

Blahosklonný komunikační styl

JIŘÍ ZEMAN

(Hradec Králové)

0. Vztah mezi **časem** a **stylem** umožňuje sledovat široké spektrum problémů, které přináší průsečík obou pojmů. Jedním ze základních témat je to, jak člověk vnímá čas a jak se percepce času projevuje v užívání a následně v popisu jazyka. Důležité přitom také je, jak komunikant chápe pojem čas: zda jako kategorii gramatickou nebo ontologickou odrážející časoprostorové, tematické a obsahově-pragmatické uspořádání komunikátu, který je výsledkem souběžného působení komunikační situace a konkrétní komunikační události.

1. V příspěvku bude význam obou hlavních pojmů zúžen.

Pokud jde o **styl**, bude v centru pozornosti **komunikační styl**. Jeho vymezení není zatím zcela jednotné a zejména v české lingvistice bývá často ztotožňován se stylem konverzace, tj. společenského rozhovoru. Konverzační analýza pod komunikační styl zahrnuje témata spojená s fungováním interakce – její organizaci (výměna replik, replikové přesahy), vyjadřování různých interakčních aktivit (žádost, předání informace), vzájemný vztah mezi účastníky interakce (aktivita, moc), verbální a neverbální chování, funkci suprasegmentálních prostředků (pauz, vokalizací), vliv společenského kontextu apod. Dílčí studie zkoumaly a analyzovaly charakteristické rysy konkrétních komunikačních situací realizovaných v různých kulturních prostředích, a to jak na základě rozhovorů standardních, tak i nestandardních (chybných, exkluzivních). Výsledkem pak byl popis typického či netypického interakčního chování a vytváření modelových situací.

S vymezením komunikačních stylů souvisí pojem **stereotyp**. Jde o (1) navyklý způsob reagování, jednání nebo provádění určité činnosti; (2) ustálený komplex představ a názorů, které mají příslušníci společenské skupiny o sobě nebo o skupinách jiných, vymezených etnicky, rasově, genderově, teritoriálně apod. První definice je zaměřena více na podstatu stereotypu a je předmětem zájmu jednotlivých

vědnicích oborů; výsledkem je popis stereotypů a jejich další klasifikace (např. dělení na stereotypy pozitivní a negativní). Druhá definice více akcentuje způsob reflexe světa, která se promítá do kulturně sociální kategorizace a příslušné verbalizace.

Oba přístupy spolu úzce souvisejí: ustálené představy vedou k navyklému způsobu provádění určité činnosti a naopak. Z hlediska interakce je důležité sledovat hlavně příjemcovy představy o komunikačních potřebách a schopnostech jednotlivců či skupin osob a jejich přiřazování k stereotypním kategoriím. Tyto předpoklady mohou být vnímány jako standardní nebo nestandardní řečové styly.

Jednou ze sociologických kategorií, podle níž lze osoby k sociální skupině přiřadit, je věk odrážející časový aspekt lidského života. Lidský život bývá dělen do několika etap. Nejdelší období tvoří dospělost – od 20 let do konce života. Člení se dále na dospělost mladší, střední a starší, do níž gerontologie zahrnuje obyvatelstvo nad 65 let (srov. Zeman 2006). Dělí se na dvě období – 65-75 let a nad 75 let (**nejstarší generace**).

Věková diferenciacie populace a její charakteristické komunikační rysy vedou k definování **věkových stylů**. Sledován byl zejména komunikační styl dětí a mládeže. Výzkumy (nejčastěji lexika) založené na dotaznících a deformovaném ztvárnění vyjadřování mládeže v uměleckých textech, filmech či televizních inscenacích vedly k laickému vytváření fikce o mluvě mládeže, která však mívá s vyjadřováním této věkové skupiny málo společného.

Obdobně se vytváří laická představa o komunikaci nejstarší populace. Popularizační články podporované vlastní zkušeností vedou příslušníky mladší a střední dospělosti k stereotypní představě o komunikační kompetenci mluvčího starší dospělosti. Výsledkem je skutečnost, že mladší mluvčí přizpůsobují svou komunikaci se seniory těmto představám.

V příspěvku bude věnována pozornost jednomu z mezigeneračních stylů (srov. Hoffmannová 2002), který lze – podle anglického pojmenování „patronizing speech“ – nazvat **blahosklonný komunikační styl** (blahosklonná řeč). Rozumím jím přizpůsobení osob mladší a střední dospělosti komunikační kompetenci osob starší dospělosti a záměrné vytváření podmínek pro úspěšný průběh interakce, ať už verbální či neverbální. Podstatné je, že mladší komunikanti si uvědomují fyzické a zejména kognitivní problémy starších komunikačních partnerů a blahosklonná řeč slouží k maskování (zlehčování závažnosti) tohoto hendikepu; respektují seniora jako rovnocenného komunikačního partnera. Na rozdíl od některých jiných prací zabývajících se touto tematikou (srov. přehled in Hummert 1994) sem nezařazují případy, kdy mladší komunikant vyjadřuje negativní vztah k staršímu partnerovi

zdůrazňováním své nadřazenosti či despektu vůči němu, např. formou direktivních replik, zesměšňováním apod.

