

FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE

Ústav germánských studií

Diplomová práce

Ing. Zuzana Halamíčková

Zdvořilost v dánštině ve srovnání s češtinou
Politeness in Danish in Comparison with Czech

Praha 2011

PhDr. Petra Štajnerová, Ph.D.



Tusind tak til Petra Štajnerová, Peter Widell, Michal Novotný, Monika Emrichová, Kateřina Ešnerová, Lada Halounová, Pavla Hadrabová og alle svarpersoner.

Děkuji Petře Štajnerové, Peteru Widellovi, Michalu Novotnému, Monice Emrichové, Kateřině Ešnerové, Ladě Halounové, Pavle Hadrabové a všem respondentům.

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

V Praze dne 22. 8. 2011

ABSTRAKT

Cílem této diplomové práce je porovnat jazykové prostředky vyjádření zdvořilosti v češtině a v dánštině. Zdvořilostí se rozumí jednak normy, které definují společensky přijatelné chování, jednak jazykové strategie, které mluvčí využívají k tomu, aby dosáhli svých cílů a vyhnuli se konfliktům.

V první kapitole definuji pojem zdvořilost a představuji nejdůležitější teoretické přístupy ke zdvořilosti od 60. let 20. století po současnost. Druhá kapitola je věnována přehledu jazykových prostředků vyjadřování zdvořilosti v češtině a dánštině. Třetí, nejobsáhlejší kapitola, se zabývá vybranými oblastmi, ve kterých se zdvořilost obvykle projevuje, konkrétně pozdravy a oslovování, děkováním a reakcí na něj, příkazy, zákazy a žádosti.

V češtině se zdvořilá žádost typicky vyznačuje přítomností částice *prosím*. Toto slovo nemá v mluvené dánštině žádný protějšek, dánština nicméně disponuje jinými prostředky, jak direktivnost žádosti zmírnit, například částicemi *godt*, *nok*, *lige* a *vel* nebo výrazem *vil du være sød/venlig* (byl bys tak laskav). Využít lze také některý z konvenčních způsobů vyjádření nepřímé žádosti. Mnohé takové strategie jsou oběma jazykům společné, jedná se například o vyjádření žádosti otázkou, která může být dále zmírněna negací. Pro zdvořilou žádost v češtině je typický podmiňovací způsob, v dánštině zase otázka s modálním slovesem *ville*. Díky možnosti zmírnit strohost imperativu částicí *prosím* je rozkazovací způsob v českých žádostech častější než v dánských.

V písemné komunikaci dánský protějšek slova *prosím* existuje, jedná se o slovo *venligst*. Využít lze samozřejmě i mnohé další strategie, podobně jako u mluveného projevu. Písemný projev se dále vyznačuje velkým množstvím podpurných výpovědí, protože pisatel potřebuje svého cíle dosáhnout v jediné replice a nemůže využívat neverbální prostředky.

Na závěr uvádím přehled možností, jak do dánštiny překládat slovo *prosím* s ohledem na rozmanité funkce, které toto slovo může plnit.

Klíčová slova:

zdvořilost, pragmatika, mezikulturní pragmatika, čeština, dánština, pozdrav, oslovení, žádost, prosím

ABSTRACT

The aim of this thesis is to compare linguistic means of expressing politeness in Czech and in Danish. The term politeness covers both norms defining socially acceptable behaviour and strategies that speakers use to achieve their goals and avoid conflicts.

After defining the term politeness, I briefly introduce the most influential theoretical approaches to politeness since the 1960s. The second chapter brings an overview of linguistic means of expressing politeness in Czech and in Danish. The last, most comprehensive part of the thesis is concerned with selected areas typically connected to politeness, i.e. greetings and forms of address, expressing thanks and reacting to them, orders, bans, and requests.

In Czech, a polite request usually contains the particle *prosím* (please). This word has no equivalent in spoken Danish; however, Danish speakers can make use of other expressions, such as particles *godt*, *nok*, *lige* and *vel*, or the expression *vil du være sød/venlig* (would you be so kind). They can also use some of the conventional means of expressing a request indirectly. Many of those strategies are common to both languages, especially formulating the requests as a question, perhaps in a negative form. Polite requests in Czech are characterized by the use of conditional, Danish requests typically make use of the modal verb *ville*. Imperatives are more common in Czech than in Danish thanks to the possibility of modifying them by the particle *prosím*.

Prosím has its equivalent in written Danish, namely the word *venligst*. Strategies used in speaking can of course be applied also in writing. Furthermore, people typically make use of many external supportive moves, because they want to achieve their goals in a single turn and they cannot use nonverbal means.

The thesis finishes with an overview of possibilities for translating *please* into Danish, considering the various roles that this word can play.

Keywords:

politeness, pragmatics, cross-cultural pragmatics, Czech, Danish, greeting, form of address, request, please

RESUME

Formålet med mit speciale er at sammenligne sproglig høflighed på dansk og på tjekkisk. Ved høflighed forstås her både konventionelle normer, som definerer den accepterede sociale adfærd, og sproglige strategier, som man bruger til at opnå éns mål uden at skabe konflikter.

Jeg begynder med at give oversigt over lingvistiske teorier om høflighed samt over de sproglige redskaber, som er til rådighed på tjekkisk og på dansk. I specialets anden del ser jeg nærmere på nogle udvalgte områder, som man traditionelt forbinder med høflighed, nemlig hilsener og tiltaleformer, samt på strategier, som kan anvendes til at takke, udtrykke en ordre eller et forbud og en høflig anmodning.

Kendetegnende for en høflig anmodning på tjekkisk er ordet „*prosím*“. Ordet har ingen ækvivalent i mundlig dansk, men dansk har andre midler, som nogenlunde erstatter det, nemlig modalpartikler som *godt*, *nok*, *lige* og *vel* samt udtrykket *vil du være sød/venlig*. Ellers kan man gøre brug af nogle af de konventionelle metoder til at modificere éns anmodning så den ikke bliver opfattet som uhøflig. Nogle af disse strategier har begge sprog til fælles, typisk at formulere anmodningen som et spørgsmål og evt. at negere den. Endvidere modificeres anmodninger på tjekkisk oftest med betingelsesmåde og på dansk med modalverbet *ville*.

I den skriftlige kommunikation kan man bruge ordet *venligst*, eller gøre brug af nogle af strategierne brugt i mundlig dansk. Desuden bruger man normalt mange eksterne støttestrategier, inklusive at takke, fordi man gerne vil opnå sit mål i en replik og fordi man ikke kan bruge ekstrasproglige midler.

Specialet slutter med et oversigt over muligheder for at oversætte det tjekkiske ord *prosím* til dansk med henblik på de mange roller, som dette ord kan spille.

Nøgleord:

høflighed, pragmatik, interkulturelle pragmatik, tjekkisk, dansk, hilsen, tiltaleform, anmodning

OBSAH

Úvod	8
1 Definice zdvořilosti a přehled teoretických přístupů	10
1.1 Zdvořilost založená na sociálních normách	14
1.2 Zdvořilost založená na maximách	15
1.3 Přístupy založené na konceptu tváře	18
1.4 Pozitivnější přístupy ke zdvořilosti	22
1.5 Přístup založený na konverzační smlouvě	22
1.6 Přístupy založené na společenském postavení účastníků komunikace	23
1.7 Zdvořilost a politické jednání	24
1.8 Potřeba interkulturního pohledu na zdvořilost	26
1.9 Nezdvořilost	27
2 Jazykové prostředky vyjadřování zdvořilosti	30
2.1 Prostředky fonetické a fonologické	31
2.2 Prostředky gramatické	31
2.3 Prostředky lexikální	35
2.4 Remediální výpovědi:	40
2.5 Jiné způsoby vyjádření zdvořilosti	41
3 Vybrané aspekty vyjadřování zdvořilosti v dánštině a v češtině	43
3.1 Pozdravy	46
3.2 Nominální oslovení	50
3.3 Pozdravy a oslovení v dopisech a e-mailech	53
3.4 Pronominální oslovení	56
3.4.1 Moc a solidarita	56
3.4.2 Pronominální oslovení v češtině	58
3.4.3 Pronominální oslovení v dánštině	60
3.5 Příkazy a zákazy	67
3.5.1 Příkazy v dánštině	67
3.5.2 Příkazy v češtině	69
3.5.3 Zákazy v dánštině	71
3.5.4 Zákazy v češtině	72
3.6 Poděkování	75
3.7 Žádost	81
3.8 „Prosím“ a jeho ekvivalenty v dánštině	100
Závěr	102
Literatura	105
Seznam příloh	110
Přílohy	111

ÚVOD

Zdvořilost je důležitý prostředek, který slouží k udržování dobrých mezilidských vztahů, a proto je dětem ve všech kulturách do hlavy „vtloukána“ od malička. Všichni si jistě z dětství pamatujeme věty „Jak se říká?“, „Neskákej druhým do řeči!“, „Ty neumíš pozdravit?!“ atd. Slovo „nezdvořilý“ je často chápáno jako synonymum k „nevychovaný“ či „drzí“ a rozhodně se nejedná o kompliment.

Pojem zdvořilost tak, jak bude používán v této práci, však není hodnotící. V pragmatickém smyslu je zdvořilost strategie, která nám pomáhá dosáhnout našich cílů a vyhýbat se konfliktům. Skoro by se dalo říci, že „se zdvořilostí nejdál dojdeš“.

O tom, zda bude určité chování považováno za zdvořilé či nezdvřilé, rozhodují zejména společenské normy platící v daném společenství, roli hrají také nejruznější kulturní a historické faktory. Tyto normy jsou v každé kultuře jiné, není proto divu, že při neznalosti odlišností mezi dvěma kulturami může snadno dojít k nedorozumění či chybné interpretaci chování komunikačního protějšku. Taková pragmatická selhání jsou poměrně častá, protože na rozdíl od slovíček se zdvořilost nedá vyhledat ve slovníku a při výuce cizích jazyků jí zpravidla není věnována dostatečná pozornost.

Rozdíly mezi dvěma jazyky nejlépe vyniknou ve chvíli, kdy se snažíme něco přeložit z jednoho jazyka do druhého. Změna jazykového kódu s sebou často nese změnu zdvořilostní strategie. Z vlastní zkušenosti vím, že si s jednou a toutéž osobou tykáme, mluvíme-li dánsky, a vykám, hovoříme-li spolu česky. Podobnou zkušenost uvádí také Stefan Ambro, dánský lektor působící v Litvě. Když se své studentce do telefonu představil litevsky, a ona mu v tomtéž jazyce odpověděla, vykala mu, třebaže během lekcí na univerzitě, které probíhaly v dánštině, si vždy tykali (Ambro 2009: 75).

Zdvořilost je komplexní téma, které se dotýká sociolingvistiky, sociální psychologie, kulturní antropologie a dalších vědních oborů. Lze ji vyjádřit verbálně i neverbálně, jednotlivé prostředky se mohou kombinovat nebo naopak působit proti sobě. Z důvodů omezeného rozsahu se v této práci zaměřím zejména na prostředky jazykové.

Cílem této práce není zjistit, jestli jsou Dánové zdvořilejší než Češi nebo naopak, nýbrž porovnat způsoby vyjádření zdvořilosti v těchto dvou jazycích a kulturách a odhalit podobnosti i odlišnosti. Pro Čecha sice může být překvapivé, že v dánštině neexistuje protějšek českého slova *prosím* ve zdvořilé žádosti, předpokládám však, že Dánové mají jiné způsoby, jak svou žádost učinit zdvořilejší. Přehled takových prostředků může být

užitečný nejen pro studenty a učitele dánštiny, ale také pro překladatele z dánštiny do češtiny či naopak. V neposlední řadě nám takové srovnání prozradí více i o češtině.

V první kapitole uvedu několik definic zdvořilosti a představím teoretické přístupy k této problematice od 60. let 20. století až po současnost. Druhá kapitola obsahuje přehled jazykových prostředků vyjadřujících zdvořilost v češtině a v dánštině. Věnovat se budu zejména prostředkům gramatickým a lexikálním, ale zmíním i některé další.

Ve třetí, nejobsáhlejší kapitole se budu zabývat vybranými aspekty zdvořilosti, konkrétně pozdravy a oslovením, děkováním a přijímáním díky, příkazům a zákazům v nápisech určených široké veřejnosti, žádostí a také překladem českého slova *prosím* v jeho různých rolích do dánštiny. Představím zde také výsledky dotazníkového šetření zabývajícího se poděkováním a zdvořilou žádostí v češtině a v dánštině.

Všechny překlady dánských citátů v této práci jsou mé vlastní. Autorem ilustrace na straně s poděkováním je Mike Gordon.

1 DEFINICE ZDVOŘILOSTI A PŘEHLED TEORETICKÝCH PŘÍSTUPŮ

Slovo „zdvořilost“ je odvozeno od slova „dvůr“ a podobně je tomu i v dánštině. Slovo „høflig“ (zdvořilý) do dánštiny přišlo z dolní němčiny a jeho původní význam byl „som passer sig ved hoffet“ (Andersen 1991: 75). Zdvořilé chování bylo tedy původně chování vhodné u dvora, mezitím se však význam slova výrazně rozšířil a mnoho lidí dnes adjektivum „zdvořilý“ vnímá jako synonymum k „dobře vychovaný“.

K zdvořilosti jsou děti vedeny od malička, začněme tedy definicí zdvořilosti v knize pro děti od pěti do osmi let: „Når man er høflig, så opfører man sig pænt og tager hensyn til andre. De fleste mennesker kan godt lide at være sammen med en, der opfører sig høfligt”¹ (Pøhler 2007).

Podobný přístup najdeme i v publikacích určených dospívající mládeži: „Samozřejmě celá ta ‚věda‘ o slušném chování je tady proto, aby si lidé navzájem neztěžovali život svou bezohledností a sobectvím, aby ses ty k druhým choval tak, jak chceš, aby oni se chovali k tobě,“ (Nohelová 1996: 27) a v knihách pro dospělé. Například Emma Gadová, ikona dánské literatury o etiketě, píše: „Kun een Hovedregel for alt menneskeligt Samkvem bliver aldrig forældet: Det er den at handle med sine Medmennesker ud fra et godt Hjerte.“² (Gadová 2001: 8). „Den sande Høflighed,‘ siger en Forfatter, ‚er altid beskæftiget så meget med andre, at den ikke har Tid til at tænke på sig selv.“³ (Gadová 2001: 27). A přidává následující radu: „Hvis man ikke ved, hvad Takt er, så kan man idet mindste tænke først på andre og sidst på sig selv, hvilket nogenlunde erstatter den.“⁴ (Gadová 2001: 29).

Tato práce se však zabývá především zdvořilostí v jazyce, proto bude lepší se pro definici obrátit k lingvistům. Vymezit zdvořilost z lingvistického hlediska však není snadné. U jazykových pravidel, stejně jako u pravidel sociálně a kulturně přijatelného chování totiž platí, že se jimi do jisté míry řídíme podvědomě a vnímat je začneme až ve chvíli, kdy jsou porušována. Zdvořilost navíc není statický koncept, ale dynamická aktivita,

¹ „Když je člověk zdvořilý, tak se chová hezky a bere ohledy na ostatní. S tím, kdo se chová zdvořile, je většina lidí ráda.“

² „Jen jedno zásadní pravidlo lidského soužití nikdy nezastará: při jednání se svými bližními vycházet z dobrého srdce.“

³ „Pravá zdvořilost,“ říká jeden spisovatel, „se vždy do takové míry zaobírá druhými, že nezbývá čas myslet sám na sebe.“

⁴ „Pokud nevíte, co je to takt, můžete přinejmenším myslet nejprve na druhé a až v poslední řadě na sebe, což takt svým způsobem nahrazuje.“

kteřá se mění podle situace, vzájemných vztahů účastníků konverzace a jejich reakcí. Na jednotné definici zdvořilosti se proto odborníci nejen neshodnou, ale často se o obecně platnou definici ani nepokoušejí, případně je jejich definice příliš vágní.

Čermák (2001: 298) definuje zdvořilost jako „konvenční sociální postoj a projev úcty a takové chování, které je přijatelné a nekonfliktní a které má v jazyce různé vyjádření.“ Z této definice je patrné, že v určování toho, co je a co není zdvořilé, hrají velkou roli konvence. Ty ovšem mohou být v různých kulturách různé a vyvíjejí se v čase. Dále z Čermákovy definice vyplývá, že zdvořilost může sloužit jako nástroj, který nám umožňuje vyhnout se konfliktům a upevňovat dobré vztahy s ostatními lidmi.

Uplatnění zdvořilosti je však daleko širší, můžeme ji použít také jako nástroj k dosažení našich cílů. Například je-li naším cílem, aby nám neznámý spolucestující ve vlaku pomohl s kufrem, je pravděpodobnost dosažení cíle daleko vyšší, pokud svou žádost formulujeme jako *Mohl byste mi prosím pomoci s kufrem?* než jako *Koukej mi dát ten kufr nahoru!* Schunk a Clark dokonce přirovnávají zdvořilost k penězům. Jestliže mluvčí po adresátovi žádá „informace“ nebo „zboží“, jejichž poskytnutí od adresáta vyžaduje investovat čas a úsilí, provede mluvčí předem analýzu nákladů a výnosů a svou žádost doprovodí patřičným množstvím zdvořilosti (Schunk a Clark, parafrázováno ve Werkhofer 1992: 170). Konrad T. Werkhofer (1992) uvádí hned několik zajímavých paralel mezi zdvořilostí a penězi. V obou případech se jedná o prostředek, který je dílem společnosti. Obě tato média jsou symbolická, tzn. své funkce mohou plnit jen proto, že se váží k hodnotám. V průběhu času se funkce peněz i zdvořilosti mění. Jak peníze, tak zdvořilost se mohou stát zdrojem moci a mohou motivovat lidské jednání.

Při určování patřičného stupně zdvořilosti vhodného pro danou interakci je třeba brát v potaz nejen „náklady“ a „výnosy“, ale především náš vztah k oslovanému. Důležitou roli hraje, jaké je jeho společenské postavení a jak dobře oslovaného známe, do hry vstupuje také řada situačních faktorů. J. E. Andersen (1991: 75) definuje zdvořilost jako „evnen til at tilpasse vort sprog og vore handlinger til situationen og til de mennesker vi er sammen med, således at vi opnår hvad vi vil, uden at støde andre“⁵.

Jelikož zdvořilost můžeme chápat jako nástroj, je logické, že „(v)ýzkum zdvořilosti se zpravidla řadí do pragmatické lingvistiky (pragmatiky), tedy do disciplíny, která studuje

⁵ „Schopnost přizpůsobit naši řeč a naše jednání situaci a přítomným lidem tak, abychom dosáhli svých cílů, aniž bychom ostatní urazili.“

řeč z funkčního hlediska, posuzuje vhodnost užití určitých promluvových prvků v konkrétních komunikačních situacích“ (Chejnová 2005: 191).

K tzv. pragmatickému obratu došlo v jazykovědě ve druhé polovině 60. let 20. stol., kdy se těžiště pozornosti přesunulo od formální stránky jazyka k pragmatickému aspektu komunikace, který „zahrnuje především vztah autora a adresáta, ilokuční záměr, téma a motivy komunikace, tudíž každý text se považuje za jedinečnou tvůrčí i recepční událost“ (Luftmanová 2000: 20). Předmětem lingvistického bádání se stalo „užívání jazykových struktur komunikanty v konkrétních situacích“ (Carbucicchio 2008: 7).

Jedním z „otců zakladatelů“ pragmatiky je John Austin, autor teorie **řečových aktů**.⁶ Řečový akt je jednání prostřednictvím jazyka. Když nám vadí průvan v místnosti, můžeme buď okno zavřít sami, nebo někoho poprosit, aby ho zavřel za nás. Ve druhém případě dosáhneme svého cíle (zavření okna) prostřednictvím řečového aktu žádosti. Každý řečový akt se podle Austina skládá ze tří dílčích aktů. Těmi jsou:

- **lokuční akt** (pronesení smysluplné výpovědi)
- **ilokuční akt** (komunikační záměr mluvčího, tedy co si mluvčí⁷ přeje, aby jeho výrok sděloval)
- **perlokuční akt** (zamýšlený nebo skutečný účinek řečového aktu na adresáta)⁸

„Lokuce a ilokuce se vždy realizují simultánně, nelze je od sebe oddělit“ (Hirschová 2004: 165). Ilokučním aktem je výpovědi přiřazena určitá ilokuční síla. Pokud se ilokuční význam (záměr mluvčího) liší od lokučního aktu (podoby výpovědi), hovoříme o **nepřímém řečovém aktu**. Klasickým příkladem je žádost formulovaná jako otázka: *Mohl bys zavřít okno?*

Na Austina pak navázal J. R. Searle (1965), podle kterého se každá výpověď skládá jednak z **propozičního obsahu**, jednak z ukazatele **ilokuční síly**, který signalizuje její funkci, tedy jestli se jedná o příkaz, žádost, slib apod. Věty *Petře, odejdi!*, *Odejde Petr?* a *Jestliže odejde Petr, odejdu také!* mají stejný propoziční obsah, ale liší se funkcí. První z nich je rozkaz nebo žádost, druhá otázka a třetí může být slib nebo výhrůžka. V české

⁶ Teorie řečových aktů se sice nezabývá přímo zdvořilostí, většina zdvořilostních teorií z ní však vychází a používá její terminologii. Proto je nutné zde stručně představit základní pojmy, se kterými se v teorii řečových aktů setkáváme.

⁷ Mluvčím se v této práci myslí obecně ten, který vysílá nějaké sdělení, ať už ústně, písemně nebo neverbálně.

⁸ Podle Hirschové (2004: 166) je praktičtější „považovat za perlokuci rozeznání a uvědomění si ilokuční funkce přijaté výpovědi“, neboť adresát má možnost předstírat nepochopení nebo reagovat takovým způsobem, jako by výpověď měla funkci jinou.

lingvistice se ilokuční síla často nazývá **komunikační funkce výpovědi** (Grepl, Karlík 1998) nebo též výpovědní funkce (Daneš 1973).

Cílem mluvčího je, aby adresát rozeznal jeho komunikační záměr. Nástrojem signalizujícím ilokuční sílu výpovědi může být např. intonace, interpunkce, slovesný způsob, **performativní sloveso** (tedy sloveso, které vyjadřuje funkci výpovědi, např. *slibuji, žádám tě* apod.) anebo může být ilokuční síla výpovědi přisouzena jako výsledek interpretace. Někdy to, o jaký ilokuční akt se jedná, vyplývá pouze z kontextu komunikační situace, například výpověď *Jsem tady autem* jako reakce na povzdech *Ujel mi autobus* má platnost nabídky, zatímco stejná výpověď pronesená jako reakce na otázku *Dáš si s námi víno?* plní funkci odmítnutí. Právě kvůli těmto „mimikrům“ se takový akt nazývá ilokuční – slovo „ilokuční“ je odvozeno z latinského slovesa „illoquor“ a znamená „nevyjádřený“ (Grepl, Karlík 1998: 419).

Searle se pokoušel sestavit jakýsi klíč, s jehož pomocí by bylo možné určit, jaké podmínky musí každý druh ilokučního aktu splňovat. Tyto podmínky se dělí na přípravné podmínky („preparatory conditions“; znaky situace, které musí být splněny, např. přípravnou podmínkou výtky je fakt, že adresát udělal něco, co udělat neměl), podmínky upřímnosti („sincerity conditions“; subjektivní postoje mluvčího, například u otázky je takovou podmínkou přání mluvčího se něco dozvědět) a podstatné podmínky („essential conditions“; záměr mluvčího, například u oznámení je záměrem mluvčího způsobit, aby se adresát dozvěděl propoziční obsah výpovědi). (Grepl, Karlík 1998: 426-429)

Nepřímé řečové akty jsou jedním z prostředků vyjádření zdvořilosti, jejich objevení proto podnítilo bádání v této oblasti. Až do pragmatického obratu nebyla v západní lingvistice jazykové zdvořilosti věnována pozornost, neboť teoretický rámec daný klasickými gramatikami řečtiny a latiny takovou analýzu neumožňoval. Klasické deskriptivní gramatiky zdvořilost jako gramatickou kategorii neznají (Carbucichio 2008: 6). Jedinou výjimkou byla orientalistika, neboť v mnoha asijských jazycích je zdvořilost gramatikalizovaná.

Od 60. let 20. stol. bylo rozvinuto mnoho teoretických přístupů ke zdvořilosti. Ty nejvýznamnější bych chtěla na následujících stránkách stručně představit. Vycházet budu především z klasifikací B. Frasera (1990), G. Heldové (1992) a G. Kasperové (1990).

1.1 Zdvořilost založená na sociálních normách

Tento přístup má blízko k definicím zdvořilosti v prvních odstavcích této kapitoly. Vychází z myšlenky, že v každé společnosti existuje soubor společenských norem, tedy více či méně explicitních pravidel, které předepisují určitý způsob chování. Jako příklad společenských norem můžeme uvést např. zdravení či pravidla týkající se stolování a oblékání. Z norem souvisejících s konverzací můžeme zmínit požadavek neskákat druhým do řeči, nechvástat se, neponižovat ostatní, vyhýbat se tématům, která by mohla být ostatním nepříjemná, a naopak nadnášet témata, o kterých víme, že se o ně naši spoluobčané zajímají. Chování, které je v souladu s těmito normami, je pak považováno za zdvořilé. Mnohá z těchto pravidel jsou kulturně specifická, například v Dánsku je zvykem předávat květiny zabalené do papíru, aby bylo vidět, že byly koupeny v květinářství speciálně pro tuto příležitost.

Často platí, že vyšší míra zdvořilosti je spojena s vyšším stupněm formality. Vztah přímé úměrnosti ovšem neplatí beze zbytku. Fraser (1990: 221) uvádí příklad experimentu, kdy byli studenti požádáni, aby se doma chovali zdvořileji než obvykle. Většina z nich si tyto instrukce vyložila jako požadavek větší formálnosti, ovšem tento náhlý nárůst formálního chování byl okolím interpretován přesně opačně, tedy jako nezdvořilost, neúcta či arogance.

Normativní přístup ke zdvořilosti považují mnozí lingvisté za zastaralý, například Heldová (1992) ho označuje jako prepragmatické stádium. Důraz badatelů se od té doby přesunul od mluvčího pasivně uplatňujícího zdvořilostní formule platné v jeho kultuře k mluvčímu aktivně tvůrčímu a ke zdvořilosti jako úmyslné strategii zaměřené k určitému cíli, která bere v potaz specifika konkrétní komunikační situace. Nedodržování společenských konvencí je ovšem velmi nápadné a je pravděpodobné, že lidé budou takové chování považovat za nezdvořilé. Proto normativní přístup nemůžeme zcela zavrhnout. V této práci ho využijeme zejména v části věnované pozdravům a oslovování.

Richard W. Janney a Horst Arndt (1992) rozlišují mezi sociální zdvořilostí a taktem. Sociální zdvořilost souvisí s potřebou hladce probíhající interakce mezi lidmi. Její funkcí je poskytovat soubor standardizovaných strategií, které mohou lidé uplatňovat v opakujících se sociálních situacích jako je například zahájení konverzace (pozdrav, oslovení atd.), průběh konverzace (žádost o zopakování či upřesnění, změna tématu, přerušování apod.) a ukončení konverzace.

Takt pramení z lidské potřeby uchovat si tvář (více k pojmu tvář viz 1.3). Aby si lidé mohli uchovat tvář, musejí spolupracovat. Jedním z prostředků uchovávání tváře ostatních je takt, který spočívá v soucítění s druhými a vyhýbání se čemukoliv, co by mohlo ostatní ohrozit, urazit nebo ranit. Taktnímu chování se člověk učí prostřednictvím sociální interakce. To ovšem znamená, že taktní chování je v každé kultuře jiné a příslušníci jiné kultury často mohou takové chování špatně interpretovat.

1.2 Zdvořilost založená na maximách

Tento přístup vychází z díla filozofa Paula Griceho, především z jeho statě *Logic and Conversation* z roku 1975. Grice se pokoušel najít odpověď na otázku, jak je možné, že mluvčí často mají na mysli více, než co skutečně řeknou, a adresát přesto pochopí i to, co mluvčí explicitně nezmínil.

Grice vychází z předpokladu, že účastníci konverzace jsou racionální bytosti, jejichž cílem je efektivní předání sdělení. K dosažení tohoto cíle slouží tzv. **princip kooperace**: „Make your conversational contribution such as requested, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of talk exchange in which you are engaged“ (Grice, citován ve Fraser 1990: 222). Od účastníka rozhovoru se tedy očekává, že své výpovědi bude formulovat adekvátně dané fázi rozhovoru (Grepl, Karlík 1998: 421). Tento obecně platný princip Grice rozvedl do soustavy tzv. konverzačních maxim (zásad):

Maxima kvantity

- poskytni tolik informací, kolik je v dané fázi rozhovoru nutné pro dosažení účelu
- neposkytuj více informací, než je vyžadováno

Maxima kvality

- neříkej nic, o čem jsi přesvědčen, že to není pravda
- neříkej nic, pro co nemáš dostatek důkazů

Maxima relevance

- mluv k věci

Maxima způsobu

- vyhni se nejasnosti vyjádření
- vyhni se víceznačnosti
- vyjadřuj se stručně
- uspořádej svoji promluvu

(podle Hirschové 2006: 139-140 a Grepla – Karlíka 1998: 421-422)

Nerespektování těchto zásad může vést k narušení soudržnosti rozhovoru nebo k nedorozuměním. Ve skutečnosti však bývají maximy porušovány velmi často. Kooperační princip (snaha o efektivní předání sdělení) ovšem platí vždy, mluvčí (který se dle Grice vždy chová racionálně) tedy musí mít k porušení maximy nějaký důvod. Ve chvíli, kdy si příjemce sdělení uvědomí, že mluvčí porušil některou či některé z maxim, začne hledat logické vysvětlení a přemýšlet o důvodech, které k tomu mluvčího vedly. Bude se snažit sdělení doplnit o složky, které sice explicitně nezazněly, ale přesto jsou ve sdělení přítomné a mluvčí si přeje, aby je adresát pochopil. Těmto implicitním složkám sdělení se říká **konverzační implikatury**. Porušení konverzačních maxim tedy signalizuje určitý záměr mluvčího. Jedním z důvodů porušení maxim může být také zdvořilost. Například pokud manželka řekne: „Dnes k nám přijdou na večeři Novákovi,“ a manžel odpoví: „Janu rád uvidím,“ porušuje mužova odpověď maximu kvantity, ale je zdvořilejší, než kdyby otevřeně řekl, že je mu pan Novák nesympatický (Hirschová 2001: 156).

Později začaly být Griceovy maximy a princip kooperace využívány v úvahách o zdvořilosti. Robin Lakoffová ve své práci *The logic of politeness: or, minding your p's and q's* z roku 1973 k požadavku jasného vyjadřování (daného Griceovými maximami) přidává ještě paralelně se uplatňující požadavek zdvořilosti, který rozvádí do tří pravidel:

- nevnučuj adresátovi svou vůli
- poskytni adresátovi možnost výběru
- snaž se, aby se adresát cítil dobře

(podle Fräsera 1990: 224)

Základy položené Gricem dále rozpracoval Geoffrey Leech ve své knize *Principles of Pragmatics* z roku 1983. Vedle kooperačního principu zavádí Leech ještě princip ironie a princip zdvořilosti. Podle Leech se tyto tři principy vzájemně doplňují a v určitých situacích může princip zdvořilosti nabývat většího významu než princip kooperace. Proto se lidé tak často vyjadřují nepřímě.

Leech svůj princip zdvořilosti formuloval prostřednictvím šesti maxim (taktu, šlechetnosti, ocenění, skromnosti, souhlasu a účasti). Jejich obsah lze shrnout přibližně následovně: ber co největší ohledy na posluchače a co nejmenší sám na sebe. Cílem je, aby „partner měl z komunikace maximální ‚zisk‘ a minimální ‚ztrátu‘“ (Hoffmannová 1999). Zajímavější než maximy jsou Leechovy škály.

- **Škála nákladů a výnosů** řadí ilokuční akty podle toho, jestli má adresát ze zmiňované činnosti prospěch nebo újmu. Například nabídka (*Posad'te se, prosím*) posluchači přináší větší prospěch (výnos) než žádost (*Umyj prosím nádoby*).
- **Škála možnosti volby** řadí řečové akty podle toho, jak velkou možnost volby mluvčí adresátovi poskytuje. Žádost formulovaná imperativem, např. *Pomoz mi!* dává adresátovi menší možnost volby než stejná žádost formulovaná jako *Mohl bys mi pomoci?*, kterou může posluchač alespoň naoko interpretovat jako informativní otázku.
- **Škála nepřímosti vyjádření** řadí výpovědi podle množství úsilí, které musí adresát vynaložit, aby se dobral pravého záměru mluvčího. Například interpretace výpovědi *Zavři prosím okno* je jednodušší než interpretace záměru mluvčího, který svou žádost formuluje slovy *Je tu chladno*.
- **Škála autority** představuje relativní právo mluvčího ovlivňovat chování adresáta. Například nadřízený má větší právo očekávat od podřízeného splnění své žádosti než naopak.
- **Škála sociálního odstupu** charakterizuje vztah mluvčího a adresáta po stránce důvěrnosti. Od blízkého přítele máme například větší „právo“ očekávat pomoc než od náhodného kolemjdoucího.

Čím vyšší jsou náklady pro adresáta, čím vyšší postavení má adresát oproti mluvčímu a čím větší odstup je mezi mluvčím a adresátem, tím více možností volby musí mluvčí adresátovi poskytnout a tím nepříměji se musí vyjadřovat.⁹

U řečových aktů, které znamenají prospěch pro adresáta, je tomu naopak. Častěji se používají formulace přímé (*Posad'te se!*), nepřímá formulace může plnit jinou funkci (*Nechcete se posadit?* může vyjadřovat údiv) nebo může signalizovat menší stupeň ochoty mluvčího (*Chcete si vzít ještě jeden koláč?* ve srovnání s *Vezměte si ještě koláč!*).

Leech rozlišuje „relativní zdvořilost“, která se vztahuje k určité situaci, a „absolutní zdvořilost“, tedy stupeň zdvořilosti neodmyslitelně spjatý s určitým ilokučním aktem. Podle Leech je některé ilokuční akty (např. rozkaz) inherentně nezdvořilé a jiné (např. nabídka) inherentně zdvořilé. Různé řečové akty proto vyžadují různý stupeň zdvořilosti. Některé (rozkaz, žádost apod.) vyžadují „negativní zdvořilost“, která spočívá v minimalizování nezdvořilosti. Jiné (nabídka, pozvánka, pozdrav, poděkování, blahopřání

⁹ Blum-Kulková ale dokázala, že vztah přímé úměrnosti mezi nepřímým vyjadřováním a zdvořilostí neplatí vždy, viz dále.

atd.) jsou naopak spojovány s „pozitivní zdvořilostí“. U další skupiny řečových aktů (tvrzení, oznámení, instrukce atd.) je zdvořilost z velké části irelevantní. A existují i řečové akty (např. výhrůžka, obvinění, kárání), kde zdvořilost nepřípadá v úvahu, protože cílem takové výpovědi je adresátovi způsobit újmu.

S Leechovým názorem, že některé řečové akty jsou obecně zdvořilejší než jiné, ovšem nelze souhlasit. Zdvořilý či nezdvořilý nikdy není řečový akt sám o sobě, ale způsob jeho vyjádření. Důležité přitom je, jestli ho za zdvořilý považuje adresát, přičemž na hodnocení stupně zdvořilosti adresátem může mít vliv celá řada situačních faktorů.

Mohlo by se zdát, že princip kooperace je v rozporu s principem zdvořilosti, neboť princip kooperace nám velí vyjadřovat se stručně a jasně, zatímco podle principu zdvořilosti bychom měli svá přání vyjadřovat nepřímou. Některé modely zdvořilosti jsou na porušování Griceových maxim přímo založeny, například podle Lakoffové se v situacích, kde je podstatný efektivní přenos sdělení, uplatňuje komunikační princip, zatímco v interakcích, jejichž cílem je navazování a udržování lidských vztahů, zpravidla nad kooperačním principem převládne princip zdvořilosti. (Kasperová 1990: 205)

Richard Watts (2003) však uvádí, že Lakoffová a Leech (a ostatně i Brownová a Levinson, viz 1.3) Griceův model špatně pochopili. Také Marta Dynelová (2009) argumentuje, že údajný rozpor mezi principem kooperace a principem zdvořilosti je důsledkem nepochopení Griceova kooperačního principu. Podstatou Griceova principu kooperace je předpoklad racionality mluvčího i adresáta. Kooperační princip je nutnou podmínkou jakékoliv komunikace, a je proto platný za všech okolností. Griceovský rámec se tedy se zdvořilostí nikterak nevyklučuje.

Podle Wattse spočívá další problém teorií Lakoffové a Leechové v tom, že neberou v úvahu skutečnost, že zdvořilé chování bývá ve skutečnosti egocentrické. Mluvčí často používají zdvořilost jako nástroj k dosažení svých cílů. „(W)hereas on the surface politeness may appear to fulfil altruistic goals, it is nevertheless a mask to conceal *ego's* true frame of mind” (Watts 1992: 46).

