

Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Katedra mediálních a kulturních studií a žurnalistiky

INTERAKČNÍ ŘÁD ERVINGA GOFFMANA V GASTRONOMICKÉM PROSTŘEDÍ

Magisterská diplomová práce

Bc. Veronika Bělešová

Vedoucí práce: Mgr. Petra Foretová, Ph.D. a Mgr. Martin Foret, Ph.D.

Olomouc 2023

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem magisterskou závěrečnou práci „Řád interakce Ervinga Goffmana v gastronomickém prostředí,“ napsala bez ničí pomoci, samostatně a v souladu s disciplinárním řádem a studijním zkušebním řádem Filozofické fakulty Univerzity Palackého. Pracovala jsem pouze s uvedenými zdroji v této práci, aby nedošlo k žádné formě plagiátorství.

Počet znaků včetně mezer: 158 157

V Olomouci dne

.....

Veronika Bělešová

Děkuji Mgr. Petře Foretové, Ph.D. a Mgr. Martinu Foretovi, Ph.D. za vedení této práce, cenné rady, ochotu a vytrvání. Děkuji své alma mater za zázemí pro mé studium. Děkuji své rodině za podporu.

Abstract

Erving Goffman's peak theoretical concept is The Interaction Order. This order describes social communication and direct interaction in public spaces as a structure with unique terms and rules. Thesis outlines this order and focuses on the definition of individual terms, like face and politeness, which are substantial for understanding this theoretical concept on the basis of Erving's books, essays and article studies. Interaction order and its individual terms are explained in examples from the gastronomic environment. In the thesis there is also created an example of research for interaction order in gastronomy, specifically qualitative microanalysis of interactional situation.

Abstrakt

Vrcholným teoretickým konceptem Ervinga Goffmana je teorie o řádu interakce. Tento řád popisuje sociální komunikaci a bezprostřední interakci na veřejných místech jako strukturu se specifickými pojmy a pravidly. Práce vysvětluje tento řád a zaměřuje se na definici dílčích pojmů, jako tvář a zdvořilostní teorie, které jsou podstatné pro uchopení tohoto teoretického konceptu, a to na základě studia knih, esejí a článků Ervinga Goffmana. Interakční řád a jednotlivé pojmy jsou vysvětleny na příkladech z gastronomického prostředí. Následně je v práci navržen výzkum interakčního řádu v gastronomii, konkrétně kvalitativní mikroanalýza interakční situace.

Key words

Erving Goffman, Interaction order, interaction, social communication, ritual, face, face work, public spaces, politeness, encounter, gastronomic environment

Klíčová slova

Erving Goffman, Řád interakce, interakční řád, interakce, sociální komunikace, rituál, tvář, práce s tvář, veřejná místa, setkání, zdvořilostní teorie, gastronomické prostředí

Obsah

1. Úvod.....	7
1.1. Cíl práce	8
1.2. Úvod k teoretické části.....	9
1.2.1. Erving Goffman.....	9
1.2.2. Vliv Émila Durkheima a Herberta Blumera.....	13
2. Teoretická část.....	16
2.1. Sociální Komunikace	16
2.2. Interakce	20
2.3. Základní metafory Ervinga Goffmana	23
2.3.1. Rituál	25
2.4. Řád interakce.....	27
2.5. Tvář	31
2.5.1 Práce s tváří	36
2.6. Setkání.....	41
2.6.1. Přítomný okamžik	43
2.7. Osoba já.....	44
2.8. Zdvořilost	46
2.9. Gastronomické prostředí	49
2.10. Shrnutí teorie o interakčním řádu Ervinga Goffmana	52
2.11. Interakční řád na příkladu z gastronomického prostředí	57
3. Sonda: Kvalitativní mikroanalýza interakčního řádu v gastronomii v Moravskoslezském kraji na základě teorie Ervinga Goffmana	60
3.1. Postup kvalitativní mikroanalýzy	64
3.1.1. Řád interakce 1: zákazník zaujímá zdvořilou tvář	64
3.1.2. Řád interakce 2: zákazník zaujímá nezdvořilou tvář.....	66
3.1.3. Záznamový arch výzkumníka o zařízení.....	67
3.2. Realizace kvalitativní mikroanalýzy řádu interakce a vyhodnocení	68

3.2.1. Restaurace 1	68
3.2.2. Restaurace 2	71
3.2.3. Restaurace 3	74
4. Závěr.....	76
4.1. Závěry ze sondy	78
5. Zdroje	81
5.1. Prameny.....	82
5.2. Jiné zdroje	82
6. Přílohy	84
Příloha 1: Záznamový arch výzkumníka o zařízení	84
Příloha 2: Záznamový arch výzkumníka o restauraci 1	87
Příloha 3: Transkript záznamu z restaurace 1	90
Příloha 4: Záznamový arch výzkumníka o restauraci 1	93
Příloha 5: Transkript záznamu z restaurace 1	96
Příloha 6: Záznamový arch výzkumníka o restauraci 2	98
Příloha 7: Transkript záznamu z restaurace 2	101
Příloha 8: Záznamový arch výzkumníka o restauraci 3	103
Příloha 9: Transkript záznamu z restaurace 3	106

1. Úvod

Proč je důležité zkoumat interakční řád? Komunikační situace a interakce v přítomnosti na všech místech planety utvářejí kulturu, národ a společnost. Komunikace je součástí společnosti a kultury, a ačkoliv je utvářena v přítomnosti, je zároveň odkazem minulosti a budoucnosti. Komunikujeme tak, jak jsme se to učili, a toto učení je předáváno od doby počátků komunikace. Studium interakce a interakčních rituálů a řádů je důležité, protože vede k poznání sebe sama, vede k pochopení toho, kdo jsme, a co předáváme dál, jak se chováme a jaký je obraz naší kultury. V běžných každodenních interakcích takto pravděpodobně nikdo neuvažuje, protože komunikovat je pro každého člověka běžná a přirozená součást života, nad kterou se obvykle nikdo nepozastavuje. Podobně jako dýchání je základem existence, je komunikace základ života ve společnosti. Pokud se vyloženě na dýchání nesoustředíme, pak tento proces nevnímáme. Komunikace je stejně přirozený proces.

Pro výzkum běžné mezilidské komunikace tváří v tvář existují překážky. Lze zde použít znovu přirovnání k dýchání. Když si uvědomíme, že dýcháme, začneme dýchat řízeně, pravidelně a nepřirozeně. Při výzkumu komunikace v interakci je to stejné. V momentu, kdy si člověk uvědomuje, že je předmětem pozorování nebo výzkumu, začne kontrolovat, co říká a jakým způsobem to říká, a nejedná se o komunikaci přirozenou. Neznamená to však, že není třeba komunikaci v interakci studovat a rozvíjet. Výzkum, analytický či teoretický, je důležitý pro rozšiřování vědomí a pochopení nás a společnosti, ve které žijeme. Stejně tak je významný výzkum běžné komunikace a interakce mezi lidmi pro Ervinga Goffmana. „*For Goffman the interaction order was an identifiable, naturally bounded domain of social life, worthy for study simply „because it is there“ (1983a)*“ (Smith, 2006: 7).

Goffman je svými názory a sociologickými teoriemi velmi ojedinělý. Je to proto, že při sestavování těchto teorií používá výrazy jako je humor, lest, zápleтка, herec, zdvořilost, tvář, rituál a mnoho dalších. Zatímco jeho současníci chování a komunikaci v užších skupinách z psychologického nebo sociologického hlediska hodnotili z venku, Goffman se na problematiku komunikace v úzkých skupinách snažil nahlížet zevnitř, z pohledu etnografa, sociologa i psychologa a běžné projevy zdvořilosti, humoru a jiných lingvistických celků považuje za základ a své teorie. (Smith, 2006: 7).

Téma práce je teorie interakčního řádu dle Ervinga Goffmana. Práce se bude zabývat interakční situací. Konkrétně se jedná o interakční situaci tváří v tvář na veřejném místě v gastronomickém prostředí. Tématem práce je tak komunikace, která vzniká mezi zákazníkem a číšníkem, kteří vůči sobě zaujímají určitou tvář. V práci bude podrobně rozebráno Goffmanovo pojetí interakce, které vyvrcholilo teorií o řádu interakce. Jedná se o proces, ve kterém účastníci komunikace aktivně vytvářejí a udržují si své sociální role a identity (dle Goffmana se jedná o tvář), což se děje pomocí různých symbolických praktik, ať už verbálních či neverbálních projevů.

1.1. Cíl práce

Cílem práce je tedy popis pojmu řádu interakce a následná operacionalizace. Práce si tedy klade za cíl co nejpřesněji popsat řád interakce a následně ho aplikovat, či vysvětlit na příkladech z gastronomického prostředí. Hlavním cílem je analýza esejí a prací Ervinga Goffmana a na základě toho konceptualizace teorie o interakčním řádu, s čím souvisí koncept tváře, práce s tváří, setkávání, osoba já, teorie zdvořilosti a další pojmy vysvětlující teorii o interakčním řádu. Interakční řád, koncept tváře, práce s tváří, setkávání, osoba já, teorie zdvořilosti budou následně vysvětleny na příkladech v gastronomickém prostředí, tedy z restaurací či kaváren.

Primárním cílem je tedy explanace pojmů a aplikace na příkladech v gastronomickém prostředí. Druhým cílem je vytvořit a aplikovat výzkumnou sondu podle vzoru Ervinga Goffmana, který navrhoval analýzu interakčních mikrorituálů. Na základě dat z interakčních situací budou interpretovány pojmy: tvář, práce s tváří, setkání, osoba já a tvář zachraňujících/ ohrožujících řečové akty (face saving practices).

Pomocí sondy bude zaznamenána komunikace, konkrétní promluvy a zdvořilost v rámci konkrétního interakčního řádu v gastronomickém prostředí mezi číšníkem a zákazníkem v určitém městě v Moravskoslezském kraji. Dále je cílem popsat tvář číšníka a zjistit jeho schopnost zachovat tvář a zdvořilost, a to i v případě že je zákazník zdvořilý či nezdvořilý. Koncept tváře Ervinga Goffmana bude použit k interpretaci chování číšníka v interakční situaci. Data ze sondy ověří funkčnost a realizovatelnost podobného výzkumu v praxi.

1.2. Úvod k teoretické části

1.2.1. Erving Goffman

Jednalo se o velmi významného sociologa, psychologa a autora, ale do jisté míry i filozofa šedesátých let. V této práci bude rozebírán především koncept interakčního řádu, koncept tváře a teorie zdvořilosti, které byly odpovědí na nově vznikající směry v sociologii a ve filozofii šedesátých let (Smith, 2006: 2).

Erving Goffman se ke svým hlavním teoriím propracoval přes studia a účast na výzkumných projektech jak v odvětví psychologie, tak následně sociologie. Začal svou akademickou činnost v roce 1939 na University of Manitoba ve Winnipegu. Původně studoval chemii. Po třech letech však změnil obor na sociální studia (Smith, 2006: 8). Bakalářský titul získal na univerzitě v Torontu v roce 1945, dále pokračoval na Univerzitě v Chicagu, kde získal doktorát (Smith, 2006: 9). Na Univerzitě v Chicagu nakonec započal jeho výzkum, který vedl až k vytvoření teorie o interakčním řádu. Jednalo se o výzkum pacientů v psychiatrické léčebně, kde autor pozoroval odchylky od běžných komunikačních schémat, protože pacienti s psychickými vadami postrádali schopnost vést konvenční běžný rozhovor. Na základě tohoto výzkumu však poprvé přichází k výzkumu interakce a komunikace. Řád interakce, kniha, která vykládá pojetí hlavní autorovy teorie, vychází až po jeho smrti. Všechny závěry a výstupy jeho práce byly složeny dohromady až jeho následovníky (Smith, 2006: 33).

Goffmanův stěžejní výzkum pro tuto teorii je práce s osobami s problematickými identitami a s psychickými problémy. Výzkum psychicky nemocných lidí se zaměřoval na deviace. Smith zmiňuje, že Goffman na příkladu deviace, tedy možné odchylky od běžné podoby interakce ve společnosti, ukazuje, jak by měl vypadat běžný interakční řád (Smith, 2006: 10-11). Při studiu interakce tváří v tvář se Goffman obracel právě na tento průzkum v psychiatrické léčebně, kde s pacienty pracoval převážně v interakci, a vytvářel běžné komunikační situace. Jeho cílem bylo pochopit odlišnosti od běžného chování, které lze označit za normální nebo běžné ve společnosti. Na základě této odchylky potom vytvořil model různých situací ve společnosti. Čím více se snažil pochopit interakční řád a odlišnosti v komunikaci s psychiatrickými pacienty, tím více dokázal určit co je běžné či normální chování při komunikaci v interakci. Pacientům v léčebně chyběla schopnost porozumět části nebo všem složkám interakčního řádu. Také postrádali schopnost jednat na základě konvencí a očekávání. Pacienti nebyli schopni vytvořit adekvátní promluvu či odpověď, nebyli schopni reagovat a navázat konverzaci. Mezi další problematické deviantní znaky autor

zařadil: špatné rozumění morálce, etiketě, svému postavení, svému konceptu já a rozumění konceptu tváře. Dále také zaznamenal, že pacienti nerozuměli dané situaci, ve které se nacházeli, nevěděli, jakým způsobem provést práci s tváří, neznali pravidla obřadů a nebyli schopni porozumět pravidlům vytvořené komunikační hry (Goffman, 1967: 89).

Jeho výzkumná dráha interakce však začala psychologickým výzkumem: „[...] *working with William Soskin of the Psychology Department on study of the characteristics of social interaction*“ (Smith: 2006, 9). Díky tomuto výzkumu v roce 1954, kdy navštěvoval National Institute of Mental Health, Bethesda, Maryland, vznikla v roce 1961 kniha *Asylums* (Smith: 2006, 9). Zde se poprvé autor setkává se studiem interakce, a začíná se jí zabývat. Autor spolupracoval s psychologem, proto je pro něj neodmyslitelnou součástí interakce i psychologická stránka člověka. Léta pozoroval, jak psychika a aktuální emoční stav, může komunikaci ovlivňovat, proto ve svých knihách vždy bere ohled na lidské vnitřní rozpoložení, a přidává velkou váhu aktuálnímu psychickému stavu.

Další naprosto důležitá spolupráce se odehrála v roce 1958 na Department of Sociology at the University of California s Herbertem Blumerem (Smith, 2006: 9). „*K jeho učitelům patřili antropologové Charles William Merton Hart a Ray Birdwhistell, v Chicagu pak zejména sociologové Everett Hughes a Herbert Blumer a antropolog William Lloyd Warner*“ (Auer, 2014: 140). Dá se říct, že tento krok pro něj byl zlomový, protože našel odpovědi na své otázky a začal tvorbu, díky které se stal profesorem a vytvořil tak i teorii interakčního řádu. „*The publication of five books over the next five years ensured his rapid promotion to full Professor. These included the Presentation of Self in Everyday Life, which won him the 1961 MacIver Award for the best book in American sociology [...]*“ (Smith, 2006: 9).

K pochopení jeho pojetí komunikace v interakci a interakce ve společnosti používá autor řadu obrazných pojmenování. Jeho nejčastější metafory jsou divadlo – hra, hra ve smyslu dětské hry a rituál. Rituál, tedy nějaké tradiční chování s náboženskou tematikou, vnímal jako metaforu mezilidské komunikace nebo interakčního řádu jako takového (Smith, 2006: 3).

Hlavním předmětem jeho práce a vrcholem jeho zkoumání je „*face to face interaction*“, bezprostřední interakce tváří v tvář. Práce se bude zabývat tímto konceptem komunikace. „*Goffman considers the field of face-to-face interaction to be „naturally bounded“ (1996a: ix) by characteristics that seems to apply in all places and at all times*“ (Smith, 2006: 6).

Takto vykládá Smith Goffmanovo dílo. Znamená to, že podle Goffmana v jakékoliv interakci a komunikaci, která probíhá v bezprostřední blízkosti, existuje pokaždé stejný řád. Zkrátka se tato komunikace shoduje a stále se opakuje. Mění se pouze v závislosti na prostředí, a především se mění v závislosti na tom, které tváře se mezi sebou setkávají, a jaké procesy a práce s tváří v interakci probíhají. Ačkoliv může mít každá komunikace mezi dvěma lidmi jinou podobu, tedy konkrétně jinou variaci konkrétních slov a lexémů, bude se shodovat v interakčním řádu, sekvence komunikace se budou opakovat. Sekvence představují určité promluvy, které si jednotliví účastníci komunikace vzájemně vyměňují. Nepochybně je zapotřebí podle Goffmana zvážit i vliv regionu. Za region mohou být považovány národy, ale i menší národnostní celky (Čechy, Morava, Slezsko). Příkladem mohou být i etnografické regiony, například Lašsko, Chodsko atd. Samozřejmě, to bude fungovat stejně s jakýmkoliv jiným světovým regionem, či jazykem. Autor se snaží jen poukázat na to, že na základě regionu se konkrétní podoba komunikace, jako lexémy, slova a dialektismy mohou lehce odlišovat. Stejně jako kulturní zvyklosti provázány s regionem, jako podoba pozdravu, oslovení atd.

Goffman nevytvořil celou teorii o interakčním řádu najednou. Byl to dlouholetý proces. V jednotlivých knihách se nejdříve odděleně věnoval jednotlivým pojmům, konceptům a problematikách, které nakonec dohromady vytvořily finální teorii. K vytvoření konceptu tváře dochází autor tak, že se nejdříve zabývá psychologií, od které se dále posouvá. Proto před vytvořením pojmu tváře, se nejdříve Goffman zaobírá konceptem osoby já. Koncept já je osoba, která je nositelem emocí, poznání, úsilí a dalších psychicko-biologických prvků. Koncept já popisuje v knize *Presentation of Self in Everyday Life* (Smith, 2006: 35). Konceptu bezprostřední interakce tváří v tvář předcházela koncept osoby já v interakci, které se setkávají s jinými osobami já. Tímto setkáváním osob já pak autor vytváří odosobněný koncept tváře. Tento koncept tváře, se vytváří právě v interakci s druhou osobou, zatímco já existuje samotné a tvoří se převážně interkomunikací.

Z pojmu osoby já je znatelná určitá jedinečnost každé osoby, nebo jeho konkrétní schopnosti komunikovat. V konceptu tváře jde tato jedinečnost do pozadí a důraz se v této teorii klade na to, co je společné všem účastníkům interakce v určité společnosti. „*Often, Goffman simply follows standard usage in regarding „self“ as the seat of conscious awareness and identity, „individual“ as carrying notions of singularity and distinctness, and „person“ as implying an embodied agent who acts in some capacity*“ (Smith, 2006: 95–96).

Goffman předpokládá, že do interakčního řádu nevstupují osoby přirozeně, že různé typy společenských konverzací jsou naučené. Jedná se podle něj o koncepty provázané více s kulturou než s osobou člověka. Člověk či osoba já, která si uvědomuje situaci, řídí a usměrňuje své chování na základě toho, jaká je situace a podoba setkání, aby byla komunikace úspěšná, nebo cíleně neúspěšná. Proto autor používá metafory o hercích, maskách a hrách. Proto staví svou teorii na konceptech jako je zdvořilost a humor apod. To, jak vnímá komunikaci je podle něj strojené, uměle vytvořené chování, které má jasný řád. Proto je pro něj interakce v určitém smyslu rituálem, který má symbolický a generačně předávaný přesah. Proto je pro něj komunikace interakčním řádem, protože vznikla ve společnosti, je determinovaná kulturou a neustále se opakuje.

V dalších esejích se zabývá především o koncept prostředí, zabývá se pojmy jako je veřejný prostor a prostor, kde dochází k interakcím, nejčastěji používá termín setkávání. Veřejný prostor mu přijde prázdný a nenasycený o vzájemné sociální akce. Interakce zde vnímá jako vzájemný vztah, který účastníci komunikace navazují s nějakým účelem a cílem uspokojit své potřeby. Tyto myšlenky prezentoval v knize *Relations in Public*. Dále se zde zabývá myšlenkou místa či území a tím jak kultura může ovlivňovat komunikaci. Veřejná místa a sdílená prostředí jsou spjaté s nějakým oblastním povědomím o komunikaci a povědomím o chování na takových místech, jako je například obchod, kavárna, pošta atd. (Smith, 2006: 39).

Interakce, v Goffmanově výkladu, má i určitá ohraničení. Jsou pro něj důležité tři aspekty, se kterými pracuje a Smith je rozděluje takto: psychologie, nebo přesněji psychobiologie, kdy podobu interakce mohou ovlivnit fyzické procesy těla, charakter a emoce. Dále prostředí fyzické i psychologické, zkrátka prostor, kde se komunikace odehrává. Poslední je společenský aspekt, jako jsou například zvyky, tedy obecně sociologická a kulturní stránka (Smith: 2006, 6). Goffman se pohybuje v těchto třech dimenzích. Na základě studia jeho prací se však domnívám, že ačkoliv psychologii a biologii lidského těla bere v potaz, dává větší důraz na člověka jako člena společnosti a účastníka koloběhu ve společnosti. Dále klade větší důraz na osobu jako součást společenských konvencí, které jsou spjaty s kulturou a prostředím. S touto myšlenkou souhlasí i Smith. „*The natural boundedness of interaction is ultimately provided by the expressive, communicative, perceptual and physical capacities of the human species,*“ (Smith, 2006: 6).

Goffman tedy přikládá ve své teorii důraz na společnost a odklání se od psychologie. Smith popisuje fakt, že sociologický aspekt je pro Goffmana ten nejdůležitější. Interakci autor nevnímá jako tvorbu lidské zkušenosti, a žádným způsobem se nepouští do vyvrácení předpokladu, že interakce je zásadní pro tvorbu lidské zkušenosti, konstatuje pouze fakt, že řád interakce existuje, a má určitá pravidla. „*Interaction is much more a matter of social competence than we often believe*“ (Smith, 2006: 7). Závěrem je tedy myšlenka, že řád interakce je stále opakovatelný, ačkoliv se jednotlivé setkávání v interakci a komunikace pokaždé lehce odlišuje, a nikdy prakticky není identicky stejná, řád interakce je předvídatelný.

„*Universal human nature is not a very human thing. By acquiring it, the person becomes a kind of construct, built up not from inner psychic propensities but from moral rules that are impressed upon him from without. These rules, when followed, determine the evaluation he will make of himself and of his fellow-participants in the encounter, the distribution of his feelings, and the kinds of practices he will employ to maintain a specified and obligatory kind of ritual equilibrium*“ (Goffman, 1967: 45). Jako poslední aspekt, kterým se Goffman zabýval je pak zdvořilost a morálka. Společně pak tyto jednotlivé oblasti výzkumu a teorie stvořily koncept interakčního řádu.

1.2.2. Vliv Émila Durkheima a Herberta Blumera

Goffman se svou teorií zařazuje do sociologického směru, konkrétně se jedná o sociální behaviorismus a strukturalismus, ostatně jako u teoretiků, ze kterých vychází (Smith, 2006: 98).

„*Goffman maintained the strategic interaction with its concentration on taking the attitude of the other stands close to the concerns of Blumer's symbolic interactionism*“ (Smith, 2006: 50). Symbolický interakcionismus se objevuje v celé kostře teorie o interakčním řádu. Když Goffman vysvětluje fungování interakčního řádu, pojem situace a setkávání nebo jaký je rozdíl mezi úctou a způsoby, které tvoří zdvořilostní teorii, říká že je důležité rozumět symbolům dané společnosti.

Goffman ve své práci, konkrétně v stěžejních pojmech, které vedou k vytvoření jeho teorie, vychází z teorie Émila Durkheima, což je příslušník moderní sociologie a autor teorie o kolektivní vědomí (Jandourek, 2001: 67). Goffman primárně vychází z jeho teorií, když se snaží popsat rituál v interakci, který je naprosto nepostradatelný pro porozumění

interakčnímu řádu a Goffman se rituálem do hloubky zabývá. Odkazuje se na Durkheimovo vnímání náboženství v každodenním životě. „*Důležitým inspiračním zdrojem byla pro Goffmana sociologie náboženství Émila Durkheima, z ní přejímá své pojmy negativního a pozitivního rituálu*“ (Collins, 1988: s.43 in Auer, 2014: 141). Durkheim rituál vnímal z duchovního a církevního hlediska jako důležitou součást společenské struktury. „*Ritual, the third principal metaphor (drama and game, pozn.), applies aspects of Durkheim's sociology of religion to everyday interactional conduct*“ (Smith, 2006: 34).

Dále se Goffman shoduje s Durkheimem především ve filozofii výzkumu, a to tak, že se zaměřuje na hledání odchylek a deviací v komunikaci. Goffman se snažil své teorie o běžném interakčním řádu vysvětlit na pacientech psychiatrické léčebny, tedy na úplném opaku běžné či normální komunikace mezi lidmi v interakci. Durkheim své teorie také prokazoval na kontrastních příkladech. „*Like Durkheim and Freud, Goffman believed that much could be learned about normal social conduct by carefully considering it's abnormal forms*“ (Smith, 2006: 10).

Největší inspirací od Durkheima pro Goffmanovu práci byl zmíněný koncept rituálu, který je stavebním kamenem pro tvorbu interakčního řádu. „*Ritual for Durkheim was a standardized sequence of talk and activity that directs participants attention to especially significant objects of thought and feeling*“ (Smith, 2006: 50). Goffman od Durkheima přejímá vzorec toho, jak vypadá rituál, dále jaké jsou v rituálu složky a jaké osoby vstupují do vzájemné interakce. „*Durkheim contended that rituals build social solidarity among participants and reaffirm shared values. Goffman creatively adapted Durkheim's theory, imaginatively rendering it relevant to the analysis of gathering*“ (Smith: 2006, 50). Goffman Durkheimovu teorii posouvá do každodenního života a zaměřuje se na mikroanalýzu každodenních setkávání. Sekvence promluv a struktury těchto setkávání tvoří společnost a svět kolem nás. Vše funguje na základě pravidel, tedy řádu. Toto vše považuje Goffman za rituál, a vnímá ho úplně stejně jako Durkheim ten náboženský.