I když pojmenování blahosklonný komunikační styl mohou někteří komunikanti vnímat příznakově, přesto dobře vystihuje jeho podstatu: interakci záměrně „příznivě nakloněnou“ staršímu komunikantovi.

2. Aby mohlo dojít k blahosklonné řeči, musí být splněny dvě podmínky.

Blahosklonná řeč je charakteristická pro **mezigenerační komunikaci**. Alespoň jedním z komunikantů musí být osoba patřící k starší dospělosti (hlavně k nejstarší generaci). Dalšími komunikanty jsou osoby buď výrazně věkově mladší (více než o 20 let), nebo sice jen mírně mladší, avšak jiného sociálního postavení (lékař, pečovatelka, zeť aj.).

Jedinec musí být **identifikovatelný jako osoba starší dospělosti**. Necháme-li stranou situaci, kdy komunikační partner zná věk a zdravotní stav seniora, pak nejčastějšími znaky – vedle vizuální složky (vzhled) – jsou fyzické vlastnosti určované zdravotními problémy (pohyb, nedoslýchavost aj.). Se změnou fyzických vlastností je stereotypně spojován pokles psychických vlastností, zejména změn v kapacitě paměti: zahrnuje omezené užívání složitějších syntaktických struktur, obtíže s inferencí a integrací dílčích složek informace, problémy s vybavováním proprií (srov. Zeman 2000) apod. a může vyústit až v některou z forem stařecké demence. Výzkumy (Hummert 1994) ukazují, že osoby starší a střední dospělosti tyto vlastnosti přiřazují výhradně osobám starší dospělosti, nejčastěji pak jedincům nejstarší generace (nad 75 let).

3. K blahosklonné řeči dochází v komunikačních situacích s intenzivním stykem s osobami starší dospělosti. Jde zejména o (a) zařízení určená pro institucionalizaci seniorů, např. domy s pečovatelskou službou (srov. Hoffmannová 2002), (b) rodinné prostředí, (c) služby, jichž často využívají senioři (nemocnice, obchody aj.).

Větší pozornost byla zatím věnována blahosklonné řeči u institucionalizovaných osob nejstarší generace. Příspěvek je zaměřen na tento komunikační styl v rodinném prostředí (srov. Hoffmannová – Müllerová – Zeman 1999).

4. Východiskem pro popis charakteristických rysů blahosklonného komunikačního stylu bude úryvek z rozhovoru mezi seniorkou A (70 let), která mírně nedoslýchá, a komunikanty B (jejím synem, 44 let) a jeho kamarádem C (48 let). Oba mladší komunikanti tedy dobře znali kognitivní úroveň a komunikační kompetenci starší osoby.

Příklad (1)

R1 A: *a tebe sem už taky\ dlouho neviděla\ ani na autobus\ nechodíš*

R2 C: *ale jo::\ taky tu a tam du*

R3 A: *ty jirko\ (...) esli já dlouho nevstávám*

R4 C: *to je taky\ možný ((smích)) ale ně\ (...) voni mně ten ranní zrušili/ (.) takže musím občas pěš-
ky*

R5 B: *to viš\ (...) jak tě může vidět\ (.) ve vosum vo půl deváty\ jít na autobus/(...) dyš teprve leze z pe-
lechu\ ((smích))*

R6 C: *to ne::*

R7 A: *to viš že jo\ ((smích))*

R8 B: *nojo:::*

Hlavní rysy blahosklonné řeči je potřebné rozdělit do dvou skupin.

Do první skupiny patří některé vlastnosti zvukové a gramatické roviny jazyka. Oba mladší komunikanti v příkladu /1/ využívají pomalé mluvní tempo (pomalejší než při vzájemné komunikaci), větší intenzitu hlasu, pečlivě artikuluji hlásky a jejich skupiny. Frekventované jsou specifické suprasegmentální prostředky, hlavně příznaková intonace s výraznými intonačními skoky a zdůrazněnými slabikami (např. na slovech *zrušili* a *pěšky* v R4). Část replik je umístěna v horní poloze hlasového rejstříku mluvcích (R3, R7).

Ukázka ilustruje i gramatickou jednoduchost výpovědí (výrazně segmentovanou na krátké výpovědní úseky) a obvyklou slovní zásobu: mladší komunikanti formulují své výpovědi tak, aby jejich starší partnerka neměla problémy s jejich percepcí a interpretací. Řada charakteristických jevů je shodná se strategiemi, které se uplatňují při komunikaci s cizincem, u něhož předpokládáme pasivní znalost češtiny.