1.3 Přístupy založené na konceptu tváře

Tento přístup, který byl podrobně rozpracován v knize Penelopy Brownové a Stephena Levinsona *Politeness: Some universals in language usage* (1987), je dodnes jedním

z nejvlivnějších. Řada empirických studií zdvořilosti vychází právě z modelu Brownové a Levinsona.

Pojem „tvář“ pochází od sociologa Ervinga Goffmana. Podle Goffmana má každý člověk svoji tvář, tedy jakýsi ideální obraz sebe sama ve vztahu k ostatním, jinými slovy roli, kterou chce ve společnosti hrát. S tváří se nerodíme, získáváme ji teprve prostřednictvím kontaktu s ostatními členy společnosti. V interakci s ostatními můžeme svou tvář posílit, ale také ohrozit nebo ji ztratit. Právě ohrožení tváře, ať už záměrné, náhodné nebo jen domnělé, je příčinou většiny konfliktů (Janney, Arndt 1992: 28).

Každý jedinec si přeje cítit se svobodný, neomezovaný ostatními ve své činnosti, oprávněný sám rozhodovat o svých činech. Tomu Janney a Arndt (1992) říkají soukromá tvář. Zároveň má však každý jedinec potřebu cítit, že ho ostatní přijímají, oceňují a respektují jeho přání: potřebuje mít veřejnou tvář. Tyto dvě potřeby jsou často ve vzájemném protikladu. Uznání ostatních si někdy můžeme získat jen tehdy, pokud se částečně vzdáme svých požadavků a naopak. Značnou část promluv (třeba názor, návrh, žádost) lze navíc interpretovat jako ohrožení tváře. Jelikož je v zájmu všech členů společnosti pomáhat jeden druhému uchovávat si tvář, lidé ve všech kulturách si museli vyvinout strategie, jak míru ohrožení tváře snížit. Nejčastější strategií je zmírnit prosazování sebe sama (například vyjadřovat se nepřímou) a dávat najevo, že uznáváme protistranu (např. usmívat se, volit příjemný tón hlasu, snažit se formulovat špatné zprávy pozitivně).

Brownová a Levinson nazývají touhu jedince, aby ostatní nezasahovali do jeho činnosti, **negativní tvář**, a touhu po uznání **pozitivní tvář**. V souladu s touto terminologií definují **pozitivní zdvořilost** jako posilování pozitivní tváře adresáta. Taková zdvořilost je založená na zdůrazňování shodných cílů, zájmů a postojů, projevení solidarity s adresátem apod. **Negativní zdvořilost** se rozumí takové strategie, které kompenzují riziko ohrožení adresátovy negativní tváře. Negativní zdvořilost spočívá v respektování práva adresáta na svobodné jednání.¹⁰

Podle Brownové a Levinsona některé řečové akty inherentně ohrožují tvář adresáta, mluvčího nebo obou. Takové akty se nazývají „face threatening acts“ (často se můžeme setkat se zkratkou FTA) a dělí se na:

¹⁰ Kritici modelu Brownové a Levinsona ale argumentují, že pozitivní a negativní zdvořilost jsou kvantitativně odlišné, neboť pozitivní zdvořilost má univerzální použití, zatímco strategie negativní zdvořilosti se liší v závislosti na typu řečového aktu. Mluvčí navíc často používají obě metody současně (Dyňelová 2009: 33-34).

- akty ohrožující negativní tvář adresáta (příkaz, rada, výhrůžka, varování apod.)
- akty ohrožující pozitivní tvář adresáta (stížnost, kritika, nesouhlas apod.)
- akty ohrožující negativní tvář mluvčího (přijetí nabídky, neochotný slib apod.)
- akty ohrožující pozitivní tvář mluvčího (omluva, přiznání apod.)¹¹

Dále se Brownová a Levinson soustředí především na akty ohrožující tvář adresáta a sestavují taxonomii možných strategií, jak má v takovém případě mluvčí postupovat:

- 1) provést FTA otevřeně, a to
 - a. bez jakékoliv kompenzační strategie
 - b. s uplatněním pozitivní zdvořilosti
 - c. s uplatněním negativní zdvořilosti
- 2) provést FTA skrytě, např. prostřednictvím narážky
- 3) na FTA raději rezignovat

(podle Luftmanové 2000: 22)

Při volbě nejvhodnější strategie se mluvčí řídí závažností FTA. Míra ohrožení tváře je závislá na třech faktorech:

- společenském odstupu mezi mluvčím a adresátem (D)
- relativní moci mluvčího ve vztahu k adresátovi (P)
- hodnocení určitého aktu v dané kultuře vzhledem k „nákladům adresáta“, právu mluvčího řečový akt realizovat a míře, ve které adresát daný požadavek vítá (R)

Celková míra (W) ohrožení tváře adresáta se vypočítá podle vzorce:

$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$, kde x je příslušný FTA, S mluvčí a H adresát.

Brownová a Levinson předpokládají, že podstatné je, jaké hodnoty dosahuje W, nikoli který faktor k tomu přispěl nejvíce. Závažnost jednotlivých faktorů se může lišit jak mezi kulturami, tak v různých dobách. Poté, co si mluvčí vybral strategii, musí ještě zvolit vhodné jazykové prostředky, které mu umožní vybranou strategii realizovat.

Hill a kol. (1986: 350) upozorňují na podobnost těchto faktorů a Leechových pěti škál. Faktoru D odpovídá Leechova škála sociálního odstupu, faktoru P škála autority a faktor R u Leechů najdeme ve škále nákladů a výnosů a škále možnosti volby. Škála

¹¹ Také toto rozdělení bylo kritizováno, protože jedna výpověď někdy může ohrozit jak pozitivní, tak negativní tvář adresáta (Dynelová 2009: 33).

nepřímosti vyjádření pak odpovídá jednotlivým strategiím postupu v případě, že chce mluvčí provést FTA.

Gudrun Heldová (1992) řadí modely Lakoffové, Leechové a Brownové a Levinsona do jedné skupiny, kterou nazývá přístupy ke zdvořilosti založené na nepřímém vyjadřování. Tyto přístupy připisují větší význam udržování harmonických vztahů a vyhýbání se konfliktům než efektivnímu přenosu sdělení. Nepřímé vyjadřování snižuje závazky adresáta i mluvčího, oběma umožňuje průběžně upravovat vyznění jejich výpovědí. Má-li adresát možnost výběru, roste šance, že bude ochoten přijmout požadavek mluvčího. Podle Heldové (1992: 135) je však přístup Brownové a Levinsona jednostranný (negativně zaměřený), protože jazykové projevy zdvořilosti odvozují z FTA.

Další potíž s nepřímým vyjadřováním spočívá v tom, že závislost mezi nepřímostí vyjadřování a zdvořilostí není zcela lineární. Shoshana Blum-Kulková (1987) empiricky dokázala, že nepřímé vyjadřování není vždy chápáno jako zdvořilé. Je totiž třeba rozlišovat mezi konvenční zdvořilostí a zdvořilostí nekonvenční. V případě konvenční zdvořilosti lineární vztah mezi nepřímostí vyjadřování a zdvořilostí skutečně existuje, ale u nekonvenční zdvořilosti tomu tak být nemusí.

Blum-Kulková (1987: 131) definuje zdvořilost jako „the interactional balance achieved between two needs: the need for pragmatic clarity and the need to avoid coerciveness“ a nepřímou vyjadřování jako „the relative length of the inferential path needed to arrive at an utterance’s illocutionary point.“ Na konvenční způsoby vyjadřování (například žádost formulovaná v podobě otázky: *Můžeš mi pomoci?*) jsou lidé zvyklí a nemusejí proto dlouho přemýšlet nad významem takových výpovědí. Způsob vyjadřování, který je nezvyklý a nadto je příliš nepřímý, však adresáta nutí k většímu úsilí při rozeznávání skutečného komunikačního záměru mluvčího, a proto je vůči mluvčímu vlastně nezdvořilý. Za nejdvořilejší strategii proto Blum-Kulková považuje formulovat výpověď tak, aby vypadala jako nepřímá, ale ve skutečnosti adresáta nezatěžovala obtížemi spojenými se skutečně nepřímým vyjadřováním.

Míra, do které je nepřímou vyjadřování ještě přijatelná, je v každé kultuře odlišná a závisí také na situaci. Ve standardních, často se opakujících situacích se mohou mluvčí vyjadřovat nepřímo, aniž by se museli bát nepochopení. Například pokud zákazník v pekařství řekne *Máte dalaňky?*, prodavačka ze zkušenosti ví, že zákaznickým záměrem patrně není ani tak získat informaci o sortimentu prodejny, jako spíše nakoupit, a pravděpodobně proto zareaguje nikoliv odpovědí *Ano* či *Ne*, nýbrž otázkou *Kolik?*

1.4 Pozitivnější přístupy ke zdvořilosti

Ne všichni teoretici mají ke zdvořilosti tak pesimistický¹² přístup jako Brownová a Levinson, podle kterých v lidské interakci neustále dochází k ohrožování tváře (vždyť ohrožením tváře je podle nich i kompliment), a komunikace je tudíž nebezpečný podnik. Hill a kol. (1986: 349) přistupují ke zdvořilosti mnohem pozitivněji: „Politeness is one of the constraints on human interaction, whose purpose is to consider other's feelings, establish levels of mutual comfort, and promote rapport.“

I pokud přijmeme názor, že zdvořilost je nástroj, který mluvčímu pomáhá dosáhnout jeho cílů, nemusíme se soustředit pouze na omezování rizika ohrožení tváře adresáta. Jiné přístupy chápou zdvořilost jako udržování rovnováhy mezi negativní zdvořilostí a pozitivní zdvořilostí, jako je např. lichocení adresátovi: *Tobě ta matematika vždycky tak šla, nepomohla bys mi s úkolem?*. Další přístup (Edmondson 1981, citován v Heldová 1992: 146) je založen na očekávání možných reakcí adresáta. Mluvčí může ze strany adresáta očekávat otázku „proč?“, a rovnou mu proto poskytnout vysvětlení („grounders“), otázku „jak?“, a rovnou mu podat více informací („expanders“); proti očekávané kritice se může bránit preventivním uklidňováním adresáta a oslabováním možných nepříznivých důsledků („disarmers“). Patřičné zdůvodnění řečového aktu, který by mohl vést ke konfliktu, tak může být zdvořilostní strategií: *„Píšu diplomovou práci (grounder) a potřebuji tvoji pomoc. Stačí vyplnit tento dotazník (expander), nezabere to ani patnáct minut (disarmer).“*

V předchozím příkladě se zdvořilostní strategie uplatnila hned v několika větách. To je ve skutečnosti velmi časté. Podle modernějších teorií není zdvořilost vlastností jediné věty, ale spíše celého sledu výpovědí.

1.5 Přístup založený na konverzační smlouvě

Fraser a Nolen (Fraser 1990) kritizují normativnost převládajících teoretických modelů zdvořilosti a skutečnost, že faktory hrající roli při volbě strategie jsou v nich vnímány jako statické. Každá konverzace je přitom ovlivňována jedinečnými situačními a kontextovými faktory, a proto nelze sestavit obecně platná pravidla, jak být zdvořilý.

Podle Fräsera lidé do každé interakce vstupují vybaveni soustavou práv a povinností, která určuje, co od sebe navzájem mohou očekávat. Během samotného

¹² „The theory represents an overly pessimistic, rather paranoid view of human social interactions.“ (Schmidt R. 1980, cit. in Kasperová 1990: 194).

rozhovoru pak jeho účastníci mohou vzájemná práva a povinnosti upravovat podle aktuální situace, což Fraser nazývá vyjednáváním o konverzační smlouvě.

Některé podmínky konverzační smlouvy jsou dány konvencemi a vyjednávat o nich lze jen zřídka. Jedná se o obecná pravidla platná pro jakýkoliv rozhovor, například že se účastníci střídají v tom, kdo právě hovoří, mluví vzájemně srozumitelným jazykem apod.

Jiné podmínky vyplývají z různých společenských a institucionálních norem. Během divadelního představení spolu diváci mluví pouze šepem (pokud vůbec) a svědek u soudu smí hovořit jen tehdy, je-li k tomu vyzván. Ani o těchto podmínkách se obvykle nevyjednává.

A konečně část podmínek je dána na základě předchozích setkání, anebo vyplývají ze situace. O těchto podmínkách mohou účastníci rozhovoru vyjednávat. Roli zde hrají faktory jako společenské postavení účastníků, moc, role mluvčích a samozřejmě okolnosti.

V okamžiku, kdy začínáme s někým hovořit, jsme si vědomi současné podoby konverzační smlouvy, tedy našich práv a povinností. Být zdvořilý znamená jednat v souladu s právy a povinnostmi danými konverzační smlouvou. Zdvořilost je tedy stav, který účastníci rozhovoru očekávají. Nápadná není zdvořilost, ale její nedostatek, tedy porušení práv a povinností platných pro danou konverzaci.

Podle Fräsera nemůžou být věty samy o sobě zdvořilé či nezdvořilé. Nezdvořilí mohou být pouze mluvčí, pokud poruší podmínky konverzační smlouvy. Silnou stránkou Fraserova přístupu je, že bere v úvahu význam situačních faktorů a vztahů mezi mluvčími.

1.6 Přístupy založené na společenském postavení účastníků komunikace

Podle Nekvapila a Neústupného (2005) je podstatou zdvořilosti to, jak se společenský odstup mezi komunikanty projevuje v jejich komunikaci. Společenský odstup je dán veličinami jako relativní moc mluvčího vůči adresátovi, blízkost vztahu mezi mluvčími, rozdíly v pohlaví, věku apod. V této souvislosti upozorňují Nekvapil a Neústupný na stať Browna a Gilmana *The Pronouns of Power and Solidarity* (1960), ve které je představen systém založený na dvou parametrech, moci a solidaritě (více o této teorii v kap. 3.4). Přestože práce Browna a Gilmana termín „zdvořilost“ neobsahuje, tyto dvě dimenze se staly neodmyslitelnou součástí mnoha teoretických prací, které se zdvořilostí zabývají.

Hill a kol. (1986) srovnávali zdvořilost v americké angličtině a v japonštině a dospěli k závěru, že ve všech jazycích a kulturách se zdvořilost skládá ze dvou složek.

První z nich je založena na japonském konceptu *wakimae* a spočívá v dodržování společenských norem. Jakmile si mluvčí uvědomí jisté vlastnosti adresáta (věk, pohlaví, povolání, status, vztah k adresátovi aj.) a situace, téměř automaticky zvolí vhodný způsob chování a vhodnou formulaci. Tuto složku nazývají Hill a kol. „discernment“, což bychom mohli zhruba přeložit jako „rozlišovací schopnost“. Uplatňuje se bez ohledu na cíle mluvčího.

Druhá složka umožňuje mluvčímu si z více či méně široké škály možností aktivně vybrat tu, která nejlépe odpovídá jeho záměru. Tato složka je založená na vůli mluvčího a jeho volbě, proto ji Hill a kol. označují termínem „volition“, který v sobě zahrnuje vůli i volbu.

Podle Hilla a kol. se ve všech kulturách a jazycích uplatňují obě složky, ale v různé míře. V japonštině je například důležitější rozlišovací schopnost, která je povinná a uplatňuje se jako první, zatímco volní složka je sekundární. V japonštině totiž prakticky neexistuje věta, ve které by se postavení adresáta neodráželo gramaticky. Nepatřičné používání honorifik by u adresáta vyvolalo „interakční implikaturu“, podobně jako porušení jedné z Griceových maxim nastartuje konverzační implikaturu (Matsumoto 1989, parafr. in Kasperová 1990: 196). V americké angličtině je tomu přesně naopak. Rozlišovací schopnost se sice uplatňuje také, ale slouží především jako pojistka proti příliš (ne)zdvořilým formulacím. Mluvčí se řídí především druhou složkou, které přikládají větší váhu.

O tom, že se zdvořilost skládá ze dvou nezávislých složek, svědčí i skutečnost, že děti získávají „rozlišovací schopnost“ mnohem dříve, než jsou schopné uvědomělých zdvořilostních strategií přizpůsobených cíli (Kasperová 1990: 197).

1.7 Zdvořilost a politické jednání

Richard Watts (2003) upozorňuje, že význam pojmu „zdvořilost“ tak, jak je používán v odborné literatuře, se liší od toho, co si pod tímto pojmem lidé obvykle představují. Watts odlišuje „zdvořilost1“, tedy to, co mají běžní lidé na mysli, když něčí chování hodnotí jako zdvořilé (například že dotyčný je dobře vychovaný, protože používá zdvořilostní fráze jako *prosím*, *děkuji*, *dobry den* apod.), od „zdvořilosti2“, což je teoretický pojem používaný v sociolingvistice. Zdvořilost1 je vždy spojená s hodnocením, zatímco zdvořilost2 je „označení souboru komunikačních strategií, nikoli hodnotící výraz“ (Hirschová 2009: 10).

Zeptáme-li se lidí, co si myslí o zdvořilosti, zjistíme, že zdvořilost může být vnímána i negativně. Někteří lidé mohou zdvořilé vyjadřování považovat za neosobní, neupřímné či pokrytecké. Vysvětlení můžeme hledat v historii. V 18. století byla v Anglii zdvořilost známkou dobrého vychování a vysokého společenského statusu. Nemusela být nutně spojena s úctou, ba ani s ohledy k jiným jedincům. Zdvořilost byla jakási „sametová rukavička, která skrývala ocelovou pěst“ (Watts 1992: 45). Svým způsobem je zdvořilost takovou rukavičkou dodnes. Je to společenská dovednost, kterou může mluvčí využívat k dosažení svých cílů. Zdvořilostí může mluvčí maskovat své pravé úmysly a vypadat přitom, že mu záleží na blahu adresáta. Rozdíl spočívá v tom, že v 18. století bylo cílem mluvčího posílit svůj společenský status v očích adresáta, zatímco dnes je jeho hlavním cílem vyhnout se konfliktu.

Watts se domnívá, že význam pojmu „zdvořilost“ v odborné literatuře je příliš úzký. Proto zavádí pojem politické chování („*politic behaviour*“), které definuje jako „*that behaviour, linguistic and non-linguistic, which the participants construct as being appropriate to the ongoing social interaction*“ (Watts 1993: 144). Mluvčí do interakce vstupují vybavení znalostmi, jaké chování je v tomto specifickém typu situace vhodné či nevhodné. Tyto znalosti vyplývají z jejich předchozích zkušeností. Mnohé ze zdvořilostních strategií uváděných jinými teoretiky jsou ve skutečnosti příkladem politického chování (tedy chování, které mluvčí i adresát považují v dané situaci za vhodné) a zdvořilými se stávají teprve tehdy, pokud jsou použity v jiném množství, než je v takové situaci obvyklé.¹³ Zdvořilost je podle Wattse příznaková a její motivy mohou být egocentrické.

Watts upozorňuje, že žádné lexikální prvky (ani *prosím* či *děkuji*) nemohou být zdvořilé samy o sobě, adresát je pouze může v dané komunikaci jako zdvořilé interpretovat. Abychom mohli určit, jestli je výpověď zdvořilá, nebo ne, musíme mít dostatek informací o situaci, ve které byla pronesena. Adresátova interpretace výpovědi je navíc vždy subjektivní. Wattsova kritika modelu Brownové a Levinsona spočívá mimo jiné v tom, že volba strategie v jejich modelu vyžaduje, aby mluvčí předem věděl, že se chystá učinit FTA, všichni však jistě z vlastní zkušenosti známe případy, kdy mluvčí adresáta urazil nechtěně.

¹³ Kalliaová uvádí, že zdvořilost (podobně jako konverzační implikatura) vzniká porušením maxim, konkrétně maximy následující:

„Be appropriately polite (i. e. politic in Watts' sense) in form (choice of how) and content (choice of what).“

1) Do not be more polite than expected;

2) Do not be less polite than expected.“

(Kalliaová 2004, cit. in Dynelová 2009: 37)

1.8 Potřeba interkulturního pohledu na zdvořilost

Základy teorií zdvořilosti byly položeny autory z anglicky mluvících zemí. Z toho pramení nejen obtíže spojené s překladem některých anglických termínů (např. *facework*) do jiných jazyků, ale zejména skutečnost, že jejich teorie jsou kulturně zakotveny v anglosaském světě a nemusejí být obecně platné, i když je jejich autoři často za univerzálně platné považují. Lidé z různých kultur mají totiž různý názor na to, co považují za projev přátelství, co za vnucování cizí vůle atd.

Model Brownové a Levinsona sice kulturní odlišnosti částečně bere v potaz, neboť faktorům P, D a R přisuzuje různou váhu a předpokládá, že některé kultury upřednostňují pozitivní zdvořilost nad negativní. Také Leech připouští, že v různých společnostech je větší význam připisován různým maximám (Hill a kol. 1986: 349-350). Přesto se zdá, že v jiných kulturách jejich modely nefungují tak dobře. Jedním z důvodů je skutečnost, že také uváděné příklady konkrétních způsobů realizace zdvořilosti v promluvách zpravidla vycházejí z angličtiny, jiné jazyky ale mohou mít k dispozici jiné prostředky (čeština například tykání a vykání, dánština částice), anebo může být prostředkům, které si formálně odpovídají, připisován různý význam.

Wierzbicka (1985) ukázala na příkladu polštiny, že strategie, které fungují v angličtině, nemusí v jiném jazyce fungovat stejně. Anglosaská kulturní tradice klade důraz na autonomii a respektování práv každého jednotlivce. To se v jazyce projevuje tak, že v angličtině se příliš nepoužívají imperativy, a to nejen v případě žádosti, ale například také rady či doporučení. Naproti tomu v polské kultuře je kladen daleko větší důraz na srdečnost a otevřené vyjadřování citů, podobně je tomu i u jiných slovanských národů a národů středomořských. Odlišné způsoby vyjadřování zdvořilosti samozřejmě vyplývají i z rozdílů mezi jazyky, polština například může využít rozvinutého systému deminutiv.

Různé pragmatické normy odrážejí odlišnosti v hierarchii hodnot v různých kulturách. V kulturách, které si cení pospolitosti, modely založené na negativní zdvořilosti příliš nefungují. Koncept zachovávání tváře jednotlivce je problematický v kolektivních kulturách, které nad zájmy jednotlivce kladou zájem společnosti (Vilkkiová 2006: 326). Někde jsou vzájemné komplimenty považovány za jakési mazivo hladce probíhající komunikace a často se u nich uplatňují maximalizační strategie (*To byl fantastický výkon!*), jiné kultury jsou při vyjadřování jakýchkoliv citů opatrné (*Nebyl to špatný výkon*). První způsob je typický pro americkou angličtinu, druhý pro britskou. Z toho vyplývá, že termín

„kultura“ je nejméně tak problematický jako termín „zdvořilost“ a rozhodně jej nelze ztotožňovat se společenstvím lidí hovořících stejným jazykem.

Rozdíly navíc můžeme pozorovat i mezi pohlavími. Ženy například považují komplimenty za projev solidarity, zatímco muži je často pokládají za ohrožení tváře, a proto používají různé prostředky, jak je zmírnit. Ukázalo se také, že mluvčí jsou zdvořilejší k mužům, pokud se jedná o omluvu, a k ženám, chtějí-li je o něco požádat. Ve studii provedené na Novém Zélandu se ženy omlouvaly a omluvy přijímaly častěji než muži, a dále vyšlo najevo, že ženy se více omlouvají, pokud naruší něčí prostor (například do někoho vrazí) a muži, pokud jejich prohřešek souvisí s časem, třeba když přijdou pozdě (Kasperová 1990: 203).

1.9 Nezdvořilost

V posledních letech se pozornost badatelů obrací i k nezdvořilosti. Nezdvořilost je chování, které se odlišuje od toho, co je v daném kontextu považováno za vhodné. (V pojetí Fräsera a Nolena se jedná o porušení konverzační smlouvy.) Nezdvořilost narušuje společenskou rovnováhu mezi mluvčím a adresátem. Je proto vždy konfrontační a zpravidla si žádá nápravu nebo zadostiučinění (Kasperová 1990: 208). Hirschová (2009: 11-12) uvádí, že otevřená nezdvořilost poškozují pozitivní tvář mluvčího, zároveň však připouští, že „existují situace, kdy jiná než otevřeně nezdvořilá replika patrně nemá naději na úspěch (*hergot pohni sebou, ty nemehlo, nebo nám to ujede*)“. Mezi „nezdvořilostní strategie“ Hirschová řadí přehlížení komunikační aktivity partnera, ukazování nezájmu o jeho sdělení, zdůrazňování neexistence společných zájmů a znalostí, záměrná volba tématu, o kterém mluvčí ví, že je pro komunikační protějšek nepříjemné, otevřené nucení adresáta k nějaké činnosti, užívání vulgarit, provokování adresáta, jeho znevažování, zesměšňování, zastrahování atd.

Kasperová však (1990:208) upozorňuje, že je třeba rozlišovat mezi nezdvořilostí záměrnou a nechtěnou. Nechtěná nezdvořilost často pramení z neznalosti norem chování, které je v dané kultuře považováno za patřičné. Spadají sem například tzv. pragmatická selhání, kterých se dopouštějí ti, kteří se jazyk teprve učí, ať už je to jejich jazyk mateřský nebo cizí. Pár let trvá, než se malé děti naučí používat zdvořilostní obraty jako *prosím* a *děkuji*. Děti mladší pěti let ještě nedokáží rozeznat komunikační záměr v nepřímých výpovědích, proto se nám jejich odpovědi mohou zdát drzé. Teprve od osmého roku věku začínají děti používat zdvořilejší žádosti, mladší děti kladou důraz na své vlastní potřeby

(*Já chci sušenku!*) nebo používají prostý imperativ (*Dej mi sušenku!*). (Kasperová 1990: 209)

Nerodilí mluvčí zase často doslovně překládají věty ze své mateřštiny, protože neznají formulace obvyklé v cílovém jazyce. Například pro mluvčí jazyků, které nerozlišují mezi tykáním a vykáním, je často obtížné docílit toho, aby jejich projev nezněl v lepším případě komicky formálně, v horším případě nezdvořile.

O záměrné nezdvořilosti hovoříme tehdy, když mluvčí společenské normy porušuje úmyslně. Kasperová rozlišuje tři druhy záměrné nezdvořilosti: nedostatečné ovládání citů, strategickou nezdvořilost a ironickou nezdvořilost.

Součástí výchovy dětí je naučit je udržet emoce na uzdě, zejména na veřejnosti. Umět své city skrývat bylo důležité už ve středověku, zvláště mezi šlechtou. A protože „zdvořilost“ znamená „chování vhodné u dvora“, stalo se ovládání emocí důležitým prvkem zdvořilosti. Přehnané projevy radosti nebo žalu se setkávají s rozpaky, projevy zlosti jsou považovány za nezdvořilé, přesná míra je však v každé kultuře jiná. Obecně platí, že samozvaná agresivita je vnímána negativně, zatímco v sebeobraně je verbální i neverbální agresivita přípustná.

Strategická nezdvořilost se uplatňuje za účelem dosažení určitého cíle a souvisí s uplatňováním faktoru moci. Například při soudním líčení je obžalovaný dočasně zbaven práva uchovat si tvář, protože cílem takové komunikace je vyšetření zločinu. Na rozdíl od prvního typu nezdvořilosti je považováno za přijatelné, že vyslychající jedná nezdvořile sám od sebe (nikoliv v reakci na slovní útok) a naopak není vhodné, aby se obžalovaný bránil. Podobně lékař může v ordinaci pacientovi klást otázky, které by za jiných okolností byly považovány za nevhodné.

Ironie podle Leecheho zprostředkovává nezdvořilé názory způsobem, který je navenek velmi zdvořilý (například hlasité *Dobry den!* na znamení, že oslovovaný zapomněl pozdravit). Kasperová však rozlišuje mezi ironií a sarkasmem, který ohrožení tváře naopak stupňuje (například věta *Neumíš za sebou zavřít?* oproti neutrální výčitce *Nezavřel jsi za sebou* obsahuje ještě urážlivé tvrzení, že adresát neumí něco tak jednoduchého, jako zavřít dveře). Zvláštním případem jsou výpovědi, které jsou záměrně natolik nezdvořilé, že je mluvčí i adresát vnímají jako vtip.

Jak jsme se mohli v předcházejících odstavcích přesvědčit, jednotlivé teoretické modely na zdvořilost (a nezdvořilost) pohlížejí odlišně. Některé zdvořilost pojímají jako odchylku od nejefektivnějšího způsobu komunikace, podle jiných je nejefektivnější způsob

komunikace inherentně zdvořilý. Podle některých přístupů mluvčí zdvořilost v promluvách očekávají, podle jiných je zdvořilost příznaková. Někteří autoři (Lakoffová) mluvčím doporučují snažit se o to, aby se protistrana cítila dobře, jiní (Brownová a Levinson) se na věc dívají z opačného úhlu pohledu a kladou důraz na to, aby se účastníci rozhovoru necítili špatně. Některé modely si dělají nárok na univerzální platnost, jiní autoři zdůrazňují, že zdvořilost je kulturně vázaná. Jak už tomu bývá, rané modely problematiku výrazně zjednodušují, pozdější přístupy se zabývají i jemnějšími nuancemi. Jak však uvádí Fraser (1990: 235), jedno mají všechny teoretické přístupy společné: „choice of linguistic form is determined, in part, by the speaker’s appreciation of a responsibility towards the hearer in the interaction”. A právě jazykové formy, ze kterých mluvčí může volit, budou náplní následující kapitoly.

2 JAZYKOVÉ PROSTŘEDKY VYJADŘOVÁNÍ ZDVOŘILOSTI

Značná část lidské komunikace probíhá neverbálně, proto je také zdvořilost často vyjadřována i jinak než slovy. Stejně jako normy pro zdvořilost verbální se i ty, které určují vhodné chování neverbální, mohou v čase a prostoru lišit. V naší kultuře je například zdvořilé se dívat komunikačnímu protějšku do očí, v některých asijských zemích je naopak výrazem úcty k výše postavenému sklopení zraku. Při posuzování zdvořilosti chování komunikačního protějšku hraje roli proxemika, postoj, mimika, gestikulace, intonace a jiné prozodické jevy, ale i vhodné oblečení aj. Jednotlivé prvky verbální i neverbální komunikace působí současně. Mohou celkový účinek předávaného sdělení zesilovat, nebo naopak působit proti sobě. Jedná se tedy o velmi komplexní problematiku, a v práci tohoto rozsahu ji nelze obsáhnout. Proto se na následujících stranách zaměřím především na vyjadřování zdvořilosti prostředky jazykovými.

Zdvořilostí v užším smyslu se v lingvistice rozumí především formy a funkce pronominálního i nominálního oslovení a pozdravu. Zdvořilost v širším smyslu se chápe jako „aktualizované užití zvláště gramatických a lexikálních prostředků (negace, slovesného způsobu a vidu, determinace, deminutiv, modálních sloves, částic, hodnotících adjektiv a predikátorů...), které signalizuje respekt mluvčího vůči adresátovi“ (Karlík, Nekula, Pleskalová 2002: 564).

Watts (2003) se domnívá, že žádné jazykové prostředky nejsou inherentně zdvořilé, pouze mohou být v dané komunikační situaci jako zdvořilé interpretovány. Dodává ale, že existuje mnoho ustálených obrátů, které jsou součástí politického chování a jejich absence je obvykle vnímána jako projev nezdvořilosti, zatímco jsou-li přítomny ve větším množství, než je pro příslušnou situaci obvyklé, mohou být pokládány za projev zdvořilosti.

Mezi prostředky s potenciálem být interpretovány jako zdvořilé patří jednak rituální zdvořilostní formule, které jsou sémanticky vyprázdněné, protože neslouží ani tak k předávání informací, jako spíše k udržování a potvrzování mezilidských vztahů (pozdravy apod.), jednak ustálené obraty, které slouží například k vyjadřování nepřímých řečových aktů. Nad propozičním obsahem u nich převažuje tzv. procedurální obsah, neboli instrukce adresátovi, jakým způsobem se dobrat propozičního obsahu výpovědi.

Tyto prostředky vznikají procesem pragmatikalizace. Jedná se o paralelní proces ke gramatikalizaci, při které se ze slov se samostatným významem stávají pouhé gramatické

nástroje¹⁴. Pragmatikalizaci Watts definuje jako „the process by which the propositional content of linguistic expression is bleached to such an extent that they no longer contribute to the truth value of a proposition but begin to function as markers indicating procedural meaning in verbal interaction“ (Watts 2003: 176). Jinými slovy, při pragmatikalizaci je propoziční obsah postupně nahrazován obsahem procedurálním.

Jak čeština, tak dánština mají k dispozici celou řadu takových pragmatikalizovaných prostředků, a to na všech jazykových rovinách.

2.1 Prostředky fonetické a fonologické

Důležitým nástrojem, který adresátovi pomáhá správně interpretovat výpověď, je prozodie. Intonace a síla hlasu může rozhodovat třeba o tom, jestli má adresát větu *Kom her! / Pojd' sem!* interpretovat jako pozvání, nebo jako velmi direktivní příkaz. Věta *Mohl bys prosím ty dveře zavřít?* vyslovená s přehnaným důrazem na slově *prosím* není prosba, ale výčitka. Změna kvality vokálu ve větě *Moar, må jeg få en is? / Mamííí, koupíš mi zmrzlinu?* signalizuje přemlouvání. Intonace nám také umožňuje rozeznat ironii, humor a sarkasmus.

2.2 Prostředky gramatické

Věta tázací

Věty tázací mají na poli zdvořilosti velmi široké uplatnění. Již bylo zmíněno, že pokud mluvčí formuluje žádost jako otázku (*Vasker du op? / Umyješ nádobí?*), dává tím adresátovi (alespoň teoretickou) možnost žádost odmítnout. Totéž platí i u pozvánek. Pokud mluvčí formuluje pozvání jako otázku (*Kommer du med? / Půjdeš s námi?*), dává tím najevo, že si je vědom možnosti, že adresát může odpovědět záporně. Adresátovi tak poskytuje možnost odmítnout pozvání, aniž by tím závažně ohrozil tvář nabízejícího.

Nepřímá formulace se však používá i u pravých otázek, kdy je záměrem mluvčího získat nějakou informaci. Věta *Nevíte, kolik je hodin?* bývá považována za zdvořilejší¹⁵ než *Kolik je hodin?* Zdůvodnění je podobné: mluvčí tak dává najevo, že si je vědom možnosti, že adresát nebude schopen na jeho otázku odpovědět.

¹⁴ V japonštině, korejštině a jiných jazycích vzniká mnoho prostředků s potenciálem vyjadřovat zdvořilost i procesem gramatikalizace, v češtině a dánštině je gramatikalizováno pouze tykání a vykání.

¹⁵ „Zdvořilý“ v této kapitole znamená „s potenciálem být interpretován jako zdvořilý“.

Věta vedlejší

Chce-li mluvčí alespoň zdánlivě zmírnit újmu, kterou svou žádostí adresátovi přivodí, může větu formulovat tak, aby vlastní žádost figurovala ve vedlejší větě: *Jeg vil bare spørge, om du kunne hjelpe mig med mine lektier / Chci se jenom zeptat, jestli bys mi pomohl s úkoly.*

Podmínková věta

Podmínková věta zpravidla specifikuje podmínky, za kterých mluvčí na obsahu své výpovědi trvá: *Hvis du har tid, kunne du ikke hjelpe mig med mine lektier? / Jestli máš čas, nemohl bys mi pomoci s úkolem?* Adresát tak má možnost se požadovanému úkolu vyhnout.

Slovesný způsob

Imperativ pokrývá celou škálu výpovědí od zdvořilých až k velmi nezdvořilým. Za zdvořilý je obvykle považován v nabídkách (*Tag et stykke kage mere! / Vezmi si ještě koláč!*) a přáních (*Hav en god weekend! / (Měj) hezký víkend!*), naopak v žádostech a výzvách bývá zmírňován například pomocí různých částic (viz níže), v češtině je to nejčastěji *prosím*, v dánštině třeba *lige*: *Ræk mig lige saltet / Podej mi prosím sůl*. Někdy však může mluvčího k použití rozkazovacího způsobu opravňovat například jeho postavení (když ředitel sekretářce řekne *Okopírujte to desetkrát*) nebo naléhavost situace (*Pozor! Stúj! Jede auto!*). V takovém případě ho adresáti jako nezdvořilý zpravidla nevnímají. Za neutrální je rozkazovací způsob považován v radách (*Vær forsigtig / Bud' opatrný*) a v instrukcích (*Bland mel og sukker i en stor skål / Ve velké míse smíchejte mouku a cukr*). V receptech se ale v dánštině stejně často objevuje i pasivum (*Mel og sukker blandes i en stor skål / Ve velké míse se smíchá mouka a cukr*) a při navigování odpovídá českému imperativu (*Jdēte rovně a pak doprava*) sloveso *skulle* (*Du skal lige ud og til højre*).

