 1989).

Viceméně experimentální ráz mají zpětné akustické realizace sekundárního optického textu, tj. čtení, resp. hrání, předvádění přepisu magnetofonové nahrávky, a to buď tímž mluvčím nebo jiným. Ukázalo se, že ani týž mluvčí (produktor akustického textu, jehož transkript sám „ozvučuje“) nedokáže tento text přednést, zvukově realizovat tímž způsobem. Zachází s ním jako s psaným textem, který hlasitě čte.

Provedli jsme tento experiment. Ukořím několika pokusných osob bylo hlasitě přečíst část transkriptu magnetofonové nahrávky vypravování humorné příhody, přičemž pokusné osoby



vlastní nahrávku předem neslyšely. Jejich čtení, na něž se mohly předem připravit, bylo natočeno na magnetofonový pásek a byla porovnána jeho zvuková realizace se zvukovou stránkou původního vypravování. Pokusné osoby projevily při tomto výkonu své herecké schopnosti. Shoda zvukových realizací obou nahrávek byla patrná hlavně tam, kde šlo o přímou řeč, o oslovení, o ozvučení citoslovcí a výrazů emocionálních a intenzifikačních. Ozvučení těchto výrazů bylo přirozené, věrné v základních melodických konturách, lišilo se jen v intenzitě a zabarvení hlasu a v jemných melodických odstínech, které jsou výrazem individuality mluvčího. Je zřejmé, že melodická schémata takových výrazů patří k systémovým znalostem rodilého mluvčího. Naproti tomu téměř všichni mluvčí rezignovali na celkové tempo vypravování, které je vesměs pomalejší než tempo čtení, a rezignovali i na možné proměňování tempa řeči. Podle očekávání měli potíže se zvukovým členěním textu, který ve své verbální složce neskýtá pro toto členění dostatečnou oporu a je kromě toho nejasný a nejednoznačný ve svém členění syntaktickém. Měli potíže s kladením pauz a s uplatňováním klesavých a stoupavých intonačních kadenci.

Při další z možných transformací optického textu v text akustický, totiž při **vytváření souvislého mluveného textu na základě písemných poznámek, bodů, osnovy**, jsou si oba texty, původní optický a nově vzniklý akustický, relativně vzdáleny. Záleží tu ovšem na způsobu, jakým jsou podkladové poznámky uspořádány, na jejich rozsahu a stylizaci, dále pak také na rétorických a vyjadřovacích schopnostech mluvčího a jeho osobnostních charakteristikách, na cíli projevu a jeho dalších okolnostech. Vztah mezi zvukovou stránkou projevu a potenciální zvukovou stránkou podkladových poznámek je jen velmi nepřímý.

V příspěvku jsme se dotkli rozdílů mezi psaným (optickým) a mluveným (akustickým) textem, toho, zda jsou oba druhy textu v protikladné pozici nebo zda jsou tyto rozdíly ve skutečnosti jen nezřetelné. Domníváme se, že rozdíly se jasně vyjevují, jestliže se na psanost a mluvenost textů díváme z hlediska jejich materiální realizace a z hlediska jejich vzájemných transformací. Z hlediska výstavby textu se rozdíly relativizují. Vztah psaní a mluvení, psaného a mluveného textu je natolik komplikovaný, že to nelze nijak jednoznačně a celkově vystihnout, lze vysvětlovat vždy jen jeho jednotlivé stránky.

## Poznámky

- 1 Psaná nebo mluvená materiální realizace textu je také centrálním hlediskem Vachkových prací o mluveném a psaném jazyce (např. 1942, srov. též Feldbuschová, 1985, 1986, 1989). Hlediska další, syntaktická, textová, stylistická, podle nichž se protiklad psanosti a mluvenosti silně relativizuje, jsou v jejich pracích spíše okrajová
- 2 Odhlížíme v této obecné charakteristice od speciálních modů textu, kdy např. při vnímání optického textu v podobě filmových titulku, reklamy atp. je recipient omezen časem, a také nemůže přehlédnout text vcelku.
- 3 Většina prací z oblasti konverzační analýzy, kde se pracuje s transkripty mluvených projevů, fonetickou transkripcí při přepisech magnetofonových nahrávek nepoužívá. Při optickém vnímání je totiž recipient, navyký na písmo a běžný pravopis toho kterého jazyka, fonetickou transkripcí více zatížen a dobírání se významu textu je zdouhavější. Kromě toho interpretace textu, prováděné v rámci konverzační analýzy, se zaměřuje především na vyšší roviny výstavby projevu, rozborů a charakteristiky speciálně fonetické nestojí v popředí jejího zájmu.
- 4 Zřejmé to také souvisí se samostatným vývojem obou soustav, psací a mluvní (terminologie Starého, 1992), jak to dokazuje ve svých pracích Felbuschová (1985, 1986, 1991), která hovoří o dvou existenčních formách jazyka jako o zvláštních znakových systémech, které se vyvinuly k určitým specifickým účelům
- 5 Samostatnou problematikou je tiché čtení a v našich souvislostech je pak zajímavé to, zda a do jaké míry čtenář textu pracuje podvědomě s jeho potenciální zvukovou stránkou, která se zvnějšňuje při čtení hlasitě. Vztahu hlasitého a tichého čtení a vůbec vztahu psanosti a mluvenosti ve školním vyučování je věnována 1. číslo časopisu *Text*, 1991.

## Literatura

- Daneš, F. Zur phonischen Gestaltung natürlicher Gespräche (anhand von Arbeitsberatungen) In: J. Hoffmannová and D. Viehweger (eds), *Linguistische und sozialpsychologische Analyse der natürlichen Kommunikation* Linguistica XII, Praha: ÚJČ ČSAV 1985, 17-33
- Daneš, F. Existenzmodi des Textes In: J. Kofenský and W. Hartung (eds), *Gesprochene und geschriebene Kommunikation (Voraussetzungen und gesellschaftliche Funktionen)* Linguistica XVIII, Praha: ÚJČ ČSAV 1989, 49-56
- Felbusch, E. *Geschriebene Sprache. Untersuchung zu ihrer Herausbildung und Grundlegung ihrer Theorie* Berlin - New York 1985
- Felbusch, E. The Communicative and Cognitive Functions of Written Language *Written Communication* 1986, vol. 3, No 1, 81-89
- Felbusch, E. Schreiben - ein kulturhistorisches Phänomen? In: E. Klem, F. P. Duteil and K. H. Wagner (eds), *Betriebslinguistik und Linguistikbetrieb. Akten des 24. Linguistischen Kolloquiums* Band 2, Tübingen 1991, 295-307
- Hoffmannová, J. Interview - mezi psaným a mluveným textem *Naše řeč* 75, 1992, 57-71
- Hoffmannová, J. Metodologie „konverzační analýzy“ a transkripční symboly In: *Symbol v lidském vnímání, myšlení a vyjadřování* Praha: Filozofický ústav 1992a, 68-81
- Hoffmannová, J. Mluvené a psané texty ve vzájemných citacích (aluzích) *Stylistyka* 1, 1992b, 234-241
- Jančák, P. *Zvuková stránka českého pozdravu* Rozpravy ČSAV 67/5, Praha 1957
- Jonsson, L. - Lmell, P. Story Generations: From Dialogical Interviews to Written Reports in Police Interrogations *Text* 11, 1991, 419-441
- Petřík, S. *O hudební stránce středočeské věty* Praha 1938
- Starý, Z. *Psací soustavy a český pravopis* Praha: UK 1992
- Šoltys, O. A Search for a Socially Acceptable Shape of Working Consultation In: J. Hoffmannová and D. Viehweger (eds), *Linguistische und sozialpsychologische Analyse der mündlichen Kommunikation* Linguistica XII, Praha: ÚJČ ČSAV 1985, 11-17
- Tannen, D. Oral and Literate Strategies in Spoken and Written Narratives *Language* LVIII, 1992, 1-21
- Horowitz, R. (ed) 1991. Special issue: Studies of Orality and Literacy: Critical Issues for the Practice of Schooling *Text* 11/1, 1991
- Vachek, J. Psaný jazyk a pravopis In: *Čtení o jazyce a poezii* Praha 1942, 231-306

Vachek, J. Písmo a transkripce ve světle strukturálního jazykozpytu. *Časopis pro moderní filologii* 28, 1942a, 403-408.

Weingart, M. „Semiologie a jazykozpyt“. In: *Charisteria Guicelmo Mathesio Quinquagenario...* oblata Prague 1932, 5-13.

JANA HOFFMANNOVÁ

**Interview: mezi mluveným a psaným textem**

I. S jednotlivými textovými typy, komunikačními žánry jsou ve vědomí účastníků komunikace spojeny četné, postupně osvojované znalosti a zkušenosti; nejsou to jen soubory jazykových (a ev. i neverbálních) prostředků, ale i pravidla jejich užívání, realizační strategie, komunikační normy, ev. celé „scénáře“ spojované s určitými typy komunikačních situací. V dnešní složité jazykové situaci, dané dynamikou rozvrstvení češtiny jako národního jazyka, je třeba věnovat pozornost vazbám mezi typy textů a jednotlivými útvary národního jazyka. V tomto článku se chceme pokusit o dílčí pohled na současný vývoj těchto vazeb u textového typu interview, resp. ještě přesněji u „rozhovoru s významnými osobnostmi“,<sup>1</sup> otištěného v denním nebo periodickém tisku.

Nejprve je třeba všimnout si komunikační situace, v níž text tohoto druhu vzniká, a celkového charakteru poměrně složitě strukturované komunikační události. Její první fázi (1.) představuje příprava novináře na interview — zejména její výsledek v podobě ev. připravených otázek. Míra připravenosti otázek může být výrazně odlišná. Ve vlastním průběhu komunikační události pak novinář vedoucí rozhovor buď — v různé míře a různým způsobem — usiluje o realizaci připravených otázek, o získání odpovědi na ně (krajní případ viz v jednom z analyzovaných interview: *Rád bych vám přečetl otázku, kterou jsem si připravil . . . Tak čti.*), nebo naopak respektuje osobnost interviewovaného, jeho komunikační zkušenosti, záměry a strategie, poddává se spíše průběhu rozhovoru určovanému partnerem, ustupuje od připravených otázek a ev. i od svých původních záměrů. Zvětšuje tak asymetrii, která je jedním ze základních rysů tohoto typu dialogu, a vzdává se více nebo méně svého podílu na řízení rozhovoru,

<sup>1</sup> Srov. o tom podrobně E. Macháčková, *Rozhovor s významnými osobnostmi*, NŘ 64, 1981, s. 23—33; též, *Characteristics of the interview as a special genre*, in: *Linguistica X*, ÚJČ ČSAV, Praha 1984, s. 65—78.

který je jednou ze složek jeho komunikační role.<sup>2</sup> S tím pak samozřejmě souvisí problém, nakolik se předem připravené otázky objeví ve výsledné textové úpravě interview pro tisk.

Od počáteční, přípravné fáze, kdy žurnalista pořizuje první náčrt jedné části cílového textu na základě své znalosti, resp. „odhadu“ interviewované osobnosti, získaných informací o ní, jsme tak už postupně přešli k fázi druhé (2.) — vlastní realizaci rozhovoru obou partnerů. Jde o komunikační situaci, ve které se obvykle ani jeden z partnerů neocitá poprvé; soubor jejich znalostí a zkušeností obsahuje příslušný „scénář“, pokyn, jak se chovat v komunikační roli interviewujícího, resp. interviewovaného. Žurnalistova představa o způsobu vedení rozhovoru (a — v další fázi — o jeho textové realizaci) je navíc založena na skupinové komunikační zkušenosti, na soustavě komunikačních norem a konvencí, fixovaných buď uzuálně, nebo i vyložených v příručkách, učebnicích pro novináře apod. Stejně tak i interviewovaná osobnost, která současně s aktuální komunikační rolí realizuje i svou sociální roli známého politika, vědce, umělce apod., má zkušenost s tím, jak se v obdobných situacích a konstelacích rolí chovají jiné osobnosti (nakolik např. v odpovědích uplatňují své profesionální, odborné znalosti včetně příslušných termínů, profesionalismů apod.). Dotazovaná osobnost respektuje tyto konvence více či méně, vědomě či podvědomě; a při utváření svého celkového řečového chování buď sleduje určitý záměr a při jeho realizaci se řídí adekvátní strategií (výrazně prezentovat svou osobnost, osobní image, zvýšit svou popularitu, společenskou prestiž; sdělit určité informace, fakta; prosadit své názory, ovlivnit v určitém směru veřejnost, vyprovokovat určitou reakci), nebo se naopak chová zcela spontánně, nestylizuje se, netaktizuje, odpovídá bezprostředně, nesnaží se regulovat autenticitu svého projevu. I v tomto případě vznikají repliky odpovídající osobnosti — byť i neuvědoměle — na pozadí znalosti určitých norem, konvencí, „vzorců“; dominuje však — ať už více či méně vědomá či podvědomá — snaha odpovídajícího bránit se svým živelným projevem všem konvencím a fixovaným standardům, negovat oficiální modely.

<sup>2</sup> V případě, že se žurnalistovi podaří realizovat sled připravených otázek, tvoří obvykle jeho otázky spojitou, souvislou sekvenci (viz E. Macháčková, d. cit. v pozn. 1); v případě, kdy pod vlivem spontánní komunikační akce partnera ze svého připraveného textu slevuje a vkládá do textu partnerova spíše jen doplňující otázky reaktivního typu, roste naopak přirozená soudržnost posloupnosti „odpovědí“ interviewované osobnosti.

Záleží přitom ovšem na vzájemném vztahu partnerů dialogu, na poměru jejich komunikačních (a ev. i životních a profesionálních) zkušeností a na míře jejich vzájemného respektu. Signály různých typů partnerského kontaktu jsou někdy i velice nápadné; specifický typ představuje např. rozhovor, kde jeden z účastníků partnerovi tyká, druhý vyká: *Dovolte mi teď' přejít k vaši hře . . . Nerad bych vaši hře podsouval falešné významy . . .*, zatímco odpovědi v tomto interview znějí např. *Ty sis dneska musel všimnout . . . Týchle hře nemáš co podsouvat . . .*

Po fázi vlastního vedení rozhovoru, po realizaci vlastní komunikační události přichází fáze **a u t o r s k é t e x t a c e r o z h o v o r u** (3.) — fáze, kdy žurnalista převádí rozhovor (obvykle zachycený magnetofonovou nahrávkou) do podoby psaného textu. Tuto fázi výrazně ovlivňuje skutečnost, která se obvykle — opět s různou intenzitou — projevuje už ve fázích 1. a 2.: fakt, že nejde jen o komunikaci mezi partnery rozhovoru, tazatelem a odpovídajícím, ale (v těchto fázích spíše skrytě, implicitně) i o jejich komunikaci se čtenářským publikem, pro které je interview určeno. Znalost nebo odhad vlastního publika, jeho komunikačních i jiných zkušeností, patří k profesionální výbavě novináře — jako zaměstnance určitého periodika (deníku, časopisu), a poznamenává nepochybně už jeho přípravné činnosti (formulací otázek), jeho vedení a usměrňování dialogu, ale zejména pak fázi přípravy rozhovoru do tisku. Naproti tomu komunikační chování interviewované osobnosti nemusí být ohledem na specifické publikum poznamenáno vůbec.

Ať už ohled na čtenáře ovlivňuje celý komunikační proces vzniku interview v kterékoli fázi, jakýmkoli způsobem a na straně kteréhokoli z účastníků, určuje tento faktor — spolu se vzájemným vztahem tazatele a odpovídajícího — pohyb celé komunikace mezi póly veřejné/neveřejné, oficiální/neoficiální, formální/neformální, připravené/nepřipravené; a zasahují sem samozřejmě i polarizace mluvené/psané, monologické/dialogické, přímý/nepřímý kontakt komunikantů. Domníváme se, že pro textový typ interview, integrující v sobě všechny fáze příslušného komunikačního procesu, je příznačný značně volný pohyb na těchto osách a relativizace těchto rozdílů. Pokud dříve žurnalista přistupoval k interview spíše jako k veřejné a oficiální komunikaci (a tomu odpovídala i pečlivá příprava a realizace otázek), můžeme se dnes setkat i s interview, která mají ze strany novináře podobu značně neformální, až důvěrnou a působí spíše spontánně, nepřiliš připraveně (viz např. dvě interview z časopisu Kontra, s nimiž zde

pracujeme). Nesmírně složitý je v procesu vzniku textu interview pohyb mezi póly mluvenosti a psanosti (pokud nejde o „rozhovor“ realizovaný pouze v písemné formě, pomocí psaných otázek a odpovědí):

- novinář si připravuje otázkový podklad, tj. psaný text,
- novinář orálně realizuje svůj psaný text, což je pomezí textová forma mezi mluveností a psaností,
- zpovídaná osobnost produkuje spontánní mluvený text, pokud ovšem rovněž jen nereprodukuje v mluvené formě odpovědi písemně připravené,
- novinář (případně) přepisuje text z magnetofonového záznamu: vzniklý psaný význam mluveného projevu je opět typickou pomezí formou,
- novinář text upravuje, stylizuje, píše text výsledný, který má být zveřejněn tiskem; dostává se tedy výrazně na pól psaného textu,
- interviewovaná osobnost vyjádří své připomínky písemně nebo ústně (autorizace), novinář jich využije při definitivní úpravě textu.

S touto oscilací mezi póly psanosti a mluvenosti souvisí i oscilace mezi přímým a nepřímým kontaktem komunikantů. Přímý je v podstatě pouze ve 2. fázi, tedy při vlastním rozhovoru (nemá-li korespondenční podobu); ev. může být přímý ještě ve fázi, kdy se oba účastníci sejdou při autorizaci textu interview. Ve fázi recepce psaného textu čtenáři je rozhodně nepřímý; a rovněž ve zbývajících fázích (1. a 3.), které mají spíše přípravný, pomocný, doplňkový charakter. O relativizaci rozdílu monologičnost/dialogičnost pak není třeba se dlouze zmiňovat: komunikace tohoto typu sice může mít i podobu skutečného, vyrovnaného dialogu s pravidelným střídáním komunikačních rolí, většinou však — více či méně — přechází v monolog, resp. v dílčí monology „odpovídajícího“.

Po fázi autorské textace interview žurnalistou nastupuje tedy takřka závazná fáze (4.) autorizace textu jeho druhým „autorem“, zpovídanou osobností; ta vyjádří svůj souhlas, resp. své připomínky písemně (ať už v podobě úprav navrženého textu, nebo v doplňkovém textu samostatném), nebo ústně v opětném rozhovoru s novinářem nad textem.

Po zveřejnění upraveného a autorizovaného textu interview nastupuje druhá hlavní komunikační událost v tomto komunikačním procesu, řetězci soustředěném k jednomu textu: jde o fázi (5.) příjmu, recepce textu čtenářským publikem (resp. o jednotlivé recepční události, více či méně separované v čase a prostoru).

II. Výše uvedené fázování celého komunikačního procesu a vývoj kontaktu mezi účastníky ovlivňuje volbu verbálních výrazových prostředků v interview s významnou osobností. I zde se projevuje oscilace mezi dvěma póly na ose — mezi polohou spisovnou a nespisovnou: vedle rozhovorů stylizovaných výhradně ve spisovné poloze (odpovídající spíše oficiálnímu, veřejnému charakteru textu) se objevují i interview, kde spisovná čeština je kombinována v různých proporcích s prostředky nespisovnými (prvky z obecné češtiny, slangu, dialektů). Záleží tu na dotazované osobnosti, která může preferovat živý, bezprostřední projev, výrazovou autenticitu, nekonvenčnost; navíc u ní nemusí jít pouze o snahu zachovat si i v tištěném textu tohoto typu svůj přirozený subjektivní idiolekt a čelit tím jakékoli institucionalizaci, ale ev. i o strategický záměr přiblížit se čtenářům, někdy pak i o určitě siláctví, provokaci apod. Dotazovaná osoba musí tedy v této verbální, výrazové složce celé komunikace projevit svůj postoj k rozvrstvení národního jazyka a k jeho jednotlivým útvarům (obvykle zejména k relaci mezi spisovnou a obecnou češtinou). Tento postoj může být v různé míře uvědomělý či neuvědomělý; rozhodně však v této komunikační situaci a u tohoto typu textu nepřichází v úvahu neznalost spisovného jazyka ani neschopnost diferencovat prostředky adekvátní textu psanému a mluvenému. (Zde se samozřejmě mohou vyskytnout i některé komplikující okolnosti, jako např. dlouhodobý pobyt rodilého mluvčího, bezpečně disponujícího spisovnou i obecnou češtinou, v zahraničí; postoj k celé relaci obou útvarů a k jejich užívání se zde může proměnit, často ve směru posunu k zesílenému užívání obecné češtiny.) Záleží však ještě více na žurnalistovi; ten může buď respektovat reálnou komunikační situaci, postoje partnera, prostředky jím užívané, nebo dá přednost zvykové zobrazovací konvenci, která u nás určuje způsob zobrazení spontánního mluveného projevu v psaném textu (uměleckém nebo publicistickém). Především on rozhoduje o výsledné podobě textu: sám vlastně přiděluje určité komunikační role sobě i partnerovi, určuje míru „lidovosti“ komunikace, může dokonce nespisovné a kontaktní prvky i přidávat; v jeho rukou je tedy nemalá možnost manipulovat čtenáře. Záleží též na dohodě obou partnerů při konečné úpravě textu, na tom, zda bude interviewovaná osobnost respektovat celkovou míru spisovnosti textu i jednotlivé jazykové prostředky zvolené novinářem. A konečně záleží na tom, jak budou výslednou podobu zveřejněného interview hodnotit čtenáři: zda přijmou se sympatiemi nekonvenční, neformální řečové chování interviewované osobnosti, snižující stupeň spisovnosti, nebo



zda ho budou pokládat za projev přezíravosti, pohrdání publikem, či naopak podbízivosti, „vlezlosti“ atd. Užití spisovné češtiny v tomto typu textu je asi dosud spíše bezpříznakové; v určitém typu periodika s vyhraněným, zejména mladým a nekonformním čtenářstvem (viz např. tiskoviny z undergroundové sféry) však mohou výlučně spisovné odpovědi působit nepřiměřeně akademicky, neživotně, vzbuzovat averze; zde dokonce zřejmě není závazná ani spisovná formulace otázek.

III. Výše uvedená charakteristika textového a komunikačního typu „tištěné interview s významnou osobností“ byla už zčásti opřena o výsledky analýzy šesti rozhovorů otištěných v poslední době v našem tisku:

- dvou rozhovorů s Jiřím Suchým,
- dvou rozhovorů s Pavlem Landovským,
- dvou rozhovorů z týdeníku okrajové kultury Kontra (rozhovoru s Lesíkem Hajdovským, představitelem hudební skupiny Manželé, a rozhovoru se zástupcem Radia Stalin Martinem Solarem).<sup>3</sup> Dále budeme ve všech textech sledovat volbu prostředků z jednotlivých útvarů národního jazyka — jednak vzhledem k celkové charakteristice tohoto typu současné komunikace, jednak vzhledem ke specifice jednotlivých autorských osobností a komunikačních situací.

Všechny rozhovory působí dojmem uvolněné, neoficiální, neformální komunikace. Přesněji řečeno, u rozhovorů v časopise Kontra jsou takto formulovány i otázky, zatímco v ostatních rozhovorech (zvláště v rozhovorech s P. Landovským) nesou otázky stopy připravenosti a formulační pečlivosti. Odpovídající osobnosti se však při vlastní komunikaci s tazateli nepochybně pohybovaly zejména v oblasti nespisovného vyjadřování, hlavně obecné češtiny; a vzhledem k dominantní roli těchto účastníků komunikace novináři jistě rádi spontánní, autentickou polohu odpovědí co možná nejvíce respektovali.

<sup>3</sup> *Trocha povídání s Jiřím Suchým*, přípr. R. Škvařil, ... atd. ... 1990, č. 3, s. 3; *Jan Werich: To víte, že jim řeknu svý ...*, přípr. R. Dolejš, Kmen 1990, č. 6, s. 1 a 4; *Za Pavlem Landovským ve Vídni*, přípr. J. Lederer, Právo lidu 1990, č. 2, s. 2 a 6; *Pomalu zmizím z obzoru ...*, přípr. O. Černý, Svět a divadlo 1990, č. 2, s. 152–156; *Lesíkova Čekaná aneb Dočkají se Manželé?*, přípr. O. Šíma, Kontra 1990, č. 11, s. 2; *Bude vysílat Radio Stalin?*, přípr. Š. Kot, Kontra 1990, č. 12, s. 6–7. V případě rozhovorů s P. Landovským bylo doplňkově využito i pasáží z publikace *Soukromá vzpoura* (rozhovor s Karlem Hvizďalou), Praha 1990; uvědomujeme si však, že tu jde o specifický typ interview (rozsáhlého, knižního formátu), pořizovaný rovněž specifickými metodami.

Výsledkem fází 1.—4. jsou tak texty rozhovorů obsahující ve všech případech značné množství nespisovných prostředků (hlavně prvků obecné češtiny). V oblasti hláskosloví jde např. o *-ej-* v základech slov (*bejt, prej, cejtít, vydejchává se*), o hovorové *-í-* v základech slov (*nejmíň, převlíknout se*), o protetické *v-* (nejčastěji *vo, von, vod*; ale i *vostuda, vohrnout nos, zvohyžděnej*) a o grafickou reprodukci různých výslovnostních zjednodušení (*sem, seš, vemte, helejte, pote sem, toudletou, čěče* aj.). V oblasti tvarosloví je časté a příznačné *-ej* místo *-í (-ý)* v koncovkách zájmen a adjektiv (*bejvalej manžel, takovejm těm praktickejm lidskejm průběhům, takovej starej voskovco-werichovskej dialog*); podobně i slovesné tvary činného přičestí bez koncového *-l* (*řek, utek*) nebo tvary 3. osoby plurálu s vypuštěným koncovým *-í* (*bydlej, netušej*). I mezi tvaroslovnými prostředky se objevují prvky, které ztrácejí příznak nespisovnosti a bývají dnes hodnoceny jako hovorové: *-í* v koncovkách (proti spisovnému *-é*, ev. *-á* v neutru: *do tý Prahy, takový ty novinářský obraty*), *-ma* v instr. pl. (*s lidma, s firmama, těma plakátama, mezi náma*), tvar *lidi* v nom. pl., *bysme/abysme, říct* (ale i *odject*). Ojedinele se objevuje i *ty* místo *ti* (*ty borci*), *ji* ve 4. p. místo *jí* (*že jí nehráli . . . nejradši bych si jí režíroval sám = tu hru*).

Rozvrstvení slovní zásoby ve všech rozhovorech je silně ovlivněno jejich tematikou. Tím, že v několika případech jde o rozhovory vzpomínkového, retrospektivního charakteru, vyprávění vzpomínek má vzrušený, emocionální charakter a navíc jde někdy o vzpomínky na velmi specifické prostředí (vězeňské, vojenské), je určena silná vrstva expresivního, nespisovného, slangového, někde až vulgárního výraziva. Všechny rozhovory aktivizují slovní zásobu spjatou s profesí odpovídajících: tak se dostávají do textů četné profesionalismy a slangové výrazy, spojené především se sférou umění (hudebního, dramatického, režijního, hereckého), ev. se sférou reprodukční techniky a rozhlasového vysílání. Tyto výrazy se v textech vyskytují spolu se spisovnými odbornými termíny a s vrstvou obecně intelektuálního výraziva (*analyzovat, aplikovat, globální* aj.). Společná charakteristika slovní zásoby všech rozhovorů zahrnuje dále: některé univerbizace typu *prezenčka*; užívání typických zesilujících, intenzifikačních výrazů *strašně, hrozně, děsně, neskutečně*; frekventované nespisovné výrazy cizího původu, jako *furt, holt*, nebo speciální, jako *unfér, fifty-fifty*.

V oblasti syntaxe byly takřka všechny rozhovory svými autory asi nejvíce přizpůsobeny skladebné konvenci psaného projevu: jde převážně o úplné, navzájem oddělené, přehledné a logicky vystavěné

větné a souvětňé celky. Výjimkou je tu rozhovor J. Lederera s P. Landovským, kde se autor rozhodl zachovat značně „syrovou“ syntax, tj. rozsáhlé souvětňé celky vznikající neustálým přiřazováním dalších syntaktických jednotek v proudu řeči, jejichž významové vztahy se někdy znejasňují. V ostatních rozhovorech se typické rysy syntaxe mluvených textů objevují zcela výjimečně; tato úprava nepochybně znamená krok autorů směrem k přijatelnosti pro čtenáře. Větší volnost si autoři dopřávají pouze v případě různých navazovacích a zároveň členicích signálů v textu, jejichž hojnost je typickým příznakem nespisovného vyjadřování: jde např. o výrazy *no, nojo, jo, asi jo, žejo, tak, hele, bodejť, jestli, tedka*, které ovšem — v mluveném projevu intelektuálů a tím spíš zřejmě v jeho úpravě pro tisk (3.—4. fáze) — koexistují s výrazy reprezentujícími spíše logickou a explicitní spisovnou syntax (*protože, poněvadž, jelikož, kdežto, jenomže, vždyť, totiž, takže, jakmile, čili, -li, aniž, načež, což, zvláště, dále . . .*).