Pro vymezení hlavních rysů komunikačního stylu jsou podstatnější jevy postihující výstavbu rozhovoru, jednotlivých replik, příp. výběr lexikálních prostředků. Upozorním zejména na tři z nich.

Častým jevem je to, že mladší komunikanti nechávají seniory zavádět do rozhovoru nová témata nebo sami iniciují taková témata, která mohou osoby starší dospělosti dále snadno rozvíjet, např. formou narativů, kdy jsou seniři vyzýváni, aby vyprávěli o určité události z mládí aj. (srov. Hoffmannová – Müllerová 2002). Komunikantka A často vysedává u okna a sleduje, co se v jejím okolí děje, aby tyto události mohla později verbalizovat. Přitom vidávala i komunikanta C, jak chodil na autobus (ten jí mával do okna na pozdrav). Protože však v posledním období komunikanta C neviděla, zaznamenala tuto změnu v rozhovoru. Nová témata jsou tedy často iniciována situativními jevy nebo jevy s nimi asociativně spojenými (srov. Zeman 1998).

Dalším výrazným rysem bývá hodnocení verbální činnosti seniorů, popř. aktivit, které jsou tematizovány (kognitivní úroveň, fyzické činnosti aj.). Starší ko-

munikant je chválen, případná tvrzení, která by mohla vyznít negativně, jsou opravena. V R3 a R5 příkladu /1/ je tvrzení, že komunikantka A vstává pozdě. Komunikant C tuto možnost v R4 připouští (konstatování je doprovázeno smíchem), ale vzápětí prezentuje jiné vysvětlení: příčina je v něm – na autobus chodí méně často než dřív – a komunikantka A tuto změnu správně postřehla. Obdobně je v R6 vyjádřena nedůvěra v tvrzení, že komunikantka A, která mnoho let pracovala v továrně od pěti hodin ráno, nyní vstává až v půl deváté (*to ne::*).

Příznačné pro některé rozhovory je, že mladší komunikanti starší osoby také kárají, kritizují, ale komunikační kontext musí zabezpečit, aby tyto výpovědi byly seniorem interpretovány pozitivně (kladně). Jako příklad může sloužit rozhovor osmdesátiletého (A) a padesátiletého (B) muže:

Příklad /2/

R1 A: už se mně ŠPATně chodí\

R2 B: ste ZHEJčkaněj\ (..) vy jak ráno nevyběhnete jak JElen/ (..) to já dyš mě ráno nic neboli/ tak volám póřební službu\

R3 A: bez hole hochu ani ránu\

R4 B: dyť ste mně kdysi vykládal/ (.) že za vašeho mládí měl každej frajer hůlku\ (..) jako meki mesr\

Komunikant A si stěžuje na problémy s pohybem; z intonace (převážně nízká rejstříková poloha, pomalé tempo) i z mimiky je zřetelné, že tento fakt považuje za hendikep. Komunikační partner uvedené problémy zlehčuje a v R4 nabízí „optimističtější“ interpretaci aktuálního zdravotního stavu.

Srovnáme-li rozhovory /1/ a /2/ se závěry J. Hoffmannové (2002), lze vyslovit domněnku, že míra „kritičnosti“ je ovlivněna genderově: rozhovory žen bývají emocionálnější (pochvaly, utěšování, větší frekvence deminutiv apod.) než komunikace mužů (častější „pozitivní“ kárání).

S touto strategií souvisí i výběr výrazových prostředků, zejména expresivního lexika. Ty sice mohou vyjadřovat nadřazenost mladších komunikantů ve vztahu k seniorovi, avšak jsou kontextově zlehčeny a záměrně vyznívají humorně. V příkladu /1/ je v R5 užito spojení *leze z pelechu* (místo neutrálního „vstává z postele“, „probudí se“). Vyslovuje ho syn komunikantky A a své tvrzení doprovází smíchem. Nejde o konstatování, jímž by matku kritizoval, ale její činnost – jak ukazují další části rozhovoru – schvaluje (*nastávala ses za život dost, dyť stejně nemáš ráno co na práci, já bych to udělal taky tak aj.*).

Podstatná je i reakce starších komunikantů na blahosklonnou řeč. Z příkladů /1/ a /2/ je patrné, že tyto osoby ji tolerují. V rodinné či přátelské komunikaci to bývá

nejčastější reakce. Negativně se k blahosklonné řeči staví pouze tehdy, pokud neadekvátně zdůrazňuje fyzický a mentální hendikep staršího komunikanta (*nemusíš na mě rvát / (.) já ještě zaplat pámbu slyším dobře/*).