Kondicionál se v češtině běžně uplatňuje v žádostech (*Podala bys mi sůl?*) a při objednávkách v obchodě či restauraci (*Dala bych si kávu*), kde zmírňuje kategoričnost požadavku, ale také u pozvání (*Šla bys do kina?*), kde naznačuje, že mluvčí automaticky neočekává kladnou odpověď. Dále se s ním setkáváme při vyjadřování přání (*Chtěla bych nové kolo*). Obvykle je varianta s kondicionálem považována za zdvořilejší než věta se způsobem oznamovacím (*Chci nové kolo*), protože signalizuje, že mluvčí na splnění svého přání zase tolik netrvá.

Také otázky s kondicionálem (*Chtěla bych se zeptat, jestli bys měl zítra čas*) jsou často považovány za zdvořilejší než dotazy přímé (*Máš zítra čas?*). Podmiňovacím způsobem může mluvčí také zmírnit dopad negativního hodnocení (*To bych nepovažoval za vhodné*).

V dánštině českému kondicionálu odpovídá minulý čas modálních sloves: *Jeg ville gerne have en kop kaffe* (Dala bych si kávu); *Jeg ville gerne have en ny cykel* (Přála bych si nové kolo). Většina výše uvedených vět by se ale do dánštiny přeložila spíše se slovesem *ville* v přítomném čase: *Vil du række mig saltet?*; *Jeg vil gerne have en kop kaffe*; *Vil du med i biografen?*; *Jeg vil gerne have en ny cykel*; *Jeg vil bare spørge, om du har tid i morgen*.

Slovesný vid

V češtině se obvykle v kladných výzvách používá vid dokonavý (*Kup brambory*). Pokud se nejedná o opakovaný děj, signalizuje nedokonavý vid v kladných výzvách naléhavost a může proto působit nezdvořile. Výzvu *Sedej!* tak můžeme použít mezi přáteli, cizímu člověku však musíme říci *Posad'te se* (Nekula, cit. in Carbucicchio 2008: 28). Tohoto prostředku dánština použít nemůže.

Slovesný rod

V dánštině se v příkazech a zákazech často používá opisné pasivum, zejména ve spojení s modálními slovesy: *Hunde skal føres i snor* (Psi musí být na vodítku); *Stolene må ikke fjernes* (Židle se nesmí odnášet). Oproti příkazům a zákazům s imperativem je zde důraz kladen na povinnost. Opisné pasivum se používá i v instrukcích, například v receptech: *Sukker og smør blandes godt* (Cukr a máslo se důkladně smíchá), zde se však nejedná o zdvořilost.

Modální slovesa

Modální slovesa vyjadřují postoj mluvčího k propozičnímu obsahu výpovědi, proto mají ve zdvořilostních strategiích velké uplatnění. Například modální sloveso *måtte / muset* dává mluvčímu možnost prezentovat svou žádost tak, jako by vycházela z cizí vůle: *Jeg må bede jer om at holde op med det. / Musím vás požádat, abyste s tím přestali*. Taková formulace mluvčího zdánlivě zbavuje odpovědnosti za ohrožení adresátovy negativní tváře. I samotné sloveso *požádat* je tu vlastně eufemismem, neboť ve skutečnosti se nejedná o žádost, ale o nařízení (Hirschová 2006: 181).

Použitím slovesa *kunne* / *moci* místo *ville* / *chtít* se zase může mluvčí dopustit společenské lži, pokud nechce protistranu ranit přímým odmítnutím pozvání: *Skal du med i teatret? Det kan jeg desværre ikke / Pùjdeš s námi do divadla? Bohužel nemøžu.* Nedostatek subjektivní vůle mluvčí maskuje objektivní nemožností. Je samozřejmě otázkou, do jaké míry je taková odpověď skutečně vstřícná vůči adresátovi, podle společenských konvencí je však obvykle považována za zdvořilejší než odpověď *Det gider jeg ikke / Nechce se mi*, která může naznačovat, že příčinou adresátova nezájmu je osobnost mluvčího nebo skutečnost, že mluvčí špatně odhadl adresátovy preference.

Sloveso *måtte* může vyjadřovat také zákaz: *Må ikke berøres* (nedotýkejte se) či příkaz: *Nu må du holde op!* (Okamžitě toho nech!), anebo naopak svolení: *Når du er færdig, må du gå ud* (Až budeš hotový, smíš jít ven). Vyjadřuje-li svolení, pak věta zpravidla obsahuje částici *gerne* nebo *godt*: *Du må gerne/godt komme med* (Můžeš jít s námi). *Må* + *godt* se používá i ve zdvořilé žádosti o svolení: *Må jeg godt gå nu?* (Smím už jít?). *Må* + *gerne* může ale být také velmi nepřímý způsob vyjádření žádosti: *Du må gerne gøre det nu* (Udělej to prosím hned).

Gerne se pojí rovněž se slovesem *ville* a společně vyjadřují zdvořilé přání: *Jeg vil gerne have en kop te* (Dal bych si šálek čaje). Bez *gerne* není věta zdaleka tak zdvořilá, protože naznačuje, že mluvčí trvá na svém: *Jeg vil have en sodavand!* (Já chci limonádu!). *Ville* ve spojení s komparativem adverbia *gerne* se používá v odmítnutí: *Kommer du med? Jeg vil hellere blive hjemme* (Pùjdeš s námi? Raději bych zůstal doma). *Ville* + *gerne* může vyjadřovat také žádost, zejména pokud má mluvčí právo požadovat její splnění: *Jeg vil gerne have at du tager skoene af* (Byla bych ráda, kdyby ses zouval). Jak uvidíme dále, otázka se slovesem *ville* je v dánštině jeden ze základních způsobů formulace zdvořilé žádosti: *Vil du række mig saltet?* (Podáš mi sůl?). Jelikož sloveso *ville* slouží v dánštině také k vyjádření budoucího děje, ani odborníci se neshodují v tom, jestli *ville* v takových žádostech značí spíše budoucí čas nebo vůli adresáta.

V češtině se k vyjádření zdvořilé žádosti používá spíše zájmeno *moci*: *Můžeš mi pomoci?*. To je možné i v dánštině: *Kan du hjælpe mig?* Jak v češtině, tak v dánštině může sloveso v téže funkci stát i v kondicionálu: *Kunne du hjælpe mig? / Møhl bys mi pomøct?* Dánština vyjadřuje zdvořilou žádost také pomocí slovesa *gide* (chtít, mít chuť): *Gider du hjælpe mig med opvasken?* ((Ne)chce se ti pomøct mi s nádobím?)

Modální sloveso *skulle* bývá součástí zdvořilého návrhu: *Skal vi ikke gå i teatret i aften?* (Nepùjdeme večer do divadla?) či vybídnutí: *Skal du ikke lave dit hjemmearbejde?* (Neměl bys psát domácí úkoly?; srovnej s *Lav dit hjemmearbejde / Napiš úkoly*). Jelikož

vyjadřuje také povinnost, dá se použít i k vyjádření příkazu: *Du skal vaske op nu* (doslova „Teď bys měla umýt nádobí.“) či zákazu *Det skal du ikke gøre* (To nesmíš). Takový příkaz či zákaz pak zní poněkud méně kategoricky, než kdyby byl vyjádřen imperativem.

Povinnost (zejména morální) vyjadřuje také sloveso *burde*, proto se dá použít v příkazech či výčitkách: *Man bør holde, hvad man lover* (Člověk by měl splnit, co slíbí). Dále toto sloveso umožňuje formulovat požadavek formou doporučení: *Du bør gøre det nu* (Měl bys to udělat hned).

Minulý čas

Podobně jako kondicionál slouží i minulý čas k vyjádření hypotetického odstupu mluvčího od promluvy: *Jeg ville høre, om du har tid i aften / Chtěl jsem se zeptat, jestli máš večer čas*. O tom, že se v tomto případě nejedná o děj probíhající v minulosti, svědčí skutečnost, že ve vedlejší větě je čas přítomný. Minulý čas v tomto případě působí zdvořileji než přítomný (*Jeg vil høre... / Chci se zeptat...*).

Negace

Negace je další způsob, jak zvýšit nepřímou a tudíž zdvořilost vyjadřování. Používá se zejména v otázkách, které nepřímo vyjadřují jinou ilokuční funkci, například žádost (*Vil du ikke hjælpe mig med min kuffert? / Nepomohl byste mi s kufrem?*), nabídku (*Vil du ikke med i byen? / Nechceš jít s námi do města*), často v kombinaci s jinými prostředky, například kondicionálem či modálními slovesy. Negace zde signalizuje, že tazatel automaticky neočekává, že mu adresát vyhoví.

V češtině se negace používá i v otázkách pravých: *Nevíte, kolik je hodin?* Tento dotaz by byl v dánštině zpravidla formulován bez záporu: *Ved du, hvad klokken er?*

2.3 Prostředky lexikální

Mezi lexikální prostředky vyjadřování zdvořilosti samozřejmě patří nejrůznější ritualizované výrazy, například pozdravy (*hej / ahoj, goddag / dobrý den*), přípitky (*skål / na zdraví*), omluvy (*undskyld / promiňte*), blahopřání (*tillykke / blahopřeji, gratuluj*), poděkování (*tak / děkuji*), reakce na cizí kýchnutí (*prosit / zdravíčko, pozdrav pánbůh*), konotativní adjektiva používaná při oslovování v dopisech (*kære Marie / milá Marie, kære hr. Andersen / vážený pane Nováku*) a mnoho dalších. Každý jazyk však disponuje také mnoha strategickými prostředky, které umožňují modifikovat výpověď v závislosti na komunikační situaci tak, aby mohla být vnímána jako zdvořilejší.

Částice

Jedním z hlavních lexikálních prostředků, které umožňují zvýšit zdvořilost výpovědi, jsou v obou jazycích částice,¹⁶ které výpověď situují v kontextu a podléjí se na signalizaci její komunikační funkce. Svým způsobem se jedná o komentáře k obsahu výpovědi. „Časticemi lze tedy dosáhnout jistých pragmatických efektů, které jsou ovšem závislé i na kontextu, obsahu věty i výrazových prostředcích, které určují komunikační funkci výpovědi. Tyto efekty, odstínění (modifikace) daného větného typu, např. při „zesílení“ nebo „zeslabení“ imperativní věty v „prosbu“ nebo „povel“, jsou výsledkem souhry významu částic, kontextu, obsahu věty a jiných výrazových prostředků. (Karlík, Nekula, Rusínová 1995: 364).

Podobně jako modální slovesa mohou částice modifikovat propoziční obsah výpovědi a/nebo vyjadřovat postoj mluvčího. Jedním z možných použití postojových částic je zmírnění výpovědi, o níž mluvčí ví, že je pro adresáta nepříznivá: *Bohužel jste zkoušku nesložil.*

V češtině je se zdvořilostí spojována zejména částice *prosím*, která vznikla z performativního slovesa *prosit*. *Prosím* má několik funkcí (viz 3.7), ale nejčastěji se používá ve zdvořilých žádostech. Obdobu českého *prosím* v této funkci mluvená dánština nemá (ve formální psané komunikaci se používá *venligst*), ale disponuje řadou jiných částic, které mohou výpověď modifikovat a umožňovat zdvořilejší interpretaci.

V nabídkách se používají částice, které vyjadřují, že obsah výpovědi je něco přirozeného a adresát se tedy nemusí zdráhat: *Tag bare et stykke til! / Jen si vezmi ještě kousek!; Tag du bare, hvad du har brug for. / Klidnē si vezmi, co potřebyješ.*

V žádostech se používají částice, které signalizují, že obsah výpovědi je snadno proveditelný: *Kunne du lige købe mælk?* (Mohl bys koupit mléko?) anebo částice, které značí zájem o postoj adresáta: *Har du mon tid et par minutter?* (Jestlipak máš na pár minut čas?). Také *godt* ve zdvořilých žádostech formulovaných z úhlu pohledu mluvčího je vlastně konzultativní prostředek: *Må jeg godt få en is, mor?* (Můžu dostat zmrzlinu, maminko?). Jiné částice mohou naopak žádost zdůrazňovat, protože signalizují netrpělivost mluvčího: *Hold nu op! / Už toho nech!; Hør mig dog til ende! / Tak mě přece vyslechni!; Vil du ikke nok lade ham i fred? / Copak mu nemůžeš dát pokoj?.* Jindy se však použitím

¹⁶ Dánští lingvisté nepovažují částice za samostatný slovní druh. Gramaticky jsou všechny zde uváděné příklady příslovce, která však ve větě vystupují ve zvláštní, interaktivní roli. V tomto interaktivním použití je mnozí dánští lingvisté nazývají částicemi („diskurspartikler“, „modalpartikler“ aj.). Mnohá z těchto slov mají i další význam, v takovém použití se pak jedná o čistá příslovce. V této práci budu používat termín částice, protože odpovídá tomu, jak se tato slova nazývají v českých gramatikách.

částice *nok* žádost naopak stává zdvořilejší: *Vil du ikke nok hjelpe mig?* (Nepomohl bys mi?).

Částice mohou být také nástrojem pozitivní zdvořilosti. Částice *jo*, *da*, *vel* signalizují kontakt s komunikačním protějškem, snahu dosáhnout shody, zájem o názor protistrany atd. Umožňují mluvčímu dát najevo pochopení adresátovy situace: *De er jo ikke noget problem, det skal vi nok klare.* / *To přece není žádný problém, s tím si poradíme.* Částice *vel* se používá jako konzultativní prostředek v záporných větách, může sloužit například ke zmírnění direktivnosti žádosti, neboť zdůrazňuje možnost adresáta odmítnout, co je po něm požadováno: *Du kunne vel ikke hjelpe mig med mine lektier?* či *Du kunne ikke hjelpe mig med mine lektier, vel?* (Asi bys mi nemohl pomoci s úkoly, co?)

Vist mluvčímu umožňuje prezentovat svou vůli jako všeobecně platný názor: *Nu skal du vist i seng* / *Už bys měl nejspíš jít spát*, nebo zmírnit žádost opatrným poukázáním na nějaké omezení: *Det er vist ikke tilladt at ryge herinde* (Tady se asi kouřit nesmí).

Částice se uplatňují také při vyjadřování přání: *Bare han dog var her!* / *Kéž by tu jenom byl!*. Poukázání na preference mluvčího je přitom často jeden ze způsobů vyjádření zdvořilé žádosti.

Minimalizační a maximalizační strategie

Jak bylo uvedeno výše, ke zmírnění žádosti se často používají slova, která signalizují, že obsah výpovědi je snadno proveditelný a nepředstavuje pro adresáta velkou újmu: *Kunne du hjelpe mig lidt?* / *Mohl bys mi trochu pomoci?* *Kunne jeg låne lidt sukker?* / *Můžeš si půjčit trochu cukru?*

Obdobnou úlohu plní výrazy vyjadřující neurčitost, které se uplatňují zejména při zmírnění žádosti: *Kunne du ikke komme med en god råd eller sådan noget?* / *Nemohl bys mi poradit nebo tak něco?*, ale i při modifikaci hodnocení: *To bylo poněkud nešťastné řešení.*

Hlavním prostředkem minimalizační strategie jsou v češtině deminutiva (v dánštině plní tuto funkci částice *bare*, *lige* apod., viz výše). Například ve větě *Vezmi si ještě kousek!* dává mluvčí zdvořilostí najevo, že mu adresát nezpůsobí žádnou velkou újmu, když vybídnutí uposlechne. V žádostech je zase úkolem deminutiv minimalizovat újmu, kterou chce mluvčí adresátovi způsobit: *Mohl bys mi trošku pomoci?* *Můžeš jít na chvíličku sem?* Pomocí zdvořilostí lze také zmírnit kategoričnost hodnocení: *To mi připadá trochu sobecké* / *Det er lidt egoistisk, tror jeg.* V češtině se setkáváme také s použitím zdvořilostí

v rámci tzv. „živnostenské zdvořilosti“: *Dáte si ještě houstičku?* (Švehlová, cit. in Hirschová 2006: 183).

Jako prostředek zdvořilosti mohou ale působit i slova, která propoziční obsah výpovědi zesilují. S tím se setkáváme například při vyjadřování vděčnosti (*Jeg er meget taknemmelig / Jsem vám velice vděčný*) anebo v omluvách (*Det er jeg frygtelig ked af / Strašně mě to mrzí*). Naopak zesílení žádosti je obvykle vnímáno jako nezdvořilé, viz příkaz *Okamžitě pojd' sem* oproti žádosti *Pojd' sem na chvíličku*. Také ukazovací zájmena mohou zesílit účinek výzvy a změnit je ve výčitku: *Už jsi umyl to nádobí?*

Honorifika

Honorifika jsou gramatikalizované prostředky vyjadřování zdvořilosti. Čermák (2001: 244) definuje honorifikum jako „jazykový prostředek (zájmeno aj.) užívaný, v alternaci k jiným, k vyjádření stupně zdvořilosti, respektu k sociálnímu postavení osloveného apod.“ V češtině a dánštině se jedná zejména o zdvořilejší člen binární opozice tykání – vykání a o tituly *pan*¹⁷, *paní*, *slečna / hr., fru, frøken*.

Sloveso *chtít*

Sloveso *chtít* se používá k modifikaci performativních sloves: *chci tě požádat / chtěla bych vás požádat*, jeho obdobou je *rád/a bych*: *Rád bych vás požádal o... / jeg vil gerne bede dig om...* U performativních sloves vyjadřujících negativní děj stojí *chtít* obvykle v záporu: *nechci tě do něčeho nutit, ale... / Jeg vil ikke tvinge dig, men...; Nechci nikoho kritizovat, ale... / Jeg vil ikke kritisere nogen, men...*

V žádosti můžeme toto sloveso použít k vyjádření přání mluvčího, za zdvořilejší je považována varianta, kdy *chtít* stojí v kondicionálu: *chtěla bych jednu jízdenku / jeg ville gerne have et klippekort*. Uplatňuje se také v žádostech formulovaných z úhlu pohledu adresáta, zejména v záporu: *Nechceš mi pomoci s úklidem?*. Dánskou obdobou je v této funkci sloveso *gide*: *Gider du ikke hjælpe mig med rengøring?*

Slovesa vyjadřující subjektivní názor

Pomocí sloves vyjadřujících subjektivní názor jako *myslím, domnívám se, zdá se mi, obávám se* apod. může mluvčí zmírnit kategoričnost tvrzení. Používají se zejména ke zmírnění negativního hodnocení: *Myslím, že nemáš pravdu / Jeg tror ikke, du har ret*, ale své uplatnění najdou i v nepřímé žádosti: *Obávám se, že mi budeš muset pomoci*.

¹⁷ Že je oslovení *pane* honorifikum, a ne pouze vokativ slova *pán*, poznáme podle toho, že je nemožné použít slovo *pán* ve spojení s jiným nominativem: **pán Novák* (Hirschová 2006: 178).

Politická korektnost

Také politickou korektnost můžeme považovat za zdvořilostní strategii, neboť její podstatou je ohled k menšinám: *neslyšící / hørehæmmet* (x *hluchý / døv*), *senioři / seniorer* (x *staří lidé / de gamle*), *mentálně postižený / psykisk handicappet* (x *slabomyslný / evnesvag*) apod. Politická korektnost je však do značné míry kontroverzní téma. Názory na to, zda a v jaké míře ji uplatňovat, se liší.

Do této oblasti spadá také doplňování generického maskulina (např. *adresát*) o femininum, v radikálnější podobě přímo jeho nahrazení generickým femininem. V dánštině se až na výjimky rod projeví pouze při odkazování osobním zájmenem. Stále častěji se v dánských vědeckých pracích objevuje odkazování pomocí *hun, hendes* (ona, její) namísto *han, hans* (on, jeho). Další možností je uvádět oba tvary: *jeho/její, adresát či adresátka*, nebo si pomoci lomítkem: *adresát/ka*. V češtině je situace složitější než v dánštině. Kdyby měly být pokaždé uváděny tvary maskulina i feminina, text by se neúměrně prodlužoval.

Spisovný versus nespisovný jazyk

Nekvapil a Neústupný (2005: 253) uvádějí, že při vyjadřování zdvořilosti lze využít také dichotomie mezi spisovnou a hovorovou variantou jazyka. Spisovná varianta bývá prestižnější a často signalizuje vyšší status, například tzv. *rigsdansk* (prestižní varianta dánštiny) bývá spojována s pozitivními hodnotami jako inteligence, serióznost a cílevědomost (Ladegaard 1992).

Od mnohých profesionálů se očekává, že budou ve službě mluvit spisovně, i když s nimi jejich zákazníci či klienti hovoří nespisovně. Čmejrková (1996: 193, paraf. in Nekvapil, Neústupný 2005: 253) se domnívá, že spisovná čeština je nástroj negativní zdvořilosti, zatímco obecná čeština může sloužit jako nástroj zdvořilosti pozitivní. Nekvapil a Neústupný (2005: 256) uvádějí zajímavý příklad, kdy průvodčí ve vlaku úmyslně mumlal, aby nebylo slyšet, jaké koncovky používá: *dobré/ý ráno, kontrola jízdenek... děkuji/u...* Jedná se o specifický příklad vyhýbání se zdvořilosti, podobně jako když se mluvčí vyhne volbě mezi tykáním a vykáním použitím neosobní konstrukce (blíže viz 3.4).

2.4 Remediální výpovědi:

Dosud byla řeč pouze o interní modifikaci vlastního řečového aktu, ale zdvořilost se často projevuje také ve větách, které řečovému aktu předcházejí nebo za ním následují. Jejich cílem je kompenzovat adresáta za újmu, kterou mu mluvčí způsobil nebo se chystá způsobil, proto se takovým výpovědím říká remediální. Patří mezi ně například omluvy, vysvětlení, prosby o odpuštění, žádosti o dovolení a komentující vsuvky zmírňující hodnocení (*Pokud můžu posoudit,...* / *Så vidt jeg kan se, ...*; *Upřímně řečeno to od vás není hezké* / *Det er ærligt talt ikke pænt af jer*). Tyto strategie se můžou různě kombinovat.

Omluva se realizuje performativním slovesem (*omlouvám se, že...*), anebo může mluvčí požádat adresáta o odpuštění (*promiň/te, že., nezlob/te se, že.../ undskyld*); či vyjádřit své negativní pocity plynoucí ze skutečnosti, za kterou se omlouvá (*mrzí mě, že...; je mi líto, že.../ jeg er ked af...*)¹⁸. Jelikož je *promiň/te* vlastně žádost o odpuštění, lze výpověď, podobně jako u jiných typů žádosti, formulovat i jako otázku na možnost adresáta vykonat požadované: *Můžeš mi to odpustit?* (Hirschová 2006: 185).

V omluvách se často objevuje intenzifikace: *Je mi velice líto, že.../ Jeg er meget ked af...* Mluvčí také často maximalizuje důvod omluvy: *Promiň, že jsi na mě musela čekat takovou věčnost / Undskyld, at du måtte vente en evighed.*

Jako remediální výpověď se omluva používá především jak předejhra k žádosti: *Omlouvám se, že ruším, ale... / undskyld, at jeg forstyrrer, men...; Promiňte, chtěla jsem se jen zeptat, jestli byste mi mohl pomoci s ... / Undskyld, men jeg ville bare høre, om du kunne hjælpe mig med...*

Žádosti o dovolení se od pravých omluv liší tím, že se pronášejí před způsobením předpokládané újmy: *Promiňte, (ne)vadilo by vám, kdyby... / Undskyld, men vil du have noget imod at...* Ritualizovaným obratem je *dovol/te*, v dánštině *lad mig*, např. *Dovolte, abych se představil, jmenuji se... / Lad mig introducere mig, jeg hedder...; Dovolte mi, abych vás přivítal / Lad mig byde jer velkommen.*

Často má taková žádost povahu metatextového sdělení, které adresáta připravuje na řečový akt, ke kterému se mluvčí chystá: *Kunne du ikke gøre mig en tjeneste? / Může tě poprosit o laskavost?; Må jeg spørge dig om noget? / Může se tě na něco zeptat?*

¹⁸ V češtině existují ještě další varianty, ale jsou příznakové. Sloveso *odpustit* je knižní, původně zdvořilé *pardon* se dnes mezi osobami blízkými často používá ironicky (*No tak teda pardon!*)

Vysvětlení hraje zvláště důležitou roli v omluvách. O tom svědčí fakt, že ve větě *Omlouvám se, že jdu pozdě, ujel mi vlak / Undskyld, at jeg kommer for sent, jeg nåede ikke toget*, lze vynechat, za co se mluvčí omlouvá (to je ostatně zpravidla zřejmé z kontextu), a ponechat pouze vysvětlení: *Omlouvám se, ujel mi vlak / Undskyld, jeg nåede ikke toget* (Hirschová 2006: 186). Vysvětlení se však používá například i v žádostech: *Ujel mi autobus a další jede až za hodinu, nemohl byste mne svézt? / Jeg nåede ikke min bus og der er en time til den næste, kunne jeg ikke få lov til at køre med jer?* Mluvčí se tak snaží dokázat oprávněnost svého požadavku.

Mluvčí však může využít i strategii pozitivní zdvořilosti. Často se setkáváme s **lichocením adresátovi** coby předejrou k žádosti, ať už v podobě konvencionalizovaných způsobů apelu na adresátovu pozitivní tvář (*Vil du være sød at tage opvasken? / Byla bys tak hodná a umyla nádobí?; Ville du være sød og lukke vinduet? / Byl byste tak laskav a zavřel okno?*), nebo lichocením přizpůsobeným dané situaci: *Du er så dygtig til den slags, kunne du ikke lige.../ Tobě tohle tak jde, nemohl bys...*

Mluvčí může postupovat i opačně: **upozorňovat na své nedostatky**. Tím zmenšuje odstup mezi sebou a adresátem a snaží se u adresáta vzbudit sympatie: *Jeg er helt håbløs til at sætte kommaer, gider du ikke lige kikke det her brev igennem? / Jsem ztracený případ, co se psaní čárek týče, nemohl bys zkontrolovat tenhle dopis?* (Andersen 1991: 73).

2.5 Jiné způsoby vyjádření zdvořilosti

Nepřímé vyjadřování

Chceme-li chránit adresátovu negativní tvář, musíme mu poskytnout možnost jednat (alespoň zdánlivě) z vlastní vůle. Proto může být výhodné se snažit svého cíle dosáhnout tak, že naznačíme svá přání a potřeby a budeme doufat, že nám adresát bude chtít pomoci či nám udělat radost: *Jeg ville være glad, hvis du gad købe ind / Byla bych ráda, kdyby se ti chtělo jít nakoupit; Jeg gad vide, hvor mine briller ligger / To bych rád věděl, kde mám brýle.*

Ne vždy je však záměrně nejednoznačné chování považováno za zdvořilé. Jak již bylo uvedeno, brát ohled na adresáta znamená také nezatěžovat ho nutností dlouze přemýšlet, co se za naší výpovědí skrývá. Proto je lepší (a zdvořilejší) využívat

konvenčních způsobů vyjadřování, které nám umožní dodržovat jak princip zdvořilosti, tak princip efektivity.

Ironie

Češi i Dánové s oblibou využívají ironie, tedy rozdílu mezi vyjádřeným doslovným významem a nevyjádřeným významem naznačovaným (Hirschová 2006: 192). I ironie se dá uplatnit jako zdvořilostní prostředek, například věta *No, to se ti teda povedlo!* je v situaci, kdy adresát právě upustil vázu, obvykle vnímána jako zdvořilejší než *Ty jsi ale nemehlo!*¹⁹

Ještě zdvořilejší by ale bylo tvářit se, že se nic nestalo. Prostředkem vyjádření zdvořilosti totiž může být i mlčení. Například dopustí-li se někdo ve společnosti faux-pas, považuje se za zdvořilé, když se přihlížející zdrží poznámek a předstírají, že si ničeho nevšimli.

Míra zdvořilosti jazykových prostředků se může měnit v čase. Příkladem může být sloveso *ráčit* nebo příslovce *laskavě*. Původně bývala tato slova spojována s velkou mírou zdvořilosti, dnes však výzvu *Račte se posadit* bude mluvčí vnímat jako ironii či žert a věta *Dával bys laskavě chvíli pozor?* je spíše výčitka.

Jednotlivé prostředky je samozřejmě možné kombinovat, jak bylo ostatně z mnoha výše uvedených příkladů patrné: *Skal du ikke lave dit hjemmearbejde?* (věta tázací namísto rozkazovací, negace, modální sloveso); *Nemohl byste mi prosím na chvíličku pomoci?* (věta tázací, kondicionál, zápor, deminutivum, částice *prosím*, vykání). Nic se ale nesmí přehánět. Pokud mluvčí zapojí příliš mnoho takových prostředků, bude jeho výpověď působit v lepším případě komicky, v horším případě bude interpretována jako zlomyslná ironie, a tudíž nezdvořilost: *Omlouvám se, že vás vyrušuji, ale kdyby vás to příliš neobtěžovalo, nemohl byste laskavě o kousíček poodstoupit, abych mohl projít?* Jak doporučuje Gadová, „man skal aldrig besvære nogen ved altfor stor Høflighed“²⁰ (Gadová 2001:38).

¹⁹ Často však ironie působí přesně obráceně, viz věta *Neumíš za sebou zavřít?* v předchozí kapitole.

²⁰ „Člověk by nikdy neměl nikoho obtěžovat přílišnou zdvořilostí.“

3 VYBRANÉ ASPEKTY VYJADŘOVÁNÍ ZDVOŘILOSTI V DÁNŠTINĚ A V ČEŠTINĚ

Mnoho problémů v komunikaci mezi lidmi z různých kultur pramení z toho, že nedokáží najít vhodný způsob, jak zahraničním partnerům sdělit své pocity a postoje. Zdvořilost v mezikulturní komunikaci je komplexní dovednost, která zahrnuje mnohem více, než pouhý překlad zdvořilostních formulí z jednoho jazyka do druhého (Janney, Arndt 1992: 21).

Jak již bylo uvedeno, jazykové formulace nejsou zdvořilé či nezdvořilé samy o sobě, vždy záleží na jejich interpretaci adresátem. Jenomže adresáti z různých kultur mohou jednu a tutéž formulaci interpretovat odlišně, protože mají jiné pragmatické presupozice. O tom, co je považováno za zdvořilé, rozhodují také kulturní a historické faktory. Proto by nedílnou součástí výuky cizího jazyka mělo být také poznávání kultury, ve které se tímto jazykem hovoří, její historie a jejích společenských norem.

Pro vývoj české společnosti byl po velkou část 2. poloviny 20. století určující vliv komunistické strany. Mimo jiné byly v této době ideologicky potlačovány různé hierarchie v mezilidských vztazích. Tento ideologický vliv byl ještě posilován jednak nepřítomností sil tržní ekonomiky, které ovlivňují například vztahy mezi klientem a poskytovatelem služeb, jednak chronickým nedostatkem pracovní síly, který omezoval relativní moc nadřízených vůči podřízeným (Nekvapil a Neústupný 2005: 249). Socialistická ideologie se také snažila vytlačit „měšťácké manýry“ jako například líbání ruky. Zejména v první polovině 50. let 20. století bylo v literatuře, divadle i filmu takové chování zesměšňováno. Symbolem „nového člověka“ tehdy bylo záměrně neotesané chování a přímočaré vyjadřování (Hirschová 2006: 170, Macura 2008: 167).

Po sametové revoluci moc zákazníků i nadřízených znovu narostla, což se projevilo i ve způsobu vyjadřování. Pravidla lidského chování se ale nemění ze dne na den, proto mají dodnes mnozí cizinci pocit, že obsluha v českých obchodech a restauracích je často nezdvořilá a že by se měla poučit z dánského přísloví *bliv ikke købmand uden du har et smilende ansigt* (pokud se tvá tvář neumí usmívat, nestávej se kupcem).

Vztahy v dánské společnosti se zase radikálně proměnily koncem 60. let 20. století, zejména v souvislosti s tzv. povstáním mládeže (více viz 3.4). Dnešní dánská společnost je rovnostářská a otevřená.

Patrně nejznámějším nástrojem pro srovnávání kultur jsou dimenze Geerta Hofstedeho: individualismus / kolektivismus (zda je důraz kladen na jednotlivce či skupinu), maskulinita / femininita (zda v dané kultuře převažují mužské či ženské hodnoty), vzdálenost moci („rozsah, v němž méně mocní členové institucí a organizací v dané zemi předpokládají a přijímají skutečnost, že moc je rozdělována nerovně“²¹) a míra vyhýbání se nejistotě („stupeň, v němž se příslušníci dané kultury cítí ohroženi nejistotou nebo neznámými situacemi“²²). Podle Hofstedeho²³ je dánská kultura individualistická, femininní, s malou vzdáleností moci a s nízkou mírou vyhýbání se nejistotě. Zajímavé je, že ve všech dimenzích dosahuje Dánsko poměrně extrémních hodnot. Porovnáme-li tyto hodnoty pro Českou republiku a Dánsko, zjistíme, že index vzdálenosti moci pro Českou republiku je třikrát větší a rozdíly v indexu maskulinity / femininity a indexu míry vyhýbání se nejistotě jsou ještě výraznější. Česká kultura má blíže k pólu maskulinity než k pólu femininity a míra vyhýbání se nejistotě je tu poměrně vysoká.²⁴

Jak se tyto dimenze promítají do mezilidské komunikace a chápání zdvořilosti v těchto dvou kulturách? Dánský individualismus se projevuje například v tom, že je žádoucí dávat adresátovi možnost výběru, viz typická dánská věta *det må du selv om* (to je na tobě). Také diskuse je v Dánsku velmi důležitá a je běžné otevřeně projevovat svůj názor. Češi jsou oproti tomu při vyjadřování svých názorů a postojů zpravidla opatrnější.

Vysoká míra femininity a s ní spojená rovnoprávnost pohlaví zase ovlivňuje společenský odstup mezi pohlavími. Zatímco v České republice muž obvykle podrží ženě dveře, v Dánsku se to příliš často nestává. Mezi další typické rysy femininních kultur patří řešení konfliktů jednáním a snahou dospět ke kompromisu.

Malá vzdálenost moci se v Dánsku projevuje plochou organizační strukturou ve firmách a skutečností, že se zaměstnanci napříč firmou oslovují křestním jménem. Totéž platí i na školách, křestním jménem oslovují žáci a studenti své učitele. Dalším projevem je skutečnost, že vykání z dánštiny téměř vymizelo. V České republice se naopak připisuje velký význam akademickým titulům a při oslovování je vždy třeba respektovat postavení komunikačního protějšku.

Vyšší míra vyhýbání se nejistotě se v České republice projevuje mimo jiné existencí mnoha pravidel a norem, včetně pravidel pro mezilidskou komunikaci. Dánská kultura je oproti české neformálnější, ať už v oblékání nebo v komunikaci. Nízká míra vyhýbání se nejistotě se tu projevuje také otevřeností a tolerancí.

²¹ Hofstede 1999

²² Hofstede 1999

²³ http://www.geert-hofstede.com/hofstede_denmark.shtml

²⁴ http://www.geert-hofstede.com/hofstede_czech_republic.shtml

Dánové se obvykle snaží rychle přejít k jádru věci a příliš se „nezdržují“ společenskými frázemi, jejichž jediným cílem je upevňovat vztahy mezi lidmi. Vyjádřeno terminologií J. Houseové (2006: 251), dánský komunikační styl je zaměřený spíše na obsah než na adresáta. Empiricky to prokázala Elin Fredstedová (2005), která zkoumala rozhovory turistů a zaměstnanců turistických informací v Dánsku a Německu. Němečtí turisté používali mnohem více prvků s fatickou funkcí než dánští, kteří se soustředili na projednávanou záležitost.

Také projevoování úcty výše postaveným je v důsledku výše uvedených kulturních rozdílů v českých promluvách mnohem patrnější než v dánských. To však neznamená, že by Dánové byli méně zdvořilí než Češi. Zdvořilost prostě v dánštině funguje jinak než v češtině. Například podrobnější analýza výše zmíněných rozhovorů v turistických kancelářích ukázala, že dánští turisté projevovali zdvořilost spíše neverbálně, a to zvýšeným očním kontaktem a hezitací v řeči ve chvíli, kdy o něco žádali (Fredstedová 2005: 170).

V této kapitole se budu věnovat vybraným oblastem, které jsou obvykle spojovány s projevy zdvořilosti, a to jak v užším smyslu tohoto slova (pozdravy a oslovení), tak ve smyslu širším (strategie uplatňované při realizaci příkazů, zákazů, poděkování a žádostí). Pokusím se porovnat, jaké jazykové prostředky se v těchto situacích uplatňují v dánštině a jaké v češtině.

3.1 Pozdravy

Pozdravy jsou jedním z nejtypičtějších projevů zdvořilosti, vždyť každý z nás si určitě z dětství pamatuje instrukce typu „nezapomeň pěkně nahlas pozdravit“. Anebo možná spíše výčitku „ty neumíš pozdravit?!“, neboť u pozdravu, podobně jako u jiných konvenčních projevů, platí, že je za normálních okolností nevnímáme, nápadná je zejména jejich nepřítomnost.