Další velká zmínka o Durkheimovi v teoriích Ervinga Goffmana je, když Goffman popisuje význam úcty (deference) a způsobů (demeanor), jako součást interakčního řádu a běžného života. Jedná se o stěžejní součást zdvořilostní teorie. „*In this paper I have suggested that Durkheimian notions about primitive religion can be translated into concepts of deference and demeanor, and that these concepts help us to grasp some aspects of urban secular living*“ (Goffman, 1967: 95).

Ve svých teoriích zmiňuje spoustu sociologů, antropologů a psychologů. Další významné teoretiky zmiňuje např. při popisování situace a komunikace se autor odráží od teorie Halla a Birdwhistella, kteří rovněž vnímají neverbální a verbální komunikaci jako nedělitelný celek, který musí být vnímán společně se všemi svými aspekty. „*At certain levels of analysis, then, the study of behavior while speaking and the study of behavior of those who are present to each other but not engaged in talk cannot be analytically separated. The study of one teasingly draws us into the study of the other. Persons like Ray Birdwhistell and Edward Hall have built a bridge from speaking to social conduct, and once you cross the bridge, you become too busy to turn.*” (Goffman: 1964, 134)

Na základě všech těchto jednotlivých stavebních kamenů, teorií, ze kterých Goffman vycházel, lidí, kteří ho inspirovali a dlouhá léta výzkumu a dílčích teorií nakonec dohromady vytváří Goffman celek. Tímto celkem je interakční řád, metodologický koncept interakčního setkávání tváří v tvář, který nyní bude na základě esejí a knih Ervinga Goffmana vysvětlen, budou definovány všechny jeho části a následně bude koncept představen jako celek a objasněn na příkladu z gastronomického prostředí. Nejprve však bude v práci vysvětlen úvod do sociální komunikace, interakce a způsob, kterým Erving Goffman vymýšlí koncepty svých teorií pomocí metafor.

2. Teoretická část

2.1. Sociální Komunikace

Pro začátek vysvětlování interakčního řádu je nejprve potřeba upřesnit a vymezit rámec, ve kterém se tato teorie pohybuje. To že se téma týká komunikace je naprosto zřejmé. Goffmanova teorie spadá do rámce komunikace sociální či sociálně-kulturní, ale co to znamená a čeho se to týká? Komunikační studia je obor, který vysvětluje komunikaci jako pojem, který se dá vnímat jako rámcově průřezové téma v odlišných vědních oborech. I z těchto důvodů existuje spousta způsobů, jak komunikaci zkoumat a jak ji analyzovat. Komunikační studia se jako samostatný vědní obor stále utváří. Mezi teoretiky komunikačních studií jako vědního oboru patří například Robert T. Craig, který se pokusil o jednotnou teoretickou strukturu pro studium komunikace. Rozdělil komunikaci do sedmi odvětví, nebo také pilířů výzkumu komunikace. Snaží se tímto způsobem odpovědět na otázku, co je tedy komunikace v oblasti výzkumu mimo součást určitého vědního oboru jako sociologie nebo psychologie (Craig, 1999: 119–120). Komunikace je podle Craiga multiparadigmatická, a měla by taková zůstat i jako samostatný vědní obor. Jeho vizí je, aby různé teorie komunikace dokázaly být koherentní napříč svými jednotlivými oblastmi a dále by fungovaly jako dialog mezi jednotlivými odborníky na dané téma v navrhovaných sedmi okruzích (Craig, 1999: 124–130).

Pro lepší uchopení jeho teorie budou nastíněny oblasti výzkumu a teoretizace komunikace, kterými se Goffman zabýval. Craig navrhuje sedm tradic, které zní takto: Rétorická (Craig, 1999: 135–136), Sémiotická (Craig, 1999: 136–138), Fenomenologická (Craig, 1999: 138–140), Kybernetická (Craig, 1999: 141–142), Sociálně-psychologická (Craig, 1999: 142–144), Sociokulturní (Craig, 1999: 144–146) a Kritická (Craig, 1999: 146–149). Tato práce se zabývá teorií Ervinga Goffmana a jeho teorií interakčního řádu. Goffmanovo dílo bude vymezeno pomocí sedmi pilířů, aby bylo jasné, v jakém výzkumném paradigmatu komunikace se autor pohybuje. Podstatné pro zařazení Goffmanovy teorie jsou tradice Sociokulturní a Sociálně-psychologická.

Sociálně-psychologická tradice se zabývá komunikací výhradně z pohledu chování jedince, interpersonální komunikací, a interakcí. „*Communication, in short, is the process by which individuals interact and influence each other. Communication may occur face-to-face or through technological media and may flow from one to one, one to many, or many to many, but in all formats it involves (contrary to the phenomenological view) interposed elements*

that mediate between individuals” (Craig, 1999: 143). Je pravda že hlavním předmětem Goffmanovy teorie je právě bezprostřední interakce tváří v tvář, její podoba, její obměny a její funkce. Goffman však tuto interakci pozvedá na úroveň společnosti a kultury. Nezabývá se tolik psychologickými procesy, ani ho nezajímá interakce z intrapersonální roviny člověka, ale zkoumá, jaké funkce mají tyto mikro interakce ve společenském kontextu jednotlivých regionů a jakou mají funkci celospolečenskou. Proto je důležitá druhá zmíněná Craigova tradice: Sociokulturní.

Komunikace v sociokulturní tradici je prezentována jako proces, který vytváří sdílené společenské hodnoty, tradice a kulturu. Komunikace umožňuje pochopit, jak vzniká společenský řád a život dané v společnosti nebo komunitě. *„Communication in these traditions is typically theorized as a symbolic process that produces and reproduces shared socio – cultural patterns. So conceived, communication explains how social order (a macro level phenomenon) is created, realized, sustained, and transformed in microlevel interaction processes”* (Craig, 1999: 144).

Podle Craiga komplikace v Sociokulturní tradici spočívají v úzké hranici mezi výzkumy. To autor myslí tak, že výzkumníci musí disponovat schopností odlišit mikro a makro analýzu či výzkum. Je to důležité pro získávání dat z těchto výzkumů, především je podstatné umět poznat, jaké závěry se z jednotlivých výzkumů mohou vytvářet. Například, ačkoliv určitý výzkum tématem zapadá do Sociokulturní tradice a tvoří hypotézy a teorie, které se vztahují na společnost nebo kulturu, nemohou být plně prokázány mikro výzkumem. Kvalitativní mikro výzkum je složité aplikovat na celou populaci, jsme schopni na základě výsledků z takového výzkumu popsat určitý jev ve společnosti, nelze však tvrdit, že se tento jev bude dít vždy. Navzdory tomu v sociokulturní rovině jistá analogie funguje, a to tak že množina interpersonálních komunikací, v Goffmanově podání rituálů a interakčních řádů, tvoří společenskou komunikaci (Craig, 1999: 145).

Podle Craiga by byl autor zařazen do Sociokulturní tradice. Pojetí komunikace podle Goffmana se vymezuje záběrem na komunikaci společenskou, především na komunikaci interpersonální (nemediovanou), částečně skupinovou (nemediovanou). Zatímco nebere v potaz komunikaci intrapersonální, masovou. Předmětem sociální komunikace v pojetí Goffmana je především interakce tváří v tvář, a to, jak se komunikace v interakci utváří ve společnosti u jednotlivců, na základě specifického prostředí, tématu a konvencí.

Je potřeba se zaměřit na to jakým způsobem Goffman komunikaci vnímá, jak s ní pracuje a na jaké aspekty komunikace se zaměřuje. Nejpodstatnější je pro autora určitě jaká komunikace probíhá v interakci, jaké má fáze, jak vzniká a jak končí. Ačkoliv Goffman předpokládá, že se komunikace vytváří právě u každého jedince jinačím způsobem, a vliv psychiky a názorů jedince do teorie zahrnuje, neklade na individuum velký důraz. Je pro něj důležitější společenský přesah. „*I assume that the proper study of interaction is not the individual and his psychology, but rather the syntactical relations among the acts of different persons mutually present to one another.*“ (Goffman, 1967: 2) Autor tedy pozornost od individua přesouvá ke vzájemným vztahům v komunikaci a interakci. Goffman vysvětluje, že ačkoliv individuum vstupuje do interakce, neprezentuje sebe a své názory, ale vytváří si aktuální identitu spojenou s konkrétní interakční situací. Člověk se utváří v interakci na základě toho, jak reaguje na svého komunikačního partnera v komunikaci. Když se Goffman baví o individuu, označuje ho metaforou „actor“ tedy jako herce, který do interakce vstupuje s určitým scénářem. A tento scénář existuje pro každý druh interakce v běžném společenském životě, jako například scénář pro gastronomické prostředí, tedy souhrn promluv, které používáme v restauracích (Goffman, 1967: 2). Psychologickou stránku jedince, který vstupuje do interakce, Goffman vnímá jako nepostradatelnou součást procesu, zároveň se však znovu snaží posunout spíše ke studiu a zkoumání sociálního vzorce komunikace.

Erving Goffman nejčastěji pracuje s komunikací tváří v tvář. Jeho pojetí komunikace úzce souvisí s pojmem interakce. Zároveň si uvědomuje podstatu komunikace jako celku, tedy že nefunguje primárně jako způsob předávání informací, ale funguje právě jako socializační prvek. „*Communications belong to a less punitive scheme than do facts, for communications can be by-passed, withdrawn from, disbelieved, conveniently misunderstood, and tactfully conveyed.*“ (Goffman, 1967: 43) Autor zde odlišuje komunikaci od faktů. Komunikace neslouží primárně ke sdělení faktů, užitečných informací, nebo vědomostí, ale má spoustu jiných funkcí. Tyto funkce vytváří podstatu interakčního řádu. Komunikace nemusí přenášet jednotky informace, ale může vyjadřovat pocity, usměrňovat, nebo může být čistě fatická neboli kontaktová. To znamená že komunikace má pro Goffmana nepostradatelný socializační přesah.

Komunikace je důležitá k zahájení interakce a k jejímu ukončení. K těmto konkrétním dvěma se váží i specifické ohraničené a omezené složky různých frází. Tyto fráze autor označuje jako svorky, tedy začátek a konec interakce. Když se však podíváme na lingvistiku

těchto svorek, je naprosto vyloučeno, aby tyto promluvy nesly nějaké informace či fakta, o komunikaci se však bezpochyby jedná. V gastronomickém prostředí se jedná nejčastěji například o „*dobrý den*,“ a „*neshledanou*.“ Komunikace je tedy prostředkem k tomu, aby bylo možné uskutečnit interakci. Interakce je pak nejdůležitější pojem pro celou teorii o interakčním řádu. Interakce je hlavní předmět této teorie. Je proto potřeba pochopit co interakci je a jak ji vnímá Erving Goffman. (Goffman: 1967, 43)

2.2. Interakce

Interakce ve společnosti podle Goffmana existují k uspokojování našich potřeb. Jeho pojetí interakce se týká především běžných mezilidských setkání, většinou se zabývá interakcemi v rodině nebo na běžných veřejných místech. Jedná se o dynamický vztah, který je aktuální, může být bezprostřední či mediováný. Komunikace bez interakce neexistuje, interakce je rámcem komunikace. Interakce ovšem bez komunikace existovat může, tedy při vzájemné interakci nemusí dojít k výměně slov potažmo informací. Jedná se o něco jako pole, ve kterém se nacházejí osoby nebo potencionální účastníci komunikace. „*Social interaction can be identified narrowly as that which uniquely transpires in social situations, that is, environments in which two or more individuals are physically in one another's response presence.*” (Goffman, 1983: 2)

Interakce začíná v momentu, kdy o sobě tyto osoby vědí a začnou na sebe nějakým způsobem reagovat, verbálně či neverbálně. V jádru se dá interakce popsat jako vzájemné navázání kontaktu. Erving Goffman ve svých pracích takto definuje začátek interakce jako moment, kdy dva jedinci nějakým způsobem navážou kontakt. Interakce v jeho pojetí končí, když dva jedinci přestanou být v kontaktu. (Goffman, 1983: 6-7)

Kontakt je tedy pro Goffmana nepostradatelným pojmem pro pojetí interakce. „*No contact, no interpersonal ritual.*” (Goffman, 1971: 71) Kontakt je pro Goffmana začátkem všeho, jak interakce, tak komunikace. Vzniká, když se osoby společně nacházejí v jednom prostoru v bezprostřední blízkosti, kdy na sebe mohou okamžitě reagovat. Autor říká, že telefonický kontakt splňuje podmínky okamžité odpovědi, ale má úplně jinou podobu než interakce bezprostřední. (Goffman, 1983: 6)

Goffman tvrdí, že bezprostřední interakce je specifická a vymezuje se od interakce, která probíhá pomocí nějakého média, bez kontaktu dvou lidí na jednom místě. Tento druh interakce je podle něj jedinečný. „*Face-to-face interaction has its own regulations; it has its own processes and its own structure, and these don't seem to be intrinsically linguistic in character, however often expressed through a linguistic medium.*” (Goffman, 1964: 136) Dále popisuje, že snaha navázat kontakt může skončit i bez odezvy, označuje to za takzvaný jednosměrný kontakt. Odmítnutí komunikace se dá také vnímat jako reakce, která s sebou nese spoustu různých znaků, jako uhnutí pohledem.

Na příkladu z návštěvy restaurace lze interakci popsat tímto způsobem.: Interakce v gastronomickém prostředí začíná tak, že zákazník vstoupí do podniku. Číšníka upozorní zvuk dveří, nebo zvuk židle. Je možné že číšník zákazníka pozoruje u usazení, anebo se o něm dozví při kontrole stolů, což je jeho základním pracovním postupem. Záleží na prostředí, na tom, zda se v restauraci nachází jiní zákazníci a na tom, jak je bar postavený. V momentu, kdy zákazník přichází, a číšník má šanci registrovat jeho existenci v uceleném prostředí restaurace či kavárny, vzniká interakce. Když zákazník přichází do restaurace vzniká totiž mezi zákazníkem a číšníkem kontakt. „*Every person lives in a world of social encounters, involving him either in face-to face or mediated contact with other participants.*“ (Goffman: 1967, 5)

Erving Goffman zprvu navrhuje pro interakci sestavit její etologii, tedy podrobný vývoj a průběh interakce, a pohled zevnitř z pozice běžného sociálního řádu ve společnosti. Nepostradatelné jsou proto mezilidské vztahy, a především vztahy těch, kteří do interakce vstupují (Goffman, 1971: x). Základem je tedy člověk, nebo individuum, které do interakce vstupuje. „*In discussions of face-to-face interaction, the term "individual" (or an equivalent such as "person") is inevitably used, as I shall also.*“ (Goffman, 1971: 3) Interakce tedy začíná u jedince, který každodenně vstupuje do vzorců jednotlivých setkání. Jedinec je pro Goffmana základ, protože on iniciuje konverzace a setkávání ve společnosti a tím ji zároveň tvoří, čímž zároveň vytváří aktuální kulturu. „*These are interactional units, not social-structural ones. They pertain entirely to the management of co-presence. I take them to be fundamental units of public life.*“ (Goffman, 1971: 19)

Další nepostradatelnou součástí interakce, po navázání kontaktu, je dialog. V momentu, kdy individuum začne interakci a v ní začne komunikovat, ať už se jedná např. o omluvu, prosbu, oznámení, nebo jakoukoliv jinou promluvu, očekává se od komunikačního partnera určitá odpověď. Interakce funguje na tomto principu, jedinec se potřebuje ujistit, že jeho promluvu někdo slyšel, proto automaticky čeká odpověď, nebo vyžaduje nějakou reakci. Pokud na něj druhý člověk reaguje, pak je dialog úspěšný. Podstatou pro Goffmana je, že interakce má povahu dialogu (Goffman, 1971: 119). Nemusí se však jednat o dialog slovní, ale také o výměnu očního kontaktu, mimiky či gest.

Pro Goffmanovo pojetí interakce je nepostradatelná morální stránka a vzájemná slušnost, která je neoddělitelnou součástí řádu interakce na veřejných místech. Morálka, způsoby, uctivé chování (viz.2.4) a zdvořilost (viz.2.9) určují, jak bude interakce vypadat, jak bude

navázán kontakt a jak bude ukončen. Stejně tak absence morální a zdvořilostní vybavenosti ovlivňuje interakci a řád. Morálka zde funguje jako jednotka míry, nebo škála, na které se zobrazuje kvalita interakčního řádu. Morální naučené zásady podle autora vytvářejí podobu dialogu. Snaha naplnit ideály morálky a dobrého chování, nebo naopak cíleně narušit tento ideál vytváří obsah interakce. (Goffman, 1971: 138).

Nyní byly shrnuty všechny možné přístupy k vnímání interakce a všechny možné varianty, jak se o interakci a komunikaci v rámci interakce autor zmiňoval, které jsou podstatné pro tuto práci. Interakce je úplný základ Goffmanovy teorie a odvíjí se od ní všechny ostatní pojmy. Nyní je třeba vysvětlit a ukázat, jakým způsobem autor uvažuje a jak vytváří teoretické koncepty svých prací. Jedná se hlavně o tvorbu obrazných přirovnání. Proto v následující kapitole budou rozebrány nejdůležitější metafory, které autor používá k vysvětlení interakčního řádu.

2.3. Základní metafory Ervinga Goffmana

Erving Goffman ve svých dílech používá mnoho přirovnání, aby vysvětlil jednotlivé koncepty, principy a procesy ve společnosti. Metafory jsou u tohoto autora naprosto podstatné pro porozumění teorie a veškerých konceptů, stejně tak pro pochopení interakčního řádu. Erving Goffman používá velmi komplexní a složitý jazyk pro popsání svých myšlenek, a metafory se staly stěžejními body a pilíři napříč jeho teoriemi, které popisují hlavní body, způsob uvažování a vytváření souvislostí. Stejně tak má Erving Goffman velmi specifické myšlenkové pochody a procesy a metafory vysvětlují čtenářům jeho práci, jak jednotlivé koncepty v jeho teoriích fungují. Teorie interakčního řádu je také postavena na řadě metafor a jejich vzájemné propojení tuto teorii definuje.

Ve svých dílech používá různá obrazná pojmenování, ale tři z nich se opakují napříč jeho publikacemi nejčastěji. Jedná se především o tematiku divadla a dramatu, druhá metafora je hra ve smyslu dětské hry, nebo karetní hry, kterou používá k popisování interakce a situace. Na metaforu divadelní hry a dramaturgie dále navazují další metafory jako hraní a herec (act, actor). Celý svět je v tomto pojetí vnímán jako jeviště (stage), nebo pódium na kterém se setkávají různí herci, kteří mají různé role. Jeden herec může mít dokonce více rolí, ale záleží na tom, v jakém dějství nebo pozici se nachází. Metafora herce a divadla se později v jeho vrcholné teorii o interakčním řádu vyvinula do tváře (viz.2.5). Poslední metaforou, která je nezbytná pro pochopení interakčního řádu je rituál.

Koncept hry, ve smyslu dětské hry, se objevuje ve třech autorových dílech: *Encounters*, *Interaction Ritual* a *Strategic Interaction* (Smith, 2006: 46) „*Games also allow Goffman to come to a fuller appreciation of how individuals are caught up in the reality that transpires moment-to-moment in encounters, and how they offer opportunities for the sanctioned display of the valued qualities of character. Goffman weaves together these elements and links them to the ritual metaphor, which is the prime means he uses to explore the moral dimension of interaction.*“ (Smith, 2006: 50) Autor ve svém vrcholném díle *The Interaction Order* vysvětluje princip interakčního řádu metaforou „*card game*“ (Goffman, 1983: 7), tedy konkrétně karetní hrou. Dva jedinci jsou přítomni v jednom prostoru, navázali kontakt, a mají k dispozici nějaké karty, které mají nějaký efekt, a jsou si vědomi posloupnosti jednotlivých tahů. V momentu, kdy účastníci komunikace sdílí určité fyzické prostředí, jsou schopni ho vyhodnotit, jsou schopni odhadnout co se od nich očekává, pak na základě těchto

informací komunikují, mají potřebu se nějak projevit a naplnit očekávanou interakci (Goffman, 1983: 7).

Každý z účastníků komunikace je hráč, který má k dispozici určitý počet karet, každá z nich něco znamená a má jinou funkci a vyvolává jiný efekt. V momentu, kdy jeden z hráčů zahraje kartu, jeho spoluhráč odpovídá příslušnou kartou, která reaguje na odhozenou kartu. Aby byla hra úspěšná oba hráči musí být obeznámeni s pravidly hry, aby věděli, jakou mají zahrát další kartu, aby měli možnost adekvátně reagovat. Stejně jako v interakci, když slyšíme promluvu nebo vidíme gesto, víme, jak máme pokračovat a jak reagovat. Zároveň je pro karetní hru příhodné srovnání i to, že se vždy hraje v bezprostřední blízkost, kdy hráči jsou ve vzájemném kontaktu a mohou spolu interagovat.

Hra je v pojetí Ervinga Goffmana v interakci zařazena jako určitá strategie. Lidé, kteří vstupují do interakce, mají určitý záměr, ten může být persvazivní až manipulativní, a jejich intence spočívá v tom, že očekávají nějaký jasný spád. Metafora o hře vysvětluje, že každá interakce má pravidla hry, a zúčastnění do této interakce vstupují s povědomím o tom, jak se tato hra hraje a jaké má pravidla. V zájmu zúčastněných je tato pravidla dodržovat. „*The purpose of the game is to preserve everyone's line from an inexcusable contradiction, while scoring as many points as possible against one's adversaries and making as many gains as possible for oneself.*“ (Goffman, 1967: 24) Právě proto byl jedním z nejdůležitějších výzkumů od Ervinga Goffmana ten v psychiatrické léčebně, protože pacienti nejsou schopni tuto normalitu a společenské očekávání detekovat a jednat dle očekávání. Je to jako by měli před sebou balíček karet, který dosud nikdy neviděli, a neměli ponětí, jak hru hrát a v jakém pořadí karty odhazovat. (Goffman, 1983: 7)

Další přirovnání, které autor používá k vysvětlení teorie o interakční řádě je „*a play*,“ jedná se o metaforu divadelní hry, kterou Goffman používá v článku The Interaction Order (Goffman, 1983: 7). V tomto článku se chápání této metafory liší od toho, jak se o divadle a dramaturgické tématice vyjadřuje autor v jiných knihách, jako je například Všichni hrajeme divadlo, kde má metafora divadla představovat především svět jako pódium na kterém se střídají herci s jinými maskami a jinými promluvami na základě toho, jaká je povaha setkání. Tato metafora „*a play*“ v článku z roku 1983 navazuje na karetní hru, a konkrétně Autor popisuje druh bezprostřední interakce jednoho člověka k většímu publiku. Jeden člověk, například přednášející profesor, nemůže hrát jednu karetní hru se všemi žáky. Nemůže hrát se všemi najednou stejnou hru, musí ji hrát sám s celým publikem. Funkce publika není však

hrát hru, není v jeho kompetenci odehrát další tah, ani poskytnout odpověď nebo akci. Prezентující může pracovat pouze s mírou porozumění a uznání, která se projevuje například tleskáním. (Goffman, 1983: 7) Snaží se pouze vysvětlit rozdíl v podobě interakce mezi dvěma lidmi v úzké skupině a interakce jednoho člověka k velké skupině.

2.3.1. Rituál

Nejrozšířenější a nejznámější z Goffmanových metafor je rituál. Je nezbytně důležitý pro pochopení interakčního řádu. Podobně jako metafora o divadelní hře a herci se vyvinula do pojmu tváře pak i rituál se časem částečně transformoval do pojmu řád interakce. Samotný pojem rituál by při čtení Goffmanových děl mohl být pochopen jako metafora interakčního řádu. Oba pojmy spolu totiž úzce souvisí, prolínají se a jsou neoddělitelné. Řád interakce je však více metodologický, ustanovený a obsahuje konkrétní postup a má strukturu. Zatímco rituál by mohl být vnímán jako rámec, ve kterém interakční řád funguje.

Rituál je metafora, která vychází především z teorie Émila Durkheima, konkrétně z knihy *The Elementary Forms of the religious Life*. (Smith, 2006: 50) Goffman od Durkheima přebírá a dále rozvádí myšlenku toho, že rituál je uzavřený proces, který vytváří určitá forma aktů a konverzací a určitých promluv. Goffman tvrdí, že rituály nemusí mít jen náboženský a spirituální podtext. Konkrétně, že se nemusí odehrávat jen v církvích a kultech, jako je třeba mše svatá, nebo obřadní tanec u indiánů a uctívání duchů lesa. Vidí rituální chování v každodenním životě, v každé jednotlivé interakci. Důležitý je ten moment a akce, která má schopnost sjednocovat a vytvářet soudružnost. Tímto se Goffman od Durkheima vymezuje. V původní myšlence Emila Durkheima, kdy jde o náboženský rituál, existuje předpoklad, že tento akt sdružuje lidi jedné víry a ti vytvářejí komunitu a kulturu. Goffman tuto myšlenku opět přenáší na běžnou komunikaci v společenských setkáních na veřejných místech. Tyto „mikro“ rituály pak tvoří komunity ve společnosti, kulturu, či identitu národa.