Široký repertoár nespisovných nebo ne zcela spisovných prostředků, který je společný všem analyzovaným rozhovorům, je ovšem v textech distribuován poměrně uměřeně, uvážlivě. Někde se sice nespisovné prvky zcela přirozeně kumulují, např. výrazně nespisovná lexikální jednotka k sobě přitahuje i nespisovné prvky tvaroslovné (*takovej forbes, strašnej srandista, takovýhle blbý kecy*). Častěji však nacházíme ve větě (ev. v souvětí) pouze jeden výrazně nespisovný prvek, který je vyvážen, kompenzován prostředky výrazně spisovnými; prvky markantně spisovné a nespisovné jsou kombinovány uvnitř jedné věty, ale i uvnitř jednoho slova, a vznikají tak nezřídka nápadné kontrasty:<sup>4</sup> *okruh přemejšlivých diváků; mám hotovej další monotematickej celek* (odborný termín + nespisovná koncovka); *Horníček byl dobrej, že byl schopn improvizovat*; v rámci jedné věty *lidi, který i lidi, kteří*; aj. Viděli jsme sice, že se v textech objevují některé prvky příznačné pro tzv. hovorovou češtinu, tedy pro modifikaci spisovného jazyka realizovanou v mluvených projevech; v kontextu mnohem četnějších vyloženě nespisovných prvků však je asi vhodnější hodnotit „hovorové“ prostředky (kromě výše uvedených např. i zakončení některých frekventovaných výrazů jako *přeci, teda, taky*) prostě jako prvky, které postupně ztrácejí výrazně nespisovný charakter. Tištěné

<sup>4</sup> K výskytu a povaze těchto kombinací prostředků spisovné a obecné češtiny srov. stále platná zjištění P. Sgalla ve statích *Obichodnorazgovornyj češskij jazyk*, *Voprosy jazykoznanija* 9, 1960, č. 2, s. 11—20; *Znovu o obecné češtině*, *SaS* 23, 1962, s. 37—46; *K diskusi o spisovné a obecné češtině*, *SaS* 24, 1963, s. 244—254.

texty vstupující do páté, recepční fáze svým jazykovým rozpětím (na jedné straně prostředky vyhraněně spisovné, odborné termíny apod., na druhé straně prostředky krajně nespisovné) příliš nepřipomínají v naší lingvistice převládající představu o „hovorové češtině“. Jsou spíše výsledkem toho, že a) odpovídající osoby (a v rozhovorech v časopise *Kontra* i redaktoři) zřejmě jak ve výchozí komunikaci, tak při úpravě textů pro tisk mísí prvky, prostředky, charakteristiky spisovné češtiny a obecné češtiny (a ev. i slangů, dialektů), aniž by jejich vyjadřování bylo budováno na bázi nějakého relativně homogenního útvaru; pro vyjadřování současných intelektuálů, odborníků apod. v neoficiální, ale i polooficiální pracovní komunikaci (k této sféře se interview volně přidružuje) jsou asi formace typu *monotematickej celek* nejpriznačnější; b) redaktoři záznamy rozhovorů nepochybně upravovali — ve snaze snížit jejich nespisovnost; snažili se dodržet konvenci platící v našem prostředí pro zobrazování přirozených mluvených projevů v psaném textu a přiblížit se tak přijatelnosti textů pro čtenáře. Takové počínání je jistě naprosto oprávněné — stačí, připomeneme-li si hrůzu a zděšení, které se ještě stále zmocňuje i odborného lingvistického publika, kdykoliv se setká s otištěným záznamem autentického mluveného projevu. Na druhé straně o něčem závažném jistě svědčí skutečnost, že redaktoři ani jeden ze sledovaných rozhovorů neposunuli do spisovné, resp. hovorové polohy, a tak ho jazykově nehomogenizovali; svým postupem asi naopak zvýšili nehomogenost, jazykovou nevyhraněnost textů, tím však realizovali pro současnost vysoce příznačný stupeň celkem volného míšení útvarů.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> O možnostech práce s nespisovnými prostředky v českém psaném textu existuje bohatá literatura, většinou dokládající, že v umělecké próze (ale jistě ani v publicistice) nemůže jít o mechanickou imitaci jazykových charakteristik reálné každodenní komunikace, a popisující různé autorské postupy. Viz např. L. Doležel, *Jazykové typy současné české prózy*, Slavica Pragensia IV, Praha 1962, s. 656–660; K. Horálek, *K teorii nespisovných prostředků umělecké literatury*, Slavica Pragensia IV, Praha 1962, s. 643–647; J. Hrabák, *Několik úvah o obecné češtině a vulgarismech v současné české próze*, NŘ 45, 1962, s. 289–298; M. Fundová, *K počátkům pronikání obecné češtiny do jazyka české prózy*, NŘ 48, 1965, s. 21–29; A. Stich, *K obecné češtině v současné krásné próze (Ota Pavel)*, NŘ 58, 1975, s. 215–223; t ý ž. *Slohová dynamičnost v nové české próze (Josef Frajs)*, NŘ 62, 1979, s. 26–38; t ý ž. *O jazyce dvou současných autorů*, NŘ 73, 1990, s. 113–126; M. Nedvědová a kol., *Obecná čeština v překladu*, NŘ 64, 1981, s. 64–76; J. Hoffmannová, *K nespisovným prostředkům ve dvou českých překladech Šukštinovy Červené kaliny*, NŘ 64, 1981, s. 233–245; aj. Nemůžeme zde uvést ani celou bohatou literaturu o rozvrstvení národního jazyka, zvláště např. o obecné češtině, o níž jsme se rovněž opírali; pokud jde o vývojový pohyb v jazyce i v ko-

IV. Dále uvedeme některé specifické charakteristiky jazyka jednotlivých rozhovorů.

a) **Rozhovory s J. Suchým**

aa) Přes četné nespisovné prvky působí tyto texty velice kultivovaně, nespisovnost zde lze označit za regulovanou, kontrasty mezi spisovnými a nespisovnými prostředky většinou nejsou příliš nápadné.

ab) Nespisovné lexikální prostředky jsou v textech poměrně výjimečné (expresíva typu *odfláknout, sajrajt*, kontrastující však s intelektuálním výrazivem: *ta synchronizace výmluv nebyla dotažená*). Prostředky tvaroslovné jsou častější (i když v regulované proporcionalitě) a jejich výskyt se nápadně zvyšuje

— v emocionálně exponovaných, živých, vzrušených pasážích vyprávění; viz např. v rozhovoru o J. Werichovi:

*To bylo veliký dobrodružství . . . Honem zaplatili nějaký lepiče a ty těma plakátama polepili celou Prahu. A teprve druhý den ráno se to dověděly úřady. To už to ale bylo částečně vyprodané . . .*

— v citátech, tj. tam, kde J. Suchý v nějaké podobě (jako přímou nebo nepřímou řeč) cituje cizí výroky, v tomto případě hlavně výroky J. Wericha:

*. . . po premiéře mi říkal: „No já vám řeknu, von to stejně není šálek mýho čaje, mně se to líbilo, není to špatný, ale já bych se v tom asi necejtil.“*

ac) Syntax rozhovorů je spíše intelektuální, pečlivě artikulovaná; jen výjimečně do ní pronikají stopy charakteristik mluvené syntaxe: — náznaky adičního přiřazování (opět v pasáži citátového typu a emocionálně exponované: *Psal Štrougalovi, že je to trestuhodný, že jsem ještě mladej člověk a že bych měl dělat a že jsem nadanej.*);

— eliptické, vytýkáci aj. konstrukce — zejména v bezprostředních reakcích na otázky: *Horníček, ten se tam neúčastnil . . .; No to s tou reprízou. (na otázku: A jak to bylo s reprízou?);*

— stereotypní začínání vět připojovacím výrazem *a*: *A Werich říkal . . . A ten Brdečka mu říkal . . . A teďka mu dával k úvaze . . .*

ad) Nápadná je v rozhovorech vysoká frekvence ukazovacích zájmen, zřejmě sem přenesená bez velké redukce ze spontánního mluveného vyprávění. Navíc výraz *to* zde představuje další ze stereotypních začátků, větných uvození:

---

difikací, uvedme aspoň stať J. Krause — J. Kuchaře — A. Sticha — F. Stichy *Současný stav a vývojové perspektivy kodifikace spisovné češtiny*, SaS 42. 1981, s. 228–238, a z poslední doby publikací J. Chloupek a kol. *Stylistika češtiny*, Praha 1991.

*No to s tou reprízou. To byl právě ten pan Spurný. To jsem ho úplně obdivoval, poněvadž to byla největší drzost vůbec . . .*

ae) Kromě už zmíněných výrazů *a, a to* jsou velmi frekventované i další navazovací, uvozovací, členicí a kontaktní prostředky, které i v psané podobě prozrazují živou dialogičnost projevu (ačkoli jde většinou o odpovědi v podobě rozsáhlejších, souvislých vyprávěcích pasáží): časté jsou výrazy *no, nojo, no a, takže, což, načež; ale víte, představte si, věřte mi nebo ne*; a zejména výraz *prostě*, zřejmě typický pro idiolekt mluvčího (*Prostě já jsem tam jednou přišel . . .*).

#### b) Rozhovory s P. Landovským

ba) J. Lederer, autor rozhovoru v *Právu lidu*, představuje v úvodu textu P. Landovského jako „enfant terrible české divadelní, ale i politické scény“, k jehož image patří „exteriér bodrého, sympatického hulváta . . .“ a „krásné na něm je, že nikdy nic nepředstírá: nejlepší image asi je nemít vůbec žádně“. Rozhovory jsou tedy vedeny s mimořádně robustní, živelnou, impulsivní osobností; navíc tématem otázek v jednotlivých rozhovorech jsou kromě autorské, režijní a herecké práce i např. vojenské nebo vězeňské prostředí. Tematika je tedy odlišná od obou interview s J. Suchým, v nichž vede vzpomínek na J. Weřicha převažuje obecná kulturně-politická a filozofická tematika; všemi těmito faktory je dáno, že jazyková charakteristika rozhovorů s J. Suchým je neutrálnější, méně kontrastní (zejména ve sféře lexika), podstatně bližší „hovorové“ poloze.

bb) Síť nespisovných prostředků je v rozhovorech s P. Landovským mnohem hustší (proti rozhovorům s J. Suchým je zde např. daleko častější protetické *v-*, slovesné tvary typu *musej, snažej se*, navíc se objevuje zmíněný tvar *ji* ve 4. p. atd.).

bc) Rejstřík expresivních výrazů a vulgarismů je u interviewované osobnosti neobyčejně široký a je organickou součástí jejího neformálního vyjadřovacího úzu. Jsou to výrazy jako:

*blbnout, blbeček, kurva, hovno, grázl, kretén, blábol: držet hubu, rozbít někomu držku, ubalit ji někomu, jít do prdele, poslat někoho do prdele, nasrat někoho, prosrat něco, jít na hajzl, dostat se k lizu; unfér, žinantní, šmrnc, z voleje, sranda/srandista, pauzírovat, vyšponovanej, rande, sakra, houbes; bohovskej život, to byla balada a). Jednou . . . jsem mu na jevišti rozbil držku. Na loupačku . . . Tak na to už jsem třiapadesátiletý, abych poslouchal bláboly nějakýho kreténa, kterej se mnou chce ucpat díru.*

Do okruhu nespisovných, zejména slangových výrazů z prostředí vězeňského a vojenského patří např. *kriminál, sedět, kroutit, zařezávat, vězeňskej mundur*,

*estébáckej bachař, práskač, prásknout někoĥo; mazák, základák, marodka, skříňovka, vojanda, maširovat, simulovat, dvacet vostrejch.*

bd) S prací v divadle a pro divadlo jsou rovněž spjaty některé profesionalismy a slangové výrazy: *štace, šmíráci, šmírárna, nazkoušet, dělat hru, vystavět figuru, hrát čtvrtou stěnu*. Protivahou těchto výrazů jsou skutečné odborné termíny, z nichž některé (*scénář, dialog, dramaturgie, inscenace* aj.) se vyskytují rovněž v rozhovorech s J. Suchým; dále např. *komponent, stavební struktura . . . to je velmi těžká hra, dělaná stálým zrychlováním opakovaných jednotlivých úslolí . . . Ta hra má čtyry perfektní témata, stupně . . . ale mezi tím je posun celý hry, dramaturgicky, autorsky myslím velmi dokonale udělanej . . .*

Bylo by možno zmínit ještě další prostředky z okruhu intelektuálního výraziva (vesměs cizího původu: *analyzovat, odreagovat, autocenzura, megalomanský, aplikovatelný, paskvil, globálně, brilantně . . .*), které dokládají daleko větší rozpětí, výraznější polarizaci lexika v těchto rozhovorech.

be) Zajímavá je syntax těchto textů: výraznost a originalita spontánního vyprávění P. Landovského se zjevně prosadila i do úpravy textu pro tisk a natolik ovlivnila zejména autora rozhovoru v Právu lidu, že do značné míry zachoval autentickou syntax mluveného projevu s některými jejími specifiky. Zde jsou to hlavně rozsáhlé souvětčné bloky, vytvářené v proudu řeči neustálým volným přiřazováním syntaktických jednotek, jejichž uspořádání a významové vztahy jsou často poněkud neprůhledné. Např.:

*Za mnou teď lezou režiséři, nebudu je jmenovat, a strkají mi filmový scénáře, napsaný před toudletou dobou, a chtějí to udělat, ale vždyť je to paskvil, ale vonl to nechápou, jelikož je jim líto vyhodit nějaký ty scénáře, ale scénáře jsou koncipovaný ze strachu z autocenzury, ze snažení přetlouct jinýĥo, vydělat peníze, a je to na nich vidět, protože to nejsou umělecký díla, ale slepence ze všeho možného, co bylo možné v té době, čili já si myslím, že tyhle věci jsou nepřepsatelný, je jedině možný napsat je znovu, ale nemůže je někdo napsat hned v lednu nebo v únoru, protože zas to bude lež.*

Syntax rozhovoru Pomalu zmizím z obzoru . . . je regulovanější, členěnější; i zde se však zachovaly typické znaky skladby mluveného projevu, jako např. opakování spojovacího výrazu *tak*:

*Třeba Gert Voss, což je dneska moc dobrej herec, t a k ten když začínal, t a k to byl hroznej člověk.*

bf) Nakonec se ještě zmiňme o specifice dialogické, kontaktné výstavby těchto rozhovorů. J. Lederer i O. Černý kladou P. Landovskému pečlivě připravené a formulované, dokonale spisovné a profesionální

otázky. V kontrastu ke spontánnímu, výbušnému tónu odpovědi se chovají zdrženlivě, s určitou opatrností — viz např. použití uvozovek v otázce: *Vždycky, když jste se dneska dostal „k lizu“, ovládl jste svým agresivním herectvím celé jeviště . . .* Objevují se i vložené, mimovolné otázky jako reakce na odpovědi — např. projevy zděšení, určité distance, údivu:

*. . . jsem mu na jevišti rozbil držku. Na loupačku.*

*Proč proboha?*

Odpovědi P. Landovského se při vši spontaneitě vyznačují velkou snahou respektovat partnery: odpovědi obsahují četné signály reago-  
vání na otázky, např.: *Mluvme konkrétně. Ty sis dneska musel všimnout . . .*; *Mám-li tedy odpovědět na tvou první otázku . . .* Odpovídající klidně přiznává, že nerozumí otázce (*To je otázka, která je tak složitá, že ji vůbec ani nerozumím*); jindy svým kontrastním stylem řečového chování vlastně ironizuje příliš akademický, konvenční způsob kladení otázek:

*Jaké pocity se vás zmocnily . . . ?*

*No tak pocity se mě nezmocnily vůbec žádný, protože jsem na ně neměl čas . . .  
No jeden pocit se mě přece jenom zmocnil . . . Tak to byl ten pocit, kterej se mě zmocnil.*

### c) Rozhovory v časopise Kontra:

ca) Oba rozhovory jsou poměrně krátké a opět tematicky odlišné od všech předchozích: jsou zaměřeny na konkrétní problémy a věcné informace; od centra textového typu „rozhovor s významnými osobnostmi“ se už tím poněkud vzdalují. Rozhovory jsou všestranně regulované, otázky i odpovědi poměrně stručné. Neoficiálním charakterem celé komunikace (a celého časopisu „okrajové kultury“), neformálním vztahem partnerů je určena nespisovná dikce nejen odpovědí, ale někdy i otázek: *A nechceš to dát někomu jinýmu, jiný firmě? A máš něco novýho napsanýho? Na jakěj pokyn k tomu došlo? V rozhovoru o Radu Stalin dokonce tazatel na jednom místě reaguje: Ty vole, to si teda NV vzal docela sousto!* (odpověď: *To jo.*) Výčet příznačných prvků a rysů obecné češtiny zde odpovídá předchozím rozhovorům, a není proto nutno jej opakovat.

cb) I tyto rozhovory obsahují specifický okruh termínů (*radiokomunikace, frekvence, vysílače, vysílačky, licence, autorský práva, komputer, producent*), z nichž některé mají samozřejmě opět slangový, nespisovný charakter (*elpíčko* aj.).

V. Závěrem chceme konstatovat, že profily textových typů, fixované ve znalostech a komunikačních schopnostech příslušníků určitého spo-



lečenství, se přirozeně vyvíjejí. Současní mluvčí určité intelektuální úrovně ovládají dokonale spisovnou češtinu, ale stejně suverénně disponují i rozsáhlým, více či méně strukturovaným souborem prostředků nespisovných (hlavně obecně českých a slangových, ale i např. zbytky nářečí aj.) a jsou zvyklí vcelku bez zábran, volně tyto prostředky mísit. (Příliš při tom nedbají ani situačního odstínění: kromě výrazně oficiálních situací užívají tento dynamický konglomerát prostředků v podstatě ve všech situacích neoficiálních, ale často i polooficiálních.) Vznikají tak jazykově značně nehomogenní texty, často s překvapivými kombinacemi kontrastních prostředků. Zdá se, že komunikační situace spjatá s realizací textového typu interview se uvolňuje, ztrácí podstatně na oficialitě; interview přestává být vysoce prestižním textovým útvarem. Proto i účastníci této komunikace, odpovídající osoby (a někdy i tazatelé-novináři), nepovažují zřejmě vždy za nezbytnou podmínku své komunikační úspěšnosti stylizaci svého projevu ve „vytříbené“ spisovné češtině; jejich řečové chování je spontánní a příznaky spontánní mluvenosti neodstraňují ani při úpravě textů pro tisk.

Záleží ovšem na průběhu všech fází této složité komunikace: na osobnostech a vztazích partnerů a na individuálních preferencích, které do komunikace vnášejí, ale i na prostředí, v jakém se jednotlivé fáze realizují. I nadále budou bezpochyby převažovat v našich tiskovinách klasické podoby interview, kdy buď

- a) otázky jsou formulovány ve spisovné češtině — odpovědi rovněž,
- b) nebo otázky jsou formulovány ve spisovné češtině — odpovědi nikoli, ale novinář je adaptuje směrem k otázkám, transformuje je do spisovné češtiny (ev. ne úplně, v různé míře),
- c) asi nejméně pravděpodobná alternativa: otázky jsou formulovány uvolněně, nevyhýbají se nespisovným prostředkům, zatímco odpovědi jsou formulovány ve spisovné češtině; lze předpokládat, že novinář ve 3., textační fázi své otázky přizpůsobí vyjadřování partnera, převede je do „učesané“ podoby.

Dochází však k jistému posunu od těchto dříve jednoznačně preferovaných možností k jistému otevření, okolnostmi podmíněnému zpřístupnění možností dalších:

- d) otázky jsou formulovány ve spisovné češtině — odpovědi nikoli, novinář v nich nespisovné prostředky ponechává (opět případně jen do určité míry, výběrově); ev. i sníží míru spisovnosti svých otázek, uvolní jejich striktně spisovnou dikci,

e) otázky nedodržují normu spisovné češtiny — odpovědi rovněž nikoli.

Tyto způsoby realizace interview samozřejmě nejsou a ani se nestanou obecně platným a přijímaným modelem; ale je možné, že se s nimi budeme setkávat čím dál častěji, a měli bychom je proto vzít na vědomí. Autoři interview se po zvážení všech faktorů musí rozhodnout pro některou z uvedených možností.

Jana Hoffmannová

„Členicí signály“ v komunikační struktuře pracovní porady

1. Funkční vymezení „členicích signálů“ (ČS)

Členicí signály<sup>1</sup> chápeme jako otevřenou skupinu verbálních prostředků, které jsou jedním z projevů segmentace mluveného textu na různé typy jednotek. Zároveň vycházíme z přesvědčení, že s funkcí členicí je u těchto výrazů vždy nedílně svázána funkce spojovací, spojování úseků v celky (funkční proporcionalita je ovšem u jednotlivých typů ČS různá, někde výrazně převládá funkce členicí, jinde naopak orientace na textové navazování).<sup>2</sup> Ve velké většině jde přitom nepochybně o prostředky charakteru pragmatického, odrážející buď spíše proces produkce textu, jeho jednotlivé kroky, autorovo více či méně uvědomělé členění vlastního projevu, nebo spíše proces recepce, tj. způsob, jakým mluvčí anticipuje reakce partnera a snaží se vnímání textu mu usnadnit, prostřednictvím explicitních signálů průběh a výsledky jeho recepce orientovat, umožnit mu smysluplné rozčlenění obsahu. (Obsah textu je entitou mnohorozměrnou: textová linearizace nutně stírá některé obsahové hodnoty, což je právě kompenzováno využíváním ČS – ale i např. prvků suprasegmentálních a paralingválních, tj. pauz, intonace, tempa řeči atd.).

Při výkladu výstavby psaného textu se v souvislosti s jeho členěním a navazováním jeho částí obvykle mluví o **konektorech**. Odlišným způsobem produkce i recepce psaného textu, vyšším stupněm uvědomělosti a kontroly je dáno, že u konektorů dominuje spíše funkce navazovací a vyjadřování logických vztahů mezi textovými jednotkami, zatímco u spontánně vznikajícího projevu mluveného je naléhavější potřeba jeho artikulace, výrazné segmentace, na niž se právě podílejí ČS. Protože se zde snažíme kategorii ČS vymežit především ve vztahu ke konkrétnímu, speciálnímu typu textu (pracovní porada), zahrnujeme mezi ČS i některé druhy signálů, které zřejmě mají nemalý podíl na členění právě tohoto typu textu – tj. i některé orientátory, případně i hodnotící komentáře. Úhrnem tedy jde o skupinu prostředků, které operují na textových jednotkách (nebo ev. na textu), proti vlastnímu obsahu textu tvoří samostatnou vrstvu a v mnoha případech pomáhají – spolu s prostředky syntaktickými a zvukovými – modelovat, konturovat hranice příslušných jednotek. Zde se pokusíme především o charakteristiku ČS z hlediska funkčního, kognitivně-interakčního.<sup>3</sup>

ČS se tedy účastní segmentace komunikační události, mluveného textu na nižší jednotky. (Protože předmětem našeho zájmu je text dialogický, je třeba si uvědomit, že dialog považují

někteří teoretici textu za „textový komplex“, „komplex komunikátů“ (Hausenblas, 1984), že navrhuji pokládat za „texty“ spíše jednotlivé repliky, ev. sekvence, fáze dialogu (Techtmeier, 1983). Vycházíme-li však z pojetí pracovní porady (PP) jako jednotky, která má konstantní formu a standardizované postavení v celém systému komunikátů, je pro nás pochopitelně „textem“ celá komplexní komunikační událost, tj. celý průběh pracovní porady. V tomto smyslu také dále termínu „text“ užíváme.) Jde zvláště o členění na tematické bloky, obsahové celky a obsahově pragmatické jednotky (OPJ) – viz vymezení Müllerové, 1985. O OPJ by se ovšem – vzhledem k rekurzivnosti členění textu – dalo asi uvažovat na různých úrovních: vždy je splněn – i u vyšších jednotek – požadavek významové i syntaktické ucelenosti, naproti tomu požadavek jediné komunikační funkce, elementárního komunikačního cíle je někdy problematický i na úrovni nejnižší – často je sledováno zároveň více cílů, prostupuje se více záměrů. Proto doporučuje např. Techtmeierová (1983) oddělit segmentaci obsahovou, tematickou od funkční, pragmatické.

Tak je možno považovat v řadě případů (*Vrátíme se ještě k bodu...; To tedy můžeme uzavřít...*) i sám ČS za samostatnou OPJ – s relativní samostatností sémantickou, syntaktickou, obyčejně i zvukovou, a s komunikačním cílem taktickým, technickým, který je projevem členění textu. Zároveň však ČS tohoto typu často vytváří OPJ ve spojení s jednotkou, segmentem textu, který přímo uvozuje (vazba mezi nimi je silnější než jinde mezi OPJ). Jindy – u ČS typu *jo, čili, teda, no tak* – jde skutečně o signály uvozující vlastní OPJ, o exponenty členění na jejich úrovni (neznámá to přitom, že by tyto ČS nutně musely stát na samém počátku OPJ). Pro ilustraci uvádíme příklad:

- OPJ, která je uvedena typickým ČS: *čili / já na příští poradě zadám ty úkoly;*
- OPJ, která je celá tvořena ČS: *A pudeme zatím na další bod jo?;*
- OPJ tvořené ČS a uvedené dalším ČS: *já vím / ale tady je jedna věc ještě a to je ten úkol na jadernej rozvoj;*
- spojení OPJ s další OPJ prostřednictvím ČS: *za odbor 62 je tam inženýr Dragoun / abyste věděli kdo to je ten Dragoun / Dragoun je náš pracovník Franta Dragoun...*

Tyto difference znovu nastolují problém stupně začlenění ČS do textu; zdá se nesporné, že jde o součásti speciální „obsahové vrstvy“, „komunikační roviny“, „promluvové linie“. Ostatně i Östman (1982) definuje množinu „pragmatických částic“, která se zčásti překrývá s naší skupinou ČS, v první řadě tím, že „nejsou zapojeny do propoziční struktury“, že „modifikují v

jiné rovině výpověď jako celek“. (Viz též u nás termíny „přidatné“, „přivětné“ výrazy – Hausenblas, 1962; Müllerová, 1966.)

Celá takto funkčně vymezená kategorie ČS odpovídá

(1) jednotkám s funkcí nesémantickou, konstrukční v pojetí O. Müllerové (1983). Jde o prostředky organizující komunikaci, umožňující orientaci partnerů v různých fázích komunikace; jsou to signály začátku, pokračování, ukončování, konce komunikace, ale i dalšího rozvíjení tématu, zavádění jeho nových aspektů do komunikace. Spojovací funkci představuje u těchto signálů navazování textových jednotek na společném základě, kterým není vždy jen zápis z minulé porady (ten je jakýmsi organizačním schématem, osnovou pracovní porady), ale i společné znalosti, zkušenosti, osobní i pracovní vztahy účastníků. Konstrukční signály se zřejmě vyskytují ve všech typech textů – psaných i mluvených – z oblasti „věcné“.

(2) Ke zminěné signalizaci techniky členění přistupuje dále fungování ČS v mechanismu tzv. turn-taking,<sup>4</sup> ve střídání replik různých komunikantů (zde jde o signály vstupu do komunikace, přerušování něčí repliky, snahy podržet si slovo aj.). Tento funkční typ signálů je patrně charakteristický pro všechny typy mluvených dialogických textů – včetně běžné konverzace a její stylizace v próze nebo dramatu.

U pracovní porady, komunikační události probíhající podle fixovaných pravidel, se zdá, že účastníci porady a jejich osobní parametry jsou skryti za jejich momentálními rolemi vedoucího porady – regulátora jejího průběhu, dále zapisovatele a zástupců jednotlivých úkolů nebo institucionálních složek. I zde je však v určitých momentech modelový algoritmus porušován a do popředí vystupují spíše osobní vztahy účastníků; to se projevuje v osloveních, apelech apod., tj. v signálech s velmi výraznými „významy“ (funkcemi) pragmatickými. Nejde přitom jen o projevy vztahů a vzájemných postojů kladných (kolegiální, bezprostřední *přátelé, hele*), ale i projevy postojů záporných, o signály ostré výměny názorů, ev. až ataků (*no ne, jakto že ne?, to není pravda...*).

Za samostatnou skupinu lze dále považovat

(3) výrazy hodnotících postojů, sloužící zároveň též k rozčlenění projevu (*to je důležité; to je otázka zásadní...*). Typy (2) i (3) je možno přiřadit k tomu, co Müllerová (1983) uvádí pod nesémantickými jednotkami kontaktoými (prostředky kontaktu, výrazy zdvořilosti aj.).

(Signály všech typů (1) – (3) zvýrazňují členění textu někdy i explicitní signalizací komunikační funkce na začátku repliky nebo OPJ; jde o performativní signály typu *upozorňuji, prosím, já bych navrhoval...*)

## 2. Komunikační struktura pracovní porady; reflexe jejích složek v členicích signálech

Celý text PP je tedy reflexí specifické komunikační struktury, kterou lze v termínech teorie sociální komunikace (viz Lamser, 1969) charakterizovat jako větvenou, poměrně málo integrovanou, ale značně kohezni koncentrickou konfiguraci. (V centru konfigurace je vedoucí porady, z jeho vazeb k jednotlivým účastníkům komunikace je nejpevnější vazba k zapisovateli, vzájemné vazby mezi ostatními účastníky jsou obvykle minimální.) Skutečnost, že celá komunikační událost i skupina jejích participantů je organizačním článkem určitého společenského systému, se projevuje v ČS tím, že účastníci – kromě odkazů k bodům zápisu – odkazují i k (1) dalším materiálům, „informačním konzervám“ (*čili zde materiál je připraven...; materiál je zpracovanej leží tady přede mnou...*), (2) citacím projevů nepřítomných členů týmu, pověřených určitými úkoly, kteří jsou svými rolmi dále vázáni na participanty PP (*no já sem s Jirkou mluvil von mi říkal že. .*), (3) jiným poradám (*a taky sem na té poradě řek...; tak pak bych asi dal na příští poradě...*).

