

## *Emoce v soukromé komunikaci\**

JIŘÍ ZEMAN\*\*

0. Sledujeme-li rozhovory v různých komunikačních situacích, jejich hlavním cílem je předání informace mluvčího komunikačnímu partnerovi. V soukromých rozhovorech však bývá kognitivní obsah doprovázen hodnotící složkou, která může výrazně ovlivnit rozhovor v jeho záměru i výstavbě. Tato hodnotící složka je často determinována emocemi.

Emoce jsou definovány jako psychicky a sociálně konstruované procesy, které zahrnují subjektivní pocit spokojenosti a nespokojenosti s různými skutečnostmi (člověk, živočich, předmět, jev, událost, situace, výsledek činnosti apod.). Bývají provázené změnami fyziologickými (srdeční tep, rychlost dýchání), motorickými (mimika, gestikulace) a dalšími. Emoce hodnotí skutečnosti subjektivně a podle vztahu k hodnocené skutečnosti, jsou však ovlivněny také procesem socializace člověka a kulturním kontextem.

Emoce jsou často také předmětem komunikace: člověk jako emoční tvor své emoce jen neprožívá, ale potřebuje o nich komunikovat, vyjádřit je, předat komunikačnímu partnerovi nebo vyvolat v něm emoce. Zejména rozhovory mládeže tematizují emoce a jejich prožívání: časté jsou při narativech, při

---

\* Příspěvek je výstupem projektu specifického výzkumu „Mluvená syntax z interakčního hlediska“ (zakázka 2115/01310/1210) realizovaného na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové.

\*\* Univerzita Hradec Králové, Česká republika, [jiri.zeman@uhk.cz](mailto:jiri.zeman@uhk.cz)

popisu postojů k něčemu, při konfliktním jednání apod. Emoce doprovázejí také výstavbu rozhovoru, vyjednávání tématu či jeho rozvíjení (srov. Zeman 2013).

Článek je věnován syntaktickým a suprasegmentálním prostředkům vyjadřujícím emocionalitu v soukromých rozhovorech (srov. Hoffmannová, Müllerová, Zeman 1999).

1. Vztahu mezi kognitivní a emoční složkou textu věnovaly pozornost zejména poetika a stylistika. Pracovaly s psanými texty a zaměřovaly se na verbální popis emocí. Jejich výzkumů lze využít také při popisu emocí v spontánním mluveném projevu.

Popis emocí v soukromém rozhovoru přináší řadu problémů. Na některé z nich upozornila S. Čmejková (2019: 96–116). Pokud má jejich popis být komplexní, je třeba přihlížet vedle verbální složky také k složce neverbální: důležitou informaci o projevech emocí podávají suprasegmentální (prozodické) a mimické prostředky. V mluvených projevech však bývá jejich užití komplexní, tj. verbální, suprasegmentální a neverbální prostředky působí souběžně, doplňují se, vzájemně se zastupují atd.

Emoce představují širokou škálu subjektivních pocitů – potenciálních „významů“ emocí. V jazyce se pak odrážejí v rozsáhlém spektru verbálních prostředků, úplně či částečně synonymních, jak dokumentují např. slovníky současné spisovné češtiny (*hněv: zlost, vztek*). Mluví je nepojmenovává ve shodě s vědeckými termíny nebo s vymezeným významem ve slovnících, ale na základě subjektivního hodnocení. Snaha opírat se o vlastní zkušenosti vede k tomu, že mluvčí emocionální chování komunikantů v konkrétní komunikační události posuzuje subjektivně.

V narativech je výzkum komplikován i tím, že „autorské“ pásmo narátora je doplněno simulací verbální a neverbální složky chování dalších postav v popisované komunikační události. Imitace jejich chování však nemusí být věrným odrazem skutečnosti, ale bývá ovlivněna postojem mluvčího k postavě či popisované komunikační události.