Rituál je tím silnější, čím častěji a frekventovaně se účastníci komunikace dostanou do vzájemného kontaktu. Upevňuje se právě tím, že se obdobná interakce stále opakuje. Ačkoliv v ní mohou figurovat jiné konkrétní promluvy a fráze, fáze interakce jsou stále stejné. (Goffman, 1971: 72) Autor poukazuje na to, jak významný podíl na tvorbě společnosti a kultury jednotlivé interakce na veřejných místech mají, proto tato setkání označuje jako rituál. Goffmanovo pojetí běžné mezilidské komunikace je vnímáno jako něco zázračného a významného. Nyní byl koncept interakčního řádu vysvětlen pomocí Goffmanových metafor. Samozřejmě jich používá mnohem více, tyto se nejvíce hodí pro

popsání konceptu této práce. Nyní bude vysvětlen Goffmanův vrcholný koncept řád interakce a pojmy, které ho vytváří.

2.4. Řád interakce

Řád interakce je autorova vrcholná myšlenka, ke které se jeho zkoumání a tvorba uchyluje v průběhu jeho celoživotní práce. Primární výzkumná metoda interakčních řádů je kvalitativní mikroanalýza jednotlivých komunikačních aktů a interakčních situací. Své myšlenky, které vedou až do tohoto bodu shrnuje v článku *The Interaction Order* v *American Social Review* v roce 1983. Publikace o interakčním řádu popisuje vrcholnou teorii, jak vnímat vzájemnou bezprostřední interakci. Řád má určité složky a strukturu. Jedná se o oboustranný mechanismus, je ustanovený, homogenizovaný, opakovatelný. Dalo by se říct, že se jedná o metodologii interakční situace. Zároveň však autor připomíná, že i tak je každé setkání a každý řád interakce jedinečný. Řád je tvořen a spolu určován jednotlivými pojmy, konkrétně: tvář, práce s tváří, setkání, jednotliví účastníci, tedy osoba já, jejich výchova a kultura či schopnost vytvořit zdvořilost a porozumět situaci ve které se nacházejí (Goffman, 1983: 12). Všechny tyto pojmy budou podrobně vysvětleny v dalších kapitolách práce.

Řád interakce a navrhovaná mikroanalýza se dá obsáhnout prakticky na všechny interakce, které probíhají ve společnosti na veřejných i soukromých místech. „*This body to body starting point, paradoxically, assumes that a very central sociological distinction may not be initially relevant: namely, the standard contrast between village life and city life, between domestic settings and public ones, between intimate, long-standing relations and fleeting impersonal ones*” (Goffman, 1983: 2).

Autor se vyjadřuje explicitně ke slovu „*order*,” tedy řád, který pro něj představuje specifickou podobu určitých aktivit ve společnosti. Připodobňuje řád k „*the economic order*” (Goffman, 1983: 5). Jedná se o řád aktivit ve společnosti, které mají základ ve sdílených předpokladech osob určité společnosti, o tom, jak poznávají svět okolo sebe, jak o něm uvažují a na základě toho jednají. „*[...] orderly interaction is seen as a product of normative consensus, the traditional sociological view that individuals unthinkingly take for granted rules.*” (Goffman, 1983: 5) Tyto předpoklady jsou podle autora normativní, a také obsahují schopnost sebeovládání jedinců (Goffman, 1983: 5). To znamená, že tyto procesy jsou jednoduše založeny na společenské konvenci. Lidé se podle řádu orientují a chovají, protože je to v rámci společenského konsenzu pro všechny výhodné.

„*The workings of the interaction order can easily be viewed as the consequences of systems of enabling conventions, in the sense of the ground rules for a game, the provisions of a traffic code or the rules of syntax of a language.*“ (Goffman, 1983: 5) Interakční řád je

sestaven ze systémů těchto konvencí. Autor pro konvence používá metaforu a označuje je za pravidla hry. Pravidlo této hry, kdy hrou je úspěšně začít a ukončit interakci v běžné situaci, je povědomí o určitém etickém kodexu dané společnosti a schopnost ovládat jazyk a syntax. (Goffman, 1983: 5)

Jedná se tedy o kooperativní tendenci společně nějaký řád tvořit. Účastníci komunikace spoluutváří situaci a určitý řád, na základě pravidel, které jsou utvářeny a předávány v rámci určité společnosti. Nezbytnou součástí interakčního řádu je podle autora etiketa dané společnosti. Pro popis svých teorií vychází ve své práci z roku 1967 z knihy etikety: Anonymous, *The Laws of Etiquette* (Carey, Lee, and Blanchard, Philadelphia, 1836), p. 188 (Goffman: 1967, 62). Etiketa, morálka a zdvořilost jsou pro autora neoddělitelnou součástí interakčního řádu, protože vytváří zdvořilost.

Pro řád v obecné rovině je však důležité definovat vzájemnou úctu a způsoby, které utvářejí povahu etiky a morálky dané společnosti a společně tvoří teorii zdvořilosti. „*Deference*” (Goffman, 1967: 62) je deference tedy vzájemná úcta. „*Deference can take many forms, of which I shall consider only two broad groupings, avoidance rituals and presentational rituals.*” (Goffman, 1967: 62) Autor rozděluje řád založený na úctě na dva typy. První je přímý a kontaktní, kdy se jedinci k sobě navzájem chovají aktivně v souladu s morálními zásadami dané společnosti. Druhý je pak nekontaktní a pasivní proces, konkrétně se jedná například o tabu. V rámci zdvořilostní teorie je totiž možné se komunikaci vyhnout, nebo se vyhnout tématům, o kterých se nemluví, protože můžou přivést účastníky komunikace automaticky ke studu. Stud je podle autora moment, kterému se snaží každý účastník komunikace v interakčním řádu vyhnout, tak aby nevznikla trapná situace.

V restauraci by byl vhodný příklad, když přijde v hovoru na nějaké tabu téma, v rámci interakčního řádu si účastníci komunikace vzájemně usilují tomuto tématu nebo tabu chování vyhnout. Například u stolování, když někdo smrká, anebo mu upadne kousek jídla na oblečení, je žádoucí a vzájemně uctivé, když okolí na tuto situaci nereaguje, aby nepoškodili jeho tvář, a aby nevznikla trapná situace. Tento nezaujatý přístup jednotlivce je v tomto případě vnímán jako žádoucí.

„*Demeanor*” (Goffman, 1967: 78) jedná se o způsoby chování na určitých místech a v určitých situacích, do českého jazyka by se to dalo přeložit zkrátka jako mravy, způsoby. Tímto způsobem přeložil tyto pojmy i Jiří Šubrt v Sociologickém časopise, XXXVII, (2/2001) v kapitole Dramaturgický přístup Ervinga Goffmana. „*Rules of demeanor, like*

rules of deference, can be symmetrical or asymmetrical. Between social equals, symmetrical rules of demeanor seem often to be prescribed” (Goffman, 1967: 78).

Uctivé chování a způsoby „*deference*” a „*demeanor*” fungují společně a vytváří zdvořilost, vzájemně se doplňují a vytvářejí žádoucí prostředí interakčního řádu. Autor říká, že v momentu, kdy ke komunikačnímu partnerovi v interakci nepřistupujeme s dostatečnou úctou, tento fakt nelze zakrýt dobrými způsoby. Bez úcty tyto způsoby mohou být vyloženy v jiném negativním kontextu. Stejně to funguje i v opačném případě. Pokud se k partnerovi chováme bez jakýchkoliv způsobů, fakt že osobu respektujeme a chováme k ní úctu, situaci k lepšímu nezmění, a toto chování bude vyloženo jako nezdvořilé (Goffman, 1967: 83). Úplně banálně to lze opět vysvětlit na číšníkovi. Pokud ctí zákazníka, ale bude s ním hovořit nezdvořile, tedy například, ho na místo „*dobrý den*” pozdraví „*ahoj,*” zákazník tuto situaci bude vnímat jako bez jakýchkoliv způsobů nebo zdvořilosti vůči jeho vlastní osobě. „*Deference se projevuje ve zdrženlivém chování (např. mlčenlivost v trapných situacích) a zdvořilosti (komplimenty, pozdravy apod.); demeanor ve způsobech (např. způsoby stolování), které musí jednající projevít, aby dokázal svou spolehlivost jako partner.*“ (Šubrt, 2001: 247)

Způsoby chování a vzájemná úcta způsobuje, že jednotlivci mezi sebou mohou mít symetrický nebo asymetrický vztah. Tento vztah souvisí s tím, jaké tváře přicházejí do interakce (viz.2.5). V určitých kulturách je tento vzájemný vztah ustálený, například mezi profesemi. Autor vysvětluje problematiku na příkladu návštěvy lékaře, tedy vztah mezi pacientem a doktorem je asymetrický, a na základě toho bude vypadat i podoba komunikace a promluv. Lékař vzbuzuje určitou autoritu. Praktikuje se vzájemné vykání, pacient za vyšetření poděkuje atd. Úcta podle něj nemusí být pouze slovní, ale vzájemné projevování úcty mezi lidmi se projevuje i skrze jiné symboly či chování. Například, před návštěvou doktora se sluší vykonat hygienu a vyčistit si zuby, aby lékaři nebylo nepříjemné provést vyšetření. (Goffman, 1967: 82) V gastronomii se také vyskytuje jednoznačně asymetrický vztah. Číšník by měl ideálně splnit veškeré přání zákazníka, i když zákazník udělá chybu, číšník to nedává najevo. Zákazník je v tomto případě naprosto nadřazený a úkolem číšníkovy tváře je zůstat vždy zdvořilý a uctivý.

Interakční řád je tedy struktura společenských setkávání, která slouží jako návod k tomu, jak zachovat tvář, aby nikdo nebyl zranitelný a aby se všichni vyhnuli studu. „*It is plain that each participant enters a social situation carrying an already established biography of prior*

dealings with the other participants – or at least with participants of their kind; and enters also with a vast array of cultural assumptions presumed to be shared” (Goffman, 1983: 4). Stud neboli „*embarrassment*” (Goffman, 1983: 6) je oddělený od klasické struktury interakčního řádu. Smyslem řádu je se studu vyhnout. Stud přichází v momentu, kdy je řád interakce v jakékoliv části narušen. Všichni účastníci interakce v jakékoliv situaci se tedy přirozeně snaží studu vyvarovat.

Existují však případy, kdy jeden účastník komunikace může chtít, aby se jeho komunikační partneri cítili zahanbeně a účelně vytváří trapnou situaci. Souvisí to však s jeho aktuálním psychickým rozpoložením, a nejedná se o naplnění řádu interakce. Pokud se stud začne projevovat, okolí na to určitými způsoby v rámci řádu reaguje. Stud má fyziologické projevy, autor zmiňuje především: zčervenání ve tvářích, koktání, neobvykle nízký nebo vysoký hlas, nebo jiná změna v hlase jako je rozechvění, ztišení, dále pocení, blednutí, třes, váhavé pohyby, uhýbání pohledem a roztržitost (Goffman, 1967: 97).

Autor popisuje, že přirozený stud a obava o svou tvář nemusí vždy nastat, protože ve společnosti se vyskytuje zmíněná asymetrie a stereotypy. V tomto případě většinový účastník v interakci nemusí pociťovat ohrožení, naopak pociťuje nadřazenost. V Českém prostředí by se mohlo jednat například o romskou komunitu, kdy příslušník národnosti většiny v interakci s romem může pociťovat nadřazenost. Stejný princip může způsobovat věk, nebo pohlaví. Například muž se může cítit nadřazeně nad ženou, a to se projeví v podobě komunikace (Goffman, 1983: 6). Stejně tak v restauraci se může cítit být zákazník nadřazen a může toho zneužívat, může různě zesměšňovat číšníka a chtít po něm nereálné úkoly.

Interakční řád je tedy soubor pravidel a konvencí, který vytváří jakoukoliv komunikaci ve společnosti a na veřejných místech. Řád má normativní podobu a pevnou strukturu. Celkový interakční řád je určený lidmi, kteří vstupují do interakce a jejich motivací a potřebou iniciovat nějakou komunikaci. Řád je také určen schopností a povědomím osob o uctivém chování a způsobech a schopnosti zdvořilosti. Zdvořilost se utváří pomocí „*deference*“ a „*demeanor*“, tedy používáním zdrženlivého a zdvořilého chování a aplikováním způsobů či mravů určité společnosti.

2.5. Tvář

Základní pojem, který je nepostradatelný pro pochopení interakčního řádu je „*face*” neboli tvář. Erving Goffman se snaží o teoretické uchopení bezprostřední interakce. „*Face to face*,” což lze přeložit jako „*tváří v tvář*,“ je hlavním předmětem Goffmanovy teorie o interakčním řádu. Jeho cílem je zjistit a definovat co je to tou tváří, interakci tváří v tvář.

V sociologii lze najít i jiné pojmy, které se k tomuto konceptu přibližují, ale ani jeden z nich není synonymem pro tento pojem. Nejbližší pojem by mohla být role (otec, zaměstnavatel atd.), ovšem tvář není tak statická a jasně definovaná. Tvář je vlastně dynamický vztah, který vzniká v interakci, a je k němu zapotřebí kontakt a plná zúčastněnost minimálně dvou účastníků komunikace v bezprostřední interakci. Role existuje sama o sobě a je ji možné naplnit v několika situacích, zatímco tvář vzniká až samotnou konkrétní situací, a existuje pouze v ní samotné. Tvář vzniká až reakcí účastníků komunikace na sebe navzájem, konkrétní promluvou a konkrétním postojem, který účastník komunikace zaujímá v určitém setkání.

Tvář je předchozí kapitole do jisté míry (viz.2.3.) vysvětlena pomocí karet hry. Tvář vzniká až ve hře samotné. Na základě této tváře jsou odhazovány karty v podobě promluv. „*At such times the person's face clearly is something that is not lodged in or on his body, but rather something that is diffusely located in the flow of events in the encounter and becomes manifest only when these events are read and interpreted for the appraisals expressed in them*“ (Goffman, 1967: 7).

Pro lepší pochopení problematiky tváře je dobré zmínit dva pojmy a těmi jsou „*stand*“ který pro účely této práce přeložen jako postoj „*line*,“ která je pro potřeby této práce přeložena jako promluva. Postoj lze vyložit jako zaujmutí určitého postavení vůči dané situaci a vůči ostatním účastníkům komunikace. Promluva v sociální interakci představuje souhrn verbálních a neverbálních projevů v interakci po navázání kontaktu.

„*Regardless of whether a person intends to take a line, he will find that he has done so in effect. The other participants will assume that he has more or less willfully taken a stand, so that if he is to deal with their response to him he must take into consideration the impression they have possibly formed of him*“ (Goffman: 1967, 5). Když jedinec vstupuje do interakce, začíná se nějakým způsobem projevat a následně vyjadřuje svoji promluvu a zároveň

reaguje na svého komunikačního partnera. Na základě této promluvy, začíná protějšek vnímat, jaký komunikační partner zaujímá postoj.

Tvář je definovaná do jisté míry jako vztahy v určitých interakcích. Jinak řečeno druh interakce určuje podobu tváře ve specifické situaci. „*Most anchored relationships seem to come into being for reasons outside themselves, a direct and immediate result of institutional arrangements (Sibling, customer, co-worker, neighbor, are examples)*” (Goffman, 1971: 205). Tyto vztahy byly již dříve zmíněny (viz.2.4), jedná se o symetrii a asymetrii. Uvědomění těchto vztahů ve společnosti a v dílčích interakcích je důležité pro naplnění a zachování tváře. Vždy je přítomná rovnováha, nebo nerovnováha. To znamená, že mezi dvěma účastníky komunikace a jejich aktuálními tvářemi je buď vztah na základě nadřazenosti, nebo naopak podřazenosti. Tento dojem dominance nebo submise vzniká rovněž na základě kulturních a sdílených předpokladů a dojmů o společnosti.

V gastronomii mohou být pravidla vztahů mezi tvářemi číšníka a zákazníka vnímány takto.: zákazník by měl mít nadřazenou pozici, ale zároveň by se neměl nad číšníka povyšovat ale respektovat ho. Číšník by se neměl dostat do nadřazené pozice, aby dal prostor zákazníkovi objednat si podle jeho představ. Spekulativní je například situace, kdy zákazník chce objednat něco, co není na jídelním lístku, ačkoliv se to číšníkovi nemusí líbit, měl by být stále zdvořilý a nabídnout nějakou alternativu. Pokud číšník tuto objednávku nepřijme, i tak by měl být zdvořilý. Zákazník by měl reagovat vlídně a s úctou i na odmítnutí změny jídelního lístku. Tyto problémy vznikají proto, že zákazník si svou nadřazenou funkci v tomto případě uvědomuje a zneužívá ji.

Tvář v Goffmanově pojetí je tedy koncept souboru chování a komunikačních projevů, tedy komplex postoje a promluv naplnění očekávání a vzájemné respektování vztahu v dané situaci. Tvář se vytváří v samotném ojedinelém setkání. Povaha setkání dává tváři podobu. Dále tuto podobu ovlivňuje komunikační partner, se kterým vznikla interakce a následná komunikační výměna. To proto, že tvář vzniká především v reakci na druhého člověka v interakci. Není to tedy charakteristika, která je spojená s určitou osobou, je to odosobněný konstrukt, který může zaujímat více osob vstupující do podobné interakce (Goffman, 1967: 6).

Dále je koncept tváře úzce spojen s očekáváním. Tato očekávání jsou vytvořena na stranách komunikačních partnerů. Zároveň je toto očekávání nutné vnímat rovněž jako samostatný konstrukt, který souvisí se situací a s tím, jak je zvykem tuto situaci v jednotlivých kulturách

vytvářet, nebo zkrátka jak tato situace či setkání probíhá na základě konvencí. Každý účastník komunikace má od setkání určité očekávání, má nějaký cíl a na základě toho volí tvář.

Aby byla problematika lépe uchopitelná, tak se ji Goffman neustále přirovnává a vysvětluje na rozdílech, nebo kontrastech v jiných kulturách. Konkrétně porovnává veliké společnosti, anglosaskou a čínskou. Uvádí příklady, jak lze v těchto odlišných kulturách ztratit tvář v interakci. „*In our Anglo-American society, as in some others, the phrase "to lose face" seems to mean to be in wrong face, to be out of face, or to be shamefaced. The phrase "to save one's face" appears to refer to the process by which the person sustains an impression for others that he has not lost face*“ (Goffman, 1967: 9).

Tvář číšníka je tedy podle této teorie definována až v momentu, kdy vzniká kontakt se zákazníkem, nebo hostem v restauraci. Až v tento konkrétní moment, v konkrétním interakčním řádu, kde je aplikovaný řád vzniká tvář číšníka. Na základě toho, jakým způsobem je číšník zdvořilý, jak komunikuje, jak vypadá, tudíž jaké má neverbální znaky, se vytváří číšníková tvář. Samozřejmě, je nutné zahrnout kulturní rozměr, druh společnosti či určité komunity a podobu samotného podniku. Tvář číšníka je výrazně určena očekáváním určité společnosti a kultury. V každé kultuře, a v každé vrstvě společnosti této kultury existují nároky na to, jak má číšník vypadat, jak se má vyjadřovat. Zákazník při vstupu do restaurace má určité očekávání, a ověřuje si ho v reakci na tvář číšníka. Host restaurace má nějaké očekávání ohledně toho, jak bude probíhat interakce s číšníkem, očekává zdvořilost, dobrou komunikaci a schopnost odpovědět mu na jeho požadavky. Číšník by měl být komunikativní ale nevtíravý. Očekávání ohledně tváře číšníka se může lišit v různých kulturách. Jako například v Asii a v naší západní kultuře, stejně tak se bude lišit tvář číšníka na vesnici nebo ve městě. Obecné povědomí o tváři číšníka je takové, že používá mnoho zdvořilostních frází, často používaná slova jsou děkuji a prosím, používá mnoho podmiňovacích výrazů, také často používá zdvořilostní fráze a vždy vyká. Nesnaží se poukazovat na chyby nebo neznalost zákazníka. Do neverbálních znaků pak patří upravenost, v některých restauracích i dress code. Je žádoucí neutrální výraz, gestika i mimika, až na úsměv, který je žádoucí. Měl by probíhat oční kontakt.

U zákazníka se předpokládá, že bude také zdvořilý a že bude respektovat práci číšníků. Zde však vzniká velká míra asymetrie mezi číšníkem a zákazníkem, protože zákaznickova tvář má určitou společensky uznanou výhodu, zákazník je vždy v právu. I když zákazník udělá

nějakou komunikační chybu, číšníkovým posláním by mělo být zachránění zákaznickovy tváře, i kdyby měl přijít o tu vlastní. U zákazníka se očekává stejná míra zdvořilosti jako u číšníka. Pokud tomu tak z nějakého důvodu není, číšnickova tvář by měla zůstat stále zdvořilá. Je společensky nepřijatelné, aby začal být číšník nezdvořilý. Do zákaznickova neverbální komunikace, která je součástí tváře také zahrnuje upravený oděv, ačkoliv číšník, by měl správně obsloužit každého bez předsudků. Do tváře zákazníka patří i jeden specifický znak. Existuje očekávání, že zákazník nechává spropitné, což je jednoznačně součástí rituálu návštěvy gastronomického zařízení.

Tvář má určité „*atributy*“ tedy soubor projevů, které tuto konkrétní tvář charakterizují. Člověk, který zaujímá v komunikační výměně určitou tvář, disponuje určitými atributy. Jedná se o žádoucí stav, kdy účastník komunikace ví, co se od něj čeká, a uvědomuje si, že tyto atributy musí vykazovat. Je však možné že jedinec, který vchází do interakce s tím, že atributy dané tváře nedisponuje, například nemá v povaze být extrovertní a komunikativní, proto by pro něj mohlo být komplikované být číšníkem. V tomto momentu dochází k nabourání tváře a popření její funkce v této interakci, a situace se tak může měnit, může dojít až ke studu (Goffman, 1967: 6). U číšníka je atributem například to, že se od něj očekává že je seznámený se sortimentem. U zákazníka se jedná například o ponechání spropitného.

Goffman dále vysvětluje koncept tváře na základě různých spojení a frází, pomocí kterých se snaží přiblížit různé situace, jak tvář funguje v jeho pojetí v interakci. „*Be in wrong face*“ je situace, kdy se jedinec pokouší naplnit určitou tvář, ale v tomto snažení pochybí. Může se stát, že zaujme jinou tvář, než jaká je ve skutečnosti očekávána. Zkrátka tvář, kterou účastník zaujal se však neshoduje s očekáváním, znamená to, že jedinec nebyl schopný správně odhadnout situaci a naplnit řád (Goffman, 1967: 8). „*Be out of face*“ je situace, kdy v konkrétní interakci nemá jedinec připravenou promluvu (line), nebo není obeznámen s tím, jaká promluva se od něj očekává. Není schopný adekvátně reagovat a vytvořit promluvu, která by podpořila tvář, kterou se rozhodl jedinec zaujmout (Goffman: 1967, 8). Tato situace se dá prezentovat na příkladu. Například situace, kdy je zákazník v této interakci úplně poprvé. Nikdy před tím v restauraci nebyl. Číšník přijde ke stolu a zákazník mu oznámí, že by si dal řízek, aniž by číšník prvně podal zákazníkovi jídelní lístek, pozdravil, anebo se zeptal na objednávku pití. Zkrátka nenaplníte očekávaný interakční řád a jeho obvyklý průběh. V důsledku toho, že neznáte promluvy a jejich správně pořadí. Nebo si lze představit jinou situaci, kdy se zákazník posadí, číšník přijde a zeptá se na aperitiv, a zákazník který nezná tento specifický výraz, neví co na to odpovědět, protože toto slovo nezná a neví, že se

jedná o předkrm nebo drink před jídlem. V případě selhání interakčního řádu a nenaplnění tváře dochází k pocitu studu a jedinec může být frustrovaný (Goffman, 1967: 8).

Tímto způsobem se autor snaží popsat hranice tváře, které jsou tvořeny reakcemi jeho okolí. Tvář má určité hranice, které jsou tvořeny všeobecným kulturně zakotveným očekáváním. Dále jsou tyto hranice definovány situací, nebo prostředím. Tato situace je určena místem nebo prostředím či kulturou, protože očekávání se proměňují právě na základě myšlení dané společnosti nebo komunity.

2.5.1 Práce s tváří

V interakci se tedy setkávají určité tváře. Tyto tváře jsou ohrazeny a určeny samotným setkáním v interakci. Jak bylo u konceptu tváře vysvětleno v předešlé kapitole, podle autora existuje předpoklad, že při střetu dvou tváří jde především o to předvést v komunikaci nejlepší výkon, zachovat si vlastní hrdost a předejít pocitu studu. Toho se dá podle Goffmana docílit patřičnou prací s tváří, autor ve svých pracích používá pojem „*facework*.“

Každý jedinec vstupuje do interakce s vlastní suverenitou a snahou prosadit svůj záměr. Tuto suverenitu označuje autor jako respektování sebe sama, nebo také sebeúctu, kterou disponuje každý účastník komunikace. Každý ze zúčastněných v interakčním řádu vstupuje do komunikace s vlastním nastavením respektování sebe sama, které přichází do střetu s respektováním ostatních, nebo se sebedůvěrou ostatních. Tento konstrukt sebe respektování je vhodným příkladem pro pochopení konceptu práce s tváří. V některých překladech se objevuje „*práce na tváři*,“ mě osobně však přijde lepší obrát „*práce s tváří*,“ protože se jedná o proces kdy jedinec pracuje s konceptem tváře v interakci a aktuálně ho vytváří na základě toho, jakým směrem se komunikační situace ubírá.

Práce s tváří je schopnost zachovat si vlastní tvář, nebo zachovat tvář druhého účastníka komunikace na základě situace, ve které se komunikační partneři nacházejí. Cílem práce s tváří je zachovat plynulost interakce a komunikace a respektovat tím interakční řád. Zúčastnění komunikační výměny, kteří naplňují řád, musí mít pojem o tom, jak by měla vypadat jejich, nebo partnerova tvář. Stejně tak mají povědomí o tom, jak by měl vypadat konkrétní interakční řád, schopnost odhadnout povahu setkání, a jak by měly být zvoleny promluvy. Na základě kulturně daných znalostí se tato představa shoduje, nebo liší.