Je tedy možno pokládat za hlavní složky textu PP v obsahově-pragmatické rovině:

- (1) zápis – tj. konzervovaný informační kondenzát fungující v podobě četných komunikačních valencí,
- (2) zaujímaná stanoviska, doplňující faktická sdělení, výsledné formulace pro nový zápis,
- (3) pragmatické prvky (postojové, kontaktní, orientační atd.).

Protože velké procento faktických informací tvořících obsah PP je všem účastníkům PP (a dalších komunikačních událostí systémově blízkých) společné, jsou tyto informace v textu přítomny pouze implicitně – jde jen o vyjádření minimálních stanovisek k nim (splnění – nesplnění úkolu, dodržení – posunutí termínu apod.). Obsah celého textu je tedy ve značné míře standardizován (pro jeho postižení v zápisu ostatně stačí fixované schéma obsazené převážně příslušným číselným kódem); podíl pragmatických prvků (a zvláště široce chápaných ČS - včetně orientátorů, komentářů apod.) na komunikaci je výraznější, jejich zastoupení je bohaté.

Pokud jde o konstelaci sociálních rolí v tomto typu pracovní komunikace, lze považovat za modelové ty texty PP, kde je jasně petrifikována vedoucí role předsedajícího v komunikaci.

Tento mluvčí (A) je **iniciátorem** PP (tj. osobou, která celou komunikaci uvádí, zavádí nová témata, je nejaktivnější při navazování kontaktů s jednotlivými partnery) a většinou i **regulátorem** jejího průběhu (tj. osobou, která rozhoduje o tom, zda už je možno uzavřít projednávání některých témat nebo bodů a přejít k dalším, zda je třeba se k některým vrátit, zda je nutno upřesnit některé formulace atd.). Mluví B, **zapisovatel**, postupně předkládá ke kontrole text zápisu z minulé porady a zároveň se orientuje na vznik textu nového zápisu. Vystupuje někdy jako subiniciátor (zavádí do komunikace jednotlivé body zápisu, úkoly, tedy komunikační témata – někdy ovšem až na výzvu mluvčího A), a v některých momentech, přechodně se stává i regulátorem, reguluje dokonce i komunikační činnost A (signály typu *měli bychom se ještě vrátit k..., ještě jsme nedořešili bod...,* kterých užívá častěji než jiní účastníci PP). Nadřazenost mluvčího A, nositele vedoucí role, se projevuje v četných ČS založených na 1. osobě sg.: *vážení já mám na tohleto svůj názor...; tak já k tomu řeknu...; jak sem říkal; představuju si, navrhuju* atd.

Proti tomuto vyhraněnému typu, který se blíží modelu, idealizovanému schématu, poskytují záznamy některých PP obraz poněkud odlišný. V některých případech např. předsedající sám dělá zápis, dominance jeho sociální role je méně zjevná, komunikace je volnější, méně koncentrická, v textu je málo projevů iniciace a regulace. V jiných PP jde spíše o diskusi seminárního typu k výchozímu referátu: zde je kromě vedoucí role předsedajícího a jeho regulačních projevů výrazná i role **referenta** – s četnými projevy iniciačními, ale někdy i regulačními. Referent se projevuje – v souvislosti s vyšším stupněm své připravenosti ke komunikaci – aktivněji než v předchozích případech zapisovatel: obdobně se však podílí na členění textu do obsahových celků, na zavádění nových témat, aspektů, příkladů apod., k nimž zaměřuje diskusi; obdobně také upozorňuje, že je třeba se k něčemu vrátit, lépe zformulovat stanovisko apod. (Viděli jsme už, že je možné – a třeba pouze v některých fázích komunikační události – spojení některých rolí u jednoho participanta PP: např. role předsedajícího + zapisovatele, předsedajícího + referenta, zapisovatele + referenta. Také proporce a charakter konkretizace těchto rolí v projevech iniciačních a regulačních – tedy zejména v ČS – jsou proměnlivé, v závislosti na celém typu a systémové pozici PP, vztazích jejích účastníků i jejich individuálních charakteristik.) U PP s pevným, stabilizovaným organizačním schématem je úloha regulátora zjednodušena tím, že se každý z účastníků závazně, automaticky vyjadřuje k bodu-úkol, který se ho týká. Naproti tomu u uvolněnějších, diskusních PP není závazná reakce

žádného z účastníků; role regulátora je pak složitější o to, že musí nezdědka tyto reakce stimulovat (*tak helejte vyjádřete se ostatní co říkáte k tomuhle...*).

Liší se i charakter a pozice „informačních konzerv“, jejich význam pro jednotlivé typy PP. Obvykle jde o komunikaci „mezi dvěma zápisy“ (vychází se z bodů předcházejícího zápisu, formuluje se pro zápis výsledný); proti tomu u porad seminárního charakteru stojí komunikační událost mezi referátem (v něm jsou formulovány podněty k diskusi) a materiálem, který vznikne ev. na podkladě záznamu diskuse (jeho forma ani rozsah většinou nejsou stanoveny předem, obsah pak je dán pouze rámcově). Metodologicky by bylo jistě přínosné zabývat se zápisem jako typem psaného textu komplementárním k mluvenému textu PP, konfrontovat magnetofonový záznam průběhu PP se zápisem kontrolovaným i výsledným, porovnat s nahrávkou i s výsledným záznamem též poznámky zapisovatele (a popř. i dalších účastníků) vzniklé přímo v průběhu PP. Sledované členicí signály, typické především pro mluvený projev, se však v těchto psaných textech vesměs ztrácejí.

Především právě zápisovým rituálem, postupem podle zápisu a směřováním k zápisu jsou u našeho typu pracovní komunikace dána pravidla „dialogické hry“ (viz Carlson, 1983): pravidla utvářející kognitivně interakční stránku komunikace, podmiňující volbu komunikační strategie i způsob plánování jednotlivých účastníků, konkrétní fungování mechanismu turn-taking (včetně prvků kontaktních, zdvořilostních apod.) i střídání různých etap v dialogu (v některých převažuje vstup nových informací, v jiných naproti tomu spíše vytváření, utvrzování nebo ověřování konsensu). Takto uspořádaná a fungující komunikační struktura (včetně popsané distribuce sociálních rolí a jejich osobnostních modifikací) určuje spolu s obsahovou, tematickou strukturou textu jeho segmentaci a mj. i zastoupení a funkci zmíněných typů ČS.

### 3. Členicí signály konstrukční a kontaktní; typy ČS z hlediska distribuce sociálních rolí v textu

3.1. Signály konstrukční slouží mj. k delimitaci začátku textu, k uvedení celé komunikační události nebo jejich fází, jednotek. Elementárními ČS na vlastním počátku komunikace PP navazuje vlastně regulátor na „předporadovou“ situaci (v ní se ověřovala připravenost zapisovatele, sdělovaly se některé organizační pokyny, probíhaly ještě soukromé neoficiální rozhovory atd.), nejde tedy o začátek bezkontextový: *no tak / my se věnujeme kontrolování zápisu...*, *takže / zápis číslo 18 provedeme kontrolu jo?* Role regulátora, proces jeho rozhodování, který podmiňuje fázování komunikace a členění textu, se projevuje v signálech



typu: *vrátíme se k...; přejdeme k...; to nechám stranou; to jsme zatím přeskočili; abychom tohleto uzavřeli; tak to zatím zhodnotíme.* (Tyto ČS přesně odrážejí jednotlivé „points of decision“, v nichž regulátor utváří další průběh komunikace.) Někdy jde o celou soustavu signálů, zvláště např. při ukončování komunikace (*my to dneska budeme muset skončit ale... znovu se k tomu vrátíme... příště bychom to dobrali celé... tak děkuji*). Vyskytují se i regulační projevy jiných účastníků PP, které však naprosto postrádají autoritativní zabarvení (*ale já bych prosil abychom ještě zůstali u...*).

I zavádění nových obsahových celků, aspektů tématu, doplňujících alternativ apod. je jinak signalizováno u regulátora, ev. iniciátora (*jde mně o...; ještě jednou opakují; já řeknu jak si představuju že by to teda vypadalo...; podle mne je nejdůležitější...*), jinak u ostatních účastníků (*já bych teda ještě řekl...; já bych to ještě rozlišil; teda to zase bychom museli do toho zřejmě zavést ještě další teda věc...*). Nesmělost, váhavost, opatrnost některých těchto regulačních zásahů je samozřejmě dána i individuální, osobnostní charakteristikou mluvčích, ne pouze jejich sociální rolí.

V regulačních projevech strukturujících text se dále odráží i specifický interní čas komunikační události (srov. k tomu Šoltys, 1985). Pokud jde např. o signalizaci posloupnosti jednotlivých položek výčtu (*tak to je jedna věc; druhá věc prosím tě...*), mohou se tyto ČS v určité podobě objevit i ve výsledném zápisu; to pochopitelně neplatí o jiných ČS temporálního typu (*k tomu přídám za chvíli... no dneska už asi ne... ale to zůstává otevřený...*). Signály jako *za chvíli / nejdřív tohle...* ukazují, jak při volnějším, spíše diskusním průběhu porady musí regulátor prosazovat svou představu o fázování komunikace, o posloupnosti tematických bloků atd. Někde je však rozhodování regulátora určováno i jeho ohledem na ostatní účastníky komunikace, na jejich příjem sdělovaných informací, na jejich porozumění; proto mluvčí explicitně signalizuje např. vsunutou OPJ s komunikační funkcí vysvětlení, specifikace apod. (např. ve výčtu pracovníků-členů nově jmenované komise: *za odbor 62 inženýr Dragoun – abyste věděli kdo je ten Dragoun – Dragoun je náš pracovník...*).

Schéma PP jako ustáleného typu komunikace, které odrážejí zápisy z porad, představuje jistý model průběhu porady, ideální představu o něm. Toto schéma, invariant PP je obsaženo více či méně výrazně (modifikace jsou způsobeny specifikou celé komunikační situace, individualitou regulátora a silou jeho autority atd.) ve všech konkrétních realizacích PP; projevuje se v segmentaci textu a jeho nejnápadnějšími projevy jsou právě ČS. Signály tohoto typu rekurují k

zápisu (především k zápisu z předchozí porady, ale i k anticipovanému, vznikajícímu zápisu z porady právě probíhající) a vytvářejí jakousi osnovu textu:

- *to je ten úkol druhej o kterým si mluvil*
- *takže tohleto napíšem splněný*
- *tak další bod při kontrole / to je...*
- *čili tadydle je ještě na tom 352 / a to je / a to mělo termín 10. 1. / čili to bysme si měli zkontrolovat...*
- *a pudeme zatím na další bod jo*
- *tak rozpis úkolu 24*
- *to budem probírat dneska / zapíšeme jako novej bod*
- *tak / úkol je splněnej / tak další bod...*
- *tak jedem na ten úkol 20 a úkol zní...*
- *je to takle splněný*
- *čili takže k tomu poslednímu úkolu...*

Signály tohoto typu obvykle delimitují (v roli signálů počátečních i koncových) rozsáhlejší komunikační jednotku, tematický blok; v některých případech však tuto jednotku vztahující se k příslušnému bodu zápisu-osnovy zastupuje pouze samotný signál regulátora (pokud např. prostě konstatuje splnění úkolu). Součástí této kostry jsou i signály iniciačních a regulačních zásahů zapisovatele: *moment tady byl jeden / já bych se ještě vrátil / termín...* Jeho zásahy slouží někdy k stimulaci rozhodnutí vedoucího PP, která pak ovlivňují další stavbu textu (*B: budeme to kontrolovat po jednom? A: ne nemusíme.*...). Patří sem i pokyny mluvčího A adresované zapisovateli – explicitní (*zapiš teda*) i implicitní: výzva jednomu z účastníků porady k opětovnému zformulování jeho názoru (*takže ty bys doporučoval prosím tě co*) má umožnit zapisovateli záznam a obsahuje zároveň i výzvu („budiž to zapsáno“).

(Zajímavé – pozičně i co do zvukové realizace – je šéfovské *prosím tě*, představující v tomto kontextu obvykle jen zcela minimální, formalizovaný zdvořilostní prvek.)

Součástí role regulátora PP je i vyvozování závěrů (ze zápisu + ze sdělení jednotlivých účastníků komunikace + z vlastních informací, zkušenosti apod.), shrnování, uzavírání komunikačních jednotek (tematických bloků). Jako signály těchto OPJ (nebo ev. obsahových celků) – typických projevů mluvčího A – funguje především *to jest, to znamená, čili*. Zejména signál *čili* je v tomto typu komunikace mimořádně frekventovaný a plní řadu funkcí (při

zachování základního významu, tj. sémantické ekvivalence): signalizuje skutečné vyvození závěrů (*čili já tu zprávu s ním projednám*), shrnutí (*čili my tady máme celou řadu úkolů...*), zpřesňující parafrázi (v explicitním metajazyce asi „opakuji a upřesňuji, že...“: *čili zase nám tady lanaří ministerstvo dalšího pracovníka...*) i diktát zapisovateli (tónově odlišené *čili úkol je splněn*). Jde zřejmě o jeden z typických projevů specifické racionality sledovaného typu komunikátu: užívá-li ho vedoucí PP nadměrně, může se *čili* stát i signálem jen formálním, pouhou vycpávkou.

3.2. Signály kontaktní jsou v textu explicitními nositeli kontaktní funkce; často fungují jako projevy mechanismu turn-taking, střídání replik účastníků komunikace. Signály bezprostřední reakce na předchozí repliku (nebo soubor replik) mohou být kladné (*ano, no, no dobře, správně, to jo to jo, no právě, to vím, no jo správně*) – tak jsou obvykle uvozovány reakce zapisovatele B, ale i jiných participantů na repliky vedoucího A; mohou však signalizovat i nesouhlas, výhrady (*no ale, dobře ale, no ne, no jo jenže, no počkej, no jakto že ne?, to ještě uvidíme...*) – tyto signály se objevují v replikách vedoucího A, ale v několika případech i na začátku replik jiných účastníků, u nichž je zřejmě sociální role modifikována vyšším stupněm osobní odvahy a nezávislosti. Signály dosažení konsensu (*no ano to bychom se mohli teda shodnout; shodli sme se na tom že...*) vyznačují reakci na větší počet předchozích replik a představují důležité kohezni momenty komunikační struktury; stejně tak i signály replik (resp. OPJ), v nichž si mluvčí ověřuje správné porozumění (*jo? ano? žejo? strana 75 jo? rozumíš tomu? no ne já tomu rozuměl takhle...*).

Signály vstupu účastníka do komunikace, jeho snahy promluvit (třeba i v nevhodnou chvíli), přerušit dosavadního mluvčího, se opět odlišují u vedoucího porady, autoritativního regulátora komunikace, a u ostatních účastníků. Realizaci funkce regulátora (a navíc jeho individuální charakteristikou) je dáno, že „skákání do řeči“ není u tohoto mluvčího často nijak signalizováno; někdy se objevují ČS jako *promiň, promiň ještě, a prosím tě teda...* Proti tomu u ostatních účastníků PP je vstup do komunikace (zvláště při přesahu replik) závazně signalizován ČS se zdvořilostními prvky typu *můžu? já bych se chtěl jenom zeptat teda...; můžu skočit?* nebo aspoň *ale já mám tady jednu připomínku, ale tady je jedna věc ještě...* Podobně signalizují účastníci PP i svou snahu dokončit projev, užívají tedy ČS jako prostředků k udržení slova, k tomu, aby se i nadále v komunikaci prosadili (většinou proti zásahům regulátora, ev. i jiných účastníků): *nechte mě domluvit; já teda já bych to rád dopověděl; teďka prosím ještě bych dokončil...*

Především regulátor si také může dovolit zapojit do členění projevu i signály z jiné komunikační roviny, podmíněné např. neverbální akcí, reflexí vnějších, situačních okolností v komunikaci, apod. Jde o prvky antikohezni, které však působí v sevřené komunikační struktuře určité odlehčení: *hned si najdu k tomu příslušnej papír...; tady sem měl takovej papíreček; teď sem to někam zabordelil / tady / už to mám...*

Viděli jsme už nejednou, že v ČS se v některých případech přesně odráží distribuce sociálních rolí; jindy je však tento odraz modifikován dalšími faktory, které se na strukturu sociálních rolí ve skupině navrstvují. Projevy neformálních, blízkých přátelských vztahů účastníků PP a na druhé straně projevy zdvořilosti, formálnosti, oficiálnosti atd. můžeme dobře sledovat např. na ČS, které mají podobu oslovení, výzev, osobních apelů. Oslovení *přátelé, vážení, Jiří* ad. mají jistě odlišné presupozice; podobně se mezi sebou liší i výzvové *prosím, prosím vás, prosím vás pěkně, tak prosím tě*. I míra adresnosti těchto signálů je ovšem různá - někdy jde o pouhé formule. Proti neformálním kontaktním prostředkům typu *viš, hele, no hele!* stojí např. autoritativní *já teda tě upozorňuju...*, plníci vedle funkce kontaktní i funkci výhrůžky, varování... A zvláště bohaté pragmatické presupozice, tj. konkrétní představu mluvčího o znalostech, zkušenostech, možnostech partnera, zahrnují výzvové ČS jako *to bych chtěl aby tady teď řek...*, *já nevím / upřesni mě, já bych myslel / no ty to třeba vyvat'...*

3.3. Zmínili jsme se už v odd. 2 o ČS vyznačených 1. osobou sg., ve kterých se projevuje autorita a individuální nadřazenost vedoucího – mluvčího A. Pro typ komunikační události, jaký představuje **porada**, jsou však vůbec příznačné projevy individuálních názorů, pohledů, hledisek, zkušeností, které zde označujeme jako signály komentářové. (Četnost těchto projevů je určena stupněm regulačního omezení ze strany předsedajícího.) Jde o signály typu *ale já to říkám z toho hlediska, já ti říkám ze svých zkušeností; a takle se mi to jako z prvního pohledu zdá že...; já pořád teda vidím že...; nezlobte se já pořád hájím to svoje ale... já ještě jednou řeknu... / my máme dvě možnosti...* Stupněm suverenity mluvčího se mezi sebou liší např. ČS *já mám na tohleto svůj názor, ale v zásadě podle mého názoru..., podle mě..., já bych byl tedy pro to aby... ale já si myslím že..., domnívám se...* V kontextu volné přátelské diskuse na poradě seminárního typu je možný i vrcholně individualizovaný signál *já já mám k tomu trošku vám takový / takovou vnitřní výhradu...*; ten by se těžko mohl objevit na PP v projektovém podniku (což je asi dáno i typem tématu dialogu). A do této skupiny patří i explicitní projevy individuálního hodnocení, které často představují zároveň určité zobecnění a mohou

signalizovat uzavření obsahového úseku, nebo naopak podporovat další rozvíjení dílčího tématu: *a to je důležité; no tak tam je to jasné; no to je celkem jednoduché; no ne ale podstatný je to že...; no ono je to teda strašně / zásadní otázka...* I v hodnocení z určité pozice se přitom nesporně projevuje sociální role mluvčího.

#### 4. ČS a jednotlivé vrstvy členění textu; profilace komunikačně pragmatických aspektů textu prostřednictvím ČS

Domníváme se tedy, že i sledování speciálního typu komunikace z hlediska uplatnění členicích (metakomunikačních) signálů má značný význam pro poznání mnohvrstevnosti členění mluveného textu. Představený repertoár ČS ukázal, že tyto prostředky vyznačují:

(1) rozsáhlejší „kompoziční“ úseky, fáze komunikační události, společné s řadou jiných typů textů (uvození, ukončení, vlastní průběh) + „tematické bloky“, vázané k jednotlivým dílčím tématům daným body zápisu (zápis implikuje toto členění a tvoří tak více či méně pevnou a soudržnou kostru komunikační události);

(2) obsahové celky, dané různými aspekty těchto témat a cíli, které sledují jednotliví účastníci (viz jejich signály typu *je tu ještě jedna věc..., otázka je...* apod.);

(3) jednotky dalších komunikačních linií, kam patří různá vsunutá vysvětlení, dodatky, odbočky, a také okrajová sdělení motivovaná vnějšími okolnostmi (navazování na předporadovou situaci, na osobní vztahy, hledání potřebného materiálu...);

(4) obsahově pragmatické jednotky s vymezeným repertoárem elementárních komunikačních funkcí, který bude třeba pro sledovaný typ textu specifikovat (ev. včetně určité skladby, posloupnosti funkcí). OPJ ale může být totožná i s výsledkem členění podle kteréhokoliv z výše uvedených principů. Komunikační funkce těchto jednotek jsou někde přímo vyjádřeny v ČS (*navrhoval bych, upozorňuji, prosím...*);

(5) členění na repliky, které jde napříč členění podle principů (1)-(4) a je doprovázeno hlavně různými kontaktoými signály, oslovenými, osobními apely atd. (O možných vztazích replik a OPJ srov. u Müllerové, 1985.)

Všechny tyto principy segmentace – obsahové na jedné straně, na druhé straně pak komunikační, interakční (založené na specifické komunikační situaci, distribuce sociálních rolí a jejich obsazení) – se tedy projevují:

- (1) v segmentaci syntaktické (O ní viz opět více u Müllerové, 1985. Zde pouze poznamenejme: jestliže podle Müllerové syntaktický předěl neznámá nutně novou OPJ, ale nová OPJ je nutně vyznačena syntaktickým předělem, je tomu u ČS pravděpodobně naopak: začátek OPJ nemusí být nutně vyznačen explicitním ČS, ale výrazný ČS obvykle znamená začátek nové OPJ.);
- (2) v segmentaci zvukové prostřednictvím intonace, pauz aj. (Srov. o tom Daneš, 1985. Pokud jde o ČS, vzhledem k jejich pestrému repertoáru a různému rozsahu asi nelze jednotně vymezit jejich zvukovou specifikou. Někdy se ČS vydělují pouze svým významem a jsou v řeči realizovány kontinuálně, spojitě s okolním textem, jindy jsou odděleny pauzou a mají vlastní intonační průběh. Jejich realizace je však zřejmě velmi individuální: některý mluvčí má tendenci ČS ostře oddělovat pauzou, intonací, ale i tempem řeči, nižším tónem apod., u jiných mluvčích naopak pozorujeme velmi plynulý proud řeči.);
- (3) v nejexplicitnější signalizaci segmentace členicemi (metakomunikačními) signály.

Je zajímavé, že jednotlivé, funkčně vymezené typy ČS, tedy

- (1) signály konstrukční, orientační (signály počátkové, koncové, různé regulační signály: návratů, doplňování, vysvětlování, vyvozování, vsunování, uvádění příkladů; signály zavádění nových témat, obsahových celků; signály formulací pro zápis aj.),
- (2) signály kontaktové (signály pouhého navázání, souhlasu /nesouhlasu, výhrad, vstupu do komunikace na náležitém /nenáležitém místě, snahy pokračovat v promluvě, ověřit si správné porozumění vlastní nebo partnerovo; oslovení, osobní apely na partnery v komunikaci),
- a ev. (3) signály začlenění roviny individuálních postojů, komentářů, hodnocení zřejmě zároveň reprezentují jednotlivé vrstvy komunikační pragmatiky sledovaného typu textu. V dané komunikační situaci jsou komunikační strategie partnerů sice nepochybně diferencovány, přesto jsou však globálně určeny společným cílem – vykázat splnění úkolů a nalézt cesty ke splnění dalších. Tím je zřejmě dána i nutnost zaměřit se v komunikaci

- (1) na sám text (protokol) PP, jeho věcný obsah, jeho členění (toto zaměření je pravděpodobně ze strany účastníků PP málo uvědomělé, spíše podvědomé);
- (2) na kontakt mezi účastníky, zejména (v převážně koncentrické komunikační konfiguraci) na kontakt mezi vedoucím porady, hlavním iniciátorem a regulátorem na jedné straně a jednotlivými účastníky na straně druhé. Různě silné komunikační vazby se odrážejí v různém množství a typech kontaktních signálů. Toto zaměření je více uvědomované (souvisí s určitými normami vzájemného jednání, vystupování, společenského styku aj.);

(3) na vedlejší komunikační linii individuálního hodnocení průběhu a výsledků porady. Tato pragmatická orientace se právě při oficiální pracovní poradě asi v explicitních komunikačních signálech příliš výrazně neprojeví (na rozdíl od třeba i pracovních, ale soukromých, méně oficiálních rozhovorů, kde bude zastoupení hodnotících vyjádření určitě silnější). Bez ohledu na to však zřejmě jde o zaměření nejvíce uvědomované: tato vrstva totiž přímo souvisí se sociálními rolemi, ale též s osobnostními strukturami jednotlivých účastníků, a právě touto individuální pragmatikou je vlastně určeno, co si jednotliví participanti z této interakce odnesou. I tento hierarchizovaný systém komunikačních intencí je tedy zdůvodněním pro bohatý podíl ČS na struktuře tohoto typu textu.

### Poznámky

- 1 Termín přejímáme od E. Gülichové (1970), užíváme ho však v širším významu.
2. Tak např. Faerch - Kasper (1982) zdůrazňují u signálů spojkového typu na počátku jednotek mluveného projevu dominanci koherence – funkci „textové regulace“ považují za sekundární.
3. Pokud jde o soustavnější popis této skupiny jazykových prostředků z pohledu systémově strukturního, odkazujeme na poměrně podrobnou charakteristiku skupiny konektorů in Hoffmannová, 1984; v citované stati je sice analýza založena na konektorech v psaném textu, ale obě skupiny se v nemalé míře překrývají.
4. Asi nejsoustavnější výklad jeho fungování je obsažen v pracích H. Sackse a jeho spolupracovníků; viz např. Sacks - Schegloff - Jefferson, 1974.

### Literatura

- Carlson, L.: *Dialogue Games (An Approach to Discourse Analysis)*. Dordrecht – Boston – London 1983.
- Daneš, F.: „Zur phonischer Gestaltung natürlicher Gespräche (anhand von Arbeitsberatungen).“ In: *Linguistica XII*, ÚJČ ČSAV Praha 1985, 17-31.
- Faerch, C. – Kasper, G.: „Phatic, metalingual and metacommunicative functions in discourse, gambits and repairs.“ In: *Impromptu Speech: a Symposium*. Ed. N. E. Enkvist. Abo 1982, 71-103.
- Gülich, E.: *Makrosyntax der Gliederungssignale im gesprochenen Französisch*. München 1970.
- Hausenblas, K.: „O studiu syntaxe běžně mluvených projevů.“ In: *Otázky slovanské syntaxe*, Praha 1962, 313-323.
- Hausenblas, K.: „Text, komunikáty a jejich komplexy (Zamyšlení pojmoslovné).“ *SaS* 45, 1984, 1-7.
- Hoffmannová, J.: „Typen der Konnektoren und deren Anteil an der Organisation des Textes.“ In: *Linguistica X*, ÚJČ ČSAV Praha 1984, 101-140.
- Lamser, V.: *Komunikace a společnost*. Praha 1969.
- Müllerová, O.: „K syntaxi nepřipravených souvislých mluvených projevů (Přidatné výrazy a konstrukce).“ *SaS* 27, 1966, 118-126.
- Müllerová, O.: *Komunikativní složky výstavby dialogického textu*. AUC, Praha 1983.
- Müllerová, O.: „Intonatorische, syntaktische und inhaltlich-pragmatische Segmentation spontan gesprochener Texte (anhand von Arbeitsberatungen).“ In: *Linguistica XII*, ÚJČ ČSAV Praha 1985, 33-56.
- Östman, J. O.: „The symbiotic relationship between pragmatic particles and impromptu speech.“ In *Impromptu Speech: a Symposium*. Ed. N. E. Enkvist. Abo 1982, 147-178.
- Sacks, H. - Schegloff, E. - Jefferson, G.: „A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation.“ *Language* 50, 1974, 696-735.
- Šoltys, O.: „A search for a socially acceptable shape of working consultation.“ In: *Linguistica XII*, ÚJČ ČSAV Praha 1985, 11-16.
- Teichtmeier, B.: „Phasen und Sequenzen im Gespräch - thematische und/oder funktionale Einheiten?“ In: *Ebenen der Textstruktur*. Linguistische Studien, Reihe A 112, Berlin 1983, 229-241

Olga MÜLLEROVÁ

## PODMÍNKY ÚSPĚŠNOSTI ROZHOVORU JAKO METODY SOCIÁLNĚ-PSYCHOLOGICKÝCH VÝZKUMŮ

0. V poslední době jsme stále častěji svědky toho, jak se zvyšuje důležitost jazyka ve společenské, politické a vůbec veřejné oblasti dorozumívání. K lingvistice a zejména jejím komunikačně zaměřeným oborům se obrací s žádostí o radu instituce, podniky i jednotlivci, kteří mají ve své činnosti potíže s komunikací. Je tomu mimo jiné proto, že neustále důležitější, ale také obtížnější je vzájemné dorozumění partnerů, a to nejen v komunikaci různojazyčné, kde větší překážkou úspěchu není často to, že by si partneři nerozuměli jazykově, ale příslušnost k jiné kulturní oblasti s jinými komunikačními zvyklostmi, určité představy nebo dokonce předsudky o národních zvyklostech partnera, určitá představa o vlastní národní charakteristice (o tom srov. např. Kappel... 1992). Na tyto problémy v komunikaci musí lingvisté reagovat; dokáží totiž pomocí jazykových a komunikačních analýz příslušných textů odhalit podstatu těchto problémů a dokáží většinou také i poskytnout rady, doporučení. Nemůže být pochyb o tom, že právě jazykové a komunikační chování je klíčem k partnerskému porozumění a úspěšnému jednání na jakékoli úrovni.