5. Blahosklonná řeč je složitý fenomén, protože může mít celou řadu forem.

Mladší komunikanti většinou považují blahosklonný komunikační styl jako vhodné přizpůsobení komunikačním potřebám starších dospělých, když uvažují o starší dospělosti jako sociální skupině. Mohou jí vyjadřovat kladný vztah k osobě apod. Příklad /1/ ukazuje, že blahosklonná řeč komunikaci posiluje: starší komunikant je centrem pozornosti, výrazně přispívá k přátelskému vyznění komunikační události, má pocit, že je rovnocenným komunikačním partnerem. Řadu dalších příkladů lze nalézt v publikaci Hoffmanová – Müllerová – Zeman (1999). Jiný řečový styl (typický pro komunikaci osob mladší a střední dospělosti) by mohl být neefektivní: pokud např. tyto jedinci neuvžívají v komunikaci se starší osobou s oslabeným sluchem hlasitou řeč, bývají káráni za to, že před ní něco tají.

Blahosklonný komunikační styl však může mít i negativní důsledky.

Skupina osob starší dospělosti není homogenní, ve své komunikační kompetenci a kognitivní úrovni tyto osoby mohou variovat. Pokud mladší komunikant neodhadne tyto vlastnosti komunikačního partnera, může blahosklonná řeč působit nepřiměřeně a urážlivě. Senioři ji tak hodnotí a většinou tematizují (*nešišlej na mě*). Aby blahosklonná řeč nebyla příslušníky starší dospělosti vnímána jako negativní stereotyp, mladší komunikant nesmí vycházet z předpokládaného stereotypu, ale z komunikační kompetence konkrétní osoby (mohou u ní převažovat pozitivní stereotypy typické pro standardní komunikaci ostatních dospělých jedinců).

Jako komunikační partner byly v předchozí části uvažovány jen osoby mladší a střední dospělosti. Komunikace se mohou zúčastnit i děti a mládež. Extrémní forma blahosklonné řeči může ovlivnit konstituování jejich komunikační kompetence a vést k podceňování komunikačního partnera, jeho vlastností apod. Výsledkem může být představa – zejména u mládeže – o infantilizaci komunikace se seniory a determinovat vztah k nim.

Extrémní formou blahosklonné řeči je druhotný baby talk, někdy adresovaný institucionalizovaným seniorům (*babice chutná, vona pěkně papá, vite, žádný problémy s ní nejsou*). Základní rozdíl je v tom, že rozhovory s malými dětmi jsou primárně orientovány na přenos kognitivní informace, druhotný baby talk je převážně fatickou komunikací. Proto není tak edukační a výchovný: mladší komunikanti neargumentují ani nevysvětlují, většinou potvrzují kladná hodnocení staršího partnera nebo je vyvracejí, pokud by pro ně vyznívala nepříznivě.

6. Výzkum blahosklonného komunikačního stylu je zatím v počátcích. Kromě toho je komplikován vágním vymezením pozitivních a negativních stereotypů starší dospělosti. Přesto však další výzkum naznačeného tématu může přispět k poznání vztahu jazyka a myšlení i k prohloubení studia komunikačních (konverzačních) stylů.

Literatura

- Hoffmannová J., 2002, *Vyjadřování příslušníků nejstarších generací jako specifický „věkový styl“*, „Stil“ 1: 173-180.
- Hoffmannová J. – Müllerová O., 2002, *Čeština v dialogu věkově rozdílných mluvčích*, „Slovo a slovesnost“ 63: 1-14.
- Hoffmannová J. – Müllerová O. – Zeman J., 1999, *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*, Trizonia, Praha.
- Hummert M. L., 1994, *Stereotypes of the Elderly and Patronizing Speech*. – Hummert M. L. – Wiemann J. M. – Nussbaum J. F. (eds.), *Interpersonal Communication in Older Adulthood. Interdisciplinary Theory and Research*, Sage Publications, Thousand Oaks – London – New Delhi: 162-184
- Zeman, J., 1998, *Environment as a Stimulus of Communication*. – Čmejková S. – Hoffmannová J. – Müllerová O. – Světlá J. (eds.), *Dialoganalyse VI. Referate der 6. Arbeitstagung, Prag 1996. Teil 1*, Max Niemeyer Verlag, Tübingen: 417-422.
- Zeman J., 2000, *Ke komunikaci nejstarší generace: Problémy s užíváním proptí*, „Stylistyka“ 9: 263-268.
- Zeman J., 2006, *Ke komunikaci nejstarší generace*. – Jaklová A. (ed.), *Komunikace – styl – text*, České Budějovice: Jihočeská univerzita, 105-108.

Patronizing Speech Styl

This contribution deals with the role of stereotypes in interaction with older adults. It concentrates on the patronizing speech and its reflection in the structure of conversation. This speech is identified by the presence of clarification and simplification strategies.

Keywords: *interpersonal communication, conversational styl, patronizing speech, older adulthood.*