Jak vyplývá z podoby slova v češtině i dánštině (dánské slovo „hilsen“ je příbuzné s „helse“, což znamená „zdraví“, a právě tak je od slova „zdraví“ odvozeno české „pozdrav“), původním účelem pozdravu bylo popřát druhému zdraví. Případně úspěšný průběh dne, večera, noci apod. (podle příslušné denní doby), jak je dodnes patrné z pozdravu *dobry den / goddag*) a jemu podobných. Při loučení zase lidé dávali najevo, že se těší na opětovné setkání (*na shledanou*), nebo si navzájem přáli *šťastnou cestu* (což je i význam v dánštině dodnes používaného pozdravu *farvel*). Z gramatického hlediska je řada pozdravů vlastně elipsa: (*Přeji vám*) *dobry den*. V češtině je to dodnes patrné třeba na pozdravu *dobrou noc*.

Mezitím se však obsah pozdravu vyprázdnil. Ve skutečnosti totiž záleží spíše na tom, že člověk pozdraví, než na tom, jaká slova k tomu zvolí, pozdravy proto můžeme klasifikovat jako výpovědi bez obsahu, které jsou silně frazeologizované a konvencionalizované (Grepl, Karlík 1998: 477). Funkce pozdravu je především fatická, slouží k udržování dobrých vztahů mezi lidmi. V případě dánštiny (a skandinávských jazyků vůbec) došel proces sémantického vyprazdňování tak daleko, že lidé přešli od pozdravu *goddag* (dobry den) k pozdravu *hej*, který má čistě procedurální obsah (Lundeby 1995:13).

Obsahem pozdravu dnes zpravidla není sdělení jako takové (až na výjimečné případy, jako např. situace, kdy má ironicky pronesené *dobré odpoledne* adresátovi naznačit, že prospal celé dopoledne), nýbrž potvrzení vzájemného vztahu adresáta a příjemce. Pozdrav nám umožňuje odlišit jedince, které známe, příp. se kterými nás něco pojí, od ostatních. Z druhého jmenovaného důvodu se často zdraví turisté, kteří se potkají na turistické stezce, ačkoliv za jiných okolností neznámé kolemjdoucí obvykle nezdravíme. Zdravíme obvykle i ty, se kterými hodláme mít něco společného pouze na krátkou chvíli, např. kolemjdoucího, kterého se chceme zeptat, kolik je hodin. Pozdrav je totiž také prostředkem k navázání (nebo ukončení) kontaktu, jedná se o zdvořilý způsob upoutání

pozornosti, jež je nezbytné k započetí konverzace. Je pravidlem, že zdravený pozdrav opětuje.

Dále zdravíme ty, se kterými se setkáme uvnitř prostoru, kde se cítíme doma, například na chodbě domu, anebo v malém uzavřeném prostoru, který vytváří pocit intimity, jako je výtah nebo vlakové kupé (naproti tomu ve velkoprostorových vozech se lidé obvykle nezdraví).

Peter Harms Larsen (1974) rozlišuje „introducerende hilsen“ (pozdrav sloužící k představení se) a „genetablerende hilsen“ (pozdrav sloužící k opětovnému navázání kontaktu). První druh pozdravu znamená „mám přátelské úmysly“ a používá jej ten, kdo „zvenčí“ vstupuje na „soukromé“ teritorium, například přistoupí k přepážce anebo si přisedne ke stolu v kantýně. Ten, kdo přichází zvenčí, zpravidla zdraví jako první²⁵. Opětováním pozdravu mu zdravení dávají najevo, že přijímají jeho žádost o kontakt. Pokud přichozí zájem o kontakt nemá, nezdraví. Z tohoto důvodu obvykle nezdravíme, když nastoupíme do plného autobusu, ale pozdravíme řidiče, jestliže si od něj chceme koupit jízdenku. Dále nezdravíme, pokud teritorium nepovažujeme za soukromé, například běžně nezdravíme kolemjdoucí na ulici. Někdy nemusí být jednoduché určit, jestli je teritorium soukromé nebo veřejné. Larsen (1974) uvádí jako příklad čekárnu u lékaře: někteří nově přichozí jen něco zamumlají, jiní nezdraví vůbec, protože se nedomnívají, že by pacienti, kteří přišli před nimi, měli k „teritoriu“ nějaká zvláštní práva.

Druhý druh pozdravu se používá v případě, kdy se zdravený a zdravící předem znají. Signál, který zdravící zdravenému vysílá, můžeme vyjádřit přibližně následovně: „všiml jsem si tě a stále tě považuji za osobu, která patří do okruhu mých známých“. Pokud by jeden z nich nepozdravil, dával by tak najevo, že se druhému odcizil, například, že se na něj zlobí. U tohoto typu pozdravu zdraví jako první ten, který je v nižším společenském postavení, tedy například podřízený nadřízeného, žák učitele, muž ženu. Na dodržování tohoto pořadí se však striktně nelpí, zejména ne v Dánsku.

Účelem tohoto druhu pozdravu je ujistit se, že se vztah mezi zdraveným a zdravícím nezměnil. To má smysl pouze v případě, že se od posledního setkání nějakou dobu neviděli a věnovali se každý své činnosti, nikoliv té, která je spojuje. Kolegové, kteří se na pracovišti potkávají několikrát denně, se zpravidla zdraví jen poprvé. Když na sebe ale po pracovní době náhodou narazí v supermarketu, pozdraví se znova, protože mezitím

²⁵ Je sice pravda, že například pokladní v supermarketu nebo obsluha v rychlém občerstvení často zdraví jako první, v těchto případech je ale často primárním účelem pozdravu upozornit zákazníka, že je na řadě, případně je povinnost zdravit dána interními předpisy zaměstnavatele, zatímco zákazník žádnými takovými předpisy vázán není.

teoreticky mohlo dojít k nějaké změně v jejich vztahu. Jak Larsen, tak Hansen zmiňují obtíže spojené se situacemi, kdy se kolegové na pracovišti potkávají několikrát denně. Vědí, že není obvyklé zdravit se stále dokola, ale zároveň mají pocit, že něco by říct měli. Při druhém setkání mohou použít *hej igen*, ale při třetím už se to nehodí. Lidé zpravidla tuto situaci řeší omluvným úsměvem (což je vlastně jakási odlehčená forma pozdravu), bezvýznamnou nebo žertovnou poznámkou (*ty jsi ještě tady?*), která posiluje pocit solidarity, nebo krátkým rozhovorem, třebaže si vlastně nemají co říct.

Funkci pozdravu může plnit i gesto, například zamávání, pokývnutí, úsměv, smeknutí klobouku, nebo může být slovní pozdrav doprovázen komunikací neverbální, například objetím, polibkem na tvář nebo podáním či políbením ruky.

Při volbě vhodného pozdravu jsou rozhodující tři faktory: zda se jedná o pozdrav při setkání nebo při loučení, jaká je právě denní doba a jaký je vzájemný vztah mezi zdravěným a zdravícím. Existují také pozdravy, které se používají jen ve specifickém prostředí a mají téměř povahu rituální, například *lovu zdar* mezi myslivci či *Petrův zdar* mezi rybáři.

Některé pozdravy se používají výhradně při setkání (*dobrý den / goddag*), jiné výhradně při loučení (*na shledanou, sbohem*²⁶, *tak zatím / farvel, vi ses, på gensyn*) a existují i pozdravy, které můžeme použít v obou situacích (*ahoj, nazdar, čau; d. hej*). Za povšimnutí stojí, že pozdravy v poslední skupině jsou neformální a s výjimkou pozdravu *nazdar*, který vznikl v r. 1862 jako spolkový pozdrav sokolský²⁷, se ve všech uvedených případech jedná o slova přejatá z cizích jazyků. Původně námořnický pozdrav *ahoj* se do češtiny dostal z angličtiny, *čau* pochází z italštiny a *hej* dánština převzala ze švédštiny. Do dánštiny se toto slovo dostalo v 50. letech 20. století (Brink 2000:17). Zpočátku se používalo pouze při setkání, postupně se ale jeho užití rozšířilo. Jelikož ale tato dvojí role slova *hej* může vést k nedorozumění, vyvinula se časem ve švédštině verze *hej då*, která se používá při loučení, a v dánštině pozdrav *hej-hej*, který se také používá při loučení, zpravidla však ne sám o sobě, ale jako odpověď na pozdrav (Brink 2000:18).

²⁶ „Sbohem“ bylo v dnešní češtině prakticky vytlačeno pozdravem „na shledanou“. Používá se pouze tehdy, chce-li mluvčí zdůraznit, že k dalšímu shledání už pravděpodobně nedojde, anebo vyjádřit své rozhořčení, tedy že oslovovaného „už nechce ani vidět“ (což ovšem zpravidla nelze brát doslova).

²⁷ Encyklopedický slovník češtiny, s. 328.

Některé pozdravy (např. *ahoj / hej*) nejsou závislé na denní době. Do jisté míry to platí i o pozdravu *dobry den / goddag* – na rozdíl např. od angličtiny, která rozlišuje mezi dopoledním a odpoledním pozdravem, lze tento pozdrav použít po celý den, s výjimkou krajních bodů dne, tedy večera (*dobry večer / god aften*) a v poněkud menší míře i rána (*dobre ráno / godmorgen*). Pojmy „ráno“ a „večer“ jsou přitom dosti relativní, například pozdrav *dobre ráno* můžeme použít, když se po probuzení setkáme s dalšími členy rodiny, bez ohledu na to, jestli se tak stane v šest ráno nebo v deset dopoledne.

Užití pozdravu *dobrou noc / god nat* není dáno ani tak denní dobou, jako spíš situací: použijeme ho, když se zdravený chystá ke spánku. Podobným případem jsou pozdravy vázané k určité době v průběhu roku (*veselé Vánoce / god jul, hezké léto / hav en god sommer*) nebo události (*hezkou dovolenou / hav en god ferie*). Tyto pozdravy se používají výhradně při loučení a sémanticky si do značné míry zachovávají přací funkci. O tom svědčí i skutečnost, že se na ně odpovídá opětováním přání (*tobě taky / i vám; d. i lige måde*).

Erik Hansen (1994) uvádí, že moderátoři v dánském rozhlasu a televizi při zdravení diváků či posluchačů pociťují potřebu členit den na menší úseky, mimo jiné aby zdůraznili, že se jedná o živý přenos. Proto podle švédského vzoru používají pozdravy *godformiddag* (dobré dopoledne), *godmiddag* (dobré poledne), *godeftermiddag* (dobré odpoledne). V češtině tyto pozdravy existují také, ale nepoužívají se tak často jako univerzální pozdrav *dobry den*.

Vzájemný vztah mezi mluvčími určuje, zda bude použitý pozdrav formální nebo neformální. Formální pozdravy (*dobry den, na shledanou, sbohem*) se v češtině používají při komunikaci s lidmi, které (dobře) neznáme a nemáme s nimi blízký osobní vztah, a dále s lidmi výše postavenými. Neformální pozdravy (*ahoj, nazdar, čau*) se uplatňují v rozhovoru s osobami blízkými, vyjadřují bezprostřednost a uvolněnost vzájemných vztahů. Podle výzkumu provedeného Pavlou Chejnovou v rámci její disertační práce (2004) je mezi přáteli a známými zdaleka nejrozšířenější pozdrav *ahoj*, s velkým odstupem následuje *nazdar* a *čau*. Repertoár přátelských pozdravů se rozšiřuje (viz výše o pozdravech *ahoj, čau, hej*) a podléhá módním vlnám (Karlík, Nekula, Pleskalová 2002: 328).

Úroveň formality pozdravu nemusí být symetrická, dítě například zdraví dospělé *dobry den* a oni mu odpovídají *ahoj*. Pokud si nejsme patřičnou úrovní formálnosti jistí (a situace to dovoluje), můžeme se někdy volbě vyhnout použitím pozdravu méně

obvyklého, např. *dobré odpoledne vespolek*. Je také možné úmyslně použít pozdrav příliš formální s cílem dosáhnout ironického nebo humorného účinku, např. když matka pozdraví dceru slovy *dobré jitro, slečno*.

V dánštině je dnes nejrozšířenější neformální pozdrav *hej*. Nejformálnější variantou při setkávání je *goddag*, o něco méně formální je *dav*, které vzniklo zkomolením výslovnosti *goddag* a následným zkrácením, setkat se můžeme i s podobou *davs*. Formálním pozdravem používaným při loučení je *farvel*. Prodavači v obchodech či obsluha v rychlém občerstvení apod. používají také pozdrav *hav en fortsat god dag* (doslova „měj i nadále hezký den“, patrně po vzoru anglického *have a nice day*), mnohým však na tomto pozdravu vadí, že zdravící nemůže vědět, jestli náhodou zdravený zrovna nemá den plný neúspěchů a pozdrav tudíž nevyznívá ironicky.

3.2 Nominální oslovení

S pozdravy souvisí také oslovení, které často následuje hned za pozdravem a můžeme ho vnímat jako jeho součást. Účelem oslovení je buď upozornit adresáta, že zdravíme právě jeho, anebo posílit vzájemný vztah například tím, že dáme najevo, že si pamatujeme jméno zdraveného nebo víme, jaký má akademický titul.

Obecně můžeme oslovení definovat jako „prvky jazyka sloužící k označování komunikačního protějšku během komunikačního aktu“ (Jurman 2001: 186). Pomocí oslovení se mluvčí snaží navázat kontakt nebo ho zintenzivnit či jinak usměrnit (Kněřová 1995: 16).

Volbu oslovení určuje mnoho faktorů. Jednak jsou to osobní vlastnosti oslovovaného (věk, pohlaví), ale i mluvčího, jednak vztah mluvčího k adresátovi (včetně momentálních sympatií či antipatií), velkou roli hraje i konkrétní komunikační situace.

Z gramatického hlediska rozlišujeme oslovení zájmenné (pronominální, blíže viz 3.4) a jmenné (nominální). Zatímco u zájmenného oslovení existuje ve většině jazyků pouze několik málo variant, u jmenného oslovování má mluvčí na výběr z mnoha možností:

1. křestní jméno (*Jana*)
2. příjmení (*Novák*)

3. *pan, paní, slečna*²⁸
4. označení příbuzenského vztahu (*teta, dědeček*)²⁹
5. oslovení označující příslušníka stejné sociální skupiny (*kolega, soudruh, přátelé*)
6. akademický titul (*inženýr, doktor, profesor, ...*)
7. označení profese (*učitel, průvodčí*)
8. označení funkce (*ředitel, ministr, poslanec, předseda*)

(podle Kněřové 1995)

Příležitostně mohou být jako oslovení použita i jiná jména. K tomu dochází při zvláštních příležitostech (*Drazí pozůstalí*), u oslovení s expresivním charakterem (*zlato*) nebo když má oslovení pouze kontaktní funkci (*Chlapče, nevíš, kde je tu nádraží?*).

Zvláštním případem oslovení jsou tzv. **nomina maiestatica**, tedy konvenční tituly, které se užívají pro oslovování zvláště významných osob při oficiálních příležitostech, například panovník se oslovuje *Vaše Veličenstvo / Deres Majestæt*; kardinál *Vaše Eminence / Deres Eminence*; arcibiskup *Vaše Excellence / Deres Excellence*. Vysoká míra úcty je zde patrná i z toho, že se tato oslovení jak v češtině, tak v dánštině píšou s velkými počátečními písmeny.

Tituly ze skupin 6, 7 a 8 jsou zpravidla vyjádřením asymetrického vztahu, mluvčí jimi vyjadřuje úctu oslovovanému. V současné češtině se však mohou používat i mezi lidmi se stejným společenským statutem, například v akademickém prostředí (Kněřová 1995),

Akademickým titulům je v české společnosti přikládán velký význam, jejich nositelům je totiž připisován vyšší společenský status. Vyjadřování úcty komunikačnímu protějšku označením jeho společenského či profesionálního postavení je v češtině velmi časté³⁰. Podle výzkumu provedeného Chejnovou (2004) v rámci její disertační práce volí při oslovování nadřízeného 37% respondentů oslovení akademickým titulem (*pane inženýre*) a 29% oslovení funkcí (*pane řediteli*). Kněřová (1995) zase zjistila, že Češi používají oslovení typu 6, 7 a 8 téměř dvakrát častěji než Němci. Míra užití titulů rostla s věkem dotazovaného.

²⁸ Tato oslovení se mohou kombinovat s osloveními typu 1, 2, 6, 7, 8; u titulů typu 6-8 je v češtině tato kombinace povinná a je vždy doprovázena vykáním (jiné použití je příznakové). Jméno je třeba vždy skloňovat, oslovení „pane Novák“ může být vnímáno jako urážka.

²⁹ V některých sociálních skupinách se můžeme setkat s používáním těchto forem oslovení v přeneseném smyslu, např. evangelíci nebo příslušníci Sokola se oslovují *bratře, sestro*

³⁰ Zajímavým případem je oslovování vyučujících na českých gymnáziích. Třebaže zpravidla nemají vyšší titul než Mgr., je zvykem oslovovat je *pane profesore / paní profesorko*.

Pozoruhodné je oslovení *pane kolego* / *paní kolegyně*, zejména v akademickém prostředí. Třebaže vyjadřuje příslušnost k jednomu kolektivu, je nesymetrické. Oslovovat takto může pouze osoba výše postavená osoby postavené níže, například vyučující studenty, nikoliv naopak.

Kněřová (1995: 38) uvádí, že „vynechání titulu, především akademického, v rozhovoru s partnerem v distantním vztahu platí v češtině jako hrubé porušení zdvořilostních pravidel“, za „distantní vztah“ lze považovat i vztah mezi učitelem a studentem na vysoké škole. Oslovení titulem či funkcí má navíc tu výhodu, že si není potřeba pamatovat jméno oslovovaného (svým způsobem tak může takový způsob oslovení být paradoxně projevem toho, že mluvčímu na oslovovaném příliš nezáleží, protože mu nestojí za to, aby si zapamatoval jeho jméno).

V dánštině je situace naprosto odlišná. Lidé se nejčastěji oslovují křestním jménem, například na dánských univerzitách se takto navzájem oslovují studenti a vyučující a podobný je úzus na řadě pracovišť. Tituly *hr.* či *herre* (pan), *fru* (paní), *frøken* (slečna) se v ústní komunikaci používají zřídka, spíše než v osloveních se s nimi setkáme ve výpovědích ve 3. osobě, např. *hr. Madsen kommer også* (pan Madsen přijde také). S akademickými tituly je to složitější. Na rozdíl od češtiny v dánštině pacienti celkem běžně oslovují svého lékaře křestním jménem, někteří lidé si však mohou na svých titulech zakládat. Christensen (1999) proto doporučuje se před schůzkou s člověkem se „zvučnějším“ akademickým titulem nenápadně zeptat kolegů, jestli si dotyčný přeje být oslovován titulem.

Na oficiálních zasedáních různých výborů a jiných organizací se kromě oslovení *ærede hr. formand* (vážený pane předsedo) používá i prosté *hr. formand* (pane předsedo). Například Anders Fogh Rasmussen svůj projev na plenárním zasedání Evropského parlamentu zahájil takto: „Hr. formand, Ærede medlemmer, Ærede medlemmer af Europa-Kommissionen, Mine damer og herrer“ (pane předsedo, vážení členové, vážení členové Evropské komise, dámy a pánové).³¹ Místo českého *vážený pane inženýre* je v dánštině daleko častější oslovení jménem: (*ærede*) *hr. Jensen* ((vážený) pane Jensene).

V oslovování blízkých osob se v češtině často uplatňují zdvořilostní formy. Výzkum provedený Chejnovou (2004) ukázal, že 49 % respondentů oslovuje své rodiče *mami* / *tati*, 8 % *mamínko* / *tatínku*, 22 % používá jiné familiérní varianty a jen 2 % *otče* / *matko*. Svě

³¹ Zdroj: http://www.stm.dk/_p_7337.html

přátele oslovuje čtvrtina respondentů hypokoristikem utvořeným z jejich křestního jména (např. *Barunko*).³² V dánštině není vytváření zdobnělin odvozených od křestních jmen obvyklé.

Před rokem 1989 vyžadovala komunistická strana v některých případech (např. v armádě nebo ve školství) oslovení *soudruhu* / *soudružko*, které mělo značit, že vztahy mezi obyvateli socialistické společnosti jsou lepší, neboť jsou založeny na rovnosti (Macura 2008: 174). Oslovení *pane* / *paní* mělo v té době z ideologického hlediska negativní zabarvení, protože v sobě neslo příznak sociální nadřazenosti. Tato situace stavěla mluvčí před nutnost rozhodovat se, jestli mají deklarovat své politické cítění, jestli je politicky zabarvené oslovení v dané situaci vhodné a jestli je jejich partner takového oslovení hoděn. Literatura zabývající se etiketou tehdy například zkoumala vhodnost oslovení *soudruh* u hostů z nesocialistických zemí, zvláště pokud byli královského původu (Macura 2008: 175). Volba byla velmi složitá, lidé proto začali používat jiné způsoby upoutání pozornosti, zejména *prosím vás*.

Podobně problematický byl v té době stranický pozdrav *čest práci*, který umožňoval okázalou manifestaci politického postoje v mezilidském styku. Tento pozdrav v sobě nesl výraznou ideologickou hodnotu, neboť „vzdával poctu práci, jednomu ze základních prvků socialistické mytologie výstavby nové sociální a hospodářské skutečnosti“ (Macura 2008: 176). Z tohoto důvodu však bylo v některých situacích (například na plovárně) používání tohoto pozdravu nevhodné, neboť by mohlo dojít k jeho degradaci.

V dánštině existují i pozdravy, které nemají svou obdobu v češtině, například *velkommen tilbage* (vítejte zpět) nebo *god arbejdslyst* (mnoho chuti do práce).

3.3 Pozdravy a oslovení v dopisech a e-mailech

V úředním styku je v češtině nejčastějším oslovením *vážená paní* / *vážený pane* v kombinaci s příjmením adresáta (pokud ho pisatel zná), případně v kombinaci s akademickým titulem (*vážený pane docente*) anebo funkcí (*vážený pane řediteli*). Kombinace titulu či funkce s příjmením není obvyklá (píše se *vážená paní doktorko*, nikoliv *vážená paní doktorko Nováková*). Pokud autor dopisu neví, kdo bude jeho dopis číst, může napsat *vážené dámy a pánové* nebo použít obecnější označení kolektivu, např. *vážená redakce*, *vážení klienti*.

³² Zdobňování křestních jmen je v češtině velmi obvyklé, záleží však na konkrétním jméně. U některých jmen (Romana, Dana) je potřeba zdobňování vyšší než u jiných (Jitka).

V osobních dopisech je nejčastější kombinace *milý / milá* a oslovení používaného v ústním styku s dotyčnou osobou (*milá Klárko / milý dědečku*). Přídavné jméno *milý / milá* může být nahrazeno pozdravem *ahoj*, u osobních e-mailů je tato varianta častější.

Závěrečnou formulí je v úředním či obchodním styku *s pozdravem, s přátelským pozdravem, se srdečným pozdravem, srdečně, srdečně zdraví, srdečný pozdrav*, řidčeji *s úctou* a u poněkud méně formálních dopisů nebo v e-mailech též *s pozdravem a přáním krásného dne* nebo *zdraví*. V osobní korespondenci je nejčastějším pozdravem *ahoj*, ale můžeme se setkat s řadou dalších variant.

Obecně můžeme říci, že e-mailová komunikace se pokládá za méně formální než písemná. Místo oslovení *vážený pane / vážená paní* se často používá pozdrav *dobrý den*. Jelikož e-mail dorazí na místo určení během několika minut, je možné ho zahajovat časově omezeným pozdravem jako *dobré odpoledne* nebo *dobrý večer* a loučit se přáním *hezky den, pěkný zbytek víkendu, úspěšný týden* apod. Pokud je obsahem e-mailu žádost, může místo závěrečného pozdravu obsahovat poděkování. Zejména u osobních e-mailů plní často funkci pozdravu na rozloučenou přání: *měj se hezky, hodně štěstí u zkoušky* apod., případně rozloučení chybí úplně a e-mail končí podpisem. Pokud si pisatelé vymění několik e-mailů v rychlém sledu, často u druhého a dalších e-mailů v pořadí oslovení a pozdrav vynechají a místo podpisu připojí jen iniciály. E-mailové programy a webová rozhraní také umožňují nastavit si automatický podpis, přesto však pisatelé často e-maily podepisují i osobně, zejména jedná-li se o méně oficiální sdělení (v takovém případě se často pisatel podepíše pouze křestním jménem nebo iniciálou a níže následuje ještě automaticky vygenerovaný podpis, který zpravidla obsahuje celé jméno, funkci a kontaktní údaje).

V krátkých textových zprávách (SMS) se podpis často vynechává, protože odesílatel ví, že se příjemci na telefonu zobrazí, od koho zpráva přišla, a podpis tak není potřeba. Z důvodu omezeného počtu znaků se často vynechává i úvodní oslovení adresáta, někdy i pozdrav.

V dánštině se pro oslovování v dopisech užívá přídavného jména *kære*, ať už se jedná o korespondenci osobní nebo úřední / obchodní. Rozdíl je v podobě jména. V oficiální komunikaci se používá *kære* spolu s titulem *hr. / fru / frk. / fr.*³³ a příjmením adresáta (*kære fru Jensen*), ještě častější je kombinace *kære* + jméno a příjmení (*kære Mette Jørgensen*). To je výrazný rozdíl oproti češtině, kde se tituly *pan / paní* v dopisech

³³ Oslovení „fru“ (paní) a „frk.“ (zkratka z „frøken“, slečna) vyžaduje, aby pisatel věděl, jestli je adresátka vdaná. Proto se stále častěji používá neutrální „fr.“

pojí s příjmením oslovovaného. V případě oslovení funkcí (*kære direktør*) se v dánštině na rozdíl od češtiny *hr. / fru / frk. / fr.* nepoužívá.

V osobní korespondenci se používá *kære* následované křestním jménem (*kære Jens*), setkat se můžeme také s oslovením *hej* + jméno (*hej Lene*), někdy též *hey*, *hejså* apod.

Zdvořilým způsobem ukončení dopisu je *med venlig hilsen* (s přátelským pozdravem; někdy též zkracováno *mvh*) či *venlig hilsen*. V osobní korespondenci přibývá srdečnosti: *bedste hilsner* (nejlepší pozdravy), *allerbedste hilsner*, *mange hilsner* (mnoho pozdravů), *kærlige hilsner* (srdečné pozdravy; používá se i zkratka *KH* či *kh*), *mange kærlige hilsner* (mnoho srdečných pozdravů). Volba mezi množným (viz příklady výše) a jednotným (*hilsen*, *kærlig hilsen*) číslem je otázkou osobního vkusu pisatele. Mezi přáteli se používají také pozdravy *vi ses* (uvidíme se, tak zatím) a pozdravy nahrazující objetí (*knus*, *kram*).

I v dánštině se samozřejmě dopisy a zvláště e-maily zakončují také přáním: *hav en god sommer* (hezké léto), *hav det godt* (měj se dobře). Setkat se můžeme i s podobou *hav det fortsat godt* (měj se i nadále dobře). Na rozdíl od výše zmíněného kontroverzního pozdravu *hav en fortsat god dag* v rozhovoru se zákazníky je však v tomto případě větší šance, že pisatel ví, že se adresát dobře opravdu má.

3.4 Pronominální oslovení

Jedním z důležitých aspektů zdvořilosti je v češtině (a v poněkud menší míře i v dánštině) pronominální oslovování. Volba zájmena odráží vztah mezi mluvčím a oslovovaným výrazněji než volba oslovení jmenného, neboť je třeba ji učinit téměř v každé větě. Roger Brown a Albert Gilman rozlišují ve své stati *The Pronouns of Power and Solidarity* (1960) dvě dimenze vztahu mezi komunikanty: moc a solidaritu.

3.4.1 Moc a solidarita

Nejstarší formou pronominálního oslovování je tykání. Vykání se objevilo až později a o jeho vzniku existuje několik teorií. Ve 4. stol. n. l. se v latině začalo vykat císaři. To může souviset se skutečností, že v té době byli císaři dva, vládce východořímské říše sídlil v Konstantinopoli a vládce západorímské říše v Římě. Diokleciánova reforma však oba úřady administrativně sjednotila, a sdělení adresovaná jednomu císaři se tak implicitně vztahovala na oba. Jiným vysvětlením může být podle Browna a Gilmana skutečnost, že vládce je vlastně jakousi sumarizací všech příslušníků lidu, kterému vládne. Postupně se vykání rozšířilo, kromě císaře tak začaly být oslovováni i jiní představitelé moci.

Moc je asymetrický vztah mezi lidmi. Má-li člověk moc nad jinými, znamená to, že může ovlivňovat jejich chování. Moc může vyplývat z nejrůznějších faktorů, jako je fyzická síla, věk, bohatství, urozenost, pohlaví, povolání či postavení v nějaké instituci (např. v armádě či v církvi). V jazyce se moc projevuje tak, že ti, kteří jsou jí obdařeni, tykají těm, nad nimiž jim moc přísluší, a sami jsou oslovováni zdvořilou formou. Použití zdvořilé formy signalizuje úctu k výše postavenému.

Středověká společnost byla v Evropě založena na hierarchických vztazích, a to se projevovalo i v oslovování. Neurození vykali³⁴ šlechticům, sluhové svým pánům, děti rodičům, kající kněží, křesťané lidem jiného vyznání (např. muslimům, Židům) apod. a sami od nich byli oslovováni zájmenem *ty* (Brown, Gilman 1990: 255). Oslovování mezi výše a níže postavenými bylo tedy nerekiproční. Mezi lidmi, kteří si byli rovni, bylo oslovování rekiproční: šlechtici si navzájem vykali (vykání tehdy bylo znakem elegance), příslušníci nižších vrstev si tykali. Postupně však v historii narůstala sociální mobilita a přibývalo lidí v rovnocenném postavení.

³⁴ Vykáním se v této kapitole rozumí obecně zdvořilejší forma oslovení, ať už se v příslušném jazyce gramaticky jedná o vykání nebo onikání.

Symetrický vztah mezi lidmi nazývají Brown a Gilman **solidaritou**³⁵. Solidarita může pramenit z toho, že lidé jsou stejně staří, vykonávají stejné povolání, mají stejné rodiče, chodili do stejné školy apod., ale také z obdobného smýšlení, politického přesvědčení nebo sdílených zájmů. Čím větší je míra sdílených skutečností mezi lidmi, tím větší je pravděpodobnost, že si budou tykat. V určování míry solidarity dostatečné k tomu, aby si lidé začali tykat, hraje roli i frekvence setkávání.

Postupně se tedy ustálila pravidla, podle kterých mluvčí vyká osobě výše postavené anebo osobě, kterou dostatečně nezná, a tyká osobě níže postavené nebo osobě, která je mu nějakým způsobem blízká (Jurman 2001). Dimenze moci a solidarity mohou být ve vzájemném rozporu, například otec má moc vůči synovi, ale coby členové rodiny jsou si vzájemně blízcí; číšník v restauraci je vůči zákazníkovi v podřízeném postavení, ale vztah mezi zákazníkem a obsluhou blízký není. Takové rozpory komplikují volbu vhodného zájmena.

V historii dlouho převažoval vliv faktoru moci, ale vliv solidarity postupně sílil a v 19. století začal převládat. Pozůstatkem vlivu faktoru moci je skutečnost, že tykání nabízejí osoby ve vyšším mocenském postavení, ať už jejich moc pramení z věku (starší mladšímu), pohlaví (žena muži), postavení v nějaké instituci (nadřízený podřízenému) nebo jiných faktorů. V případě střetu několika faktorů má největší váhu společenské postavení. Odmítnout nabídku tykání je velice nezdvořilé, protože to znamená závažné ohrožení tváře nabízejícího. Přejít od tykání zpět k vykání je prakticky nemožný (Hansen 1998: 20).

Jakmile začala být rozhodujícím faktorem pro oslovení solidarita, začal narůstat počet případů symetrického oslovení a také se začalo dále šířit tykání, mimo jiné jako jakási forma odporu nově emancipovaných tříd proti způsobu oslovení typického pro vyšší vrstvy. V mnoha jazycích se tykání šíří mezi mladými lidmi, protože jim umožňuje deklarovat svou příslušnost ke skupině svých vrstevníků a vymezit se oproti lidem starším (Brown, Gilman 1995: 262). Množství vztahů, které jsou pokládány za dostatečně solidární na to, aby umožňovaly vzájemné tykání, stále narůstá.

V češtině dnes tykání převládá mezi spolužáky na vysoké škole a v některých komunitách spojených společnými zájmy. Existují situace a prostředí, ve kterých je tykání bráno jako samozřejmost, účastníci Jurmanova (2001) dotazníkového šetření uváděli například ohrožení života a jiné krizové situace, mezi příklady tykání nakloněného

³⁵ Jurman (2001) tento termín překládá jako „sounáležitost“. Přestože se domnívám, že tento překlad velmi dobře vystihuje podstatu vztahu, který měli Brown a Gilman na mysli, budu se v této práci držet zavedenějšího termínu „solidarita“.

prostředí patřily večírky, hudební kluby, festivaly, sport, hudební soubory, jazykové kurzy aj.³⁶ V takovém prostředí může vykání na osloveného působit nepříjemně, bude si říkat, jestli je tak starý/stará, aby mu ostatní museli vykat. V jiném prostředí se mohou titíž lidé chovat jinak, například pokud na sebe dva neznámí mladí lidé narazí na chodbě univerzity, budou si pravděpodobně tykat; pokud se titíž lidé setkají ve vlaku, je docela dobře možné, že si budou vykat. Významnou roli samozřejmě hrají také interní pravidla různých institucí. V některých firmách (zvláště v nadnárodních společnostech) si všichni zaměstnanci tykají, podobně může být vzájemné tykání očekáváno od účastníků zájezdu pořádaného cestovní kanceláří, která si zakládá na neformálních vztazích.

Obecně lze říci, že lidé mají tendenci používat tu formu oslovení, o které se domnívají, že ji protistrana očekává. To souvisí se sociologickým jevem, že lidé raději tolerují nevhodné chování protistrany, než aby riskovali, že sami někoho urazí. (Trap-Jensen 1995: 98)

3.4.2 Pronominální oslovení v češtině

V češtině se nepřítomnost solidarity mezi účastníky komunikace a uznání relativní moci adresáta ve vztahu k mluvčímu vyjadřuje zájmenem 2. osoby množného čísla *vy* a jemu odpovídajícím tvarem slovesa. Jeho protikladem je 2. osoba jednotného čísla *ty*. Při oslovování několika osob se vždy použije *vy*, rozdíl mezi tykáním a vykáním se tedy neprojeví.

Dříve v češtině existovalo (po vzoru německého *Sie*) také onikání, které vyjadřovalo ještě vyšší stupeň úcty mluvčího vůči oslovovanému, např. *Pane komisař, mají slitování, prosím jich*.³⁷ Onikání bylo běžné zejména ve městech, do této kategorie ale spadají také pozdravy typu *zdrávi byli, zdrávi došli*, které se používaly zejména na venkově. Dnes se s onikáním můžeme setkat pouze ve starší literatuře a v židovských anekdotách³⁸. Ve výpovědích o třetí osobě onikání dodnes přežívá v některých dialektech (*Staríček šli do lesa*).

Dále čeština disponovala onkáním, jež naopak vyjadřovalo podřízenost adresáta vůči mluvčímu, často se proto používalo k oslovování služebnictva: *Anka, šla pro pivo*.

Tyto formy oslovení už nejsou v aktivním používání (s výjimkou nepřímého oslovování například v restauracích: *Pán si dá?*), čeština přesto nabízí další prostředky, jak

³⁶ Tykání je rozšířené také v internetových komunitách, zde se však zabýváme komunikací ústní.

³⁷ Zdroj: Příruční mluvnice češtiny

³⁸ Zdroj: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Onikání>

při oslovování jemněji členit vztahy mezi lidmi. Neznámí lidé si vykájí a oslovují se příjmením. Poněkud méně formální je vykání v kombinaci s oslovením typu *slečno Jitko*. Chtějí-li lidé naznačit, že se sice znají a mají něco společného, ale míra solidarity v jejich vztahu není dostačující k tomu, aby si začali tykat (nebo nad solidaritou v dané situaci převládá moc), mohou zachovat vykání, ale oslovovat se křestním jménem. To je běžné například v oslovování univerzitních studentů vyučujícím anebo na některých pracovištích (toto oslovení je často nesymetrické, používá ho osoba výše postavená). Křestní jméno, hypokoristikum či přezdívka v kombinaci s tykáním je oslovení typické pro vztahy, kde převládá solidarita, tedy v rodině nebo mezi přáteli. Kombinace tykání a oslovování příjmením se vyskytuje zejména na základních školách, a to jak při oslovování žáků učitelem (*Šebestová, nevyrušuj!*), tak mezi spolužáky (*Šebestová, půjč mi tužku*).

Ve druhé polovině minulého století ovlivňovala volbu mezi tykáním a vykáním i vládnoucí ideologie. Komunisté se snažili potlačit rozdíly mezi sociálními vrstvami, generacemi, muži a ženami, tedy zmírnit ty faktory, které podněcují vykání z důvodu rozdílného mocenského postavení. Tykání bylo po převratu v únoru 1948 původně znakem příslušníků komunistické strany, postupně se však šířilo jakožto výraz nových mezilidských vztahů (Macura 2008: 171 a 177).