Při vysvětlování pojmu práce s tváří se autor dostává k jádru jeho pojetí interakčního řádu. Když jedinec vstupuje do interakce jeho primárním cílem je udržet svou vlastní tvář a naplnit očekávání vyplývající ze situace. Když se snaží tvář obhájit před komunikačním partnerem, v podstatě se jedinec neustále vyhýbá vlastnímu studu, zkrátka se snaží vyvarovat trapné situaci. Jedná se tedy o moment, kdy si účastníci komunikace uvědomují svoje, nebo cizí selhání a cítí se trapně, což je provázeno i fyziologickými projevy. Toto zachování tváře označuje Goffman jako akce zachovávající tvář (*face saving actions*). Tyto akce nebo projevy v komunikaci tvoří samotný interakční řád, a to v jádru znamená, že jednotlivé řády v podstatě tvoří dialogy jednotlivých tváří a schopnost je adekvátně používat je práce s tváří. Každá společnost, jedinec nebo skupina má jen omezený počet výrazů v komunikaci, tedy

omezený počet variant toho, jaké promluvy se dají vytvořit. Pak je také pouze omezený počet promluv adekvátních pro určitou situaci. Nakonec je jen omezený počet možností, jak lze tvář udržet. Práce na tváři je tedy schopnost vytvořit určité komunikační vzorce v závislosti na situaci, a použít je právě k tomu, aby tato tvář v interakci byla zachována, a aby byl naplněn či zachován řád interakce. Je nutné zmínit, že ne pokaždé je záměrem účastníka komunikace dodržet řád, a zachovat svou tvář nebo tvář svých komunikačních partnerů. Záměrem jedince může být i schválně tuto tvář narušit. Toto udržení nebo neudržení tváře se může lišit na základě vnitřních motivů jedince, které jsou ovšem také naučené životem v určité společnosti, nebo můžou souviset s psychikou, například s afektem.

Goffman vysvětluje praktiky zachování tváře a přibližuje koncept práce s tváří, když označuje komunikaci jako tanec. Tato specifická metafora označuje dva komunikační partnery jako tanečníky. Tito partneři znají kroky určitého tance, každý zná své. Žena a muž mají jiné kroky, které jsou vůči sobě zrcadlové. Partneři ví, že proto, aby stvořili konkrétní tanec, například valčík, musí oba použít přesný pohyb, který ovšem není stejný, ale naopak je protichůdný vůči partnerovi. K porušení tváře by došlo v momentu, kdyby jeden z tanečníků začal tancovat místo valčíku čaču. Nebo kdyby oba začali tancovat valčík, ale současně by použili kroky pro muže. Došlo by k tomu, že finální tanec, by nevypadal jako valčík. (Goffman, 1967: 13) Například při příležitosti návštěvy kavárny by situace mohla vypadat velice zvláště. Kdyby servírka začala svou klasickou frázi pro objednání: „*Dobrý den, co si dáte?*” Zákazník by se začal chovat jako v obchodě, nebo doma: „*zlato, přines mi něco dobrého.*” Nebo kdyby zákazník řekl číšnici: „*dobrý den, co si dáte?*“ Tyto situace mohou vypadat banálně a nereálně, ale vysvětlují princip práce s tváří.

Práce s tváří tedy funguje jako tanec. Jedná se o další metaforu, kterou Goffman popisuje konkrétně tuto část své teorie. Dva účastníci komunikace vytvářejí společně nějakou komunikaci, která se vzájemně doplňuje a dohromady vytváří cílový efekt a spěje ke společnému cíli komunikačních partnerů. Schopnost práce na tváři je podmíněná tím, jak jednotliví účastníci komunikace znají „*tanec*” a „*kroky*,” a jak je umí použít v praxi. „*Saving face*,” nebo také zachování tváře, jako způsob práce s tváří, se může projevat dvěma způsoby. První situace je obhájení své tváře, jedná se o uhájení své myšlenky nebo názoru například v projevu v konkrétní situaci. Při druhé situaci je potřeba chránit tvář druhých (Goffman, 1967: 14). Praktiky zachování tváře také souvisí s interpretacemi, s tím, jak si účastníci komunikace vykládají projevy tváří navzájem (Goffman, 1967: 13). „*Each person, subculture, and society seems to have its own characteristic repertoire of face-*

saving practices. It is to this repertoire. that people partly refer when they ask what a person or culture is "really" like. And yet the particular set of practices stressed by particular persons or groups seems to be drawn from a single logically coherent framework of possible practices. It is as if face, by its very nature, can be saved only in a certain number of ways, and as if each social grouping must make its selections from this single matrix of possibilities." (Goffman, 1967: 13).

Akt zachování tváře funguje v gastronomickém prostředí velmi často právě ze strany číšníka. Tvář číšníka musí vždy působit dojem, že osoba je informovaná, schopná a způsobilá vyřešit všechny požadavky zákazníka. Je celkem bezpředmětné, zda je toho doopravdy schopen, podstatné je, že cokoliv, co řekne musí působit dojmem, že toho schopný je. Těmito specifickými promluvami pak číšník chrání svou tvář. Číšník má také často za úkol chránit zákaznickou tvář. Ať už řekne zákazník cokoliv špatně, číšník buď nedává najevo, že nemá zákazník pravdu, nebo předstírá, že zákazník pravdu má. Autor rozděluje práci s tvářmi na dva protichůdné procesy. „*Avoidance process*” je tedy vyhýbání nebo vyhnutí se, druhým proces se nazývá „*corrective*,” tedy korektivní proces. Proces vyhýbání je snaha úplně odmítnout kontakt s komunikačními protějšky, které by mohly tvář konfrontovat a případně ohrozit. Jde především o to chránit svou vlastní tvář. Otázkou tedy je, jestli tento koncept tváře vůbec v interakci existuje, pokud má být utvářen právě v tom samotném kontaktu v bezprostřední realitě (Goffman, 1967: 15). Ale jak Goffman sám píše, i vyhnutí se komunikaci je předání nějaké informace, která tvoří interakční situaci. Jedná se především o protektivní nebo ochranný proces vůči vlastní osobě. V souvislosti s vyhnutím se komunikaci pojmenovává Goffman konkrétní projevy jako je zdvořilost (Goffman, 1967: 17). Zdvořilé vyhnutí se konfrontaci v interakci je bez rizika ztráty sebedůvěry.

Druhým proces se nazývá korektivní. Tento proces je primárně ochranného charakteru. Jedná se o situaci, kdy se účastníci komunikace snaží zachránit tvář druhých, aby došlo k naplnění záměru interakčního řádu. Goffman v souvislosti korektivního chování vůči tvářím vysvětluje, proč označuje interakční řády ve své teorii jako rituály. Rituál je určitá forma společenských hodnot. Je předávána generačně, je to významný aspekt, který konstituuje společnost. Autor se snaží vystihnout fakt, že i samotné chování v určitých situacích tvoří společnost a kulturu. Toto chování v interakci a samotná komunikace v určitých situacích, které jsou tak běžné, že se nad nimi nikdo už ani nepozastavuje, tvoří konstituci společnosti a kultury. Živoucím utvářením tohoto rituálu je pak práce na tváři, může být ofenzivní, defenzivní, korektivní nebo vyhýbací, ale záměrem je přenášet jistý vzorec komunikace, tak

aby co nejvěrněji zrcadlil určitou společnost a to, jak v ní jsou nastaveny rituály a na ně navazující komunikační vzorce (Goffman, 1967: 19). Korektivní práce s tváří je podle autora komunikační výměna, která probíhá v souladu s konvencí a řádem dané společnosti. Jako příklad uvádí správně použití frází, nebo pozdravů. „*Obvious examples in our society may be found in the sequence of "Excuse me" and "Certainly," and in the exchange of presents or visits. The interchange seems to be a basic concrete unit of social activity and provides one natural empirical way to study interaction of all kinds*” (Goffman, 1967: 20). Z těchto důvodů je korektivní práce s tváří žádaná a očekávaná právě v gastronomickém prostředí.

Korektivní proces je ideální podoba práce s tváří. Ve společnosti se však mnohdy objevuje opak, a to radikálně agresivní podoba práce s tváří, která popírá zásady morálky a jde protichůdně vůči korektivnímu procesu. Celkově autor označuje tento jev ve společnosti ve svých pracích doslova jako „*bitchiness*,” tedy agresivní a škodolibé chování a projevování, jako snahu za jakoukoliv cenu shodit tvář oponenta, ať už pro své vlastní potěšení, nebo z vnitřně zakotveného strachu. (Goffman, 1967: 20) Motivy mohou být různé, mnohdy i naprosto neopodstatněné, ale vyskytují se napříč společnostmi, napříč etniky a v každé možné situaci, je tento vzorec možné aplikovat. Kulturně se pravděpodobně bude lišit míra agrese, která je schopna se objevit v různých situacích. „*Bitchiness*” se projevuje i u zákazníků, kteří si uvědomují asymetrii ve vztahu k číšníkovi a mají pocit nadřazenosti v této situaci.

Dalším typem práce s tváří je tzv. „*appropriate face work*,” což by se dalo přeložit jako adekvátní práce s tváří. Jedná se o situaci, kdy v interakci jeden ze zúčastněných vypadne z role tváře, ale jeho okolí místo agrese nebo vyhnutí zvolí kamufláž. Jedná se o situaci, kdy účastník konverzace vystoupí z původní charakteristiky své tváře, a jeho okolí se snaží nedávat tento výpadek najevo. „*When, for example, a minor mishap occurs, momentarily revealing a person in wrong face or out of face, the others are often more willing and able to act blind to the discrepancy than is the threatened person himself*” (Goffman, 1967: 26). Tato kamufláž se také objevuje často u číšníků. Příkladem třeba je, že někdo neví, že složené příbory k sobě znamenají že zákazník skončil s jídlem. Číšník proto automaticky bere talíř, ale zákazník říká, že chce pokračovat v jídle. Číšník proto volí strategii kamufláže, omluví se, vrací talíř, nabídne dezert a dělá, že o dané společenské konvenci neví, a že se jedná o jeho chybu.

Koncept tváře je znatelný právě v momentu kdy se stane nějaká chyba nebo faux pas. V tento moment se ukazuje, zda je tvář skutečná, či nikoliv, zda může být zachována, nebo ne. Autor popisuje, že v tomto momentu se může účastník ocitnout bez moci tuto tvář v interakci obhájit. Takt je klíčem k ubránění tváře. Etiketa, zdvořilost a takt jsou podle autora pro interakci a proto, aby probíhala správně, neodmyslitelnou součástí konverzace a chování v interakčním řádu. Díky schopnosti a znalosti etikety i taktu je tak možné zachovat svoji tvář, nebo pomoci k zachování tváře účastníků interakce. Jedná se o specifické mechanismy a fráze, které se navzájem doplňují a vytvářejí harmonickou konverzaci.

Na konkrétním příkladu z gastronomie by se jednalo například o situaci, kdy se zákazník ptá, zda je v restauraci dostupný určitý sortiment, ale číšník to neví. V Adekvátním vzorci práce s tváří by se tedy zákazník měl zdvořile zeptat, zda by tuto informaci číšník zjistit a vrátit se, nebo dá číšníkovi možnost, aby tuto variantu navrhl sám. V rámci kooperace práce s tváří, by tedy zákazník měl použít větu „*mohl byste*,“ která je jedním ze základů zdvořilosti, a vytvoří se tím taktní jednání. Druhou možností by bylo například, vyčkat a dát číšníkovi prostor, aby tento nedostatek obhájil a sám nějakou variantu nabídl. Agresivní použití práce s tváří by však ze strany zákazníka v této podobě vypadalo naprosto odlišným způsobem. Zákazník by na nedostatek začal upozorňovat. Mohl by začít poukazovat na to, že číšník, který není obeznámený se sortimentem podniku, není profesionální. Vypadalo by to tak, že by použil opačný způsob další promluvy, než je takt. V této situaci by se dalo použít i Goffmanův příklad „*Oh yeah?*“ nebo podobná průpovídka: „*Jako vážně, netušíte, jaká je dnešní speciální nabídka šéfkuchaře?*“ (Goffman, 1967: 24). V tomto momentu by si číšník měl umět zachovat svou tvář, omluvit se zjistit informaci pro zákazníka. V žádném případě by neměl být agresivní, nebo ztratit sebedůvěru, a v rámci rituálu by měl být zdvořilý až do konce této interakce.

2.6. Setkání

Goffman se zaměřuje na situaci jako na moment setkávání. Ve svých pracích používá výrazy jako je „*encounter*” nebo „*gathering*.” Setkání je pro Goffmana moment kde se dostanou do vzájemné interakce dvě tváře. V tomto momentu začíná probíhat práce s tváří. Stejně jako situace má určitou podobu na základě místa ve smyslu fyzického prostředí, nebo ve smyslu společenského kontextu, setkání v pojetí Goffmana má stejnou charakteristiku. V každém případě setkání má podobu na základě toho, kde se odehrává, jaké osoby zaujímají tváře, jakým způsobem je navázán kontakt a jak vstupují do interakce. Stejně tak na druhu setkání jsou voleny výše zmíněné postoje a promluvy tváří (viz. 2.5).

„Every person lives in a world of social encounters, involving him either in face-to face or mediated contact with other participants“ (Goffman, 1967: 5). Setkání lze chápat v rámci mediovaného prostředí, stejně tak může být vnímáno v bezprostřední blízkosti tváří v tvář. Goffman ve svých teoriích upřednostňuje právě setkání výhradně v podobě bezprostřední blízkosti. V případě vstupu média do interakce podle autora přichází do hry jisté omezení a zvláštnosti, které proměňují bezprostřední podobu těchto interakcí. Proto, když píše o setkání, vždy myslí to v doslovném smyslu, které vzniká v reálném čase na reálném místě.

Setkání a celková situace nejen formuje tvář, promluvy a postoje, ale je důležité si uvědomit, že tvář, promluvy a postoje formují podobu setkání. Goffman při tvorbě této teorie o interakčním řádu vnímá procesy jako vzájemné, a vzájemně se doplňující, které vznikají současně, nikdy je nevnímá jako jednostranné. *„Given his attributes and the conventionalized nature of the encounter, he will find a small choice of lines will be open to him and a small choice of faces will be waiting for him”* (Goffman, 1967: 7). Jako setkání vnímá Erving Goffman především prostor, ve kterém přichází dva komunikující jedinci do vzájemné interakce. Rozlišuje rozdíl mezi interakcí a komunikací, protože každý tento projev předává jiné informace. Stejně tak pokládá za důležitou součást gestikulaci a paralingvistické projevy. Interakce je podle Goffmana rámec, v němž probíhá komunikace. Jazykovou část komunikace vnímá jako verbální, a zahrnuje do ní všechny složky komunikace, jako je syntaktická, sémantická, pragmatická, morfická atd. Stejně tak vnímá jako součást interakce neverbální složku komunikace. Tu definuje tak, že se jedná o komunikaci, která se nedá napsat, nebo vyjádřit slovy, ale je součástí interakčního řádu a komunikační výměny. Obě linky komunikace vznikají zároveň prvotním kontaktem (Goffman, 1964: 133).

Goffman tvrdí, že ať už se výzkum, nebo teoretická práce zabývá komunikací, která je zaměřená zvlášť na gesta, nebo zvlášť na lingvistické projevy a aplikuje se na ně kvantitativní nebo kvalitativní sociologický výzkum, je naprosto nezbytné si předtím definovat podobu setkání a prostředí, ve které se komunikace odehrává (Goffman, 1967: 134). Pokud by výzkum komunikace (verbální, neverbální či obou) byl aplikován a prováděn bez této definice setkání, nemohl by být podle Goffmana validní. Příkladem setkání, ve které se bude lišit druh komunikace a interakce jednoznačně, je jednoduché rozdělení na situaci formální a neformální (Goffman, 1964: 134). Komunikace verbální i neverbální se bude lišit na základě situace, na základě toho, jestli se účastníci komunikace nachází v oficiálním formálním prostředí na veřejném místě, nebo v prostředí uvolněném, domácím, neformálním. Toto prostředí určuje komunikační prostředky, které bude jednotlivec používat. Je málo pravděpodobné, že ve formálním prostředí bude jedinec používat neformální verbální či neverbální projevy a naopak. Jestli se člověk hlídá své promluvy a projev, jestli je uvolněný nebo jestli dodržuje nějaké konvence je podmíněno prostředím a druhem setkání, ve které se nachází. Pojem o těchto konvencích je dán výchovou, regionem, s tím související příslušností k určité kultuře a dalšími aspekty, které definují podobu osoby já neboli „self“ (viz. 2.8.). Kdyby se člověk ve formální situaci začal chovat a komunikovat neformálním způsobem, došlo by k narušení konvencí a jeho tváře. Všichni účastníci komunikace by se začali cítit nekomfortně, došlo by k studu a řád interakce by selhal. To, co tvoří interakční řád, je dodržování pravidel, právě na základě výchovy a společenské kulturní sounáležitosti.

Dále Goffman uvádí příklad sociálního statusu. Setkání se tvoří v okamžiku, kdy do interakce vstupují dva účastníci komunikace. Každý z nich má různý společenský status, nebo stejný status. Situace se bude měnit na základě toho, jaké sociální statusy se setkávají. Konkrétně to autor popsal matematickou rovnicí. Závislost chování a konkrétní podoba komunikace je závislá na druhu setkání, a to na základě toho, jestli se setkávají osoby z nižší a vyšší vrstvy, nebo jestli se setkávají dva lidi jedné vrstvy, a tak jsou si rovni. Goffman setkání definuje tímto způsobem: „*I would define a social situation as an environment of mutual monitoring possibilities, anywhere within which an individual will find himself accessible to the naked senses of all others who are "present," and similarly find them accessible*“ (Goffman, 1964: 135). Důležitá je tedy pro Goffmana u setkání vzájemnost. Tedy moment, který vzniká ve střetu dvou individuí a jejich vzájemný pohled na sebe a jejich uvědomění si společenské konvence, na základě toho, v jakém se nacházejí prostředí,

vytváří podobu setkání. Autorova definice je tedy vzájemné bytí v jednom přítomném okamžiku, důležitý je však pro něj moment toho kontaktu a vzájemného úsilí pochopit se a interagovat. Jinak řečeno jedná se o uvědomění si přítomnosti toho druhého na rozdíl od prostého bytí v něčí blízkosti.

2.6.1. Přítomný okamžik

„A social gathering is when two or more persons find themselves in one another's immediate presence. Goffman reserves the term social situation to refer to the spatial environment of mutual monitoring possibilities available to co-present people gathering“ (Smith, 2006: 36).

Interakce je obecný pojem, ale Goffman pojetí interakce konkretizuje a snaží se ho co nejvíce definovat. Když v jednom přítomném okamžiku dojde k setkání určitých individuálních osobností, které nějakým způsobem sdílejí stejné prostředí, nebo místo, dochází k interakci, ve které je možno aplikovat určitý interakční řád.

Přítomný okamžik je tedy okamžitý moment, okamžitá přítomnost, ve které se aplikuje řád interakce v konkrétní společenském setkání. Přítomnost je pro autora důležitá, protože chce upozornit na to, že aby koncept jeho řádu fungoval, musí se odehrávat nezprostředkovaně v jednom okamžiku. Například, jeho pojetí interakčního řádu by nemohlo fungovat přes telefon, protože by do řádu interakce muselo být zahrnuto i médium samotné. Přítomný okamžik je pro autora pojem, který vystihuje něco neopakovatelného, něco nezastavitelného a výjimečného. Goffman tento přítomný okamžik bere velice vážně, a je pro něj nenahraditelný. Snaží se poukázat na to, že nic se nedá opakovat, opravit ani natrénovat. Dá se jen posouvat dále a řád interakce stále opakovat, ale nikdy nebude stejný.

2.7. Osoba já

Důležitou součástí při setkávání v jednotlivých situacích je osoba já (self). Osoba já je podle Goffmana konstruovaná sociálními situacemi a setkáváním s druhými lidmi. Různé složky první osoby já se odlišují na základě toho, v jakém druhu setkání se jednotlivec nachází. Lze zde použít i stejný příklad jako u předchozí kapitoly, osobu já definuje, zda se jedná o situaci formální či neformální. Rovněž osobu já definuje osobní přístup, který je vůči svojí vlastní osobě zaujímaný. V celé teorii interakčního řádu jde o to, jaký má vliv vlastní osoba já na celou situaci, která se bude odehrávat, jak ovlivní přístup k zaujímané tváři, a jak se osoba projeví ve výsledné podobě interakčního řádu.

Jednotlivé složky já se dělí na základě toho, jak se projevují v chování při komunikaci. Tyto složky totiž ovlivňují podobu promluv, a to proto, že charakteristiky osoby já jsou různé, stejně jako slovní zásoba a schopnost se vyjádřit. Goffman, ještě před tím, než vytvořil teorii o interakčním řádu a než napsal publikaci *Interaction order* z roku 1983, tyto rozdíly vnímal a při uvažování o interakci s nimi pracoval. Rozdělení charakteristik, které se vůči sobě interagují v setkáních navrhoval rozdělit takto: „*age, sex, class, caste, country of origin, generation, region, schooling; cultural cognitive assumptions; bilingualism, and so forth*“ (Goffman, 1964: 133). Což by se dalo přeložit jako: „*věk, pohlaví, vrstva, kasta/třída, země původu, generace, region, vzdělání, kulturní a poznávací vnímání, dvojjazyčnost*.“ Nejedná se o definitivní rozdělení ani konečné dělení kategorií já. Tyto rozdílnosti se ani ve svém díle *Interaction order* nikdy přesně nekategorizuje a nerozděluje. Naznačuje však, že při uvažování nad touto problematikou je třeba si je uvědomovat velkou škálu rozdílností a vstupních informací, které se vážou k člověku, který vybaven těmito charakteristikami vstupuje do interakce. Je třeba mít vždy na paměti, že existují rozdíly mezi osobnostmi a mezi jednotlivými já, které se setkávají a přijímají tváře a následně s nimi pracují. Stejně tak je si třeba uvědomovat, že komunikující v interakci si nejsou rovni, každý má svoji slovní zásobu a svoji schopnost komunikace a jiné charakterové rysy. Výše uvedené příklady jsou však zobecnitelné a je možné v nich hledat nějaké opakovatelné paralely. Goffman tedy říká, že existují skupiny, které budou mít podobnou slovní zásobu a podobné předpoklady k tomu, jak budou pracovat s tváří atd.

Při tvorbě svých analýz komunikace a interakce Goffman zastával názor, že se tyto složky já, nebo v předešlé kapitole dělení setkání, nedají kategorizovat. Nejde obsáhnout všechny aspekty, protože lidé jsou příliš komplexní jednotky, a situace jsou vždy unikátní a

neopakovatelné. Dají se vnímat pouze jako komplex a vždy se na ně musí nahlížet v celku, subjektivně a ojediněle. Mají však zobecnitelné prvky, na kterých se dá stavět nějaká teorie a výzkum. Tyto zobecnitelné prvky představují faktory, které jsou stejné pro více lidí v nějaké kultuře a komunitě. Navrhoval analýzu, která by vytvořila obraz já a setkání a na základě toho by se zkoumala komunikace jako celek, se všemi verbálními i neverbálními projevy. Když se však zaměříme na vzdělání nebo společenskou třídu, je zřejmé, že lidé ze stejného kruhu, se stejným vzděláním budou mít jednotné návyky, jak se chovat v daných setkáních, jak se prezentovat a jak komunikovat, jaké budou používat promluvy, v návaznosti na to budou mít totožný pojem o tom, jak začít a ukončit interakci na stejných veřejných místech.

Na příkladu z gastronomie se může jednat o setkání, kdy člověk ze sociálně slabého prostředí, pro které je typické nižší dosažené vzdělání, větší výskyt chudoby, přijde do kvalitní restaurace. Pro setkání na tomto místě jsou typické určité zásady stolování, komunikace a chování. Konkrétní osoba z výše zmíněné vrstvy však neví, co se na určitém místě sluší za způsoby, jaká je preferovaná komunikace, protože má ze svého prostředí jiné zvyky. Neverbálním znakem by mohlo být, že neumí používat příbor, a přiřadit jej k patřičným pokrmům.

Goffman napříč svými publikacemi uvažuje o osobě já především jako o doméně, která je v jakémkoliv interakčním řádu hlavní výchozí bod. Jedinec především vždy uvažuje o tom, jak zachovat své já, jak prosadit své zájmy a jak naplnit svou tvář, aby nedošlo k žádnému pocitu studu. Priorita každého interakčního řádu je zachovat tvář, na základě toho, jak je hodnotově nastavena osoba já. Výjimkou je jen cílené narušení řádu, kdy je osoba já v rozpoložení, kdy se potřebuje zachovat jinak než běžným způsobem. To, jak je jedinec nastavený, spoluurčuje řád interakce. Jeho sklon k tomu, jestli je schopen být taktní anebo je všeobecně spíše agresivní, určuje jeho práci s tvář, a tato práce určuje efekt celé interakce a komunikační výměny.