2. Výše uvedené rysy emocí v mluvené komunikaci budou dokumentovány a ilustrovány na rozhovoru dvou středoškolaček – části repliky o rozchodu jedné z nich s partnerem. Dívka prožívá rozpad vztahu zřejmě silně emočně, její projev představuje spontánní (nezáměrné) vyjádření emocí. Svou replikou se snaží v komunikační partnerce vyvolat jistý účinek, a to prostřednictvím

emocionality, tj. jazykovými prostředky, které vyjadřují emoční postoj mluvčího ke sdělované skutečnosti.

*...tenkrát dyš byl/ əə dyš ne-/ (.) dyš nemoh/ əə dyš dyš/ (.) prostě/ əə dyš byl/ NA dně\ jo:./ (.) to sem mu byla/ DObrá\ (.) a ted' prej\ to byl to byl VOmyl\ prej (...)  
HAJzl\ jeden*

Replika je stručný narativ zaměřený na mluvčího, tj. účastníkem popisované komunikační události je mluvčí, nikoli komunikační partnerka. Popisuje dvě časově vymezené fáze emočního vztahu mluvčí a jejího partnera (*tenkrát, ted'*). Jak jejich vztah probíhal, je možné rekonstruovat jen na základě narativu.

**2.1.** Dívka se seznámila s chlapcem, který prožíval v minulosti (*tenkrát*) blíže neurčenou životní krizi (*byl NA dně*). Pocítila k němu emoci – pochopení pro jeho situaci (soucit), navázala s ním kontakt, který mu zřejmě pomáhal krizi překonat (*to sem mu byla DObrá\*). Rozvoj vztahu v dívce vyvolal kladné emoce – dobrý pocit ze svého jednání (radost z úspěchu), důvěru ve vztah (přátelství, spolehnutí se na chlapce), zakotvení v sociální mikrosíti (přátelé, spolužáci aj.); jejich vztah přerostl v milostný vztah (láska).

V určitém okamžiku však došlo k nečekané změně ve vztahu – pro dívku překvapivé. Poté, co chlapec vztah přerušil, se její chování k němu změnilo: podle dívky nebyl její vztah v minulosti (*tenkrát*) adekvátně ohodnocen (*to byl VOmyl\*), je ohroženo také její postavení v sociální mikrosíti.

Jaké emoce dívka po rozchodu prožívala, lze jen odvozovat: mohlo jít o znechucení (pro dívku jde o nepřijemnou situaci), smutek (prožívá neúspěch a ztrátu hodnot), zlost (z chlapce se stává nepřítel). Tyto emoce vedly ke změně citového vztahu k chlapci – v nepřátelství: projevuje se nenávistí, silným pocitem odporu k chlapci (*HAIJzl\ jeden*).

**2.2.** Pozornost bude v další části věnována tomu, jakými výrazovými prostředky jsou emoce vyjádřeny. Chceme-li emoce v soukromých rozhovorech adekvátně analyzovat, potřebujeme je pojmenovat. Pro jejich popis mohou mluvčí využít celou škálu prostředků.

**2.2.1.** Jazyk disponuje lexikálními prostředky, které emoce a jejich důsledky pojmenovávají. Jde o spisovné výrazy, často podstatná jména, mající funkci (polo)termínů (*empatie, radost* aj.). Tyto výrazy v narativu užity nejsou.

**2.2.2.** Pro označení emocí lze užít také lexikální prostředky, jimž lingvisté přisuzují hodnotu „příznakové“: vedle nociónálního významu obsahují ještě složku označovanou jako kvalifikační (hodnotící obsah z hlediska mluvčího)

nebo pragmatickou, která vychází z užití výrazu v komunikaci (uplatňuje se v kladné a záporné expresivitě). Do této skupiny se řadí některá příslovce, citoslovce (zejména emocionální – *ach, fu*), ale i substantiva (*týpek*), slovesa (*zabouchnout se do někoho*) aj. Ani tyto prostředky pro pojmenování emocí v replice užity nejsou.

V narativu je užít jen vulgarismus *hajzl*: označuje nesympatického nebo nečestného člověka. Naznačuje, že dívka hodnotí chlapcovo chování jako společensky (morálně) nevhodné. Vulgarismus obecně vyjadřuje negativní emocionální vztah mluvčího k člověku, který je jím označen. Jde o prostředek verbální agrese (urážení partnera) a je reakcí na emoci *hněv*.

**2.2.3.** V replice chybí také jakýkoliv popis emocí, a to přímý (*měla jsem vztek*), ani nepřímý (*bylo mně do breku*).

**2.3.** Dívka v narativu sice nepojmenovává své emoce lexikálně, odráží se však ve výstavbě repliky.

**2.3.1.** Mluvčí má problémy s vyjádřením emocí v syntaktické struktuře. Replika obsahuje nedokončené výpovědi (*dyš nemoh*) a opakování slov (*dyš dyš*). Emoce způsobí, že dívka má obtíže se stylizací tématu a vytvořením koherentních výpovědí.

Metodologicky lze pro popis struktury první části repliky (*dyš byl/ ааа dyš ne-/ (.) dyš nemoh/ ааа dyš dyš/ (.) prostě*) použít teorii konverzačních oprav (srov Hoffmannová, Homoláč, Mrázková 2019: 67–101). Má formu vlastní iniciace vlastní opravy a proběhne v jedné replice.

**2.3.1.1.** Mluvčí začne výpověď opravitelnou částí (*tenkrát dyš byl*), nedokončí ji, pokračuje opravou, která se stane další opravitelnou částí s useknutím slova *ne-* (*dyš ne-*), vytvoří opravu (doplněním slova *nemoh*), která se však stane další opravitelnou částí, a replika pokračuje další opravou (*dyš dyš*), ani ta však nevede k vytvoření gramatické výpovědi. Celá úvodní část repliky je ukázkou, že průběh konverzačních oprav je někdy velmi složitý a k úspěšné opravě je zapotřebí několika kroků, které se řetězí: po opravitelné části, která blokuje linearitu výpovědi, následuje iniciace opravy, kterou zde plní krátká pauza nebo hezitace, a vlastní oprava. Sled konverzačních oprav má v replice formu předběžného stopování – při opravě mluvčí opakuje část předchozí výpovědi (*dyš*) a po ní se snaží zformulovat kohézní výpověď.

Tato část repliky ukazuje, že mluvčí nemá průběh popisu komunikační události pod kontrolou: má problémy se srozumitelným vyjadřováním. Emoce ovlivňují její schopnost vytvořit kohézní syntaktickou strukturu.

**2.3.1.2.** Po hovorové modální částici (*prostě*), která signalizuje konec řetězce neúspěšných formulací a nový pokus zformulovat výpověď, mluvčí provede vlastní opravu restartováním: vrací se k první části repliky (začátku první opravitelné části), zopakuje ji (*dyš byl*) a výpověď doplní předložkovým spojením v kohézní celek (*dyš byl/ NA dně*). Za touto částí repliky umístila mluvčí výraz *jo::* – zároveň naznačuje, že ukončila první výpověď, a ta je klíčovou částí narativu pro pochopení dívčinych emocí. Následuje krátký kondenzovaný segment, který odděluje časově obě části vztahu (*a ted'*) a poté signalizuje napodobení verbální činnosti jiné osoby (*prej*) a její simulace (*to byl VOmyl*). Replika končí nadávkou – urážlivým pojmenováním chlapce.

V této části repliky již mluvčí vytváří souvislé výpovědi – emoce se na syntaktických strukturách neprojeví.

**2.3.2.** Na syntaktické struktury jsou vázány suprasegmentální (prozodické) prostředky.

**2.3.2.1.** Nápadné je tempo projevu: dívka mluví rychle až zbrkle. Protože potřebuje čas na formulaci výpovědi, dělá krátké pauzy, delší pauzy vyplňuje hezitacním zvukem (*əəə*), který brání, aby vzniklo místo relevantní pro výměnu mluvčích. V rychlém tempu působí slabiky odraženě (*staccato*).

**2.3.2.2.** Při popisu prozodie nevystačíme jen s popisem intonace, ale je potřebné přihlídnout také k jejímu umístění v hlasovém rejstříku (srov. Zeman 2013: 20–27). Intonační obrysy vyjadřují zejména sémantiku výpovědi (modalitu, sekvenční kontext), výškové polohy signalizují interakční vztah mezi účastníky rozhovoru a postoj k jeho obsahu.

Úvod repliky (*dyš byl/ əəə dyš ne-/ (.) dyš nemoh/ əəə dyš dyš/ (.) prostě/*) tvoří pět samostatných intonačních segmentů oddělených krátkou pauzou označenou *(.)* nebo hezitací (*əəə*). Mají stoupavý intonační obrys (semikadenci) – začínají v dolní části neutrální polohy hlasového rejstříku a pokračují do její vysoké polohy – a signalizují pokračování verbální činnosti. Zvuková forma tak odráží sled pokusů o adekvátní formulaci výpovědi, jde o jakýsi „rozjezd“ ke kohézní výpovědi. Emoce se intonačně neprojeví.

Následující dvě výpovědi (*dyš byl/ NA dně; to sem mu byla/ DObrá!*) se obsahově týkají první fáze vztahu (*tenkrát*). Mají obdobný stoupavě klesavý intonační obrys. První výpověď začíná ve středové neutrální poloze hlasového rejstříku a mírně stoupá do vysoké neutrální polohy (mírná semikadence), zdůrazněná slabika *NA* je umístěna v extrémně vysoké poloze, poté se intonace vrací zpět do neutrální polohy hlasového rejstříku. Druhá výpověď začíná

obdobně jako předchozí, ale do extrémně vysoké polohy hlasového rejstříku se dostává již slabika *la*, v této poloze zůstává zdůrazněná slabika *DO*, poté se intonace vrací do neutrální polohy (je zde tzv. „intonační klobouk“). V obou výpovědích vznikají výrazné intonační skoky.

Za první výpovědi následuje přitakací částice s prodlouženou samohláskou (*jo:.*). Začíná v nízké neutrální poloze hlasového rejstříku, končí v extrémně vysoké poloze. S předchozím segmentem netvoří spojitý intonační celek. Mluvčí mohla volit jiný kontaktní výraz (např. *vid'*), vzhledem k tomu, že předchozí segment končí v nízké neutrální poloze, bývá v obdobných intonačních konstelacích preferován výraz *jo* (k tomu viz Zeman 2013: 62).

Následující segment (*a ted' prej*) přiřazuje k předchozí výpovědi druhou fázi vztahu (*ted'*). Má sice opět stoupavě klesavou intonaci, je však umístěna v neutrální poloze hlasového rejstříku: první část, tj. časový údaj, má stoupavou intonaci (semikadenci), druhá část klesne do nízké neutrální polohy. Jejím obsahem není popis emocí, v replice má funkci konektivní.

Další výpověď (*to byl to byl VOmyl prej*) s konverzační opravou (zdvojené *to byl* bez pauzy) má intonaci obdobnou jako již popsané výpovědi: začíná v neutrální poloze hlasového rejstříku, zdůrazněná slabika (*VO*) je umístěna v extrémně vysoké poloze, ostatní slabiky jsou opět v neutrální poloze.

Po kratší pauze mluvčí pojmenovává chlapce vulgarismem (*HAJzl jeden*). Zdůrazněná slabika (*HAJ*) je v extrémně vysoké poloze hlasového rejstříku, ostatní slabiky v extrémně nízké poloze – je zde velmi výrazný intonační skok a také výrazný rozdíl v důrazu slabik.

Slabiky umístěné do extrémně vysoké polohy jsou nositeli emocionality. Druhá část repliky začíná emocionálním postojem dívky ke komunikační události vztahu (*dyš byl NA dně jo:./ (. to sem mu byla DObrá)*), po neemocionálním propojení (*a ted' prej*) umístěném v neutrální poloze hlasového rejstříku pokračuje emocionální postoj k současné situaci (*to byl to byl VOmyl prej*) a současné emocionální hodnocení chlapce (*HAJzl jeden*).

Celou repliku můžeme rozdělit do dvou částí (konverzační oprava + popis komunikační události), druhou část do čtyř sekvencí (první fáze vztahu + spojovací segment + druhá fáze vztahu + hodnocení chlapce). Schematicky lze intonaci znázornit takto: [/////]+[(∇+Δ)+(∧)+(Δ)+(∧)] – znakem / je označena stoupavá intonace, znakem \ klesavá intonace, v podtržených sekvencích jsou horní části intonace v extrémně vysoké poloze hlasového rejstříku. První část repliky se skládá ze stejných intonačních obrysů ([/////]). Druhá část repliky

však střídá stoupavě klesavou intonaci s umístěním v neutrální a extrémně vysoké poloze hlasového rejstříku – M. Selting (1992) nazývá toto schéma „cickac“ intonace. Celá druhá část repliky působí – oproti první části – dynamicky a výrazně se podílí na emocionalitě repliky.

**2.3.2.3.** Převážnou část narativu tvoří dívčino „autorské“ pásmo. Součástí druhé části repliky je napodobení chlapcovy mluvy (*to byl VOmyl!*): oproti předchozí části repliky je tato výpověď vyslovena pomaleji, slabiky jsou vázané (*legato*). Přesto je intonační obrys ( $\Delta$ ) shodný s předchozími výpověďmi „autorského“ pásma. Naznačuje to, že replika není objektivním napodobením zvukové formy chlapcovy repliky, ale dívčinou subjektivní interpretací (vliv dívčiny emoce).

**2.4.** Replika je doprovázena výraznou mimikou (mračení, pohyb obočí a očních víček), trhavými pohyby hlavy, pohybem rukou aj. Jde zřejmě o nezáměrný doprovod verbální činnosti. Jen v mimice doprovázející simulaci chlapcovy verbální činnosti (*to byl VOmyl!*) se mění v záměrnou.

**3.** Jak ukazuje analyzovaný příklad, emoce nemusí být vyjádřeny explicitně (přímo pojmenovány), ale projevují se prostřednictvím charakteristických rysů mluvy, pohybů a gest. Nápadné bývá rychlé tempo projevu s krátkými pauzami vyplněnými hezitačními zvuky. Emoce ovlivňují syntaktickou stavbu promluvy. Mluvící mívá problémy se srozumitelným vyjadřováním a s formulací syntaktických konstrukcí: jsou výsledkem toho, že nemá průběh popisu komunikační události pod kontrolou a ztrácí schopnost vytvořit kohézní syntaktickou strukturu. Emocionalita se projevuje v užití suprasegmentálních prostředků. Jde zejména o umístění výpovědi v hlasovém rejstříku: výškové polohy signalizují interakční vztah mezi účastníky rozhovoru a postoj k jeho obsahu. Pokud mluvčí napodobuje řečovou aktivitu komunikačního partnera, nebývá objektivní imitací její zvukové formy, ale i ta podléhá subjektivní emocionální interpretaci.

## Literatura

- Čmejrková S., 2019, *Jazyk a dialog. Výbor z textů*, Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
- Hoffmannová J., Homoláč J., Mrázková K. (eds.), 2019, *Syntax mluvené češtiny*, Praha: Academia.
- Hoffmannová J., Müllerová O., Zeman J., 1999, *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*, Praha: Trizonia.

- Selting M., 1992, Intonation as a Contextualization Device: Case Studies on the Role of Prosody, Especially Intonation, in Contextualizing Story Telling in Conversation. – *The Contextualization of Language*, P. Auer, A. di Luzio (eds.), Amsterdam–Philadelphia: Benjamins, p. 233–258.
- Zeman J., 2013, *Verbální a neverbální prostředky v komunikaci mládeže*, Hradec Králové: Gaudeamus.

*Emotions in everyday communication*

One obvious feature present in unofficial dialogues is emotion. The article focuses on emotional story-telling. Attention is initially paid to several general aspects of researching emotions in everyday communication. Sound elements of emotional story-telling are subsequently analysed along with monitoring of the co-existence of their verbal and nonverbal lines.

Key words: *communication, spoken Czech, emotions, syntax, intonation*