Pronominální oslovování není v češtině vždy reciproční. Jak uvádí Nekvapil a Neústupný (2005: 251), vykání se v češtině používá také k vyjádření statusu dospělého. Pokud dospělého a dítě nepojí vztah solidarity, bude dítě dospělému vykat a on mu tykat. Systematicky vykáno je mladým lidem zpravidla až na střední nebo vysoké škole. Jako další příklad uvádějí Nekvapil a Neústupný (2005: 249) situaci, kdy „viníkovi dopravní nehody (nebo jinému viníkovi) poškozený tyká a on si to zpravidla nechá líbit, i když je mnohem starší“. V tomto případě je tykání výrazem negativního vztahu mluvčího k oslovovanému, jedná se o urážku oslovovaného, ať už podvědomou nebo úmyslnou.

Podobně jako na výběr oslovení má i na volbu mezi tykáním a vykáním vliv také věk a pohlaví oslovovaného i mluvčího. Výzkum Kněřové (1995) ukázal, že pravděpodobnost tykání stoupá, pokud je oslovovaný stejného pohlaví jako mluvčí. Výsledky výzkumu provedeného Jurmanem (2001) tento jev potvrdily pouze u mužů, u žen byla volba oslovení na pohlaví protějšku nezávislá. Obecně ženy tykaly méně často než muži. Zajímavým poznatkem bylo, že studentům by při oslovení nového spolužáka připadalo snazší tykat starší osobě opačného pohlaví než starší osobě stejného pohlaví. Všechny skupiny dotazovaných se shodly, že výrazně starší neznámé osobě se netyká, a mnozí respondenti se svěřili, že nabídka tykání od výrazně starší osoby u nich vyvolává

rozpaky. Komplikace tak nastávají při oslovování starší osoby patřící ke stejnému společenství, například na pracovišti či v okruhu osob se společným koníčkem. Jurmanův výzkum dále ukázal, že tykání obecně vzbuzuje více emocionálních reakcí než vykání, ať už kladných nebo záporných, a že ženy na nepřipustné tykání reagují více než muži.

Jednou ze zdvořilostních strategií může být také **vyhýbání se zdvořilosti**. Mluvčí ji uplatňují, když si nejsou jistí, kterou formu pronominálního oslovení mají použít. Větu proto formulují tak, aby z ní nebylo patrné, jestli adresátovi tykají nebo vykají. Jelikož se však v češtině tykání a vykání projevuje nejen ve výběru zájmena, ale ovlivňuje také tvar slovesa, je uplatňování této strategie obtížné. Mluvčí může větu formulovat v 1. osobě množného čísla (*Kdy se uvidíme?* místo *Kdy přijdeš/přijdete?*) nebo ve 3. osobě jednotného čísla (*Kdy to bude hotové?* místo *Kolik času potřebuješ/potřebujete?*) anebo použít infinitiv (*Bylo by dobré to udělat co nejdříve* místo *Bylo by dobré, abys/te to udělal co nejdříve*) Hledání možností, jak větu formulovat, je však mentálně náročný proces a navíc takové konstrukce zní nepřirozeně, proto je v případě delších interakcí uplatňování strategie vyhýbání se zdvořilosti téměř nemožné.

3.4.3 Pronominální oslovení v dánštině

Podobně jako v češtině je i v dánštině možné rozlišovat mezi tykáním a zdvořilejší formou oslovení. V dánštině se – stejně jako v němčině – jedná o použití zájmena 3. osoby množného čísla, která má v nominativu tvar *De*, v akuzativu *Dem*, genitiv a zároveň i přivlastňovací zájmeno má tvar *Deres* (tvary jsou stejné pro jednotné i množné číslo). Stejně jako v němčině se v tomto případě zájmeno píše s velkým počátečním písmenem, aby bylo možné rozlišit, jedná-li se o zdvořilou formu 2. osoby anebo o 3. osobu. mn. č. (sloveso má totiž v obou případech stejný tvar). Neformální varianta má tvar *du*, v akuzativu *dig*:

Hvad De, hvad klokken er? (Nevíte, kolik je hodin?)

Hvad du, hvad klokken er? (Nevíš, kolik je hodin?)

Hvordan går det med Dem? (Jak se Vám daří?)

Hvordan går det med dig? (Jak se máš?)

Bändle a kol. uvádějí, že v minulosti si na venkově lidé mezi sebou tykali, zdvořilejší oslovení používali v rozhovoru s lékařem, farářem, někdy učitelem a s cizinci

z města. Ve městech si tykala především dělnická třída, střední vrstvy vykaly všem s výjimkou blízkých přátel.

Lundskær-Nielsen a Holmes píší, že až do 60. let 20. stol. byla situace v dánštině podobná jako v dnešní němčině (2010: 167). Tykání se používalo mezi členy rodiny, přáteli, někdy také v kolektivu stejně postavených osob, například ve sportovním klubu, anebo mohlo být tykání předepsáno normami platícími v nějaké instituci, například ve firmě či politické straně. Zdvořilejší oslovení se používalo při rozhovoru mezi prodávčem/prodavačkou a zákazníkem, studentem a vyučujícím na univerzitě, při oslovování neznámých osob a v situacích, kdy mají mluvčí odlišné společenské postavení, např. mezi nadřízeným a podřízeným. Třetí možností byl případ, kdy jedna strana používala tykání a druhá strana zdvořilejší oslovení. K tomu docházelo např. při rozhovoru mezi učitelem a žákem či dospělým a dítětem obecně. Děti a mladí lidé do zhruba 25 let si navzájem tykali, v případě oslovování mladého člověka dospělým byla hranice tykání poněkud nižší, asi 18-20 let (Hansen 1998: 19). Úzus byl tedy podobný jako v dnešní češtině.

Koncem 60. let 20. stol. však v Dánsku došlo k radikálním společenským změnám, jejichž důsledkem byla nejen změna životního stylu, ale mimo jiné i výrazné rozšíření tykání na úkor zdvořilejšího oslovení. Šedesátá léta byla v Dánsku podobně jako v jiných západních zemích obdobím protestů proti jadernému zbrojení, válce ve Vietnamu, imperialismu, konzumní společnosti, znečišťování životního prostředí, za práva žen aj. Mezi projevy protestu mládeže proti zavedenému pořádku patřily i experimenty s drogami a bydlení ve společných domácnostech, kde všechno patřilo všem.

V Dánsku toto období vešlo ve známost pod označením „ungdomsoprøret“ (povstání mládeže)³⁹. Jedná se o zastřešující označení pro několik hnutí, které spojovalo úsilí o větší svobodu. Boj proti zájmenu *De* byl jedním z bodů programu tohoto povstání.

³⁹ V užším smyslu se termín „ungdomsoprøret“ se nejčastěji váže k boji studentů z roku 1968 za větší právo rozhodovat o dění na univerzitách, zasahovat do osnov atd. Důvodem byl mj. výrazný nárůst počtu studentů v 60. letech, který způsobil, že na univerzity přicházeli studenti s různým sociálním zázemím a s různým pohledem na svět. Na jaře 1968 začali stávkovat studenti architektury, kteří požadovali, aby se během svých studií naučili také něco o lidech, pro které budou stavět. V polovině dubna obsadili svou budovu studenti psychologie, inspirování děním v Německu, Itálii a Francii. Brzy následovala velká demonstrace před hlavní budovou univerzity. Studenti požadovali především větší zastoupení v orgánech, které rozhodovaly o podobě výuky (Jensen, Scocozza 1996: 108-109). V 70. letech vznikly nové vysoké školy, tzv. univerzitní centra („universitetcenter“) v Roskilde a Aalborgu, založené na zcela odlišném konceptu vzdělávání. Důraz se kladl na projektové vyučování, skupinovou práci a provázanost jednotlivých předmětů (zdroj: <http://www.ruc.dk/om-universitetet/rucs-historie/>). Někde si dokonce po nějakou dobu studenti vytvářeli vlastní plány výuky a sami i vyučovali (Peter Widell, osobní komunikace).

Podle Hansena (1998: 21) se jednalo částečně o provokaci, protože aktivisté začali tykání používat jednostranně, aniž by se na tom s výše postavenou protistranou dohodli, částečně snaha ukázat solidaritu s dělnickou třídou. Tato snaha byla ale založena na mylných informacích. Dělnická třída sice používala tykání výrazně častěji než třídy vyšší (což bylo dáno částečně konvencemi platícími na pracovišti, částečně tím, že hranice solidarity dostačující k tomu, aby si dva lidé začali tykat, ležela u dělníků níže než u osob z jiného prostředí), ale rozhodně se nedá říci, že by její příslušníci nikdy nepoužívali zdvořilejší formu oslovení nebo že by si přáli její zrušení.

Lundskær-Nielsen a Holmes (2010: 168) považují za příčiny jazykové změny prolomení mnoha společenských bariér, menší respekt k autoritám a trend k většímu rovnostářství, který se v dánské společnosti od 60. let rozvíjel. V důsledku těchto událostí je proto tykání logicky rozšířené zejména u osob, které vyrůstaly v 60. letech a později.

Tykání dnes v dánštině převládá na pracovišti, na všech stupních škol (včetně oslovování učitele žáky), v médiích, v politice i na úřadech. Tvary *De* a *Dem* byly z běžné konverzace do značné míry vytlačeny a přetrvávají jen u velmi formálních rozhovorů. Nejčastěji uváděný příklad situace, kdy se v dánštině důsledně používá *De*, je v rozhovoru s královnou. V této situaci slovo zdvořilost nabývá svého původního významu, tedy „chování vhodné u dvora“.

Zájmeno *De* používá někdy také obsluha v luxusních obchodech nebo hotelech. Hansen (1998:22) dále uvádí, že toto zájmeno nabylo nové funkce a stalo sociolektickým výrazem: někteří mladí lidé z vyšších sociálních vrstev v Kodani ho používají v komunikaci se staršími lidmi jako signál sociálního statusu.

Přestože se často můžeme dočíst, že se vykání v dnešní dánštině téměř nepoužívá, výzkum Larse Trap-Jensena (1995), kterého se zúčastnilo 74 respondentů ze dvou předměstí Århusu, prokázal, že situace není tak jednoznačná. Respondentům bylo předloženo deset situací a jejich úkolem bylo rozhodnout, jestli by za daných okolností použili *du* nebo *De*. Zájmeno *du* se vyskytlo v 58% odpovědí, na *De* připadalo celých 42%. Pouze necelých 18% respondentů by *du* použilo ve všech situacích. Naopak 8 dotázaných by v 9 situacích z 10 použili *De*.

Aby Trap-Jensen vyloučil zkreslení výsledků způsobené pronominálním oslovením v průvodním dopise k dotazníku, obdržela polovina respondentů instrukce se zájmenem *De* a polovina se zájmenem *du*. Tento faktor skutečně do jisté míry ovlivnil jejich odpovědi.

Jedinou výjimkou byli muži ze skupiny s nižším společenským postavením, naopak ženy z nižší sociální skupiny se nechaly ovlivnit nejčastěji. Na odpovědi respondentů měl dále vliv jejich věk (mladší respondenti do 50 let používali *du* výrazně častěji než starší) a zejména společenské postavení (lidé ze skupiny z vyšším společenským postavením častěji volili *De*). Respondenti se shodovali v hodnocení jednotlivých situací z hlediska formálnosti, lišilo se však jejich hodnocení stupně formálnosti, který si žádá přechod od *du* k *De* či naopak. Mladší respondenti z nižší sociální skupiny by *De* použili jen v nejformálnější situaci (při oslovení staršího muže, který se jich na ulici zeptá na cestu), zatímco většina starších respondentů z vyšší sociální skupiny by *du* použila jen u tří z deseti situací.

Z komentářů dotazovaných dále vyplynulo, že vyšší společenské vrstvy používají *du* především tehdy, když osloveného osobně znají. Nižší sociální vrstvy spojují *du* se sympatiemi a solidaritou. Zejména mladší lidé mohou proto oslovení zájmenem *De* vnímat jako výraz toho, že jsou mluvčímu nesympatičtí.

Pro porovnání s češtinou je zajímavé, že mezi třemi situacemi, které respondenti vyhodnotili jako nejméně formální, byla komunikace s mladým bankovním úředníkem. Pro většinu Čechů je nepředstavitelné, že by měli tykat bankovnímu úředníkovi. Zdá se, že zatímco v češtině je pro volbu mezi tykáním a vykáním rozhodující faktor moci, v dánštině volbu ovlivňuje především věk oslovovaného (jako nejformálnější byl hodnocen rozhovor se starším neznámým mužem, který se ptá na cestu) a prostředí (na druhém a třetím místě na stupnici formality se umístil rozhovor se šedesátiletou prodavačkou v lepším obchodě a padesátiletým číšníkem v lepší restauraci), zatímco společenské postavení adresáta nehraje tak výraznou roli. Erik Hansen (1998: 20) k tomu říká: „I vore dage er *du* et solidaritetspronomen, men *De* er absolut ikke et magtpronomen“⁴⁰.

Změna zájmena používaného k oslovování také může vyjadřovat změnu v náladě mluvčího. Zatímco v češtině je projevem negativního naladění mluvčího vůči adresátovi tykání (viz příklad s viníkem dopravní nehody), v dánštině je tomu často naopak. Trap-Jensen (1995: 99) uvádí příklad, kdy průvodčí ve vlaku začal pasažérovi vykat ve chvíli, kdy se ukázalo, že cestující nemá peníze na jízdenku a navíc si z průvodčího dělá legraci. Přechodem k zájmenu *De* zdůraznil průvodčí odstup od nespolupracujícího cestujícího.

Zvolit správnou formu oslovení není jednoduché. Lundskaer-Nielsen a Holmes cizincům doporučují v případě pochybností používat raději zdvořilejší tvar a tykat teprve

⁴⁰ „V dnešní době je *du* zájmeno solidarity, ale *De* rozhodně není zájmeno moci.“

tehdy, pokud nám tyká druhá strana (2010: 169). Taková strategie ovšem může být riskantní, protože někteří lidé mohou vykání považovat za projev snobství. V dnešní dánštině může dojít k paradoxním situacím, kdy oslovený může vnímat zdvořilejší tvar jako urážku, protože se domnívá, že si od něho mluvčí chce z nějakého důvodu udržet nežádoucí odstup (tedy že mu odpírá míru solidarity či sympatií, kterou si zaslouží) anebo že ho mluvčí považuje za staršího člověka, kterému je potřeba vykat. Na druhé straně ovšem někteří starší lidé mohou nabídnutí tykání považovat za velkorysé gesto a projev sympatií a jsou proto zklamaní, když jim komunikační protějšek začne tykat rovnou, a tím je připraví o možnost toto gesto učinit (Christensen 1999: 17).

Podobně jako v češtině je i v dánštině možné uplatnit strategii vyhýbání se zdvořilosti, například *Må jeg bede på en stol?* (Mohu nabídnout židli?) místo *Vil De/du ikke sidde ned?* (Neposadíš/neposadíte se?; příklady převzaty z Christensena 1999: 17). Takové promluvy však často znějí velmi nepřírozeně. Hansen (1998: 19) uvádí následující příklady neosobně formulovaných vět z rozhovoru se zaměstnankyní letecké společnosti: *Bliver det behov for at leje en bil?* (Bude potřeba si půjčit auto?), *Ønskes der foretaget hotelreservation?* (obtížně přeložitelná pasivní konstrukce s významem „přeje si oslovovaný, aby byla provedena rezervace hotelu?“), *Hjemrejsen finder måske sted samme dag?* (Zpáteční cesta možná proběhne tentýž den?). Mluvčí může také využít neosobního podmětu *man*, v kombinaci s imperativem však působí nepatřičně: *Køb nylonbånd (...)* *i netop den farve, man ønsker...* (Kup/te⁴¹ si nylonovou stuhu přesně v té barvě, kterou si člověk přeje; Hansen 1998: 19). V případě delší interakce je proto strategie vyhýbání se zdvořilosti nepraktická.

Jako nástroj vyhýbání se zdvořilosti může fungovat i trend pozorovaný u mladé generace, která zájmeno *du* často nahrazuje neurčitým zájmenem *man*⁴², například místo *Du kan aldrig vide, hvad der vil ske* (Nemůžeš nikdy vědět, co se stane) řeknou *Man kan aldrig vide, hvad der vil ske* (Jeden nikdy neví; doslova „člověk nikdy neví, co se stane“; Lundskær-Nielsen a Holmes 2010: 169).

⁴¹ Na tvaru imperativu se v dánštině rozdíl mezi tykáním a vykáním neprojevívá.

⁴² *Man* dnes u mladé generace nahrazuje i zájmeno *jeg* (já), příkladem může být následující zpráva z Facebooku: *Så har man fået nøglen til den nye lejlighed* (Tak jsem dostal klíče k novému bytu). O kus dál v tomtéž textu přechází autor k zájmenu *jeg*: *Og selvom jeg har hele ugen til at gøre det, regner jeg med at gøre det på en dag* (A i když na to mám celý týden, počítám, že to zvládnou za jeden den).

Pronominální oslovení v písemné komunikaci

Dosud jsme se zabývali pouze mluveným projevem. V případě projevu písemného není převaha *du* nad *De* tak výrazná, jak dokazuje například vykání zákazníkům na účtence z diskontní prodejny REMA: *De blev betjent af Frederik* (obsluhoval Vás Frederik). V písemném styku s neznámými osobami se *De* může používat dodnes. Christensen (1999: 17) ve svém průvodci moderní etiketou uvádí: „I forretningsskorrespondance er man som udgangspunkt altid Des, medmindre man kender den, man skriver til, og allerede tidligere har aftalt, om man er Des eller dus.“⁴³

Přetrvávání této formy v úřední komunikaci si můžeme vysvětlit mimo jiné skutečností, že úřední jazyk bývá zkosnatělý a dlouho v něm přežívají jevy, které jsou v jiných oblastech použití zastaralé. Dalším důvodem může být přání úředníků zachovávat si určitý odstup od občanů. I zde však v rámci politiky přibližování se občanům dochází ke změnám a je stále obvyklejší, že úřady občanům v korespondenci tykají. Úzus je ale rozkolísaný. Dobrým příkladem je dopis z dánského daňového úřadu z roku 2006. V obálce byl formulář a přiložený leták s informacemi o změnách v systému výběru daní. Na formuláři se občanům vykalo, na letáku tykalo.

Vzhledem ke konotacím spojovaným se zájmeny *De* a *du* si pisatelé musejí vybrat, jestli má být vyznění jejich textu spíše uctivé a zdvořilé nebo otevřené a přátelské. Některé čtenáře může tykání urazit, jiné naopak urazí forma *De*, protože signalizuje odstup. Situaci nikterak neusnadňují ani značné regionální rozdíly.⁴⁴

Dokonce i pracovníci Dansk Sprognævn, jakési dánské obdoby Ústavu pro jazyk český, tedy instituce, která se jazykem zabývá a na kterou se lidé obracejí s žádostmi o radu v jazykových otázkách, váhali, jestli čtenářům rubriky o jazyce na teletextu tykat nebo vykat. V roce 1990 proto na toto téma vyhlásili anketu. Ze 49 odpovědí jich pro *De* bylo pouze 7. Bojsenová (1990: 2) se ale domnívá, že výsledky ovlivnila skutečnost, že 23 respondentů bylo z Jutska: „I Jylland har man nemlig en gammel tradition for at være dus til flere sider end det øvrige land.“⁴⁵

Respondenti uváděli, že forma *De* je zastaralá, vytváří odstup a neosobní, chladnou atmosféru, případně může být chápána tak, že si na sobě mluvčí příliš zakládá. Formu *du* pokládali respondenti za moderní, v současnosti nejpoužívanější, přirozenou, otevřenou,

⁴³ „Pokud neznáte toho, komu píšete, a nedohodli jste se, jestli si budete tykat nebo vykat, používá se v obchodní korespondenci vykání.“

⁴⁴ <http://www.omatskrive.dk/Tekster/e-mails-fra-offentlig-til-borger-3.htm>

⁴⁵ „V Jutsku je totiž tykání tradičně rozšířenější než jinde v Dánsku.“

přátelskou. Jeden z nich dokonce napsal „*du er dansk*“ (*du* je dánské). Jiný sice uznával, že *De* je zdvořilé, ale domníval se, že při správné volbě slov může být člověk zdvořilý, i když druhým tyká. Bojsenová píše, že v dnešní době je nejspíše uměním používat *De* tak, aby znělo přirozeně, a ne snobsky.

Z jazykového hlediska byla nejzajímavější odpovědí ta, která zněla „I burde skrive *De*.“ (Měli⁴⁶ byste psát *De*.) Pisatel v ní sice vyjadřuje svou preferenci pro zdvořilejší formu, sám však pracovníkům Dansk Sprognævn tyká. Bojsenová si jeho přístup vysvětluje tím, že autor této věty věděl, komu píše, zatímco autoři příslušné rubriky své čtenáře neznají. Bojsenová se domnívá, že zájmeno *I* získalo nový význam: začalo se používat nejen jako množné číslo zájmena *du*, ale i jako množné číslo zájmena *De*.

Na závěr je třeba upozornit, že oslovování je sice nedílnou součástí zdvořilosti v užším slova smyslu (dodržování společenských konvencí), nicméně budeme-li se zabývat zdvořilostí v širším slova smyslu (aktualizované užití různých jazykových prostředků v dané komunikační situaci), pak vykání samo o sobě nepředstavuje zdvořilostní strategii. Ve shodě s Wattsovou terminologií (1992) se ve většině případů jedná o politické chování. O (ne)zdvořilosti můžeme mluvit teprve tehdy, když je úmyslně použita jiná forma oslovení, než je v dané situaci obvyklé, s cílem dosáhnout nějakého účinku.

⁴⁶ V dánštině se jednoznačně jedná o tykání.

3.5 Příkazy a zákazy

Příkaz a zákaz jsou formy výpovědi s funkcí direktivní (výzvovou). Výzvovou výpověď můžeme definovat jako „výpověď, jejímž cílem (komunikační funkcí) je způsobit, aby adresát vykonal/(ne)vykonal to, co je obsahem výpovědi“ (Karlík, Nekula, Pleskalová 2002: 540). Cílem mluvčího je přizpůsobit svět slovům (Grepl, Karlík 1998: 431). Základní situační podmínkou realizace takového řečového aktu je předpoklad mluvčího, že adresát je schopen vykonat to, k čemu je vyzván.

Příkazy a zákazy patří mezi tzv. výzvy zavazující, to znamená, že mluvčí a adresát jsou v asymetrickém vztahu, který vyplývá z „pracovní smlouvy“ nebo ze „zákona“ reprezentovaného mluvčím či institucí (Hindelang 1983, cit. in Grepl, Karlík 1998: 450).

Mohlo by se zdát, že příkazy a zákazy nemají se zdvořilostí nic společného, neboť se u nich předpokládá povinnost adresáta požadovanou činnost vykonat (v případě příkazu) nebo se jí zdržet (v případě zákazu), navíc se důraz klade na stručnost a jasnost. To však není tak docela pravda. S nejrůznějšími příkazy a zákazy se setkáváme například na nádražích, v hromadných dopravních prostředcích, v knihovnách, v restauracích a podobně. Adresátem je v takovém případě platící zákazník, a je proto v zájmu autora příkazu či zákazu přizpůsobit výpověď komunikační situaci a formulovat ji tak, aby zákazníka příliš břitkým stylem neodradil od dalšího využívání služeb příslušného podniku. Dobrým příkladem může být hlášení, které v olomouckých tramvajích a autobusech zazní, když vozidlo dorazí na konečnou. Dopravní podnik v něm nejen žádá pasažéry, aby vystoupili, ale také využívá příležitosti k poděkování: *Konečná zastávka, prosíme vystupte. Děkujeme, že jste využili služeb Dopravního podniku města Olomouce.*

Právě takovými příkazy a zákazy (případně žádostmi a instrukcemi, protože hranice mezi těmito třemi typy výpovědi je často velice tenká) se budu zabývat v následujících odstavcích. Pokusím se podat stručný přehled možných realizací více či méně zdvořilých příkazů a zákazů v češtině a dánštině a ilustrovat je na příkladech skutečných českých a dánských nápisů a hlášení v hromadných dopravních prostředcích a na nádražích.

3.5.1 Příkazy v dánštině

- Základním způsobem vyjádření příkazu je **imperativ**: *Stå til højre, gå til venstre* (Chodte napravo, stůjte nalevo); *Spar på posene* (Sáčky šetřete); *Vær forsigtig med kunstværket* (S uměleckým dílem zacházejte opatrně).

- Na rozdíl od mluveného projevu⁴⁷ v dánštině v písemné komunikaci existuje obdoba českého *prosím*, které zmírňuje strohost imperativu: **venligst**. Do češtiny by se *venligst* dalo přeložit jako „laskavě“, kdyby ovšem toto slovo v dnešní češtině nemělo převážně ironický podtext (*Mohl bys laskavě přestat hledět na televizi a začít dělat něco užitečného?*). V psané dánštině se proto *venligst* překládá jako „prosím“: *Tag venligst en kurv* (Vezměte si prosím košík); *Anbring venligst brugt service her* (Použité nádobí prosím přineste sem).
- Kromě *venligst* se můžeme setkat i s obdobou českého *buďte tak laskav*: **Vær venlig at sætte kurven ved udgangen** (doslova „Buďte tak laskavi a košík odložte u východu“; také tento výraz je však vhodnější překládat pomocí *prosím*: „Košík prosím odložte u východu“).
- Příkazu v imperativu také někdy předchází **apel na ohleduplnost** prostřednictvím fráze *vis hensyn* (doslova „ukaz ohledy“), např. *Vis hensyn! Fjern problemet!*⁴⁸ (Buďte ohleduplní! Problém odstraňte!); *Vis hensyn. Hold toilettet pæn og rent* (Buďte ohleduplní! Udržujte toaletu v čistotě).
- Příkaz lze zmírnit také pomocí slova **husk** (pamatuj, nezapomeň), protože je v něm skrytý implicitní předpoklad, že adresát je ochoten a připraven zmiňovanou činnost vykonat sám od sebe. Příkaz se tváří jako pouhé připomenutí: *Husk at sætte din telefon og din PC på lydløs* (Nezapomeňte si na telefonu a počítači nastavit tichý režim); *Husk at trykke på AFSLUT, når du er færdig* (Až skončíte, nezapomeňte stisknout KONEC).
- Velmi často je příkaz formulován v **pasivu**: *Stamplling eller billetkøb foretages straks efter indstigningen* (Označení lístku či jeho nákup se provádí ihned po nástupu); *Kort eller billet opbevares under kørslen og forevises på anmodning* (doslova „Průkaz nebo jízdenka se opatruje během jízdy a na požádání se předloží“); *Kort eller billet forevises på chaufførens anmodning* (doslova „Průkaz či jízdenka se předkládá na řidičovo vyzvání“).
- Variací předchozího je **pasivní tvar slovesa v kombinaci s modálním slovesem**: *Hunde skal føres i snor* (Psi musí být na vodítku).
- Další možností je použití **performativního slovesa bede** (žádat): *Vi beder alle passagerer om venligst at flytte bagage og andre personlige ejendele fra*

⁴⁷ V mluveném projevu tomuto účelu slouží mimo jiné částice *lige, godt, vel* (+ *ikke*). Viz také kap 2.3 a 3.7.

⁴⁸ Na zásobníku sáčků na psí exkrementy, doplněno piktogramem.

midtergangen (Žádáme všechny cestující, aby laskavě odstranili zavazadla a jiné osobní předměty z uličky).

- Jinou taktikou je zdůraznění **společného cíle** adresáta a autora textu: *Hjælp os med at holde toilettet og gulvet rent* (Pomozte nám udržovat toaletu v čistotě).
- Obdobný účel plní poukázání na **přání a preference mluvčího**: *Vi modtager gerne helt og rent tøj og sko* (Rádi přijmeme nepoškozené a čisté oblečení a obuv).
- Setkat se můžeme i s velmi **nepřímou narážkou**: *Ren rejse!* (Čistou cestu!)⁴⁹
- Ochotu adresáta se příkazem řídit může zvýšit **vysvětlení** účelu požadované činnosti: *Hjælp os med at holde toilettet og gulvet rent. Sid ned – også for en sikkerheds skyld*⁵⁰ (Pomozte nám udržovat toaletu v čistotě. Posad'te se – také kvůli bezpečnosti); *Læsesalen er stilleområde – tal venligst sagte* (Ve studovně je tiché prostředí – mluvte prosím potichu).
- Negativní účinek příkazu lze zmírnit také **poděkováním** adresátovi za spolupráci: *Sæt venligst kurven ved udgangen – tak!* (Košík prosím odložte u východu – děkujeme!)
- Ještě rafinovanější je poděkovat adresátovi „předem“, tedy tvářit se, že požadovanou činnost už vykonává: *Tak fordi du smider dit brugte krus i skraldespanden ☺* (Děkujeme, že použitý kelímek vyhodíte do koše ☺).
- Jednotlivé způsoby lze samozřejmě kombinovat: *Hjælp* (společný úkol) *venligst vores chauffører* (zdůvodnění žádosti) *og lad tøjene blive i sækken og bind venligst for sækken* (doslova „Pomozte prosím našim řidičům a oblečení nechte v pytli a pytel prosím zavažte“).

3.5.2 Příkazy v češtině

- Nejčastějším způsobem realizace příkazu je prostý **imperativ** (*K příchodům a odchodům z nástupiště použijte výhradně podchod; Platbu kartou hlase předem; Kolejenky předkládejte bez vyzvání; Zazní-li signál, opusťte dveřní prostor!*).
- Velmi strohé příkazy lze vyjádřit též **infinitivem** (*Zavírat*).
- Využit lze rovněž **performativního slovesa žádat**: *Žádáme cestující, aby pro příchod na druhé nástupiště použili výhradně podchod; Žádáme cestující, aby se za jízdy drželi.*

⁴⁹ Na odpadkovém koši ve vlaku, pravděpodobně se jedná o variaci na přání *god rejse!* (šťastnou cestu).

⁵⁰ Na toaletě ve vlaku.

- Ještě zdvořilejší je užití **performativního slovesa prosit**: *Prosíme Vás, abyste místnost opustili v takovém stavu, v jakém byste ji rádi opět našli. Děkujeme; Milí čtenáři, prosíme Vás, abyste nevraceli knihy do regálů, ale odkládali je na pojízdné regály. Zařazování knih je naše práce. Děkujeme* (zde navíc v kombinaci s poděkováním a ve druhém případě i s vysvětlením); *Prosíme, neopírejte se o dveře* (zde se jedná o zdvořilost i ve Wattsově pojetí, neboť oproti formulaci *Neopírejte se o dveře*, se kterou se setkáváme v pražském metru, je tato varianta na dveřích autobusu zdvořilejší, než adresát očekává)
- Břítlost imperativu lze zmírnit užitím **prosím jako částice**. S tím se setkáváme zejména v případě, že adresát není povinen požadovanou činnost vykonat: *Uvolněte prosím místo k sezení starším cestujícím*.
- V opačném případě se často se využívá **přídavné jméno povinen**: *Cestující je povinen si při nástupu do vozidla označit jízdenku*.

Některé strategie zmírnění strohosti příkazu mají oba jazyky společné:

- podat **vysvětlení**: *Vlak zde jízdu končí, prosíme vystupte*.
- předem **adresátovi poděkovat**, že vykoná požadovanou činnost: *Děkujeme, že po sobě odnášíte použité nádoby*.
- **apelovat na ohleduplnost**: *Uvolněte místo k sezení těm, kteří to potřebují*.
- zdůraznit **zájem adresáta na vykonání činnosti**: *Ve vlastním zájmu udržujte pořádek a čistotu*.
- zdůraznit **společný cíl**:
Chráníme svůj majetek:
 - celodenně zabezpečujeme vstupní dveře
 - uzamykáme od 22:00 do 06:00 hod.
 - nepouštíme cizí osoby do domu
(I u tohoto nápisu patrně řada adresátů zaznamená zvýšenou míru zdvořilosti oproti tradiční formulaci *Po 22. hodině zamykat!*)

V mluvené češtině lze kategorické příkazy realizovat také **transpozicí indikativu do výzvové funkce**: *Uklidíte obě pracovny, důkladně vyvětráte a postaráte se, aby tady byly popelníky!*, případně **eliptickou výpovědí**: *Všichni ven!* (Grepl, Karlík 1998: 456), takové příkazy jsou však emocionálně zabarvené, zatímco předmětem této kapitoly jsou pouze standardizované nápisy a hlášení.

3.5.3 Zákazy v dánštině

- Zákazové tabulky velmi často obsahují **eliptickou výpověď**. Setkat se můžeme se třemi typy:
 - Uvedení zakazované činnosti následované **příčestím trpným slovesa *forbyde*** (zakazovat): *Rygning forbudt* (Kouření zakázáno); *Cykel- og knallertkørsel forbudt* (Jízda na kole a na motocyklu zakázána); *Fiskeri og udspring forbudt* (Rybaření a skákání zakázáno); *Parkering samt af- og pålægning af varer foran denne port FORBUDT* (Parkování a vykládání a nakládání zboží před těmito vraty ZAKÁZÁNO), anebo **příčestím trpným slovesa *tillade*** (povolit) se **záporem *ikke***: *Husdyr ikke tilladt* (Domácí zvířata ne(jsou) povolena).
 - Formulace se **záporným zájmenem *ingen/intet***: *Ingen adgang* (Žádný vstup); *Ingen gennemgang* (Žádný průchod); *Ingen ståpladser på forperronen* (Žádná místa k stání na přední plošině).
 - Upozornění, že **činnost je povolena jen jistým osobám**: *Forbeholdt statsbibliotekets personalet* (Vyhrazeno zaměstnancům státní knihovny); *Militært område. Adgang kun i henhold til Ordensreglement og Aktivitetsoversigt* (Vojenský prostor. Vstup jen v souladu s Řádem a Přehledem aktivit.)
- Je-li uvedeno sloveso, bývá obvykle v **imperativu** doplněném záporem: *Smid ikke bleer, emballage og lignende i wc-kummen* (Neházejte do toaletní mísy pleny, obaly apod.); *Forlad aldrig maskine i uorden, uden at have givet besked til bibliotekets skranke!* (Nikdy nenechávejte přístroj v nepořádku, aniž byste o tom informovali knihovníky u přepážky).
- Stejně jako u příkazů se často setkáme s **modálním slovesem** (v tomto případě *måtte*): *Chaufføren må ikke samtale uden kørslen* (Řidič nesmí za jízdy hovořit). U tohoto nápisu stojí za zmínku, že v češtině je činnost zakazována pasažérům (*Nemluvte za jízdy s řidičem*), zatímco v dánštině se upozorňuje na to, co nesmí dělat řidič.
- **Modální sloveso** se často kombinuje s **pasivním tvarem slovesa**: *Må ikke berøres* (Dotýkat se nesmí); *Kunstværket må ikke klatres på* (Na umělecké dílo se nesmí

šplhat); *Forsendelsene må ikke indeholde penge* (Zásilky nesmějí obsahovat peníze); *Inventar må ikke fjernes fra lokalet* (Inventář se nesmí odnášet z místnosti).

- Zákaz lze formulovat také jako **omezení rozsahu činnosti, která je povolena**: *Bøger og tidsskrifter opstillet på læsesalen må kun benyttes her* (Knihy a časopisy umístěné ve studovně se smějí používat jen zde); nebo okolností, za kterých je činnost povolena: *De gule prikker må kun overskrides, når der holder tog* (Žluté tečky se smějí překračovat, jen když (u nástupiště) stojí vlak).
- Na dánských nápisech se často setkáme s **pasivním tvarem slovesa *frabede***: *Parkering foran porten frabedes* (Parkování před branou se zapovídá⁵¹).
- Další možností je použití **performativního slovesa *bede*** (žádat): *Vi beder alle passagerer om at bagage og andre personlige ejendele ikke efterlades uden opsyn* (Žádáme všechny cestující, aby nenechávali svá zavazadla a jiné osobní předměty bez dozoru).
- Podobně jako u příkazů lze ochotu adresáta se nápisem řídit zvýšit poskytnutím **vysvětlení**: *Af hensyn til handicappede medborgere frabedes henstillelsen af cykler i arkaden* (S ohledem na postižené spoluobčany se zapovídá odkládání kol v průchodu); *Badning frabedes pga. udledning af spildevand efter regnvejr. Risiko for sundhedsfare* (Koupání se zapovídá kvůli vypouštění odpadní vody po dešti. Zdravotní riziko).
- Stejně jako u příkazů se můžeme setkat i s **apelem na ohleduplnost** a/nebo **poděkováním**: *Vis hensyn, tak!* (Buďte ohleduplní, děkujeme!) pod obrázkem přeškrtnutého příboru.
- Účinek zákazu lze naopak zvýšit **uvedením postihu**, který hrozí v případě neuposlechnutí: *Cykelparkering forbudt. Cykler fjernes uden ansvar* (Odkládání kol zakázáno. Kola budou bez náhrady odstraněna.)

3.5.4 Zákazy v češtině

- České zákazy jsou nejčastěji formulovány pomocí **jednočlenné věty**: *Zákaz vstupu*; *Zákaz kouření*. Podobně jako v dánštině je častá i eliptická výpověď s uvedením zakazované činnosti a **příčestí trpného slovesa *zakázat***: *Kouření zakázáno, VSTUP ZAKÁZÁN osobám, jež zde nekonají službu ani dozor.*

⁵¹ Dánské *frabedes* však není tak archaické jako české *zapovídá se*.