2.8. Zdvořilost

Důležitou součástí jazyka, kterou zahrnuje Goffman do svých teorií je zdvořilost a takt, které má jasnou podobu a způsob tvorby v každém jazyce. Je to neoddělitelná součást tvorby interakčního řádu. Goffman ve svých pracích používá slovo „*politeness*,“ při vysvětlování své teorie. „*The person shows respect and politeness, making sure to extend to others any ceremonial treatment that might be their due. He employs discretion; he leaves unstated facts that might implicitly or explicitly contradict and embarrass the positive claims made by others.*“ (Goffman:1967, 16) Dále Goffman popisuje že zdvořilostí si účastníci komunikace chrání svoji sebeúctu (selfrespect), a že se jedná o adekvátní způsob, jak vytvořit úspěšnou komunikační výměnu v komunikaci. (Goffman: 1967, 17) Zdvořilost a její podoba souvisí s jednotlivými jazyky a kulturou a konvenčními normami společnosti a byla později rozvedena teoretiky jazyka v pragmatice do zdvořilostní teorie. Zdvořilost je praktikována určitými typy promluv, jako jsou určité druhy oslovení, pozdravy či vykání. Specifické věty, fráze, slova a způsoby tvorby se v jazyce považují za zdvořilé. V pravidlech příslušného jazyka jsou proto kategoricky slušné a formují zdvořilost. Jazyková zdvořilost je v interakci prováděna úmyslně s nějakým účelem a následným účinkem.

Milada Hirschová definuje tvorbu zdvořilosti v českém jazyce. „*Zdvořilost, jako vlastnost komunikování souvisí s efektivitou komunikace (usnadňuje získání a výměnu informací, podílí se na ovlivňování postojů adresáta), ale také s existujícími interpersonálními vztahy, jejich vývojem, případně i s jejichž využíváním a řízením*“ (Hirschová, 2013: 170). Hirschová vysvětluje zdvořilost na základě konverzačních maximů. Jedná se o princip, kdy se komunikační partneři minimalizují veškeré projevy, které by byly neuctivé a usilují o to maximalizovat prvky zdvořilosti. Jedná se o řadu principů, které se používají v jazyce při tvorbách vět. Aby byla výsledná promluva zdvořilá, tak aby si ji protějšek v interakci správně interpretoval, musí být použity principy zdvořilosti, tedy určitá zdvořilostní slova a fráze. Příkladem je „*minimalizace sebechvály a maximalizace ne sebechvály*.“ Tyto principy jsou pak doplněny o jednotlivou stavbu promluv, které sestávají z mnoha jazykových prostředků (Hirschová, 2013: 157).

Hirschová se o Goffmanovi ve své knize zmiňuje a vysvětluje jeho reference na zdvořilost v rámci českého jazyka. V češtině se především jedná o používání podmiňovacího způsobu (bych, bys, bychom...) v kombinaci s modálními slovesy (mohl bych...). Dále se jedná o používání „*remediálních výrazů*,“ což jsou omluvy, prosby, vysvětlení a odpuštění. Tyto

výrazy se používají, když jsme nuceni ohrozit něčí tvář pro zmírnění situace (Hirschová, 2013: 184). Co považuje Goffman za důležité, jako začátek a konec interakce jsou pozdravy, loučení a následující oslovení. Navazování a ukončování kontaktu (Hirschová, 2013: 176) se různí na základě interakčního řádu a podoby setkání. Pozdravy „*dobrý den*“ a „*ahoj*“, se používají tak, aby byly příhodné v dané situaci. Například pozdrav „*ahoj*“, se nehodí v neznámém formálním prostředí. Pozdravy a loučení se odlišují i na základě toho, jaké osoby já a následně tváře v interakci nacházejí. Každá společnost má proto svá pravidla, většinou se však shodují ve vztahu starší k mladšímu, nebo výše postavený k níže postavenému a naopak. Pozdrav může být specializovaný na základě užší zájmové skupiny, kde probíhají specifické interakční řády např.: *nazdar* (Sokol), *ahoj* (vodáci), *zdař bůh* (horníci). Pozdravy jsou doprovázeny i gesty, intonací a dalšími prvky neverbální komunikace.

Oslovení souvisí rovněž se situací, která je zpravidla formální nebo neformální, nebo souvisí se specifickou osobou, která vykonává ve společnosti určitou funkci a v interakčním řádu zaujímá určitou tvář. Například v armádě existuje striktní hierarchie oslovování (desátník, poručík atd.). Záměna hodnoty při oslovování by mohla definitivně vést ke ztrátě tváře v interakci. Stejně tak by fungovalo v jiném setkání vedlo ke ztrátě tváře používání tykání na místo vykání (Hirschová, 2013: 178).

Hirschová dále popisuje koncept tváře, a to jakým způsobem zdvořilost a nezdvořilost ovlivňuje celou interakční situaci. Každý účastník komunikace má „*negativní tvář*“, jedná se o to co příslušná osoba nechce ukázat okolí, nebo protějšku v interakci, zkrátka jak nechce být viděna. Respektování negativní tváře je součástí okruhu běžné zdvořilosti. „*Pozitivní tvář*“, je naopak žádoucí, jedná se o kruh zájmů, tužeb, konceptů člověka, které prezentuje do svého okolí. Dosahováním svých komunikačních záměrů se však řečovým jednáním do jisté míry nevyhneme porušení vlastní tváře, nebo tváře adresáta (Hirschová, 2013: 171). Dále autorka popisuje, jak tvář zachovat nebo jak ji ztratit. Jednoduše tvář zůstává zachována, pokud je jedinec patřičně zdvořilý a pokud se mu daří dodržovat principy zdvořilosti. V opačném případě se pak tvář ztrácí. Příkladem je tzv. tabu, tedy věci, o kterých se nehovoří, jako jsou zdravotní potíže, menstruace nebo vyprazdňování, obvykle jsou nahrazovány výrazy *noa*. Pokud se však jedinec vysloví nějaké tabu, obvykle o tvář přichází (Hirschová, 2013: 194).

Tvář se dá ztratit podle autorky i v momentu, kdy používáme zdvořilostní principy, nejedná se tedy jen o soustavu pravidel, ale i o jejich správné užití v konkrétní situaci. Hirschová

uvádí několik příkladů. Při omluvě se jedinec dostává do situace, kdy může přijít o svou pozitivní tvář. Musí uznat, že jeho slova nebo jednání nemohou být pozitivně hodnoceny, a tímto způsobem de facto uznává chybu. Když jedinec někomu dá slib, může dojít k ohrožení jeho negativní tváře, tedy té části osoby já, která má být v interakčním řádu neviditelná. Slibem se však člověk otevírá, zavazuje a jeho tvář je více zranitelná (Hirschová, 2013: 172).

V gastronomickém prostředí se aplikuje velká míra jazykové zdvořilosti. Interakční řád v restauraci je postaven na promluvách, které jsou zdvořilé. Jedná se také o veřejné formální prostředí, kde se očekává vysoká míra zdvořilosti a velká koncentrace těchto výrazů. Tento interakční řád je jasně ohraničen pozdravy, pokud nejsou tyto pozdravy proneseny správně, nebo vůbec, může dojít k velkému narušení celého interakčního řádu v této konkrétní situaci. Také se zde vyskytuje velká míra remediálních výrazů „*prosím*,“ „*děkuji*,“ atd. U tváře číšníka se vyskytuje velká míra taktu, a očekává se, že číšník by měl takt ovládat a působit při tom přirozeně. Je naprosto běžné, že se zde objevuje vysoká míra podmiňovacích výrazů, modálních sloves, zdvořilých oslovení. Dále se také očekává, že se všichni účastníci komunikace vyhnou tabu tématům.

2.9. Gastronomické prostředí

Veřejné situace jsou součástí struktury společnosti. Stejně tak se zde tvoří interakční řády, které společně sdílí nějaká komunita nebo kultura. „*Factories, airports, hospitals, and public thoroughfares are behavioral settings that sustain an interaction order characteristically extending in space and time beyond any single social situation occurring them*” (Goffman, 1983: 4). Na veřejnosti se komunikace jednoznačně strukturuje podle interakčního řádu, tyto situace jsou zobecnitelné a opakovatelné, a to především na sémantické rovině.

V gastronomii, konkrétně v restauraci, dostává tento interakční řád velice specifickou podobu, je spojen s mnoha různými konvencemi a jedná se definitivně o specifický a ucelený řád, který se při každé nové interakci opakuje, objevují se zde i stejné výrazy. Komunikace má určitou podobu a sestává ze specifických promluv, které obsahují specifické profesionalismy a slova spojená s tímto řádem. Pro interakční řád je však mnohem důležitější, že se zde objevují specifické zdvořilostní fráze, které zahajují interakci, a také ji ukončují. Konkrétně se jedná o pozdravy a loučení, které zahajují a ukončují kontakt. V průběhu dochází k několika specifickým komunikačním výměnám, které se týkají objednávky a placení, případně spokojenosti či nespokojenosti. Tyto specifické promluvy, nebo také tahy v podobě karetní hry (viz. 2.3.1) probíhají mezi tváří zákazníka a tváří číšníka, případně pak mezi zákazníky u stolu navzájem. „*Eating is usually a social matter, and people eat every day. Thus, food is available for management as a way of showing the world many things about the eater. It may be second only to language as a social communication system*” (Anderson, E. N., 2014: 171).

Špaček považuje za podstatné, jak obsluha přivítá, a jak se rozloučí se zákazníkem, protože to ohraničuje celý interakční řád a tyto dva úkony vytváří patřičný dojem z celého setkání, v Goffmanově pojetí se jedná podle Hirschové o rituálové závorky. V Goffmanově teorii interakčního řádu je pozdravení a rozloučení naprosto podstatné. Pozdravy otevírají interakční situaci a komunikační výměnu, a na základě toho kontaktu jsou utvářeny tváře účastníků komunikace. Podle Špačka (2001: 90) celý zážitek z restaurace stojí na třech pilířích: „*prostředí, jídlo, obsluha.*” Obsluha a úspěšná komunikace s obsluhou zastupují jednu třetinu celkového prožitku z návštěvy gastronomického podniku. Interakční řád v restauraci je proto velmi důležitý a ovlivňuje život člověka v určité společnosti, nebo komunitě, Goffmanovými slovy v regionu (Špaček, 2021: 90).

Špaček dále zmiňuje že je důležitou součástí tváře číšníka komunikativnost a schopnost navázat konverzaci. „*To je vázáno ovšem na takt a empatii, číšník nebo servírka musí odhadnout, který host je ochoten si s nimi povídat a který přišel jen mlčky pozřít jídlo*” (Špaček, 2021: 90). Dále navazuje tím, že číšník by měl být za všech okolností zdvořilý, a to i v situacích, kdy se zákazník chová nepřipustně. Naprosto klíčová schopnost číšníka je řešit konfliktní situace s nadhledem a umět dát najevo, že zákazník má vždy pravdu, i když tomu tak není. „*V komunikaci s hostem neprojevuje netrpělivost, neprosazuje svůj názor nebo své doporučení, vše formuluje jako nabídku, rozhoduje se host*” (Špaček, 2021: 90). Stejně tak v problematice interakčního řádu, konkrétně u zachování tváří a práce s tvářemi nejde o to, kdo má pravdu, kdo vyhrává argumentaci na základě logiky a logické posloupnosti. Jde o to společensky sestavit promluvy tak aby byly tváře zachovány, aby práce s tvářemi byla úspěšná, a to i za cenu toho, že by někdo z účastníků komunikace nebyl zcela upřímný.

Podle Špačka je důležitou součástí tváře číšníka, zda je dobře upravený (Špaček, 2021: 90), tedy zda má čisté nebo roztrhané oblečení, což se dá v Goffmanově teorii vnímat jako soubor neverbálních prostředků v komunikaci, které spoluutváří tvář a nabízí možnosti k práci s tvářemi. Mohl by zde být zmíněn i dresscode, ten však v není vždy podmínkou vnitřní politiky restaurace a není ve všech zařízeních jednotný. Dále by součástí tváře číšníka mělo být vystupování, které je „*přátelské ale nevtrlivé*” (Špaček, 2021: 90). Další důležitou součástí tváře obsluhy by podle Špačka měl být úsměv a pozitivní zájem o hosta. Co by bylo však vystoupení z číšnickova tváře, nebo jeho narušení jsou například tyto faktory: opírání se o stůl, bar či stěnu, nezaujatost a nepozornost, vypuštění zdvořilostních výrazů atd.

Součástí tváře zákazníka je tedy zdvořilost, takt, slušné oblečení a slušné vystupování. I zákazníka se v určitých zařízeních může vyžadovat dresscode, a jeho porušením dochází ke ztrátě tváře. Ovšem pokud jsou zásady tváře ze strany hosta z jakýchkoliv důvodů porušeny, neznamená to, že i číšník může vystoupit ze své tváře. Číšník ji stále udržuje a součástí jeho práce s tvářemi je si ji bez kompromisně udržet navzdory všem možným projevům hosta. Proto se ve vztahu číšník a zákazník podle Goffmanovy teorie jedná o asymetrický vztah. Další součástí tváře u zákazníka je nechat spropitné, výše a všeobecné povědomí o spropitném je kulturně hluboce zakořeněna. Například se velmi odlišuje v Americe, kde je vnímáno jako součást výplaty číšníka, a v evropských zemích, kde je vnímáno jako bonus za dobře odvedenou práci, nebo slušnost, a nedosahuje takové výšky jako v Americe. Ačkoliv Špaček uvádí v knize tezi Jiřího Grutha Jarkovského (2021: 94-95) o tom, že o tringeltu se vede již

od minulého století debata, zda by mělo být odstraněno, je stále nechávání spropitného zakořeněno ve společnostech a kulturách. Především v západní kultuře je zvykem a slušností nechat spropitné, a to ve výši minimálně 10 procent (Špaček, 2021: 244). Nicméně, spropitné je stále dobrovolné, závisí na osobním přesvědčení zákazníka a kvalitě obsluhy.

2.10. Shrnutí teorie o interakčním řádu Ervinga Goffmana

Erving Goffman ve svých esejích, publikacích a knihách podrobně rozebral mnoho pojmů a mnoho definic, které vedou k ucelené metodologii interakčního řádu. Pro tuto práci je podstatná finální podoba řádu interakce. S tímto pojmem úzce souvisí rituál, který je symbolickým rámcem interakčního řádu. S interakčním řádem pak neodmyslitelně souvisí pět stěžejních pojmů: tvář (face), práce s tváří (facework), osoba já (self), setkání (gathering/encounter) a zdvořilost (politeness). Řád interakce lze obecně chápat jako strukturu společenského chování, do které vstupují jednotlivci, osoby já, ve své bezprostřední blízkosti a navazují tak vzájemně setkání. Navázáním kontaktu začínají vzájemnou interakci a řád. Základem je interakce ve stejném prostoru a čase. Na tento základ navazují společensky podmíněné a naučené hodnoty jako je úcta, způsoby, které vytvářejí podobu zdvořilosti. Všechny tyto hodnoty jsou aplikovány v řádu interakce, aby se účastníci komunikace vyvarovali studu (Goffman, 1983: 6-7). Toto vyhnutí se studu je primárním cílem celého interakčního řádu. Lze toho dosáhnout tak, že si všichni účastníci komunikace zachovávají svou tvář, a adekvátně se svou tváří pracují pomocí zvolených promluv. Všichni účastníci komunikace si uvědomují svou tvář. Zároveň si uvědomují, jaké se k ní vážou komunikační zvyklosti a promluvy a obrátě s touto tváří pracují tak, aby se přiblížili ke společnému záměru a naplnili svá očekávání.

V rámci shrnutí této teorie a následně pro analytickou část, kde bude představena sonda kvalitativní mikroanalýzy, byla vytvořena tabulka s jednotlivými pojmy, zahrnující definici podle Goffmana a následně příklad z gastronomického prostředí. Explanace pojmů a rozdělení pojmů do této tabulky bude sloužit i k vyhodnocení sondy z gastronomického prostředí podle vzoru mikroanalýzy Ervinga Goffmana.

Pojem	Goffmanova definice	Příklad z Gastronomického prostředí
Tvář	Autor definuje tvář jako souhrn promluv a neverbálních znaků, které osoba přijímá v určité interakci, která je definována prostředím a konkrétní situací. <i>„The term face may be defined as the positive social value a person</i>	Tvář číšníka zahrnuje komunikativnost, maximální zdvořilost a takt. Součástí této tváře je i to, že nesmí reagovat na zákazníkovo nezdvořilé chování nezdvořile, vždy je přívětivý, i když zákazník nemá pravdu. Součástí neverbální komunikace u číšníka je

	<i>effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes-albeit an image that others may share, as when a person makes a good showing for his profession or religion by making a good showing for himself,“ (Goffman: 1967, 5)</i> <i>„At such times the person's face clearly is something that is not lodged in or on his body, but rather something that is diffusely located in the flow of events in the encounter and becomes manifest only when these events are read and interpreted for the appraisals expressed in them.“ (Goffman: 1967, 7)</i>	upravený oděv, nevýrazná gestika a mimika, navazování očního kontaktu, lehký úsměv. Tvář zákazníka zahrnuje zdvořilost, příjemné vystupování a společenské chování. Vztah číšníka a zákazníka je asymetrický, číšník si to uvědomuje a jedná na základě toho. Zákazník tohoto postu v ideálním případě nezneužívá.
Práce s tváří	Jedná se o popis aktivity osoby, která přijala tvář. Sestává ze schopnosti používat adekvátní promluvy a chovat se v souladu s tváří v konkrétní interakci. Jde i o to pochopit konkrétní ojedinělou situaci a pohotově reagovat na promluvy komunikačního partnera. Cílem práce s tváří je vyhnout se momentu studu.	Číšníková práce s tváří zahrnuje schopnost reagovat na nezdařilé chování zdvořile. Nenechává se unést svými emocemi a dokáže zapřít své ego v případě potřeby. Umí vytvořit dokonalou jazykovou zdvořilost. Umí řešit problémy zákazníka, to znamená, že na všechny otázky je schopen pohotově odpovědět.

	„<i>Face-work serves to counteract "incidents" -that is, events whose effective symbolic implications threaten face. Thus poise is one important type of face-work, for through poise the person controls his embarrassment and hence the embarrassment that he and others might have over his embarrassment</i>“ (Goffman: 1967, 12-13).	
Osoba já	Jedná se soubor předpokladů a charakteristických rysů jedince, který vstupuje do interakce a přijímá tváře v určitých situacích. To, jaké má hodnoty, vzdělání, vychování, i faktory jako náležitost k určité kultuře určuje schopnost a přístup k zaujetí tváře v konkrétním interakčním řádu. Zároveň se však jedná o koncept, který se utváří až v dané interakci a to co je znatelné v dané situaci. „<i>Often, Goffman simply follows standard usage in regarding „self“ as the seat of conscious awareness and identity, „individual“ as carrying notions of singularity and distinctness, and „person“ as implying an</i>	Reprezentuje osobnost, která má určité hodnoty, zkušenosti, charakteristické rysy a určité předpoklady k tvorbě komunikace. Je to konkrétní osoba, která při vstupu do interakce v gastronomickém prostředí přijímá tvář zákazníka nebo číšníka a následně s ní kooperuje v situaci. Osoba já může ovlivnit způsob, jak bude tvář zaujatá a jaká bude výsledná komunikace a jednotlivé promluvy.

	<i>embodied agent who acts in some capacity“ (Smith, 2006: 95–96).</i>	
Setkání	Jedná se o popis konkrétního prostoru, místa a situace ve kterém se setkávají dvě tváře v interakci a vytvářejí interakční řád. <i>„Social interaction can be identified narrowly as that which uniquely transpires in social situations, that is, environments in which two or more individuals are physically in one another's response presence“ (Goffman, 1983: 2).</i> <i>„A social. encounter is an occasion of face-to-face interaction, beginning when individuals recognize that they have moved into one another's immediate presence and ending by an appreciated withdrawal from mutual participation. Encounters differ markedly from one another in purpose, social function, kind and number of personnel, setting, etc., and, while only conversational encounters will be considered here, obviously there are those in which no word is spoken“ (Goffman: 1967, 99).</i>	Jedná se o konkrétní situaci v restauračním zařízení, ve které je navázán kontakt mezi číšníkem a zákazníkem. Tuto situaci spoluurčuje i prostředí ve kterém se tato komunikační výměna odehrává. Podoba restaurace, zaměstnanci a zákazníci, kteří ji obvykle navštěvují, vnitřní politika, standarty i ceny (příslušnost k určité vrstvě společnosti), ovlivňují podobu setkání.

Zdvořilost	Je soubor určitých verbálních a neverbálních prostředků jazyka a kultury, který dle určitých pravidel vytváří zdvořilost a takt. Používáním promluv v rámci zdvořilostních pravidel účastníci komunikace ve vzájemné interakci předchází pocitu studu v interakčním řádu. <i>„The person shows respect and politeness, making sure to extend to others any ceremonial treatment that might be their due. He employs discretion; he leaves unstated facts that might implicitly or explicitly contradict and embarrass the positive claims made by others.“</i> (Goffman: 1967, 16)	Je forma českého jazyka, která obsahuje určité druhy promluv a slov, které dokážou vytvořit zdvořilost a společně s profesionalismy a konkrétními neverbálními znaky se hodí pro gastronomické prostředí. V restauračním zařízení je kladen na tuto formu jazyka důraz. Protože se jedná o interakci na veřejném místě, je zdvořilost neodmyslitelnou součástí interakčního řádu. Konkrétně se jedná o rituálové závorky: „dobrý den,“ „neshledanou“ a variace těchto pozdravů. Dále přítomnost zdvořilostních výrazů: „prosím,“ „děkuji,“ „dobrou chuť.“ Zdvořilost může být vytvořena i pomocí modálních sloves, podmiňovacích výrazů a zdrobnělin.
------------	--	--

2.11. Interakční řád na příkladu z gastronomického prostředí

Interakční řád udává směr a podobu interakce, odehrává se v situaci na konkrétním místě, v bezprostřední blízkosti dvou a více lidí, kteří mají určitou tvář, v průběhu interakce s tváří pracují pomocí promluv a postojů. Aby bylo jasné Goffmanovo uvažování a myšlenkové postupy, na základě, kterých dochází ke svým závěrům, uvedu příklad z gastronomického prostředí, aby bylo zjevné, jak autor uvažuje a jakým způsobem fungují tyto pojmy dohromady, když utvářejí interakční řád v gastronomickém prostředí.

V gastronomickém prostředí by řád vypadal tímto způsobem: Restaurace by poskytla prostředí, které určuje situaci, úplně konkrétně by mohlo jít o steak house ve Frýdku-Místku s názvem Střelnice. Situace je veřejná, formální, ve městě, restaurace je z cenové kategorie pro střední vrstvu. Do místnosti vcházejí tři přátelé, kteří se chtějí dobře najíst a pobavit se, což by se dalo pokládat za prvotní definici jejich tváří. V momentu, kdy vstoupí do restaurace a je vytvořen kontakt s číšníkem začíná interakce, a tudíž je zahájen i interakční řád. Vytváří se kontakt v přítomném okamžiku a to tak, že si číšník zákazníků všimne, registruje jejich přítomnost. Vše, co je od tohoto momentu komunikování ze strany zákazníků nebo číšníků ohledně dané situace jsou promluvy, které určují průběh a podobu interakčního řádu.

Ten, který pozval své přátele do steak housu, má rád maso a je s touto restaurací spokojený, to je jeho základní předpoklad k promluvám, a k tomu jakou zaujme tvář jako organizátor tohoto setkání na veřejném místě. Tento základní prvotní předpoklad a promluva, určuje jeho další promluvy a reakce jeho přátel na ně. Tyto promluvy jsou propojeny s jeho tváří. Tvář se dá vnímat jako společenská hodnota. Tuto hodnotu si jedinec chce obhájit před ostatními, a to konkrétně volbou svých promluv a po celou dobu interakčního řádu snaží zachovat tvář milovníka masa a kvalitní gastronomie. V praxi to vypadá tak, že ten, který ostatní pozval, má tvář nadšence tohoto konkrétního steak housu a odborníka na maso, a zajímá se o kvalitní restaurace a gastronomii. Ostatní mohou svými promluvami toto postavení schvalovat, nebo naopak s ním nesouhlasit. Ostatní vůči organizátorovi zaujmají tvář, buď schvalují jeho znalost, staví se k situaci neutrálně a zdvořile, nebo naopak jeho tvář shazují a staví se k jeho postoji agresivně. Například promluva kooperativního rázu: *„Ano tohle je skvělý steak house,”* nebo agresivního rázu: *„ty jsi asi v životě nebyl v La Bodega, když tvrdíš že Střelnice je nejlepší frýdecko-místecký steak house.”*

Pointa tváře a práce s tváří v tomto případě je, že hostitel dostává pozitivní ohodnocení svých přátel v momentu, kdy se chová v souladu se svou tváří, tedy ukáže se, že restaurace má

příjemnou obsluhu, a že maso je výborné. Tvář může být ohrožena v momentu, kdy se jeden z přátel pronese promluvu, že je vegetarián, protože nesouhlasí s velkochovy, a tak ho zajímá původ tohoto masa. Organizátor začne svou tvář ztrácet, ne proto, že jeden z účastníků komunikace je vegetarián, ale proto, že na danou otázku nemá připravenou odpověď a jeho promluva je nejistá. V tomto momentu začíná vznikat trapnost, a cílem každého řádu interakce je se jí vyhnout. Tvář ovšem může v rámci adekvátního procesu práce na tváři zachránit třetí host, který namítá, že je zde několik bezmasých jídel, a že na poslední stránce menu je napsáno, že si restaurace kupuje maso od lokálních řezníků a sami si je poráží.

Tato akce v podobě reakce na ohrožení tváře je pak aktivní práce s tváří. Od organizátora se očekává, že si bude stát za tím, že se jedná o kvalitní steak house, stejně tak se od něj očekává otevřenost a respekt vůči ostatním, kteří mají jiné stravovací preference. Důležitý je moment, kdy je hostitel v patové situaci a neví, jakou promluvu má použít. V tomto momentu cokoliv, co řekne, může ohrozit jeho tvář. Zkrátka řád interakce určuje, jak zachovat plynulost konverzace a vyhnout se studu a trapnosti. Jedná se o regulaci promluv tak, aby vše plynulo v souladu s nastavenými tvářemi. Proto, když třetí host pronese promluvu ohledně nabídky vegetariánských jídel a ohledně původu podávaného masa, zachová tak tvář organizátora a zároveň vyhoví tváři vegetariána. Úspěch celého interakčního řádu spočívá v tom, že je zde aplikována vzájemná zdvořilost a takt. Dále všichni pochopili své tváře a to, jak se s nimi mají pracovat, aniž by kdokoliv přišel o svou sebeúctu, přesvědčení, a aniž by došlo ke studu. Při práci na tváři se uplatňuje pozitivní nebo neutrální mechanismus, nikdy ne agresivní. Agresivní přístup v interakčním řádu je vnímán jako nežádoucí. Míra této agrese je dána kulturou, regionem a osobou já, tedy osobní schopností zaujmout tvář, pracovat s promluvami, případně zapřít své ego a splynout s interakčním řádem.

Podobně řád interakce funguje i ve vztahu zákazníka a číšníka. Tito účastníci komunikační situace vůči sobě vystupují s jinými promluvami, konkrétně číšník má univerzální soubor promluv, které používá. Také od sebe navzájem mají jiné očekávání než hosté mezi sebou, kteří chtějí mít příjemnou konverzaci u jídla. Situace je spoluurčena prostředím restaurace, steak housu. Tvář zákazníka je určena tím, že přišel do restaurace, očekává dobrý servis, protože si tento podnik zvolil, a očekává že dostane jídlo a pití dle svého výběru. Na základě toho volí zákazník své promluvy. Číšník má také tvář, snaží se podat dobrý servis, je informovaný a měl by zaručit příjemný prožitek z celé situace. Číšník i zákazník mají vzájemné očekávání. Problém, nebo ohrožení tváří obou by mohlo nastat v momentu, kdy si zákazník objedná něco, co není na jídelním lístku, nebo chce změnit jídlo v lístku dle svých

preferencí. Také by zákazník mohl přijít o svou tvář, kdyby dožadoval vegetariánského jídla, upozorňoval na malou nabídku, ale zároveň by se stále nacházel ve steak housu. Číšník může číšník buď v souladu se svou tváří, což je v jeho případě především zdvořilost a klidnost, a najde alternativu, jak zákazníkovi vyhovět. V opačném případě, by mohl ztratit svou tvář a říct například: „*tak se běžte najíst jinde.*” Úspěšně však řád interakce probíhá, když má číšník vždy připravenou promluvu, kterou vůči zákazníkovi přináší, je sebejistý, zdvořilý a informovaný. Zdvořilý řád interakce je vnímán jako ten správný a upřednostňovaný ve společnosti. Podstatou interakčního řádu je společná úcta účastníků komunikace, která vede k dobrému prožitku z návštěvy restaurace.

3. Sonda: Kvalitativní mikroanalýza interakčního řádu v gastronomii v Moravskoslezském kraji na základě teorie Ervinga Goffmana

„At one level of analysis, then, the study of writable statements and the study of speaking are different things. At one level of analysis the study of turns at talking and things said during one's turn are part of the study of face-to-face interaction. Face-to-face interaction has its own regulations; it has its own processes and its own structure, and these don't seem to be intrinsically linguistic in character, however often expressed through a linguistic.”
(Goffman: 1964, 136)

Teoretický rozbor Goffmanových prací a závěrečné shrnutí bude doprovázeno sondou. Jako doplnění a ověření této teoretické práce bude navržena kvalitativní mikroanalýza interakčního řádu v gastronomickém prostředí, tak jak ji popisoval Erving Goffman ve svých esejích. Cílem je analyzovat komunikaci, tedy verbální promluvy a neverbální znaky v interakci ve vztahu číšníka a zákazníka v podnicích v Moravskoslezském kraji. Analýzou interakčního řádu se ukáže, jakým způsobem funguje tento řád v gastronomickém prostředí, jak začíná a končí, jaké se v něm vyskytují promluvy, jaká je tvář číšníka a jaká je schopnost práce s tváří a reakce na předem nastavenou tvář zákazníka. Zároveň se tento interakční řád nachází ve specifické kultuře a společnosti, což by mohla být střední Evropa, konkrétně Česko a Moravskoslezský kraj a Lašsko. Sonda je návrh toho, jak by se tento teoretický koncept dal zkoumat a slouží k tomu, aby byly eliminovány chyby, které by při tvorbě takového výzkumu mohou nastat. Tato analýza interakčního řádu poslouží jako obraz komunikace v určité specifické společnosti či komunitě, jako doplnění teoretického výzkumu interakčního řádu Ervinga Goffmana. Sonda uvede příklady, jak probíhá interpersonální komunikace v určitých situacích, jaké jsou obvyklé promluvy pozdravy při zahájení a ukončení řádu v gastronomickém prostředí.

Sonda bude realizována formou zúčastněného pozorování, které je inspirováno metodou marketingového výzkumu: mystery shopping. Metoda je v této práci využita jen z praktických důvodů, aby zúčastněné pozorování bylo prakticky realizovatelné, protože marketingová teorie nabízí konkrétní postup podobného šetření v terénu. Finální zúčastněné pozorování bude navrženo podle terminologie Ervinga Goffmana, tak aby se co nejvíce přiblížilo navrhované mikroanalýze. Budu ověřovat jakým způsobem Goffmanova teorie

funguje v praxi. Důvodem je vytváření zájmu o lokální komunikaci, která tvoří lokální kulturu a společnost. Hodnota obyčejné mezilidské komunikace existuje v samotném přítomném okamžiku, a jejím poznáním lze lépe pochopit společnost a lidi, kteří ji vytvářejí.

Konkrétní postup je inspirován výzkumnou mystery shopping, tedy nakupování v utajení. Konkrétně v této práci byl použit stejný postup organizace NMS Market Research center. Jedná se o kvalitativní marketingovou metodu, která se používá k výzkumu trhu. Konkrétně bývá využívána k tomu, aby se zjistilo, jaká je kvalita služeb různých firem nebo pohostinství a originální metoda se také z velké části zaměřuje na výzkum komunikace. Pro účely této práce má však odlišné cíle výzkumu. Pro účely tohoto pozorování interakčního řádu a výzkumu komunikace v gastronomii je tato metoda použita proto, že je navržena tak aby se výzkumník byl schopen zaměřit na spoustu faktorů, protože interakce a interakční řádu obsahuje spoustu důležitých prvků pro výzkum. Také proto že tato konkrétní marketingová metoda nabízí přesný metodický způsob, jak je takové pozorování proveditelné v praxi, opakovatelné pro mnoho různých výzkumníků. Dají se z tohoto postupu čerpat data. Sběr dat této sondy se bude zaměřovat na jiné kvality než mystery shopping, především na promluvy a na všechny podoby komunikace, verbální a neverbální, průběh celého setkání, podobu interakce a zahájení a konec interakční situace.

Vytváření záznamů a dokumentů, pro účely této práce, je neadekvátnější anonymita a nevědomost dotazovaných. V případě, kdyby výzkumník oznámil personálu, že se jedná o výzkum komunikace, nebo kdyby byl výzkum předem oznámen zaměstnavatelem, došlo by k efektu, kdy by pozorování účastníci komunikace začali modelovat svou komunikaci a výsledek by nebyl přirozený. Pro tuto sondu je však naprosto podstatné, aby komunikace zůstala nestylizovaná. Právě proto by měla být použita metoda zúčastněného pozorování, kdy dotazovaný není obeznámen s tím, že je sledován. Tento efekt se vytváří v momentu, kdy si člověk uvědomuje, že je pozorován nebo zkoumán, uzpůsobuje svou komunikaci i chování, ať už vědomě či podvědomě. „*Hawthorne effect is a phenomenon of group-based observational studies, which was discovered in experiments undertaken in the Hawthorne factories (Illinois, USA). Participants of a study changed their natural behaviour, if they knew that they take part in a study and are observed*“ (Bronnman, 2012: 5). Aby výsledky analýzy byly relevantní a zobrazovaly bezprostřední komunikaci ve specifickém gastronomickém prostředí, je nezbytné, aby zkoumání číšníci a číšnice zůstaly v nevědomosti.

Tento způsob zúčastněného pozorování a sběru dat, kdy jsou potřebné pomůcky jako je záznamník a záznamový arch pro výzkumníka, vyvolává určité morální dilema. Pro potřeby výzkumu je však podobný sběr dat a informací legální, za používání jistých pravidel, etických kodexů a mravních zásad, jako je diskrétnost a anonymita. Výsledný výzkum by mohl být inspirován, stejně jako tato sonda etickými kodexy, které byly vytvořeny pro sběr dat v oblasti mystery shoppingu. Tyto kodexy vytvořili společnosti, které zkvalitňují služby, s čím souvisí i zkvalitňování vzájemné komunikace. Hlavní hodnoty těchto kodexů je především anonymita, diskrétnost a mlčenlivost.

- KODEX ICC/ESOMAR 1997¹
- SIMAR²

Etické kodexy ovšem nestačí. Je třeba respektovat i práva spoluobčanů a zákony této země. Pořizovat nahrávky a zveřejňovat informace o lidech je samozřejmě zakázáno. Právě proto například mystery shopping publikuje tyto výsledky jen zaměstnavatelům, a souhrnné statistiky publikuje na veřejnost jen se souhlasem zaměstnavatele. V zákoně je však uvedeno, že pro potřeby investigativní žurnalistiky a akademického výzkumu, se tento sběr dat provádět může, ale nesmí to být za účelem někoho cíleně poškodit, pomluvit nebo zneuctít. Tento sběr dat definuje Nový občanský zákoník oddíl 6 hlavy II, ze dne 3. února 2012, konkrétně problematiku definují paragrafy § 81 – § 117.

§ 86: „*Nikdo nesmí zasáhnout do soukromí jiného, nemá-li k tomu zákonný důvod. Zejména nelze bez svolení člověka narušit jeho soukromé prostory, sledovat jeho soukromý život nebo pořizovat o tom zvukový nebo obrazový záznam.*“

¹ Mezinárodní Kodex ICC/ESOMAR | simar.cz. simar.cz | Výzkum, data a inspirace pro lepší rozhodování [online]. Copyright © 2023 SIMAR [cit. 14.03.2023]. Dostupné z: <https://simar.cz/standardy/kvalitativni-standardy-icc/esomar/>

² Standardy SIMAR | simar.cz. simar.cz | Výzkum, data a inspirace pro lepší rozhodování [online]. Copyright © 2023 SIMAR [cit. 14.03.2023]. Dostupné z: <https://simar.cz/standardy/kvalitativni-standardy/>

§ 89: „Zvukový či obrazový záznam se mohou bez svolení člověka také poříditi nebo použít přiměřeným způsobem též k vědeckému nebo uměleckému účelu a pro tiskové, rozhlasové, televizní nebo obdobné zpravodajství.“³

³ Nový občanský zákoník oddíl 6 hlavy II, ze dne 3. února 2012, Zákony § 81 – § 117 [cit. 14.03.2023].
Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/b4ca912e-4cfc-4c15-86fe-005af246fe88/obcansky-zakonik_1.pdf

3.1. Postup kvalitativní mikroanalýzy

Mikroanalýza bude provedena pomocí zúčastněného polostrukturovaného pozorování. V rámci pozorování bude veden rozhovor, který bude probíhat v kavárně či restauraci. Kromě rozhovoru si výzkumník dělá poznámky do předem vytvořených záznamových archů. Tyto předem vytvořené archy pomáhají výzkumníkovi, aby co nejlépe zaznamenal data a aby se ve velkém množství informací zaměřoval na podstatné faktory. Archy zaznamenávají informace o neverbální komunikaci, o výrazných verbálních projevech a o situaci a prostředí. Archy výzkumník vyplňuje bezprostředně hned po ukončení interakčního řádu, aby byly výsledky co nejpřesnější. Výzkumník bude jako zákazník komunikovat s číšníkem. Analyzovaná bude komunikace ze strany číšníka, v konkrétním řádu při návštěvě restaurace či kavárny. Předmětem analýzy bude schopnost číšníka komunikovat a reagovat na tvář zákazníka.

Výzkumník bude mít k dispozici dva modely polostrukturovaných rozhovorů, kdy pokaždé bude mít jiné promluvy a tvář. Bude si všimát tváře číšníka, schopnosti práce s tváří číšníka, ale hlavně proměn v jednotlivých promluvách. Budou provedeny dva tzv. interakční řády, jeden bude v souladu se zdvořilostními zásadami a druhý bude nezdvořilý. Při vstupu do restaurace musí mít výzkumník připravený záznamník, nastudovaný postup, musí se vžít do své tváře. Nejdříve se zaměřuje na prostředí, které spoluurčuje podobu setkání a do určité míry definuje i tvář, protože prostor vytváří dojem celé interakce.

Bude opatřen audiozáznam a následně proveden transkript, aby bylo možné analyzovat promluvy. Výsledky z něj budou publikovány anonymně. Výzkumníci NMS Market Research center navrhuji telefon či diktafon schovat. V dnešní době, pro mou věkovou kategorii je však přirozené mít mobil položený na stole, a mít ho stále v ruce. Proto výzkumník může zapnout záznam na telefonu před vstupem do restaurace a v restauraci položí mobil na stůl displejem dolů.

3.1.1. Řád interakce 1: zákazník zaujímá zdvořilou tvář

Navázání kontaktu – pozdravy

U první komunikační situace je u výzkumníka s tváří zákazníka podstatné, aby po celou dobu zachovával zdvořilostní principy a aby používal zdvořilé promluvy. Jedná se především o korektivní proces práce s tváří jak u číšníka, tak u zákazníka. (Goffman, 1967: 13)
--

• Výzkumník provádějící experiment nechá, aby za ním číšník přišel sám, pokud tak neučiní do pěti – deseti minut, upozorní na svou přítomnost.
• Všimá si, zda byl navázán oční kontakt, jaký je výraz obličeje číšníka a jaká je jeho posturika.
• Všimá si jakým způsobem číšník pozdravil, jakou použil zahajovací frázi.
• Oplácí pozdrav, s úsměvem: „<i>Dobrý den přeji, mohu si hned objednat?</i>“
Zahájení komunikace – první objednávka
Touto komunikační výměnou výzkumník nastavuje směr, kterým se bude řád interakce ubírat, proto by výzkumník měl mít na paměti příjemné vystupování a úsměv.
„ <i>Ráda bych si objednal/la kávu, prosím.</i> “ („ <i>Poprosím vás o lungo bez mléka.</i> “) („ <i>A vodu.</i> “)
• Výzkumník si všimá odpovědi, očního kontaktu, mimiky a gestiky.
„ <i>Děkuji mockrát.</i> “
Rozvíjení konverzace – dotaz na doporučení
Zde je nejdůležitější část celého řádu. Výzkumník se snaží přimět číšníka komunikovat a obhájit si svou tvář informovaného, zdvořilého a ochotného číšníka.
• Výzkumník dopíjí kávu, od momentu, kdy mi ji donese očekává, že číšník přijde a zeptá se mě, jestli si dám ještě něco.
„ <i>Rád/a bych si dal/la něco malého k jídlu, můžete mi něco doporučit?</i> “
• Výzkumník si všimá komunikačních dovedností a ochoty, a toho, jestli se bude číšník ptát na doplňující otázky, nebo jestli odkáže zákazníka pouze na menu.
• Na základě svých preferencí výzkumník odpovídá:
1. „ <i>Tak to bych si moc ráda dala...</i> “
• Všimá si odpovědi, očního kontaktu a mimiky.
• Pokud si nic dalšího objednat nechce, čeká 10–15 minut, zda číšník přijde, pokud ne upozorní na sebe ohledně placení
2. „ <i>Tak z toho si bohužel nevyberu, omlouvám se mohu zaplatit?</i> “
Placení

• Všímá si konverzace, očního kontaktu a mimiky.
Ukončení interakce – loučení
• Všímá si toho, jakým způsobem se číšník loučí, zda pozve k další návštěvě atd.
• Všímá si očního kontaktu, mimiky a gest.
„Děkuji mockrát, neshledanou“ – všímá si reakce.

3.1.2. Řád interakce 2: zákazník zaujímá nezdvořilou tvář

U tohoto zúčastněného pozorování je podstatné, aby výzkumník zachoval po celou dobu nezdvořilou a lehce agresivní tvář. Cílem je zjistit, jestli se bude komunikace odlišovat od prvního pozorování a zda je číšník schopen zachovat svou tvář. Dochází zde k narušení kooperativního interakčního řádu a lze si tedy všimnout toho, jak na to bude reagovat číšník a jak obratně dokáže pracovat s tvář. Lze si všimnout toho, jak a zda si obsluha zachovává svou tvář a zda byly přítomné mechanismy zachování tváře (face saving practices) (Goffman, 1967: 13) nebo mechanismy vyhnutí se (avoiding process) (Goffman, 1967: 15). Výzkumník se nesnaží být kooperativní. Výzkumník přichází k zařízení a všímám exteriéru, interiéru, počtu ostatních zákazníků a počtu číšníků.

Navázání kontaktu – pozdravy
• Výzkumník nechává, aby číšník přišel sám, pokud tak neučiní do 5-10 minut, upozorní na svou přítomnost. Pokud nepřijde, ostře na to upozorní – „no konečně.“
• Všímá si, zda byl navázán oční kontakt, jaký je výraz obličeje číšníka a jaká je jeho posturika.
• Všímá si jakým způsobem pozdravil, jakou použil zahajovací frázi.
• Ať už číšník pozdraví nebo ne, výzkumník pozdrav neoplácí, přesunuje se rovnou k objednávce.
Zahájení komunikace – první objednávka
Následující konverzace bude převážně bez zdvořilostních výrazů, minimum pozdravů, absence poděkování. Použity by měly být rázné odpovědi bez modálních sloves a podmiňovacího způsobu.
„Dal/la bych si kafe.“ („lungo“)

• Výzkumník si všímá odpovědi, očního kontaktu, mimiky a gestiky.
• Donese kávu.
Výzkumník nic neříká, žádné poděkování.
Rozvíjení konverzace – dotaz na doporučení
• Výzkumník dopíjí kávu, od momentu, čeká až číšník přijde a zeptá se, jestli si výzkumník dá ještě něco.
„Máte něco malého k jídlu, doporučíte mi něco?“ („jste schopný mi něco doporučit“) - absence podmiňovacích výrazů.
• Všímá si komunikačních dovedností a ochoty, a toho, jestli se mě bude ptát na doplňující otázky, nebo jestli zákazníka odkáže pouze na menu.
• Na základě svých preferencí odpovím.
1. „Dám si...“
• Všímá si za jak dlouho bude objednávka vyřízena.
• Všímá si odpovědi, očního kontaktu a mimiky.
• Čeká, zda číšník přijde, nebo upozorní na sebe ohledně placení.
2. „Tak z toho si nic nevyberu, zaplatím.“
Placení
• Poznamená si čas, za jak dlouho přijde.
• Všímá si konverzace, očního kontaktu a mimiky.
Ukončení interakce – loučení
• Všímá si toho, jakým způsobem se číšník rozloučí, zda doporučí další návštěvu.
• Všímá si očního kontaktu, mimiky a gest.
Neděkuje, nezdraví – všímám si reakce.

3.1.3. Záznamový arch výzkumníka o zařízení

Smyslem záznamového archu je aby spolu s transkriptem z nahrávky existoval dostatečný zdroj dat pro to udělat popis setkání, fyzického prostředí a všeobecně zaznamenat poznatky z celého interakčního řádu. Zatímco nahrávka a transkript poskytnou zdroj verbální komunikace, do archu se zaznamenávají poznatky o komunikaci neverbální. Dále je do archu

zaznamenán popis tváře číšníka a jeho verbální a neverbální komunikace. Jedná se o formu záznamového archu, který však vyplňuje sám výzkumník po navštívení restaurace. Jedná se o formu sebe dotazování na momenty, které jsou pro analýzu interakčního řádu důležité, větší důraz je zde na komunikaci neverbální a na různé znaky číšníka, protože verbální komunikace je zaznamenána audionahrávkou. Záznamový arch by měl výzkumník či pozorovatel dobře znát, aby věděl, na jaké faktory interakce se má zaměřovat. NMS Research Marketing Centrum také navrhuje záznamový arch, který by měl být výzkumníkem vyplněn hned po opuštění restaurace, a to proto, v momentu, kdy jsou jeho vzpomínky a dojem ze setkání přítomny živě v krátkodobé paměti. V rámci některých postupů je pak ještě druhý záznamový arch, který má výzkumník vyplnit znovu v rozmezí několika následujících dnů, a to proto, aby se zjistilo, které aspekty byly natolik výrazné, že si je výzkumník pamatuje i s časovým odstupem. (viz. 6. Příloha 1)

3.2. Realizace kvalitativní mikroanalýzy řádu interakce a vyhodnocení

Výzkum interakčního řádu probíhal od soboty 21.1.2023 do pátku 27.1.2023. V každé z vybraných restaurací se odehrály dvě návštěvy, během jednoho dne však ne v jednom podniku. Jedna návštěva proběhla podle prvního postupu řádu interakce 1, který byl zdvořilý. Druhá návštěva probíhala podle postupu interakční řád 2, který byl nezdvořilý, kdy se výzkumník snaží podle postupu ohrozit tvář číšníka.

3.2.1. Restaurace 1

Nachází se ve městě v Moravskoslezském kraji na náměstí v historickém centru. Restaurace je součástí penzionu, očekává se specializovaný personál a míra profesionality. Tento podnik se mi podařilo navštívit dvakrát a aplikovat oba řády interakce, kdy zákazník zaujímá zdvořilou tvář a kdy zákazník zaujímá nezdvořilou tvář.

Řád interakce 1, zákazník zaujímá zdvořilou tvář

Číšnice má celou dobu velmi vlídný tón hlasu, který je příjemný a pozitivní. Má přímý oční kontakt, který však není vtíravý. Mimika není výrazná. V momentu, kdy došlo na objednávku jídla, byly zaznamenány v mimice náznaky rozpaků. Úsměv spadnul a číšnice otevřela do široka oči. Po první objednávce si myslela, že jsem si chtěla dát pouze kávu, proto mi nenabídla jídelní lístek, a tak zareagovala tímto výrazem tváře. Díky mechanismům zachraňujícím tvář však vzápětí zareagovala příslušnou promluvou a doporučením. Po celou

dobu měla číšnice velmi příjemný úsměv. U promluv číšnice na verbální úrovni bylo zaznamenáno výrazné prodlužování hlásek u slov jako je například *prosím*, nebo *chuť*. Tato prodloužení vytváří vlídnost. Obecně byly všechny promluvy číšnice zdvořilé po technické stránce, vyskytovaly se časté výrazy „*prosím*,“ „*děkuji*,“ které jsou důkazem přítomnosti zdvořilosti. Po celou dobu se číšnice snažila vytvořit familiární promluvy, používala zdrobnělé výrazy a neformální fráze, například promluva: „*tak to musel být velký hlad*.“ Za každou promluvou a za každou objednávkou číšnice používá zdvořilostní výraz: „*prosím*.“ Dále byl velmi častý výraz „*dobře*,“ který ze strany číšníka ukončoval promluvu. Také tento výraz ujišťuje zákazníka, že objednávku nebo požadavek bere číšník na vědomí. Dále se velmi často opakuje výraz „*děkuji*,“ nebo „*díky*,“ u konverzace s číšníkem je typická nadmíra tohoto výrazu. Tento výraz tvoří dojem, že je číšník zdvořilý a otevřený konverzaci.

Vyhodnocení

Pojem	Restaurace 1
Tvář	Číšnice zaujala tvář ochotného, zdvořilého a komunikativního číšníka. Při navazování kontaktu u vstupu do restaurace vypnula televizi a začala se plně věnovat zákazníkovi, čímž dokázala vytvořit dojem, že věnuje zákazníkovi plnou pozornost.
Práce s tváří	V průběhu se vyskytl moment, kdy na moment vystoupila ze své tváře a přiblížila s ke studu. Tento projev byl výrazný především v její mimice. Dokázala však pohotově promluvami napravit a zachovat tvář zdvořilého číšníka. Na dotaz doporučení byla kooperativní a komunikativní.
Osoba já	Žena okolo 20–40 let, plavé vlasy, drobný vzrůst.
Setkání	Restaurace je prázdná, tichá. Není zde přítomný šum dalších zákazníků. Prostor

	působí příjemně, je dekorovaný akvárii a fotografiemi města.
Tvář zachraňujících/ ohrožujících řečové akty (face saving practices)	Vyskytovaly se zde všechny zdvořilostní náležitosti, včetně pozdravů, loučení. Výrazy prosím, děkuji a zdvořilé výrazy.

Řád interakce 2, zákazník zaujímá nezdvořilou tvář

Nastavené promluvy se mi podařilo udržet, ačkoliv se mi nepodařilo vytvořit jasný důraz při verbální komunikaci. Abych však podtrhla nezdvořilý postoj jiným způsobem, lehla jsem si na stůl a koukala jsem bez úsměvu na akvárium a snažila jsem se, aby má neverbální komunikace vyjadřovala nezdvořilost. Fungovalo to, protože číšník o mě od prvního momentu nejevil žádný zájem, ani zájem o to se mnou zahájit konverzaci. V první fázi se číšník snažil být zdvořilý, například použil výraz prosím po přinesení kávy. Po tom, co jsem nepoděkovala však ztratil úplnou motivaci a snahu o zdvořilost.

V této mikroanalýze došlo k tomu, že číšník plně vystoupil ze své tváře. Když jsem se projevovala svou neverbální komunikací nezdvořile a nepoužila jsem výrazy „dobrý den,“ „děkuji“ a „prosím,“ i číšník se choval nezdvořile a neprojevoval o mě zájem, ačkoliv by naopak tvář číšníka po celou dobu měla být zdvořilá a měly se vyskytovat tvář zachraňující řečové akty. Myslím, že usoudil, že se jeho zákazník neumí chovat na veřejných místech. Což by ovšem neměl být rozhodující faktor ke upuštění od své tváře a změně komunikace, zdvořilost by měla být přítomná v celé délce řádu. Z komunikačního hlediska to samozřejmě dává smysl, když je nastavena nezdvořilá tvář, je automatické u tváře komunikačního partnera zastání stejné tváře, nebo zahájení ochrany své vlastní tváře. Objevují se pak tvář ohrožující řečové akty, nebo mechanismy vyhýbaní (avoidance process). Charakteristika tváře číšníka je, že by měla být zachována zdvořilost za všech okolností. (Goffman, 1967: 15) Z verbálního hlediska zde byla naprostá absence zdvořilostních výrazů, jako je „prosím,“ „děkuji,“ a výrazy pro loučení.

Vyhodnocení

Pojem	Restaurace 1
-------	--------------

Tvář	Dojem z celkové interakce představuje tvář tohoto číšníka jako přísnou a nekomunikativní. Když zákazník dopil kávu, číšník navazuje konverzaci, nepronáší další promluvy.
Práce s tváří	Nedostatečná práce s tváří. Ztráta zdvořilostních výrazů z číšnickových promluv v průběhu interakčního řádu. Vytrácí se komunikativnost, číšník se vyvaroval komunikaci a odmítal se angažovat v interakci.
Osoba já	Muž 30–60 let. Ačkoliv drescode není unifikovaný v tomto zařízení, číšník stále nosí bílou košili, společenské kalhoty a zástěru, což vypovídá o jeho osobním přístupu k práci. Je přísný.
Setkání	Prostor je prázdný, nevyskytuje se zde šum dalších zákazníků. V prostoru je pouze jeden další zákazník.
Tvář zachraňujících/ ohrožujících řečové akty (face saving practice)	Na začátku řádu byl přítomný výraz „ <i>dobry den</i> ,“ a přívětivý tón. Ke konci řádu se však jakákoliv zdvořilost zcela vytrácí. Chybí loučení, prosím i děkuji.

3.2.2. Restaurace 2

Vyskytuje se prakticky v historickém centru u náměstí u kostela. Lokalita je v centru města a jedná se o oblíbený frekventovaný podnik. V této restauraci se mi podařilo provést pouze interakční řád 1 se zdvořilou tváří. U interakčního řádu 2 jsem dvakrát selhala. Prostor setkání na mě působil přátelsky, nedokázala jsem tak vytvořit nezdvořilou tvář. Návštěva úspěšného pozorování proběhla 23.1.2023 od 14:05 do 15:27. Odehrávala se podle Interakčního řádu 1. Prostor byl příjemně dekorovaný. Obsluhovaly dvě číšnice.

V záznamovém archu výzkumníka jsem je rozdělila na Č1 a Č2 podle barvy vlasů. Obě číšnice mě pozdravily již při vstupu do dveří. Když jsem přišla byly obsazeny další dva stoly, v průběhu mé návštěvy se zvedl počet na tři stoly, takže obě číšnice měly prostor na to se zákazníkům věnovat a případně konverzovat.

K průběhu konverzace obě číšnice byly velmi stručné. Můj stůl však obsluhovala primárně Č2, která vedla veškerou komunikaci. Udržovala oční kontakt, byla vždy zdvořilá, příjemná a usměvavá. Číšnice neměly žádnou výraznou gestikulaci. Na jejich komunikaci nebylo nic výrazného. Dresscode nebyl oficiální, číšnice měly pouze černé oblečení, obě byly upravené a neměly na sobě žádné výrazné prvky.

Při dotazu na doporučení malého jídla mě Č2 automaticky odkázala na menu. Ukázala na papír se speciální nabídkou a řekla: „*Z malého, co třeba salátek, anebo z dnešního menička roládku s rizotem.*” Nesnažila se však dotazovat na mé jídelní preference, ani vyjmenovala případná jídla. Když jsem si objednala salát Č2 s širokým úsměvem řekla: „*skvělá volba.*” V její konverzaci se objevila vysoká míra zdvořilosti a melodie hlasu byla přívětivá, což je jeden ze základních principů zdvořilosti. Když jsem čekala na jídlo, Č1 přišla k mému stolu a řekla: „*už to bude každou chvíli,*” protože si uvědomovala, že mě nechali chvíli čekat.

Vyhodnocení pojmů

Pojem	Restaurace 2
Tvář	Celková tvář působí jako profesionální zdvořilý číšník. Mimický projev je neutrální, ačkoliv byl při veškerých promluvách doprovázen širokým úsměvem. Také byl navázán přímý oční kontakt při komunikaci. Celkově při promluvách byla komunikativní. Ochotná tvář číšníka byla zdůrazněná promluvou „ <i>skvělá volba.</i> “
Práce s tváří	Při dotazu na doporučení byl zákazník odkázán na jídelní lístek. Při dalším dotazu však byla číšnice komunikativní a snažila se vyhovět potřebám číšníka. Úspěšná práce s tváří byla zaznamenána i v momentu kdy

	zákazník čekal delší dobu na jídlo a číšnice přišla ke stolu ubezpečit zákazníka, že objednávka se připravuje a tím byla zachována tvář.
Osoba já	Obě číšnice byly ve věku 20–40 let. Dresscode nebyl přítomný, obě měly černé kalhoty a tričko bez zástěry.
Setkání	Při vstupu do restaurace jsou obsazeny jen dva stoly, v průběhu interakčního řádu se však prostor zaplní, a ostatní zákazníci vytvářejí šum. Dekorace prostoru tvoří květiny, sochy a obrazy města. Kavárna má celkově příjemný interiér, nejdou zde však klasické stoly a židle, sedí se u křesel.
Tvář zachraňujících/ ohrožujících řečové akty (face saving practices)	V interakčním řádu byly přítomny všechny projevy zdvořilosti. Jako pozdravy, výrazy prosím, děkuji, podmiňovací způsob a zdvořilé výrazy. Prakticky ve všech promluvách bylo zaznamenáno výrazné „ <i>prosím.</i> “

3.2.3. Restaurace 3

Nachází se také v historickém centru, nedaleko náměstí na velmi frekventované ulici poblíž polikliniky. Jedná se o restauraci v hotelu, která má vysoké standardy na číšníky, požaduje dresscode a perfektní komunikaci se zákazníkem. I v tomto případě byl úspěšný interakční rituál se zdvořilou tváří 1. V roli zákazníka s nezdvořilou tváří nebylo možné porušit zásady zdvořilosti. Číšníci vypadali profesionálně a v roli své tváře byli oba velmi dominantní, tuto tvář pomáhal hodně utvářet i unifikovaný dresscode, který jim propůjčoval dojem profesionality. Zároveň celkové prostředí restaurace bylo vytvářelo profesionální dojem, jako design, nabídka. Návštěva probíhala 24.1. 14:30 do 15:25.

Číšníci pozdravili u vstupu. Oba měli dresscode v podobě černých košil, dlouhé zástěry, měli upravené vlasy. Z pozorování bylo evidentní, že jeden číšník byl stále za barem a stoly obsluhoval a veškerou komunikaci prováděl druhý číšník, dále byl v záznamovém označen jako Č1 s brýlemi, který byl pravděpodobně jistější v konverzaci. Číšník Č2, který zůstal za barem, byl zase pohotový v přípravě nápojů. Průběh interakčního řádu byl velmi hladký a po celou dobu byla zachována zdvořilá tvář. Při promluvě ohledně doporučení malého jídla se číšník ihned odkázal na menu. Což znamená, že i když jeho neverbální komunikace, která fungovala zdvořile a vřele v každém okamžiku naprosto převyšovala schopnost jeho verbální komunikace. Po tom, co mi donesl menu, jsem se znova zeptala na doporučení, na jeho volbu. Odpovídá: „*Nejvíc jdou u nás burgery. Burgery a těstoviny, ale vzhledem k tomu, že jste chtěla něco menšího, tak bych vybíral z předkrmů, anebo polévka.*”

Vyhodnocení pojmů

Pojem	Restaurace 3
Tvář	U obsluhujícího číšníka byl velmi výrazný a přímý oční kontakt, těsně na hraně toho, kdy by mohl začít být takový oční kontakt nepříjemný. Posturika byla výrazná, rameny byl vždy natočený k zákazníkovi a vytvářel tak dojem, že komunikuje se mnou a že mi věnuje plnou pozornost. Úsměv byl nepatrný, číšník měl spíš neutrální výraz. Všechny promluvy byly kooperativní a zdvořilé.

Práce s tváří	U placení však došlo z mé strany k narušení tváře číšníka, a to u placení. Poprosila jsem o účet a vytáhla jsem kartu. Číšník byl zmatený, protože se mě nezeptal, jakým stylem chci zaplatit a začal být v rozpacích. Vzhledem k tomu, že jsem dodržovala interakční řád 1 s maximální zdvořilostí a kooperací, tak jsem obratem zaplatila v hotovosti, abych více nenarušila tvář číšníka.
Osoba já	Číšník byl ve věku 20–40 let. Dresscode byl profesionální, celkově byl číšník upravený.
Setkání	Při příchodu do zařízení byly obsazeny čtyři stoly, během hodiny se však prostor celý zaplnil (obsazeno bylo 10 stolů ze 14). Zákazníci vytvářeli značný šum. Prostor byl moderní, zároveň prostý a jednoduchý. Zatímco v restauraci 2 byla spousta soch a obrazů, zde byl jen nábytek, který ladil s tapetami. Profesionální design prostředí spoluutváří tvář číšníků, protože doplňovali prostor a dalo se očekávat, že na takovém místě budou profesionálové.
Tvář zachraňujících/ ohrožujících řečové akty (face saving practices)	V celém průběhu interakčního řádu byla zaznamenána na maximální úrovni, včetně pozdravů, výrazů prosím, děkuji. Nebyly zde přítomné zdrobnělé výrazy. Zdvořilost byla například podtrhnuta promluvou „ <i>není problém,</i> “ kdy v tomto kontextu vyjadřovala, že zákazník je v dominantní pozici.

4. Závěr

V této práci byl vysvětlen řád interakce při konkrétním typu setkání v gastronomickém prostředí. Hlavní důraz byl kladen na interakci, která probíhá mezi zákazníkem a číšníkem, osobu já, tvář, práci s tváří a zdvořilost, které byly aplikovány právě na konkrétních příkladech zákazníka a číšníka. V tomto interakčním řádu tedy funguje především korektivní princip práce s tváří, obě tváře se snaží chovat adekvátně a zdvořile, snaží se vzájemně pracovat s tváří tak, aby byl řád úspěšný. Komunikují dle očekávání a potlačují svou suverenitu tak, aby byl řád naplněn co nejpřesnějším způsobem. Cílem obou tváří je vyhnout se studu, a obě tváře vynakládají úsilí, aby celý interakční řád proběhlo co nejvíce dle vzájemných očekávání. Mezi tvářemi v tomto případě funguje jednoznačně asymetrický vztah. V lepší pozici se nachází z kulturní zkušenosti zákazník, který má v tomto rituálu lepší společenské postavení. Ve skutečnosti to tak však na základě pronesených promluv není. Dále číšník je více obeznámený s etiketou, rozumí jídlu pití a všeobecně gastronomii, v rituálu a na základě toho jaká komunikace mezi zákazníkem a číšníkem probíhá se jednoznačně číšník dostává do nadřazené pozice. Nicméně ve společnosti a kultuře je zakořeněný asymetrický vztah v tomto interakčním řádu. Ačkoliv zde existuje jednak vzájemný respekt a respekt k dané profesi, pořád ve společnosti převládá prosté: „*náš zákazník, náš pán*.“ Tento fakt může dát zákazníkovi nezdravý pocit nadřazenosti, a proto se v některých případech v tomto řádu interakce vyskytuje jev, který Goffman nazývá tzv. „*bitchiness*.“ Jedná se o to, že zákazník porušuje principy zdvořilosti a taktu a chová se nadřazeně, komunikaci narušuje a nepoužívá očekávané výrazy. Zde se dostává tvář číšníka do krize a vzniká zde na jeho straně práce s tváří a jsou zde aplikovány mechanismy zachraňující tvář (face saving practice) nebo mechanismy vyhnout se (the avoiding process). Číšníkova tvář by se bez ohledu na okolnosti neměla nijak změnit, ačkoliv to znamená, že číšník musí potlačit svou přirozenou potřebu hájit v komunikaci své zájmy, a přirozenou potřebu vyhnout se stud. Tato schopnost může vyžadovat velké úsilí a velikou zdatnost v práci s tváří. Přirozeně má podle Goffmana člověk potřebu bránit své zájmy a ego, a to se projevuje v komunikaci velmi explicitně. Je to proto, že i když v interakčním řádu a v konkrétní situaci na sebe člověk bere určitou tvář, stále vstupuje do interakce jako osoba já, která má nějaké ego a nechce se dostat do ponížení ano do stavu studu. Úkolem číšníkovy tváře je však nedat tuto osobu já nijak najevo a naprosto se vžít do své tváře této interakční situace, Goffmanovou metaforou přijmout masku této herecké role. Dle mého názoru Goffman pohlíží na člověka jako na žijící součást kultury, která propojuje minulost a

budoucnost. To propojení vytváří osoba, její komunikace v přítomnosti. Člověk se nějakým způsobem chová a komunikuje, na základě toho, co mu bylo předurčeno, ale zároveň vytváří neopakovatelnou komunikaci a přizpůsobuje se aktuálnímu dění, čímž vytváří budoucí podobu kultury.

Návštěva restaurace či kavárny není jen určitý druh konverzace na veřejném místě, ale dle Goffmanovy teorie a ideologie představuje velmi důležitý interakční řád lidské společnosti, protože se jedná o interakci na veřejném místě, a množiny těchto interakcí vytváří kulturu dané společnosti. Interakční řád, tvář a schopnost práce s tváří vytváří tuto kulturu a společnost, jedná se o komunikační strukturu. Řád interakce v gastronomickém prostředí utváří lidskou kulturu a je historicky velmi významně zakořeněn ve společenském životě. Konkrétně v gastronomickém prostředí jsou hluboce a dlouze upevňovány vzorce komunikace. Návštěva restaurace je mnohdy spojována s důležitými událostmi v životě lidí, jako jsou různé milníky a oslavy, úspěchy. Interakční řád v gastronomickém prostředí má určitý průběh a je velmi specifický a standardizovaný. Objevují se v něm konkrétní promluvy, opakují se zdvořilostní fráze. Osoby já na sebe berou konkrétní tváře a jejich očekávání a vzájemné reakce tvoří komunikaci v rámci interakce a ta utváří konkrétní řád. Promluvy (lines) jsou velmi ustálené a homogenizované, proto se jedná o ideální příklad interakčního řádu v bezprostředním setkání. Celý řád interakce v gastronomickém prostředí utváří určitá pravidla a povědomí o tom, jak se lidé běžně chovají v dané společnosti v těchto specifických setkáních. Jedná se o setkání na veřejném místě, které má formální charakter. Pronesené promluvy jsou omezené na určitý počet variant a korespondují s tím co se odehrává při návštěvě restaurace či kavárny. Je zde větší apel na zdvořilost a uctivé chování a způsoby než na jiných veřejných místech.

Ačkoliv si to neuvědomujeme, mnohé promluvy a neverbální gesta a zvyky, které provozujeme v restauraci jsou pro účastníky komunikace automatické, a přitom jsou velmi specifické, a kdyby bylo něco v této interakci provedeno jinak, vyvolává to v nás míru znepokojení a studu. Většina z nás se nikdy nepozastavila nad tím, co v restauraci říkáme, proč a jakým způsobem, například kdo mluví první a kdo poslední, do jaké míry jsme zdvořilí, a proč máme podivnou tenzi, když číšníkovi nenecháme spropitné, ačkoliv jeho výkon nebyl tak skvělý. Přesto je tato interakční komunikace velmi spoluurčující naši kulturu a náš každodenní život, a toto se Goffman snažil vysvětlit ve svých teoriích. Naše schopnost komunikovat na veřejných místech a v gastronomickém prostředí je naučená, a i my ji budeme předávat dále. Všichni podléháme řádům interakce, ačkoliv si to

neuvědomujeme. Tento řád a jeho dílčí struktury jsou nám předávány a my se jim učíme, a pak je tvoříme. Aniž bychom si to uvědomovali, je pro nás naprosto nepřírozené dělat opak, nebo chovat se jinak, než jak je nastaven řád interakce. V momentu, kdy jednáme proti těmto řádům přichází stud.

4.1. Závěry ze sondy

Tvář číšníka ve zdvořilém a nezdvořilém řádu interakce se shoduje v neverbálních a verbálních projevech do jisté míry. Důležitý je z neverbální komunikace oční kontakt, lehký úsměv, nevýrazná gestika. Z verbální komunikace je pak součástí tváře jednoznačně přítomnost zdvořilostních výrazů a promluv (lines), konkrétně se vztahujících k setkání ve specifickém gastronomickém prostředí tj. „*dobrý den*,“ „*neshledanou*,“ „*děkuji*“ a „*prosím*,“ dále podmiňovací výrazy a zdvořilostiny. Jejich používání je důkazem tváře zachraňujících mechanismů a korektivní práce s tváří.

U Interakčního řádu číslo 1 kdy byl zákazník zdvořilý šlo na straně číšníka především o to vytvořit zdvořilou tvář a jednat maximálně kooperativně. V prvním případě interakčního řádu by se tedy dala tvář číšníka charakterizovat na základě dat ze sondy jako komunikativní, všímavá, za přítomnosti očního kontaktu, lehkého úsměvu a snahy odpovědět na otázky a vyhovět zákaznickovým požadavkům. Byly zde zaznamenány mechanismy zachování tváře (face saving practices), například při dotazu na doporučení jídla, ale nebyly zaznamenány v takové míře, jako by se dalo očekávat u opačného modelu výzkumu interakčního řádu 2.

U interakčního řádu číslo 2, kdy zákazník choval tak aby ohrožoval tvář druhého číšníka, měly být zaznamenány mechanismy zachování tváře, ale naopak došlo k mechanismu vyhýbaní (the aviodance process), kdy se číšník vyhýbal konverzaci v interakci se zákazníkem, a proto lze říct, že se mu v této situaci nepodařilo s tváří adekvátně pracovat a zachovat ji.

Dialog interakčního řádu v gastronomickém prostředí obvykle nezačíná u stolu, ale ve všech případech číšník zdraví hosta už při příchodu hosta do zařízení, před tím, než se usadí. Interakce tedy nezačíná u stolu ani pozdravem ale tím, že zákazník přichází do zařízení. U stolu číšník přichází s menu, a je navázán kontakt více neverbální, fyzický, za doprovodu očního kontaktu.

Co se týče dodržování postupu u mikroanalýzy u zdvořilé tváře to bylo jednoduché, protože návštěva gastronomického podniku v tomto případě pro mě byla přirozená. Jednalo se právě

o princip, který je pro člověka ve většině případů naprosto automatický. Výzkumník, který zaznamenává setkání podle interakčního řádu 2, se musí umět chovat přesně podle postupu, ačkoliv je to pro něho nepříjemné, protože popírá svou vlastní tvář a očekávání. Osobně jsem v tomto ohledu nebyla úspěšná, proto jsem to musela zkoušet několikrát. Ani pak jsem však nebyla ve všech případech schopna navrhovaný interakční řád naplnit. Došla jsem ke zjištění, že je mnohem jednodušší zachovat tvář než z ní vystoupit. Řídit se interakčním řádem mi přišlo přirozené, jako taktnímu a vychovanému člověku, nad komunikací ani nad svým chováním jsem nemusela uvažovat a vše šlo přirozeně. Když jsem však měla zkoumat komunikaci z pozice nezdvořilého zákazníka, shledala jsem, že je to pro mě velmi obtížné a musela jsem věnovat výzkumu patřičnou přípravu. I po této přípravě jsem však nebyla schopna ve všech případech tuto běžnou zdvořilou tvář porušit, nebo z ní vystoupit. Pozdravy a slova: „*děkuji, prosím, mohl byste...*“ mi naskakovala naprosto přirozeně. Několikrát se mi stalo, že jsem tato slova použila a musela jsem pozorování ukončit.

Je obtížné tvář porušit a jednat mimo společenský řád. Naplňoval mě pocit studu, a nebyla jsem schopná se chovat nezdvořile. Výzkumník se proto musí naprosto odosobnit od svého vychování, a měl by pravděpodobně provádět výzkum, na místě, kde necítí sounáležitost se svým prostředím, nebo musí být naprosto objektivní. V opačném případě se může stát, že výzkumníka někdo pozná, a výzkumník nesmí podvědomě myslet na to, že si ho obsluha zapamatuje a už do restaurace nebudu moci přijít znovu, a další různé důvody. Nedokázala jsem vytvořit nezdvořilou tvář u dvou ze tří restaurací, a to konkrétně ze dvou důvodů, kontakt a prostředí. V prvním případě to bylo kvůli bezchybné tváři číšnice, která byla zdvořilá. Byl přítomný pocit blízkosti, v komunikaci vytvořila přátelskou náladu a mě bylo nepříjemné narušit tento navázaný kontakt. V druhém případě to bylo profesionální prostředí, oba číšníci měli tvář na vysoké úrovni, vypadali a komunikovali s naprostou vážností. Překážka pro změnu tváře byla i v samotném prostředí a vytvořené situaci.

Ačkoliv je řád v pojetí Goffmana něco naučeného, něco, co se kulturně předává, je to určitý nepřirozený konstrukt. Chování a komunikace v rámci řádu jsou naprosto přirozené. Nepřirozené pro mě bylo fungovat mimo tento řád. Při nezdvořilé tváři v interakci jsem pocítovala stud, kterému správné použití řádu interakce předchází. Tuto hranici studu, a míru zdvořilosti má každý člověk na jiné úrovni. Tímto momentem, kdy přijde stud by se teoreticky dal zaznamenat moment hranic zdvořilosti, kterou člověk pocítuje v určité situaci, v reakci na nějaký moment. Tento moment by se pak dal použít jako kritérium ve skutečném výzkumu interakčního řádu.

Dalším důležitým poznatkem je pak to, že jsem si po celou dobu výzkumu uvědomovala, že se nacházím na místě, na kterém se cítím být doma, myšleno v termínech Ervinga Goffmana ve smyslu náležitosti k regionu. Výzkum jsem prováděla v oblasti kde se nachází moje kultura, moje sebeurčení. Tím víc bylo složitější chovat se nezdvořile a porušit tvář v interakčním řádu. Je těžké zapřít vychování a tradice, doprovázeno strachem, že někdo přijde někdo, koho osobně výzkumník zná, nebo že se na toto stejné místo výzkumník vrátí, a dotyčný číšník si ho bude pamatovat. Jako nezúčastněný pozorovatel by bylo vhodnější, kdyby tento výzkum prováděl ve městě, nebo regionu, ze kterého nepochází.

Při interakčním řádu 1 se ve všech třech restauracích povedlo zachovat tvář na straně číšníka a byly znatelné charakteristiky tváře, vyskytovaly se ve velké míře zdvořilostní principu. Celkově byl tento interakční řád korektivního charakteru, kdy se obě strany snažily vzájemně spolupracovat naplnit řád interakce. Tvář číšníka byla v tomto případě zachována díky obratné práci s tváří na obou stranách.

5. Zdroje

ANDERSON, E. N. *Food classification and communication*. In: *Everyone Eats: Understanding Food and Culture* [online]. Second Edition, s. 154–70. NYU Press, 2014. JSTOR. [cit. 15.3.2023] Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/j.ctt9qfm0f.13>.

ANDERSON, E. N. *Me, myself, and the others: Food as Social Marker*. In: *Everyone Eats: Understanding Food and Culture* [online]. Second Edition, s. 171–87. NYU Press, 2014. JSTOR [cit. 15.3.2023] Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/j.ctt9qfm0f.14>.

AUER, Peter. *Jazyková interakce*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2014. Sociolingvistická edice. ISBN 978-80-7422-268-9.

BORNMANN, Lutz. *The Hawthorne effect in journal peer review* [online]. *Scientometrics*, 91(3). 2011. s. 857–862. [cit. 5.6.2023] Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s11192-011-0547-y>

CRAIG, Robert. *Communication Theory as a Field*. In: *Communication Theory* [online]. Volume 9, Issue 2, 1 May 1999, s. 119–161, [cit. 15.3.2023] Dostupné z: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x>

GOFFMAN, Erving. *Asylums: essays on the social situation of mental patients and other inmates* [online]. Garden City (New York): Anchor Books, 1961, s. ix – 125, [cit. 20.2.2023] Dostupné z: <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/01/1639.-Asylums.-Essays-on-the-Social-%E2%80%A6-Goffman.pdf>

GOFFMAN, Erving. *The Neglected Situation*. *American Anthropologist* [online]. vol. 66, no. 6, 1964, pp. 133–136. JSTOR. [cit. 24.2.2022] Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/668167>.

GOFFMAN, Erving. *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior* [online]. (1st ed.). Routledge. 1967, ISBN 0-394-70631-5 AACR2. [cit. 26.4.2023] Dostupné z: <https://doi.org/10.4324/9780203788387>

GOFFMAN, Erving. *Relations in Public: Microstudies of the Public Order* [online]. New York: Basic Books, 1971, ISBN 465-06895-2. [cit. 26.4.2023] Dostupné z: <https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1SA77BZ4SahLNFT7aF1tOE5Erp0Dk6BrY>

GOFFMAN, Erving. *The Interaction Order: American Sociological Association* [online]. 1982, Presidential Address. *American Sociological Review*, vol. 48, no. 1, 1983, pp. 1–17. JSTOR. [cit. 26.4.2023] Dostupné z: <https://doi.org/10.2307/2095141>

GOFFMAN, Erving. *Response Cries*. *Language*, vol. 54, no. 4, 1978, pp. 787–815. JSTOR. [cit. 24.2.2022] Dostupné z: <https://doi.org/10.2307/413235>

HIRSCHOVÁ, Milada. *Zdvořilostní princip a Zdvořilost*. In: HIRSCHOVÁ, ŠERÝCH, ŠČERBANIČOVÁ, Milada, Jan, Lenka. *Pragmatika v češtině*. Vydání druhé. Praha: Karolinum, 2013, s. 156–195. ISBN 9788024623900.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-535-0.