1. Z řady oblastí, kde je jazyk důležitou složkou společenských aktivit, jako jsou např. obchodní jednání, komunikace na úřadech a v sociálních institucích, poradenství všeho druhu, jednání zástupců institucí s veřejností, diskusní pořady v hromadných sdělovacích prostředcích atp., jsem si pro tento příspěvek vybrala sociální a sociálně-psychologické výzkumy. Zaměřím se na to, jak je vedena vzájemná komunikace mezi respondentem a tazatelem v rozhovorech, které jsou jedním z nejběžnějších způsobů; jakými jsou tyto výzkumy prováděny.

Základní metodikou a zároveň technikou těchto rozhovorů je nejdůležitější dialogická aktivita, totiž tázání se a odpovídání. Partneři rozhovoru se mohou ptát a odpovídat různými způsoby, ne každý však je vhodný v tomto relativně přísně řízeném dialogu, zaměřeném k předem určenému cíli.

Zaměřím se na dva typy dialogů vedených při sociálně-psychologických výzkumech a pokusím se ukázat na jevy, které mohou vést ke zkresleným výsledkům a v konečných důsledcích k nepřesnému informování veřejnosti; upozorním i na ty komunikační prostředky, které může tazatel využít pro efektivitu, úspěšnost rozhovoru.



1.1. Prvním typem rozhovorů užívaných zejména pro sociální výzkumy týkající se zjišťování konkrétních dat např. o životní úrovni, o míře kulturnosti určitých vrstev obyvatelstva poměřované jejich kulturní aktivitou atp. jsou tzv. rozhovory polootevřené (*semi-open interview*)<sup>1</sup>. Provádějí se s relativně početnými skupinami respondentů, rozlišenými většinou věkově nebo vzdělanostně, formou bezprostředního rozhovoru, někdy ale i rozhovoru telefonického. Tazatel pokládá respondentovi předem písemně naformulované a v určitém sledu uspořádané otázky v jejich doslovně podobě, bez uvedení možností odpovědi. Respondenti volně reagují a tazatel tyto reakce zaznamenává nebo spíše zařazuje do škály možných odpovědí. Respondenti se tak vlastně musí „strefit“ do některé z těchto odpověďových kategorií.<sup>2</sup>

Tento způsob klade velké nároky na formulaci otázek a na chování tazatelů, jejich nestrannost a v jistém smyslu i poctivost. Tvůrci dotazníků musí uvážit všechny potíže, které se při rozhovoru mohou vyskytnout, a podle toho otázky postavit a uspořádat je do určitého pořadí. Uvedu příklady nejčastějších nedostatků, které se v otázkách vyskytují. Tak např. na otázku: *S kým jsi šel poprvé na koncert?* respondenti uvádějí jméno konkrétní osoby, zatímco se očekává, že uvedou obecnější kategorii (se školou, s rodiči, s kamarády); je tedy v otázce nesprávně nebo spíše nevhodně užito tázací zájmeno *kdo*, které respondenti zcela přirozeně nahrazují v odpovědi pojmenováním osoby. Vůbec je třeba počítat s tím, že respondenti dávají v odpovědích přednost konkrétním příkladům před obecnějšími kategoriemi (např. na otázku: *Jaký druh muzea jste navštívil v minulém roce?* uvádějí název konkrétního muzea). Je třeba také počítat s tím, že respondenti neovládají klasifikace věcí, institucí, hudebních a jiných žánrů atp. Formulace otázky má tedy jasně instruovat respondenty, jaký typ odpovědi se od nich očekává, je třeba volit výstižná slova a vhodná tázací zájmena tak, aby otázka byla jednoznačná. Projevuje se také rozdíl mezi otevřenými a zavřenými otázkami; oba tyto typy vedou k rozdílnému interakčnímu chování respondenta.<sup>3</sup>

Tazatelé užívají různých interakčních prostředků, z nichž některé slouží k tomu, aby snáze získali od respondenta kódovatelnou a vyhovující odpověď. Respondent jako by byl už předem veden k určité odpovědi, je ovlivňován, tazatel nebere v úvahu jeho nejistotu, nerozhodnost, váhání. Jedním z těchto prostředků je např. to, že tazatelé přeformulovávají nebo upravují respondentovy odpovědi tak, aby se hodily do jedné z odpověďových kategorií. Neurčité odpovědi, doprovázené hezitačními zvuky, rozpačným smíchem i jinými parajazykovými prostředky, které signalizují respondentovu nejistotu, pozměňují si na odpovědi určité, jednoznačné. Tazatelé jsou jistými usměrňovateli respondentova chování, ovlivňují odpovědi již způsobem položení otázky, mohou pozměnit odpověď tak, aby vyhověla otázce, při respondentově nejistotě se rozhodnou pro jednu možnost a nežadají respondentův souhlas

<sup>1</sup> Při popisu tohoto typu rozhovoru vycházím z poznatků uvedených v práci holandské autorky Houtkoop-Steenstra 1994.

<sup>2</sup> Jsou pochopitelně i výzkumy, kde jsou odpovědi respondentům přímo předloženy a oni se jen ztotožňují s jednou z nich. Podobně se pracuje s písemnými dotazníky a ankety.

<sup>3</sup> Rozdíl mezi otázkami zavřenými a otevřenými nelze vyjádřit přesně pomocí jazykových prostředků a nelze je vždy ani úplně přesně rozlišit. Rozdíl mezi nimi je však důležitý právě pro stručnou nebo naopak obsáhlou formulaci odpovědi, srov. Müllerová 1982.

s tímto řešením. Čísla v tabulkách, která prezentují výsledky takových kvantitativně zpracovávaných sociálních výzkumů, by se měla proto brát s rezervou. Jsou interakční prostředky, které sehrávají do jisté míry i pozitivní roli v těchto rozhovorech. Tak např. při obtížné otázce se respondent přeptá, aby si ujasnil, co se od něho očekává, a tazatel (často se stoupavou intonací, která napovídá možnost volby) nabídne odpověďové možnosti, varianty. Někdy u obtížné otázky tazatel už předpokládá respondentovo přeptání a nabízí odpověďové varianty rovnou. Otázky v dotaznících jsou formulovány jako písemné texty a tazatelé je poněkud modifikují, aby v rozhovoru vyzněly přirozeněji jako texty alespoň do jisté míry mluvené. Míra ovlivňování tu však také přichází v úvahu.

1.2. Typ druhý, volný, otevřený rozhovor, je na rozdíl od typu prvního vhodný pro zjišťování postojů, stavu myšlení, nálad, názorů jisté části populace; statisticky zpracovatelné výsledky tu nejsou nejdůležitější. Zatímco rozhovory prvního typu mohou dobře provádět poučení a svědomití tazatelé, jejichž práce je do jisté míry rutinní, u typu druhého je práce tazatele velmi náročná intelektuálně i společensky. I v tomto případě jde o řízený dialog, avšak jeho průběh má ráz neformálního rozhovoru, který je tematicky rámcově vymezen a zhruba časově limitován. Předem a jednotně je stanoveno celkové téma a jeho rozčlenění na subtémata ve formě tezí. Ty tazatel předkládá v rozhovoru v podobě otázek. Tyto otázky jsou většinou formulovány nepřímou a jejich položení předchází jisté uvedení nebo se dokonce vyrozumívají implicitně. Respondentův projev má být souvislý a sleduje se i jeho interakční neverbální chování.

Nejdůležitější pro úspěšné provedení rozhovorů a tím i pro získání plnohodnotného podkladu pro jeho sociálně-psychologické zhodnocení je vzájemné porozumění, oboustranné pochopení tazatele s respondentem, překonání nepřirozené situace rozhovoru. Spontánnost a přirozenost mají nepochybně pozitivní vliv na dobrý vývoj rozhovoru a jeho průběh, skrývají však v sobě také nebezpečí, že rozhovor bude příliš důvěrný, neobjektivní, že tazatel, někdy však i respondent příliš ovlivní jeho celkové vyznění. Důležité je udržet rovnováhu mezi relativně přísnou řízeností, objektivitou, nadhledem na jedné straně a spontánností, individuálností, momentální důvěrností na straně druhé.

Podmínky vzájemného optimálního porozumění tazatele a respondenta jako předpokladu úspěšného provedení výzkumného rozhovoru lze shrnout do několika bodů:

- je nutno zajistit, aby respondent přistoupil na téma rozhovoru a aby pochopil, jakým způsobem bude rozhovor veden;
- respondent nesmí mít obavy, že se odhalením svých názorů zkompromituje, je proto třeba získat jeho naprostou důvěru;
- je třeba vytvořit dobrou pohodu pro rozhovor, podmínky pro uvolnění respondenta, nebránit se odlehčení konverzace, vtipu atp.;
- tazatel musí ovládat umění udržet časovou proporcii rozhovoru, nenásilně tlumit přílišnou komunikační aktivitu jednoho respondenta, povzbudit nedostatečnou aktivitu druhého;

- tazatel musí nenásilně udržovat tematický sled rozhovoru, odvádět respondenta od témat, která se od hlavní tematické linie vzdalují, dbát na vyčerpání předepsaných subtemat pomocí vhodně zvolených doplňkových otázek;
- je výhodné, jestliže se tazatel s respondentem zná, protože může předem odhadnout jeho reakce a vést rozhovor s ohledem na míru znalostí, které o něm má. Problémem ovšem může být upřímnost rozhovoru; komunikační dění mezi přáteli uspořádané pro výzkumné účely se totiž může oběma zdát až příliš jako „hra na rozhovor“;
- tazatel si musí uvědomit nebezpečí, že může svým postojem ovlivnit řeč respondenta tím, že se vcítí do jeho pozice, může zesílit jeho kladné či záporné hodnocení něčeho, jeho emocionalitu; při respondentově nerozhodnosti může ovlivnit jeho příklon k určitému názoru, mínění, může se respondentovi podbízet;
- pro tazatele je obtížné zaručit v přátelském rozhovoru nestrannost, objektivitu, nezájatost; oba partneři se vzájemně ovlivňují a vliv tazatele na respondenta může poněkud narušit věrohodnost respondentových promluv;
- intelektuálně náročnější téma se musí pro respondenty různých věkových a sociálních kategorií představovat modifikovaně; pro lidi s nižším vzděláním konkrétněji, pro vzdělané respondenty tak, aby si nepřipadali intelektuálně podceňeni.

2. Poznatky o vedení otevřených rozhovorů při sociálně-psychologických výzkumech, které jsem zde poněkud zhuštěně podala a které považuji za důležité pro jejich dobrý průběh a adekvátní výsledky, jsem získala jako jedna z řešitelek mezinárodního projektu *Individualismus v období rychlých sociálních a ekonomických změn*. V poslední části svého příspěvku budu konkretizovat některé z nich na úryvku transkriptu jednoho z rozhovorů.

- 1R *chcete abych mluvil souvisle?* (R si ujasňuje, jakým způsobem bude rozhovor veden)
- 2T *souvisle souvisle já ... když bych viděla tak se ... zeptám* (T nejprve nastínila vcelku dílčí témata prvního subtematu) *asi začněte tím jestli vaše finanční situace v současné době je lepší* (T určuje pořadí jednotlivých dílčích témat)
- 3R *... finanční situace se mi zlepšila je to dáno tím že považuju ty změny za jakýsi umožnění nebo vytvoření prostoru* (R pochopil, co je za otázkou, že se od něho neočekává odpověď *ano/ne*, ale že jde o zjištění jeho názoru na společenské změny; zájmem *ty (změny)* signalizuje své společné znalosti, sdílenou zkušenost s T)
- .
- .
- 4R *... v našem případě ještě pořád neděláme v oboru a to se týká tedy jak mě tak nakonec i vás který je dostatečně doceněn v porovnání s oborami jinými* (R se obrací na T, nejenom T na R – svědčí to o dobré atmosféře komunikace a o tom, že je to skutečný rozhovor, ne pouhé tázání se a odpovídání)
- 5T *nedostatečně ano* (T se nechává vtáhnout do rozhovoru, souhlasí s názorem R)
- .
- .

- 6R *to se týká mě jo protože samozřejmě existují regiony kde to tak jednoduchý není Praha je na tomhle tom teda líp* (R konkretizuje svůj názor svou vlastní zkušeností, snaží se však i o širší, obecnější pohled)
- 7T *to říkáte tedy za svoji osobu a taky za svoji rodinu pochopitelně ale když byste se porozhlédli po svém okolí anebo jestli třeba máte rodiče tak ... platí to i pro ně?* (T vede respondenta tematicky tak, aby se vyčerpala všechna dílčí témata okruhu, aby se názor R projevil ve všech aspektech)
- 8R *... my máme možnost si jít přivydělat ty důchodci už těžko ... ale beru-li to jako rodinu tak vim že můžu díky tomu že ... já mám šanci si ... tu úroveň zvednout tak jí ... můžu zvednout i rodičům ... ne každéj má tu možnost*
- 9T *no a taky tu vřli a ochou*
- 10R *to je další věc protože to už zase souvisí s něčím jiným než s ekonomickým pozadím* (zde dokonce sám R drží tematickou linii, která mohla být předcházející replikou tazatelky porušena)
- .
- .
- 11T *no a ještě se vás zeptám jakou byste si představoval pro sebe přijatelnou životní úroveň třeba už ji máte* (nepřímá otázka končí provokující poznámkou)
- 12R *ne to bych rozhodně neřek že ji mám* (R reaguje na provokující poznámku) ... *abych nemusel přemýšlet jestli si věc můžu koupit nebo nemůžu*
- 13T *jakoukoli?* (T chce, aby R konkretizoval příliš obecné označení)
- 14R *no ne jakoukoli druhý auto je zbytečný například*
- 15T *věc kterou potřebuju* (T nabízí své vymezení)
- 16R *věc kterou potřebuju abych mohl normálně bezstarostně tím životem procházet* (R přijímá vymezení, ale ještě ho precizuje) ... *abych neměl starosti že nemám za co nakrmit rodinu* (R uvádí příklad)
- 17T *anebože si nemůžu koupit kvalitní jídlo* (T pomáhá respondentovi hledat příklady, vciuje se do jeho pozice, hovoří v 1. osobě)
- .
- .
- 18T *no jachtu jistě nepotřebujeme ale bazén?* (T se pokouší vnést pochybnosti do respondentovy jistoty)
- 19R *i když by se mi třeba líbila žejo* (odlehčení) ... *aniž bych musel přemýšlet jestli si můžu koupit tenhle měsíc vejplet do rakety*
- 20T *a ten je dost drahej* (odlehčení) ... *no tak fajn* (signál uzavírání subtématu) *de nám to výborně* (pochvala, povzbuzení, snaha udržet dobrou pohodu i pro další subtéma) *ten druhéj okruh je trošku takovej jako malinko teoretičtější ale vy ste to už tady hodně nakous* (T uvádí další subtéma a ještě povzbuzuje respondenta)

Závěrem už jenom několik slov o způsobu vyhodnocování těchto rozhovorů. Nepochybně poskytují mnoho možností pro jazykovou, komunikační a interakční interpretaci. Ani jedna z nich však není ideálním podkladem pro statistické zpra-

cování, nehledě k tomu, že stupnice kladně či záporně zabarvených odpovědí by stejně nepřinesla adekvátní informaci o skutečných názorech, pocitech a postojích zkoumané populace. Nabízejí se tu metody konverzační analýzy, ovšem v nějaké modifikované podobě, aplikovatelné na velké množství materiálu, které je nutno v takových výzkumech zpracovat poměrně jednotným způsobem. To už by však bylo téma jiného příspěvku.

#### LITERATURA

Houtkoop-Steenstra H., 1994, *Probing Behaviour of Interviewers in the Standardised Semi-Open Research Interview, Quality and Quantity*, v tisku.

Kappel G. – Rathmayr R. – Želonkina N., 1992, *Verhandeln mit Russen*. Wien.

Müllerová O., 1982, *Otázka a odpověď v dialogu*. „Slovo a slovesnost“ 43, s. 200–212.

Jana Hoffmannová

## „Napovídání“, „přítakávání“ a další strategie překonávání komunikačních bariér

### I.

Mezi dialogy příznačné pro život a komunikaci současné společnosti patří bezpochyby i dialogy vedené v rámci různých sociologických a sociálně psychologických výzkumů, průzkumů veřejného mínění, průzkumů trhu atd. S výsledky podobných akcí se seznamujeme takřka denně v masmédiích i ve specializovaných tiskovinách či při odborných jednáních; občas se sami dostáváme do pozice respondentů: a někdy se můžeme stát dokonce i tazateli, zapojenými do realizace průzkumů, jež organizují vědci nebo odborníci na marketing, „public relations“ aj. Tyto dialogy se přiřazují svou základní typovou charakteristikou (asymetrie rolí tazatel – respondent) ke kontextu politických a soudních výsledků, mediálních interview, konzultací v různých poradnách a ordinacích aj.; mají však svou specifiku, kterou spatřujeme hlavně v bohatství strategií, jež se (zejména prostřednictvím tazatelů) při vedení těchto rozhovorů uplatňují. Příspěvek je zaměřen na analýzu příznačných strategií; budeme se snažit v něm ukázat, jak tyto strategie fungují i jako prostředek „translace“ v nejširším slova smyslu, tj. přenosu a zprostředkování mezi různými světy, hodnotovými systémy, způsoby vyjadřování... Taková „translace“ se odehrává jistě v každém rozhovoru; v dialogu našeho typu je však zvlášť náročná a její zvládnutí je nezbytnou podmínkou toho, aby rozhovor úspěšně proběhl a splnil svou funkci.

Metodika podobných výzkumů a průzkumů může být založena buď na rozhovorech „polootevřených“ (tazatel klade připravené otázky, zachovává přitom přesně stanovené formulace a pořadí otázek; odpovědi respondentů přiřazuje k rovněž předem stanoveným možnostem), nebo na rozhovorech otevřených. (K této diferenciaci srov. Houtkoop-Steenstra, 1994, a Müllerová, 1994.) Také otevřeným dialogům samozřejmě dominuje tazatel; hovor však probíhá uvolněně a tazatel má daleko větší možnost modifikovat celý ráz rozhovoru s ohledem na situaci, na respondenta a svůj vztah k němu. Při zjišťování postojů a názorů respondenta se nemusí striktně držet zadaných otázek a jejich formulace, může obměňovat jejich pořadí; někdy zadává jen určitá témata (tematické okruhy) a nechává respondenta, aby se k nim vyjádřil.

Komunikační i sociální role tazatele není v těchto interview jednoduchá: na jedné straně je sice tím, kdo má v rozhovoru převahu, ví, kam má komunikace směřovat, je jejím iniciátorem a

reguluje její průběh; na druhé straně však je v nevýhodné pozici toho, kdo od partnera něco žádá, jistým způsobem ho obtěžuje, zdržuje... Proto naprosto nemůže (na rozdíl od výslechů, nebo i některých zkouškových dialogů) výrazně uplatňovat svou dominanci či dokonce jednat „z pozice síly“; naopak, musí se chovat mimořádně přátelsky, příjemně, přizpůsobivě. Tazatel má přece maximální zájem na spolupráci svého partnera, na jeho pozitivním naladění – jen tak může v rozhovoru dosáhnout svého cíle. (Ostatně jeho cílem je především splnit požadavky zadavatelů výzkumu; je prostředníkem mezi nimi a konkrétním respondentem a je na něm, aby respondent pokládal za svůj cíl vyhovět tazateli a spolupracovat s ním.) Musí být svrchovaně vstřícný a zdvořilý – v duchu teorie zdvořilosti P. Brownové a S. Levinsona (1987) nesmi přece „ohrozit tvář“ partnera; proto se respondentovi někdy až přehnaně přizpůsobuje, podbízí, nápadně se s ním ztotožňuje. Rozhodně musí v interview tohoto typu zmobilizovat celé své strategické umění. (V extrémním případě může jeho přizpůsobivost a pozitivní zdvořilost vést až k paradoxním projevům. Role se v určitém úseku rozhovoru takřka obrátí, tazatel poskytne respondentovi jako kompenzaci určitou výhodu: i respondent se může ptát, určovat tematiku rozhovoru, měnit jeho charakter...)

Než přistoupíme k rozboru strategického repertoáru tazatele, povšimněme si ještě blíže toho, jaký „žánr“, typ dialogu vlastně naše otevřené rozhovory mezi tazatelem a respondentem představují. Pohybují se vždy na hranici mezi dvěma výraznými, navzájem velice odlišnými typy diskurzu. Prvním z nich je oficiální, řízený diskurz **institucionální**: interview jsou přece součástí výzkumu, který organizuje určitá instituce, vypracovává jeho metodiku, výsledky rozhovorů budou vyhodnoceny podle připravených kritérií, často i statisticky zpracovány, zveřejněny a dále využity (ať už ve sféře politiky, ekonomiky, vědy či kultury). Druhým diskurzem je neoficiální, **nezávazná konverzace**: zvláště k otevřeným rozhovorům si totiž tazatel nejčastěji vybírá své přátele, známé, sousedy, kolegy; do jeho dialogu s nimi tak nemůže nevstoupit ustálená podoba jejich vzájemného dlouhodobého diskurzu, který pochopitelně inklinuje spíše k neformálnímu povídání. Také tato okolnost vede nezdědky k tomu, že tazatel „vypadne“ ze své role, na chvíli přestane sledovat svůj cíl, odbočí od stanovené tematiky.

Mezi uvedenými dvěma polohami, diskurzem institucionálním a **fatickým** (konverzace jako primární projev Jakobsonovy fatické funkce jazyka) se respondent pohybuje neuvědoměle, tazatel však mezi nimi balancuje uvědoměle. Proto jsou jeho strategie **kontextualizační** namířeny dvěma směry: jednak k řízení institucionálního interview (tazatel explicitně komentuje

členění, strukturu dialogu, zavádění nových témat, hodnotí výsledky interview a srovnává je s odpověďmi jiných respondentů), jednak k utvrzení neformální polohy jeho obvyklé konverzace s respondentem. **Metakomunikace** tedy funguje jako kontextualizátor institucionální, zatímco veškerá **vybočení**, odchylky od regulovaného průběhu rozhovoru jsou kontextualizátorem konverzačním. (V souvislosti s těmito dvěma kontexty se na utváření našich interview podílejí i další žánry: na pólu institucionálním např. odborná **diskuse, debata, polemika, argumentace**, zatímco na pólu konverzačním např. **vyprávění** různých dokreslujících příhod ze života.)

Tazatel tedy musí v dialogu postupovat svrchovaně kooperativně: aby dosáhl co nejlepšího výsledku, musí anticipovat případné **komunikační bariéry** (způsobené např. nezájmem recipienta, jeho nejistotou, ostychem, nedostatečným sebevědomím, nízkou komunikační kompetencí aj.) a musí prostřednictvím vhodně volených strategií usilovat o jejich překonání. Jeho hlavní devizou je proto nutně to, čemu stoupcenci konverzační analýzy říkají *recipient design*: tazatel se snaží celý rozhovor formovat s co největším ohledem na respondenta, pomáhat mu, podporovat ho, dodávat mu jistotu a sebedůvěru. V každém interview musí postupovat specificky, doslova ho „šít na tělo“ konkrétnímu respondentovi – nemůže klást otázky mechanicky. Svého partnera vede rozhovorem nenásilně a reaguje živě, s pochopením na jeho odpovědi. Maximálně využívá své znalosti partnera a jeho světa (jeho vzdělání, zájmů, rodinných poměrů atd.) a v dialogu k těmto společným znalostem odkazuje; tím právě vnáší do institucionální interakce dimenzi přátelské nebo kolegiální konverzace.

Úlohou tazatele je tedy především velice náročné zprostředkování mezi zadavatelem výzkumu a respondentem; tato „*translace*“ se odehrává ve dvou sférách, pragmatické a sémantické. Převážně **pragmatickou** povahu má předkládání témat a zadávání otázek, které tazatel často přizpůsobuje recipientovi, jeho „světu“, jeho možnostem a znalostem. Obvykle se snaží oficiální formulace polidštit a „zmluvnit“ (převést je ze stylu písemných projevů odborných či úředních do jednoduché dikce prostě sdělovací); mimoto otázky doplňuje, přibližuje je partnerovi, snaží se ho inspirovat. V opačném směru pak prostředkuje tazatel mezi respondentem a celkovým kontextem výzkumu svými reakcemi na odpovědi partnera: tyto odpovědi totiž domýšlí, doplňuje, interpretuje, dosazuje do nich vhodné pojmy tak, aby vyhovovaly potřebám výzkumu a byly srovnatelné s výsledky ostatních interview. Zde se dopouští především *translace sémantické*. Vysoce vstřícný a kooperativní tazatel ovšem nemůže respondentovi svou verzi (reformulaci) odpovědi vnucovat – většinou mu ji spíše nabízí a ověřuje si, zda respondent jeho



návrh odpovědi akceptuje. (Je však třeba konstatovat, že touto svou aktivitou může tazatel výsledky interview i značně ovlivnit a zkreslit. Jak je známo z konverzační analýzy, naprostá většina mluvčích v těchto situacích preferuje souhlas s tazatelem – akceptovat jeho verzi je pro ně snadné a pohodlné; zřídka se stane, že „vzpurný“ respondent odmítne nabídku tazatele a setrvá u své verze odpovědi, kterou ještě případně dále rozvede.)

Strategie tazatele, které jsme právě charakterizovali – tj. obousměrné translace sémantické i pragmatické povahy – by bylo možno zjednodušeně označit jako „napovídání“: tazatel pomáhá, napovídá partnerovi jak reformulacemi a doplňky nebo konkretizacemi otázek, tak reformulacemi jeho odpovědi, jejich přesnějšími nebo výstižnějšími verzemi, které respondentovi nabízí. Druhý výrazný soubor strategií, které tazatel v průběhu interview hojně aplikuje, nazveme „přítakávání“ – máme tím na mysli nejrůznější druhy souhlasných reakcí tazatele na respondentovy odpovědi, s nimiž se tazatel často explicitně ztotožňuje, pozitivně je hodnotí... (Chvála se přitom může týkat jak vlastního obsahu odpovědi, tak výkonů respondenta v interview: časté jsou metakomunikační výroky tazatele typu *jde nám to výborně, to jste mi toho řekl opravdu hodně*.) Jak je zřejmé, strategie ze souboru „napovídání“ mají převážně charakter iniciační (mají vyvolat odpovědi, reakce, ev. aspoň potvrzení, souhlasné kvitování verze odpovědi, kterou navrhl tazatel), zatímco strategie přítakávací mají charakter reaktivní. Oba soubory strategií se ovšem do určité míry překrývají, není vždy možno jednoznačně rozlišit, zda počínání tazatele patří tam či onam: anaforicky orientovaný souhlas může být zároveň povzbuzením, inspirací, iniciací další odpovědi, jejím kataforickým předznamenáním.

## II.

Ve druhé části příspěvku si povšimneme podrobněji různých možností, jak lze uplatnit strategie „napovídání“ a „přítakávání“ (nezřídka i oboje zároveň), ev. další kooperativní strategie. Materiál byl získán v roce 1994 díky mezinárodnímu výzkumu „Individualismus a demokracie v období rychlých vývojových změn ve střední a východní Evropě“; v rámci tohoto výzkumu zaměřeného na zjišťování postojů občanů (k politickému dění, veřejnému životu, ekonomice atd.) bylo i v českém prostředí uskutečněno 48 rozsáhlých interview. Domníváme se, že soubor poskytuje dostatečně reprezentativní vzorek strategií a postupů tazatele.

## 1. „Napovídání“

1.1 Práce tazatele s otázkou (zadáním tématu), snaha přiblížit ji respondentovi (někdy i ve spolupráci s ním)

### 1.1.1 Vysvětlení otázky v podobě reformulace, parafráze

- T ještě bych se zeptala co je pro tebe přijatelná životní úroveň / nebo pro tvou rodinu samozřejmě  
 R přijatelná životní úroveň  
 T no tak to znamená přiměřeně dobrá / ale co to jako znamená / co si moct dopřát třeba

Respondent váhá s odpovědí a nejistě opakuje část otázky; tazatel reaguje explikací uvozenou např. příznačným *to znamená* a novou formulací otázky.

### 1.1.2 Redefinování klíčového pojmu

- T jakou máte životní úroveň / jestli si myslíte že dobrou  
 R otázka je co je to kategorie dobrá životní úroveň co špatná životní úroveň  
 T já bych zavedla jiný slovo / přijatelná  
 R přijatelná / tak to už je lepší

V tomto případě si respondent vlastně explicitně vyžádá specifikaci otázky (klíčového pojmu) a následně ji akceptuje.

### 1.1.3 Konkretizace otázky pro respondenta

- T co je to pracovní úspěch? / můžeš to vázat na své zaměstnání konkrétně

Nemůžeme zde věnovat speciální pozornost mechanismu *turn-taking*, střídání mluvčích, který je hlavním předmětem zájmu konverzační analýzy. Už na třech uvedených ukázkách si však lze povšimnout, že z hlediska „turn-taking“ bývá reformulace otázky různými způsoby iniciována: a) dochází k ní v téže replice tazatele, která začínala otázkou (tazatel sám cítí potřebu hned připojit reformulaci, určitou instrukci apod.); b) dochází k ní až ve třetí replice: tazatel položí otázku, respondent signalizuje – jak jsme viděli, s různou mírou explicitnosti – potřebu reformulace a teprve poté ji tazatel poskytuje. Srov. výsledky výzkumu oprav (*repair*) v konverzační analýze, např. Schegloff – Jefferson – Sacks, 1977.

#### 1.1.4 Exemplifikace, uvedení pomocného příkladu

- T co se vám nejvíc nelíbí v současné době / to znamená jako ve společnosti / kriminalita a tak dále co se vám opravdu jako nelíbí  
 R kriminalita / to ste mě na to navedla / to jako mě nejvíc štve vysloveně / strach z tohohle / aby se někomu z rodiny něco nestalo

Tazatel současně s otázkou poskytuje i příklad možné odpovědi, respondent na něj reaguje, rozvádí ho; zde navíc explicitně kvituje uskutečnění aktu „napovídání“ (*to ste mě na to navedla*).

#### 1.1.5 Překlad, „translace“ otázky do kódu bližšího respondentovi

- T jaký máte názor na naše politiky / jak je hodnotíte  
 R politici  
 T je nějaké politik kterej se vám líbí?  
 R líbí  
 T no tak jako kterému fandíte žejo

Rozpačité reakce respondenta přiměly tazatele k tomu, aby svou otázku postupně formoval až do podoby pro partnera přijatelné – zcela laické, neoficiální, vyznačené obecnou češtinou. V jiném interview respondent váhá s odpovědí na dotaz po „plánech do budoucna“ a tazatel se opět přizpůsobí: *nevím tak plány to zní asi jako moc hoch žejo / jak si zřejmě asi představujete budoucnost*.

#### 1.1.6 Projekce tazatelovy znalosti respondenta do formulace otázky

- T kde ste byla v zahraničí v poslední době? / vim že máte nějakou dlouhou cestu za sebou

Tazatel mnohdy zapojí své informace o respondentovi (získané z dlouhodobého diskurzu mezi oběma partnery) přímo do formulace otázky; může to ovšem učinit i později, při reformulování v dalších replikách. Rozhodně tímto „zdůvěrněním“ vytvoří lepší podmínky pro přijetí a zodpovězení otázky a pomůže stanovit rámec, v němž by se odpověď měla/mohla pohybovat. Tak otázku po vztahu partnera k práci doprovází poznámka *tak vy ste pracovitá tak to vám kápnu do noty*; jinému respondentovi tazatel dokonce vychází vstříc (při otázce, jak tráví volný čas) slovy *ten volnej čas vemem krátce / protože já vo tobě všechno vim*.

1.2 Vlastní „napovídání“ (probíhá až po položení otázky, často až v dalších replikách, nikoli prostřednictvím reformulace zadání)

### 1.2.1 Tematická inspirace respondenta

T eště jeden aspekt tý věci / k té svobodě třeba taky patří to že řekneme že teď si můžeš jako říkat vopravdu co chceš

Po zavedení rozsáhlejšího tematického okruhu (v tomto případě téma „svoboda“) tazatel postupně tematizuje jeho jednotlivé aspekty, subtémata; pomáhá tím respondentovi zvláště ve chvílích, kdy už zdánlivě svou odpověď vyčerpal.

### 1.2.2 Předkládání možných odpovědi k výběru

T tak u nás většinou lidi k volbám choděj / sou jako ukázněný nebo sou zvyklý nebo je v tom ta zodpovědnost?

Podobně jinému respondentovi nabízí tazatel (na stejné téma: „volby“) možnosti výběru: *budete se něk jako vědomě rozhodovat pro kterou stranu / nebo tak něk to vemete odhadem / nebo se poradíte s manželem?* Při této technice zachází tazatel v napovídání hodně daleko: respondentovi stačí si vybrat, nemusí se namáhat s přemýšlením ani s formulací.

### 1.2.3 Doplnující otázky

T tak ta životní úroveň co to jako pro tebe je / co bys jako chtěl mít?

R mít tolik peněz abych vystačil / nejmíň teda / přinejmenším

T no a co je to vystačit?

R vystačit to je abych si moh dovolit základní potřeby který člověk vlastně potřebuje

T no a to sou který?

Při interview s méně samostatnými nebo méně výmluvnými respondenty je aktivita tazatele vysoká: někdy musí odpovědi z respondenta vyloženě „tahat“, vést ho pomocí doplňujících otázek, které jsou další formou „napovídání“.

### 1.2.4 Napovídání konkrétních údajů nebo potřebných výrazů

T sledujete zpravodajské pořady v rozhlase v televizi?

R v rozhlase minimálně to spíš hudbu jako kulisu / a v televizi pravidelně

T jako zprávy teda?

- R no taky
- T a někdy jako publicistický pořady?
- R taky taky samozřejmě
- T no tak ty Duely a ty Debaty?

Nedokáže-li respondent samostatně „vykryt“ požadovaný tematický okruh, pomáhá mu tazatel „servírováním“ potřebných údajů a úloha respondenta se omezuje na jejich celkem pasivní přijímání a minimální reagování. Někdy mu tazatel poslouží i chybějícím výrazem:

- R teď každé si říká co chce / a druhé den že to nefikal a že to prostě myslel jinak
- T odpovědnost za to
- R odpovědnost za to co řekne prostě nikdo nemá jo

### 1.2.5 Opakování respondenta po tazateli

- R a ty rozdily ekonomický
- T asi u nás budou taky čím dál tím větší
- R čím dál tím větší

Už v předchozím bodě 1.2.4 jsme se zčásti dostali k případům, kdy respondent nereaguje na „náповědu“ souhlasem (ev. odmítnutím, výhradami – to zřídka kdy), ale prostě ji jenom opakuje, přijímá ji beze zbytku, rád se jí „chytá“. U zvláště lakonických respondentů se tazatel vlastně neomezuje na „napovídání“, ale sám odpovídá za ně a je rád, když mu partner odpověď aspoň zopakuje, potvrdí, schválí:

- T a vaše práce / jak se vám tu líbí?
- R no líbí
- T co se vám tu nejvíce líbí?
- R nejvíce
- T je to takovej styk s lidma
- R no styk s lidma
- T a vy ste u toho i taková vokrása
- R no asi já nevim

## 2. Mezi „napovídáním“ a „přítakáváním“

V oddíle I tazatel respondentovi pomáhal, „napovídal“ obměňováním a doplňováním otázky, jejími různými modifikacemi, navrhováním možných odpovědí či dodáváním potřebných údajů a výrazů. Tazatel se tedy pohyboval spíše na pólu otázky a zapojoval různé strategie iniciační. Nyní se zaměříme už spíše na práci tazatele s odpovědí respondenta (resp. s první verzí, prvním

náznakem odpovědi). Tazatel reaguje na odpověď respondenta a pomáhá ji doformulovat, domyslet, něco z ní vyvodit, zobecnit ji. Přitom však jeho replika není pouhým „přítakáním“ a přijetím odpovědi, nemá pouze povahu reaktivní – je zároveň i „nápovědou“, pomáhá partnerovi dál rozvinout odpověď. Jde tu zatím (oproti dalšímu oddílu 3) o práci s odpovědí, která se zdaleka neomezuje na pouhý souhlas, pochvalu, ztotožnění ze strany tazatele.

## 2.1 Tazatelova reformulace odpovědi respondenta

- R no tak mě bavi práce rukou / prostě jako vyrábění určitý fezbátský a tak  
 T aha takže vy ste umělecký řemeslo
- R dělám sport hlavně fotbal nebo vobčas basket volejbal taky  
 T á míčové kolektivní hry

Tazatel zde opět provádí „sémantickou translaci“ (nikoli už na materiálu otázky, ale odpovědi); redefinuje nepřesně označený pojem, pomáhá adekvátním výrazem vystihnout naznačenou představu, parafrázi nahrazuje terminem nebo ustáleným spojením (*takový ty tři dny v pátek se vyjede – prodlouženéj vikend; nějakěj ten pobytovej – stáž*).

## 2.2 Shrnutí, zobecnění odpovědi

- R asi pracuju ráda / někdy mám vyloženě chuť a je mi skoro jedno co za to dostanu / pak sou teda dny že mě třeba něco rozcílí  
 T ano ale v podstatě jako prostě ta práce je pro vás důležitá
- R mám problémy s tím že si lidi myslí že jsem prospěcháť / jo protože neuvažujou stejně jako já  
 T no tak to je vůbec problém porozumění mezi lidma

Tazatel shrnuje a zobecňuje spontánní, neurovnané, často „rozevláté“ odpovědi respondenta – obvykle za pomoci příznačných výrazů *vůbec, v podstatě, obecně řečeno, to je typickej model...*

## 2.3 Interpretace odpovědi vedoucí k vyvozování závěrů

- T a vy ste spokojená s téma zprávama v televizi?  
 R celkem jo  
 T a rozhlas posloucháte?  
 R ano při práci  
 T jako všechny ženy / zaplat' pambu že existuje žejo  
 R člověk se něco dozvi  
 T takže já bych z toho vysoudila že se cejtíte bejt dobře informovaná o politickém dění u nás

Tazatel tu uskutečňuje náročné, někdy dost odvážné procesy interpretační a inferenční. Jeho reakce často začíná konektorem *takže*, následují pak slovesa ze skupiny *vysoudit, vyvodit, interpretovat, pochopit...* (*takže by se to asi nechalo interpretovat..., to znamená že bych z vás mohla vyvodit..., tak když sem to dala dohromady..., takže mně teda je jasný...*).

## 2.4 Domyšlení, doformulování odpovědi tazatelem

### 2.4.1 Návrat k tématu

- R sestra je vedoucí účtárny / je jí třicet let ale ještě není vdaná / žije zatím u nás doma u rodičů / ona je ta jediná která má skutečně celkem slušný plat  
 T takže zvyšuje životní úroveň vaší rodiny

Tazatel domýšlí a reformuluje odpověď tak, že ji – v souladu se svou rolí v dialogu a v celém institucionálním diskurzu – vrací zpět, svádí ji směrem k otázce, k zadanému tématu (zde k tématu „životní úroveň“).

### 2.4.2 Nápomoc k dalšímu rozvíjení odpovědi

- R abych nemusel přemejšlet jestli si věc můžu koupit nebo nemůžu  
 T jakoukoliv  
 R no ne jakoukoliv / no věc kterou druhý auto je zbytečný například jo ale  
 T věc kterou potřebuju  
 R věc kterou potřebuju k tomu abych normálně bezstarostně moh tím životem procházet jo

Tazatel domýšlí odpověď, snaží se ji „dopovědět“ a zároveň respondentovi „napovědět“. Svou doplňující reakcí pomáhá partnerovi odpověď dál rozvíjet, otvírá mu další možnosti.

### 2.4.3 „Vcit'ování“

- R já se tu naučil žít a žil sem tady zkrátka  
 T a dokonce se ti tady i líbilo vid'et  
 R líbilo se mi tady

Někdy však tazatel reaguje na odpověď, „domyšlí“ ji i méně racionálním způsobem: spíše odhaduje smysl odpovědi a názor nebo postoj partnera s pomocí své znalosti respondenta, vcit'ování do jeho světa.

## 2.5 Ověřování tazatelovy reformulace u respondenta

- R no kdybych se rozhodl tak bych mohl vycestovat / ale tak já sem rád tam kde sem / mám rád tady vlast  
 T vidíš tak to znamená že člověk sice jako ty možnosti má / ta svoboda je / ale zase uskutečnit to / to není pro každého jednoduchý / nebo si to každému třeba ani nepřeje / jo myslíš že to tak je?

Ve všech výše uvedených případech (2.1 – 2.4) může být reakce tazatele na odpověď (její domyšlení, reformulace, zobecnění atd.) doprovázena explicitní otázkou, s jejíž pomocí si tazatel ověřuje, zda respondent jeho verzi odpovědi, jeho interpretaci přijme. Otázka může mít různé podoby, např. *dalo by se říci?*, ale nejčastěji pouze *ne?*

## 2.6 Zapojení tazatele do respondentovy formulace odpovědi

- R lidi nadávali vždycky budou nadávat zase / sou profesionální reptalové který to mají  
 T to mají v povaze  
 R víceméně zakódovaný už že budou vždycky se vším nespokojený

Za přispění respondentovi „dopovězením“ a „napovězením“ zároveň se dají považovat i tazatelovy drobné, takřka neznamenné vstupy, které se vlastně stávají součástí odpovědi respondenta. Odpověď i přes nenápadnou repliku tazatele pokračuje celkem bez přerušení, návaznost je tu plynulá; většinou část odpovědi přejímá tazatel od respondenta nebo respondent od tazatele.

## 3. „Přítakávání“

Okruh přítakávání zahrnuje bohatý, diferencovaný repertoár strategií založených na výhradně pozitivní reakci tazatele na respondenta: na jeho odpovědi, názory, postoje, formulace, chování atd. Uvidíme dále, že formy souhlasu a chvály tazatele jsou někdy až přehnané; ve snaze o úspěšný průběh rozhovoru se tazatel ztotožňuje s respondentem, vychází mu maximálně vstříc, chová se až konformně a servilně, jeho neustálé „já taky“ působí až komicky.

### 3.1 Souhlas tazatele s respondentem: prostředky jeho vyjadřování

#### 3.1.1 Jistotní modalita

- R neberu to jako společenskou záležitost rozumíte  
 T ano ano naprosto rozumím



- R vyplývá to jako z mé povahy
- T jistě to je tak vždycky samozřejmě

Tazatel obvykle proklamuje svůj bezvýhradný souhlas (kterým povzbudí partnera k další aktivitě) za pomoci výrazů *ano (no, nojo)* a četných prostředků jistotní modality: *jistě, samozřejmě, určitě, rozhodně*. Souhlas s respondentem bývá vyjadřován i spojením *máte pravdu, to je pravda, to je jasný (normální, pochopitelný, opodstatněný), ani se nedivím* aj., a rovněž konstrukcemi zápornými, které reagují na negativní výpovědi respondenta:

- R tak se to přece nedá dělat
- T ne to rozhodně ne

### 3.1.2 Souhlas + opakování po respondentovi

- R spousta šikovnejch lidí bych třeba rád v tom parlamentě viděl ale ti většinou nekandidují
- T to je pravda většinou nekandidují

Své vyjádření souhlasu tu tazatel posiluje ještě doslovným opakováním formulace respondenta (resp. její části).

### 3.1.3 Souhlas + parafráze výpovědi respondenta

- R sestra se vdala žejo / odešla z rodiny
- T ano / neujídá ze společného krajice no

Zajímavé jsou souhlasné projevy tazatele, které parafrázuji výpověď respondenta s využitím idiomů a frazeologismů (*neujídá ze společného krajice; přestali ste žít dvá krky; renůžete si vyhazovat z kopytka...*).

### 3.1.4 Souhlas + zesílení

- R že když jednou na tom světě sem že bych docela měla právo se někam podívat
- T to je pravda / právo a snad dokonce i povinnost

Svůj souhlas tazatel mnohdy zesiluje s pomocí prostředků gradace, kontrastu, expresivních výrazů, akcentování.

## 3.2 Pochvala respondenta

### 3.2.1 Pochvala za jeho činy, jednání

- R tak sem toho nechala a dala sem výpověď
- T tak to ste určitě udělala dobře

Souhlas tazatele zde nabývá formy pochvaly, schválení akcí respondenta, o nichž hovořil v předchozí replice.

### 3.2.2 Pochvala za vyslovený názor

- R kdyby byla větší poctivost mezi těma nahore že by byla i větší poctivost mezi těma dole a mohlo by to jít dopředu trochu rychleji
- T no ale víte že to se mně zdá bejt hodně teda moudrý / je to pravda no / žádný příklady nejsou

Zde tazatel chválí respondenta za jeho názory a postoje proklamované v odpovědi; nejčastěji chválí slovy *to je moc pěkný; to je krásný; to ste skromná* aj. Stranou necháváme další typ, resp. důvod pochvaly - případy, kdy tazatel chválí respondenta za spolupráci při uskutečňování interview (srov. o tom ve 4.3).

## 3.3 Porozumění projevené respondentovi

### 3.3.1 Vstřícnost, pochopení tazatele

- R vobě děti dojížděly do školy čili furt peníze
- T no platili ste všechno
- R teď sice u nás dál voba bydlení / ale už to není takový no
- T no přece jen mají svůj vlastní příjem

Tazatel někdy vychází respondentovi vstříc při exponování jeho problémů, vcitíuje se do jeho vnitřního světa, přistupuje na jeho myšlení, projevuje mu porozumění a pochopení.

### 3.3.2 Údiv, překvapení

- T tančit už nechodíš : a proč?
- R už si připadám moc starej na to
- T ježišmarjá / no tak prosím tě jak je to možný?

Údiv tazatele je v podobných situacích motivován znalostí respondenta (v tomto případě sotva dvacetiletého chlapce). Udivené otázky tazatele (časté mj. tam, kde tazatel projevuje údiv nad nízkými příjmy respondentů) sice nelze považovat přímo za projevy souhlasu a přitakávání, ve svých důsledcích však zapadají mezi projevy sympatie a porozumění.

### 3.3.3 Účast s respondentem

- R teďka zase zdražili jesle / takže já platím skoro čtrnáct set jesle měsíčně  
 T za měsíc čtrnáct set za jesle / no to je teda paleta strašná / to na tom vopravdu nejste moc dobře / ani se nedivím že si stěžujete

Projevy účasti a soucitu tazatele nezřídka splývají s výše uvedenými projevy údivu a porozumění; mívají polohu značně osobní, emotivní.

## 3.4 Identifikace tazatele s respondentem

### 3.4.1 Proklamace názorové shody

- R lidi nejsou ochotný k nějaký takový argumentační diskuzi / naprostá odmítavost k přístupu nebo názoru toho druhého  
 T nojo nadávání jako program / to je ta póza těch lidí / prostě nadávat nic neřešit

Na rozdíl od předchozích kategorií zde už ze strany tazatele nejde o projevy souhlasu, chvály, účasti, porozumění, při nichž si tazatel zachovával určitý odstup a nevstupoval do dialogu s vlastními názory („nenesl na trh vlastní kůži“). V bodě 3.4 se setkáváme s aktivním ztotožněním tazatele s respondentem; tazatel tu proklamuje shodu svých vlastních názorů se stanovisky respondenta a výrazně tím podporuje jeho přístup k věci.

### 3.4.2 Identifikace jako přechod na pozici respondenta

- R když se nenašetří tak jedeme do Hradiště no  
 T to je někdy lepší než do zahraničí / tam není nikdy jistota že se to vyvede

V těchto momentech zachází tazatel ještě dál: neproklamuje shodné názory s partnerem, ale přijímá – pro tuto chvíli – názory partnera za své, pragmaticky se s nimi ztotožňuje, přistupuje na ně a vydává je za stanoviska vlastní. Toto náhlé a nápadné ztotožnění s respondentem tazateli

těžko uvěříme. Stejnou strategii konformní solidarizace tazatele s respondentem můžeme sledovat i v následujících bodech.

### 3.4.3 Podbízení, vlichocování

- R obdivuju lidi který maj čas číst / ne obdivuju závidím jim
- T no ale voni zase třeba dělaj miň jinejch věcí

Ztotožnění zde nabývá až podoby komplimentu, lichotky (tazatel obdivuje všestrannost a výkonnost respondenta).

### 3.4.4 Prostředky vyjadřování identifikace

#### 3.4.4.1 „JÁ TAKY“

- R teďka si uvědomuju že vod listopadu sem přečetl jednu knížku to je hrozný
- T no tak to / víte že já taky? / není čas na to vůbec

Explicitní identifikace pomocí *já taky* je v našich interview velice častá; svou okamžitostí a bezvýhradností v nás opět probouzí nedůvěru a pocit, že se tazatel takto účelově ztotožní s jakýmkoli výrokem respondenta (neustále *já taky mám ten názor; já sem to taky zažila; já taky nemám moc ráda ty Lidovky; já si taky kupuju ty ženský žurnály; to já taky nemusím mít...*).

#### 3.4.4.2 „ČLOVĚK“

- R sport mám ráda ale občas / zas nějak moc ho nevyhledávám
- T že by člověk bez toho nemoh bejt to by moh / to je pravda

Užití zástupného výrazu činí identifikaci méně explicitní, účinek je však téměř stejný – opět stojíme před maximální přizpůsobivostí tazatele, který se vstřícně přibližuje světu respondenta a jeho postojům až po naprosté ztotožnění.

#### 3.4.4.3 Inkorporativní plurál I. osoby

- R společenská odpovědnost / neumím si pod tím nic představit / ne
- T to sou prostě pro nás takový prázdný pojmy vid’?

- R ten kontakt s tím děním místním nemám  
 T ne my ženy zaměstnaný / to necháme na ty aktivní ženy bez rodin

*My, náš, my ženy...* – to jsou výrazové prostředky inkluzivního plurálu inkorporativního typu, kterým podle Mathesia (1947) mluvčí zahrnuje „sebe jako prostého příslušníka do větší skupiny“, k níž patří i jeho partner, a tím naznačuje, že jde o „věc všem společnou“, tedy naznačuje ztotožnění s respondentem: přiblížení k němu, naprostou solidarizaci, sdílení určitých zájmů a hodnot (*to sou naše koníčky; my máme spoustu jiný práce; my sme skromný nejsme tak náročný ..*).

### 3.4.5 Paradoxy identifikace

Oddíl o identifikaci uzavřeme názornou demonstrací toho, že snaha získat (a udržet si) sympatie respondenta a zajistit tak optimální vzájemnou spolupráci v průběhu interview vede ke krajní přizpůsobivosti a konformitě tazatele.

- (1) T kam pojeděš letos?  
 R letos sme chtěli do Řecka  
 T a tam je krásně / tam sem už byla  
 R tak snad se nám to podaří  
 T musíme se do každý země podívat
- (2) R byli sme dvakrát třikrát na Západě podívali sme se / ale už mě to pustilo / už ani žádný nadšení  
 T no už sme to viděli  
 R no už sme to viděli  
 T obchody sou všude stejný  
 R doslova

Srovnání ukázek (1) a (2) nepotřebuje komentáře. Oba respondenti mají k cestování do zahraničí postoje naprosto protikladné, tazatel – v obou případech týž – se s nimi však vždy (samozřejmě aspoň jednou „na oko“) zcela solidarizuje, adaptuje se, vyjde jim vstříc.

### 3.5 Pozitivní dialog

- R v zahraničí když sousedi vidí že souseď má nový auto tak nefeknou třeba / kde na to nakrad ale en asi pracuje ten se umí ohánět  
 T aha to je spíš takovej pozitivní vztah ke všemu  
 R ano tak to je  
 T a u nás je takovej kverulantskej  
 R ano přesně tak / ale to je myslim naše vlastnost  
 T náš národní charakter  
 R ano tak

Všechny prostředky souhlasu, chvály, ztotožnění, přizpůsobení, podbizení atd. ukázané v oddíle 3.4 se často podílejí na tom, že tazatel s respondentem vedou ukázkově harmonický dialog, přímo ztělesňující Griceův kooperativní princip a Leechovu zdvořilostní maximu shody; dialog založený na naprostém konsensu. kdy si vzájemně přebírají názory i formulace z úst, vyložené si „notují“.

#### 4. Další kooperativní strategie (převážně metakomunikativní povahy)

##### 4.1 „Je to těžký“

T a tvoje plány do budoucna / na zlepšení životní úrovně? / no tak to je asi dost těžký vid'

Jednou z dalších strategií, rovněž velmi pozitivních a vstřícných vůči respondentovi, je snaha tazatele otázku vzápětí zrelativizovat a umožnit mu, aby na ni nemusel odpovédět. Tazatel umožní partnerovi vyhnout se odpovědi a sám se vyhne nezdvořilému „ohrožení tváře“ partnera (srov. Brownová - Levinson, 1987). Následuje-li za otázkou *to je těžký, to se těžko posuzuje, to je problematický, ev. vy ste mladá vy eště nemáte zkušenost, o tom asi člověk ani neuvažuje* apod., signalizuje tím tazatel, že nebude na odpověď naléhat; tím usnadňuje respondentovi pozici, ten může ze situace vyjít se ctí. I tato úniková, úhybná strategie je vlastně určitým „napovídáním“; nejde tu však už o napovídání věcné, informační, ale právě strategické.

##### 4.2 „Už jste to vlastně řekl“

T tak můžeme k tomu dalšímu okruhu / my sme teda něco z toho už probrali protože sem se vás chtěla ptát na to jak hodnotíte naše politiky / tak to už máme za sebou to už vim

Strategie, které uvádíme v tomto čtvrtém oddíle, mají převážně charakter metakomunikativní; jsou neseny výroky tazatele (ale ev. i respondenta), které se vztahují k právě probíhající komunikační události, k uskutečňovanému interview. Tím, že tazatel zároveň s požadováním další odpovědi sděluje partnerovi, že *vy ste to tady už hodně nakous, vy ste o tom už vlastně hovořil, my sme už z toho tady hodně prohovořili, už trošku sme do toho zabrousily, vy už ste toho tady spoustu řek*, vychází opět respondentovi výrazně vstříc: vzbuzuje v něm dojem, že si může určité odpovědi ušetřit, že už svou roli do značné míry splnil, že požadavky interview úspěšně uspokojuje. Podobná vyjádření tazatele se vlastně týkají struktury rozhovoru; tu ale

reflektuje i respondent, který se – v některých případech – aktivně podílí na její realizaci. Svědčí o tom výroky respondentů typu *já sem teďka od toho trošku unikl, já bych to rozdělila, myslím že k tomu už není potřeba nic říkat...*

### 4.3 Ocenění výkonů respondenta v interview

T s vámi se mi dobře mluví protože vy hned všechno pochopíte co chci / nakonec ještě budeme mluvit kratší dobu než potřebujeme

Kooperativní funkci plní i tazatelova častá chvála respondentovy spolupráce, jeho výkonů, účasti na interview. Tazatel obvykle hodnotí vzájemnou interakci slovy *dobrý, to je fajn, de nám to výborně (moc dobře, hezvadně); to sme probrali už hodně dopodrobna, to sme vyčerpali až hodně / bylo to zajímavý; to sme si dobře vyjasnili (objasnili); tak to ste mně dal moc pěkný příklad konkrétní; a dále vyloženě metařečovými výrazy to ste řek moc hezky, to ste vyložil krásně, to ste moc dobře vyjádřila, no tak to bylo velice precizně řečeno...* Vrcholným oceněním je např. *Vidíte já se ještě s váma poučím vopravdu já zmoudřím*. I tato metařečová a metakomunikativní hodnocení fungují jako pozitivní motivace pro respondenta k další spolupráci; to neplatí pouze tam, kde interview uzavírají (*tak já si myslím že sme to vopravdu zvládly všechno dobře, fajn já si myslím že ste mi toho řek vopravdu spoustu strašně*).

Aspoň na okraj připomeňme, že své odpovědi jistým způsobem hodnotí, označuje někdy i respondent. Platí to jen o některých účastnících průzkumu, kteří svůj výkon reflektují s dostatečným nadhledem; ti hodnotí sami sebe např. *já bych začala velice netradičně, asi to vypadá teď třeba trošičku možná učebnicově, je to ode mě takový trošku monotematický, já vim to je takový otrěpaný*. (Je zjevné, že respondenti jsou k sobě kritičtí – na rozdíl od veskrze pochvalných hodnocení tazatele.) I z úst respondentů přitom můžeme zaslechnout vyloženě metařečová vyjádření: *mluvim osobně, nedokážu to definovat, netroufám si to říct, asi takle bych to jako formuloval...*

### 4.4 Zařazení do širšího kontextu institucionálního diskurzu

R ODA je moje strana

T a viš že skoro všichni mají ODu

R skutečně jo?

T no vopravdu co já dělám rozhovory tak všichni mají ODu

V bodech 4.2 a 4.3 jsme se pohybovali v kontextu konkrétního interview; tazatel však často odkazuje i k celkovému kontextu výzkumu, ke svým ostatním interview, srovnává probíhající interakci s předchozími, zařazuje ji mezi ně. Tyto výroky tedy fungují jako specifické kontextualizátory. Ke zkušenostem tazatele z vedení tohoto dlouhodobého diskurzu poukazují např. výroky s výrazem *většina/většinou*: *většina mých respondentů čte Mladou frontu; většinou se lidi ptám na rozdělení Československa, většinou jim připomenu, většinou jim to konkretizuju...* Zasazení do kontextu ostatních dialogů tematizují i srovnání typu *to nejste sama, nejste první, to říká skoro každéj, to mi ještě nikdo neřek aj.*

#### 4.5 Vybočení tazatele ze schématu interview

- T učila by ses jazyky dál by ses vzdělávala / ještě tak aby v tom mozku to zůstalo  
 R tak vono já sem slyšela že to chce pořád trénovat  
 T no tak já tomu moc nevěřím / já už to pociťuju mně ta paměť už nějak neslouží

V úvodu jsme upozornili na to, že interview oscilují mezi institucionálním diskurzem a běžnou konverzací participantů. Do tohoto neformálního konverzačního kontextu směřují různé odbočky, kdy tazatel na chvíli vypadne ze své oficiální role a zaangažuje se v rozhovoru osobně. Těmito specifickými kontextualizátory zařadí interview do svého dlouhodobého diskurzu s respondentem (většinou přítelem, známým, sousedem, kolegou). Takové vybočení tazatel někdy i explicitně komentuje (*já sem trošku vodběhla vono mi to nedalo*). Někdy tazatel vybočí veden snahou dovědět se od respondenta něco zajímavého pro sebe, poučit se od něj:

- T to si můžete vzít do letadla kolo? / to ste měli takovou výjimku nebo to může každéj? / jako zavazadlo?  
 R no to může každéj

Jindy naopak sám neodolá nutkání poradit partnerovi, poučit ho, aktivně se podílet na řešení jeho problémů:

- R Janáčka / já sem slyšel vod něj jednu věc / nic vic sem vod něj neslyšel  
 T no tak si poslechněte Tarase Bulbu a Sinfoniettu / to je strašně krásný no vopravdu ale  
 R no tak já to zkusím no



## 5. Vyjádření odlišných názorů tazatele, provokace respondenta

R čtu Českéj deník / i když teda co se týče jazykového je nejslabší / člověk tam nachází hrubky

T ale taky von je jako řákej štvavej si myslim

R ale nevim / von zas jako velice objektivně třeba uveřejňuje dopisy čtenářů byt' teda s tím třeba ty redaktoři nesouhlasěj / nemyslím si že to je řáká štvavost

T mně to přišlo až dost / no ale to je individuální no

Nakonec jako samostatnou kategorii zařazujeme jedinou malou skupinku replik tazatele, které nejsou projevem kooperativních a vyloženě vstřicných strategií. Zde se tazatel odhodlává k projevům určitého nesouhlasu s názory respondenta. Tazatel respondentovi (obvykle ne příliš razantně) oponuje, polemizuje s ním, zpochybňuje jeho postoje, pokouší se jeho názory korigovat. Někdy se tím snaží respondenta vyprovokovat, aby své stanovisko rozvedl a hájil; častěji si však počíná opatrně, své „vrtavé námitky“ opět stahuje, ustupuje od nich, couvá, dává respondentovi možnost setrvat na svém (srov. výše manévr *No tak to je individuální no*).

Závěrem lze jediné shrnout, že role tazatele v otevřených výzkumech klade mimořádné nároky na jeho komunikační kompetenci. Tazatel musí aktivizovat rozsáhlý komplex strategií, které směřují k jedinému cíli: usnadnit respondentovi účast na interview, zainteresovat ho na realizaci rozhovoru, pozitivně ho motivovat. Proto tolik vstřicnosti, chvály, projevů souhlasu a porozumění; proto tazatel respondentovi tak usilovně pomáhá, „napovídá“; proto se snaží vzbudit dojem nenucenosti, uvolněnosti, nijak partnera neznásilňovat (umožnit mu, aby na některé otázky ani nemusel odpovídat); proto se tazatel někdy s respondentem, jeho názory a přístupy až nepřirozeně identifikuje, vychází mu vstříc rozhodně víc než na půl cesty. Tím vším pomáhá překonávat komunikační bariéry u respondentů, z nichž mnozí jsou na tento typ rozhovoru velice málo připraveni. Strategie tazatele jsou určeny maximálním a všudypřítomným ohledem na respondenta: tazatel se pro něj snaží vytvořit situaci co nejméně oficiální, pohybuje se mezi oficiálním diskurzem výzkumu a přátelskou konverzací tak, aby tento neformální pól byl v rozhovoru přítomen co nejvýrazněji. Domníváme se proto, že podobná interview poskytují velmi zajímavý materiál pro výzkum kontextualizace (zde je permanentně obousměrná) i pro zkoumání široce chápané, sémanticky i pragmaticky profilované „translace“, která tu probíhá nejen mezi dvěma účastníky konkrétního dialogu, ale – prostřednictvím tazatele jako „translátora“ – i mezi dvěma velmi odlišnými diskurzy. Jestliže si takto uvědomíme celou náročnost tohoto typu komunikace, přestane nás udivovat značná konformita, až přehnaná

přízpusobivost či podbízivost tazatele vůči respondentům: v zájmu dosažení cíle mu opravdu nezbyvá nic jiného, než raději takto „ohrozit svou vlastní tvář“, aby neriskoval jakékoliv „ohrožení tváře“ respondenta a tím třeba i neúspěch interview.

## Literatura

- Brown, P. – Levinson, S.C.: *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge Univ. Press 1987.
- Grice, H. P.: „Logic and Conversation.“ In: P. Cole – L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics*. Vol. 3: *Speech Acts*. New York 1975, 41-58.
- Houtkoop-Steenstra, H.: „Meeting Both Ends: Between Standardization and Recipient Design in Telephone Survey Interviews.“ In: *Situated Order*. Ed. P. den Hove – G. Psathas. University Press of America 1994.
- Houtkoop - Steenstra, H.: „Probing Behaviour of Interviewers in the Standardised Semi-Open Research Interview.“ *Quality and Quantity*, v tisku.
- Leech, G.: *Principles of Pragmatics*. London – New York: Longman 1983.
- Mathesius, V.: „Jazykozpytné poznámky k tečnické výstavbě souvislého výkladu.“ In: *Čeština a obecný jazykozpyt*. Praha: Melantrich 1947, 380-414.
- Müllerová, O.: „Podmínky úspěšnosti rozhovoru jako metody sociálně psychologických výzkumů.“ In: *Kształcenie porozumiewania sie*. Opole: WSP 1994, 265-270.
- Schegloff, E. – Jefferson, G. – Sacks, H.: „The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation.“ *Language* 53, 1977, 361-382.

Olga Müllerová

### **Komunikace při nakupování z hlediska sociálně-psychologického**

Nakupování je v současné době jednou z běžných činností skoro každého jednotlivce. Jde o činnost, v níž jak verbální, tak neverbální komunikace hraje podstatnou úlohu.<sup>1</sup> Každý uživatel jazyka denně touto komunikací prochází, nicméně její složka jazyková a mimojazyková a jejich vzájemná souhra nebyly dosud soustavně popisovány. Studium komunikace při nakupování může přinést výsledky i pro jiné oblasti lingvistického zkoumání i pro praxi. Může přispět

- k propracování teorie komunikace, zejména teorie dialogu,
- k poznání současné mluvené komunikace v jedné z každodenních oblastí života;
- k poznání jazykových prostředků a jejich užívání v této specifické komunikační situaci, její jednotlivé faktory (sociální, psychologické, situační, pragmatické) ve vzájemném působení určují jejich podobu,
- výsledky výzkumu sociálně-psychologických aspektů této komunikace by mohly být využity v praxi pro zlepšení vztahů mezi zákazníkem a prodávacem a pro hladký průběh této komunikace

#### **1. Vymezení rozhovoru při nakupování**

Rozhovor při nakupování je jedním z výrazných typů dialogů, který se vyznačuje relativně stabilními rysy, bez potíží lze stanovit schéma jeho průběhu a textový vzorec.<sup>2</sup> Relativní schematičnost rozhovorů při nakupování je dána jednak specifickými rysy komunikační situace, v níž se uskutečňují, jednak tím, že se tyto rozhovory neustále opakují (s pochopitelnými modifikacemi vyvolávanými rysy jednotlivých aktuálních komunikačních situací). Pro úspěšnou realizaci řady nakupovacích aktů je žádoucí unifikace této komunikace, protože umožňuje její zrychlování a zjednodušování. Na to mají vliv některé rysy současné společenské situace: jednotná obchodní síť, jednotný způsob prodeje, málo odlišný sortiment zboží, jednotné ceny, stejná pravidla reklamaci atp. Proti tendenci ke zrychlování, zjednodušování aktu nakupu a prodeje a samozřejmě i komunikace při nich působí faktory individualizační (osobní vlastnosti účastníků rozhovorů atp., srov. o tom podrobněji v bodě 3)

Rozhovor při nakupování lze vymezit jako dialog dvou partnerů, realizovaný pomocí verbální a neverbální komunikace, popřípadě i pomocí neverbálních činností, jehož cílem je uspokojit potřebu nakupujícího partnera (zákazníka). Pro zákazníka je cíl nákupu v podstatě individuální (uspokojuje své potřeby), pro prodáváče jako představitele státního obchodu je třeba cíl nákupu hledat v míře prodáváčova zainteresování na prosperitě obchodu. Situace v obchodě soukromém je pochopitelně odlišná

## 2. Komunikační situace nakupování

Komunikační situace nakupování je formována zejména těmito faktory

– **Rysy celkové společenské situace** V určité společenské a hospodářské situaci se vytvářejí určité normy nakupování a prodávání (v současné době je to státní obchod, určitá úroveň nabídky a poptávky, zaměstnání prodáváčů zastávají většinou ženy) Tyto skutečnosti vedou k vytvoření jistého stereotypu nakupování, v němž prodáváči užívají jen nutně zdvořilostní formy Mezi prodáváčem a zákazníkem je totiž jen slabší sociální protiklad daný protikladem zaměstnanecké role a role občana, který potřebuje nakoupit zboží, oproti silnému sociálnímu protikladu prodáváče (majitele) v soukromém obchodě a zákazníka, o jehož přizeň prodáváč stojí Dobové komunikační zvyklosti při nakupování jsou ovlivněny rychlým pracovním a životním tempem. To se projevuje v tendenci, aby rozhovory při nakupování byly co nejúspornější a nejstručnější.

– **Sociální role partnerů při nákupu** Jde o sociálně protikladné role prodáváče a zákazníka, které oběma komunikantům „předepisují“ určité způsoby chování, včetně řečového Popis funkčního místa prodáváče předepisuje komunikantovi v této roli např. určitou míru jazykové vyjádřené zdvořilosti, ochoty atp., chování zákazníka je určováno obecným povědomím o tom, jaké je třeba dodržovat normy chování při takové situaci, jako je nakupování

– **Cíl nákupu** Základním cílem všech normálních rozhovorů při nakupování je prodej a nákup zboží za účelem uspokojení potřeby zákazníka Prodáváč i zákazník tedy spolupracují na uskutečnění společného cíle, i když oba mají rozdílnou motivaci Pro tuto spolupráci volí přiměřené jazykové prostředky

– **Prostředí a aparatura** Zařízení prodejny, uspořádání zboží napomáhá k úspěšnosti komunikace prodáváče a zákazníka a vede většinou k její úspornosti a k možnosti zapojit do ní neverbální prostředky, které úspornost ještě zvětšují. Totéž lze říci o aparatuře<sup>3</sup>, předmětech, jimiž prodáváč manipuluje při nabízení, odměřování (odvažování) zboží a při jeho předávání zákazníkovi.

Tyto základní rysy komunikační situace<sup>4</sup> mají podíl na tom, že rozhovor při nakupování vykazuje stabilní rysy textové a jazykové výstavby. Jde zejména o tyto rysy

- užití typických zdvořilostních stereotypních nakupovacích formulí,
- strategie vedení rozhovoru (projevuje se zejména v jeho fázích, srov. bod 4.1.),
- tendence k úspornosti,
- užití neverbálních prostředků,
- užití deiktických prostředků

Tendence k úspornosti a s ní související celková délka rozhovorů je jedním z nejvýraznějších rysů komunikace při nakupování. Je způsobena již zmíněnými faktory, totiž určitými rysy celkově společenské situace, které jsou pro nakupování relevantní (současné rychlé životní a pracovní tempo, malá hustota obchodní sítě vzhledem k množství obyvatelstva a jeho potřebám vede k přeplňování prodejen, frontám atp.). Kromě toho má na úspornosti rozhovorů při nakupování značný podíl situace. Jde o rozhovory, které lze zařadit mezi situační, situace je do rozhovoru přímo zapojena a díky tomu není třeba řadu skutečností explicitně vyslovovat (např. určení váhových jednotek, pojmenování předmětů souvisejících s balením zboží i s jeho placením).<sup>5</sup> Účast situace v probíhajícím rozhovoru vyvolává pochopitelně další jazykové jevy, např. výskyt deiktických prostředků a prostředků neverbálních, zejména ukazovací a zobrazovací gestikulaci.

Úspornost jazykové složky rozhovorů při nakupování, kterou lze blíže specifikovat jako redukci, náznakovost a eliptičnost, je vyvolána ještě dalšími třemi faktory, totiž vlivem komunikačního kontextu, vlivem společných znalostí partnerů komunikace (všeobecných o současném světě i speciálních o zboží a způsobech nakupování a provozu prodejen) a konečně

vlivem **společného zkušenostního komplexu** partnerů komunikace, který se týká hlavně prodeje/nákupu zboží <sup>6</sup>

**Komunikační kontext** (řetězec, skupina příbuzných, obdobných, vzájemně vázaných komunikačních událostí, srov. Kořenský-Hoffmannová-Jaklová-Müllerová, 1987) je u rozhovorů při nakupování výrazný a silný. Jde vlastně o opakovanou situaci prodeje/nákupu, o jeden z řady týchž interakčních aktů. S komunikačním kontextem je těsně spjata působení společného zkušenostního komplexu partnerů rozhovoru (souboru znalosti a zkušenosti sdíleného jednotlivými komunikanty, jehož existence umožňuje a usnadňuje komunikaci, srov. Kořenský-Hoffmannová-Jaklová-Müllerová, 1987). Projevuje se opět úsporností, ale také v tom, že oba partneři volí ustálené způsoby komunikačního jednání, které vedou ke splnění základního cíle. Tyto ustálené způsoby se týkají např. sledu otázek a odpovědí a způsobů vzájemného reagování. Prodáváč a zákazník spolupracují podle ustálených zvyklostí, pravidel, společně „naplňují“ vzorec komunikační události (KU) nákup. <sup>7</sup> Společné znalosti dovolují partnerům skutečně maximální úspornost v komunikaci. Některé rozhovory jsou tak úsporné, stručné, že jsou pro nezúčastněného posluchače nesrozumitelné.

### **3. Vliv faktorů komunikační situace nakupování na výběr a podobu jazykových prostředků**

Uvedené rysy komunikační situace nakupování (totiž rysy celkové společenské situace, účast aktuální situace, začlenění KU nákup do komunikačního kontextu, společné znalosti partnerů komunikace, společný zkušenostní komplex), které vedou k užívání zdvořilostních stereotypních formulí, k úspornosti, k užívání deiktických prostředků a k uplatňování neverbálních složek komunikace, působí vždy jednotně a vedou k ustálenému modelovému komunikačnímu jednání. Vedou k takovému vzájemnému reagování komunikantů, na jehož konci je uskutečnění nákupu, totiž cíle celé KU.

Jiné rysy komunikační situace nepůsobí tak jednoznačně a způsobují spíše variabilitu jednotlivých komunikačních událostí. Jde hlavně o rysy spjaté s osobnostními strukturami partnerů komunikace, <sup>8</sup> např. výrazné osobní vlastnosti obou komunikantů a jejich momentální psychický stav, stupeň vzdělání, druh zaměstnání u zákazníka, vyjadřovací zvyklosti obou partnerů, ztotožnění se komunikanta v roli prodáváče s požadavky kladenými na tuto sociální roli. Tyto faktory se navzájem různě kombinují a to má za následek, že řada jedinečných KU

nákup se liší v některých složkách jazykové výstavby. Tuto skutečnost lze dobře ukázat např. na volbě spisovného nebo nespisovného útvaru národního jazyka, eventuálně na střídání spisovných a nespisovných jazykových prostředků v jednotlivých rozhovorech při nakupování.

Kromě osobních vlastností a sociálních charakteristik prodáváče a zákazníka mohou na volbu spisovného nebo nespisovného útvaru národního jazyka mít vliv i některé rysy aktuální komunikační situace, např. druh prodejny a druh nabízeného a požadovaného zboží. Je ovšem zajímavé, že např. relativně vyšší sociální statut (týkající se vzdělání nebo postavení v zaměstnání) může zákazníka vést k užití jak spisovných, tak i nespisovných slov a tvarů. Důležité jsou tu právě individuální vyjadřovací zvyklosti a vlastnosti (např. je zvyklý jednat spíše nadřazeně, nebo spíše přátelsky, eventuálně se podbízí, může se záměrně přizpůsobit prodáváči, nebo naopak se od něho odlišit). Prodáváč jako reprezentant instituce obchodu může mluvit spisovně, na druhé straně v zájmu navazání kontaktu se zákazníkem (za účelem prodeje) volí někdy raději neformální nespisovný způsob vyjadřování. Osobní vlastnosti hrají nepochybně i u něho velkou roli. Vliv na volbu spisovného nebo nespisovného kódu má i druh prodejny a druh nabízeného (požadovaného) zboží. V prodejnách luxusního zboží bychom spíše předpokládali, že prodáváči budou mluvit spisovně, ale zdaleka to není pravidlem, pod vlivem ostatních činitelů, které jsou ve hře ve svém úhrnu (sociálně-psychologická charakteristika prodáváče a zákazníka a jejich momentální stav), volí oba partneři buď prostředky spisovné, nebo nespisovné.

#### 4. Výstavba rozhovoru při nakupování

Z hlediska faktorů komunikační situace, které ovlivňují průběh komunikace při nakupování, a vzhledem k jejímu neustálému opakování v rámci činnosti každého uživatele jazyka, jeví se tento druh rozhovoru jako určitý rituál, realizovaný pomocí řady stereotypních vyjádření. Ritualizovaný průběh rozhovoru má několik fází. Z nich některé nejsou pro realizaci nákupu/prodeje naprosto nezbytné, ale za příznivých podmínek, kdy prodáváč ani zákazník nejsou v časové tísní a jejich dobrý momentální vztah je ještě posilován velkou mírou zdvořilosti, se realizují a přímo se také vztahují k průběhu interakčního nakupovacího aktu. V některých rozhovorech se vyskytují i jisté odbočky od přímého jednání, které je zaměřeno pouze na koupi. Jde o případy, kdy zákazník nákup zdůvodňuje, kdy vysvětluje, proč užil určitého pojmenování atp.

#### 4.1. Fáze rozhovoru při nakupování

- I Zahájení (pozdravy)
- II Výzva prodavače, aby zákazník vyslovil přání, vyslovení přání zákazníkem
- III Výběr zboží, rozhodnutí o realizaci/nerealizaci nákupu
- IV Placení
- V Převzetí zboží
- VI Ukončení (poděkování, pozdravy)

Při běžném nakupování je jen relativně málo rozhovorů, v nichž se uskutečňují všechny uvedené fáze. Především v současné době, kdy se nakupování a prodávání soustřeďuje stále více do obchodních center, postrádá smysl zahájení a ukončení nákupu pozdravem. Ve velkých prodejnách vstupující a odcházející zákazník nemůže pozdravit prodavače, stejně jako prodavač nemůže uvítat zákazníka. Navázání a ukončení jejich kontaktu prostřednictvím pozdravů je znemožněno vnějšími podmínkami. Začátek rozhovoru splývá tedy často s druhou fází rozhovoru, s výzvou prodavače, aby zákazník vyslovil své přání.

Protože se v současné době placení a vydávání zboží ve většině prodejen děje odděleně od jeho výběru, bývá rozhovor ukončen okamžikem, kdy prodavač předá zákazníkovi pokladniční blok určený k zaplacení a oba si vymění zdvořilostní děkovací formule. Příklady (1) a (2) reprezentují dvě nejčastější podoby rozhovorů při nakupování. V př (1) se uskutečňují všechny fáze rozhovoru, v př (2) pouze fáze II a III.

př (1)

Z - zákazník, P - prodavač

I	Z	dobrý den
	P	dobrý den
II, III		prosim máte přání?
	Z	kilo citronu
	P	eště nějaký jiný přání?
	Z	jeden grep
	P	sedm padesát
	Z	jedny brambory
IV, V	P	jedny bramburky za sedm čtyřicet a co dál to bude?
	Z	všechno děkuji
VI	P	dvacet čtyři šedesát dvacet pět a pět je třicet
	Z	děkuji na shledanou
	P	na shledanou



(Fáze II a III a fáze IV a V probíhají současně )

př (2)

- II P co byste si přála?  
 Z máte praporovinu?  
 P máme
- III Z prosila bych teda metr tý praporoviny tý červený a eště mi dejte pul metru bily  
 jo? Padesát čísel  
 P tak a platíte u pokladny  
 Z děkuji  
 P prosim

Vyskytují se i rozhovory, v nichž jsou redukovány téměř všechny fáze, úspornost je umožněna faktory uvedenými v bodě 2 a neverbální komunikace převažuje. Jediná z fází se uskutečňuje verbálně, totiž vyslovení přání zákazníkem, v němž pojmenovává předmět nákupu. Její neverbální průběh je také možný, když totiž zákazník na předmět ukáže, ale v tom případě téměř vždy následuje verbální komunikace v dalších fázích rozhovoru. S rozhovorem, kde se vůbec nepromluví a vše se odehrává pomocí neverbálních prostředků, se setkáváme ojediněle. Vždy jde o rozhovory nějak příznakové, expresivně nebo žertovně nebo jinak zabarvené. Komunikace mezi lidmi si zřejmě vyžaduje alespoň nějaký podíl verbálních prostředků, ačkoli na zakoupení běžných předmětů lze s neverbální komunikací vystačit.

Lze tedy vyslechnout i rozhovory jednoreplikové:

př (3)

- Z dva rohlíky

př (4)

- Z Mladou frontu

Placení a předání zboží se v př. 3 a 4 děje beze slov. To je časté u zboží nejběžnějšího, denně kupovaného, s nízkými cenami, které není třeba vybírat a jehož koupě je samozřejmá.

Třetí a další fáze rozhovoru (výběr zboží, placení a převzetí zboží) se pochopitelně neuskutečňují v případě, kdy zboží, které zákazník požaduje, není.

Jednotlivé fáze rozhovoru při nakupování mohou být velmi úsporné, stručné a některé z nich, jak už bylo řečeno, se často ani neuskuteční. Jsou však rozhovory, kdy se naopak v rámci jedné fáze odehraje několik interakčních dialogických sekvencí obou partnerů, které mají podpůrné cíle. Tak např. ve fázi II (výzva prodavače, aby zákazník vyslovil přání, vyslovení přání zákazníkem) se často vyskytují sekvence replik, v nichž prodavač žádá, aby zákazník upřesnil svou žádost a zákazník tuto žádost plní. Rozmanitě ztvárněná bývá z tohoto hlediska fáze III (výběr zboží, rozhodnutí o realizaci/nerealizaci nákupu). Zákazník požaduje doplňující informace o zboží a prodavač je poskytuje, prodavač na žádost zákazníka poskytuje radu týkající se množství, rozměru zboží atp.

Pro každou z fází tohoto typu rozhovoru existuje řada ustálených stereotypních zdvořilostních konstrukcí, ze kterých komunikanti vybírají ty, které v určité aktuální situaci nejvíce vyhovují konkrétním podmínkám a cílům rozhovoru.

V zahajovací fázi rozhovoru se užívají převážně pozdravy, jejich funkci je jednak zahájit rozhovor, jednak vhodným způsobem navázat vzájemný kontakt. Stává se často, jak bylo řečeno, že zahajovací fáze rozhovoru chybí a rozhovor začíná přímo verbální nebo neverbální výzvou prodavače, aby zákazník vyslovil své přání. Takové rozhovory jsou více neosobní. Přejít mezi zahajovací fází a fází, v níž prodavač vybízí zákazníka k formulaci přání, je někdy plynulý. Prodavač už pozdravem vybízí zákazníka k vyslovení přání, nebo spíše zákazník prodavačův pozdrav takto interpretuje:

př (5)

P     dobry den

Z     dobry den prosim vas ja bych potrebovala pro vnučku na šaty něco co se teďko nosí

Ve druhé fázi rozhovoru při nakupování se vyskytují stereotypní zdvořilostní konstrukce, jimiž prodavač vybízí zákazníka k formulování přání. Zdvořilost je často vyjadřována slovem *prosim* (*co si přejete prosim?*; *jaké máte přání prosim?*), dále kondicionálem, eventuálně budoucím časem slovesa (*co byste si přála?*; *co to bude?*), tzv. onkáním<sup>9</sup> (*pán si bude přát?*). I tyto konstrukce jsou úsporné, eliptické (*jaké přání?*; *přání?*; *prejete si?*; *a vy?*; *prosim pán?*; *další?*). Také pro dotaz na další zákaznickova přání jsou ustálené formule (*prosim ještě něco?*; *dále?*; *ještě přání?*; *co ještě?*; *a ještě něco to bude?*)

Zákazník má při vyslovování svého přání rovněž k dispozici řadu stereotypních zdvořilostních formulí, v nichž se nejčastěji vyskytuje sloveso *prosim*, zdvořilostní kondicionál. přání má často formu otázky, imperativy jsou řídké (*prosil bych pouzdro na prukazku; prosím vás máte dětské pleťové mléko?; já bych chtěla odlakovač; já dvoje náboje do sešivačky; špendlíky s hlavičkami sou?; můžete mi dát mletou za osumadvacet?; já bych si vzala dva tyhle dorty; já bych jednoho nanuka*) Při vyslovování přání se v aktuálním členění výpovědi uplatňuje nezřídka subjektivní slovosled. Zákazník nejprve pojmenuje zboží a teprve pak následuje vlastní explicitní formulace přání<sup>10</sup> (*Fidorku máte?; jednu tužku bych si vzala; a pomeranče vám přišly?; sekaná by nebyla prosím vás?*).

Vyslovení přání se také často redukuje pouze na pojmenování požadovaného zboží (*jednu Kolumbu mletou; balíček anglický; tohleto uzený*), akuzativní tvary podstatných jmen, jimiž se označuje zboží, napovídají, že jsou to vyjádření s elidovanými slovesy *prosim, dejte mi, chtěl bych* atp.

**Třetí fáze**, v níž dochází k výběru zboží a k rozhodnutí zákazníka, že zboží koupí, nebo nekoupí, je jazykově dost různorodá a tendence ke stereotypnímu vyjadřování se v ní uplatňují nejméně. Je tomu tak proto, že do fáze výběru zboží zasahuje mnoho různých vlivů, které zeslabují tendence k unifikaci vyjadřování.

**Čtvrtá a pátá fáze**, pokud se v rozhovoru vůbec realizují nebo pokud nezůstanou jen u neverbálního chování, jsou z hlediska rozmanitosti jazykových prostředků nepoměrně chudší než fáze předcházející. Zejména syntakticky zajímavé jsou formulace prodáváče při placení (dočítání do celých korun, desítek, stovek podle bankovky, již zákazník platí, a podle požadované částky). Sledu číselných údajů je možno rozumět jen podle konkrétní situace, srov. následující příklady.

př (6)

P dvacet devět pětatřicet je šedesát čtyři korun (= výše dvou položek a jejich součet)

př (7)

P dvě čtyřicet a je to do padesáti (= cena zboží a částka vracená při placení padesátikorunovou bankovkou)

př (8)

P ano bylo to za tři sedm je deset a padesát je šedesát a dvakrát dvacet je za sto (= zákazník koupil zboží za 3 Kčs a platil stokorunou)

#### 4.2. Způsoby pojmenování zboží

Pojmenování požadovaného zboží má pro průběh rozhovoru při nakupování klíčový význam. Vyskytuje se ve druhé fázi rozhovoru, ve které se jim označuje předmět nákupu a zároveň i předmět celé následující komunikace. Tato fáze je v rozhovorech většinou explicitně vyjádřena. Kromě toho je třeba uvést, že pojmenování zboží se poněkud vymyká celkové tendenci k redukci jazykových složek vyjádření. Vlastní pojmenování zboží je vždy uvedeno, ovšem kromě případů, kdy zákazník vybírá ze zboží vystaveného tím, že na ně ukáže. Celý rozhovor se může zredukovat na jednu fázi, ta může být dále zredukována, jen označení zboží redukci většinou nepodléhá.

př (9):

P (neverbální výzva k vyslovení přání)

Z půlku chleba

P (prodáváč podá bezce slova zákazníkovi chléb a vezme od něho peníze)

Způsoby pojmenování zboží v rozhovorech při nakupování jsou rozmanité. Účastníci komunikace mohou užívat v první řadě **odborných termínů** pro označení jednotlivých druhů zboží. Termínů neboli oficiálně stanovených pojmenování zboží (např. *poznámkový blok štýl, jedlá kamenná sůl jemně mletá, výběrové toaletní mýdlo Nivea*) neužívají v plném znění v prodejnách ani prodáváci. Vypouštějí se z nich ty části, které nejsou pro nákup podstatné, tedy říká se pouze (*poznámkový) blok, sůl, (mýdlo) Nivea*). Zboží se také pojmenovává pouze značkou nebo technickým parametrem, např. *Dior* (= parfém značky Dior), *A čtyřky* (= čtvrtky formátu A4).

Zákazníci si někdy vytvářejí **pojmenování vlastní, individuální**, hlavně v případech, kdy neznají oficiální odborný název zboží, např. *cvakací blok, hřebičky* (= napinačky), *žrádlo do sešivačky* (= spinky).

Nejčastěji se požadované zboží pojmenovává **obecným jménem**. Zákazník totiž často neví, jaké jsou všechny možné druhy zboží, o které má zájem, nemá nějaké speciální přání nebo je

zřejmé ze situace, o jaké zboží konkrétně jde Prodavač si v tomto případě upřesňuje dalšími otázkami zákaznicko přání

př (10)

Z náplň do barev máte?

P tempery?

Z ne vodovky

V těchto pojmenováních je velmi častá elipsa právě obecného substantiva, např. *anglická* (slanina), *zadní (hovězi)* (maso).

Jestliže má zákazník na mysli zcela určitý druh zboží, ale nezná jeho přesné pojmenování, užije jen obecné jméno, jehož význam zpřesní určitým údajem o zboží. Uvede adjektivum označující kvalitu, barvu, velikost, cenu, způsob balení atp., např. *jablkový šampon, kartotéční listky velikosti jako slovníček, jablka za sedm padesát, čaj v plechu, malou vodku, papírky na stroj*

Velmi často se pro pojmenování zboží užívá spojení **obecného jména a zájmena**. Zájmena v nich nabývají různého významu, většinou však signalizují nejistotu, potíž s pojmenováním zboží. Frekventovaná jsou zájmena ukazovací, která mají současně situační význam, stejně jako další deiktické prostředky (*potřeboval bych tesit na kalhoty takovej jako todle tady*). Užívají se vesměs společně s ukazovací gestikulací, je-li zboží vystavené, nebo s gestikulací zobrazovací<sup>11</sup> (*já bych chtěla takovou tu trubičku jak se to takle zastrkuje do té šlehačkový lahve*). Deiktické prostředky, zejména ukazovací zájmena mívají současně více významů, vyskytují se i nadbytečně jako slova výplňková, opěrná, tak jako v nepřipravených spontánních projevech vůbec (*eště ty dvoje kapesníky papírový; dvakrát ten kyjevskéj chleba*).

Vyskytuje se také **neurčité zájmeno nějaký** ve spojení s obecným substantivem (*ňákej noční krém máte?; ňákou zeleninu na salát; ňákej velkéj blok*), zákazník vlastně vybízí prodavače, aby mu nabídl určitý druh zboží, které on má na mysli jen v neurčitých obrysech.

Setkáme se i s **opisnými pojmenováními zboží**, která mají podobu větně syntaktické konstrukce, a to opět v případech, kdy zákazník nezná správné pojmenování nebo když neví, co by chtěl přesně koupit, je mu jasný jen účel nákupu. Tato opisná pojmenování jsou rovněž bohatá na deiktické prostředky a na neverbální prostředky gestikulační (*prosil bych takový to do toho jak se to sevákává* – spinky do kancelářského sešivacího stroju; *jednu vložku do*

*tužky jak je to = naplni; eště něco takovej nějakej zvláštní název měla no nějak vo stármuti to bylo* (název knihy)

Uvedené způsoby pojmenovávání zboží se mezi sebou různě kombinují, nejčastěji obecné jméno s deiktickým prostředkem a s cenovým údajem, popř. s označením nějaké výrazné vlastnosti zboží (*ten šampon za dvacet pět támhle*). Všudypřítomná je ukazovací nebo zobrazovací gestikulace, která se doplňuje nebo kombinuje s verbálním vyjádřením, někdy může mít úlohu primární.

Způsob, jakým partneři rozhovoru při nakupování pojmenovávají předmět nákupu, je ovlivňován některými faktory komunikační situace. Jde především o působení sociálních rolí prodáváče a zákazníka a jejich vzájemné ovlivňování, o druh prodejny a druh zboží, které je předmětem nákupu, a konečně o tendenci k úspornosti vyjadřování. Sociální role prodáváče „předepisuje“ příslušnému komunikantovi znalost odborné terminologie, totiž správných názvů zboží v příslušném oboru. Pro specializovanější druhy prodejen je však charakteristické, že do nich přicházejí i zákazníci, kteří jsou s odbornými názvy příslušného zboží obeznámeni. Jsou to např. prodejny elektro, železářství, myslivecké či rybářské potřeby atp. Naproti tomu v prodejnách běžnějších (potravin, ovoce a zelenina, maso a uzeniny, papírnictví) užívají kupující častěji obecnější, méně přesná pojmenování zboží. Nezřídka však zákazník, který přesný název zpočátku neznal, užívá správné označení hned poté, co je slyšel od prodáváče.

př (11):

- Z a eště jak ste měli myslim tu kolinskou za dvě stě osumdesát to hnědé balení  
 P tem Amplex?  
 Z jo jo ten Amplex máte?

Zákazník přejímá od prodáváče způsob pojmenování zboží, jsou ovšem i případy, kdy se naopak prodáváč přizpůsobí zákazníkovi. Jde o případy zvláštní, kdy zákazníkem je např. malé dítě, velmi stará osoba nebo člověk, který se zjevně neorientuje v příslušném oboru.

př (12)

- Z jeden černý dort  
 P tak černý dort dvě koruny osumdesát ukaž já si to vyberu

Zákazníkem v př (12) je malé dítě, které chce koupit kakaový zákusek s čokoladovou náplní, v závěru rozhovoru si prodavač sám vybírá drobné z jeho peněženky

Tendence k úspornosti vyjádření vede k celkové maximální redukci jazykové složky rozhovorů a pochopitelně i k redukci pojmenování zboží. To se působením společných znalostí obou partnerů, působením společného zkušenostního komplexu, účasti situace omezi často na minimum *balíček anglický* (slaniny), *mletou* (kávu), (zubní pastu) *Bis Accidentol*, *dva* (toaletní) *papíry*, (čtvrtky) *A čtyřky*.<sup>12</sup> Běžná jsou pojmenování univerbizovaná (*puncáky* = punčové dorty, *buráky* = burské oříšky)

**Závěr** Cílem příspěvku bylo ukázat vzájemné sepětí jazykové složky komunikace při nakupování a mimojazykových faktorů příslušné komunikační situace, z nichž nejdůležitější pro podobu jazykových prostředků jsou faktory sociální a psychologické. Jde o faktory, které se podílejí na charakteru aktuální komunikační situace, např. rysy celkové společenské situace, sociální role partnerů komunikace při nákupu, cíl komunikace a celé činnosti, působení prostředí a aparatury a také osobní vlastnosti komunikantů. Pokusili jsme se ukázat, jak tyto faktory přímo ovlivňují jazykovou výstavbu rozhovoru, především realizaci jeho jednotlivých fází a podobu názvů, jimiž se označuje předmět nákupu. Těsné spojení jazykové stranky komunikace a mimojazykových faktorů komunikační situace je v tomto typu rozhovorů zvláště patrné. Vyniká zejména při srovnání s jinými typy dialogické komunikace, v nichž se uplatňují ve větší míře i další faktory a cíle a v nichž vazba na bezprostřední předmětnou situaci není tak silná (srov. např. odborné diskuse, které mají většinou intelektuální ráz a v nichž komunikovaný objekt není bezprostředně přítomen, řízené rozhovory, rozhovory při vyučování, rozhovory mezi lékařem a nemocným atp., které jsou předmětnou situací ovlivněny méně a jejichž průběh i podobu jazykových prostředků určuje z velké části partner, který komunikaci řídí)

## Poznamky

- 1 V současné komunikačně orientované lingvistice, která mimo jiné sleduje podíl komunikace na úspěšné realizaci řady praktických činností, je zájem o rozhovory při nakupování přirozený, podobně jako o komunikaci v jiných praktických oblastech. Jde např. o různé druhy komunikace pracovní, o komunikaci mezi lékařem a nemocným, učební komunikaci, o komunikaci ve společenské a politické sféře.
- 2 Textový vzorec vymezujeme jako ustálené, komunikačními normami fixované schéma výstavby určitého typu textu, jako konfiguraci jeho funkčně definovaných prvků, srov. Kořenický-Hoffmannová-Jaklová-Müllerová, 1987.

- 3 Aparaturu chápeme jako předměty, jejichž prostřednictvím se realizuje působení účastníku společné činnosti na cílový předmětný objekt. srov. Kořenský-Hoffmannová-Jaklová-Müllerová, 1987 Společnou činností při nakupování rozumíme společně realizovaný akt prodeje a nákupu zákazníkem a prodáváčem, cílovým předmětným objektem je kupované/prodávané zboží, které je samozřejmě určeno pro uspokojení dalších cílů, které jsou už mimo dosah nákupu.
- 4 Vycházíme z materiálového korpusu získaného přepisem magnetofonových záznamů rozhovoru při nakupování, pořízených v průběhu let 1983-87 v Praze. Charakteristiky faktorů komunikační situace nakupování se tedy vztahují ke konkrétní komunikaci v určitém období v ČSSR; některé faktory jsou spjaty s určitým sociálním a kulturním prostředím, jiné lze považovat za obecné a společné pro tuto oblast komunikace v různých zemích. Podkladem pro srovnávání českých rozhovoru při nakupování s ruskými mohou být rozhovory uvedené v knize J. A. Zemské, 1987.
- 5 Rozhovory při nakupování mají některé rysy společné s tzv. rozhovory doprovodnými, zejména s těmi, ke kterým dochází při různých pracovních činnostech. Doprovodné rozhovory při společenských hrách (karty, šachy atp.) jsou poněkud jiné; verbální složka je u nich vlastně až druhotná a nemusí se vždy vztahovat k provozované činnosti. U nakupování je verbální komunikace pro realizaci jeho cíle vesměs velmi podstatná.
- 6 Zde je možno odkázat na Viehwegerovu (1987) klasifikaci systému znalosti, které jsou aktualizovány v procesu produkce a interpretace textu partnery komunikace. Mezi ně se řadí i společné znalosti a společný zkušenostní komplex partneru komunikace při nakupování.
- 7 Komunikační událost (KU) chápeme jako výsek reálné sociální skutečnosti, v němž došlo ke komunikaci, a zároveň jako průběh této komunikace v konkrétní komunikační situaci.
- 8 Osobnostní strukturu vymezujeme jako soubor výrazných osobních vlastností a dispozic komunikantu, srov. Kořenský-Hoffmannová-Jaklová-Müllerová, 1987.
- 9 Jde o způsob oslovení (v současné době neužívaný) pomocí 3 os. sg. Zdvofílostní nakupovací stereotypní formule je jedním z mála případů, v nichž se tento způsob oslovení partnera v dialogu dochoval.
- 10 Jde o rys častý v mluvených spontánních projevech (srov. např. Šípková, 1987).
- 11 O funkcích gestikulace v běžně mluvených projevech srov. u Zemské, 1983.
- 12 Rozhovory při nakupování poskytují bohatý materiál pro zkoumání různých typů elipsy. Některé z nich jsou charakteristické právě pro tento způsob komunikace. O typech situační elipsy srov. podrobně u Zemské, 1981.

## Literatura

- Kořenský, J. - Hoffmannová, J. - Jaklová, A. - Müllerová, O. *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu*. České Budějovice 1987.
- Šípková, M. *Syntax hanáckých nářečí*. Kandidátská diderkační práce. Brno 1987.
- Viehweger, D. *Illokutionswissen und Textinterpretation*. In: Vorabdruck der Plenarvorträge XIV Internationaler Linguistenkongress Berlin 1987, 331-350.
- Zemská, J. E. *Russkaja razgovornaja reč. Teksty*. Moskva: Nauka 1978.
- Zemská, J. E. *Russkaja razgovornaja reč. Obščije voprosy, slovoobrazovanie, sintaksis*. Moskva: Nauka 1981.
- Zemská, J. E. a kol. *Russkaja razgovornaja reč. Fonetika, morfologija, leksika, žest*. Moskva: Nauka 1983.



Olga Mullerová

## Mše jako dialog

### I Úvod

Mše jako hlavní liturgický obřad asi většiny ze 32 církvi, které jsou v současné době aktivní v České republice, může být charakterizován z různých stránek komunikačních i jazykových. Jde o komunikační událost na jedné straně pevně strukturovanou, s velkým stupněm ritualizace, na druhé straně je v ní prostor pro dost bohaté variace. Pevná struktura je dána jejím rozčleněním na jednotlivé fáze a jejich pořadím: zahájení, bohoslužba slova (čtení evangelia a kázání), eucharistie (svátost oltářní), přijímání a propuštění. Fáze první a poslední, tj. zahájení a propuštění, jsou jakýmsi přechodem mezi komunikací při mši a komunikací před ní a po ní<sup>1</sup> a mohou obsahovat prvky veřejné komunikace mezi duchovním a přítomnými věřícími (např. situační výpovědi, které se vztahují k aktuálním událostem, k životě v obci, k činnosti v duchovním společenství, různá sdělení atp.). Rozhlasového přenosu mše se také využívá pro propagaci a sebe prezentaci církve a činnosti místní farnosti: *rád bych posluchačům sdělil, že město, z kterého dnes slyšeli přenos, se jmenuje Letohrad. Že se naše město nalézá v Orlických horách asi šedesát kilometrů západně od Hradce Králové...* Specifickou fází je kázání, jehož základní struktura je dána tím, že duchovní interpretuje přečtené evangelium, avšak způsob interpretace je víceméně jeho individuální záležitostí, záleží na založení duchovního, na typu osobnosti, zvycích, stářích, řečnickém umění atp. Individualita duchovního je zdrojem značné variability kázání v jeho textové a jazykové výstavbě.

Předmětem mého zájmu jsou dialogické aspekty komunikace při mši. Nebudu řešit těžko řešitelnou otázku, zda je tato komunikace monologem, nebo dialogem, stejně jako v mnoha dalších a ne tak složitých druzích komunikace nelze ani zde dospět k jednoznačnému řešení. Mukařovského (1948: 132) teze o dynamické polaritě mezi monologem a dialogem, při které jednou nabývá vrchu dialog, jindy monolog, vyhovuje i pro osvětlování povahy komunikace při

mši

Mše není dialogem v tom smyslu, že by se v jejím průběhu střídali alespoň dva partneři v roli mluvčího a posluchače tak, že na sebe vzájemně řečově reagují. I když v jejích některých částech se střídají promluvy duchovního a věřících, nejde o vzájemné přirozené reagování, ale o předepsaný a "zaběhnutý" rituál. Spontánní dialogičnost se v textu mše nevyskytuje. Přesto však je možno říci, že je složen z útvarů, které mají dialogické rysy. Kromě toho se domnívám, že celou mši lze chápat jako zvláštní dialog, jako rozmlouvání mezi věřícími a Bohem, a že tento dialog, toto rozmlouvání se děje prostřednictvím duchovního. V řeči duchovního se vyskytuje také množství dialogických jazykových prostředků (viz 3,4).

V tomto příspěvku se pokusím postihnout některé z dialogických rysů mše. Materiálem pro ma pozorování jsou transkripty magnetofonových nahravek nedělních rozhlasových přenosů bohoslužeb, které pravidelně vysílá Český rozhlas vždy z nějakého místa v České republice. Pro tuto příležitost jsem analyzovala mše církve římskokatolické a církve československé husitské, pro analýzu kázání jsem použila rovněž transkriptů nahravek bohoslužeb církve československé evangelické.<sup>2</sup> Mše církve římskokatolické a církve československé husitské<sup>3</sup> má obdobnou pevnou základní strukturu, rozdíl je ve ztvárnění jednotlivých fází a v konkrétním mluveném i zpívaném textu (ostatní rozdíly nejsou pro zkoumanou problematiku podstatné). Mše církve evangelické je daleko méně ritualizována, je založena na čtení biblických textů a jejich interpretaci duchovním, která je obdobná kázání, a na zpěvu písní.

## 2 Střídání a opakování

Jedním ze základních principů výstavby a průběhu textu bohoslužby, který jí dodává rysů dialogičnosti a má podíl na její ritualizaci, je **střídání a opakování**. Lze uvažovat o těchto jejích typech

2.1 Střídání mluveného a zpívaného textu. Proporce mluvení a zpěvu jsou dány víceméně

individuálně rozhodnutím duchovního (zpívaný text zní slavnostněji, důležitým faktorem je však celková i momentální hlasová dispozice duchovního) Mše cirkve čsl husitské je převážně zpívaná, a to i ve fázi eucharistie. V ní však právě duchovní z důvodů hlasové dispozice a zřejmě někdy i z důvodů estetických se poměrně často rozhodne pro slovo mluvené (srov. častěji mluvenou než zpívanou dlouhou pasáž *Pán Ježíš sedě s apoštolý svými naposled...vzal chléb díky činil zaň...pak i kalich s vínem po večeři vzal...to číňte na mou památku*)

2.2 Střídání mluveného/zpívaného slova a zpěvu jednotlivých slok písně určené pro bohoslužbu

2.3 Střídání mluvených/zpívaných promluv duchovního a mluvených/zpívaných promluv věřících

2.3.1 Rituál střídavého a opakovaného pronášení téže mluvené/zpívané promluvy (D *Pane smiluj se* V *Pane smiluj se* D *Kriste smiluj se* V *Kriste smiluj se*)<sup>4</sup>

2.3.2 Ritualizované úseky dialogu, v nichž se střídá duchovní a věřící (D *Pán s vámi* V *I s tebou*), replika duchovního je uvozením zpívané/mluvené repliky věřících (D *... zpíváme píseň o tvé slávě a voláme* V *svatý svatý svatý Pán Buh zástupí...*), střídavá ritualizovaná účast duchovního a věřících v modlitbě *Otče náš* (D *podle Spasitelova příkazu...ochvaňujeme se modlit* D+V *Otče náš jenž jsi na nebesích... D ... s nadějí očekáváme požehnaný příchod našeho Spasitele Ježíše Krista... V neboť tvé je království i moc i sláva na věky amen*), jedna promluva adresovaná Bohu je realizována střídavě duchovním a věřícími ve zpívaných ritualizovaných pasážích liturgie cirkve čsl husitské (D *Bože věčný rty i srdce naše otevři* V *neboť duch náš touží povznést se k tobě v zbožné modlitbě* D *upřímně se tobě z hříchu vyznat a vin svých* V *tobě prosby přednést chválu vzdát i vroucí dík* D *Bože dobrý proto k upřímnosti probud duše naše* V *aby duch náš viny prost povznesl k tobě obětí čistou*)

2.3.3 Rituál střídavého pronášení přmluv určených jednotlivců a následně explicitní performativní vyslovení prosby věřícími "prosíme tě vyslyš nás", rituál čtení biblických textů střídavě třemi jednotlivými věřícími, zakončený formulí "slyšel jsem slovo Boží" a následná replika

všech věřících "*ó díky*", obměňovaná ve svém slovním obsazení

2.3.4 Opakovaný rituál vystřídání promluvy duchovního při pronášení modlitby atp a slova *amen*, pronášeného věřícími jako "souhlas, srozumění, stvrzení pravdy, závěr modlitby"

2.4 Eventuální střídání dvou duchovních při bohoslužbě zřejmě podle jejich dohody (např. při slavnostnější příležitosti služebně starší, zkušenější atp. duchovní prosloví kázání), aspekt střídání muže a ženy v bohoslužbě církve čsl. husitské

2.5 Zejména v rozhlasových přenosech střídání textu bohoslužby s pěveckými a dokonce někdy i dramatizačními vložkami chrámových sborů dospělých i dětí, příslušná náboženská společenství jich také využívají pro svou veřejnou prezentaci na celonárodní úrovni.

2.6 Rituál opakování jedné promluvy věřícími při trojím pronesení prosby "*beránku boží který snímáš hříchy světa smiluj se nad námi*", podobně trojí pronesení prosby "*pane nezasloužím si abys ke mně přišel ale řekni jen slovo a má duše bude uzdravena*" v liturgii církve čsl. husitské

### 3. Způsoby adresování řeči duchovního věřícím (posluchačům)

Jak bylo řečeno, mše není dialogem ve smyslu spontánního přirozeného střídání partnerů komunikace v rolích mluvčího a posluchačů. Formálně jsou takto Chapmanemu dialogu blízké ritualizované minimální "zdvořilostní" výměny duchovního a věřících (*D pokoj vám V i duchu tvému (i tobě)*, *D milost Pána Ježíše Krista a láska boží a účastenství Ducha svatého se všemi vami V i s tebou Hospodni*), v nichž nejen duchovní oslovuje přítomné věřící, ale i věřící oslovují duchovního. Dialogický ráz však bohoslužbě dodává více to, že duchovní promlouvá k přítomným věřícím a k rozhlasovým posluchačům, oslovuje je, obrací se na ně, dale oslovuje Boha, Krista, Pannu Marii, anděly atp.

3.1 Duchovní zejména ve fázi zahájení a propuštění (také při kázání, viz 4.1) promlouvá k věřícím i k rozhlasovým posluchačům jako představitel církve, mluví ke specifickým skupinám rozhlasových posluchačů, starým, nemocným lidem, lidem ve věznicích, k posluchačům, kteří mu

pišou dopisy (*mili přátelé v tomto bohoslužebném shromáždění vítám i vás všechny kteří budete spolu s námi účastni těmto bohoslužbám...zvláště pak vítám ty / kteří jsou úplně sami a nemocní...; ...a vám všem / moji drazí / kteří mi píšete / kteří vyprávíte své bolestné osudy...*),

3.2 promlouvá k věřícím a posluchačům jako **soukromá osoba**, když vypráví svůj vlastní zážitek (*modlili jste se za to / aby zemřelý vstal k novému životu? já ano bylo to dávno před léty...*),

3.3. **vyzývá věřící k modlitbě, zamyšlení, zpytování svědomí a sebe do jejich skupiny zahrnuje** (*zamysleme se nad sebou a vyznejme své viny*) Mezi věřící se zahrnuje i v pasážích, kdy **všichni společně a zároveň každý za sebe prosí, lituje svých hříchů atp.** (*...my však často nedbáme svých povinností a svévolnými činy rušíme zdar tvého tvoření...*),

3.4. **podává nějaké faktické sdělení, zprávu o činnosti užší skupiny lidí, do které patří** (*my sme si letos udělali takové předsevzeti...že každý den si najdeme jednoho chudého...*),

3.5. **hovoří o posláni všech duchovních, mezi něž se zahrnuje** (*...je tu místě milé sestry a bratři / si připomenout tato slova dnes a tím i to čím se máme vyznačovat také my kteří jsme byli zvoláni ke službě boží na tomto světě*),

3.6. **oslovuje Boha, Krista atp. za věřící i za sebe, vyslovuje prosby a žádosti** (*Pane náš Bože tvůj syn tak miloval svět že se za něj vydal na smrt pomáhej nám ať následujeme Kristovu lásku*),

3.7. **promlouvá ke shromáždění, ale oslovuje pomocí 2. os.sg. formou tykání každého zvlášť** Posiluje tak naléhavost, adresnost své řeči, současně však jde o úzus ve verbálním styku duchovního a věřících (*sestry a bratři v tichém zamyšlení zpytuj každý svědomí přiznej Pámbóhu svůj hřích a viny a pros jej za odpuštění smíř se svým nebeským otcem*),

3.8. **Cituje Kristova slova a dovolává se jich, aby zdůvodnil vyslovené prosby** (*pane ležíš Kriste tys řekl svým apoštolům odkazují vám svůj pokoj svůj pokoj vám dávám nehled tedy na naše hřichy...*),

3.9 oslovuje věřící, ale je **zprostředkovatelem** řeči Boha a Krista, mluví za ně, jejich jménem (*požehnej vás všemohoucí Bůh otec i syn i duch svatý...jděte ve jménu Páně*),

3.10 obrací se na věřící s **pokyny** (např. *zpíváme další sloku písně; ukončíme poděkováním v písmu sto šedesáté páté*) Duchovní se v nich nezahrnuje mezi přítomné, ač užívá 1 os.pl., protože on sam zpívá v těchto případech jen tehdy, jestliže zpěv věřících nějak vázne, zejména v rozhlasovém přenosu

#### 4 Dialogické rysy kázání

Kázání je nejméně ritualizovanou částí mše, i když i ono má svá ustálená pravidla, která se týkají např. délky a základního tématu řeči. Jeví se jako do jisté míry volná, individuální interpretace přečtených ukázek evangelia, jejich výběr se váže na kalendář liturgického roku (srov. Pokorný, 1990). Z hlediska signálů dialogičnosti kázání je nejvýraznějším rysem **střídání slovesných osob** a užívání, resp. vkládání **dialogických citátů**

4.1 Střídání slovesných osob Kázání je zejména v případech, kdy ho duchovní stavi na co nejužším kontaktu s posluchači, propleteno vzájemným střídáním, někdy přímo hrou 1., 2. a 3. gramatické osoby, která je patrná v osobních a přivlastňovacích zájmenech a v určitých slovesných tvarech. Každou ze tří gramatických osob užívá duchovní ve více významech

Zájmeno 1 os. sg. já znamená

- osobu duchovního *no a já vám všem tady...hých chtěl otevřít obálku s božím dopisem,*
- všechny, kdo jsou nebo chtějí být věřícími, včetně duchovního (=my). *každá evangehizace začíná tím že poznám sám svoji potřebnost...a začneme-li se sdílet...*

Zájmeno 1 os. pl. my znamená

- osobu duchovního (=já) *až budeme (=budu) mluvit o světě*

- přítomně věřící (=vy) uslyšíme (=uslyšíte) / *že toto nebezpečí člověka reálně ohrožuje*

Mathesius (1982) označil řečnické užití 1 os. pl. jako plurál inkluzivní; jeho podtyp adjunktivní ve variantě subjektivní a objektivní ilustrují předcházející dva příklady,

- lidi všeobecně (včetně duchovního). *mnoha způsoby sme...zažili / že jsme milováni...mnoho lidí vychovávalo léčilo trpělivě vedlo když jsem zklamal* (srov. kombinaci 1. os. pl. a 1. os. sg. v témže významu),

- věřící lidi všeobecně *my kteří chodíme do kostelu jsme si to takto pojmenovali*, v obou předcházejících příkladech jde o Mathesiův (1982) typ plurálu inkorporativního,

- osobu duchovního spolu s přítomnými věřícími *zde se dotýkáme toho základního biblického významu; tak se společně pokusme...*, srov. Mathesiův (1982) plurál adiční,

- osobu duchovního a dva věřící, kteří četli úryvky evangelia ("solisté"). *co v tom dopise je psáno pro každého jsme vlastně už četli ve třech biblických textech,*

- citátově, paradoxně nevěřící lidi všeobecně (=vy, event. oni, neoznačuje však věřící ani duchovního) *a my nevěřící lidé my můžeme být tímto místem setkání,*

Zájmeno 2 sg. *ty* znamená

- některé z přítomných věřících a z těch, kdo poslouchají kázání(=vy), osloven je však každý jednotlivec zvláště *ty ošklivé hlasy křičí...řvou nejses dobrý jsi bezcenný; seš mla jsi ošklivý bedkepovaný; máš mnou barvu kůže,*

- přítomně věřící (včetně duchovního) a všechny, kdo poslouchají kázání (=vy, my, já) *oči lásky tě vidí jako cenného velmi krásného člověka,*

Zájmeno 2 os. pl. *vy* znamená

- všechny, kdo poslouchají kázání (i nevěřící) *posluchači u svých rádií doma vy všichni kdo máte alespoň trochu otevřené uši abyste zaslechli zprávu ..*

- přítomné věřící a věřící u rozhlasových přijímačů: čtete si o tom v bibli / přemýšlejte nejen svou hlavou ale také a především svým srdcem,

Zájmeno 3 os. sg on znamená

- lidi všeobecně, včetně duchovního (=my). asi každý z nás po vyzvednutí dopisu z poštovní schránky hledá rychle muž / aby jim rozřízl dopisní obálku a pak...četl...co nám ten blízký člověk vzkazuje. V četných dalších výskytech zájmena 3 os sg. (a také v plurálu oni) je ho užito nedialogicky, tzn. ve významu skutečné 3 osoby

Z uvedených významů zájmen 1., 2. a 3. osoby a z ukázek je zřejmé, že v řadě případů se rozdíl mezi *já - my - ty - vy - on -oni* stírají. Duchovní využívá hry jejich významů pro docílení působivosti své řeči; jednou stojí proti svým posluchačům jako zástupce instituce či jako soukromá osoba, jindy se naopak mezi ně zahrnuje, jednou je oslovuje jako jednodílnou skupinu, jindy vyděluje skupiny jednotlivců či hovoří jakoby ke každému zvlášť. Tyto způsoby střídá v relativně krátkých úsecích textu a kombinuje zájmena a slovesné tvary ve všech třech gramatických osobách *a tak zni druhá rada chodí tam kde se o sobě dovíš pěkné věci takovým místem je kostel tady o sobě můžete slyšet tu nejlepší zprávu jakou si jen člověk může představit jsi milován pamatujete si ještě vy kteří máte partnery jak vám bylo když vám to poprvé řekl? tady nám to říká Bůh jsme milováni námitka zni už jsem ji slyšel několikrát pane faráři vždyť oni by lidi po mně divně koukali zapomeňte na tuto námitku dodejte si odvahy bude-li na vás skutečně někdo divně koukat tak si vyknou.*

4.2 Vkládání dialogických citátů Dialogické ukázky biblických textů, které jsou podkladem kazání, jsou často vystavěny podle jednoduchého syntaktického modelu uvozovací věta se slovesem *řekl, odpověděl*, eventuálně s jiným slovesem dicendi a z přímé řeči. Většinou jde o dialog Ježíše s jeho učedníky, popřípadě s lidmi, s nimiž se setkával, a s Bohem. *sestry Lazara vzkázaly Ježíšovi pane ten kterého miluješ je nemocen když to Ježíš uslyšel řekl ta nemoc není k*



*smrti a je k slávě Boží... Ježíš jí řekl / tvuj bratr vstane / řekla mu Marta / vim že vstane... Ježíš jí řekl / já jsem vzkříšení a život... věříš tomu? / ano pane / já jsem uvěřila ... Ježíš pohlédl vzhůru a řekl Otče / děkuji ti že jsi mě vyslyšel*

Duchovní reprodukuje tyto ukázky řeči přímou, nepřímou, polopřímou i ve volné parafrázi. Záleží na tom, zda celý výklad je podán způsobem spíše osobním, zaujatým, emotivním, či naopak způsobem neosobním, neutrálním, věcným, objektivním. Ve výkladu osobním prokládá duchovní hojně svou řeč citáty přímé řeči z ukázek dialogických biblických textů přečtených před kazáním jako podklady, připomenuti klíčových míst, na nichž zakládá své vývody a svá tvrzení *jeho první starosti když vstal z mrtvých / bylo přesvědčit své učedníky že není duch... "dotkněte se mě a uvidíte / duch nemá tělo ani kosti jak vidíte / že já je mám"*.