- Druhým nejčastějším způsobem je samozřejmě **záporný imperativ**: *Nevstupujte na bezpečnostní pás, nenastupujte do soupravy; Nedotýkejte se!*
- Stejně jako u příkazů lze použít **performativní sloveso žádat**: *Žádáme cestující, aby při pohybu v kolejišti dbali své osobní bezpečnosti a nevstupovali do kolejiště před zastavením vlaku.*

Mezi strategie společné oběma jazykům patří:

- podat **vysvětlení**: *Neotvírejte okno, klimatizace by byla neúčinná.*
- předem **adresátovi poděkovat, že se zdrží nežádoucí činnosti**: *Děkujeme, že nebráníte řidiči ve výhledu; Děkujeme, že nevnášíte jídlo a teplé nápoje do studoven.*
- vymezit, **za jakých okolností je činnost** (nejčastěji vstup) **povolena**: *Pouze personál; Prostory přístupné pouze s platným jízdním dokladem nebo vstupenkou na nástupiště; Zákaz vstupu cestujících. Vyhrazeno pouze pro zaměstnance ČD.*
- upozornit na možnou **sankci za nežádoucí chování**: *Nouzové otevírání dveří. Zneužití se trestá; Pouze únikový východ. NEOTEVÍRAT! Zneužití se trestá odebráním práva přístupu do knihovny; Pozor, vysoké napětí. Životu nebezpečné dotýkat se drátů i na zem spadlých.*

Srovnáme-li dánské a české příkazy, zjistíme, že mezi strategie, které jsou vlastní pouze češtině, patří kategorický příkaz infinitivem⁵² a performativní sloveso *prosit*. Formulace s přídavným jménem *povinen* je sice v dánštině teoreticky možná, avšak v nápisech se objevuje zřídka. Funkčním ekvivalentem částice *prosím* je dánské *venligst*, setkat se můžeme i s výrazem *vær venlig*. Mezi strategie objevující se pouze v dánštině patří formulace pomocí pasivního tvaru končícího na -s, často v kombinaci s modálním slovesem (v češtině se s pasivním tvarem můžeme setkat pouze u slovesa *žádat*: *Cestující se žádají, aby...*) a užití slovesa *huske* (česká obdoba s *nezapomeňte* je sice možná, ale používá se zřídka).

⁵² V dánštině je infinitiv a imperativ mnoha sloves shodný (odlišit je lze pouze pomocí infinitivní částice *at*), proto nelze u všech dánských nápisů s určitostí stanovit, o který tvar se jedná, domnívám se však, že v uváděných příkladech jde o imperativ.

Ze srovnání zákazů vyplývá, že zákaz pomocí záporného zájmena *ingen* (žádný) je v dánštině výrazně častější než v češtině.⁵³ Stejně jako u příkazů používá dánština pasivní tvar slovesa končící na -s v kombinaci s modálním slovesem, často se objevuje také pasivní tvar slovesa *frabede* (také v češtině se v zákazech dříve objevovalo zvrtné pasivum: *Žebrota se zapovídá, Plivati na zem se zakazuje*⁵⁴, dnes už se však tato formulace nepoužívá). Pro češtinu je typická 1. osoba množného čísla performativního slovesa *žádat*.

Na závěr ještě dodejme, že v Dánsku i České republice jsou samozřejmě příkazy a zejména zákazy velmi často vyjadřovány piktogramem. Výhodou piktogramů je mezinárodní srozumitelnost, přesto si však můžeme všimnout drobných odlišností, které vyplývají z rozdílných zvyklostí v jednotlivých zemích. Například zákaz konzumace potravin v autobuse je v České republice znázorněn obrázkem přeškrtnuté zmrzliny, zatímco v Dánsku obrázkem přeškrtnutých párků.

⁵³ František Daneš upozorňuje, že formulace typu *Zakázaný přechod* se objevují i v češtině, dvoučlenná věta s neslovesným přísudkem *Přechod zakázan* je však zpravidla vhodnější, protože lépe odpovídá zamýšlenému významu výpovědi a aktuálnímu členění českých vět. Nápis typu *Zakázaný východ* je vhodný v případě, že se jedná o označení (pojmenování) spíše než oznámení. (Daneš 1950)

⁵⁴ Zdroj: <http://www.jmsieber.cz/muzeum/index.php?id=161&level=1>

3.6 Poděkování

Každý, kdo se učí dánšsky, brzy zjistí, že dánština sice postrádá ekvivalent slova *prosím*, zato slovo *tak*, vyjadřující díky, se používá nezvykle často. Jelikož je samotné *tak* velmi krátké a nevýrazné, vyskytuje se často v ustálených spojeních jako *mange tak*; *tusind tak*; *tak skal du have*, zejména v oficiálních projevech také *hjertelig tak*, nebo mluvčí explicitně uvede, za co děkuje: *tak for gaven* (děkuji za dárek); *tak for hjælpen* (děkuji za pomoc); *tak for svaret* (děkuji za odpověď) apod. Zejména poděkování za jídlo (*tak for mad*) je ustálená fráze, kterou hostitel očekává, a její absence by mohla být považována za nezdvořilost. Jak píše Bendixová (1986: 102), „det er en smuk nordisk skik, at man siger tak for mad (...). At takke for mad er også at takke for, at her har vi siddet og spist sammen, en erkendelse og registrering af det fælles måltid.“⁵⁵

Obvyklou reakcí na poděkování je *det var så lidt* (není zač), *velbekomme* (rádo se stalo), případně *selv tak* (nápodobně), pokud i reagující má za co děkovat. Jako reakce na přání (např. *hav en god weekend* – pěkný víkend) se používá *tak i lige måde* (nápodobně). Pro zdvořilé odmítnutí nabídky se používá *ellers tak* nebo *nej tak* (obojí znamená „ne, děkuji“). *Tak* zde vyjadřuje vděčnost za nabídku a jeho účelem je chránit tvář nabízejícího, kterou by odmítnutí mohlo ohrozit. Pro zdvořilé přijetí nabídky se používá *ja tak* (ano, děkuji), zatímco v češtině se nabídka často přijímá slovy *ano*, *prosím*, podobně jako v angličtině (*yes, please*).

V dánštině existují i některá spojení se slovem *tak*, která se používají mnohem častěji než v češtině. První z nich je fráze *tak for sidst* (děkuji za posledně), která se uplatňuje při prvním opětovném kontaktu po návštěvě, oslavě, společném výletu apod. Někteří mluvčí ji dokonce používají téměř automaticky jako obvyklou součást pozdravu. Bendixová (1986: 108) k tomu píše: „Man skal sige tak for sidst (...), for det signaliserer, at man har opfattet den gestus, der ligger i, alt man er blevet inviteret.“⁵⁶

Druhou specifickou frází je *tak for i dag* (pro dnešek děkuji), kterou často pronáší například vyučující na konci vyučovací hodiny. Není tak formální jako *tak for opmærksomheden* (děkuji za pozornost) a často spíše než poděkování signalizuje, že hodina či přednáška skončila. Jak uvádí Braunmüller (1999, cit. in Fredstedová 2005: 173), „(t)he

⁵⁵ „Děkovat za jídlo je pěkný severský zvyk (...). Poděkovat za jídlo znamená také poděkovat za to, že jsme jedli spolu, je to ocenění společného stolování.“

⁵⁶ „Člověk by měl vždy říci „tak for sidst“. Dává tím totiž najevo, že si váží pozvání jako gesta ze strany hostitele.“

frequent use of *tak* may be interpreted as a highly ritualised politeness marker but seen from a conversational or interactional point of view it is also a kind of terminal signal“.

Podobně jako jiné ustálené fráze není ani dánské *tak*, ani české *děkuji* inherentně zdvořilé. Někdy může být naopak použito jako součást vyjádření nezdvořilého, kterým mluvčí adresáta úmyslně napadá. Jako příklad uveďme větu *Děkuju, žes umyl to nádobí* pronesenou s intonací, která naznačuje, že se mluvčí zlobí, patrně proto, že očekával, že adresát zmiňovanou činnost vykoná, což se dosud nestalo. V dánštině novodobý idiom *tak for kaffe*, který vyjadřuje rozhořčení mluvčího, asi jako české *no to ti teda pěkně děkuju*, např. *Tak for kaffe, er det den belønning man får for at have givet dig dit livs oplevelse?*⁵⁷ (Děkuju pěkně, to má být odměna za to, že jsem se ti postaral o zážitek na celý život?). Ironický význam může mít i *ellers tak* (v tomto případě „pěkně děkuju“).

Poděkování řadíme k výpovědím s komunikační funkcí expresivní. V češtině se jedná o jednu z mála komunikačních funkcí, která bývá i v běžné komunikaci zpravidla realizována prostřednictvím explicitní performativní formule (*Děkuji ti za... / že...*)

Názory teoretiků na řečový akt poděkování se různí. V „pesimistickém“ modelu Brownové a Levinsona se poděkování řadí mezi akty ohrožující pozitivní tvář mluvčího, protože mluvčí je adresátovi zavázán. Tento úhel pohledu podporují typické reakce na poděkování formou snižování vlastních zásluh, včetně konvenčních frází *není zač*, *za málo*, nebo zdůrazňování, že vykonaná laskavost nepředstavovala pro mluvčího žádnou újmu: *rádo se stalo*. Jejich účelem je snížit míru, ve které je děkující protistraně zavázán.

Jiní teoretici naopak pokládají děkování za pozitivní činnost, která upevňuje dobré vztahy mezi mluvčími. Například Edmondson (1981, parafrázován v Kasperová 1990: 197) uvádí, že poděkování je akt vstřícnosti vůči adresátovi.

Pavla Chejnová provedla v rámci své disertační práce rozsáhlý výzkum věnovaný zdvořilosti v češtině, kterého se zúčastnilo 300 respondentů ve věku 17-35 let. V této kapitole budu vycházet z části tohoto výzkumu věnovaného děkování a přijímání díků, jejíž výsledky byly publikovány v časopise *Naše řeč* (Chejnová 2005).

Tato část výzkumu byla realizována prostřednictvím pěti otevřených otázek:

- 1) Jak poděkujete příteli za velmi náročnou intelektuální práci, kterou pro vás vykonal?
- 2) Jak poděkujete někomu známému/cizímu, kdo vám zachránil život?

⁵⁷ zdroj: KorpusDK

- 3) Jak poděkujete příteli/rodičům za dárek?
- 4) Jak budete reagovat na poděkování za finanční pomoc, kterou jste příteli poskytli?
- 5) Jak budete reagovat na poděkování za záchranu života?

Situace byly vybírány tak, aby představovaly různou míru emocionálního zaujetí obou účastníků komunikace, různou míru distance mezi komunikujícími a různou hodnotu vykonané laskavosti pro příjemce. Druhá/pátá situace se však ukázala jako velmi problematická, protože většina respondentů se s ní nikdy neseetkala a mnohdy měli problém se do ní vžít.

Z výzkumu vyplynulo, že nejčastějším způsobem poděkování je použití performativního slovesa *děkovat* anebo částice z něj odvozené (*díky, dík, příp. substandardní varianty děkan, d'* apod.) Často je toto slovo doprovázeno zesilujícím adverbem (*mnohokrát děkuji, fakt díky, moc ti děkuji* apod.)

Velmi častými strategiemi bylo v případě děkování příteli za pomoc vyjádření vděku (*kdybych tě neměla...; nikdy ti to nezapomenu* apod.) nebo obdivu (*jsi úplně úžasný*); objevilo se také poukazování na nekompetenci mluvčího v kontrastu se schopnostmi adresáta (*já bych to nikdy nedokázala*); někteří respondenti také nabízeli protislužbu nebo dárek (*máš u mě pivo*). V případě děkování za dárek bylo nejčastější vyjádření pozitivních emocí (*udělali jste mi radost*) a pozitivní hodnocení dárku (*moc se mi líbí; to je krása!*). Negativní hodnocení se neobjevuje, neboť mluvčí usilují o zachování adresátovy tváře. Dále respondenti uváděli vyjádření překvapení (*To jsem byla tak hodná?*) či odmítání dárku naoko (*to jste neměli; nezasloužím si to*).

Přijímání díky je pro mnoho mluvčích ožehavé, jelikož může představovat ohrožení tváře obou komunikujících. Mluvčí proto často snižují vlastní zásluhy (*to byla maličkost*), prezentují svůj čin jako samozřejmost (*přátelé si mají pomáhat; to by udělal každý*), v emocionálně vypjatých situacích se odvolávají na obecné lidské hodnoty (*tak by se zachoval každý slušný člověk*), případně se snaží situaci obrátit v žert (*hlavně abych ty peníze ještě viděl*). Často se objevuje také vyjádření víry v protislužbu (*ty bys to pro mě taky udělal; třeba jednou poděkuju já vám*).

Pro podrobný přehled výsledků tohoto výzkumu včetně procentuálního zastoupení typů reakcí viz Příloha 1.

Abych mohla srovnat děkování v češtině a v dánštině, přeložila jsem výše uvedené otázky do dánštiny⁵⁸ a požádala rodilé mluvčí o jejich zodpovězení. Podařilo se mi získat 26 odpovědí, což je sice příliš málo na to, abych mohla vyvozovat obecné závěry, přesto se však domnívám, že výsledky srovnání jsou zajímavé.

Mezi respondenty bylo 10 žen a 15 mužů (jeden kolonku pohlaví nevyplnil), nejčastěji byly zastoupeny věkové skupiny 26-35 let (35 %) a 16-25 let (23 %). Téměř polovina (46 %) jich vyrostla na venkově, 31 % na malém městě do 50 tisíc obyvatel a 23 % ve velkém městě. 70 % respondentů mělo vysokoškolské vzdělání.

Chejnová své respondenty instruovala, aby uváděli pouze jednu centrální výpověď⁵⁹. Pokud se vyskytla odpověď delší, vybrala jednu centrální výpověď, kterou zařadila do jedné z kategorií, a ostatní části chápala jako podpurné.⁶⁰ Já jsem ale většinou nebyla schopná rozlišit, jestli respondenti pokládají za důležitější například objetí než slovní poděkování, proto jsem zaznamenala všechny varianty, které respondenti uvedli. Výsledky obou výzkumů proto nejsou kvantitativně porovnatelné.

Podobně jako v případě českého dotazníku se mnoho respondentů do situace se zachráněním života nedokázalo vžít. Reakci zachraňovaného nechalo nevyplněnou 38 % z nich, reakci zachránce 31 %. Z těch, kteří odpověděli, by polovina vyjádřila svůj vděk: *jeg vil aldrig glemme dig for det* (nikdy ti to nezapomenu); *jeg ved ikke, hvordan jeg skal takke dig* (nevím, jak ti mám poděkovat) a čtvrtina by volila objetí nebo by zachránce zlíbala.⁶¹

V pozici zachránce by šest respondentů cítilo štěstí, dva uvádějí rozpaky, dva by se (patrně ve snaze odvést pozornost jinam) zeptali zachráněného, jak se cítí; objevila se i snaha odlehčit situaci žertem: *skulle det være en anden gang* (příště zas). Ze slovních reakcí se objevilo odmítání poděkování: *det skal du ikke takke for!* (za to neděkuj); snižování vlastních zásluh: *det er ok* (to je v pořádku); víra v protislužbu: *du vil nok havde gjort det sammen hvis du havde været i mit sted!* (na mém místě bys udělal totéž) a nejčastější bylo odvolání se na lidskost: *jamen selvfølgelig, hvad skulle jeg ellers have*

⁵⁸ „Velmi náročnou intelektuální práci“ jsem nahradila „náročným úkolem“, protože spojení „intelektuální práce“ by znělo velmi nepřírozně a nedomnívám se, že by tato změna měla výrazný vliv na odpovědi respondentů.

⁵⁹ Tuto instrukci jsem nahradila prosbou, aby respondenti pokud možno odpovídali jednou větou, protože se nedomnívám, že by mnoho respondentů rozumělo lingvistickému termínu výpověď.

⁶⁰ PhDr. Pavla Chejnová, Ph.D., osobní komunikace

⁶¹ V české verzi dotazníku uvádělo neverbální vyjádření vděčnosti pouze 5% respondentů. Ve skutečnosti však mohlo být toto číslo větší, pokud respondenti připojili i výpověď verbální a Chejnová při zpracování dotazníků považovala za centrální vyjádření slovy.

gjort (ale samozřejmě, co jsem taky měl jiného dělat), *enhver i mit sted ville have gjort det samme* (každý na mém místě by udělal totéž); *vi har ansvar for at hjælpe vores medmenneskene* (jsme zodpovědní za to, pomáhat svým bližním)

Za odvedenou práci by se přáteli 42 % respondentů odvděčilo dárkem nebo pozváním do restaurace, 15 % by nabídlo protislužbu a 15 % vyjádřilo svou vděčnost. Chejnová u této situace rozlišuje „velkou míru díky“, „děkuji“ a „prostě díky“. Někteří z dánských respondentů ale nepochopili, že mají svou reakci napsat formou přímé řeči, a není proto bohužel možné odhadnout, jakými slovy by svou činnost, kterou popisují jako „jeg siger tak“ (poděkuji), vyjádřili a do které z těchto tří kategorií by jejich odpověď spadala. Velkou míru díky respondenti vyjadřovali slovy *tusind tak for din store hjælp* (tisíceré díky za tvou velkou pomoc), *tusinde tak skal du have – det var rigtig sød af dig* (tisíceré díky – to od tebe bylo opravdu hezké) a dokonce *tusind mange tak* (tisíc mnoho díky).

Jako reakce na dárek od přítele či rodičů se nejčastěji vyskytovalo poděkování v kombinaci s vyjádřením vděku (23 %) či pozitivním hodnocením dárku (15 %) a/nebo objetím (38 %). Nejčastější odpověď zněla *tusind/mange tak, den er jeg (virkelig/rigtig) glad for!* (Mockrát děkuji, z toho mám (opravdu) radost). Jednou se objevilo odmítání naoko: *mange tak, det er alt for meget* (děkuji mnohokrát, to je příliš) a jednou výraz naplnění tužeb: *lige hvad jeg ønskede mig* (přesně to jsem si přál).

Z průzkumu vyplynulo, že pro Dány je neverbální komunikace zřejmě důležitější než pro Čechy. Zatímco v českém výzkumu by přáteli či rodičům za dárek neverbálně poděkovalo pouze 8 % respondentů a u pomoci příteli za vykonanou práci se neverbální reakce vůbec neobjevuje, dánských respondentů by za dárek objetím poděkovalo téměř 40 % (až na jednu výjimku všichni v kombinaci se slovním poděkováním) a přítele za vykonanou službu by jich objalo 25 %. Musíme sice mít na paměti, že v českém výzkumu se brala v úvahu vždy jen jedna možnost, a nelze tedy vyloučit, že se v českých dotaznících neverbální komunikace ve skutečnosti (jako podpůrná strategie) vyskytovala častěji, domnívám se však, že z možností „děkuji“ a „objetí“ by Chejnová zaznamenala spíše objetí.

Poměr žen a mužů mezi těmi, kteří volili objetí, byl vyrovnaný. Zastoupeny byly všechny věkové skupiny a všechny velikosti obce původu, jedná se tedy o chování typické pro Dány obecně. To koresponduje se závěry Elin Fredstedové (2005), která při zkoumání zdvořilosti na videozáznamech rozhovorů v dánských a německých turistických

informačních kancelářích zjistila, že ve srovnání s německými rozhovory se v dánských objevovalo jen málo verbálních projevů zdvořilosti, zato byly více zastoupeny neverbální signály (zvýšený oční kontakt, prozodické projevy hezitace doprovázející žádost apod.).

3.7 Žádost

Podobně jako příkaz či zákaz je i žádost jedna z forem výpovědi s funkcí direktivní. I zde je cílem mluvčího přizpůsobit svět slovům, podmínkou ovšem je, že adresát je schopen vykonat to, k čemu je vyzván.

Podle Hindelangovy klasifikace (1983, cit. in Grepl, Karlík 1998: 450) je žádost výzvou nezávazující (na rozdíl např. od příkazu). Klasifikujeme-li výzvové výpovědi podle toho, kdo má prospěch z uskutečnění propozičního obsahu výpovědi, můžeme žádost označit jako výzvu s preferencí mluvčího.

Jemnější odstín žádosti nazýváme prosbou. Prosby se dále dělí na asymetrické (mluvčí je společensky závislý na adresátovi) a symetrické (mluvčí i adresát mají stejné postavení). Vždy však platí, že realizace propozičního obsahu smlouvy (na níž má mluvčí silný osobní zájem) závisí na adresátovi, který není povinen prosbu mluvčího splnit. Proto může být prosba naléhavá, ale ne kategorická (Grepl, Karlík 1998: 456-457).

Žádosti byla v literatuře o zdvořilosti věnována velká pozornost, protože se jedná o řečový akt, který může představovat hned dvojí ohrožení tváře. Prostřednictvím žádosti se mluvčí snaží přimět adresáta, aby udělal něco, z čeho bude mít mluvčí prospěch, a co by adresát sám od sebe neudělal. Každá žádost tudíž ohrožuje negativní tvář adresáta, protože porušuje jeho přání, aby ostatní neovlivňovali jeho činnost. Pokud adresát odmítne požadovanou činnost vykonat, ohrozí tím pozitivní tvář mluvčího, protože tak dá najevo, že neuznává jeho roli.

Srovnání řečového aktu žádosti v češtině a dánštině považuji za zajímavou hlavně z důvodu lexikální mezery v dánštině. Pokud se Čech pokusí formulovat dánskou zdvořilou žádost na základě struktur používaných v češtině, zpravidla narazí na problém. Zatímco českou žádost lze zmírnit použitím slova *prosím*, v dánštině takové slovo neexistuje. Mluvčí se proto musejí uchýlit k jiným strategiím. Cílem mého výzkumu proto bylo zjistit, jaké strategie rodilí mluvčí dánštiny při formulaci zdvořilé žádosti používají a srovnat je se strategiemi, které uplatňují mluvčí češtiny. Výsledkem srovnání je přehled možností, které je při formulaci zdvořilé žádosti v dánštině anebo překladu takové žádosti z češtiny do dánštiny možné použít.

Některé způsoby vyjádření žádosti mají čeština a dánština společné.⁶² Prvním z nich je realizace řečového aktu prostřednictvím **performativního slovesa**. V češtině se jedná o sloveso *žádat*, v dánštině o sloveso *bede*. Sama o sobě však tato slovesa působí příliš kategoricky, v reálných výpovědích bývají proto obvykle modifikována dalšími slovesy (*Chci tě požádat, aby...; Jeg vil gerne bede dig om...*). Ještě častější je v češtině použití performativního slovesa *prosít* (*prosím tě o pomoc*), které je považováno za zdvořilejší. Toto sloveso se používá tak často, že nabylo charakteru částice, která může stát samostatně na začátku nebo na konci věty: *Prosím tě, pomoz mi* nebo *Pomoz mi, prosím tě*.

Další možnosti vyjádření žádosti vyplývají z charakteristiky tohoto řečového aktu. Je to v první řadě tematizace přípravné podmínky žádosti, tedy možnosti a schopnosti adresáta vykonat propoziční obsah výpovědi. Tato metoda má z gramatického hlediska několik variant. Může se jednat o již zmiňovanou **otázku na možnost, schopnost či vůli** adresáta požadovanou činnost vykonat: *Můžeš mi pomoci? / Kan du hjælpe mig?; (Ne)chce se ti umýt nádobí? / Gider du vaske op?* Taková otázka může být dále zmírněna použitím **záporu** (*Nemůžeš mi pomoci? / Kan du ikke hjælpe mig?*) a/nebo **kondicionálu** (*Asi bys mi nemohl pomoci s úkoly, že? / Du kunne vel ikke hjælpe mig med mine lektier?*), případně může být formulována jako **podmínkové souvětí** (*Jestli máš čas, nepodíval by se mi na to? / Ville du ikke se det igennem for mig, hvis du har tid?*). Další možností je **oznamovací věta s jistotně modalitním výrazem**, často doplněná tázacím dovětkem: *Asi nebudeš mít čas mi pomoci se stěhováním, že? / Du har vel⁶³ ikke tid til at hjælpe mig med at flytte?*

Jiným způsobem realizace řečového aktu, který je většinou jazyků společný, je tematizace podmínky upřímnosti příslušného aktu, tedy postoje mluvčího. V každé žádosti je inherentně zahrnut osobní **zájem mluvčího** na realizaci propozičního obsahu výpovědi a tento zájem lze vyjádřit explicitně (*Chtěla bych, abys dnes umyla nádobí / Jeg vil gerne have, at du vaske op i dag; Byl bych rád, kdybys... / Jeg ville gerne have, hvis du...; Moc by mi pomohlo mi, kdybys... / Det ville hjælpe mig rigtig meget, hvis du...).*

V češtině i dánštině lze žádost samozřejmě realizovat také přímo prostřednictvím **imperativu**. Tento způsob sice naplňuje konverzační maximy, není však příliš zdvořilý. Uživatelé jednotlivých jazyků proto dospěli k různým způsobům, jak strohost imperativu zmírnit, jednou z cest je například rozšíření věty o nejrůznější elementy částicové povahy.

⁶² V tomto přehledu způsobů realizace žádosti vycházím především z kapitol o komunikačních funkcích výpovědi ve *Skladbě češtiny* (Grepel, Karlík 1998: 421-494), a dále z odpovědí respondentů v dotazníkovém průzkumu, viz dále.

⁶³ *Vel* plní v záporné větě zároveň funkci tázacího dovětku.

Tyto způsoby jsou však jazykově specifické: v češtině se jedná především o částici *prosím*, v dánštině o částice *lige*, *vel* (+ negace), *godt* nebo výrazy typu *vil du være så sød og...* (byl bys tak hodný a...).

Řada dalších způsobů, jak učinit žádost zdvořilejší (minimalizační strategie, remediální výpovědi, lichocení adresátovi apod.) již byla zmíněna ve druhé kapitole.

Při svém výzkumu způsobů žádosti v češtině a dánštině jsem se inspirovala projektem Cross-Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP), který zkoumal realizaci řečových aktů žádosti a omluvy v různých kulturách a jazycích (Blum-Kulková, Houseová, Kasperová 1989). Jeho cílem bylo odhalit podobnosti a rozdíly v uplatňovaných strategiích v závislosti na jazyce (včetně rozdílů mezi větami formulovanými rodilými mluvčími a studenty daného jazyka) a situačních faktorech. Používaným nástrojem byl tzv. „discourse completion test“ (DCT), který sestával ze stručného uvedení do komunikační situace (prostředí, vztah mluvčího a adresáta) a krátkého dialogu s vynechanou replikou. Úkolem respondentů bylo vžít se do pozice mluvčího v dané situaci a chybějící repliku doplnit:

At the University

Ann missed a lecture yesterday and would like to borrow Judith's notes.

Ann: _____

Judith: Sure, but let me have them back before the lecture next week.

(Blum-Kulková, Houseová, Kasperová 1989: 14)

Zkoumat mluvenou řeč prostřednictvím písemného dotazníku je samozřejmě z metodologického hlediska velmi problematické, neboť tento postup neumožňuje zaznamenat neverbální prostředky jako mimika, gestikulace či intonace⁶⁴. Přesná formulace žádosti by navíc ve skutečnosti byla ovlivněna dalšími aspekty, které nejsou v úvodním představení situace v dotazníku popsány, kontextem v užším slova smyslu (tj. předchozí komunikací mezi mluvčím a adresátem), povahou či momentální náladou mluvčího i adresáta, vzájemnými sympatiemi⁶⁵ a řadou dalších faktorů. Výhodou této metody jsou však identické výchozí podmínky pro všechny respondenty. Srovnání výsledků získaných

⁶⁴ Někteří respondenti si toto uvědomovali a své odpovědi doplňovali komentáři jako „a usměje se“ či „a zoufale se podívá na kufr a nahoru“.

⁶⁵ Kasperová (1990: 204) uvádí, že k lidem, kteří se nám nezamlouvají, se nezdvořile chováme častěji než k lidem, kteří jsou nám sympatičtí.

prostřednictvím DCT a stejných otázek zodpovídaných ústně navíc ukázalo jen malé rozdíly mezi písemnými a ústními odpověďmi; v písemné formě se navíc respondenti méně zdráhali používat přímé, méně zdvořilé strategie (Rintell, Mitchell 1989).

Můj dotazník obsahoval celkem jedenáct situací⁶⁶:

- 1) Starší žena ve vlakovém kupé žádá o zavření okna.
- 2) Dívka ve vlaku žádá muže, aby jí pomohl dát kufr nahoru.
- 3) Při večeři žádá mladý člověk svého kamaráda/kamarádku o podání slánky.
- 4) Matka žádá dceru, aby umyla nádobí.
- 5) Student žádá e-mailem spolužáka, aby mu zkontroloval seminární práci.
- 6) Chlapec žádá dědečka, aby mu koupil zmrzlinu
- 7) Muž si v trafice kupuje jízdenku.
- 8) Muž odpovídá na inzerát nabízející zaměstnání a žádá o více informací.
- 9) Holčička chce, aby jí maminka přečetla pohádku.
- 10) Dívka píše své spolubydlící SMS, aby koupila brambory.
- 11) Nápis ve studovně žádá čtenáře, aby si vypnuli mobilní telefon.

Jelikož jedním z mých dílčích cílů bylo najít dánské ekvivalenty českého slova *prosím* v jeho různých funkcích, měli mí respondenti za úkol doplnit nejen vlastní žádosti, ale i reakce na ně, pokud jsem předpokládala, že by se v reakcích mohlo slovo *prosím* vyskytnout. V ostatních případech jsem reakci na žádost vynechala, aby dotazník nebyl příliš dlouhý⁶⁷. V situacích 5, 8, 10 a 11 se jedná o komunikaci písemnou. Dotazník zahrnuje různé kombinace blízkosti vztahu mezi mluvčím a adresátem, relativní moci mluvčího vůči adresátovi, práva mluvčího očekávat splnění své žádosti a obtížnosti požadované činnosti z pohledu adresáta, viz Tabulka 1.

Druhý sloupec tabulky udává, jak dobře se mluvčí a adresát znají, tedy veličinu, kterou Brownová a Levinson nazývají blízkost vztahu mezi mluvčím a adresátem a Leech sociální odstup (social distance). Třetí sloupec, nadepsaný Leechovým termínem autorita mluvčího, udává relativní moc mluvčího vůči adresátovi. Čtvrtý sloupec uvádí, jak obtížné je pro adresáta splnit požadovaný úkol. Obtížnost je samozřejmě relativní pojem, který závisí jak na adresátovi, tak na okolnostech (okno může být zaseklé, zmrzlina předražená,

⁶⁶ Přesné znění zadání jednotlivých situací viz níže, dánská verze viz Příloha 3.

⁶⁷ Tato úprava je poněkud problematická, neboť v DCT reakce adresáta signalizovala, že mluvčí realizoval svou žádost v jediné replice, naprostá většina mých respondentů však toto předpokládala automaticky

spolubydlící by do obchodu stejně šla apod.), uváděné hodnoty jsou proto spíše ilustrační. Totéž platí o pátém sloupci, kde je zachyceno právo mluvčího očekávat, že adresát splní jeho žádost. Toto právo může vyplývat z autority mluvčího (nádobí, mobil) anebo ze skutečnosti, že splnění požadovaného je v zájmu adresáta a/nebo jedná se o standardní situaci (inzerát, jízdenka)⁶⁸. Je třeba jej odlišovat od pravděpodobnosti, že adresát žádost skutečně splní (ta je u většiny popisovaných situací poměrně vysoká, ale závisí na okolnostech).

Situace	Blížkost vztahu	Autorita mluvčího	Obtížnost pro adresáta	Právo očekávat splnění	Médium
Okno	cizí	m=a	malá	ne	ústně
Kufr	cizí	m=a	střední	ne	ústně
Sůl	blízcí	m=a	malá	ne	ústně
Nádobí	blízcí	m>a	střední	ano	ústně
Seminární práce	blízcí	m=a	značná	ne	e-mail
Zmrzlina	blízcí	m<a	malá	ne	ústně
Jízdenka	cizí	m=a	malá	ano	ústně
Inzerát	cizí	m<a	střední	ano	e-mail ⁶⁹
Pohádka	blízcí	m<a	střední	ne	ústně
Brambory	blízcí	m=a	střední	ne	SMS
Mobil	cizí	m>a	malá	ano	nápis

Tabulka 1: Přehled zkoumaných situací

Českou verzi dotazníku vyplnilo 46 respondentů, z toho 50 % žen a 50 % mužů. Nejvíce byly zastoupeny věkové skupiny 16-25 (39 %) a 26-35 (33 %). 57 % respondentů mělo vysokoškolské vzdělání, 43 % středoškolské. 30 % respondentů vyrostlo na venkově, 43 % na malém městě do 90 tisíc obyvatel a 26 % ve velkém městě.

Dánskou verzi vyplnilo 31 respondentů, z toho 17 mužů a 13 žen (jeden respondent kolonku pohlaví nevyplnil). I zde byly nejvíce zastoupeny věkové skupiny 16-25 (19 %) a 26-35 (35 %), ale rozložení podle věku bylo rovnoměrnější než u českých respondentů a zastoupeny byly všechny věkové skupiny. 19 % respondentů mělo základní vzdělání, 16 % středoškolské, 65 % vysokoškolské. Na venkově vyrostlo 45 % respondentů, v malém městě do 50 tisíc obyvatel 32 % a ve velkém městě 23 %.

⁶⁸ Standardní situace se vyznačuje významným právem mluvčího žádost uskutečnit, vysokou mírou povinnosti adresáta splnit požadované a malou obtížností splnění úkolu pro adresáta (Houseová 1983: 106).

⁶⁹ V dotazníku nebylo specifikováno, jakou formou uchazeč o informace žádá, dá se však předpokládat, že médiem bude pravděpodobně e-mail. Většina českých respondentů text začala pozdravem „dobrý den“, což tento předpoklad potvrzuje.

Ne všichni respondenti zodpověděli všechny otázky, někteří zase naopak uváděli více variant, proto se počty odpovědí u jednotlivých situací liší. V odpovědích se projevoval osobní idiolekt respondentů. Jeden se například nerozpakoval žádat imperativem (dokonce bez *prosím*), jiný měl v oblibě kondicionál a další zase frázi byl *bys tak hodný / byla bys tak hodná*.

Také při kódování odpovědí jsem vycházela z metodologie CCSARP (Blum-Kulková, Houseová, Kasperová 1989: 17-19; 273-294). Replika může (ale nemusí) začínat **upoutáním pozornosti** prostřednictvím různých forem oslovení, výrazu *promiňte / undskyld*, zakašlání apod.

Vlastní žádosti nazýváme tu část repliky, která sama o sobě funguje jako žádost. Ta může být formulována z pohledu mluvčího (*Må jeg bede om saltet? / Må jeg bede om saltet? / Må jeg bede om saltet? / Må jeg bede om saltet?*), adresáta (*Vil du række mig saltet? / Podáš mi sůl?*), obou účastníků (*Kunne vi ikke lukke vinduet? / Nemohli bychom zavřít okno?*) nebo neosobně (*Et klippekort / Jednu jízdenku*).

Metodologie CCSARP rozlišuje několik strategií realizace vlastní žádosti, které se liší stupněm nepřímosti vyjádření. Patří mezi ně vyjádření žádosti imperativem (*Køb kartofler / Kup brambory*), eliptickou výpovědí (*Et klippekort / Jednu jízdenku*), performativním slovesem, zpravidla v kombinaci s modálním slovesem (*Må jeg bede om saltet? / Må jeg bede om saltet? / Må jeg bede om saltet? / Må jeg bede om saltet?*), přímým poukázáním na požadovanou činnost (*Rækker du mig saltkaret? / Podáš mi slánku?*), uvedením přání mluvčího (*Jeg vil gerne købe et klippekort / Chtěl bych si koupit jízdenku*), narážkou (*Jeg fryser / Je mi zima*), anebo konvenčním nepřímým způsobem, jako je otázka na možnost, schopnost či vůli adresáta vykonat požadované (*Kan du hjælpe mig med kufferten? / Mohl byste mi pomoci s kufrem?; Gider du ikke læse min opgave igennem? / Nechtělo by se ti zkontrolovat moji práci?*)

Vlastní žádost může být zmírněna či naopak zdůrazněna **interními modifikátory**. Ty se dělí na modifikátory **gramatické** (tázací věta, negace, kondicionál, minulý čas, podmínková věta) a **lexikální** (částice, prostředky minimalizační strategie apod.). Do této kategorie spadá též intonace u mluveného projevu, podtržení či tučné písmo u písemného projevu apod.

Replika může obsahovat také **externí modifikátory**. Jedná se o podpůrné výpovědi, které mohou stát jak před vlastní žádostí (například když si mluvčí „připravuje půdu“ otázkou typu *Har du tid? / Máš čas?* či *Må jeg bede dig om noget? / Må jeg bede dig om noget?*)

poprosit?), tak za ní. Kromě otázek na časové možnosti a ochotu adresáta sem patří zdůvodnění žádosti, vyvrácení případných námitek (*Jeg ved godt, at du har travlt, men... / Vím, že toho máš hodně, ale...*), omezující podmínky (*Men kun hvis du har tid / Ale jenom jestli máš čas*), poděkování, slib odměny, lichocení adresátovi (*Du er så godt til det / Tobě to tak jde*), poukazování na povinnost adresáta splnit požadované (*Det er din tur at vaske op / Je na tobě řada s nádobím*) či výhrůžky.