SMITH, Greg. *Erving Goffman*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2006, vi, 145 s. Key sociologists. ISBN 0415355915.

ŠPAČEK, Ladislav. *Role hosta a role obsluhy*. In: *Etiketa stolování: o dobrých mravech a dobrém jídle*. Praha: Euromedia Group, 2021, 82 s. Universum. ISBN 978-80-242-7617-5.

ŠPAČEK, Ladislav. *Osobnost číšníka*. In: *Etiketa stolování: o dobrých mravech a dobrém jídle*. Praha: Euromedia Group, 2021, 90 s. Universum. ISBN 978-80-242-7617-5.

ŠPAČEK, Ladislav. *Stolování v restauraci*. In: *Etiketa stolování: o dobrých mravech a dobrém jídle*. Praha: Euromedia Group, 2021, 240–244 s. Universum. ISBN 978-80-242-7617-5.

ŠUBRT, Jiří. *Dramaturgický přístup Ervinga Goffmana*. *Sociologický časopis* [online]. 2001, Vol. 37 (No. 2: 241-249). [cit. 27.6.2023] Dostupné z: <https://esreview.soc.cas.cz/pdfs/csr/2001/02/15.pdf>

5.1. Prameny

GOFFMAN, Erving. *Všichni hrajeme divadlo: sebe prezentace v každodenním životě*. Přeložil Milada MCGRATHOVÁ. Praha: Portál, 2018. ISBN 978-80-262-1342-0.

5.2. Jiné zdroje

Mezinárodní Kodex ICC/ESOMAR | simar.cz. simar.cz | Výzkum, data a inspirace pro lepší rozhodování [online]. Copyright © 2023 SIMAR [cit. 14.03.2023]. Dostupné z: <https://simar.cz/standardy/kvalitativni-standardy-icc/esomar/>

Standardy SIMAR | simar.cz. simar.cz | Výzkum, data a inspirace pro lepší rozhodování [online]. Copyright © 2023 SIMAR [cit. 14.03.2023]. Dostupné z: <https://simar.cz/standardy/kvalitativni-standardy/>

Nový občanský zákoník oddíl 6 hlavy II, ze dne 3. února 2012, Zákony § 81 – § 117 [cit. 14.03.2023]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/b4ca912e-4cfc-4c15-86fe-005af246fe88/obcansky-zakonik_1.pdf

6. Přílohy

Příloha 1: Záznamový arch výzkumníka o zařízení



Datum:

Čas:

Návštěva: 1 2

Jméno restaurace:

Informace o restauraci:

Výzkumník:

Face:

Zdvořilý

/

Nezdvořilý

POPIS PROSTŘEDÍ

PROSTOR

Interiér/Exteriér

Atmosféra

Počet číšníků

Popis číšníků

Počet zákazníků

PRŮBĚH RITUÁLU	
ZAHÁJENÍ INTERAKCE Pozdrav na začátku- jak číšník/číšnice pozdravil?	
Jak číšník/číšnice reagoval na první „line“ zákazníka? (zahájení konverzace, první objednávka)	
Jak číšník/číšnice reagoval na druhou „line“ zákazníka? (dotaz na doporučení malého jídla/dezertu)	
Jak číšník/číšnice reagoval na třetí „line“ zákazníka? (dotaz na placení)	
Pozdrav na konci, ukončení setkání - jak se číšník/číšnice rozloučil?	
Poznámky Jiné specifické komunikační prvky, promluvy	

POPIS ČÍŠNÍKA/CE	
Mimika Úsměv: ANO / NE	
Vízika Oční kontakt: ANO / NE	
Gestika a jiné neverbální znaky	
Posturika Upravenost oděvu Dress code: ANO / NE	
Zdvořilost	



Příloha 2: Záznamový arch výzkumníka o restauraci 1

Řád interakce 1, zákazník zaujímá zdvořilou tvář

Datum: 24.1.2023 ÚTERÝ	
Čas: 16:45 - 17:21	Návštěva: 1 2
Jméno restaurace: []	
Informace o restauraci: Velmi obsáhlý jídelní lístek, včetně předkrmů	
Výzkumník: VB	Face: Zdvořilý / Nezdvořilý
POPIS PROSTŘEDÍ	
PROSTOR Interiér/Exteriér	Tichý prostor, žádní zákazníci, spóré světlo. Výrazné je akvárium vprostřed restaurace a staré fotografie na stěnách. Starší design, dřevo + cihly
Atmosféra	Prázdnó, zákazníci nevytvářejí žádný šum. Číšnice koukala na televizi, když jsem přišla vypla ji a zapla hudbu.
Počet číšníků	1
Popis číšníků	-
Počet zákazníků	0

PRŮBĚH RITUÁLU	
ZAHÁJENÍ INTERAKCE Pozdrav na začátku - jak číšník/číšnice pozdravil?	Vzhledem k tomu, že číšnice koukala na televizi, pozdravila jsem u vstupu jako první a upozornila jsem na svou přítomnost. Její reakce byla pohotová a vlídná, vypadalo to, že je ráda, že má zákazníka.
Jak číšník/číšnice reagoval na první „line“ zákazníka? (zahájení konverzace, první objednávka)	Na moji objednávku kávy zareagovala výraznou replikou "určitě!" vřelé, milé, zdvořilé a pohotové
Jak číšník/číšnice reagoval na druhou „line“ zákazníka? (dotaz na doporučení malého jídla/dezertu)	Na tuto promluvu číšnice reagovala v rozpacích. Myslela si, že jsem chtěla jen kávu a cítila se provinile a hloupě, že mi nenechala lístek. Hned se však na jídelní lístek odkázala a napoprvé se nesnažila promluvu rozvinout. Když jsem však dále rozvíjela dotaz na doporučení, byla pohotová a snažila se najít alternativy, které by uspokojily mé potřeby. Snaží se zjistit na co mám chuť.
Jak číšník/číšnice reagoval na třetí „line“ zákazníka? (dotaz na placení)	Pohotová reakce.
Pozdrav na konci, ukončení setkání - jak se číšník/číšnice rozloučil?	Zdvořilost.
Poznámky Jiné specifické komunikační prvky, promluvy	"Tak to musel být velký hlad" Familiární reakce - snaha o navázání přátelského vztahu a bližšího kontaktu.

POPIS ČÍŠNÍKA/CE	
Mimika Úsměv: ANO / NE	Nevýrazná, momentu, kdy jsem však chtěla jídlo znatelné rozpaky. Úsměv veliký, široký, vřelý.
Vizika Oční kontakt: ANO / NE	U první objednávky kávy byl velmi výrazný a intenzivní. U doporučení malého jídla byl střídavý do lístku a na mou osobu. Snažila se odušit mou reakci na jednotlivé položky sortimentu.
Gestika a jiné neverbální znaky	Žádné výrazné. V situaci kdy se ocitla v rozpacích však znatelně mávla rukou.
Posturika Upravenost oděvu Dress code: ANO / NE	Postoj byl přímý, rameny byla vždy natočená vůči mě. Černé oblečení bez zástěry, zástěru měla přehozenou přes bar, a nenasadila si ji, protože jsme v restauraci byly samy.
Zdvořilost	Celkově byla zdvořilá ve všech promluvách. Na moment ztratila svou face ale i tak byla zdvořilá, nebyla útočná, jakoby vinu svalovala celou na sebe.

Příloha 3: Transkript záznamu z restaurace 1

Řád interakce 1, zákazník zaujímá zdvořilou tvář

Číšnice – Č, Výzkumník/ Zákazník - Z

Zahájení interakce + První objednávka, první promluva

Z: Dobrý den

Číšnice pohotově vypíná televizi, zapíná hudbu a hned přichází ke mě s jídelním lístkem.

Č: Prosím. (Prodloužené í)

Z: Můžu si rovnou objednat?

Č: Ehm (*ano*). Určitě.

Z: Já bych si ráda dala kávu.

Č: Jakou?

Z: Lungo bez mlíka.

Č: Jenom to?

Z: A vodu.

Č: Jemně perlivou? Neperlivou?

Z: Neperlivou.

- pohotová reakce na každou mou repliku

Přináší kávu a vodu

Č: Prosím. (prodloužené í)

Z: Děkuju.

Dotaz na doporučení projektu, druhá „line” - promluva, rozvíjení konverzace

Č: Ještě nějaké přáníčko?

Z: Možná bych si dala něco malého k jídlu.

Rozpaky

Č: Dobře, já vám dám jídelníček.

Č: Já jsem vám ho odnesla, já jsem myslela že nic nechcete, tak se omlouvám.

Z: Nemůžete mi něco doporučit? Něco menšího na večeři.

Č: Tak něco takového rychlého, co třeba topinku? s Kuřecím nebo vepřovým masem. Nebo... Nějaký salát? Ten je lehký. Máme například salát s lososem.

Z: A něco sladkého?

Č: Palačinky s tvarohem, nebo marmeládou tam jsou. A potom lívance, výborné.

Z: Tak ty lívance zkusím.

Č: Jo tak lívance? Dobře.

Z: Děkuji.

Č: Prosím.

Přináší lívance.

Č: Prosím, dobrou chuť (prodloužené ú)

Z: Děkuji mockrát.

Třetí promluva „line” ohledně placení a ukončení rituálu.

Č: Já tak to byl asi velký hlad. /hihi/

Z: Jo, děkuji. Mohla bych vám zaplatit?

Č: Hotově nebo kartou?

Z: Kartou.

Č: Dobře.

Č: Sto devadesát šest. (prodloužené é)

Z: Můžete si tam nechat dýško?

Č: Můžu děkuju.

Z: Tak 130, teda 230.

Č: Děkuju... tak můžete.

Č: Tak hezký den, díky.

Z: Vám taky, na shledanou.

Příloha 4: Záznamový arch výzkumníka o restauraci 1

Řád interakce 2, zákazník zaujímá nezdvořilou tvář

Datum: 26.1.2023 ČTVRTEK
Čas: 15:00 - 15:30
Návštěva: 1 2

Jméno restaurace:

Informace o restauraci: Velmi obsáhlý jídelní lístek, včetně předkrmů

Výzkumník: VB

Face: Zdvořilý / **Nezdvořilý**

POPIS PROSTŘEDÍ	
PROSTOR Interiér/Exteriér	Tichý prostor, žádní zákazníci, sporé světlo. Výrazné je akvárium vprostřed restaurace a staré fotografie na stěnách. Starší design, dřevo + cihly
Atmosféra	Prázdná, zákazníci nevytvářejí žádný šum, kromě jednoho člověka na baru. Světlo bylo velmi ponuré a žádná hudba.
Počet číšníků	1
Popis číšníků	-
Počet zákazníků	1

PRŮBĚH RITUÁLU	
ZAHÁJENÍ INTERAKCE Pozdrav na začátku- jak číšník/číšnice pozdravil?	Číšník vypadá od pohledu velmi přísně, nemá žádný úsměv, ovšem když nepozdravím ani u vchodu ani u stolu, jeho přísná povaha se ještě zvýší. Myslím, že má pocit, že jsem nevychované dítě. Řekne jen "brý."
Jak číšník/číšnice reagoval na první „line“ zákazníka? (zahájení konverzace, první objednávka)	Repliku jsem začala: "Můžu si rovnou objednat?" - bez podmiňovacího výrazu. Od začátku na měl byl číšník nezdvořilý a neprojevoval žádnou snahu o to, aby na mě byl milý. První promluvu dokonce zakončuje: "Chcete tu nechat lístek nebo ne?"
Jak číšník/číšnice reagoval na druhou „line“ zákazníka? (dotaz na doporučení malého jídla/dezertu)	Když číšník viděl, že jsem dopila kávu, místo toho aby se zeptal, jestli chci něco dalšího, jen se na mě podíval a odešel, jakoby se chtěl vyhnout jakémukoli další konverzaci.
Jak číšník/číšnice reagoval na třetí „line“ zákazníka? (dotaz na placení)	Úsečný.
Pozdrav na konci, ukončení setkání - jak se číšník/číšnice rozloučil?	Nezdravím, ani číšník nezdraví.
Poznámky Jiné specifické komunikační prvky, promluvy	Číšník byl lehce podrážděný už když jsem přišla. Nejevil však žádnou známku profesionality ani zdvořilosti. Byl by pravděpodobně zdvořilejší, kdybych já jevila nějakou snahu. Ale takhle úplně rezignoval na svou face profesionálního číšníka. Přitom jeho dresscode a upravenost, i to jak chodil svědčily právě o opaku.

POPIS ČÍŠNÍKA/CE	
Mimika Úsměv: ANO NE	Velice neutrální výraz obličeje. Žádný úsměv.
Vizika Oční kontakt: ANO NE	Oční kontakt navázán byl.
Gestika a jiné neverbální znaky	Žádné výrazné znaky.
Posturika Upravenost oděvu Dress code: ANO NE	Postoj byl přímý, rameny byla vždy natočená vůči mě, chodil velmi ladně a vznešeně. Bílá košile, dlouhá zástěra, upravenost.
Zdvořilost 	Celkově byl číšník po celou dobu rituálu nezdvořilý ve všech ohledech.



Příloha 5: Transkript záznamu z restaurace 1

Řád interakce 2, zákazník zaujímá zdvořilou tvář

Číšnice – Č, Výzkumník/ Zákazník – Z

Zahájení interakce + První objednávka, první „line” - promluva

Č: Dobrý, nabídnu jídelníček?

Z: Dám si rovnou kafe.

Č: Jaké

Z: Lungo

Č: Všechno to bude, nebo mám jídelák nechat? (velký důraz na všechno to!)

Po přinesení kávy ne děkuji

Č: Prosím

Dotaz na doporučení projektu, druhá „line” - promluva, rozvíjení konverzace

Po dopití kávy jsem se dívala směrem k číšníkovi. Číšník však vyšel ke mně, v půlce cesty si to rozmyslel a šel si zpátky sednout za bar.

Č: Dáte si teda něco?

Z: Dám si něco malého k jídlu.

Č: A máte vybráno?

než stačím odpovědět

Č: Tak já přijdu za chvíli.

Třetí promluva „line” ohledně placení a ukončení rituálu.

Č: Máte vybráno?

Z: Ne, zaplatím.

Č: Hotově to bude?

Z: ehm (ano)

Č: Tak čtyřicet pět

podávám padesáti korunu

Z: To nechte.

Příloha 6: Záznamový arch výzkumníka o restauraci 2

Datum: 23.1. Pondělí

Čas: 14:05 - 15:27

Návštěva:

1

2

Jméno restaurace: Restaurace 2

Informace o restauraci: Kavárna, jídlo, saláty, zákusky

Výzkumník: VB

Face:

Zdvořilý

/

Nezdvořilý

POPIS PROSTŘEDÍ

PROSTOR

Interiér/Exteriér

Kavárna, příjemný interiér, pohodlné křesla, dekorace tvoří květiny, sochy, gramofon, obrazy a fotografie a obrazy města

Atmosféra

Když jsem přišla do restaurace seděly zde pouze dva další stoly, během hodiny se však prostor zaplnil.

Počet číšníků

2

Popis číšníků

Č1: černé vlasy

Č2: blondáté vlasy

Počet zákazníků

2 stoly, v průběhu návštěvy přišly další 3

PRŮBĚH RITUÁLU	
ZAHÁJENÍ INTERAKCE Pozdrav na začátku- jak číšník/číšnice pozdravil?	Obě dvě číšnice zdraví už při vstupu do restaurace u baru. Pozdrav byl standartní "Dobrý den,"
Jak číšník/číšnice reagoval na první „line“ zákazníka? (zahájení konverzace, první objednávka)	Na mou promluvu odpověděla Č1 doplňující otázkou „ještě něco?" První objednávku jsem dostala prakticky okamžitě. Donesení kávy provázela mimo promluvu prosím širokým úsměvem.
Jak číšník/číšnice reagoval na druhou „line“ zákazníka? (dotaz na doporučení malého jídla/dezertu)	Následně jsem chtěla něco dalšího, ale číšnice dlouho nepřicházela proto jsem se vydala za ní k baru. Na moji promluvu se mě snažila odkázat na menu, tak jsem zdůraznila aby mi něco doporučila. „Z malého, co třeba salátek, anebo z dnešního meníčka roládku s rizotem.“
Jak číšník/číšnice reagoval na třetí „line“ zákazníka? (dotaz na placení)	Na tuto promluvu zareagovala číšnice pouze zakýváním hlavou a následně mi oznámila částku k zaplacení.
Pozdrav na konci, ukončení setkání - jak se číšník/číšnice rozloučil?	Při odchodu důrazně říká „děkuji.“
Poznámky Jiné specifické komunikační prvky, promluvy	Když jsem si vybrala jídlo s úsměvem mi Č1 odpověděla „skvělá volba!“

POPIS ČÍŠNÍKA/CE	
Mimika Úsměv: ☒ ANO ☐ NE	Č1 - její výraz obličeje byl více neutrální Č2 - která mě obsluhovala se vždy velmi zářivě usmívala, úsměv nebyl křečovitý, ale upřímný
Vizika Oční kontakt: ☒ ANO ☐ NE	Č2 - velký oční kontakt
Gestika a jiné neverbální znaky	Při specifických úkonech pokyvovala Č2 souhlasně hlavou.
Posturika Upravenost oděvu Dress code: ☐ ANO ☒ NE	Dress code unifikovaný nebyl, myšleno v podobě kostýmu. Číšnice měly černé oblečení, rifle, legíny a zástěru.
Zdvořilost	Podmiňovací výrazy a všeobecné zdvořilostní výrazy byly přítomné po celou dobu interakce. Prakticky při všech promluvách bylo zřetelné „prosím“

Příloha 7: Transkript záznamu z restaurace 2

Řád interakce 2, zákazník zaujímá zdvořilou tvář

Číšnice – Č, Výzkumník/ Zákazník – Z

Zahájení interakce + První objednávka, první „line” - promluva

Č: Dobrý den.

Zdraví mě u vstupu do restaurace. Později začíná konverzaci u stolu s menu otevřeně.

Č: Tak prosím. Kdybyste chtěla ještě meníčko tak můžeme tu roládku. Jo? Možná i filátka, ale tady ty dvě už ne.

Z: Dobře, děkuju.

Č: Takže pro vás to bude?

Z: Já bych si ráda dala kávu.

Č: A kávičku jakou?

Z: Lungo bez mlíka.

Č: Dobře, všechno zatím, ano?

Z: Poprosím ještě vodu?

Č: Perlivou? Neperlivou?

Z: Neperlivou.

Přináší kávu a vodu

Č: Tak prosím.

D: Děkuju mockrát.

Dotaz na doporučení projektu, druhá „line” - promluva, rozvíjení konverzace

Č: Nějaké přání ještě pro vás?

Z: Ráda bych si dala něco malého k jídlu. Můžete mi něco doporučit.

Č: Z malého jenom salátek chcete? Nebo z meníčka roládku s rizotem?

Z: Je toho hodně?

Č: Klasická meníčková porce, jsou tam dva plátky rolády a kroupové rizoto. Není to těžké.

Z: Tak asi spíš ten salát.

Podává mi menu.

Č: Můžeme jasně, koukněte, vyberte. Můžete cokoliv vybrat ju?

Po chvíli.

Č: Tak vybrala jste slečno?

Z: Tak tady ten, prosím.

Ukazuje na salát v menu

Č: Tu pečenou řepu? Ale to je výborné. Skvělá volba. *Úsměv*

Po chvíli delšího čekání ke mně číšnice přichází se slovy.

Č: Už to bude každou chvíli.

Když přináší jídlo.

Č: Tak prosím, dobrou chuť.

Z: Děkuji.

Třetí promluva „line” ohledně placení a ukončení rituálu.

Přicházím k baru.

Z: Mohla bych zaplatit?

Číšnice kývne hlavou.

Č: Tak 293.

Z: Můžete nechat spropitné na kartu?

Č: Můžeme, ano, děkujeme moc.

Č: Super, děkujeme mockrát.

Z: Nashledanou,

Č: Nashledanou.

Příloha 8: Záznamový arch výzkumníka o restauraci 3

Datum: 24.1. Úterý

Čas: 14:30 - 15:20

Návštěva:

1

2

Jméno restaurace: Restaurace 3	
Informace o restauraci: Restaurace, specializace na burgery, těstoviny, zákusky	
Výzkumník: VB	Face: <u>Zdvořilý</u> / Nezdvořilý

POPIS PROSTŘEDÍ	
PROSTOR Interiér/Exteriér	Prostor je velmi moderně designovaný, působí čistě, profesionálně a specializovaně. Prostor je čistý bez dekorace a obrazů, na stěnách jsou pouze dekorativní tapety. Velké okna - hodně světla.
Atmosféra	Při mém příchodu byly obsazené 4 stoly, za jednu hodinu se však naplnila celá restaurace, takže volný nebyl ani jeden stůl. Zákazníci tvořili celkem velký šum.
Počet číšníků	2
Popis číšníků	Č1: brýle Č2: vousy
Počet zákazníků	Plná restaurace

PRŮBĚH RITUÁLU	
ZAHÁJENÍ INTERAKCE Pozdrav na začátku- jak číšník/číšnice pozdravil?	Oba dva číšníci mě s pohledem do mé tváře zdraví hned při vstupu, tato vřelost ve mě vzbuzovala pocit vítanosti. Obsluhoval mě číšník jedna, byl velmi rychlý a pohotový a s pozdravem „dobrý den“ přichází prakticky okamžitě.
Jak číšník/číšnice reagoval na první „line“ zákazníka? (zahájení konverzace, první objednávka)	Na mou promluvu odpověděl Č1 pokývnutím hlavy a dotazem zda mám vše. Č1 má velmi výrazný oční kontakt, který je upřený a vytrvalý.
Jak číšník/číšnice reagoval na druhou „line“ zákazníka? (dotaz na doporučení malého jídla/dezertu)	Výrazný oční kontakt stále zůstává, ale číšník se prakticky ihned odkazuje na menu. Jeho neverbální komunikace je určitě výraznější než verbální. Po doplňující otázce na doporučení stále není velmi výřečný a znovu se odkazuje na menu.
Jak číšník/číšnice reagoval na třetí „line“ zákazníka? (dotaz na placení)	Č1 se mě nezeptal na typ placení, proto byl velmi překvapen, že chci platit kartou. aby nedošlo k narušení jeho tváře, rozhodla jsem se zaplatit hotově.
Pozdrav na konci, ukončení setkání - jak se číšník/číšnice rozloučil?	Pozdrav na konci zkracuje na „nashle.“
Poznámky Jiné specifické komunikační prvky, promluvy	Nejvíce výrazný byl určitě oční kontakt.

POPIS ČÍŠNÍKA/CE	
Mimika Úsměv: ANO / NE	Č1 - jeho úkolem bylo obsluhovat stoly, jeho výraz byl neutrální, místy mírný úsměv, ale celkově byl jeho pohled příjemný Č2 - byl celou dobu za barem a chystal objednávky, vypadal, že není vůbec výřečný. Po celou dobu měl neutrální výraz
Vizika Oční kontakt: ANO / NE	Č1 - výrazný oční kontakt
Gestika a jiné neverbální znaky	Č1 - Dával si velký pozor na to, aby pokaždé, když se mnou mluvil, měl ramena otočená ke mě a aby stál přesně naproti mě, ne nijakým způsobem z boku.
Posturika Upravenost oděvu Dress code: ANO / NE	Dress code byl unifikovaný, myšleno v podobě kostýmu. Číšníci měl černé košile, společenské kalhoty a zástěru.
Zdvořilost	Po celou dobu na maximální úrovni.

Příloha 9: Transkript záznamu z restaurace 3

Řád interakce 2, zákazník zaujímá zdvořilou tvář

Číšnice – Č, Výzkumník/ Zákazník – Z

Zahájení interakce + První objednávka, první „line” - promluva

Č: Dobrý den.

Zdraví mě u vstupu do restaurace oba číšníci. Pak ke mně přichází ke stolu s menu.

Z: Dobrý den, můžu si rovnou objednat?

Č: Povídejte.

Z: Já bych si ráda dala kávu prosím.

Č: Kávičku, jakou chcete?

Z: Lungo bez mlíka.

Č: Dobře.

Z: A vodu prosím.

Č: Jemně perlivou? Neperlivou?

Z: Neperlivou.

Č: Neperlivou, dobře.

Přináší objednávku.

Č: Tak prosím.

Z: Děkuji.

Dotaz na doporučení projektu, druhá „line” - promluva, rozvíjení konverzace

Č: Dáte si ještě něco?

Z: Ráda bych si dala něco malého k jídlu.

Č: Přinesu lístek

Otáčí se odchází, dříve, než se stihnu zeptat na doporučení. Když přichází s lístkem pokračuji.

Z: A nějaké vaše doporučení?

Č: Nejvíce u nás jdou burgery. Ale vy jste říkala něco menšího, tak to spíš z těch předkrmů vybírejte anebo polévka.

Třetí promluva „line” ohledně placení a ukončení rituálu.

Č: Tak vybrala jste něco?

Z: Bohužel, omlouvám se, mohu zaplatit?

Č: Není problém.

Odchází rychle za kasu a přináší účet.

Č: Tak 75 prosím.

Vzhlíží ke mně a vidí mě s kartou v ruce.

Č: Jo aha, vy jste chtěla kartou, tak to já.. ehm

Z: To nevadí, zaplatím hotově.

Č: Tak dobře, děkuji

Z: To nechte

Č: Děkuji mockrát, hezký den vám přeju.

Z: Vám taky, na shledanou.