Cituje nejen přímou řeč jedné osoby nebo jednoho subjektu, ale i úryvky celých dialogů, avšak bez uvozovacích vět či sloves, způsobem, jaký je běžný při reprodukci dialogu ve spontánní řeči lidového vypravování *a on (Ježíš) to dokázal... vstoupit do života té ženy způsobem který dokázala ona přijmout "dej mi napít" / "jak? ty Žid mě prosíš o to abych ti dala napít?"*

Přechody mezi citáty a jejich interpretací jsou v řeči duchovního nezřídka nejasné, takže je obtížné určit subjekt, na nějž se příslušný úsek kázání vztahuje. Nelze s jistotou určit, zda jde o přímou řeč citovanou nebo necitovanou a kdo ke komu v přímé řeči promlouvá *v tom novém životě do kterého je (učedníky) Ježíš uvedl / musíte mluvit svět abyste jej uvedli do věčnosti možná až dojdete ke konci světa tak / jak to dnešní evangelium prorokuje*

Úsek kázání započatý citací přímé řeči bez uvození a jeho následný rozbor, vysvětlování, hodnocení je účinným řečnickým prostředkem, zejména je-li citát pronesen pateticky, slavnostně, dramaticky *"já jsem to který s tebou mluví" to je ta chvíle / ke které Bůh chce přivést každého člověka*<sup>5</sup>

## 5 Závěr

Rozhlasový přenos mše, jehož cílem je dosažení kontaktu s posluchači (věřícími i nevěřícími), snaha přesvědčit je o nějaké pravdě, získat je k jistému způsobu myšlení, chování a činnosti (někdy je do jisté míry i politickou agitací), je výrazně dialogizovanou komunikační událostí a je zejména ve fázi kázání typickým útvarem řečnickým Rysy, které se podílejí na její řečnické perspektivě (srov Mathesius 1982) jsem mohla charakterizovat jen zčásti, podobnou platnost jako typy střídání a opakování, zaměňování, hra gramatických osob a způsoby citace dialogických ukázek biblických textů mají zejm v kázání další řečnické prostředky, např oslovování a apostrofa, typy otázek (s vlastními odpověďmi, otázky bez odpovědi), předjímání otázek, námitek, dovolávání se zkušenosti individualních i obecných atp To všechno v kombinaci s přísnou ritualizací, ustáleností, formálním, ustáleným vyjadřováním složitých vztahů mezi subjekty mše, s jazykovými prostředky na jedné straně knižními a v liturgii až archaickými, na druhé straně (v kázání) s prostředky živými, hovorovými, činí ze mše neobyčejně zajímavý objekt lingvistického zkoumání

## Poznámky

- 1 Eckard (1993:93) hovoří o přechodu od "ne-mše" ke "mši"
- 2 Přenos mše z římskokatolického kostela Nanebevzetí panny Marie u Jezuitů v Brně, z římskokatolického kostela panny Marie královny míru v Praze 4, ze starokatolické rotundy Nalezení svatého kříže v Praze 1, z modlitebny československé církve husitské v Rudolfově v Jižních Čechách a v Mostě, z modlitebny českobratrské církve evangelické v Litoměřicích a v Letohradě
- 3 Církev československá husitská byla založena r 1920 příslušníky katolické moderny jako součást reakce na rozpad Rakouska-Uherska a vznik Československé republiky Podle Franzena, 1995: 203 se stala "jednou z mnoha nekatolických denominací, ale udržela si křesťanskou tvářnost"
- 4 D = duchovní, V = věřící
- 5 Naskytá se zde otázka, zda vystupňovaná citovost, emotivnost, bezprostřednost není někdy na úkor srozumitelnosti a alespoň nejnutnější věcnosti kázání - to však není předmětem tohoto příspěvku

## Literatura

- Eckard, R. Monologische und dialogische Aspekte von Messe und Gottesdienst. In *Dialoganalyse II.*, Hrsg. H. Löffler. Tübingen: Niemeyer 1993, 241-249
- Franzen, A. *Malé církevní dějiny*. Praha: Zvon 1995

- Mathesius, V. Jazykozpytné poznámky k řečnické výstavbě souvislého výkladu. In: *Jazyk, kultura, slovesnost*. Praha Odeon 1982, 186-203.
- Mukařovský, J. Dialog a monolog. In: *Kapitoly z české poetiky*. Praha 1948, 129-154.
- Pokorný, L.: *Světlo svátosti a času*. Praha Zvon 1990.

Jana Hoffmannová

### Dopis jako text, metatext a kontext

V tomto příspěvku bych se chtěla zamyslet nad postavením dopisu jako typu textu ve společenské komunikaci a v soustavách textů, kterými je prostor společenské komunikace vyplněn. Není to samozřejmě první zamyšlení tohoto druhu: odkazuji zejména na práce F. Ruščáka o epistolárním stylu (1984 aj.), z poslední doby na stat' polské autorky A. Kalkowské (1993) nebo na studie M. Šimkové. Zvláště pak svou úvahou navazují na ty autory (srov. Violi, 1985; Rycker, 1987), kteří ve svých pracích rozvíjejí pojetí korespondence jako **dialogu** a zabývají se speciálně výstavbou, organizací tohoto dialogu.

Dopis je bezpochyby **TEXTEM**; přidržíme-li se základní distinkce mezi texty psanými a mluvenými, začíná však už být postavení dopisu poněkud problematické. Dopis je textem **psaným**; především u soukromých dopisů však dobře víme, že jejich stylistická a jazyková charakteristika je silně poznamenána atributy textů **mluvených**: tematickou neuspořádaností (přeskakováním od jednoho tématu k druhému), subjektivním zabarvením (emocionalitou, expresivitou), implicitností (fragmentarostí, náznaky) a hlavně kolokviálností, prvky nespisovného vyjadřování (při psaní soukromých dopisů v češtině s tím neustále zápasíme; zdá se nám, že dopis formulovaný výhradně ve spisovné češtině by působil příliš oficiálně, nepřirozeně, škrobeně). Dopis je však také **REPLIKOU** korespondenčního dialogu mezi dvěma partnery – více nebo méně pravidelné výměny dopisů, která má většinou svůj zavedený rytmus; účastníci takového korespondenčního styku si vyměňují dopisy, u kterých často bývá ustálená i délka, základní tón (např. míra zdvořilosti), tzv. temperatura (stupeň emocionality, důvěrnosti...). Samozřejmě dochází i k určitému kolísání těchto hodnot nebo k náhlým odchýlkám, vybočením (jako je tomu např. u „temperatury“ milostné korespondence).

Korespondence je tedy z tohoto hlediska **DIALOGEM**; je dlouhodobým **DISKURZEM**, který spolu stálí účastníci tohoto dialogu vedou. Uvažujeme-li o tomto typu komunikace pod zorným úhlem teorie K. Hausenblase (1984), podle níž dialog není jediným textem, ale rozpadá se přinejmenším na dvě samostatná pásma – pásma replik jednotlivých účastníků, je právě korespondenční dialog typickým představitelem takové „textové soustavy“; navíc zde mají i všechny repliky (tj. jednotlivé dopisy) povahu samostatných textů (na rozdíl od běžných dialogů s textově nevyhraněnými replikami). Lze tedy v tomto případě korespondenční dialog, celkový

diskurz považovat i za přirozený KONTEXT jednotlivých textů-dopisů; kontext, který má svou speciální pragmatickou charakteristiku, založenou hlavně na prostorové vzdálenosti mezi partnery a na časové distanci mezi dobou produkce a recepce textu dopisu.

Další kontexty *sui generis* tvoří pro každý dopis výše zmíněná repliková pásma – soustavy dopisů, jejichž pisatelem je vždy jeden z partnerů. Pro dopis, který právě píšeme, tvoří kontext všechny dopisy, které jsme dosud od partnera obdrželi; nezřídka i explicitně reagujeme na partnerův dosavadní přístup ke korespondenci, na styl jeho dopisů (můžeme být např. nespokojeni s tím, že jeho dopisy jsou malo podrobné, nedostatečně vřelé, konkrétně třeba se způsobem, jak nás partner oslovuje, apod.). Podobně se právě psaný dopis zařazuje do kontextu dopisů, které jsme už partnerovi napsali (ev. teprve napíšeme); uvažujeme někdy o tom, zda partnerovi nepíšeme dopisy příliš suché, formální, nebo naopak příliš osobní a naléhavé, zda nemáme změnit celkový tón svých dopisů nebo třeba aspoň způsob, jak partnera oslovujeme či jak se podepisujeme.

Dílčím, užším kontextem pro každý dopis je pochopitelně

- a) předchozí dopis partnera: na ten obvykle přímo reagujeme, odpovídáme na položené otázky, plníme partnerovy požadavky; komentujeme nebo glosujeme informace z partnerova dopisu či konkrétní formulace, z partnerova dopisu citujeme nebo jeho výroky parafrázujeme (*píšeš, že...*);
- b) příští, další dopis partnera, který ve svém dopise anticipujeme: partnerovi klademe otázky, o něco ho žádáme, k něčemu vyzýváme. Všechny tyto akce směřují k jeho příštím dopisu (*napiš mi...*) a ev. i k dalším akcím neverbálního charakteru: míra jejich naléhavosti je ztělesněna řečovými akty, jakých ve svém dopise použijeme (mohou to být i např. výhrůžky, varování, zapřísahání...);
- c) naš vlastní předchozí dopis (často některé své informace z předchozího dopisu doplňujeme, pod vlivem změněných okolností opravujeme, omlouváme se za omyly nebo nedostatky předchozího dopisu);
- d) naš vlastní příští dopis, který už v textu předjímáme (*příště o tom více...*).

Text dopisu je tedy obvykle provázán mnohonásobným odkazováním anaforického i kataforického typu se všemi těmito různě rozsáhlými kontexty, především s okolními „replikami“ z korespondenčního dialogu. Některé (obvykle v čase bezprostředně po sobě následující) dopisy, ev. skupiny dopisů vytvářejí v rámci celkového diskurzu zvláště soudržné sekvence s vysokým stupněm vzájemné návaznosti, koherence. V dopisech můžeme odkazovat

nejen k dalším dopisům, ale často i k osobním rozhovorům, telefonátům, odvolávat se na jednání s dalšími osobami apod.; celkově jde tedy o velmi složitý, mnohvrstevný, klikatě vnitřně „proodkazovaný“ komunikační kontext.

Dopis sám, text jednotlivého dopisu je však rámcovým, integračním kontextem pro dialog, který se obvykle odehrává uvnitř dopisu. Silná vnitřní dialogičnost je u dopisů způsobena výraznou projekcí autora, ale i adresáta do textu. Nositeli této projekce jsou různé fatické signály a kontaktní prostředky – hlavně různé typy otázek a výzev, drobných výrazů upozornovacích, ověřovacích (*vid', víš, no vidíš*), dále různé prostředky hodnotící, emfatické, výrazy pochybnosti atd. Někdy je tato dialogická dimenze v dopise poměrně nevýrazná; v dopisech konfliktních, vzrušených, emocionálně exponovaných je však velmi markantní a nápadná. Dopis se tedy pohybuje nejen na ose mezi texty psanými a mluvenými, ale i na ose mezi dialogem a monologem. Navíc autor dopisu – opět v různé míře – nevede dialog pouze se svým adresátem, ale i sám se sebou; a v modelování této textové schizofrenie bychom mohli pokračovat dál (srov. např. postřeh M. Šimkové o „dialogu mezi sebou a mnou“).

Dopis ovšem není pouze textem a kontextem, ale velmi často i **METATEXTEM**; v rámci korespondenčního dialogu neřídka vedeme i metadialog. Autor dopisu někdy komentuje svůj vlastní přístup ke korespondenci, vlastní styl psaní dopisů, ale i dopisy partnerovy a partnerovo chování v dopisové komunikaci; cituje, kritizuje, ale případně i ironizuje, paroduje partnerovy dopisy nebo jejich části, konkrétní výroky, výrazy; ve svém vlastním dopise někdy k určitému vyjádření vzápětí připojuje metatextovou (metajazykovou, metařečovou) pasáž, kde charakterizuje použité výrazy, omlouvá se za ně apod. V dnešní době už mnoho dopisů nepíšeme (pokud ano, tedy asi spíše dopisy úřední, obchodní, oficiální než soukromé); dříve však měly dopisy ve společenské komunikaci rozhodně závažnější postavení. A právě v dřívějších staletích, ale ještě i desetiletích se tématem dopisů velmi často stávaly dopisy samy; metatextová dimenze tu bývala velice rozvinutá (někdy až hypertroficky: celé dopisy byly např. vyplněny výčitkami, že partner píše málo, nedostatečně často, že jeho dopisy jsou příliš krátké, nejsou dost srdečné nebo vřelé), psaly se dopisy o dopisech, konalo se psaní dopisů o psaní dopisů, korespondence o korespondenci.

Pro ilustraci těchto vztahů mezi dopisovými texty, kontexty a metatexty bych ráda použila jednoho publikovaného souboru dopisů, v němž jsou tyto intertextové vazby přímo zkoncentrovány, celý soubor je jimi nasycen. Je to soubor dopisů, jež posílal v letech 1853-1864

Jan Neruda své „věčné nevěstě“ Anně Holinové (zachovány a zveřejněny jsou i některé Anniny odpovědi). S pomocí Nerudových dopisů se pokusíme charakterizovat některé výše uvedené jevy a relace.

1. Oba partneři věnovali ve svých dopisech rozsáhlé pasáže obligátnímu tématu „proč mi (tak dlouho) nepíšeš?“ Neruda se přitom častěji brání výčítkám Anniným:

*(1) Je pravda, že jsem mohl vícekrát psát, než jsem to učinil (ačkoli jeden list u Tvých rodičů opět několik dní ležet zůstal); nechtěl jsem ale proto psát, že jsem zamýšlel hned po svém příjezdu z Litomyšle k Tobě zaject, což by doufám výdatnější bylo bývalo než pouhé psaní.*

(Neruda, Dopisy I. 1963, s. 27)

Jindy pak reaguje na výčitky Anniny výčítkami vlastními – zčásti podle hesla, že „nejlepší obrana je útok“:

*(2) Pročpak mně nepíšeš? Myslil jsem, když přijedu z venkova, že naleznu list od Tebe, včera večer jsem přijel a nenalezl jsem ničeho. Snad se zase hněváš, že jsem z venkova nepsal? Podrobuju se tedy a plšu nyní zase sám. (s. 26)*

2. Období Nerudovy korespondence s Annou, zvláště první léta tohoto dopisového dialogu, je totožné s obdobím „Nerudy Hřbitovního kvítí“, tj. Nerudova mladistvého cynismu, skepse, rozervanosti. Projevuje se to i v jeho dopisech nešťastné, vdavekchtivé měšťanské dívce, která zřejmě nebyla s to pochopit Nerudovy životní postoje a názory ani jeho přístup k ní samé a k jejich vzájemné korespondenci. Proto jsou v Nerudových dopisech tak časté ironické glosy, sarkastické komentáře, parodie Anniných dopisů a jiné výsměšné metatexty. Anniny dopisy nezřídka explicitně kritizuje; kritika se někdy týká obsahu a psychologické motivace partnerčiných listů, jako je tomu ve shovívavé pasáži (3), jindy např. pravopisu, jazykové úrovně, jako v ironické ukázce (4):

*(3) Pochybuješ-li, že je mně psaní od Tebe milé, neměla bys věru raděj ani psát; já alespoň bych v pýše své sobě nikdy nedovolil, abych psal někomu, komu list můj lhostejný bude Pochybnost Tvá zračí se skutečně v každém Tvém listu. Pišeš-li milostně, stylizuješ jako ve strachu; pišeš-li*

*zlobivě, což u Tebe pravidlem, pak už – ondýno jsem Ti to charakterizoval. Věříš-li v mou lhostejnost, pak nepiš, prosím Tě za to; listy Tvoje mohly by pak býti takové, že bychom se skutečně pohněvali. (s. 34)*

*(4) Večer jsem obdržel Váš roztomilý lístek. Věřu, že je duchaplnější nežli deset čísel Pražských novin. Nesmím ale dítě přechválit, aby se nepokazilo. Jak pěkně Vy umíte žertovat a jak uměle do 25 řádek 38 chyb vplest. Musil bych zde starý nářek znovu počít, totiž o tom, jak naše dívky, co se týká mateřského jazyka (stará frázi), nesmírně pokulhávají. Naše dívky myslejl (ač může-li o nějakém myšlení řeč býti, kde nenárodní a dvojité vzdělání všeho ducha potlačuje) – naše dívky myslí česky a vyjadřují své „myšlenky“ německy. Že by nebylo příliš škoda, kdyby psaly listy své vždy německy, jest arci pravda, neboť jejich „myšlenky“ beztoho neznají jiných předmětu nežli zbytečnou lásku a režii kuchyní. (s. 15)*

Neruda ve svých dopisech přímo cituje z listů Anniných; příslušné citáty komentuje, hodnotí a vyvozuje z nich závěry:

*(5) „Já udělám sama konec všemu“ – je fráze upřímně řečeno protivná, a žádám, abych nebyl pouhým dětinstvím takovým za blázna měn. (s. 63)*

V hojných metatextových pasážích – komentářích k Anniným dopisům přitom autor adresátce vytýká nejen užívání frázi (viz 5), ale i užívání některých řečových aktů, které explicitně pojmenovává a klasifikuje:

*(6) Zdá se, že mně chceš dělat nějaké výčitky; prosím, toho nech. Já tak často již ustupoval, vida v budoucnosti nemožnost, že jsem sám před sebou zcela bezpečn. Také své známé výhrůžky rač nechat, již opakování její se mně hnusí.*

*Mezi námi nestálo nikdy a nestojí také posud žádné děvče jiné, víš to dobře, a přece mne důmněnkami obtěžuješ.*

*Těch „propánaboha“ je v Tvém listu zrovna tucet! Holka! Děvče! Anno! (s. 61)*



Zde tedy Neruda projevuje nespokojenost s tím, že ho Anna obtěžuje výčitkami, výhrůžkami, důmněnkami (o jeho vztazích k jiným ženám); jindy jí vytýká neustálé lamentace v dopisech. Ostatně i do uvozovek umístěný výraz *propánahohu* tu představuje svérázné označení řečového aktu, blízké právě lamentaci; všechny tyto prostředky v Nerudových listech mají postihnout, že si jeho partnerka neustále stěžuje, obviňuje ho, vyčítá mu nebo ho téměř vydírá.

3. Nejvyšší stupeň Nerudovy kritické reakce na Anniny dopisy a zároveň nejvyšší koncentraci jeho ironie a sarkasmu pak představují dvě metatextové formy. První z nich je možno sledovat na zachovaném dopise Anny Holinové (s. 46-47), který Neruda při čtení bezprostředně glosoval a své poznámky činil přímo do textu dopisu, anebo na dvou místech v dopise vepsal hvězdičku a příslušnou poznámku připojil za text. Nerudovy posměšné glosy mají např. podobu hodnotících výroků typu *Ted' dejte pozor, přijde to pravé*; k Annině výčitce „ta zábava při víně s pány je arci zcela jinou nežli se mnou“ připisuje konec výpovědi *vy ochlasto!*; a tam, kde Anna do pasáže „přece jsem si lichotila, že snad alespoň někdy jsem Vám milejší nežli jiné“ vkládá hořce ironickou vsuvku „což náramný nesmysl byl“, připojuje Neruda lakonické *Ano*. (Zde by bylo možno při interpretaci uvažovat o dvou možnostech, a nejspíše platí obě zároveň: buď autor glosy převrací Anninu ironii zpět „z hlavy na nohy“, vrací ji do roviny reálného konstatování, kam intence pisatelky nemířila, nebo se dopouští ironie na druhou.) Navíc Neruda na závěr Anniny vyčítavé tirády připisuje závěr, který pisatelka sama ze svých výčitek nevyvodila (*Proto Vás žádám, abyste mne více neobtěžoval.*), a za něj připojuje svou souhlasnou odpověď (*Srozuměn se vším.*) a podpis.

Méně nemilosrdná než tyto kategorické glosy je druhá metatextová forma. Nerudu popuzují obě základní tóniny Anniných dopisů: jak nudné, popisné informace o prozaických věcech života, formulované beze všeho vtipu a vzletu, tak její neustálé vyčítavé litanie, jež představují často pouhé zbytečné „psaní o psaní“, resp. spíše „psaní o nepsaní“ (pisatelka vyčítá adresátovi, že jí nepíše, že mu nestojí za odpověď, nebo se ironicky omlouvá, že ho vůbec obtěžuje svým dopisem). Tento styl Anniných listů Neruda ve dvou případech paroduje – tak, že posílá Anně „fingovaný koncept“ jejího dopisu s trefnou imitací jejího způsobu psaní. Jeden z těchto konceptů uvádí slovy *Mohu upřímně říci, že se na Váš list už napřed těším, a mohl bych jej už napřed svou výtečnou fantazií sestavit Bude as takto znít...*, a po uvedení konceptu autorce doporučuje: *Budete-li právě tak psát chtít, jak jsem předepsal, můžete tu kousek jen z mého listu*

*vystříhnout, na druhou stranu marku (ale jistě!) přilepit a mně tak odeslat.* (s.12) Druhý koncept zní:

(7) *Odpustíte, že Vás obtěžuju; myslím, že se to alespoň mnohým čtením nestalo, poněvadž jen tolik psávám, co nevyhnutelně třeba.*

*Vaše*

*Anna* (s. 10)

Autor tu paroduje nesčetné pasáže z partnerčiných listů typu „žádám již napřed za odpuštění, že tak dlouho se čtením zdržuju“; nelze se mu divit, vždyť Anniny dopisy často ani nemají jiný obsah, srov. např.

(8) *Pane Neruda!*

*Vaše odpověď na mé psaní jest mlčení?*

*Ani za odpověď nestojím. –*

*Anna H.* (s. 573)

4. Ve sledovaném souboru Nerudových dopisů je samozřejmě možno nalézt i četné doklady toho, že dopis tvoří nezřídka kontext nejen pro živý dialog autora s adresátkou, ale i pro jeho dialog se sebou samým. V jednom z dopisů tak vede nejen svůj obvyklý, až cynický dialog s adresátkou, srov. např.

(9) *Bude-li tento list dlouhý, to nevím. Vyměřil jsem pro Vás čtvrt hodiny času (tolik jste jistě neočekávala), a co se dá za ten čas napsat, to bude. Čtvrt hodiny!* (s. 11)

Zároveň tu však pisatel reaguje na vlastní právě napsaný text, ironizuje sám sebe, i sám k sobě je kritický a krutý. K tomuto dialogu se sebou samým využívá i své schopnosti stylizovat jednotlivé segmenty dopisu v různých, kontrastních stylových polohách: začne např. svůj dopis ve stylu vrcholného romantismu, v dalším odstavci však tuto pasáž ihned zesměšní a zpochybní:

(10) *...na kterém místě bez Vás žiju, je mně místo vyhnanství! Bez Vás! To je příliš hrůzné slovo!*

*Začal jsem dost hloupě? Však já své lidi znám, čím je mohu rozesmát. Upřímně řečeno, že byste myslela, že si dělám z Vás jenom blázny, kdybych v podobném tónu kdy na Vás psal. mluvil atd. ... (s. 11)*

5. Někdy se metatexty, „dopisy o dopisech“ v listech obou partnerů týkají i obecně platných pravidel korespondenčního styku. Neruda uvádí svou adresátku do rozpaků tím, že podobné konvence zpochybňuje a odsuzuje. Adresátky je nám až líto tam, kde ji Neruda peskuje za to, že si dovolila blahopřát mu k narozeninám:

*(11) Ta satira ve Vašem listu, totiž přání k mým narozeninám, se mne nemile dotkla. Pamatuju se, že jsem nesčíslněkrát před Vašností mluvil o zbytečnosti všelikých přání podobných a že jsem se vynasnažoval, abych slova svá také odůvodnil. Že Vy, vážená slečno, přece přejete, je posměch, kterého nezasluhuju, je důkaz, jak liše působí slova má... (s. 17)*

A v tomto případě se ani nedivíme tomu, jak Anna reaguje ve svém následujícím dopise, jak se dále chová v tomto konfliktu:

*(12) Že Vy mé přání za posměch držet aneb že z toho soudit budete, jak si Vaše slova pamatuju, jsem si nepomyslela. Věřte, že jsem při psaní toho listu na posměch nejmiň myslela, a taky jsem skutečně nevěřila, že přání tak nenávidíte. Že nerad přejete, vím, že ale přání od jiného za urážku držíte, mně známý nebylo, a proto nejní mý provinění tak veliký, jak Vy ho děláte. (s. 572)*

Jak se chovají dopisy jako texty, metatexty a kontexty, jsem zde mohla pouze stručně naznačit; jistě by bylo zajímavé tyto vzájemné vztahy přesněji specifikovat, zde však o tom nemohu vyvozovat žádné teoretické závěry. Místo závěru bych spíše chtěla uvést jednu věc na pravou míru: nerada bych totiž vrhla nesprávné světlo na klasika české literatury (a svého oblíbeného autora) Jana Nerudu. Pod zorným úhlem vybraných dopisů se jeví Neruda jako nemilosrdný skeptik, krutý ironik a bezcitný cynik; tento dojem však vzniká proto, že jsem se zaměřovala na metatextové pasáže, jež mají většinou právě kritický charakter. Všechny dopisy Anně však nejsou takové: temperatura dlouholetého vztahu obou partnerů se proměňovala, a dopisy odrážejí kromě trýznivého období počátečního a období posledního (kdy se oba partneři

odcizují, nastupuje chlad a lhostejnost) též klidné, vyrovnané střední období, kdy jsou Nerudovy dopisy výrazem laskavé shovívavosti, ohleduplného přátelství a upřímné starostlivosti. Kromě toho autorovy dopisy Anně tvoří jen malý zlomek z rozsáhlého souboru jeho korespondence, vydaného ve třech objemných svazcích; a ve většině dopisů nejrůznějším adresátům můžeme jen obdivovat, kolik času Neruda korespondenci věnoval, kolik péče a pozornosti projevoval svým četným příbuzným a přátelům, jak byl kdykoliv ochoten je potěšit, povzbudit, cokoliv jim zaříditi, opatřit, poslat... V těchto dopisech už Neruda nezavrhuje zvyk blahopřát k narozeninám či jmeninám jako měšťáckou konvenci – naopak nikdy nezapomene s přáním a dárkem na nikoho ze svých blízkých, ani na jediné dítě z tehdejších početných rodin. V těchto dopisech už se tedy Jan Neruda nejeví jako cynický egoista, ale jako velký humanista, laskavý a obětavý člověk.

## Literatura

- Hausenblas, K.: „Text, komunikáty a jejich komplexy“ (*Zamyšlení pojmoslovné.*) *Slovo a slovesnost* 45, 1984, 1-7.
- Hoffmannová, J.: „Jan Neruda a jeho adresátky. (Temperatura dopisu jako pragmatické kritérium).“ *Čestmír* (VŠP Hradec Králové) 4, 1993-1994, 33-38.
- Kalkowska, A.: „Językowe wykładniki pragmatycznej funkcji listów.“ *Stylistyka* 2, 1993, 187-204.
- Neruda, J.: *Dopisy I* Praha: SNKL 1963.
- Rušťák, F.: „Teoretické východiská epištolárneho štýlu.“ In: *Štylistické otázky textu* Prešov. PF UPJŠ 1984, 135-159.
- Rycker, T de: „Turns at Writing: The Organization of Correspondence.“ In: *The Pragmatic Perspective* Ed. J. Verschueren - M Bertucelli-Papi. Amsterdam – Philadelphia: Benjamins 1987, 613-647.
- Violi, P.: „Letters.“ In: *Discourse and Literature* Ed. T.A. van Dijk. Amsterdam Philadelphia: Benjamins 1985, 148-167.