Všechny typy modifikátorů lze samozřejmě vzájemně kombinovat, objevují se dokonce i kombinace zeslabujících prostředků ve vlastní žádosti se zesilujícími prostředky v pomocné výpovědi: *Nemrknul by ses mi na to, jestli tam nejsou nějaké totální voloviny?* Jako příklad užití několika prostředků zároveň uvedme následující žádost o zkontrolování seminární práce:

Ahoj ..., měl bych jednu otázku a prosbu (podpurná výpověď připravující adresáta na žádost). Píšu seminárku a mám takový problém. Nejsem na tom moc dobře s pravopisem (zdůvodnění), ale vím, že Tobě tyhle věci jdou (lichocení adresátovi) ☺ (smajlík nahrazuje neverbální komunikaci). Nemohl by ses (kondicionál) mi na to prosím (částice) podívat (minimalizační strategie, ve skutečnosti by si mluvčí přál, aby adresát práci důkladně přečetl a okomentoval)? Má to jen patnáct stránek (vyvrácení případných námitek), stačí to prolétnout očima (minimalizační strategie). Odměna Tě nemine ☺ (slib odměny). Jestli to půjde, děkuju moc (poděkování), jestli ne, nevadí ;-) (nahrazení neverbální komunikace) Měj se hezky, ...

Pokud odpovědi respondentů obsahovaly prvek sloužící k upoutání pozornosti, bylo jím v dánštině nejčastěji slovo *undskyld* (promiňte)⁷⁰, které se objevovalo v žádostech o zavření okna (ve 39 % odpovědí) a pomoc s kufrem (42 %), a oslovení *farfar* (dědo) a *mor* (mami) v případě žádostí o zmrzlinu (71 %) a pohádku (84 %). V jiných situacích se oslovení nevyskytovalo patrně především proto, že respondenti neznali jméno oslovovaného. V češtině se v prvních dvou zmiňovaných situacích objevovalo *promiňte / nezlobte se* (11 % a 7 %), častější však bylo *prosím (vás)*: 13 % a 18 %. Stejně jako v dánštině bylo časté oslovení dědečka (89 %) a maminky (83 %). Častěji než v dánštině se objevoval pozdrav: 50 % při nákupu jízdenky, 33 % v SMSce a 69 % v odpovědi na inzerát. Poslední situace však není směrodatná, neboť české odpovědi byly mnohem delší a propracovanější než dánské.

⁷⁰ Podle Obenbergerové (1992: 94) tak mluvčí žádá o svolení položit otázku, přičemž vlastní přípravná otázka může být často vynechána, protože mluvčí si je jistý, že adresát mu toto svolení dá: *Promiňte, můžu se Vás na něco zeptat? Vadilo by vám, kdybych zavřela okno?*

V obou jazycích je velmi častou strategií formulovat žádost jako otázku, u žádosti o pomoc s kufrem byly takto formulovány všechny odpovědi do jediné. V dánštině bylo formou otázky realizováno celkem 73 % žádostí, po vyloučení standardizované situace nákupu jízdenky, kde se obvykle používají jiné fráze (např. eliptická výpověď), činí toto číslo dokonce 81 %. V češtině byl počet žádostí formulovaných otázkou nižší: 49 %, po vyloučení nákupu jízdenky 54 %. Důvodem je skutečnost, že v češtině lze strohost imperativu zmírnit pomocí částice *prosím*, a imperativ se proto používá mnohem častěji než v dánštině (celkem ve 31 % případů oproti pouhým 4 % v dánštině). Dánština sice disponuje částicemi *lige, godt, vel, nu*, které v žádostech do značné míry plní podobnou funkci jako české *prosím*, ale v kombinaci s imperativem se nepoužívají tak často. Mezi odpověďmi se částice spolu s imperativem objevila jen v jediném případě: *Tag lige kartofler med hjem!* (Vezmi s sebou (prosím) domů brambory.)

Nejběžnější způsob konvenčního nepřímého vyjádření žádosti je v dánštině pomocí modálního slovesa *ville*; objevilo se v 21 % odpovědí. Jelikož se *ville* v dánštině používá k vyjádření budoucnosti, odpovídá mnoho vět s tímto slovesem českým žádostem formulovaným otázkou v oznamovacím způsobu: *Vil du række mig saltet? / Podáš mi sůl?* Pokud česká nepřímá žádost obsahuje modální sloveso, jedná se zpravidla o sloveso *moci* (14 %).

Stupeň zdvořilosti lze dále zvýšit použitím kondicionálu (zejména v češtině) a negace (v obou jazycích). Obenbergerová (1992: 93) uvádí, že žádost je v češtině často formulována v záporu. To se v mém výzkumu nepotvrdilo. Negace se objevila jen u 4 % českých žádostí (výrazněji byla zastoupena pouze u první situace: *Nevadilo by vám, kdybych zavřela okno?*), oproti 19 % žádostí dánských. Naopak podmiňovací způsob se v češtině uplatňoval často (35 %), u situace inzerát ho najdeme v 67 % odpovědí, u situací okno a kufr byly v kondicionálu formulovány tři čtvrtiny odpovědí.

Pokud jde o interní lexikální modifikátory, nejčastějším prostředkem byly částice. V češtině se ve 48 % odpovědí objevuje částice *prosím*. V dánštině se jednalo o částice *lige, godt, vel, mon a nu* (v 16 % odpovědí); dalším prostředkem byl výraz *være sød / venlig* (7 %). Poměrně časté byly také prostředky minimalizační strategie, v dánštině se jednalo o slovo *lidt* (trochu), které se objevilo u situací okno a inzerát (10 % a 13 %), v češtině o výrazy *ne našel by sis chvíli a krátce se na to podívat* u žádosti o zkontrolování seminární práce.

Externí modifikátory se objevovaly zejména u situací vyžadujících písemný projev. To souvisí s faktem, že v písemném projevu není možné uplatnit neverbální prostředky,

jako například úsměv či intonaci (v SMS to někteří respondenti kompenzovali smajlíky) a také se skutečností, že je obvyklé odpověď na inzerát začínat zdůvodněním (*Zaujala mne vaše nabídka...*). Dalším důvodem je fakt, že externí modifikátory jsou delší, avšak transparentnější, a proto jsou vhodné v situaci, kdy mluvčí nemůže průběžně sledovat, zda adresát jeho sdělení rozumí. Mnohé z nich by v případě ústní komunikace byly možná vyjádřeny samostatnou replikou, u písemné komunikace však musí mluvčí sdělit vše najednou. Nejvíce externích modifikátorů se objevovalo v případě seminární práce (84 % v češtině, 74 % v dánštině), o něco méně u odpovědi na inzerát (76 % v češtině, 54 % v dánštině) a nejméně v SMSce (61 % v češtině, 32 % v dánštině)⁷¹.

Tabulka 2 uvádí srovnání prostředků používaných v jednotlivých situacích⁷² v češtině a dánštině. Situace jsem se pokusila řadit podle klesajícího práva mluvčího očekávat, že adresát žádosti vyhoví. Řádek *Konvenční nepřímá žádost celkem* udává počet výskytů některého z konvenčních nepřímých způsobů vyjádření žádosti, tedy součet údajů na předchozích čtyřech řádcích. Všechny údaje jsou v procentech.

Z tabulky je patrné, že s klesající mírou solidarity mezi mluvčím a adresátem a klesajícím nárokem na to, aby adresát přání mluvčího splnil, v češtině ubývá imperativů a přibývá otázek na možnost adresáta vykonat požadované, formulovaných zejména v kondicionálu (výjimkou je SMS, kde se imperativ často objevuje proto, že je to nejkratší způsob, jak žádost realizovat, a žádost o pohádku, kdy respondenti předpokládali, že děti ještě dokonale neovládají zdvořilostní strategie). V dánštině přibývá otázek se slovesem *ville* (výjimkou je žádost o zavření okna, jelikož ji většina respondentů pojala jako žádost o dovolení). Kondicionál se v dánštině objevuje zejména při komunikaci s neznámým člověkem, ale jeho zastoupení je menší než v případě češtiny. Negace byla v dánských odpovědích častější než v českých. Objevovala se téměř ve všech situacích, zatímco v češtině se s ní setkáváme především u žádostí o zavření okna a pomoc s kufrem.

Z tabulky dále vyplývá, že konvenční nepřímé vyjádření žádosti je v dánštině častější než v češtině. V češtině lze totiž imperativ zmírnit částicí *prosím* a direktivnost přímého poukázání na požadovanou činnost snížit formulací žádosti v podobě otázky v podmiňovacím způsobu.

⁷¹ Za externí modifikátor v tomto případě považuji i emotikon :-).

⁷² Vyloučila jsem nápis ve studovně, neboť se jedná spíše o příkaz / zákaz, nákup jízdenky, kde se v obou jazycích používá standardizovaná fráze, a žádost o zmrzlinu, která byla v dánštině téměř bez výjimky realizována otázkou *Må jeg (ikke) få en is?* (Můžu dostat zmrzlinu?)

	Nádobí		Sůl		Inzerát		Pohádka		Brambory		Okno		Kufr		Sem. práce		
	č.	d.	č.	d.	č.	d.	č.	d.	č.	d.	č.	d.	č.	d.	č.	d.	
Strategie	9	9	0	0	29	46	11	0	0	0	0	0	0	0	9	4	
	70	0	44	3	13	0	40	13	65	36	7	0	0	0	27	4	
	15	15	44	6	2	0	36	6	22	38	1	0	39	3	16	7	
	0	0	0	16	8	0	0	0	0	0	4	6	14	0	9	0	
	9	9	12	0	42	4	0	0	11	4	50	0	43	10	29	7	
	x	6	x	52	x	4	x	71	x	7	x	3	x	45	x	15	
	x	6	x	13	x	0	x	0	x	4	x	0	x	6	x	26	
	4	24	2	6	2	33	0	3	2	25	35	84	5	35	9	33	
	13	45	14	71	44	41	0	74	13	40	85	87	48	96	38	81	
	23	61	58	97	53	38	40	81	33	71	87	97	100	100	53	85	
Gram. prostr.	2	21	0	10	2	0	0	52	0	36	20	19	11	10	7	22	
	9	3	26	6	67	13	2	0	24	4	78	13	75	13	51	7	
	32	x	51	3	27	x	28	x	65	x	78	x	50	3	60	x	
Lex. prostr.	2	21	5	0	2	0	0	0	4	4	4	19	0	13	7	7	
	x	6	x	8	x	0	x	23	x	29	x	9	x	10	x	26	
Podpůrné výpovědi		6	6	12	3	76	54	0	6	61	32	30	26	9	13	84	74

Tabulka 2: Přehled způsobů realizace žádosti v českých a dánských dotaznících (v %)

Částice *prosím* je v češtině důležitá ve všech situacích, zejména však při formulování žádosti imperativem (brambory), v komunikaci s neznámým člověkem (okno, kufr) nebo pokud mluvčí nemá automaticky nárok na to, aby adresát jeho žádost splnil (seminární práce). V dánštině se částice objevily především v žádostech o pohádku, nákup brambor a zkontrolování seminární práce. Výraz *være sød/venlig* (být (tak) laskav) se objevoval v žádostech o pomoc jak od neznámého člověka (okno, kufr), tak od člena rodiny (nádobí).

Jak bylo zmíněno v kap. 3.4, prostředkem vyjádření zdvořilosti je i tykání a vykání. Čeští respondenti tykali lidem známým a vykali lidem cizím. V dánských dotaznících se vykání objevilo dvakrát, jednou v žádosti o zavření okna (důvodem může být skutečnost, že mluvčím je starší paní) a dvakrát v odpovědi na inzerát.⁷³

Přehled způsobů realizace žádosti v dánštině, které se v dotaznících objevily, je uveden v Příloze 2. V následujících odstavcích se budu podrobněji věnovat odpovědím respondentů uvedeným u jednotlivých situací. Aby lépe vynikly faktory, které ovlivňují podobu žádosti, budu situace řadit tematicky.

Situace 1: Ve vlakovém kupé sedí čtyři lidé různého věku, kteří se neznají. Okno je otevřené. Šedesátileté ženě, která sedí u dveří, je zima. Přála by si, aby bylo okno zavřené. Co žena řekne? Jak zareaguje muž, který sedí u okna?

Situace 2: Do vlaku přistoupí mladá dívka (22) a prosí čtyřicetiletého muže, aby jí pomohl dát kufr nahoru. Co dívka řekne?

Obě situace jsou si podobné. Mluvčí a adresát se neznají, jsou v rovnocenném postavení a požadovaná činnost pro adresáta nepředstavuje příliš velkou újmu. Rozdíl je v tom, že v první situaci jde spíše o žádost o dovolení. Třetina českých respondentů proto volila formulace typu *(Ne)vadilo by vám, kdybych zavřela okno?*; v dánštině se objevovaly odpovědi typu *Er der nogen, som har noget imod, at jeg lukker vinduet?* (Má někdo něco proti tomu, abych zavřela okno?, 26 %) či *Er der i orden, hvis jeg lukker vinduet?* (doslova „Je v pořádku, když zavřu okno?“, 16 %).

⁷³ Mnoho respondentů zde však volilo strategii poukázání na přání mluvčího, proto se dichotomie mezi tykáním a vykáním v jejich odpovědích neprojevila.

Naprostá většina respondentů (shodně 97 % Čechů i Dánů) svou žádost formulovala jako otázku. V češtině se často vyskytoval podmiňovací způsob (oproti 13 % v dánštině), v obou jazycích byla zhruba pětina žádostí formulována záporně. Polovina českých respondentů použila modální sloveso *moci*, z dánských respondentů uplatnilo slovesa *måtte* a *kunne* jen 22 %.

Ke zmírnění žádosti využívali Češi slovo *prosím*, Dánové výrazy *være sød / venlig* (být (tak) hodný / laskav), buď samostatně (*Er du ikke sød at lukke vinduet?*) nebo v kombinaci se slovesem *ville* (*Vil du være sød at lukke vinduet?*), a dále částice *godt* a *lige*.

Za zmínku stojí také zastření subjektu, který má požadovanou činnost vykonat, ve větách *Bylo by možné zavřít to okno?* či *Prosím Vás, mohl byste někdo zavřít okno?* V obou jazycích se objevily i velmi nepřímě formulované žádosti v podobě narážek *Undskyld, jeg fryser* (Promiňte, je mi zima); *Undskyld, synes I ikke også at det trækker med det åbne vindue?* (Promiňte, nezdá se vám také, že tu táhne, když je okno otevřené?) a *Nezdá se vám, že je tady zima?*.

Prosbu o pomoc s kufrem formulovali všichni respondenti jako otázku. V češtině byla otázka zpravidla v kondicionálu (73 %) a často se slovesem *moci* (43 %): *Mohl byste mi prosím pomoci s kufrem?* Částice *prosím* uplatnilo ve vlastní žádosti 50 % respondentů a dalších 18 % ji použilo k upoutání pozornosti: *Prosím vás, mohl byste mi s tím pomoci?*

V dánštině byla nejčastější otázka se slovesem *ville* (45 %): *Vil du hjælpe mig med kufferten?* (Pomůžeš mi s kufrem?), často se objevovala také fráze *kunne få til* (32 %): *Kan jeg få dig til at hjælpe mig?* (přibližně „Mohl bych tě přimět k tomu, abys mi pomohl?“). 42 % respondentů použilo k upoutání pozornosti slovo *undskyld* (promiňte).

Situace 3: Kamarádi (okolo 30 let) večeří v restauraci. Jednomu z nich se zdá jídlo málo slané, ale na slánku nedosáhne. Co řekne?

Odstup mezi komunikujícími je zde malý, jejich vztah se vyznačuje velkou mírou solidarity, mluvčí navíc požaduje jen maličkost. Proto zde není potřeba nepřímého vyjadřování příliš vysoká. Jedná se o standardizovanou situaci, v obou jazycích tudíž existuje poměrně ustálený repertoár frází, které se v tomto případě používají. V dánštině je to otázka se slovesem *ville*: *Vil du række mig saltet?* (Podáš mi sůl?, 48 %) nebo s performativním slovesem *bede*: *Må jeg bede om saltet?* (Můžu poprosit o sůl, 16 %).

V češtině byl tento druh žádosti formulován buď v imperativu, zpravidla doprovázeném částicí *prosím* (*Podej mi prosím sůl*, 44 %) nebo jako otázka buď v oznamovacím (*Podáš mi sůl?*, 23 %) nebo podmiňovacím způsobu (*Podal bys mi sůl?*, 23 %), případně v kombinaci s modálním slovesem *moci* (*Můžeš mi prosím tě podat sůl?*; *Mohl byste mi někdo podat slánku?*, 9 %).

Situace 8: Muž (45) vejde do trafiky a chce si koupit jízdenku.

Muž: _____

Prodavačka: _____

Jedná se opět o standardní situaci, tentokrát se ale mluvčí a adresát neznají. Typickým způsobem formulace žádosti je v tomto případě eliptická výpověď (*Et klippekort / Jednu jízdenku*), která se vyskytla ve 30 % dánských a 83 % českých odpovědí. Pro dánštinu je typické explicitní uvedení přání mluvčího (*Jeg vil gerne have et klippekort / Chtěl bych jednu jízdenku*), které se objevilo ve 39 % odpovědí oproti pouhým 7 % v češtině. Český komunikační styl zase vyžaduje při vstupu do trafiky pozdrav. Výslovně ho uvedlo 50 % českých respondentů oproti 21 % dánských.

Zajímavá byla reakce prodavačky. Kromě oznámení ceny jízdenky, které se pochopitelně objevovalo v obou jazycích, obsahovala asi desetina českých odpovědí slovo *prosím*, jež mělo patrně doprovázet gesto podání jízdenky, a tři respondenti uvedli pozdrav *dobry den*.⁷⁴ V dánských odpovědích se objevovalo *værsgo* (prosím), ale zdaleka nejčastější byla odpověď *ja, tak* (ano, děkuji). Možná se jedná o poděkování za objednávku a možnost výdělků.

Situace 4: Matka (39) si přeje, aby její dcera (12) umyla nádobí. Co matka řekne?

Mezi mluvčí a adresátkou je vztah solidarity, prostředí je neformální, ale matka je vůči dceři ve vyšším mocenském postavení a dcera má povinnost poslechnout, obzvlášť pokud v rodině mají na mytí nádobí rozvrh. Na to také mnozí dánští respondenti poukazovali: *I dag er det din tur* (Dnes je řada na tobě).

V češtině jednoznačně převládala realizace žádosti imperativem (70 %), často bez slova *prosím*, v některých případech byla žádost v imperativu formulována tak, že sloveso vyjadřující požadovanou činnost bylo v infinitivu a bylo doplněno imperativem slovesa *jít*:

⁷⁴ Několikrát se také objevilo „Jízdenky nevedeme“, těžko říci, do jaké míry se jedná o žert a do jaké o důsledek životních zkušeností respondentů...

běž umýt nádobí; pojd' mi pomoct. Druhým nejčastějším způsobem (s velkým odstupem) byla otázka (*Umyješ nádobí?*, 15 %).

V dánštině byly žádosti rozmanitější, nejčastěji se objevovalo poukázání na dceřinu povinnost (24 %) a otázka se slovesem *ville* (24 %): *Vil du vaske op?* (Umyješ nádobí?) a dále otázka v přítomném čase (15 %): *Tager du ikke lige opvasken?* (Neujala by ses nádobí?) nebo se slovesem *kunne* (9 %): *Kan du ikke vaske op i aften?* (Nemůžeš dnes umýt nádobí?).

U této situace se také jako u jediné (s výjimkou signálů přemlouvání u žádosti o zmrzlinu) objevovaly prostředky, které žádost zesilují: *pohni už kostrou a umyj to nádobí, už to říkám potřetí; a nezapomeň na to nádobí tady; jeg går og rydder op hele tiden det mindste du kan gøre er at vaske op* (já tady uklízím v jednom kuse, tak bys mohla aspoň umýt to nádobí). Ukazovací zájmeno *to* se objevovalo často, nelze však s jistotou určit, kdy se jedná o prostředek zesílení žádosti a kdy matka opravdu odkazuje na nádobí na stole či ve dřezu.

Situace 6: Chlapec (8) chce, aby mu dědeček koupil zmrzlinu. Co řekne?

Situace 9: Holčička (5) chce, aby jí maminka přečetla pohádku. Co řekne?

I zde mají mezi sebou mezi mluvčí a adresát blízký vztah, tentokrát je však mluvčí v podřízeném postavení vůči adresátovi. Obě situace jsou si velmi podobné, ale v dánštině se od sebe odpovědi v obou situacích liší. Pokud je cílem dítěte něco dostat, použije větu *Må jeg få...?* (Můžu dostat...?). Tato věta se objevila v 81 % dánských žádostí o zmrzlinu. Pokud je cílem dítěte nějaká činnost adresáta, zpravidla použije konvenční frázi se slovesem *ville* (*Vil du (ikke) læse et eventyr?*- (Ne)přečteš mi pohádku?, 71 %). V češtině byly u obou žádostí strategie podobné: 45 % žádostí o zmrzlinu a 36 % žádostí o pohádku bylo realizováno imperativem, 23 % a 11 % poukázáním na přání mluvčího (*Dědo, já chci zmrzlinu*) a asi třetina otázkou (*Mami, přečteš mi pohádku?; Dědo, koupíš mi zmrzlinu?*)

Tážeme-li se dospělých, jak by se vyjádřily děti, výpovědní hodnota jejich odpovědí je samozřejmě značně omezená. Většina respondentů si však uvědomovala, že děti ještě nemají zautomatizované zdvořilostní formule. To se v dánštině projevilo vyšším výskytem imperativů (13 % u žádosti o pohádku; žádost o zmrzlinu byla vyjádřena jinak, viz výše), v češtině vyšším výskytem imperativů bez částice *prosím* (21 % a 30 %) a bez obalu vyjádřeného přání mluvčího (23 % a 11 %, např. *Já nechci spát, ještě pohádku; Dědo, já chci zmrzlinu*). Někteří respondenti se také snažili zaznamenat změny v kvalitě vokálů,

které signalizují přemlouvání (*moar x mor, mamííííí x mami; dědooo x dědo, prosíím x prosím*) nebo skutečnost, že děti často nejprve žádost formulují přímo, a posléze si uvědomí, že „takhle se to neříká“: *Mor, læs et eventyr. Vil du ikke nok* (přibližně „Maminko, přečti pohádku. Nemohla bys prosím?“); *Jéé, zmrzlina, kup mi jednu, dědo – prosím*.

Situace 5: Student (24) potřebuje, aby mu kamarád zkontroloval 15-ti stránkovou seminární práci. Píše mu proto e-mail. Co napíše do e-mailu?

Také zde je sociální odstup mezi komunikujícími malý, a míra solidarity velká, ale na rozdíl od situace v restauraci je úkol pro adresáta vcelku náročný a „právo“ mluvčího očekávat splnění své žádosti je omezené. Navíc se jedná o písemný projev, takže adresáti měli dostatek prostoru na realizaci nejrůznějších podpůrných strategií.

Externí modifikátory se objevily v 74 % dánských dotazníků a 84 % českých, a to v nejrůznější podobě. 38% českých e-mailů obsahovalo zdůvodnění, 51 % poděkování, 40 % slib odměny, 20 % omezující podmínky (*až budeš mít čas; kdybys měl čas*), 24 % přípravnou výpověď (*mám na tebe velkou prosbu*), 9 % lichocení adresátovi a 9 % vyvracení možných námitek. V dánštině bylo nejčastější uvádění omezujících podmínek (37 %), poděkování (19 %), zdůvodnění (11 %) a vyvracení případných námitek (11 %). Autoři českých e-mailů často kombinovali více strategií, proto byly také jejich odpovědi výrazně delší.

Ze strategií byla v češtině nejčastější otázka se slovesem *moci* (*Mohl bys mi prosím zkontrolovat tuhle práci?*, 29 %), zpravidla v kondicionálu, a dále imperativ (27 %), až na dvě výjimky v kombinaci s *prosím*. V dánštině se objevovaly zejména otázky se slovesem *gide* (*Gider du ikke læse min opgave igennem?* – Nechce se ti si přečíst mou práci?, 19 %) a výrazem *kunne få til at* (*Jeg kunne vel ikke få dig til at tjekke min opgave?* – Asi bych tě nemohl přimět, abys mi zkontroloval práci, co?, 15 %)

Čtyřicet jedna procent dánských e-mailů začínalo pozdravem *hej* a tři oslovením *kære* + jméno, pozdrav na rozloučenou však obsahovaly pouze čtyři a další dva končily poděkováním. Českých e-mailů začínalo pozdravem 63 %, zakončeny byly zpravidla poděkováním (52 %).

Situace 8: Mladý muž (27) odpovídá na inzerát nabízející zaměstnání. Rád by se o inzerované pozici dozvěděl více. Co napíše?

Také zde se jedná o písemný projev, tentokrát však pisatel adresáta nezná. Komunikace je formální, mezi účastníky je velký sociální odstup. Na druhou stranu je ale tato situace standardní a pisatel může předpokládat, že jeho žádosti bude vyhověno.

V zadání sice nebylo stanoveno, jestli tazatel píše dopis či e-mail, respondenti však zpravidla předpokládali, že se jedná o e-mail. To vyplývá z pozdravu *dobrý den*, který se v češtině v dopisech nepoužívá. Tímto pozdravem začínalo 69 % českých odpovědí, zatímco 17 % dánských začínalo oslovením *Kære* + jméno.

Dánské odpovědi byly celkově mnohem kratší než české. To bylo patrně částečně způsobeno skutečností, že někteří dánští respondenti nedopatřením dostali dotazník, kde byl na tuto odpověď vymezen jediný řádek, avšak ani odpovědi těch, kteří měli prostor se rozepsat, se stále délkou nemohly rovnat odpovědím českým⁷⁵. To se odrazilo v zastoupení externích modifikátorů – objevily se v 76 % českých žádostech, ale jen v 54 % dánských. Nejčastěji se jednalo o zdůvodnění (50% dánských, 69 % českých odpovědí), poděkování (4% dánských, 40 % českých odpovědí) a v dánštině i uvedení omezujících podmínek (13 %).

Ze strategií v dánských odpovědích převažovalo uvedení zájmu mluvčího (*Jeg vil gerne vide (lidt)⁷⁶ mere om jobbet* – Rád bych se o práci dozvěděl (trochu) více, 46 %), objevovala se také otázka *s kunne* (*Kan jeg få flere oplysninger om jobbet?* – Můžu o práci získat více informací?). Podobně vypadaly odpovědi české – uvedení zájmu mluvčího (*Rád bych se o této pozici dozvěděl více informací*) využilo 29 % respondentů, otázku se slovesem *moci* (*Mohl byste mi prosím zaslat bližší informace?*) 42 %.

Situace 10: Dívka (23) dostane SMSku od své spolubydlící, že má koupit brambory. Jak zní SMSka?

Krátká textová zpráva je specifický druh písemného projevu, který je velmi neformální a pisatel je navíc omezen počtem znaků. Proto se v nich často používají nejrůznější zkratky (v dotaznících se objevovaly anglické zkratky *pls* a *thx*) a také emotikony nahrazující neverbální komunikaci (emotikon :-) použilo 11% dánských a 7% českých respondentů). Často se také vynechává pozdrav, oslovení a podpis. Podobně jako u nákupu jízdenky však

⁷⁵ Navíc i v případě situace 5 (seminární práce) byly dánské odpovědi kratší než české.

⁷⁶ *Lidt* coby prostředek minimalizační strategie se objevilo ve 13 % odpovědí.

Češi pozdrav uváděli častěji než Dánové: objevil se ve třetině odpovědí, zatímco v dánštině jen ve čtvrtině. Co se závěrečného pozdravu týče, stojí za zmínku, že v dánštině se třikrát objevil pozdrav *knus* nahrazující objetí.

Z důvodů omezeného prostoru v tomto případě respondenti používali výrazně více imperativů než u jiných situací: 21 % v dánštině a 65 % v češtině. V obou jazycích byla také častá prostá otázka, v češtině zpravidla v kondicionálu: *Koupila bys brambory?*; v dánštině v oznamovacím způsobu s částicí *lige*: *Tager du (ikke) lige kartofler med?* ((Ne)vzala bys cestou brambory?). Tato částice se objevila téměř ve třetině z celkového počtu odpovědí. Externí modifikátory využívali Češi mnohem častěji než Dánové (65 %), nejčastěji se objevovalo poděkování (45 %) a zdůvodnění (30 %).

Někteří respondenti předpokládali, že nákup brambor byl dohodnutý předem a SMS sloužila pouze k připomenutí: *Husk at købe kartofler* (Nezapomeň koupit brambory).

Situace 11: Ve studovně knihovny musí mít mobilní telefony vypnuté zvonění. Co stojí na cedulce, která o tom informuje?

Toto sdělení lze pojmout buď jako zákaz, nebo jako příkaz. Mezi odpověďmi se proto objevily téměř všechny strategie uvedené v kap. 3.5.

Dánské odpovědi

Skoro čtvrtina dánských respondentů by volila piktogram, 61 % příkaz, 24 % zákaz, mezi odpověďmi se objevila i narážka *Stillezone* (tiché prostředí). Mezi nejčastější uváděné strategie patřil příkaz se slovesem *skulle* (12 %), imperativ (33 %, z toho téměř v polovině případů se slovem *venligst*) a eliptická výpověď (15 %).

Příkazy respondenti formulovali následovně:

- prostým imperativem: *Sluk mobilen* (Vypněte telefon),
- imperativem v kombinaci se slovem *venligst*: *Sluk venligst for mobiltelefonen*. (Vypněte prosím mobilní telefon); *Venligst, stil mobiltelefonen på lydløs* (Nastavte prosím mobilní telefon na tichý režim),
- pomocí výrazu *vær venlig*: *Vær venlig at tale afdæmpet og sluk din mobiltelefon* (Buďte tak laskaví, mluďte potichu a vypněte si mobilní telefon),

- pomocí modálního slovesa *skulle*: *Mobiltelefoner skal være lydløse* (Mobilní telefony musí být v tichém režimu),
- pomocí modálního slovesa *burde*: *Det er vigtig, der er ro på læsesalen - mobiltelefoner bør derfor slukkes eller sættes på lydløs* (Je důležité, aby byl ve studovně klid – mobilní telefony by se měly vypnout nebo nastavit na tichý režim), zde navíc v kombinaci s vysvětlením,
- pomocí slovesa *huske*: *Husk at sætte din mobil på lydløs!* (Nezapomeňte nastavit mobil na tichý režim); *Husk at slukke din mobiltelefon* (Nezapomeňte si vypnout mobilní telefon),
- včetně poděkování: *Stille, tak* (Potichu, děkujeme).

Uváděné zákazy měly podobu následující:

- *ikke + tilladt*: *Mobiltelefoni ikke tilladt* (Telefonování není povoleno),
- eliptická výpověď se zájmenem *ingen*: *Ingen mobil* (Žádné mobilní telefony),
- se slovesem *frabede*: *Mobiltelefoner frabedes* (Mobilní telefony se zapovídají),
- včetně poděkování: *Ingen mobiltelefon, tak* (Žádné mobilní telefony, děkujeme),
- s formulkou *vis hensyn*: *Vis hensyn! Din mobiltelefon skal altid være slukket eller på lydløs indtil du forlader læsesalen.* (Buďte ohleduplní. Než opustíte studovnu, musíte mít mobil vypnutý nebo v tichém režimu).

České odpovědi

Z českých respondentů by 66 % volilo příkaz a 14% zákaz. Piktogram by použila pětina respondentů. České odpovědi byly jednotvárnější než dánské, nejčastěji uváděnou strategií byl imperativ (58 %, z toho v polovině případů doprovázený slovem *prosím*, jednou se objevilo i *laskavě*). Ve svých příkazech využívali čeští respondenti tyto prostředky:

- imperativ: *Vypněte si mobilní telefony*⁷⁷. *Vypínejte si mobilní telefony. Vypněte zvonění svého mobilního telefonu.*
- imperativ + *prosím*: *Vypněte si prosím své mobilní telefony. Vypněte si prosím zvonění.*
- imperativ + poděkování: *Při pobytu ve studovně mějte vypnuté nebo ztišené mobilní telefony. Děkujeme.*

⁷⁷ Slovo „telefon“ se v odpovědích v naprosté většině případů objevovalo v plurálu, i když je to nelogické (většina čtenářů má patrně jen jeden mobilní telefon).

- imperativ + *prosím* + poděkování: *Před vstupem do knihovny si prosím vypněte své mobilní telefony, děkujeme.*
- *prosít* jako performativní sloveso: *Prosíme čtenáře, aby si na svých mobilních telefonech vypnuli vyzvánění.*
- poděkování, že adresát koná požadované: *Děkujeme, že máte vypnuté své mobilní telefony.*
- *nezapomeňte*: *Nezapomeňte si prosím vypnout své mobilní telefony, ať svým zvoněním nevyrušujete ostatní čtenáře.*
- *ujistěte se*: *Ujistěte se, že vaše mobilní telefony jsou vypnuty.*
- modální sloveso *muset*: *Telefony musí být vypnuté.*

Mezi zákazy se objevily jen dvě možnosti realizace:

- jednočlenná věta: *Zákaz používání mobilních telefonů.*
- elipsa: *Používat mobilní telefony zakázáno.*

3.8 „Prosím“ a jeho ekvivalenty v dánštině

Asi každé české dítě bylo někdy otázkou „Jak se říká?“ donuceno přeformulovat svou výpověď tak, aby zněla dostatečně zdvořile. Příčinu k tomuto vybídnutí zpravidla zavrhuje absence slova *děkuji* nebo *prosím*. *Prosím* je totiž v češtině jedním ze základních znaků zdvořilého vyjadřování. Používá se hned v několika různých funkcích, mnohdy se přitom jedná o ritualizované fráze.

Níže uvádím přehled situací, ve kterých může v češtině slovo *prosím* zaznít, a ekvivalenty, které mu v těchto situacích odpovídají v dánštině.⁷⁸ Přehled rozhodně není vyčerpávající, slouží pouze pro ilustraci toho, že při překladu do dánštiny je třeba zvažovat, jakou funkci slovo *prosím* v dané výpovědi plní.

- ❖ Jako performativní sloveso: *Prosím tě, abys zítra přišel.*
 - **bede:** *Jeg beder dig (om at) komme i morgen.*
- ❖ Jako odpověď na poděkování
 - **velbekomme; selv tak**
- ❖ Když někomu něco podáváme nebo nabízíme: *Prosím, nabídněte si.*
 - **værsgo:** *Værsgo at tage.*
- ❖ Při zvednutí telefonu: *Česká spořitelna, prosím; Prosím, Nováková.*
 - **det er:** *Det er Novo Nordisk; Det er Lene.*
- ❖ Jako reakce na žádost o dovolení (mluvčí nabízí své svolení): *Můžu otevřít okno? Prosím.*
 - **ja, selvfølgelig** (i v češtině je ostatně obvyklejší reakce *jistě, samozřejmě* apod.)
- ❖ Jako signál, že prodavač apod. je připraven naslouchat přáním zákazníka: *Prosím, přejete si? / Prosím?*
 - **Hvad kan jeg hjælpe dig med?**
- ❖ K oslovení a upoutání pozornosti, zpravidla jako předehra k žádosti nebo otázce: *Prosím vás, nevíte, kde je tady pošta?; Prosím tě, podal bys mi sůl?* U otázek se vyskytuje i jako zdvořilý dodatek: *Kde je tady pošta, prosím vás?*

⁷⁸ Ekvivalentem se zde rozumí funkční ekvivalent, jak ho chápou pražští strukturalisté, tedy náhrada prvku jiným prvkem, který splňuje stejné funkce a má stejné vztahy k ostatním prvkům systému.

- **undskyld**, zejména pokud se jedná o oslovení neznámého člověka: *Undskyld, ved du, hvor posthuset ligger?* (i v češtině ostatně slovu *prosím* často předchází ještě *promiňte*: *Promiňte, prosím vás, nevíte, kolik je hodin?*)
- ❖ Ve formálních písemných žádostech: *Vypněte si prosím mobilní telefony.*
 - **venligst**: *Sluk venligst din mobiltelefon.*
- ❖ V ústních žádostech: *Kup prosím brambory; Podal bys mi prosím sůl?; Mohl byste otevřít okno, prosím vás?*

Záleží na tom, jak dobře se mluvčí a adresát znají, jaké je postavení mluvčího vůči adresátovi, jestli se jedná o standardní situaci, ve které se obvykle používá konvencionalizovaná fráze, zda má mluvčí právo očekávat splnění své žádosti a jak náročný pro adresáta požadovaný úkon je. Podle toho volí mluvčí některou či některé z těchto možností:

- formulovat žádost jako otázku: *Rækker du mig saltet?*
- **godt, lige, vel**: *Køber du ikke lige nogle kartofler?; Kunne du lige åbne vinduet?; Vil du ikke godt åbne vinduet?; Jeg kunne vel ikke få dig til at åbne vinduet?*
- **være sød, være venlig**: *Er du (ikke) sød at lukke vinduet?; Vil du være venlig at åbne vinduet?*
- **vil du?**: *Vil du række mig saltet? Vil du ikke åbne vinduet?*
- **gide**: *Gider du række mig saltet?*
- **please** (příznaková varianta používaná zejména mezi mladými mluvčími): *Kunne du please åbne vinduet?*

Zvláštním případem jsou žádosti typu *Koupiš mi prosím zmrzlinu?*, které se překládají pomocí fráze **må jeg få**: *Må jeg (godt) få en is?* (doslova „můžu dostat zmrzlinu?“).

ZÁVĚR

Na první pohled by se mohlo zdát, že Dánové jsou oproti Čechům nezdvořilí. Bez okolku všem tykají, neumí poprosit a vulgarismy se hovorová dánština jen hemží. Jak jsem však v této práci ukázala, takový pohled je silně zjednodušený. I v dánštině existuje mnoho norem určujících, jaké chování se považuje za vhodné a jaké za nevhodné. To, co Čech považuje za nezdvořilost, je zpravidla pouze odrazem odlišných společenských norem. Skutečnou nezdvořilostí je teprve takové chování, které nerespektuje osobnost, zájmy a potřeby ostatních (Hirschová 2006: 170). Přestože jsou některé dánské zdvořilostní strategie specifické, mnoho jiných se podobá těm českým.

Podstatou zdvořilosti je vyjádření respektu mluvčího vůči adresátovi. To platí, ať už zdvořilost pojmáme jako dodržování společenských norem platných v příslušné kultuře, používání ritualizovaných výrazů (*prosím, děkuji, dobrou chuť, na shledanou* aj.) nebo jako strategii, kterou mluvčí používají k dosažení svých cílů. Jedná se o komplexní dovednost, kterou si mluvčí osvojují během procesu socializace.

Jelikož se společenské normy v čase a prostoru mění, liší se prostředky vyjadřování zdvořilosti v různých dobách a kulturách i význam, který lidé jednotlivým prostředkům připisují. Pokud si účastníci komunikace nejsou vědomi odlišností mezi dvěma kulturami, snadno může dojít k pragmatickému selhání. Zdvořilost v mezikulturní komunikaci totiž zahrnuje mnohem více než pouhý překlad zdvořilostních formulí z jednoho jazyka do druhého. Proto by nedílnou součástí výuky cizího jazyka mělo být také poznávání kultury, ve které se tímto jazykem hovoří, a jejích norem. Cílem této práce bylo přispět k lepšímu poznání odrazu dánské kultury ve vyjadřování zdvořilosti v dánštině.

Jednotliví teoretici zdvořilost pojmají odlišně. Podle některých je zdvořilost příznaková, podle jiných ji lidé v promluvách očekávají a nápadná je teprve její nepřítomnost. Někteří vnímají zdvořilostní strategie jako odchylku od nejefektivnějšího způsobu komunikace, jiní se domnívají, že zdvořilá výpověď je naopak nejefektivnějším prostředkem k dosažení cíle. Někteří autoři se snaží sestavit univerzálně platný model, podle jiných je zdvořilost kulturně a jazykově specifická. Všichni se však shodují v tom, že volba jazykových prostředků v promluvách je ovlivňována respektem mluvčího vůči adresátovi.

V češtině i v dánštině využívají mluvčí širokou škálu prostředků s potenciálem vyjadřovat zdvořilost. K dispozici mají prostředky gramatické (otázka, negace, kondicionál, minulý čas, vedlejší věta, modální slovesa aj.) i lexikální (ritualizované

výrazy, částice atd.), uplatnit mohou minimalizační strategii či remediální výpovědi a všechny prostředky mohou vzájemně kombinovat. Frekvence uplatňování jednotlivých prostředků v češtině a dánštině se však může lišit. Při vyjadřování zdvořilosti v dánštině hraje velkou roli také neverbální komunikace. To se projevuje například tím, že je obvyklé doprovázet pozdrav či poděkování objetím.

V obou jazycích existuje široká škála pozdravů. Výběr vhodného pozdravu se řídí situací, denní dobou, blízkostí vztahu mezi komunikujícími a také ideologickými či módními vlivy. V dánštině je dnes výrazně častější neformální pozdrav *hej* (ahoj) než formální pozdrav *goddag* (dobrý den). Podobný trend můžeme pozorovat i v oslovování. Dánští mluvčí si tolik nepotrpí na akademické tituly a oslovování funkcí, mnohem rozšířenější je oslovování křestním jménem. Pokud jde o pronominální oslovování, původně byla v dánštině situace podobná jako v češtině, od 60. let 20. století se však výrazně rozšířilo tykání. Zejména v mluveném projevu se dnes zdvořilejší forma používá jen velmi zřídka a mluvčí jí může adresáta dokonce urazit. Adresát se totiž může domnívat, že si od něj mluvčí chce zachovat odstup, nebo se ho může dotknout, že ho mluvčí považuje za staršího člověka, kterému je třeba vykat.

Důležitým aspektem zdvořilosti je v dánštině poděkování. Některé ritualizované výrazy, např. *tak for sidst* (děkuji za posledně), *tak for i dag* (pro dnešek děkuji), *tak for mad* (děkuji za jídlo) nemají svůj přesný ekvivalent v češtině. Tyto výrazy slouží k upevnování dobrých vztahů mezi účastníky komunikace, někdy je však poděkování považováno za řečový akt ohrožující tvář mluvčího. To vysvětluje, proč je nejtypičtější reakcí na poděkování snižování zásluh mluvčího (*det var så lidt / není zač*).

V důsledku lexikální mezery (absence ekvivalentu slova *prosím* ve zdvořilé žádosti) se čeština a dánština liší také ve strategiích vyjadřování žádosti. Proto jsem se ve svém výzkumu zaměřila právě na žádost. Respondentům jsem předložila jedenáct situací a požádala je, aby doplnili vynechanou repliku.

Zdvořilost v žádostech představuje hledání rovnováhy mezi efektivním přenosem sdělení na straně jedné a vyhýbáním se konfliktům a udržováním dobrých vztahů na straně druhé (Blum-Kulková 1987: 131). Nesmí jí být ani moc, ani málo. Tomuto požadavku nejlépe odpovídá vyjadřování žádostí konvenčním nepřímým způsobem, které umožňuje současně uplatňovat jak princip kooperace, tak princip zdvořilosti. Pro většinu jazyků je typické vyjadřování nepřímé žádosti prostřednictvím otázky na možnost, schopnost či ochotu adresáta vykonat požadované. Můj výzkum ukázal, že v češtině tato otázka zpravidla obsahuje sloveso *moci*, v dánštině spíše sloveso *ville*. Je-li potřeba žádost dále

zmírnit, děje se tak v češtině zpravidla prostřednictvím kondicionálu, v dánštině spíše pomocí negace.

Možnost zmírnit strohost imperativu pomocí částice *prosím* a odlehčit přímé poukázání na požadovanou činnost prostřednictvím kondicionálu znamená, že tyto strategie jsou v češtině častější než v dánštině, kde se mluvčí zpravidla uchylují ke konvenčním nepřímým žádostem, nejčastěji otázce se slovesy *ville*, *gide* či *måtte*. České *prosím* lze v dánštině částečně nahradit částicemi *godt*, *lige*, *nok*, *vel* (+ *ikke*) či výrazem *være sød/venlig* (být laskav), v psané dánštině je ekvivalentem českého *prosím* slovo *venligst*, byť se nepoužívá tak často jako *prosím* v češtině.

Přestože počet respondentů byl omezený a sběr dat o mluveném projevu prostřednictvím písemného dotazníku je z metodologického hlediska přinejmenším sporný, domnívám se, že závěry mého výzkumu, zejména přehled způsobů vyjádření zdvořilé žádosti v mluvené i psané dánštině a přehled možností překladu částice *prosím* do dánštiny, mohou být užitečné všem studentům dánštiny i překladatelům z češtiny do dánštiny a naopak. Doufám také, že tato práce bude zajímavá i pro ty, kteří by se rádi dozvěděli něco nového o češtině či o jazycích obecně.

LITERATURA

- ANBRO, S. G.: *Hvorfor dansk?* In: *Dansk i verden. Modersmål-selskabets årbog 2009*. Forlaget Vandkunsten, s. 71-79.
- ANDERSEN, J. E. (1991): *Sprogets takt og tone*. In HANSEN, E.; PETERSEN, I. L.; POULSEN, I.: *Auditorium X. Dansk før, nu – og i fremtiden?* København: Amanda 1991.
- BENDIX, E. (1986): *Vær så venlig*. København: Gyldendal.
- BÄNDLE, O. et al. (eds.) (2005): *The Nordic Languages. An International Handbook of the History of the North Germanic Languages*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- BLUM-KULKA, S. (1987): *Indirectness and politeness in requests: Same or different?* In: *Journal of Pragmatics 11*, s. 131-146.
- BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J. (1989): *Cross-Cultural and Situational Variation in Requesting Behavior*. In BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.): *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, N. J.: Ablex 1989, s. 123-154.
- BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.) (1989): *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, N. J.: Ablex.
- BLUM-KULKA, S. (1989): *Playing it Safe: The Role of Conventionality in Indirectness*. In: BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.): *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, N. J.: Ablex 1989, s. 37-70.
- BOJSEN, E. (1990): *Dus eller Des med seerne*. In *Nyt fra Sprognævnet 1990/2*, s. 1-3.
- BRINK, L. (2000): *Modsatte betydningsvarianter*. In *Mål og Mæle 2000/3*, s. 14-19.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. C. (1987): *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BROWN, R.; GILMAN, A. (1960): *The pronouns of Power and Solidarity*. In GIGLIOLI, P. P. (ed.): *Language and social context: selected readings*. London: Penguin Books 1990, s. 252-281.
- BRUUN, A. (1985): *Dansk litteraturhistorie 8*. København: Gyldendal.
- CARBUCICCHIO, A. (2008): *České a italské zdvořilostní formy*. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Kabinet češtiny pro cizince. Bakalářská práce.
- CHRISTENSEN, M. (1999): *Blærerøvens guide til moderne etiquette*. København: Montergården.

- CHRISTENSEN, R. Z.; CHRISTENSEN, L. (2005): *Dansk Grammatik*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- ČERMÁK, F. (2001): *Jazyk a jazykověda: přehled a slovníky*. Praha: Karolinum.
- DANEŠ, F. (1950): *Zakázaný přechod*. In: *Naše řeč* 34/1-2. Dostupné online: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=4155>. Cit. 24. 7. 2011.
- DANEŠ, F. (1973): *Verba dicendi a výpovědní funkce*. In BARNET, V. et al. (eds.): *Studia Slavica Pragensia: Akademiku Bohuslavu Havránkovi k osmdesátinám*. Praha: Univerzita Karlova, s. 115-124.
- DYNEL, M. (2009): *Where cooperation meets politeness: revisiting politeness models in view of the Gricean framework*. In: *Brno studies in English* 35/1. Brno: Masarykova univerzita, s. [23]-43.
- FAERCH, C.; KASPER, G. (1989): *Internal and External Modification in Interlanguage Request Realization*. In BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.): *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, N. J.: Ablex 1989, s. 221-247.
- FRASER, B. (1990): *Perspectives on politeness*. In *Journal of Pragmatics* 14, s. 219-236.
- FREDSTED, E. (1998): *Analyser af dansk og tysk talesprog*. Oslo: Novus.
- FREDSTED, E. (2005): *Politeness in Denmark: Getting to the Point*. In HICKEY, L.; STEWART, M. (eds.): *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters 2005, s. 159-173.
- GAD, E. (2001): *Man skal aldrig: Oversigt over de almindeligste Fejl og Misgreb i Omgang og Sprog*. København: Askholms Forlag.
- GREPL, M. a kol. (1995): *Příruční mluvnice češtiny*. Praha: Lidové noviny.
- GREPL, M.; KARLÍK, P. (1998): *Skladba češtiny*. Olomouc: Votobia.
- HANSEN, E. (1994): *Hilsener*. In *Mål og Mæle* 1994/1, s. 7-10.
- HANSEN, E. (1998): *Skulle vi ikke være Des?* In *Mål og Mæle* 1998/1, s. 19-22.
- HELD, G. (1992): *Politeness in linguistic research*. In WATTS, R.; IDE, S.; EHLICH, K. (eds.): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter 1992, s. 131-153.
- HELTOFT, L. (2005): *Det er skam også grammatikhistorie*. In *Mål og Mæle* 2005/3-4, s. 43-46.

- HILL, B. et al. (1986): *Universals of linguistic politeness. Quantitative evidence from Japanese and American English*. In *Journal of Pragmatics* 10, s. 347-371.
- HIRSCHOVÁ, M. (2004): *Řečový akt, řečové jednání a komunikační funkce výpovědi*. In *Slovo a slovesnost* 65, s. 163-172.
- HIRSCHOVÁ, M. (2006): *Pragmatika v češtině*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- HIRSCHOVÁ, M. (2009): *Vhodnost (appropriateness) jako pragmatická kategorie*. In *Eurolingua & Eurolitteraria* 2009. Liberec : Technická univerzita v Liberci, s. 9-15.
- HOFSTEDE, G. (1999): *Kultury a organizace. Software lidské mysli. Spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Univerzita Karlova Praha, Filozofická fakulta.
- HOFFMANNOVÁ, J. (1999): *Pragmalingvistický pohled na dopisy Karla Čapka*. In *Naše řeč* 1999/3. Dostupné online: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7514>. Cit. 14. 7. 2011.
- HOUSE, J. (1989): *Politeness in English and German: The Functions of Please and Bitte*. In BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.): *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, N. J.: Ablex 1989, s. 96-119.
- HOUSE, J. (2006): *Communicative styles in English and German*. In: *European Journal of English Studies* 10, s. 249-267.
- CHEJNOVÁ, P. (2004): *Vyjadřování zdvořilosti v češtině*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta. Disertační práce.
- CHEJNOVÁ, P. (2005): *Děkování a přijímání díků*. In *Naše řeč* 88/4, s. 191-197.
- JACOBSEN, H. G. (1992): *Vist og nok. Om et par formodningsbiord i dansk*. In *Mål & Mæle* 15/2, s. 13-20.
- JANNEY, R. W.; ARNDT, H. (1992): *Intracultural tact versus intercultural tact*. In WATTS, R.; IDE, S.; EHLICH, K. (eds.): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter 1992, s. 21-41.
- JANČÁK, P. (1995): *Lidové pozdravy typu „zdrávi byli“*. In *Naše řeč* 38/9-10. Dostupné online: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=4449> Cit. 17. 7. 2011.
- JENSEN, G.; SCOCOZZA, B (1996): *Politikens bog om danskerne og verden: hvem, hvad, hvornår i 50 år*. København: Politikens forlag.
- JURMAN, A. (2001): *Pronominální oslovení (tykání a vykání) v současné češtině*. In *Slovo a slovesnost* 62, s. 185-199.
- KASPER, G. (1990): *Linguistic politeness: Current research issues*. In *Journal of Pragmatics* 14, s. 193-218.

- KARLÍK, P., NEKULA, M., RUSÍNOVÁ, Z. (eds.) (1995): *Příruční mluvnice češtiny*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
- KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.) (2002): *Encyklopedický slovník češtiny*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
- KNĚŽOVÁ, M. (1995): *Ke způsobům oslovení v mluvených projevech*. In *Naše řeč* 78, s. 36-44.
- LADEGAARD, H. J.: (1992) *Sprogholdninger i Danmark*. In *Nordisk Psykologi* 44/3, s. 173-189.
- LARSEN, P. H. (1974): *Dav igen*. In *Mål og Mæle* 1974/2, s. 14-18.
- LUFTMANOVÁ, D. (2000): *Syntaktická realizace řečového aktu žádosti z hlediska překladu*. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav translatologie. Diplomová práce.
- LUNDEBY, E. (1995): *Intimisering og brutalisering. Noen nye trend ved norsk språkbruk de siste halvhundre år*. In *Mål og Mæle* 1995/4, s. 10-17.
- LUNDSKÆR-NIELSEN, T; HOLMES, P. (2010): *Danish. A Comprehensive Grammar*. 2nd edition. London: Routledge.
- MACURA, V. (2008): *Šťastný věk (a jiné studie o socialistické kultuře)*. Praha: Academia.
- MEY, J. L. (2001): *Pragmatics: a introduction*. 2nd ed., Oxford: Blackwell Publishing.
- NEKVAPIL, J.; NEÚSTUPNÝ, J.V. (2005): *Politeness in the Czech Republic: Distance, Levels of Expression, Management and Intercultural Contact*. In HICKLEY, L.; STEWART, M. (eds.) *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters 2005, s. 247-262.
- NOHELOVÁ, J. (1996): *Honza na vychování aneb naučné věty tety Květy z etikety čili několik dobře míněných rad o slušném chování ve společnosti pro začátečníky i mírně pokročilé*. Olomouc: Intergrafis.
- OBENBERGEROVÁ, D. (1992): *Politeness in English and Czech requests*. In *Linguistica Pragensia* 1992/2, s. 93-100.
- PØHLER, L.; PØHLER T. (2007): *Jeg er høflig*. Valby: Maaholm. Přeloženo a přepracováno z MOSES, B. (1997): *"Excuse me": Learning about Politeness*. Wayland Publishers. Ilustrace Mike Gordon.

- RINTELL, E.; MITCHELL, C. J. (1989): *Studying requests and apologies: An inquiry into method*. In BLUM-KULKA, S.; HOUSE, J.; KASPER, G. (eds.): *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, N. J.: Ablex 1989, s. 248-72.
- SALLING, P. (2010): *Hvem er du – i embeds medfør? Og hvem skriver du til? E-mails fra „det offentlige“ til borgerne 3*. Dostupné online: <http://www.omatskrive.dk/Tekster/e-mails-fra-offentlig-til-borger-3.htm> Cit. 17. 7. 2011.
- SEARLE, J. (1965): *What Is a Speech Act?* In: GIGLIOLI, P. P.: *Language and social context*. London: Penguin Books 1972, s. 136 – 154.
- TALBRO, A. C. B.: *Ku' du ikke lige? – om at bede om hjælp på en høflig måde*. In *Mål og Mæle* 2000/4, s. 15-23.
- TRAP-JENSEN, L. (1995): *Danske tiltalepronominer: en empirisk undersøgelse af normer og brug*. In: *SPRÅU, Sprogvidenskablige Arbejdsrapporter fra Aarhus Universitet* nr. 2, Århus, s. 89-102.
- VANDERBILT, A.; BALDRIGE, L. (2001): *Nutidens takt og tone*. Rødovre: Askholms Forlag. Do dánštiny přeložila Birthe Hollingbery.
- VILKKI, L. (2006): *Politeness, Face and Facework: Current Issues*. Dostupné online: http://www.linguistics.fi/julkaisut/SKY2006_1/1.4.7.%20VILKKI.pdf. Cit. 7. 6. 2011.
- WATTS, R. J. (1992): *Linguistic politeness and politic verbal behaviour*. In: WATTS, R.; IDE, S.; EHLICH, K. (eds.): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter 1992, s. 43-69.
- WATTS, R. J. (2003): *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WERKHOFER, K. (1992): *Traditional and modern views: the social constitution and the power of politeness*. In: WATTS, R.; IDE, S.; EHLICH, K. (eds.): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter 1992, s. 155-199.
- WIERZBICKA, A. (1985): *Different cultures, different languages, different speech acts*. In *Journal of Pragmatics* 9, s. 145-178.

Internetové zdroje

- http://www.ujc.cas.cz/oddeleni/index.php?page=dotaz_tydne
Jazyková poradna Ústavu pro jazyk český AV ČR, Dotaz týdne. Cit. 15. 7. 2011.
- <http://www.omatskrive.dk/>
Omatskrive.dk: Bedre breve og e-mails - dansk komma - rapporter - skriveteknik - godt sprog. Cit. 17. 7. 2011.
- http://www.stm.dk/a_2371.html
Statsministeriet - Taler. Cit. 25. 7. 2011.
- <http://www.ruc.dk/om-universitetet/rucs-historie/>
RUC's historie. Cit. 20. 7. 2011.
- <http://www.ambprag.um.dk/da/menu/InfoOmTjekkiet/TjekksikSkikOgBrug/>
Tjekkisk skik og brug - Danmarks ambassade Tjekkiet. Cit. 27. 7. 2011.
- <http://www.kwintessential.co.uk/resources/global-etiquette/czech.html>
Czech Republic - Language, Culture, Customs and Etiquette. Cit. 27. 7. 2011.
- http://www.culturecrossing.net/basics_business_student_details.php?Id=9&CID=55
Culture Crossing. Cit. 27. 7. 2011.
- http://www.geert-hofstede.com/hofstede_denmark.shtml
Denmark Geert Hofstede Cultural Dimensions Explained. Cit. 27. 7. 2011.
- http://www.geert-hofstede.com/hofstede_czech_republic.shtml
Czech Republic Geert Hofstede Cultural Dimensions Explained. Cit. 27. 7. 2011.
- <http://ordnet.dk/korpusdk>
KorpusDK – ordnet.dk. Cit. 28. 7. 2011.
- <http://ordnet.dk/ddo>
Den Danske Ordbog – ordnet.dk. Cit. 28. 7. 2011

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Přehled poděkování a reakcí na ně ve výzkumu Pavly Chejnové

Příloha 2: Přehled možností realizace řečového aktu žádosti v dánštině

Příloha 3: Dánská verze dotazníků

PŘÍLOHY

Příloha 1

Přehled poděkování a reakcí na ně ve výzkumu Pavly Chejnové

Jak poděkujete příteli za velmi náročnou intelektuální práci, kterou pro vás vykonal?

velká míra díky	23 %	Mnohokrát / mockrát díky. Neuvěřitelně / strašně / převelice díky. Fakt díky. Nevím, jak ti poděkovat. Díky, žes to pro mě udělal.
nabídka protislužby	23 %	Máš to u mě. Co ti za to dám? Co jsem dlužen (dlužná)? Jsem dlužníkem (dlužnicí). Oplatím ti to. Jak se ti budu moct odvděčit? Snad ti to budu moct oplatit. Kdykoliv budeš něco potřebovat, jsem tady / stav se / víš, kam jít / kam se obrátit.
vyjádření vděku	20 %	Jsem ti do smrti zavázán. Jsem ti moc vděčný. Kdybych tě neměla... Zachránil jsi mě. Jsi moje záchrana. Ušetřil jsi mi práci. Vážím si toho. Moc jsi mi pomohl. Ani nevíš, jak jsi mi pomohl. Jsem ráda, že sis našel čas. Ty se tak staráš. To víš, tomu já nerozumím. Co bych si bez tebe počal. Bez tebe bych to nezvládla. Já bych to nikdy nedokázala. To ti muselo dlouho trvat. Nikdy ti to nezapomenu.
obdiv	12 %	Jsi úplně úžasný. Jsi poklad / super / zlato / zlatíčko / skvělý / hodný / dobrý / šikulka / sluníčko / borec / kámoš / kámoška. Smekám před tebou. Klobouk dolů.
děkuji	8 %	děkuji / moc ti děkuji
prosté díky	7 %	díky, děkan, dík, děkas
dárek	7 %	Dárek (jídlo, pivo, víno, bonbony, káva). Víno piješ? Na posílení mozkových neuronů něco sladkýho. Máš u mě panáka / pivo. Smím tě pozvat na večeři?

Jak poděkujete někomu známému / cizímu, kdo vám zachránil život?

vděk	39 %	Nikdy vám to nezapomenu. Nedokážu ani vyjádřit díky. Nevím, jak vám mám poděkovat. Jsem vám zavázán (svým životem). Jsem vám vděčný. Do smrti vám budu vděčná. Jsem vám vděčná za svůj život. Celá rodina je vám vděčná. Nelze ani vyjádřit, jak jsem vám vděčná. Vážím si toho. Strašně moc jste (jsi) pro mě udělal. Bez vás (tebe) bych tu už nebyla. Nebýt vás, bylo by mnoho lidí nešťastných. Nechtěla jsem zemřít. Měla jsem na mále. Zachránil jste mi život. Jste moje záchrana. Moc to pro mě znamená. Jsem ráda, že jsi. Mám tě ráda. Ještě že tě mám.
nabídka protislužby	16 %	Máš / Máte to u mě. Nevím, jak se vám odvděčit. Jak to můžu oplatit? Co můžu udělat já? Jsem dlužníkem / dlužnicí. Budete-li potřebovat pomoc, obraťte se na mě. Snad nebudete nikdy ve stejné situaci.
děkuji	13 %	Děkuji vám, ač to neocení váš čin. Děkuji, to jste nemusel. Mockrát děkuji. Dě-dě-děkuji. Pane bože, děkuji. Děkuji za záchranu života. Děkuji, žes tam byl, když jsem to potřebovala.
nevím	10 %	šok
dárek	6 %	Ráda bych vám něco dala. Chtěla bych vám něco dát. Finance, večeře, oběd, dar, květiny, bonbony.
dík	6 %	Já žiju? Dík. Dík, vole. Dík. Jéžiš, díky.
neverbálně	5 %	objetí, slzy, polibek, podání ruky
čin	4 %	veřejné poděkování do novin, dopis, návštěva, předání vizitky
obdiv	1 %	Jste můj anděl strážný. Jste úžasný. Jsi zázrak.

Jak poděkujete příteli / rodičům za dárek?

prosté vyjádření díků	43 %	děkuji moc, děkuji, díky, dík, děkan, tak d'
vyjádření pozitivních emocí	19 %	Jsem fakt rád. Potěšili jste mě. Udělali jste mi radost. To je od tebe hezké / milé / laskavé. Ty jsi hodný! Jste moc hodní! Jsi zlato / slunko / super. Bůh ti to oplátí.
pozitivní hodnocení dárku	14 %	Je to nádherné / skvělé / krásné / super / úžasné / fajn / překrásné. To je bomba. To je krása. Moc se mi líbí.
neverbálně	8 %	úsměv, gesta, poskok, polibek, pohlazení
vyjádření překvapení	6 %	Jsem překvapená. To jsem nečekala. Citoslovce (jú, jéžiš, jé, hmmm...). Že sis vzpomněl? To jsem byla tak hodná?
naplnění tužeb	4 %	To jsem si děsně přála. To jsem přesně potřebovala.
odmítání naoko	4 %	To mi spadlo do klína. To jsem přesně chtěl. Moc se mi to hodí. Tos neměla. Neměli jste utrácet. Ale nemáš to kupovat. To nemuselo být. Tos nemusel. Vy jste se zbláznili. Nezasloužím si to.
žert	2 %	Tak mi řekněte, co potřebujete.

Jak budete reagovat na poděkování za finanční pomoc, kterou jste příteli poskytli?

snížení vlastních zásluh	32 %	Není problém, mám u tebe kafe. To nic. Nech to bejt. O nic nejde. To je samozřejmost. Dobrý. Jo, jo, jo. To se rozumí samo sebou. Za málo. Zapomeň na to. Neřeš to. Ale prosím tě. Neblbni. Nic se nestalo. Nic se neděje. V pohodě. Mávnutí rukou. Vůbec se tím nezatažuju. S tím si nelam hlavu. To byla maličkost. To nestojí za řeč. Nemluv o tom. V pořádku. Za to neděkuj. Neděkuj furt. To by udělal každý. Ještě abys nadával.
prosté odmítnutí	22 %	Není zač. Nemáš zač.
vyjádření vlastních pozitivních emocí	12 %	Rád jsem to udělal. Já ráda. Jsem ráda, že jsem ti pomohla. Jsem ráda, že mohu přispět na dobrou věc. Rádo se stalo. Hlavně, když ti to pomůže.
víra v protislužbu	10 %	Ty bys to pro mě taky udělal. Dnes já tobě, zítra ty mně. Oplátíš mi to. Až budu něco potřebovat, stavím se za tebou. Příště to uděláš pro mě ty. Já si to vyberu.
upozornění na navrácení	8 %	Doufám, že mi to brzo vrátíš. Vrátit! Koukej všechno vrátit! Hlavně, abych ty peníze ještě viděl. Úrok je 6 %. Nezapomeň na úroky. Mám to u tebe. Fajn, na oplátku. Vrátiš mi to, až budeš mít. Víím, že to vrátíš. Pamatuju si to. Věřím ti.
příslib další pomoci	7 %	Co bych pro tebe neudělala. Pro tebe udělám vše. Když mohu, vždycky ti půjčím. Když můžu, pomůžu. Ozvi se, kdybys něco potřeboval. Až peníze nebudou, tak holt nepomůžu. Pomůžu, ale nezvykej si to.
nepůjčuji odvolání se na přátelství	6 % 3 %	Od toho jsme přátelé. Přátelé si mají pomáhat. Jsi přece přítel. Jeden za všechny, všichni za jednoho.

Jak budete reagovat na poděkování za záchranu života?

odvolání se na lidskost	29 %	Musel jsem to udělat. Váš život je pro mne cenný jako vlastní. To je samozřejmá věc / samozřejmost. To byla moje (občanská) povinnost. No, co jsem mohla dělat, přeče vás tam nenechám. Lidé si mají pomáhat. To by udělal každý. Tak by se zachoval každý slušný člověk.
vyjádření vlastních pozitivních emocí	22 %	Rádo se stalo. Jsem ráda, že jsem mohla pomoci. Udělala bych to i podruhé / znovu. Rád jsem to udělal. Bylo mi ctí. Hlavně, že to dobře dopadlo. Hlavně, že se nic nestalo. Děkuju Bohu, že se nic nestalo. Jsem ráda, že jsem to dokázala / že to bylo v mých silách.
snížení vlastních zásluh	13 %	Za málo. Vždyť jo. To je v pořádku. Nic se neděje. V pohodě. Dobrý. To byl detail. Už bych změnil téma. To byl osud. To byla náhoda. Prostě jsem byla v pravý čas na pravém místě.
víra v protislužbu	11 %	Třeba to oplatíte. Oplat'te moji pomoc někomu jinému. Každý někdy potřebuje zachránit život. Jednou budu taky potřebovat pomoc. Věřím, že byste také pomohl. Kdybyste byl na mé straně, taky byste neváhal. Příště to mohu být já. Udělal byste to samé. Třeba jednou poděkuju já vám. Příště to uděláte vy pro mě.
nevím	11 %	
prosté odmítnutí	7 %	Není zač.
odmítnutí poděkování	4 %	Nemusíte děkovat.
varování	3 %	Příště si dejte větší pozor. Měl jsi víc štěstí než rozumu. Život máte jen jeden. Život je to nejcennější, je třeba ho bránit. Buďte rád, že jste tu.

Zdroj: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7841>

Příloha 2

Přehled možností realizace řečového aktu žádosti v dánštině

Imperativ:

Tag lige kartofler med hjem.

Husk at købe kartofler.

Mor, læs et eventyr for mig.

Performativní sloveso:

Må jeg bede om saltet?

Přímé poukázání na požadovanou činnost:

Rækker du mig (ikke) (lige) saltet?

Køber du (ikke) (lige) nogle kartofler?

Lene, kommer du lige og hjælpe med at vaske op?

Gi'r du et nap?

Giver du en iskage, farfar? Kom nu...

Otázka se slovesem *kunne*:

Kunne vi (ikke) lukke vinduet?

Kunne du ikke (lige) tage opvasken?

Kan du hjælpe mig med kufferten?

Du kunne vel ikke hjælpe mig med den her?

Kan jeg få et klippekort ?

Otázka se slovesem *ville*:

Vil du (godt) lukke vinduet?

Vil du (ikke) række mig saltet?

Vil du (lige/mon) tage opvasken?

Undskyld, vil du hjælpe mig med kufferten?

Vil du gøre mig en tjeneste?

Vil De være venlig at give mig nogle ydeligere oplysninger?

Otázka se slovesem *gide*:

Gider du (ikke) (lige) tage opvasken?

Hvis du magter det, gider du så ikke læse min opgave igennem?

Gider du at hjælpe, så er du rar.

Otázka se slovesem *måtte*:

Må jeg (godt) få en is?

Må jeg (ikke) (nok) få en is?

Undskyld, må jeg få vinduet lukket?

Otázka s výrazem *være sød / venlig / en skat*:

Er du sød at give mig et hånd?

Er du ikke (lige) sød at hjælpe mig?

Vil du (ikke) være sød og/at lukke vinduet?

Vil du (ikke) (godt) være sød at købe kartofler?

Vil du (godt) være venlig at lukke vinduet?

Er du ikke en skat at købe kartofler?

Otázka s výrazem *kunne få til at*:

Kunne jeg få dig til at hjælpe mig?

Kan jeg få dig til at hjælpe mig med min kuffert?

Jeg kunne vel ikke få dig til at hjælpe mig?

Vyjádření přání mluvčího:

Jeg vil gerne ha' du vasker op i dag.

Og så vil jeg gerne have du vasker op!

Jeg skal have et klippekort.

Jeg vil gerne købe et klippekort.

Jeg kunne godt tænke mig, at få en lidt nærmere beskrivelse af jobbet.

Jeg vil meget gerne vide mere om det pågældende job.

Yderligere information om jobbet hilser jeg meget velkomment.

Dotaz na názor adresáta:

Har du noget imod at jeg lukker vinduet?

Vil du have noget imod at jeg lukker vinduet?

Er det (ikke) okay at jeg lukker vinduet?

Er det i orden, hvis jeg lukker vinduet?

Hvad siger du til at jeg lukker vinduet?

Návrh:

Hvad siger du til at læse min opgave igennem?

Jiné způsoby realizace:

Nu skal du vaske op!

Kan jeg lokke dig til at købe nogle kartofler med til mig?

Er det muligt at få tilsendt lidt supplerende oplysninger omkring dette job?

Har du tid til at tjekke min opgave?

Příloha 3

Dánská verze dotazníků

Dotazník o poděkování

Hej, jeg hedder Zuzana og jeg studerer dansk på Karlsuniversitet i Prag. Jeg skriver speciale om høflighed på dansk og tjekkisk. I mit speciale indgår en lille spørgeskemaundersøgelse, som jeg i øjeblikket indsamler data til. I denne sammenhæng vil gerne bede dig om at udfylde dette spørgeskema. Hvert svar skal helst ikke være længere end en sætning. Du må også gerne kommentere på dine svar. Mange tak for din hjælp!

- 1) Hvordan takker du en ven for at have udført en krævende opgave for dig?
- 2) Hvordan vil du takke én, som har frelst dit liv?
 - a) Hvis vedkommende er én, du kender:
 - b) Hvis vedkommende er en fremmed:
- 3) Hvordan takker du dine forældre eller en ven for en gave?
- 4) Hvordan vil du reagere, hvis en ven takker dig for nogen penge, du har lånt eller givet ham?
- 5) Hvordan vil du reagere, hvis du bliver takket af én for at have frelst hans liv?

Køn:

mand kvinde

Alder:

5 – 15	16 – 25	26 – 35	36 – 45
46 – 55	56 – 65	66 – 75	over 75

Uddannelse:

grundskole studentereksamen o.l. universitet

Hvor har du vokset op?

på landet (inklusive i en by under 2.000) i lille by (under 50.000) i stor by (over 50.000)

Plads til kommentar:

Dotazník o žádosti

- 1) Der sidder 4 personer i en togkupé. De har forskellig alder. Vinduet er åbent. En kvinde (60) sidder ved døren og fryser lidt. Hun vil gerne have vinduet lukket.
Hvad siger kvinden? _____

Hvordan vil en mand, som sidder ved vinduet, reagere? _____
- 2) En ung pige (22) stiger ind i toget og beder en mand (40) hjælpe hende op med kufferten.
Hvad siger pigen? _____
- 3) Et par venner (begge omkring 30) sidder på en restaurant og spiser. En af dem synes, at hans mad ikke er salt nok, men saltkaret er uden for rækkevidde. Hvad siger han?

- 4) En mor (39) ønsker, at hendes datter (12) vasker op. Hvad siger moren?

- 5) En studerende (24) vil gerne have sin klassekammerat til at tjekke sin skriftlige 15 siders-opgave. Han sender ham en e-mail. Hvad skriver han?

- 6) En dreng (8) ønsker, at hans farfar køber en is til ham. Hvad siger drengen?

- 7) En mand (45) kommer ind i kiosken for at købe et klippekort.
Manden: _____
Ekspedienten: _____
- 8) En ung mand (27) svarer på et jobtilbud. Han vil gerne vide mere om jobbet. Hvad skriver han?

- 9) En lille pige (5) vil gerne have, hendes mor læser et eventyr for hende. Hvad siger pigen?

- 10) En pige (23) får en sms fra sin værelseskammerat om, at hun skal købe nogle kartofler. Hvordan lyder sms-beskedene? _____

- 11) På bibliotekets læsesal skal mobiltelefonen være på lydløs. Hvad står der på skiltet, som informerer herom?

Køn:

mand kvinde

Alder:

5 – 15	16 – 25	26 – 35	36 – 45
46 – 55	56 – 65	66 – 75	over 75

Uddannelse:

grundskole studentereksamen o.l. universitet

Opvækst:

på landet (inklusive i en by under 2.000) i lille by (under 50.000) i stor by (over 50.000)

Plads til kommentar: