

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav českého jazyka a teorie komunikace

Filologie – český jazyk

Disertační práce

Mgr. Klára Dvořáková

Telefonáty s jazykovou poradnou: analýza průběhu rozhovorů

Calls to the Language Consulting Centre: An Analysis of Interaction Progress

Vedoucí práce: Mgr. Martin Havlík, Ph.D.

2024

Prohlašuji, že jsem disertační práci napsala samostatně s využitím pouze uvedených a řádně citovaných pramenů a literatury a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Plané nad Lužnicí dne 2. 4. 2024

Mgr. Klára Dvořáková, v. r.

Poděkování

Během práce na této disertaci mě podporovali mnozí báječní lidé z mého nejbližšího okolí, ať už milými slovy, nebo cennými připomínkami k textu. Chtěla bych proto na tomto místě jmenovitě poděkovat alespoň některým z nich: svému školiteli Martinovi H. za vstřícný přístup a poctivé vedení během mého studia; Ondrovi D., Jitce R. a Hance Mž. za přínosné připomínky k práci; Veronice Š. a Věrce K. za inspiraci a podporu; Markétě P. za důvěru, s níž mě přivedla do jazykové poradny; svému manželovi, jenž mi byl jako vždy oporou; a v neposlední řadě celému kolektivu jazykové poradny – je mi ctí, že s Vámi mohu spolupracovat.

Se vzpomínkou na Kamilu S. – pohodovou vedoucí jazykové poradny, vynikající vědkyni a laskavého člověka.

Abstrakt

Jazyková poradna Ústavu pro jazyk český nabízí vedle tradičních písemných odpovědí již téměř osmdesát let taktéž telefonické konzultace. Během této doby vycházely poměrně pravidelně odborné články věnující se zejména obsahu jazykových dotazů, samotné rozhovory s tazateli však zůstávaly stranou pozornosti badatelů (až na několik málo výjimek v posledních letech). Cílem této disertační práce je proto poskytnout ucelený popis průběhu jazykověporadenských telefonických interakcí. Za tímto účelem jsem analyzovala vybrané části z 63 nahrávek autentických telefonátů do jazykové poradny. Celkem jsem podrobila detailnímu zkoumání 63 úvodů rozhovoru, 102 jazykových dotazů, 102 odpovědí na dotazy, 101 reakcí na odpovědi a 63 závěrů rozhovoru, a to s využitím metodologie konverzační analýzy. V promluvách interaktantů jsem na základě důkladné komparace případů identifikovala několik kategorií strukturních jednotek (SJ), které se opakovaně objevují v jazykověporadenských rozhovorech. Patří mezi ně kontaktní a identifikační SJ (v úvodu rozhovoru), SJ vymezující téma dotazu, SJ tematizující znalostní deficit (v dotazu), SJ poskytující řešení, SJ reflektující práci se zdroji (v odpovědi), SJ přijímající odpověď (v reakci), SJ uzavírající rozhovor (v závěru telefonátu) a mnohé další. Kategorizace těchto SJ dokládá, že se jazykověporadenské interakce skládají z komplexních promluv, jejichž podoba je ovlivněna normami komunikačního žánru telefonického jazykového poradenství. Jinými slovy interaktanti jsou si dobře vědomi omezení, jak se mohou do hovoru zapojit, i co od sebe navzájem mohou očekávat.

Klíčová slova

dotaz, globální organizace rozhovoru, institucionální komunikace, jazyková poradna, jazykové poradenství, konverzační analýza, odpověď, úvod rozhovoru, telefonát, telefonický rozhovor, závěr rozhovoru

Abstract

The Language Consulting Centre (LCC) of the Czech Language Institute has been offering telephone consultations for almost eighty years, in addition to traditional written answers. During that time papers about the content of queries were published fairly regularly, but the interaction between callers and LCC employees was mostly disregarded (with a few recent exceptions). Therefore, this dissertation aims to provide a comprehensive description of telephone interactions with the LCC. For this purpose, I examined parts from 63 recordings of authentic phone calls to the LCC, specifically 63 telephone openings, 102 language queries, 102 answers, 101 reactions to answers and 63 telephone closings using the methodology of conversation analysis. Through a comprehensive comparison of cases I identified recurring components in interactants' utterances. These components are used for various purposes such as establishing contact and providing self-identification during telephone opening, defining the topic of the query, thematizing knowledge deficit in a query, providing a solution, reflecting work with resources in an answer, accepting the answer in a reaction or closing a phone call. This categorization demonstrates that interactions with the LCC consist of complex utterances that reflect the norms of the genre of telephone language consulting. In other words, the interactants are well aware of limitations, how they can engage in language consultation, and what they can expect from each other.

Keywords

answer, closing, conversation analysis, institutional interaction, language consulting, Language Consulting Centre, opening, overall structural organization, phone call, query, question, telephone conversation

Obsah

Slovo na úvod	8
1 Podoby jazykového poradenství v minulosti a současnosti	9
1.1 K historii jazykového poradenství: Od časopisu Naše řeč k jazykové poradně ÚJČ AV ČR.....	9
1.2 Činnost jazykové poradny v současnosti	11
2 Telefonické jazykové poradenství	13
2.1 Popis komunikační situace, v níž probíhá telefonické jazykové poradenství	13
2.2 Telefonické jazykové poradenství jako komunikační žánr	18
3 Institucionální rozhovory z perspektivy konverzační analýzy	21
4 Materiál a jeho reprezentace	24
4.1 Transkripční znaky	26
5 Průběh jazykověporadenských interakcí	28
5.1 Úvod rozhovoru	28
5.1.1 Struktura úvodu rozhovoru	30
5.1.2 Co ještě může předcházet jazykovému dotazu	48
5.2 Řešení jazykového problému	54
5.2.1 Pokládání dotazů	56
5.2.2 Zodpovídání dotazů	71
5.2.3 Reakce na odpovědi	99
5.3 Závěr rozhovoru	111
5.3.1 Ukončování rozhovoru	111
5.3.2 Co může předcházet ukončení rozhovoru.....	131
6 Diskuse	135
6.1 Úvod rozhovoru	135
6.2 Řešení jazykového problému	139
6.2.1 Pokládání dotazů	139
6.2.2 Zodpovídání dotazů	141
6.2.3 Reakce na odpovědi	144
6.3 Závěr rozhovoru	146
6.4 Limity kategorizace strukturních jednotek.....	149
6.4.1 Omezený vzorek	149
6.4.2 Příklady problematických analýz.....	154
Slovo na závěr.....	158

Literatura.....	160
Seznam užitých zkratk	170
Seznam analyzovaných nahrávek	171
Transkripty.....	172

Slovo na úvod

Již od svých prvopočátků poskytuje jazyková poradna Ústavu pro jazyk český AV ČR individuální konzultace jazykových problémů široké veřejnosti. Nejprve nabízela písemné odpovědi, později přibýly též telefonické konzultace. Přestože se zejména telefonické poradenství těší dlouhodobému neutuchajícímu zájmu uživatelů jazyka, pozornost odborných článků byla soustředěna zejména na obsah dotazů (viz např. Polívková, 1972; Svobodová, 1988; Uhlířová, 1999; Smejkalová; 2020), samotná telefonická komunikace zůstávala po dlouhá desetiletí opomíjena (s výjimkou krátkého článku Svobodové, 1995). Až v posledních letech bylo publikováno několik podrobnějších příspěvků zabývajících se jazykověporadenskými rozhovory, jejich pozornost však byla převážně omezena na vybrané aspekty interakcí (Dvořáková, 2020a; Kopecký, 2022; Beneš, 2022). Cílem této disertační práce je proto poskytnout ucelený popis průběhu jazykověporadenských telefonátů, a přispět tak k hlubšímu poznání specifického komunikačního žánru, jenž přes svou dlouholetou tradici a společenskou relevanci doposud zůstával mimo zájem lingvistů. Vzhledem k zařazení jazykověporadenských rozhovorů do sféry institucionální komunikace navíc tato práce přispívá taktéž k jejímu výzkumu.

Disertační práce v první kapitole krátce popisuje historii jazykové poradny i její současnou činnost a následně ve druhé kapitole podrobněji charakterizuje telefonické jazykové poradenství. Třetí kapitola slouží k představení institucionálních rozhovorů z perspektivy konverzační analýzy, kterou využívám při rozboru jazykověporadenských interakcí. Čtvrtá kapitola seznamuje čtenáře s materiálem, na němž zakládám své analýzy a závěry. Stěžejní část disertační práce tvoří pátá kapitola, jež je věnována podrobnému popisu jednotlivých fází telefonátů a v nich produkovaných promluv pracovníků jazykové poradny i tazatelů. V šesté, diskusní kapitole jsou pak shrnuta nejdůležitější zjištění a jsou zde popsány hranice představených analýz.

1 Podoby jazykového poradenství v minulosti a současnosti

Tato kapitola jednak nabízí krátký exkurz do historie českého jazykového poradenství, jednak představuje aktuální činnost jazykové poradny (dále též ve zkratce JP).

1.1 K historii jazykového poradenství: Od časopisu *Naše řeč* k jazykové poradně ÚJČ AV ČR

Kořeny institucionálního jazykového poradenství sahají již do druhého desetiletí minulého století. V roce 1916 byl založen a rok později začal vycházet jazykovědný časopis *Naše řeč* (s podtitulem *Listy pro vzdělávání a třibení jazyka českého*), jenž již od prvního čísla poskytoval čtenářům odpovědi na jejich jazykové dotazy v rubrikách *Drobnosti*, *Hovorna* a *Listárna* redakce.¹ Na to, že se jednalo o službu hojně využívanou již od počátku, upozorňuje Uhlířová (2006, s. 261): „Mnoho však vypovídají příspěvky v rubrice *Drobnosti* v příslušných ročnících *Naší řeči*, jejichž úvodní formulace jako ‚naše odpověď paní R. S.‘ nebo ‚dostali jsme tento dotaz/dopis‘ či citace pisatelovy žádosti ‚byl bych *Naší řeči* povděčen, kdyby vyslovila svůj názor‘ apod. svědčí o čilé korespondenci s tazateli.“

Zájem veřejnosti o vyjádření odborníků k různorodé jazykové problematice byl zřejmě také jedním z podnětů, které vedly k založení JP v roce 1936 (s oficiálním názvem *Jazyková poradna Společnosti pro slovanský jazykozpyt a Naší řeči*). Toto tvrzení lze doložit citací z redakčního oznámení o vzniku JP, které vyšlo v časopise krátce po jejím založení (*Naše řeč*, 1936, s. 119): „Potřeba takové instituce se u nás jeví už delší dobu, jak je vidět i z novinářských projevů, které se dožadovaly jejího zřízení, a neobyčejný zájem obecnstva o její práci se projevil také velkým množstvím žádostí o jazykové revize rukopisů, korespondence, reklamu [sic!] a letáků, které jazyková poradna dostala hned po svém zřízení.“

Žádost o zřízení JP, adresovanou III. (filologické) třídě České akademie věd a umění, podepsali předseda Společnosti pro slovanský jazykozpyt Miloš Weingart, jednatel společnosti Ján Stanislav a odpovědný redaktor *Naší řeči* Jiří Haller. Jejich žádosti bylo bezprostředně vyhověno. (Uhlířová, 2006; Uhlířová, 2017a) Souhlas pro založení JP byl však

¹ První zodpovězený dotaz na stránkách časopisu *Naše řeč* měl toto znění (*Naše řeč*, 1917, s. 32; zvýraznění ponecháno dle originálu): „**Panu J. K. v S.** Ptáte se, jaký slovesný tvar je **rce**, který jste četl několikrát v překladě pocházejícím od spisovatele dbalého správnosti jazykové; na př. »dovíte se to (lépe: toho) jistě zítra, **rce** podkoní«. **Rce** je ještě méně, než slovo **vojště** ve větě: »důstojníci... byli vyzváni, aby vstoupili do **vojště**«, kterou jsme tyto dni čtli v rozšířeném časopise; **vojště** je zastaralý lokál (ve **vojště** = ve vojsku), který u předložky **do** ovšem je nesmyslný — **rce** však není **nic**. Snad panu překladateli tanul na mysl tvar **vece**.“

vysloven s podmínkou, že zřízení JP nebude mít negativní vliv na přípravu Slovníku jazyka českého. Chod JP totiž měly zajišťovat osobnosti, které působily v Naší řeči a/nebo v Kanceláři Slovníku jazyka českého. (Uhlířová, 2006; Dvořáčková, 2011)

V době svého zřízení JP nezodpovídala pouze jazykové dotazy, ale nabízela též činnost korektorskou (Naše řeč, 1936, s. 119): „Jazyková poradna poskytuje rady a vysvětlení v rozmanitých otázkách jazykových a reviduje jazykovou stránku textů všech druhů (beletrie, odborných spisů, obchodní korespondence, insertů, reklamních prospektů, letáků a pod.).“ Služby JP byly zpoplatněny (Naše řeč, 1936; Uhlířová, 2006).

V roce 1946 byla Kancelář Slovníku jazyka českého transformována v Ústav pro jazyk český (dále též ve zkratce ÚJČ), jenž převzal i záštitu nad JP. Od roku 1952 pak poskytovala jazykové poradenství nejen JP, která působila již od počátku v Praze, ale též brněnská pobočka ústavu. (Pravdová, 2015; Uhlířová, 2017a) Obě poradny odpovídaly na dotazy položené písemně a poskytovaly telefonické konzultace (Konečná, 2009; Dvořáčková, 2011), neobvyklé však nebyly ani situace, kdy se tazatelé přicházeli poradit na pracoviště osobně. Po určité období byl telefonickým poradenstvím zaměstnán jeden pracovník na každé pobočce, v jiném období se na této činnosti podílel kolektiv pracovníků, kteří se u telefonní linky střídali (Konečná, 2009). Jazyková poradna v Brně byla dlouhodobě méně vytížená než její sesterská pobočka v Praze. Činnost brněnské JP byla oficiálně ukončena k roku 2017, pražská JP pokračuje ve své činnosti dodnes.

Jazykové poradenství i nadále nacházelo své místo na stránkách Naší řeči, jazykové dotazy a odpovědi na ně však nebyly otiskovány pravidelně. V padesátých a šedesátých letech minulého století dostaly jazykové dotazy příležitostně prostor v rubrikách Okénko z naší poradny a Radíme a kritizujeme. Od roku 1998 je jazykovým dotazům věnována pravidelná rubrika Z dopisů jazykové poradně (Uhlířová, 2017b), od roku 2018 nazvaná Z jazykové poradny.

V roce 1998 byla JP připojena k internetu a díky tomu mohli tazatelé začít pokládat své dotazy e-mailem. V prvním roce bylo touto cestou zodpovězeno pouhých 8 e-mailů, avšak jak rostl počet uživatelů internetu, rostl i počet dotazů položených JP elektronicky. Například roku 2004 zaslali zástupci široké veřejnosti JP celkem 6043 e-mailů, v roce 2007 dokonce rekordních 9625 e-mailů. Navíc nebylo neobvyklé, že jeden e-mail obsahoval několik dotazů. Množství dotazů položených elektronicky nakonec mnohonásobně přesáhlo

kapacitu JP, a proto musela být tato forma jazykového poradenství roku 2011 ukončena.² (Pravdová, 2015)

1.2 Činnost jazykové poradny v současnosti

V dnešní době zajišťuje činnost JP oddělení jazykové kultury ÚJČ. Jazyková poradna zodpovídá dotazy formou telefonických konzultací nebo v podobě písemných expertíz.

Telefonické poradenství provozuje JP kontinuálně od roku 1946. Pracovníci JP odpovídají na dotazy tazatelů z řad široké veřejnosti každý všední den. Výjimkou jsou prázdninové měsíce červenec a srpen, kdy je provoz telefonické JP částečně omezen. Telefonické poradenství je dlouhodobě hojně využíváno, např. v roce 2019 zodpověděla JP v průměru 47 dotazů denně, celkem bylo v daném roce zodpovězeno 9799 dotazů během 5296 hovorů.³ Tato služba je zdarma.⁴

Druhá forma jazykového poradenství spočívá ve vyhotovování písemných odpovědí. Tazatelé posílají své žádosti JP e-mailem, někdy této žádosti předchází telefonická konzultace. Zcela výjimečné je zasílání žádostí poštou. Písemné expertízy jsou od roku 2011 zpoplatněny, cena se stanovuje v závislosti na náročnosti jejich zpracování. Tazatelům bývají zasílány do 10 pracovních dnů. Finanční zátěž a časová prodleva jsou zřejmě důvody, proč této podoby jazykového poradenství využívají tazatelé v mnohem menší míře než telefonických konzultací – v letech 2010–2023 vypracovali zaměstnanci JP v průměru cca 58 písemných odpovědí ročně.⁵

Odpovědi na některé své dotazy však mohou tazatelé získat, aniž by kontaktovali JP přímo. Vybrané dotazy a odpovědi jsou pravidelně publikovány od roku 1998 v časopisu Naše řeč v rubrice Z dopisů jazykové poradně, potažmo Z jazykové poradny, a od roku 2019 na webových stránkách ústavu (ujc.cas.cz) v rubrice nazvané Zajímavé dotazy, jež po

² Jazyková poradna se krátce vrátila k e-mailovému jazykovému poradenství v době nouzového stavu na jaře 2020, vyhlášeného v reakci na nástup světové pandemie koronaviru SARS-CoV-2. Více o provozu JP v této době viz Dvořáková (2020b), Smejkalová (2020) a Svobodová (2020).

³ Pro lepší ilustraci uvádím statistiku průměrného denního počtu dotazů a celkového součtu dotazů za rok v několika vybraných letech: 2023: 24/5158, 2015: 56/11508, 2000: 51/10284, 1990: 39/9104. Uvedené hodnoty nemusí být zcela přesné, neboť ve výjimečných případech zaznamenal pracovník vykonávající službu množství dotazů položených v daném dni nekvantifikovatelným komentářem, např. *8 + moc* nebo *12 + p. [příjmení osoby, která měla ve zvyku pokládat velké množství dotazů]*. Dále je třeba upozornit, že uvedené počty nelze zcela srovnávat, neboť se z různých důvodů liší počet dní a hodin v jednotlivých letech, kdy telefonická JP poskytovala telefonické poradenství (v roce 2023 byla provozní doba JP dvě hodiny denně, zatímco v roce 2015 čtyři hodiny denně; délku denní služby v letech 1990 a 2000 se nepodařilo uspokojivě ověřit; navíc byl v některé dny provoz JP omezen nebo zrušen, např. kvůli poruše telefonu, z důvodu konání důležité pracovní rady, z důvodu odlišné provozní doby během letních prázdnin apod.).

⁴ Respektive volající hradí cenu za hovor svému operátorovi, jako by se jednalo o běžný telefonát.

⁵ V daném období bylo vyhotoveno nejméně 25 odpovědí za rok (2023) a nejvíce 101 odpovědí za rok (2011).

několikaleté přestávce navázala na rubriku nejčastějších dotazů.⁶ Od roku 2020 je též veřejnosti přístupná on-line *Databáze jazykových dotazů* (dotazy.ujc.cas.cz), kde mohou uživatelé najít odpovědi na více než 13 400⁷ dotazů. Do této databáze jsou vkládány dotazy abstrahované ze zaznamenaných telefonických hovorů tazatelů s pracovníky JP.

Ve výčtu podob jazykového poradenství nelze nezpomenout *Internetovou jazykovou příručku* (prirucka.ujc.cas.cz), v níž sice nenalezneme explicitní formulace jazykových dotazů, ale která byla (a je) tvořena s ohledem na poradenskou praxi, a tak v ní uživatelé mohou často najít poučení, která potřebují.

Pracovníci JP při své činnosti pouze formulují doporučení, konečné rozhodnutí o jejich aplikaci či odmítnutí zůstává na tazatelích. Jazyková poradna totiž nedisponuje žádnou oficiální pravomocí, jež by jí umožňovala vydávat příkazy a zákazy, neexistuje žádný jazykový zákon, na jehož základě by bylo možné řešení navrhovaná pracovníky JP na komkoli vymáhat. Uhlířová (2002, s. 443) o tom píše: „Jazykovědci odpovídají: radí, doporučují, vysvětlují, zdůvodňují – a očekávají, že tazatelé jejich rady přijmou.“ Tazatelé dlouhodobě vnímají JP (potažmo její pracovníky) a ÚJČ jako autoritu, která má rozhodující slovo v otázkách jazyka; ze zkušeností pracovníků JP vyplývá, že tazatelé navrhovaná řešení zpravidla (s povděkem) přijímají.

Na závěr této podkapitoly je třeba upozornit, že výše uvedený výčet podob jazykového poradenství není úplný. Pracovníci JP pronášejí popularizační přednášky určené nejširší veřejnosti, přednášejí o jazyce a jazykovědě na vysokých školách, vedou různá jazyková školení apod., kde taktéž (nepřekvapivě) odpovídají na různorodé dotazy svých posluchačů. Jindy vystupují v televizních a rozhlasových pořadech, kde jsou jim nezdědky předkládány dotazy diváků a posluchačů jednotlivých pořadů. Jazykovému poradenství se tedy pracovníci JP nevyhnou ani mimo zdi ÚJČ.

⁶ Výběr z dotazů adresovaných JP vyšel také knižně, a to v publikacích *Na co se nás často ptáte* (Černá, A. a kol. Praha: Scientia, 2002) a *J sme v češtině doma?* (Pravdová, M. (ed.). Praha: Academia, 2012).

⁷ Údaj platný k datu 15. 2. 2024. Do databáze jsou a nadále budou přidávány další odpovědi.

2 Telefonické jazykové poradenství

Tato kapitola je nejprve věnována detailnímu popisu komunikační situace, v níž se odehrávají telefonické rozhovory mezi pracovníky JP a jejichmi tazateli. Následně zasazuje telefonické jazykové poradenství do kontextu teorie komunikačních žánrů.

2.1 Popis komunikační situace, v níž probíhá telefonické jazykové poradenství

Komunikační situaci lze definovat jako „[s]oubor okolností, za nichž a v nichž se odehrává řečová činnost (komunikace, řečové jednání, jazyková interakce) a které tuto činnost spoluvytvářejí a ovlivňují“ (Hirschová, 2017). Nejprve představím (převážně) technické okolnosti, které doprovázejí telefonický hovor pracovníka JP s tazatelem.

Telefonát bez výjimky iniciuje tazatel, který volá na číslo JP.⁸ Poté, co je hovor spojen, vyslechne si volající hlášení o tom, že se dovolal do JP a že hovor bude zaznamenáván. Volající má možnost nahrávání odmítnout, s JP je spojen i v případě odmítnutí.⁹ Následně hovor přijme pracovník JP, jenž má aktuálně službu. Hovory nemají časové omezení, hovor není přerušen ani tehdy, pokud přesáhne vymezenou provozní dobu. Pokud zaměstnanec JP s někým hovoří, ostatní volající slyší tón obsazené linky, nikdo tedy nečeká na spojení. Linka se opět otevírá po ukončení hovoru. Pokud někdo zavolá mimo vymezenou provozní dobu, přehraje se automatické hlášení s informací o provozní době.

Pracovníci JP, kteří mají službu, o ní vedou dva druhy záznamů: jednak zapisují počet telefonátů i jednotlivých dotazů, které zodpověděli, do záznamového sešitu, jednak zaznamenávají, čeho se konkrétní dotazy týkaly, do počítačového programu, který nahrává jednotlivé telefonáty. U každé nahrávky vybírají z nabídky předem definovaných jazykových oblastí (nazvaných např. psaní velkých písmen, psaní čárky, pravopis – zkratky, morfologie, fonetika, stylistika, úprava písemností apod.) a dále krátce konkretizují náplň dotazů (např.: „vazba: opatření při, pro, k“; „náměstí Osvoboditelů“; „dvojjazyčný vs. dvoujazyčný“; „epidemická vs. epidemiologická situace“; „nezáviděnlivý: dohromady/zvlášť“; „soustředit se – budoucí čas“; „čárky: jednak(,) a jednak“; „maglajz: pravopis a původ slova“). Pokud pracovník JP nestihne zaznamenat obsah dotazu během probíhajícího rozhovoru s tazatelem, musí si poslechnout relevantní část nahrávky telefonátu a popsat dotaz po ukončení hovoru

⁸ Telefonní číslo lze snadno dohledat na webových stránkách ÚJČ v záložce jazyková poradna (<http://ujc.cas.cz/jazykova-poradna/zakladni-kontakty.html>).

⁹ Automatické hlášení má následující podobu: „Dovolali jste se do jazykové poradny Ústavu pro jazyk český. Hovor se nahrává. Pokud s nahráváním nesouhlasíte, stiskněte jedničku.“

nebo po skončení své směny (k tomu dochází zpravidla tehdy, pokud mezi jednotlivými telefonáty není větší časová prodleva, která by umožnila provést zápis dříve).

Komunikace přes telefon je ze své podstaty pouze verbální, nemohou se v ní uplatňovat neverbálně nevkální prostředky,¹⁰ neboť neprobíhá tvář v tvář, je prostorově distantní. Dále ji lze charakterizovat jako komunikaci interpersonální a dialogickou, jíž se účastní dvě osoby – pracovník JP a tazatel.¹¹

Důležité je, že telefonické jazykové poradenství lze zařadit do (sféry) **institucionální komunikace**, neboť s touto charakteristikou úzce souvisí charakteristiky další. Institucionální komunikace může být definována jako komunikace, „jejíž účastníci jsou nositeli institucionalizovaných sociálních rolí (úředník, plátce daně atd.) a jež se obvykle odehrává v prostředí institucí (na úřadech, ve firmách atd.), ale ne nutně (např. občané čtou úřední dopisy nejspíše doma)“ (Homoláč, Mrázková, 2016, s. 144). Jazykovou poradnu lze beze sporu řadit mezi instituce (i kdyby jen z toho důvodu, že je součástí instituce ÚJČ), její pracovníci jsou pak reprezentanty instituce. Za základ vztahu mezi reprezentantem instituce a jejím klientem pak považují to, „že zástupce instituce nějak zasahuje do klientova života nebo klient je na instituci do určité (někdy do velké) míry závislý. Jejich záměry jsou komplementární; klient o něco žádá, něco očekává – zástupce instituce poskytuje, plní žádost, očekávání“ (Marková, Müllerová, Hoffmannová, 1999, s. 199). Pracovník JP svou službu vykonává pod institucionální záštitou, u „poradenského“ počítače přijímá telefonáty tazatelů volajících na speciální linku JP. Tazatel kontaktuje JP za účelem položení jazykového dotazu, úkolem pracovníka JP je jeho dotaz zodpovědět. Tato činnost naplňuje jeden ze tří cílů, které pro sféru institucionální komunikace vymezili Homoláč a Mrázková (2016, s. 150–151), a to „ovlivňovat nebo přímo řídit jazykové i nejazykové jednání institucí, skupiny obyvatel nebo jednotlivců – a to prostřednictvím informací a instrukcí (výzev, nabídek, vyhlášek, soudních rozhodnutí atd.).“¹² Je třeba zdůraznit, že JP nedisponuje žádnými legalizovanými prostředky,

¹⁰ Kaderka (2013, s. 65) k tomu poznamenává, že při telefonických rozhovorech „se tělesnost redukuje na hlasový projev“.

¹¹ Situace, v nichž by komunikace probíhala mezi větším počtem účastníků, jsou naprosto výjimečné. Za více než pět let zodpovídání telefonických dotazů si vzpomínám pouze na jediný případ, kdy jsem byla tazatelem požádána o svolení použít hlasitý odposlech, aby si odpověď mohl vyslechnout i jeho kolega (který se tak potenciálně také mohl zapojit do rozhovoru).

¹² Do jisté míry naplňuje JP i další dva cíle vymezené pro sféru institucionální komunikace. Prvním z nich je „stanovovat obecná pravidla pro jazykové a především nejazykové jednání institucí, skupin obyvatelstva a konkrétních jedinců (děje se tak prostřednictvím zákonů, vyhlášek, předpisů, organizačních a jiných řádů)“ (Homoláč, Mrázková, 2016, s. 150). Provoz JP zajišťuje oddělení jazykové kultury, jehož pracovníci se věnují jak teorii, tak praxi jazykové kultury. Podílejí se tedy na vydávání různých jazykových příruček, které sice nemají status zákonů, vyhlášek či podobných dokumentů, ale mohou mít doložku Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR, která ustanovuje jejich závaznost ve školní výuce. Ovšem jak ukazují zkušenosti z poradenské praxe, jazykové příručky bývají uživateli češtiny vnímány jako závazné i mimo školní prostředí. Uživatelé češtiny navíc zpravidla nerozlišují, jak dané příručky z hlediska kodifikace pojímají jejich autoři, zda

kterými by mohla řídit jazykové chování tazatelů, dokáže ho však ovlivňovat – tazatelé vnímají JP (potažmo ÚJČ) jako autoritu, pracoviště s odborníky a tradicí, jehož doporučení je záhodno akceptovat.¹³ Doporučení, která pracovníci JP při své práci formulují, mohou ovlivnit jazykové jednání jak jednotlivce, tak větší skupiny osob, případně institucí: někteří volající pracovníkům JP sdělují, že vyslechnuté doporučení přetlumočí svým kolegům, že na jeho základě zformulují pokyn pro své podřízené apod.

V rozhovoru mezi pracovníkem JP a tazatelem je zřejmá asymetrie, a to především na úrovni pravomocí, kompetencí a znalostí (k asymetrii mezi komunikanty v institucionální komunikaci viz např. Marková, Müllerová, Hoffmannová, 1999, s. 198–200; Hoffmannová, Müllerová, 2000, s. 12; Hirschová, 2013, s. 292–294; Homoláč, Mrázková, 2016, s. 151 a 163). Pracovník JP je profesionál, odborník, disponuje znalostmi, které tazateli jakožto laikovi¹⁴ chybí (a které tazatel přímo tematizuje ve svém jazykovém dotazu). Tazatel předpokládá, že zodpovězení dotazu je v kompetenci pracovníka JP, jenž je v pozici reprezentanta instituce oprávněn (či dokonce povinován) doporučit vhodné řešení jazykového problému. V tomto smyslu je pracovník JP jakožto reprezentant instituce vždy nadřazen tazateli, „protože disponuje jistým souborem znalostí nebo pravomocí, které soukromá osoba potřebuje využít. O asymetrickou konstelaci jde proto, že soukromý mluvčí obracející se (sám za sebe) na instituci bývá vůči jejímu zástupci v pozici žadatele.“ (Hirschová, 2013, s. 293)

Rozhovory mezi pracovníky JP a jejími tazateli náležejí primárně do sféry veřejné komunikace. Hirschová (2006, s. 172) uvádí, že „institucionalizované KS [= komunikační situace] jsou vždy (byť v různé míře) pouze veřejné právě proto, že i když jde o rozhovor dvou osob, nejméně jeden z účastníků zastává pozici v nějaké instituci, tj. působí jako její

lingvisté v těchto příručkách stanovují pravidla, nebo (pouze) popisují současnou normu: za závazná považují mluvčí češtiny např. jak preskriptivněkodifikační Pravidla českého pravopisu, tak Internetovou jazykovou příručku (potažmo Akademickou příručku českého jazyka, která je knižním vydáním výkladové části Internetové jazykové příručky), jež je prezentována jako deskriptivněkodifikační (více o statusu různých jazykových příruček viz Smejkalová, 2012; Beneš, Prošek, Smejkalová, 2013; Prošek, Smejkalová, 2019). Druhým cílem je „informovat instituce, skupiny obyvatel a jedince o něčem, co je z hlediska vztahu instituce a obyvatel nebo vztahu institucí navzájem důležité“ (ibid.). Tento cíl naplňuje JP např. v rozhovoru s tazatelem stěžujícím si na úroveň vyjadřování v médiích a požadujícím, aby pracovníci JP zasáhli – takovému tazateli se dostane odpovědi, že není v kompetenci JP (potažmo ÚJČ) zaměstnancům médií cokoliv nařizovat či zakazovat. Jiným příkladem může být rozhovor, v němž pracovník JP předává tazateli pokyny pro zaslání žádosti o vypracování písemné odpovědi.

¹³ Lze předpokládat, že pokud by tazatelé tyto charakteristiky JP (nebo ÚJČ) nepřičítali, neobraceli by se na ni se svými jazykovými problémy.

¹⁴ Zde se dopouštím velkého zjednodušení, různí tazatelé mají samozřejmě odlišnou úroveň znalostí o jazyce. Do JP volají laici, kteří se mohou opřít pouze o znalosti nabyté během školní docházky, ale též profesionálové, kteří se živí prací s jazykem, např. editoři, korektoři, učitelé češtiny apod. Obecně však platí, že „[p]ředstavitel instituce je většinou odborník, vyškolený a zkušený v příslušném oboru činnosti, klient je většinou více či méně poučeným laikem, který pro odborníka není z tohoto hlediska rovnocenným partnerem“ (Marková, Müllerová, Hoffmannová, 1999, s. 199). Vyloučená není ani možnost, že JP kontaktuje vystudovaný lingvista z jiného bohemistického pracoviště – rozhovor tedy potenciálně mohou vést dva odborníci.

reprezentant“). Jakožto reprezentant instituce si musí pracovník JP zachovat profesionální přístup – vyjadřovat se k jazykovým jevům objektivně (nebo aspoň co nejobektivněji; Dvořáková, 2024), hovořit s volajícím zdvořile. Individualita pracovníka je upozaděna, jeho odpověď splývá se stanoviskem instituce. Pokud by pracovník JP svou práci nevykonával řádně, mohl by za to být svými nadřízenými sankcionován. Také by si na něj potenciálně mohl stěžovat některý z tazatelů. Na druhou stranu lze na telefonické jazykové poradenství vztáhnout charakteristiku, již zmiňují v textu o sféře institucionální komunikace Homoláč a Mrázková (2016, s. 162): „[M]luvená komunikace institucí s občany je však často neveřejná v tom smyslu, že je určena právě jen konkrétnímu adresátovi.“ Tento adresát – v kontextu jazykového poradenství tazatel – není vystaven stejným sankcím jako pracovník JP. Tazatel tak může např. prezentovat svůj osobní názor, který je v rozporu s jazykovými daty, může být neslušný apod., aniž by za to byl ve svém zaměstnání sankcionován. Dále platí, že tazatel může řešit čistě soukromou záležitost, s níž se nechce (a ani nemusí) svěřit nikomu jinému než zástupci instituce. Na soukromou povahu takových rozhovorů upozorňuje Müllerová (2011, s. 68): „Například rozhovor mezi praktickým lékařem (zástupcem instituce) a návštěvníkem jeho ordinace je soukromý, protože jde o intimní sdělování týkající se klientova zdravotního stavu. (...) Institucionální rámec mají také soukromé rozhovory klientů např. s pracovníky bank, pojišťoven, různých úřadů, které jsou bezprostředně spjaty s plněním funkcí příslušné instituce.“ Rozhovor o jazykovém problému tak může být teoreticky charakterizován jako soukromý, ovšem pouze z pohledu tazatele. Komunikace pracovníka JP je veřejná, neboť pracovník JP jednak vystupuje jako zástupce instituce, nikoliv jako soukromá osoba, jednak hovoří v neuzavřeném institucionálním prostředí JP, kde se pohybují jeho kolegové. Ačkoliv tedy řadím telefonické rozhovory pracovníků JP s jejich tazateli primárně k veřejné komunikaci, je třeba zdůraznit, že v určitém ohledu může směřovat i k druhému pólu na škále veřejné–soukromé.

Dialog pracovníka JP s tazatelem lze dále popsat jako oficiální a formální. Müllerová (2011, s. 71) uvádí, že „pro veřejnou komunikaci je základní formálnost“. Oficiálnost zase úzce souvisí s institucionální povahou komunikace – pracovník JP zastupuje instituci, jeho odpověď na tazatelův dotaz bývá chápána jako oficiální vyjádření instituce. To však neznamená, že se dialog mezi pracovníkem JP a tazatelem v některých případech nemůže přiblížit neoficiální a neformální komunikaci. Na tento možný posun upozorňují Hoffmannová a Müllerová (2000, s. 9–10): „[V]lastní institucionální dialogy (mezi zástupcem instituce a klientem) se nezřídka pohybují mezi polohou oficiální, konvencionalizovanou na jedné straně a polohou spontánní, neformální na straně druhé. Do kanonizovaného schématu

rozhovoru, který pracovník instituce krok za krokem při plnění příslušného úkolu realizuje, pronikají konverzační vložky (dialog nabývá rázu ‚small talk‘).“

Pro spontánnost – a na opačném pólu připravenost – v institucionální komunikaci platí, že „[m]luvená komunikace může být připravená v tom smyslu, že mluvčí používá psané podklady (poznámky) nebo že je víceméně čte. V mluvené komunikaci obvykle úředníci využívají do značné míry připravené odpovědi, protože dotazy občanů se opakují. Alespoň pokud jde o obsah promluvy, jsou obvykle do určité míry připravené i promluvy občanů.“ (Homoláč, Mrázková, 2016, s. 162) Tomuto tvrzení odpovídá, co jsem konstatovala jinde (Dvořáková, 2020a, s. 439): „Tazatel volá do JP připravený: identifikoval problém, zhodnotil ho, případně dospěl k návrhu řešení. Často navíc pracuje s psaným textem, který vidí před sebou.“ Co se pracovníků JP týče, některé jejich odpovědi mohou být do určité míry připravené, a to ve dvou případech: 1. objeví-li se jazykový problém, o němž pracovníci JP předpokládají, že by mohl být tematizován v dotazech tazatelů, mohou jeho řešení v předstihu prodiskutovat (taková situace nastala např. po zveřejnění názvu pražské dopravní karty *Lítačka*, diskutovány bývají též (potenciálně) problematické úlohy z přijímacích a maturitních testů z českého jazyka), 2. kontaktují-li tazatelé opakovaně JP s konkrétním dotazem (např. psaní *i/y* ve větě typu *Na rybníce se vytvořil vír, nad ním právě letěl výr a oba v-ry se mi podařilo zachytit na jedné fotografii.*), případně s typem dotazu, daná odpověď nebo její část se v důsledku (poměrně) častého opakování může nějakým způsobem zautomatizovat. Většinou však tazatelé pokládají dotazy založené na jedinečném jazykovém materiálu, které vyžadují jedinečnou odpověď, a proto musí pracovníci JP disponovat tzv. dlouhodobou připraveností, jež je založena na odborné průpravě, dlouhodobém zvyšování vědomostní i komunikační kompetence. Jak uvádí Kaderka (2016, s. 201), „[n]a základě dlouhodobé přípravy může odborník i s minimální bezprostřední přípravou reagovat na odborné otázky erudovaně a přesvědčivě“.

S termínem dlouhodobé (a také bezprostřední) připravenosti pracuje Kaderka (2016) ve výkladu o **sféře odborné komunikace**. Dosud jsem se věnovala popisu jazykověporadenských rozhovorů v kontextu (sféry) institucionální komunikace, lze je však zařadit též do sféry odborné komunikace, „jejímž cílem je zprostředkovat odborný obsah“ (Kaderka, 2016, s. 182). Jazykové poradenství se pohybuje mezi komunikací populárně-naučnou, pro niž je charakteristické „vykročení komunikujícího vědce z oblasti přísně vědeckého vyjadřování do oblasti běžného vyjadřování, spojené se snahou podat vědecké poznatky způsobem, který by byl srozumitelný i zainteresovaným laikům“ (ibid.), a komunikací prakticky odbornou, jejímž cílem „není rozšiřovat odborné vědomosti adresátů,

ale podávat odborné informace v rámci prakticky zaměřené interakce. Příkladem mohou být pracovní porady, odborné konzultace, znalecké posudky, expertizy, odborné zprávy (např. lékařské) apod.“ (ibid.) Dotazy pokládané JP – jež poskytuje odborné konzultace – jsou tematicky rozmanité, jsou v různé míře zaměřené teoreticky či prakticky: volající se ptají např. na původ slova (dotaz zaměřený zpravidla teoreticky), jindy potřebují pomoci s formulací věty (dotaz praktického rázu), další dotazy pak mohou být umístěny na různých místech škály teoretické–praktické, a někdy dokonce nemusí být jejich zařazení jednoznačné. Vždyť i Kaderka (2016, s. 187) uvádí, že „nemusí být pro výzkumníka snadné rozhodnout, zda se jedná o teoretické nebo praktické jazykové jednání. Např. diskuse kolegů nad problematickým místem v odborném textu může mít charakter teoretický (konečným cílem může být dosažení konsenzuální interpretace problematické pasáže) nebo praktický (snaha společnými silami reformulovat problematickou pasáž v připravovaném textu). Takové nejasné případy se ovšem týkají žánrově neukotvených komunikačních událostí.“ S poslední větou si dovoluji polemizovat. Jazykové poradenství chápu jako samostatný (komunikační) žánr – problematičnost popisu jazykového poradenství v rámci dichotomie teoretické–praktické totiž vzniká nikoliv z jeho žánrové neukotvenosti, nýbrž širokého záběru, jak bylo uvedeno výše.

2.2 Telefonické jazykové poradenství jako komunikační žánr

Komunikační žánr (viz např. Günthnerová, Knoblauch 1995; Günthnerová, Luckmann, 2002; Luckmann, 2009; Kaderka, Havlík, 2010; Kaderka, 2013a; Auer, 2014) je založen na sociokulturní typizaci komunikační situace. Jak upozorňuje Kaderka (2013b, s. 77), „[t]ypizace komunikačních situací ze strany aktérů probíhá minimálně na dvou úrovních: (a) individuální a (b) sociokulturní. Na individuální úrovni jsou typizace komunikačních situací závislé na biografické situaci aktéra: typizovat může člověk jen komunikační situace, do nichž se sám opakovaně dostává.“ Typizace na individuální úrovni se týká především pracovníků JP, kteří se dlouhodobě věnují telefonickému poradenství, neboť „u pracovníků různých profesí můžeme předpokládat znalosti o typických komunikačních průbězích doprovázejících typické profesní úkony a činnosti“ (ibid.). Důležité také je, že se rozhovory tazatelů a pracovníků JP o jazykovém problému řadí do institucionální komunikace, pro niž platí, že „rozhovory vázané na fungování nejrůznějších institucí mají např. stabilní rozdělení komunikantských rolí, předem stanovený (někdy předepsaný) obecný průběh, odehrávají se ve stabilním prostředí, týkají se vymezeného okruhu témat, jsou tedy do jisté míry typizované,

předvídatelné“ (Hirschová, 2013, s. 278–279). Vzhledem k tomu lze předpokládat, že komunikace mezi pracovníky JP a jejími tazateli individuální úroveň typizace komunikační situace překračuje a dochází k typizaci na sociokulturní úrovni.

Položme si nyní otázku, co přesně označuje termín komunikační žánr. Komunikační žánry lze definovat „jako společensky předstrukturované komplexní průběhy jednání (,vzorce‘), které nabyly jistého stupně závaznosti a které lze chápat jako historicky a kulturně specifické sedimentace společenských řešení komunikačních problémů“ (Auer, 2014, s. 168). Ze strukturního hlediska je lze pak definovat jako „komplexní komunikační vzorce, jejichž prvky lze identifikovat na třech rovinách – vnitřní, situační (interakční) a vnější“ (Günthnerová, Knoblauch 1995, s. 8; citován překlad: Kaderka, Havlík, 2010, s. 542). Nyní se zaměřím na popis těchto rovin a ukážu, které jejich prvky nejvýrazněji konstituují žánr (telefonického) jazykového poradenství, neboť „[s]trukturní komplexnost komunikačních žánrů je dána typickým souvýskytem rysů na všech třech strukturních rovinách“ (Kaderka, 2013a, s. 92).

Do vnitřní roviny patří „prozodické jevy (intonace, rytmus, tempo, pauzy aj.), mimické a gestikulační prvky, lexikální a gramatické prostředky, jazykové variety, stylistické a rétorické prostředky, ,malé (jazykové) formy‘ (něm. Klein- und Kleinstformen, angl. minor forms; např. stereotypní výrazy, idiomatické výrazy, přísloví, historicky tradované formule, hádanky, nápisy), členicí prostředky, kompoziční prvky, obsahové prvky (témata, motivy) a celkové zaměření (framing)“ (Kaderka, Havlík, 2010, s. 542). V komunikaci pracovníka JP s tazatelem se jako nejnápadnější jeví volba jazykové variety, lexikálních prostředků a obsahových prvků. Typické je užívání spisovné variety češtiny (pro niž jsou typické určité lexikální, morfologické a – v menší míře – též syntaktické prostředky) na straně pracovníků JP. Pracovníci JP reprezentují prestižní jazykovědné pracoviště, a tak se od jejich jazykového projevu očekává vysoká úroveň, již je dosahováno mj. volbou prestižní variety jazyka. Na straně tazatelů jsem se během své praxe setkala s větší variantností – někteří se vyjadřují spisovně, další se o to (s různou měrou úspěšnosti) snaží, jiní nikoliv. V komunikaci pracovníků JP a tazatelů zaznívají lingvistické termíny, pracovníci JP upřednostňují s ohledem na laické tazatele převážně české ekvivalenty. Tematicky jsou rozhovory zaměřené na problémy spojené s užíváním českého jazyka anebo na jazykovědnou problematiku.

Na vnější rovině jsou reflektovány sociální aspekty komunikačních žánrů. Řadí se do ní komunikační situace, typy aktérů, komunikační prostředí a institucionální distribuce komunikačních žánrů (Günthnerová, Knoblauch, 1995; Günthnerová, Luckmann, 2002; Kaderka, Havlík, 2010; Kaderka, 2013b). Jazykové poradenství je vázáno na instituci JP, jež

sídlí v budově ÚJČ. Vztah mezi tazateli a zaměstnanci JP je profesionální: tazatelé jsou laici, kteří se obracejí na JP s žádostí o konzultaci, pracovníci JP jsou odborníci, kteří poskytují konzultace a zároveň reprezentují instituci. Další sociologické charakteristiky, jako např. věk, gender, společenské postavení apod., nejsou pro žánr jazykového poradenství důležité.

Vnitřní a vnější rovina jsou propojeny skrze situační (interakční) rovinu. V ní jsou zahrnuty prvky sloužící ke koordinaci komunikace. Patří sem komunikační role účastníků rozhovoru, ritualizované komunikační výměny, např. pozdravy, poděkování a odpovědi na ně, a v podstatě všechny další prvky (respektive jevy), jimiž se zabývá konverzační analýza, jako jsou párové sekvence, střídání replik, presekvence, postsekvence a další (Günthnerová, Knoblauch, 1995; Luckmann, 2009; Kaderka, Havlík, 2010; Kaderka 2013a; Auer, 2014). Právě analýza interakční roviny jazykověporadenských telefonátů tvoří těžiště této disertační práce, její podrobný popis proto následuje na dalších stranách.

Z dosavadního výkladu vyplývá, že interakce mezi pracovníkem JP a tazatelem podléhá rutinizaci. Ta je pro účastníky komunikace výhodná – komunikační žánry totiž „facilitate the transmission of knowledge by guiding the interactants’ expectations about what is to be said (and done)” (Günthnerová, Knoblauch, 1995, s. 5). Ustálenost průběhu jednání tak vede k tomu, že „jednající již nemohou, příp. nemusejí (v různých ohledech) spontánně formulovat, ale opírají se o tradované, více či méně závazné postupy. [...] [M]luví již nemusí vkládat ‚energii‘ do jazykověformulační práce a není již také sám plně zodpovědný za veškeré aspekty svého jednání. Totéž platí i pro posluchače: jelikož díky žánru jsou jednání a jeho forma částečně očekávatelné, není zátěž způsobená dekodováním jazykové formy velká. Role recipienta je zpravidla rovněž předem daná, již nemusí být možné svobodně vyjednávat o právu mluvit atd.“ (Auer, 2014, s. 168)

Závěrem této podkapitoly je třeba zdůraznit, že s žánrovými normami jazykového poradenství jsou lépe obeznámeni pracovníci JP než její tazatelé. Tato disproporce je zcela přirozená, Kaderka (2013a, s. 98) upozorňuje, že „[u]živatelé žánrů se od sebe liší tím, jsou-li oprávněni určité žánry používat a jak jsou jako jejich uživatelé kompetentní“. V žánru jazykového poradenství je to dáno především dvěma skutečnostmi: jednak se pracovníci JP účastní rozhovorů o jazykových problémech nesrovnatelně častěji než jednotliví tazatelé,¹⁵ jednak jsou žánrovými normami ovlivňováni ve větší míře – především jsou na ně kladeny mnohem vyšší nároky než na tazatele, ať už co do rozsahu znalostí, nebo úrovně vyjadřování. Pracovníci JP se snaží těmto vysokým nárokům dostát (a zpravidla se jim to daří).

¹⁵ Rozdíly ve znalosti žánrových norem jsou samozřejmě i mezi tazateli – někteří zavolají do JP pouze jednou, jiní – např. profesionální korektoři – využívají její služby opakovaně.

3 Institucionální rozhovory z perspektivy konverzační analýzy

Jako základ pro výzkum jazykověporadenských interakcí byla zvolena konverzační analýza (KA).¹⁶ Dále představené rozbory jazykověporadenských telefonátů využívají její poznatky a metodologii, ovšem s ohledem na cíl výzkumu záměrně překračují hranice KA.¹⁷

KA vznikla v 60. letech minulého století v USA, za jejího zakladatele je považován Harvey Sacks, případně také Emanuel Schegloff a Gail Jeffersonová (Nekvapil 2017b; Lesterová, O'Reillyová, 2019). Vyvinula se z etnometodologie, jež se zabývá produkcí sociálního řádu, zkoumá, „jakým způsobem se sociální řád vytváří ‚odspoda‘ – interakcí jednotlivých aktérů“ (Sanigová, 2008, s. 63). KA pak zkoumá, „jaké metody a prostředky užívají mluvčí při produkci a interpretaci různých aspektů přirozeně se vyskytujících rozhovorů“ (Nekvapil, 2017b; viz také Sanigová, 2008, s. 67).

Pozornost KA se dlouhodobě soustřeďuje zaprvé na běžné, každodenní rozhovory (*everyday conversation, ordinary conversation, mundane talk*), zadruhé na rozhovory institucionální (*institutional interaction, institutional talk*). Druhé v pořadí lze popsat např. těmito způsoby:

„[I]nteraction is institutional insofar as participants' institutional or professional identities are somehow made relevant to the work activities in which they are engaged.“ (Drew, Heritage, 1992, s. 3–4)

„Briefly put, institutional interaction is a particular type of social interaction in which the participants (A and B) orient to an institutional context (C) such as medical, juridical or educational, in and for accomplishing their distinctive institutional actions.“ (Arminen, 2005, s. 32)

„Institutional talk is that which not only takes place in an institutional setting but also deals with an institutional task.“ (Lesterová, O'Reillyová, 2019, s. 15)

Pro vymezení institucionálních rozhovorů je tedy důležitá orientace interaktantů na činnost instituce. Z této činnosti totiž vyplývají aktivity, které může zástupce instituce provádět a které od něj mohou její klienti požadovat. Další důležitý aspekt tvoří identity komunikantů, přesněji řečeno jejich sociální role (např. lékař a pacient, učitel a žák). Z toho důvodu budu v disertaci pracovat též s členskou kategorizační analýzou.¹⁸ Jako problematická

¹⁶ Někdy se užívá názvu etnometodologická konverzační analýza, viz Nekvapil (1999 a 2017b).

¹⁷ K otázce pojetí KA jakožto samostatné disciplíny nebo metodologického přístupu viz Hammersley (2003). O KA jakožto metodologii píše např. Peräkylä (2016), za disciplínu ji považuje např. Nekvapil (2017b).

¹⁸ Členská kategorizační analýza, jež má stejně jako KA základ v práci Harveyho Sackse, bývá považována za součást KA (Nekvapil, 2017a) nebo přístup, který ji účelně doplňuje – ať tak, či onak, v rozbořích interakcí bývají KA a členská kategorizační analýza neřídka kombinovány (viz Hester, Eglin, 1997).

se však jeví charakteristika prostředí, kterou zmiňují Lesterová a O'Reillyová (2019) a k níž se kriticky vyjadřují již Drew a Heritage (1992). Ačkoliv lze předpokládat, že většina institucionálních rozhovorů probíhá na půdě některé instituce (např. v nemocnici, ve škole), neplatí to nutně pro všechny.

Cílem konverzačněanalytických rozborů je ukázat, jak se zmíněné orientace komunikantů na činnost instituce a na jejich sociální role projevují v interakcích a jak se v důsledku toho institucionální rozhovory odlišují od rozhovorů každodenních. Zde je potřeba poznamenat, že většina interakčních praktik užívaných v institucionálních rozhovorech je užívána i v rozhovorech každodenních (Arminen, 2005; Heritage, Clayman, 2010). Přesto jsou od sebe tyto typy rozhovorů dobře odlišitelné, neboť institucionální rozhovory vykazují od každodenních rozhovorů systematické variace a restrikce aktivit, akcí¹⁹ a forem (Drew, Heritage, 1992; ten Have, 2001; Arminen, 2005; ten Have, 2007; Lesterová, O'Reillyová, 2019). KA se tedy zabývá sociální strukturou, situačním kontextem a souvisejícími aspekty jen v té míře, v jaké jsou relevantní pro dané interakce (Arminen, 2005).

Je třeba mít na paměti, že jakožto členové společnosti intuitivně vnímáme rozdíly mezi uvedenými typy rozhovorů, že jsme si tedy do určité míry vědomi vlivu sociálního řádu na interakce. Toto povědomí však nestačí, závěry výzkumníků musí být podloženy analýzou, „which departs from, and can always be referred to and grounded in, the details of actual occurrences of conduct in interaction“ (Schegloff, 1992, s. 106). Ve svých analýzách se proto zabývám všemi pěti hlavními rovinami interakčního jednání, které identifikovali Drew a Heritage (1992, s. 28–29): „(a) lexical choice; (b) turn design; (c) sequence organization; (d) overall structural organization; and (e) social epistemology and social relations.“ Cílem této disertační práce je totiž detailně popsat průběh telefonických interakcí mezi pracovníky JP a jejími tazateli.

K vymezení institucionálních rozhovorů jakožto zvláštního typu interakcí se kriticky postavili Hester a Francis (2001). Ti se domnívají, že pokud jsou institucionální a profesní identity relevantní pro interakci, pak je to zásluhou komunikantů (*members' accomplishment*), není to tedy „jen“ fenomén (*members' phenomenon*) vázaný na institucionalitu interakce. Ovšem již Drew a Heritage (1992, s. 18) konstatovali, že repliky a akce jsou utvářeny kontextově, přičemž „context“ is treated as both the project and product of the participants' own actions and therefore as inherently locally produced and transformable at any moment“.

¹⁹ V českých sociologických a sociolingvistických textech se namísto anglického výrazu *action* používá výraz *jednání* (termín je definován např. jako „postojově organizovaná a cílově zaměřená činnost zahrnující analýzu situace, anticipaci výsledku a plán jeho dosažení“; Vláčil, 2017). V této disertační práci ho však nahrazuji slovem *akce*, které dle mého názoru lépe vystihuje aktivitu, jež může být provedena v rámci jediné výpovědi.

Aktivita komunikantů tedy není upozaděna, nýbrž akcentována, a proto se domnívám, že výše uvedená výtka není relevantní. Hester a Francis (2001) dále tvrdí, že institucionální interakce, jako je rozhovor lékaře s pacientem nebo mediální interview, nejsou jako takové rozpoznatelné jen z promluv komunikantů, nýbrž že se při jejich identifikaci uplatňují znalosti vztahů mezi sociálními rolemi a na ně vázanými aktivitami. Je pravda, že rozhovor lékaře a pacienta lze interpretovat na základě toho, jaké sociální role účastníci komunikace zastávají a že spolu hovoří o medicínském tématu, to však neznamená, že se tato konstelace systematicky neprojevuje v interakci.

Na závěr této kapitoly považuji za vhodné ještě okomentovat vztah mezi institucionálními rozhovory a aplikovanou konverzační analýzou (*applied conversation analysis*). Ten Have (2001 a 2007) upozorňuje, že spojení aplikovaná KA může nést dva významy. Může referovat jednak k aplikaci „klasické“ (*“pure”*) KA na institucionální rozhovory, jednak ke snaze o aplikaci závěrů konverzačněanalytického výzkumu v praxi, tedy k poskytování doporučení, jak interakce zlepšit. Tato disertační práce nemá ambice předkládat návrhy, jak zefektivnit interakce mezi pracovníky JP a jejími tazateli – jejím cílem je pouze detailně popsat průběh těchto interakcí. Budu tedy užívat aplikovanou KA v jejím prvním významu.

4 Materiál a jeho reprezentace

Jako materiál pro následující analýzy slouží jednak nahrávky autentických, neelicitovaných telefonátů mezi pracovníky JP a tazateli, jednak přepisy (části) těchto audiozáznamů. Lze předpokládat, že nahrávání telefonátů tazatelů s JP, jehož si byli všichni zúčastnění vědomi, nemělo na jejich chování a jednání zásadní vliv. Pracovníci JP jsou totiž na toto nahrávání dlouhodobě zvyklí a jako neobvyklé by jej neměli vnímat ani tazatelé, neboť je zaznamenávání telefonátů v dnešní době při komunikaci s institucemi (telefonickými operátory, bankami apod.) poměrně běžné. Navíc k závěru, že nahrávání neovlivňuje průběh jazykověporadenských interakcí, dospěl při jejich analýze i Kopecký (2022).

Nahrávky byly původně pořizovány pro projekt Zpřístupnění dotazů jazykové poradny v lingvisticky strukturované databázi,²⁰ na němž pracovalo oddělení jazykové kultury ÚJČ v letech 2016–2019. Cílem projektu bylo vytvořit online databázi jazykových dotazů a odpovědí na ně, přístupnou široké veřejnosti.²¹ Aby mohl být tento cíl naplněn, bylo potřeba nahrávat jazykověporadenské interakce a následně z nich abstrahovat jazykové dotazy i s odpověďmi, převést je do písemné podoby a opatřit lingvistickou anotací (podrobněji viz Dufek, 2022b, s. 34).

Jelikož jsem jakožto jedna z pracovníků oddělení jazykové kultury byla též členkou řešitelského týmu projektu, při zpracování nahrávek pro jeho účely jsem zároveň věnovala pozornost průběhu jednotlivých interakcí a vybírala jsem nahrávky, které se měly stát datovou základnou mé disertační práce. Při výběru audiozáznamů jsem uplatnila své zkušenosti z JP,²² do výběru se tedy záměrně dostaly nahrávky zachycující jak běžné, opakující se jevy, tak více či méně výrazné odchylky od očekávaného průběhu rozhovorů (od nesouhlasu tazatele s odpovědí pracovníce JP²³ až po tazatelčinu stížnost na lékařskou péči v České republice). Na základě této prvotní analýzy jsem vybrala celkem 63 audiozáznamů, pořízených v období od února 2017 do února 2018, které se staly základem pro rozbor v této disertační práci. Vzhledem k tomu, že dále uvedené analýzy materiálů nečerpají jen z úseků, pro něž byly nahrávky do souboru dat zařazeny, lze považovat výběr dat za částečně nahodilý. Soubor

²⁰ Projekt byl podpořen Ministerstvem kultury v rámci Programu na podporu aplikovaného výzkumu a experimentálního vývoje národní a kulturní identity (NAKI II).

²¹ Hlavním výstupem projektu je Databáze jazykových dotazů, dostupná z <https://dotazy.ujc.cas.cz/>.

²² Za dobu své jedenáctileté praxe v JP jsem jednak vedla zhruba 1700 poradenských telefonických rozhovorů, během nichž jsem zodpověděla více než 3300 dotazů, jednak jsem naposlouchala stovky rozhovorů svých kolegů při práci na výše popsaném projektu. Proto si trávím tvrdit, že jsem s jazykověporadenskými rozhovory důkladně obeznána.

²³ Pracovníci JP identifikovali v jiném vzorku nahrávek nesouhlas s odpovědí v necelých 4 % dotazů (viz Beneš, 2022).

nahrávek byl dále rozšířen o jeden záznam, jenž byl doplněn v průběhu psaní disertace za účelem (lepší) ilustrace určitého jevu (k tomu viz dále).

Výše zmíněných 63 rozhovorů vedlo celkem osm zaměstnanců JP s různou délkou praxe v JP (v řádu měsíců či let); šest z nich byly ženy a dva muži. Vzhledem k částečně nahodilému výběru rozhovorů není množství nahrávek, na nichž Tito mluvčí promlouvají, zcela vyvážené. Tři pracovníci JP jsou zastoupeni na pěti nahrávkách, dalších pět osob bylo zachyceno na šesti, sedmi, osmi, dvanácti nebo patnácti nahrávkách. Dvě nejvyšší čísla reprezentují nahrávky osob, jež měly v době pořizování audiozáznamů přidělené dvě telefonické služby týdně namísto standardní jedné. Co se tazatelů týče, jejich počet nelze přesně stanovit – někteří se objevují na nahrávkách prokazatelně vícekrát, u jiných to nelze tvrdit s jistotou (už jen z toho důvodu, že někteří z nich se nepředstavují). Spokojme se tedy s konstatováním, že ve většině z 63 nahrávek promlouvají různí volající. Ti se navíc odlišují mírou znalostí o češtině a vztahem k ní – JP kontaktují tazatelé s profesním vztahem k jazyku (např. korektoři či vyučující českého jazyka), ale i laikové, kteří řeší jazykový problém v souvislosti s výkonem své práce (např. úředníci) či které „jen“ zajímá názor JP na určitý jazykový prostředek.²⁴

Nahrávky dále reprezentují interakce o různých délkách trvání, od velmi krátkých (trvajících jen kolem půlminuty), v nichž volající pokládají jediný triviální dotaz, až po extrémně dlouhé (dosahujících délky kolem čtyřiceti minut), v nichž se volající obrací na JP s větším množstvím dotazů, navíc nezdělaných pro zodpovězení, vyžadujících vyhledávání v Českém národním korpusu, v odborné literatuře apod. – typicky se jedná o telefonáty s korektory, kteří nashromáždili větší množství jazykových problémů. Celkem jsem pracovala s nahrávkami o délce 8 hodin 15 minut a 31 vteřin, průměrná délka telefonátů činila 8 minut.

Vedle zvukových nahrávek interakcí, které reprodukuje data, nacházejí své využití při analýze i transkripty nahrávek, neboť umožňují staticky reprezentovat data (a seznámit tak s nimi čtenáře). Transkripty jsou velmi podrobné, cílem je zaznamenat graficky co nejpřesněji zvukovou realizaci promluv jednotlivých účastníků interakce. Přesto není možné zachytit v písmu hlasové projevy komunikujících zcela věrně, grafický záznam bude oproti záznamu zvukovému vždy značně redukován. Transkript tak nabízí určitou interpretaci dat. Přepisující osoba navíc může něčemu špatně porozumět, něco přeslechnout (zvláště hovoří-li

²⁴ Podrobnější klasifikace tazatelů viz Černá (1999) a Uhlířová (2002).

více účastníků komunikace současně), a dopustit se tak při transkripci chyby.²⁵ V mém případě bylo toto riziko umenšeno skutečností, že hovory v JP jsou zaznamenávány ve dvou zvukových stopách, volaného a volajícího, a tak bylo možné poslechnout si promluvu každého ze zúčastněných i zvlášť. Ani to však nelze považovat za záruku dokonalého porozumění.

Vzhledem k náročnosti pořizování konverzačněanalytických přepisů jsem se rozhodla detailně transkribovat primárně 16 nahrávek. Tento počet byl stanoven na základě úvahy, že každý z pracovníků JP by měl být zastoupen v transkriptech alespoň dvakrát. Jejich komunikační partnery v rozhovorech zastupuje 16 různých osob. Zvolené nahrávky dále reprezentují interakce o různých délkách, od těch nejkratších po nejdelší. Kompletně jsou přepsány nahrávky v transkriptech (tr.) 1–14. Co se nadstandardně dlouhých nahrávek týče, z nich byly přepsány jen dílčí části, které jsou k nahlédnutí v transkriptech 15–16. Ze zbylých nahrávek byly také transkribovány vybrané části, byť nejdříve ve zjednodušené podobě. Pro účely detailní analýzy byly tyto úseky transkribovány taktéž podrobně. V disertaci pak pracuji s dalšími 27 detailními transkripty (17–43). Transkripty jsou představeny v příloze této práce.

V transkriptech neuvádím osobní jména pracovníků JP ani tazatelů, navíc tam, kde je to možné, vypouštím i další informace, které by mohly blíže identifikovat mluvčí (typicky názvy institucí, které volající uvádějí při ohlašování).²⁶ Sama jsem se nezúčastnila žádné z analyzovaných 63 interakcí; výjimku tvoří 64. interakce, reprezentovaná tr. 20, v níž se na jejím začátku záměrně odkláním od standardního způsobu ohlašování. Její další pokračování však nebylo do analýz zahrnuto.

4.1 Transkripční znaky

Předložený systém transkripčních znaků vychází především z prací Jeffersonové (ucelený přehled transkripčních znaků viz 2004), Couper-Kuhlenové a Barth-Weingartenové (2011) a Kaderky a Svobodové (2006).

→	pokračování repliky jednoho mluvčího
=	okamžité navázání repliky na repliku komunikačního partnera
[], [[]]	překryv replik

²⁵ O transkripci a jejích limitech pojednali např. Bucholtzová (2000), Hutchby a Wooffitt (2002), Kaderka a Svobodová (2006).

²⁶ Nelze to však provést všude. Například v tr. 3 ponechávám v ohlášení volajícího „Pražský filharmonický sbor“, neboť další repliky mluvčího přímo i nepřímo prozrazují jeho příslušnost k dané instituci.

(0,2)	délka pauzy v sekundách
.	klesavá intonace (koncová)
;	mírně klesavá intonace (koncová)
?	stoupavá intonace (koncová)
,	mírně stoupavá intonace (koncová)
<u>ne</u> bo	stoupavá intonace (nekoncová)
<u>v</u> íme	zdůraznění slabiky, slova nebo hlásky
to:	prodloužení hlásky nebo slabiky
ASPOŇ	hlasitě
nebo	potichu
>> <<	rychlejší tempo řeči
<>	pomalejší tempo řeči
∪∪	usměvavý hlas
^h	nádech
h∨	výdech
ot-	nedokončené slovo
(je)	hůře srozumitelná část repliky
()	nesrozumitelná část repliky
eh, uhm	hezitační a responzní zvuky
((jméno))	komentář
((...))	vynechání části repliky
T	tazatel
P	pracovník JP

5 Průběh jazykověporadenských interakcí

Tato kapitola disertační práce se věnuje rozboru jazykověporadenských interakcí s využitím metodologie konverzační analýzy. Jejím cílem je popsat typický, běžný průběh těchto interakcí, nikoliv zachytit všechny situace, které mohou nastat. Jak upozorňuje Beneš (2022, s. 184), „[z] jazykověporadenské praxe totiž víme, že existují (a budou se v budoucnu objevovat) i interakce s průběhem, obsahem, vlastnostmi a charakteristikami, které se v daném vzorku²⁷ nevyskytly. Na základě analýzy vzorku lze nicméně rekonstruovat obecný, typický vzorec průběhu a obecné typické vlastnosti a charakteristiky interakcí tazatelů s pracovníky JP.“ Průběh jazykověporadenských interakcí dále představuji ve třech základních fázích, jimž jsou věnovány podkapitoly s totožnými názvy: úvod rozhovoru, řešení jazykového problému a závěr rozhovoru. Prostřední fázi dále dělím na položení dotazu, zodpovězení dotazu a reakci na odpověď.

5.1 Úvod rozhovoru

V této podkapitole se budeme zabývat úvodními akcemi pracovníka JP a tazatele, jinými slovy akcemi, jež předcházejí zformulování konkrétního jazykového dotazu.

Telefonická komunikace běžně začíná tím, že komunikant zavolá z telefonu na telefon dalšího komunikanta, který hovor přijme.²⁸ Tyto akce jsou v konverzační analýze pojímány jakožto první sekvenční pár (*adjacency pair*;²⁹ viz např. Schegloff, Sacks, 1973; Sacks, Schegloff, Jeffersonová, 1974; Sacks, 1992b; Liddicoat, 2007; Stiversová, 2013) telefonické interakce, jenž je tvořen zavoláním a odpovědí (*summon–answer*; viz např. Schegloff, 2002; Schegloff, 2004; Arminen, Leinonenová, 2006; Liddicoat, 2007; Robinson, 2013; Stiversová, 2013; Pavlidouová, 2014). Pro ilustraci zde uvádím příklad z literatury (Schegloff, 1986, s. 114):

Př. 1

- 1 ((ring))
- 2 Nancy: H' llo:?

²⁷ Autor zde odkazuje na 89 nahrávek, v nichž analyzoval vyjadřování nesouhlasu tazateli.

²⁸ V JP je telefonická linka propojena s počítačem, pracovník JP přijímá a ukončuje hovor kliknutím myši, tato skutečnost však nemá na průběh hovoru vliv.

²⁹ Do češtiny bývá tento termín překládán také jako párová sekvence, viz Nekvapil (1999 a 2017d).

Když se však tazatel dovolá na linku JP, přehraje se nejprve automatické hlášení ve znění: „Dovolali jste se do jazykové poradny Ústavu pro jazyk český. Hovor se nahrává. Pokud s nahráváním nesouhlasíte, stiskněte jedničku.“³⁰ Na zavolání tazatele tedy nejprve odpovídá automat. V jeho replice zaznívá identifikace volané instituce, tato identifikace zůstává z technických důvodů na straně tazatele bez odezvy. Následně automat produkuje první repliku sekvenčního páru, který by bylo možné popsat jako upozornění na nahrávání – přijetí/odmítnutí nahrávání.³¹ Tazatel tedy ze začátku neinteraguje s člověkem, nýbrž s přístrojem. V případě, že tazatel nesouhlasí s nahráváním, stiskne jedničku. Pokud s ním souhlasí, nemusí vyvíjet žádnou specifickou aktivitu. Tazatel tak činí rozhodnutí ohledně nahrávání a na základě tohoto rozhodnutí jedná. Ač to nemusí být na první pohled zřejmé, tazatel provádí akci i v případě, že s nahráváním souhlasí. Jako akci lze totiž interpretovat i jeho „nečinnost“, tedy záměrné, uvědomělé nestisknutí zmíněné číslice. Ať už tazatel vyjádří svůj souhlas, či nesouhlas s nahráváním, po této akci pokračuje jeho (za)volání, jež bylo přerušeno vynucenou interakcí s přístrojem. Ozve se standardní zvuková signalizace, která tazatele informuje o tom, že telefon vyzvání. Následně hovor přijme pracovník JP, a to zpravidla bez prodlení.

Než přistoupím k analýze začátků interakcí mezi pracovníky JP a tazateli, uvedu pro ilustraci několik příkladů těchto začátků:

Př. 2 (tr. 4)

- 1 P: jazyková poradna, ((příjmení)); dobrý den
- 2 T: ^h dobrý den ((příjmení)); já mám prosbu; (...)

Př. 3 (tr. 10)

- 1 P: jazyková poradna; ((příjmení)); dobrý den,
- 2 (1,3)
- 3 T: dobrý den; ^h prosím vás já bych se potřebovala zeptat na několik ^h hmmm
- 4 věcí. (...)

Př. 4 (tr. 1)

- 1 P: jazyková poradna, ((příjmení;)) dobrý den,
- 2 (1,1)
- 3 T: ehm dobrý den, profesor ((profesor)) ((příjmení)). vysoká škola
- 4 ((odkašlání)) ((název školy)); prosím pěkně; (0,3) pani kolegyně já mám
- 5 takový dotaz.

³⁰ Automatické hlášení není součástí nahrávek, a proto není transkribováno dle zvyklostí KA.

³¹ Bylo by možné uvažovat o tom, zda nechápat jako odpověď na zavolání již automatické hlášení, které začíná identifikací instituce. Ovšem s ohledem na to, že tazatel se snaží dovolat pracovníkovi JP (s automatem svůj jazykový problém nevyřeší) a že pracovník JP reaguje ve své první replice tak, jako by automatické hlášení nezaznělo (k tomu viz výklad níže), považuji ho za první repliku vloženého sekvenčního páru.

6 P: uhm,

Př. 5 (tr. 5)

1 P: dobrý den; ((příjmení)); jazyková poradna,
2 (1,2)
3 T: dobrý den, tady ((jméno a příjmení)); prosím vás dozvěděla sem se; že
4 v rámci zjednodušení jazyka, ^h ee by měla být z- zrušená hláska ř, je
5 to pravda nebo ne.

Př. 6 (tr. 12)

1 P: jazyková poradna, ((příjmení)) dobrý den,
2 (0,7)
3 T: e dobrý den tady ((jméno)) ((příjmení)). bych potřebovala poradit
4 ohledně: toho: eh jesi věta může takhle znít nebo jesi by ^h měla znít
5 jinak. ((...))

Př. 7 (tr. 8)

1 P: dobrý den ((příjmení)) jazyková (2,6) poradna;
2 (1,6)
3 T: ^h tady ((jméno)) ((příjmení)) ((název firmy)) dobrý de:n; ^h a: pane
4 ((příjmení)) já bych měla eee pár dotazů na vás; (0,2) teda jestli mohu?
5 (0,7)
6 P: ano povídejte určitě

Následující analýza představuje tzv. strukturní jednotky, které tazatelé a pracovníci JP produkují na samém začátku telefonátu. Zavádím zde termín **strukturní jednotka**, jenž umožňuje podrobněji kategorizovat části replik, v nichž produktoři provádějí určité akce. V rozboru úvodu telefonátů však nebudou opomenuty ani presekvence, které někdy taktéž předcházejí položení jazykového dotazu. Analyzováno bylo celkem 63 úseků interakcí, a to od jejich úplného začátku až po položení (prvního) jazykového dotazu.

5.1.1 Struktura úvodu rozhovoru

V tomto oddílu se budeme zabývat strukturními jednotkami, které produkují pracovníci JP a tazatelé v samém úvodu telefonátu.

5.1.1.1 Kontaktné a identifikační strukturní jednotky

Při telefonování platí, že navazování kontaktu vždy vychází z iniciativy volajícího. V ideálním případě hovor přijme volaná osoba a ihned se ujme slova. Technické okolnosti vedou k tomu, že prvním mluvčím je volaný, v jazykověporadenských interakcích pracovník

JP, a druhým mluvčím je volající, tedy tazatel.³² Pallotti a Varcasiová (2008) akcentují důležitost první repliky pro rozhovor: „These are the very first words in the call and a crucial interactional site, where several moves can be performed and social identities and roles begin to be defined.“ Proto nyní věnujme pozornost tomu, jak může vypadat první replika jazykověporadenských interakcí:

Př. 8 (tr. 4)

- 1 P: jazyková poradna, ((příjmení)); dobrý den

Př. 9 (tr. 5)

- 1 P: dobrý den; ((příjmení)); jazyková poradna,

Př. 10 (tr. 9)

- 1 P: jazyková poradna ((příjmení)); prosím?

Tyto tři doklady ilustrují všechny formy replik, které jsem v datech našla. V první replice pracovníka JP se vždy vyskytují tři strukturní jednotky: **identifikace instituce** (*jazyková poradna*), **sebeidentifikace** (příjmení pracovníka) a **pozdrav** (*dobrá den*) nebo **výzva k převzetí slova** (*prosím*). Pozdrav se v analyzovaných datech vyskytuje častěji, rutinně ho používá šest pracovníků z osmi, jeden pracovník používá *prosím*, poslední pracovník tyto dvě strukturní jednotky střídá. Pět pracovníků JP uvádí dané strukturní jednotky v pořadí 1. identifikace instituce, 2. sebeidentifikace, 3. pozdrav, dva pracovníci užívají pořadí 1. pozdrav, 2. sebeidentifikace, 3. identifikace instituce. Ti, kdo namísto pozdravu předávají slovo komunikačnímu partnerovi, uvádějí strukturní jednotky v pořadí 1. identifikace instituce, 2. sebeidentifikace, 3. výzva k převzetí slova.

Z analýzy vyplývá, že sedm z osmi pracovníků JP má svůj obvyklý, rutinní způsob ohlašování. Hoffmannová (2000, s. 131), která zkoumala telefonické rozhovory občanů s hasiči, dospěla k podobnému závěru – každý pracovník se ohlašuje svým ustáleným způsobem. Tomu se však vymyká jeden z pracovníků JP, který střídá dvě formy. Ovšem jelikož má dotyčný v telefonickém jazykovém poradenství nejkratší (několikaměsíční) praxi, je možné, že ještě nedospěl k takové rutinizaci jako jeho kolegové.

³² V analyzovaném souboru nahrávek jsem identifikovala dvě, na nichž jako první promlouvá tazatel. Nejedná se však o repliky určené pracovníkovi JP, nýbrž někomu jinému, kdo volajícího u telefonátu ruší nebo může potenciálně rušit (viz např. pokyn *ticho*; tr. 6, ř. 1).

Položme si nyní otázku, proč se pracovníci JP uchylují právě k těmto třem variantám první repliky. Spojení *dobrý den* jakožto pozdrav normativně stojí buď na začátku rozhovoru, a tedy i repliky, nebo na jejím konci, kde funguje jako signál jejího ukončení, neboť na pozdrav by měl komunikační partner také odpovědět pozdravem. Dále se domnívám, že pracovníci JP přikládají důležitost identifikaci instituce, a proto ji umisťují na první místo repliky nebo naopak na její konec. Sloveso *prosím* je eliptickou výzvou k převzetí slova („prosím mluvit“)³³, a proto bývá umístěno na konci repliky. Vzhledem k těmto omezením zbývá na příjmení pozice uprostřed.

Produkce těchto úvodních strukturních jednotek je velmi důležitá, neboť jejich pomocí pracovníci JP již v první replice budují svou sociální identitu a nastavují parametry pro nadcházející interakci. Čmejrková (2013) uvádí, že identita komunikantů není předem daná, nýbrž je vyjednávána v interakci. Když pracovník JP pojmenovává instituci (*jazyková poradna*), přebírá identitu jejího zástupce. Navíc tím signalizuje relevanci této kategorizace (Schegloff, 2004), institucionální identifikace je totiž v kontextu institucionální komunikace důležitější než identifikace osobní. Pracovníci JP jsou si vědomi toho, že cílem tazatelů není spojit se konkrétně s nimi jakožto individuálními osobami – tazatelé volají na linku JP a není pro ně podstatné, který z pracovníků JP jejich hovor přijme. Platí, že „institutional phone calls are addressed to holders of certain positions who are authorized to provide a specific service“ (Pavlidouová, 2014, s. 363–364). V uvedení instituce se tedy projevuje orientace na vztah mezi volaným a volajícím jakožto zástupcem instituce a klientem (Sacks, 1992b). Uvedení instituce dále stanovuje omezení pro témata, kterým může být rozhovor věnován (Sacks, 1992b; Psathas, 1999) – JP poskytuje poradenství v oblasti jazyka (a nemůže tak poskytovat třeba psychologické poradenství), a proto jsou rozhovory s ní věnovány jazykovým otázkám.³⁴

Vzhledem k automatickému hlášení se nabízí otázka, zda není uvádění instituce v první replice pracovníka JP nadbytečné. Služebně starším zaměstnancům JP mohl způsob ohlašování zůstat z doby, kdy rozhovorům žádné automatické hlášení nepředcházelo, služebně mladší pracovníci si pak mohli vzít způsob ohlašování starších kolegů za vzor. Abych zodpověděla výše uvedenou otázku, zkusila jsem po dobu dvou telefonických služeb,

³³ České *prosím* funguje v tomto kontextu podobně jako např. španělské *dígame* (doslova „řekni mi“; Pallotti, Varcasiová, 2008).

³⁴ Tohoto omezení jsou si však volající vědomi ještě předtím, než se ohlásí pracovník JP, respektive než si vyslechnou automatické hlášení. Aby tazatel mohl uskutečnit hovor, musel si nejprve dohledat telefonní číslo JP (pokud ho nezískal jiným způsobem) a lze předpokládat, že toto vyhledání čísla i následné zavolání bylo motivováno snahou vyřešit jazykový problém. Obdobně pracovník JP očekává, že ho volající kontaktuje s jazykovým dotazem. Zimmerman (1992) označuje tuto konstalaci předpokladů a očekávání jako *pre-beginning*.

během nichž jsem vedla celkem 31 rozhovorů, vypustit ze své první repliky informaci o příslušnosti k instituci. Při ohlašování jsem vystřídalala tyto varianty ohlašování: 1. *prosím*, 2. *Dvořáková*, 3. *Dvořáková, dobrý den*. Většina volajících reagovala na tato ohlášení standardně, tj. podobně, jako když při ohlášení uvádím i instituci, přesto jsem výjimečně zaznamenala zaváhání. V jednom případě si dokonce tazatel v první replice ověřoval, zda se mu opravdu podařilo spojit se s JP:

Př. 11 (tr. 20)

- 1 P: *prosím*,
2 (1,2)
3 T: *^h haló? jazyková poradna?*
4 (0,7)
5 P: *ano dobrý den*,
6 (1,2)
7 T: *eh ((příjmení)) brno. ^h mám jeden dotaz ((...))*

Ačkoliv tedy absence informace o příslušnosti k instituci na straně pracovníka JP nečiní volajícím zpravidla potíže, najdou se i tací, které znejistí. Z toho důvodu tedy nelze hodnotit uvádění instituce v první replice pracovníka JP jako zbytečné.

V rámci identifikace uvádějí pracovníci JP nejen instituci, ale také své příjmení, čímž se do jisté míry individualizují. V uvádění příjmení, nikoliv (jen) rodného jména, se odráží vztah mezi nimi a volajícími (Schegloff, 1968), který je profesionální a formální. Formou sebeidentifikace mluvčí na začátku telefonátu navíc stanovuje, jak by ho měl jeho komunikační partner oslovovat (Sacks, 1992b). Na individualizaci pracovníků JP reagují i někteří volající, kteří je pak příjmením opravdu oslovují (viz dále).

První replika pracovníků JP obsahuje většinou kromě identifikace ještě zdvořilý, konvencionalizovaný pozdrav (*dobrá den*). Ten běžně používají komunikanti, kteří spolu nemají blízký osobní vztah, v pozdravu je reflektován jistý společenský odstup. Pokud pracovník JP v první replice nepozdraví, předá na jejím konci slovo komunikačnímu partnerovi pomocí výrazu *prosím*.

Jazykové prostředky užití ve všech třech strukturních jednotkách první repliky (tj. *jazyková poradna + příjmení + dobrý den / prosím*) nejen signalizují formálnost komunikace, ale také ji vzhledem ke svému sekvenčnímu umístění ustanovují (viz Sacks, 1992b). Očekává se, že volaný na formálnost v rozhovoru přistoupí – a z analyzovaných dat vyplývá, že tak tazatelé opravdu činí (viz níže).

Zaměříme se nyní na první repliku tazatelů. Nejprve omezíme pozornost na začátek repliky, v němž zaznívají především pozdrav a identifikační strukturní jednotky. Zde je několik ilustrativních příkladů:

Př. 12 (tr. 8)

- 1 P: dobrý den ((příjmení)) jazyková (2,6) poradna;
2 (1,6)
3 T: ^h tady ((jméno)) ((příjmení)) ((název firmy)) dobrý de:n; ((...))

Př. 13 (tr. 2)

- 7)
1 P: ^h jazyková poradna; ((příjmení)); prosím
2 (1,2)
3 T: dobrý den, ((příjmení)) u telefonu. ((...))

Př. 14 (tr. 10)

- 1 P: jazyková poradna; ((příjmení)); dobrý den,
2 (1,3)
3 T: dobrý den; ((...))

Př. 15 (tr. 17)

- 1 P: jazyková poradna; ((příjmení)); dobrý den
2 (1,1)
3 T: dobrý den; ((jméno)) ((příjmení)); břeclav. ((...))

Př. 16 (tr. 18)

- 1 P: jazyková poradna; ((příjmení)) dobrý den,
2 (0,7)
3 T: dobrý den paní ((příjmení P)); ^h já sem ((příjmení T)), ((...))

Př. 17 (tr. 19)

- 3 P: jazyková poradna; ((příjmení)); dobrý den
4 (1,6)
5 T: ((příjmení)) u telefonu, ee dobré ještě dopoledne; ((...))

Z příkladů 12–17 je patrné, že první repliky produkované tazateli vykazují větší variabilitu než první repliky pracovníků JP. V replikách tazatelů se objevují tyto strukturní jednotky: 1. **pozdrav** (typicky *dobrá den*, zřídka jiný), 2. **sebeidentifikace** (příjmením, případně též rodným jménem), 3. **výraz prostorové (situační) deixe** (*tady; u telefonu*), 4. **identifikace instituce** (v níž tazatel pracuje / jejímž jménem volá), 5. **oslovení pracovníka JP**, 6. **obec** (pravděpodobně odkud tazatel telefonuje). Tyto strukturní jednotky se vyskytují v různých kombinacích a v různém pořadí (v analyzovaných nahrávkách však nikdy nezazněly v jediné

replíce všechny). Dále se tedy budu zabývat především jejich frekventovanějšími kombinacemi.

Nejdříve však věnujme pozornost zapojení replik v sekvenčním kontextu. Jelikož je tazatel tím, kdo iniciuje telefonní hovor, promlouvá až jako druhý v pořadí. První hovoří pracovník JP – a jeho první replika je zároveň druhou replikou sekvenčního páru zavolání–odpověď. Pracovník JP ve své první replíce vždy provádí identifikaci, většinou též zdraví, případně předává slovo komunikačnímu partnerovi. Tazatelé v druhé replíce sekvenčního páru vždy zdraví, většina nahrávek tedy obsahovala sekvenční pár pozdrav–pozdrav. Pozdrav ze strany tazatelů však zazníval i v případě, že jej pracovník JP předtím nepoužil, sloužil tedy jako potvrzení navázání kontaktu. S pozdravem bez jakékoliv sebeidentifikace jsem se setkala zhruba v osmině³⁵ nahrávek, například:

Př. 18 (tr. 10)

- 3 T: dobrý den; ^h prosim vás já bych se potřebovala zeptat na několik ^h hmm
4 věci. ((...))

Př. 19 (tr. 11)

- 3 T: ^h dobrý den. prosim vás. můžete mi říct, ^h ee jakého původu je; ((...))

Jelikož se telefonické hovory mezi pracovníky JP a tazateli řadí do institucionální komunikace, pro niž je důležitější identifikace kategorická než identifikace osobní, „no personal self-identification by caller need be given or relevant“ (Schegloff, 2004, s. 90).

Co se pozdravu dále týče, volající běžně užívají formuli *dobry den*, s níž se běžně setkáváme nejen v telefonátech, nýbrž i v interakci tváří v tvář. Jeden tazatel však pozdrav aktualizoval, když použil spojení *dobré ještě dopoledne* (viz výše př. 17). V něm reflektoval denní dobu, kdy se do JP dovolal – hovor totiž začal v 11:55 hod. Nutno však podotknout, že ačkoliv je takový slovní obrat v úvodu komunikace s JP (a snad v institucionální komunikaci obecně) značně nezvyklý, funkci pozdravu naplňuje.

Na sebeidentifikaci pracovníků JP tazatelé velmi často reagují svou vlastní sebeidentifikací, zaznamenala jsem ji ve více než čtyřech pětinach nahrávek. Pro

³⁵ V konverzační analýze se běžně užívají pro kvantifikaci výrazy jako *často*, *zřídka* apod., jejím cílem totiž není podat přesný statistický popis. Schegloff (1993, s. 118–119) uvádí, že „[t]erminology such as *occasionally* or *massively* reports an *experience* or *grasp* of frequency, not a count; an account of an investigator's sense of frequency over the range of a research experience, not in a specifically bounded body of data; a characterization of distribution fully though tacitly informed by the analytic import of what is being characterized“. Přesto v disertaci kvantifikuji výskyt jevů, a to s plným vědomím potenciální problematičnosti těchto údajů. Číselné údaje používám tam, kde nepovažuji výrazy typu *často*, *zřídka* apod. za dostatečně ilustrativní (více ke kvantifikaci dat v konverzační analýze viz např. Pallotti a Varcasiová, 2008).

sebeidentifikaci volí nejčastěji samotné příjmení (viz výše př. 13, 16 a 17), neobvyklé však není ani uvedení rodného jména (viz výše př. 12 a 15). Naopak je nezvyklé uvedení titulu, k němuž se uchýlil volající v př. 20 (viz níže), jenž se představil kombinací výrazu *profesor* a svého příjmení. Jako vysvětlení pro volbu této formy identifikace se nabízí kontext dotazu – dotyčný se totiž obrátil na JP s dotazem ohledně jazykového prostředku, s nímž se setkal u studentů.

Zhruba ve třetině záznamů byla sebeidentifikace spojena s výrazy typu *tady (je) / u telefonu* (viz výše př. 12, 13, 17), jež vyjadřují prostorovou deixi. Jedná se o ustálené, konvencionalizované slovní obraty užívané v telefonické komunikaci.³⁶

Na pomezí mezi sebeidentifikací a prostorovou deixí je uvádění obce (viz výše př. 11 a 15), odkud komunikant (pravděpodobně) telefonuje. V kombinaci s příjmením totiž informace o obci blíže identifikuje osobu, jež volá. S touto strukturou jednotkou se setkáváme v jazykověporadenských interakcích spíše výjimečně. Domnívám se, že uvádění obce je pozůstatkem zvyklostí vázaných na telefonickou komunikaci v dobách minulých;³⁷ nedisponují však daty či poznatky z odborné literatury,³⁸ které by mohly tuto domněnku potvrdit, či naopak vyvrátit.

Některí volající uvádějí svou příslušnost k instituci (zaznamenala jsem ji v desetině nahrávek). Pokud se uchylují k identifikaci instituce, jejímiž jsou zaměstnanci, řeší s pracovníky JP následně jazykový problém, s nímž se setkali při své práci (níže v př. 20 volá profesor z vysoké školy s dotazem ohledně jazykového prostředku, který užívají studenti) nebo který v jejím rámci řeší (níže v př. 21 zaměstnanec Pražského filharmonického sboru připravuje text o činnosti sboru); druhý případ je častější. Uvedení instituce však není podmínkou pro položení dotazu motivovaného pracovní činností (viz níže př. 22, kde na pracovní záležitost ukazuje jednak práce s textem administrativního stylu, jednak neshoda s kolegyní při řešení jazykového problému).

Př. 20 (tr. 1)

- 3 T: ehm dobrý den, prosor ((profesor)) ((příjmení)). vysoká škola
4 ((odkašlání)) ((název školy)); prosim pěkně; (0,3) pani kolegyně já mám

³⁶ S analogickými formulacemi (*am Apparat* nebo *am Telefon*) se můžeme setkat v němčině (Pallotti a Varcasiová, 2008).

³⁷ Zde se nabízí otázka, zda uvedení informace o obci nemůže být relevantní pro konkrétní dotaz. Ten se může potenciálně zabývat např. rozdílem mezi spisovnou normou a místním územ. V analyzovaných nahrávkách se však tazatelé uvádějící obce dotazovali např. na pravopisnou problematiku, konkrétně na psaní čárky ve větě a psaní *-i/-y* v koncovce (u tvaru *limči*). Informace o obci proto byla pro samotné dotazy zcela nepodstatná.

³⁸ Na možné uvedení místa v první replice volajícího poukazuje Hoffmannová (2000), která analyzovala telefonické rozhovory občanů s hasiči. V tomto typu rozhovoru je však informace o místě zásadní, neboť tam bývá vyžadován zásah (např. z důvodu požáru).

5 takový dotaz.
6 P: uhm,
7 T: =ee velice se rozšířilo prostě ^h eh sousloví hodně dobře. (0,5) ^h ee
8 (0,2) to není prostě česky, máme dobrý lepší nejlepší; jak co na to
9 říkáte vy. (...)
(...)
33 T: ano. (0,2) to je asi vliv tady to je; ^h víte? a to se rozšířilo zejména
34 mezi studenty; mezi mladými lidmi, ^h kteří ovšem třeba; dyž de pak o
35 poměrování. ^h kvantitavní, ^h tak prostě my víme že něco je dobré? a
36 můžem pro to udělat tedy (0,3) ee skupinu jakýchsi kritérií co je
37 dobrým? ^h pak co je (0,3) lepší, ^h a víme co je nad to, ^h a nejlepší.
38 ale hodně dobré; ^h to je totiž [ote]vřená→
39 P: [ehm]
40 T: →ot- to: ^h to je výmluva. v podstatě to ta to neudává kvantitativně
41 vůbec nic. ano?

Př. 21 (tr. 3)

2 T: dobrý den u telefonu ((příjmení)) (pražský) filharmonický sbor, ^h já
3 mám na vás takovou prosbu jestli byste mi tady poradila v textu: uh dvě
4 dvě věci;
5 (0,4)
6 T: ^h e[e]
7 P: [a]no ano
8 T: hmh první tady mám takovou větu; a já nevím jestli j- jestli je prostě
9 správně napsaná česky. ^h eh (0,9) já vám jí přečtu; pražský
10 filharmonický sbor, ^h tyto koncerty (0,2) to jakoby o: výše se mluví
11 tam o třech [koncertech >>který bu]deme→
12 P: [uhm ano]
13 T: →mít teď v rusku<< ^h pražský filharmonický sbor tyto koncerty <zařazuje
14 jako svůj příspěvek ^h k jubilejním oslavám, ^h stého výročí> vzniku
15 >>samostatného československého státu.<< tečka (0,6) což je asi
16 ([])

Př. 22 (tr. 12)

3 T: e dobrý den tady ((jméno)) ((příjmení)). bych potřebovala poradit
4 ohledně: toho: eh jesi věta může takhle znít nebo jestli by ^h měla znít
5 jinač. a jedná se mi, k návrhu na stanovení výše platu; ^h
6 pověřenému řízením příspěvkové organizace; nechybí tam slovo
7 zaměstnanci?
(...)
70 T: také sem to tak cítila kolegyně: ehm mně nechtěla rozumět prže já tomu
71 nerozumím, ^h a: (0,4) myslím si že (0,2) každý jiný čtenář tomu
72 nemusí rozumět, samozřejmě že zákon stanoví ^h že někdo něco stanoví.,
73 že stanoví výši, (0,5) to to slovo si nevybíráme tak je to v zákoně, že
74 nějaký orgán stanoví výši platu nebo stanoví platu ^h tam tam s tím moc
75 slovíčkařit nemůžeme: ale (0,4) k tomu zbytku si myslím že bychom si
76 s tím mohli pohrát více;

Poslední strukturní jednotkou, kterou zbývá v této části okomentovat, je oslovení pracovníka JP (viz výše př. 16). Jelikož se pracovníci JP v první replice představují vždy svým příjmením, mohou je tazatelé oslovit kombinací výrazu *pane/paní* a příjmení. Poměrně běžný

je ještě jeden způsob oslovování, jenž se sice nevyskytl v analyzovaném souboru dat, ale dobře jej znám z praxe. Jedná se o oslovení doktorským titulem: *pane doktore* / *paní doktorko*. Pracovníci JP při sebeidentifikaci neuvádějí žádný titul, jejich komunikační partneři jim tedy přisuzují doktorský titul ze své vlastní iniciativy (někdy ovšem neoprávněně, neboť službu na poradenském telefonu mohou vykonávat pracovníci s magisterským titulem). Na základě toho se domnívám, že doktorský titul si tyto tazatelé obecně spojují s odborným vzděláním či vědeckou činností. K oslovování pracovníků JP je třeba ještě poznamenat, že jej volající využívají spíše zřídka.

V replice tazatele je možno potenciálně kombinovat různé strukturní jednotky různými způsoby, na základě analyzovaných dat lze však popsat několik výraznějších tendencí v jejich kombinatorice. O některých jsem se již zmiňovala, jiné zůstaly zatím opomenuty; zde pro úplnost uvádím všechny. Až na jednu výjimku obsahovaly nahrávky pozdrav *dobrý den*. Pozdravem začíná většina prvních replik tazatelů, slouží totiž jako signál navázání kontaktu. Velmi častá je sebeidentifikace volajícího, a to příjmením, nezvyklé ovšem není ani užití příjmení ve spojení s rodným jménem. Někteří tazatelé spojují sebeidentifikaci s výrazy prostorové deixe (*tady* / *u telefonu*), konvencionalizovanými v telefonických hovorech. Opakovaně jsem zaznamenala tyto kombinace těsného spojení pozdravu a sebeidentifikace (čísla v závorkách udávají počet dokladů): *dobrý den* + příjmení (13), příjmení + *dobrý den* (8), *dobrý den* + *tady* jméno a příjmení (5), *dobrý den* + *tady* příjmení (4), *dobrý den* + příjmení *u telefonu* (2). Nebyl prokázán vliv způsobu ohlášení pracovníka JP na způsob ohlášení tazatele. Volající, kdo uvádějí instituci, tak činí v kombinaci s osobní identifikací, přičemž osobní identifikace předchází identifikaci institucionální. Pokud svého komunikačního partnera oslovují, volí mezi příjmením a doktorským titulem (*pane* + příjmení / *pane doktore*; *paní* + příjmení / *paní doktorko*).

Zaměříme se nyní na další charakteristiky související se sekvenčním uspořádáním na začátku rozhovoru. První replika sekvenčního páru, již formuluje pracovník JP, je z produkčního hlediska zcela neproblematická. Její produkce je pro pracovníka JP rutinní záležitostí, nemusí ji pokaždé nově (tj. na místě) vymýšlet, a jelikož právě on přijímá hovor, přesně ví, kdy může promluvit. Z těchto důvodů na začátku jeho promluvy nezaznívá ani hezitace, ani slyšitelný nádech. Po jeho replice se často vyskytuje pauza (zhruba o délce jedné vteřiny; může být však kratší nebo delší) nebo na jeho repliku plynule navazuje replika tazatele (nikoliv však okamžitě); na tomto místě tedy nedochází k překryvu replik. Zdá se, že tazatel si bere slovo až v momentě, kdy si je jistý, že pracovník JP svou repliku ukončil. Pracovník JP, jenž dokončil rutinizované ohlášení, zase čeká na převzetí slova komunikačním

partnerem. Nevyzývá ho (znovu), aby se ujal slova, neověřuje si průchodnost komunikačního kanálu apod., pauzu o této délce tedy nevnímá jako problematickou. Samotné ticho je tedy signálem k převzetí slova. Tazatelova replika nezřídka začíná slyšitelným nádechem či hezitačním zvukem. Tazatel toho potřebuje sdělit ve své replice více než pracovník JP: chystá se např. pozdravit, představit se, zformulovat důvod telefonátu a položit konkrétní dotaz. Potřebuje se tedy více nadechnout (což se projevuje slyšitelným nádechem; Liddicoat, 2007) a musí vyvinout větší formulační aktivitu než jeho komunikační partner (což se může projevit hezitací).

5.1.1.2 Strukturní jednotka důvod telefonátu

Na začátku rozhovoru tazatelé zpravidla sdělují **důvod telefonátu** (*reason-for-a-call*; Sacks, 1992a, 1992b), ten zazněl ve čtyřech pětinach interakcí. Důvod telefonátu bývá spojován s prvním tématem rozhovoru – Pavlidouová (2014, s. 369) ho definuje jako „the first topic addressed in the telephone call by the caller in the anchor position“ a Zimmerman (1992, s. 435) poznamenává, že důvod telefonátu „can be shaped as a report, description, or narrative account of some problematic event or activity, or a request for police, fire, or paramedic assistance“. Podle tohoto pojetí bychom za důvod telefonátu měli považovat popis konkrétního jazykového problému (a tedy formulaci jazykového dotazu). Tento přístup však nepovažuji za vhodný, a to zejména ze dvou důvodů. Zaprvé mnozí volající do JP potřebují vyřešit větší množství jazykových problémů, a proto bychom za důvod telefonátu mohli považovat nejen první jazykový problém představený tazatelem v úvodu rozhovoru, ale též všechny další (právě množstvím požadavků formulovaných tazatelem se jazykověporadenské telefonáty odlišují např. od telefonátů na tísňovou linku, jimiž se zabýval Zimmerman, 1992, citovaný výše). V konverzačněanalytických rozborech však bývá důvod telefonátu spojován jen s prvním tématem, a proto patří do úvodní části rozhovoru. Tyto rozbory totiž vycházejí z premisy, že hovor je uskutečňován z jednoho důvodu (byť mohou být do rozhovoru vnesena i další témata). Zadruhé volající na linku JP často nepřistupují k představení jazykového problému ihned po navázání kontaktu a identifikaci, nýbrž formulují obecný důvod telefonátu, v němž se projevuje jejich orientace na typ požadavku, který mohou vznést a který je v souladu s kompetencemi instituce (viz Pavlidouová, 2014):

Př. 23 (tr. 18)

3 T: dobrý den paní ((příjmení P)); ^h já sem ((příjmení T)), ^h a mám na vás
4 tento dotaz.((...))

Př. 24 (tr. 15)

3 T: dobrý den ((příjmení)); ^h já bych měl na vás několik dotazů; ((...))

Př. 25 (tr. 10)

3 T: dobrý den; ^h prosím vás já bych se potřebovala zeptat na několik ^h hmm
4 věci. ((...))

Př. 26 (tr. 9)

3 T: ^h dobrý den tady ((příjmení)); mám k vám velkou prosbu; potřebovala
4 bych poradit. ((...))

V souladu s tím, že výpovědi produkované volajícím po kontaktovéch a identifikačních strukturních jednotkách a před formulací jazykového dotazu kategorizují jako důvod telefonátu, lze za první téma rozhovoru (*first topic*; Schegloff, 1968; Sacks, 1992b; Liddicoat, 2007) považovat první jazykový dotaz.

Ti, kdo se dovolají na linku JP, mohou tedy na začátku rozhovoru formulovat, jaký je obecný důvod jejich telefonátu – buď mají (jazykový) dotaz / chtějí se zeptat na něco (z jazykové problematiky), nebo chtějí požádat o radu (v oblasti jazyka).³⁹ Těmito vyjádřeními nejen signalizují, jak má být interpretována další část repliky, ale též že JP vnímají jako instituci, na niž se mohou obracet právě s těmito požadavky.⁴⁰ V důvodu telefonátu jsou tak reflektovány tzv. aktivity vázané na kategorie (viz *category-bound activity*; Sacks, 1992a; Silverman, 1998; Psathas, 1999; Stokoeová, 2012). S členskou kategorií tazatele je spojeno pokládání jazykových dotazů, s členskou kategorií pracovníka JP je svázána aktivita poskytování poradenství v oblasti jazyka. Tazatel a pracovník JP tak vytvářejí tzv. standardizovaný relační pár (*standardized relational pair*; Sacks 1972; Hester, Eglin, 1997; Silverman, 1998; Stokoeová, 2012), jenž se skládá ze členů, kteří vůči sobě mají jistá práva a povinnosti.⁴¹ Pracovník JP a tazatel se dále řadí do tzv. souboru K (*collection K*;

³⁹ Naproti tomu Hoffmannová (2000, s. 132) označuje tento typ promluv za sociální legitimizaci telefonátu, v níž klient „explicitně vyjadřuje funkci svého telefonátu, zdůvodňuje ho apod.“. V této disertační práci však rozlišuji dvě strukturní jednotky, které by uvedené definici potenciálně odpovídaly, konkrétně důvod telefonátu a legitimizaci dotazu (příp. kontaktování JP) – k tomu viz dále.

⁴⁰ Podrobněji k metajazykovým vyjádřením a jejich typům viz Depperman (2011).

⁴¹ Sacks (1972) píše o standardizovaných relačních párech pouze ve vztahu k tzv. souboru R, který tvoří párové kategorie jako manžel–manželka, rodič–dítě, přítel–přítel, soused–soused apod. Formuluje pro ně následující pravidlo: „Any pair of categories is a member of collection R if that pair is a "standardized" relational pair that constitutes a locus for a set of rights and obligations concerning the activity of giving help.“ (Sacks, 1972, s. 37) Hester a Eglin (1997, s. 4) pak Sacksovo pojetí standardizovaných relačních párů rozšiřují i na tzv. soubor K: „Besides 'intimates' such as husband-wife the concept of standardized relational pairs has been extended to such occupationally based category pairings as 'doctor-patient,' 'lawyer-client,' 'teacher-pupil/student,' and 'police

Sacks 1972; Silverman, 1998), jenž je „constructed by reference to special distributions of knowledge existing about how to deal with some trouble“ (Sacks, 1972, s. 37) a který tedy reflektuje vztah mezi klienty, kteří potřebují vyřešit určitý problém, a profesionály, kteří disponují znalostmi potřebnými k jeho řešení.

Tím, že volající formuluje důvod telefonátu korespondující s činností instituce, provádí členskou (sebe)kategorizaci, potvrzuje svou identitu tazatele. Orientaci volajícího na aktivity vázané na kategorie lze dobře ilustrovat také na následujícím příkladu:

Př. 27 (tr. 21)

- 1 T: ((...)) prosim vás pěkně takhle. ^h eeee nejde mi o ňákou jako poradu jako
2 já se celý život učil češtinu a podobně; ^h a jen takovou připomínku
3 jesli můžete pro čto něco udělat; no ^h snad jo zavolat do rozhlasu
4 nebo podobně ^h samozřejmě jim tam můžu jako řadový posluchač zavolat
5 taky; ^h ale prosim vás pěkně <tohle to.> ^h eeeehmm (v ji-) (0,2)
6 prakticky už jako neexistuje množné číslo, ^h takle ^h ruský potápěči.
7 místo ruští. ((...))

officer-suspect'.“ K tomuto širšímu pojetí se přikláním i já, neboť též o párech jako lékař–pacient či pracovník JP – tazatel lze říci, že jsou vymezeny na základě jejich práv a povinností ve vztahu k poskytování pomoci.

Tazatel zde pracovníka JP upozorňuje, že nevolá, aby se s ním poradil (*nejde mi o nějakou jako poradu*; 1), nýbrž proto, aby vznesl *jen takovou připomínku* (2), respektive aby ho požádal o zásah z pozice zástupce instituce (*jestli můžete pro to něco udělat; no ^h snad jo zavolat do rozhlasu nebo podobně*; 3–4). Volající zde zaprvé tematizuje aktivitu, která se podle něj pojí s členskou kategorií tazatele – ten se má s JP o něčem radit, ale to volající nyní nepotřebuje; a zadruhé tematizuje aktivitu, u níž si zřejmě není jistý, zda je vázána na členskou kategorii pracovníka JP – neví, zda je v jeho pravomoci jakožto zástupce instituce zasáhnout (*jestli můžete pro to něco udělat; no ^h snad jo*; 3), potažmo jak může zasáhnout (*zavolat do rozhlasu nebo podobně*; 3–4). Nicméně zřejmě předpokládá, že zástupce instituce má v jazykových otázkách větší autoritu než on sám jakožto *řadový posluchač* (4).⁴²

Důvod telefonátu může být formulován různými způsoby, může být vyjádřen více či méně explicitně. Ve výše uvedených příkladech 23–26 volající explicitně uvádějí, že se chtějí na něco zeptat, mají dotaz(y), chtějí se poradit. Jindy může být důvod telefonátu značně generalizovaný:

Př. 28 (tr. 17)

- 3 T: dobrý den; ((jméno)) ((příjmení)); břeclav. mám na vás jednu prosbu.
4 ((...))

Př. 29 (tr. 22)

- 1 T: ^h eee dobrej ((příjmení)) mám takovou prosbičku; ((...))

⁴² Podobně lze orientaci volajících na aktivity vázané na členskou kategorii zástupce instituce doložit též v telefonátech s hasiči. Jak upozorňuje Hoffmannová (2000, s. 141), pokud se volající obracejí na hasiče kvůli jinému problému, než je požár, „anticipují ‚nenáležitý‘ obsah svého požadavku: *já nechci vohlásit požár ale...; nehoří prosím vás pěkně ale...*“.

V příkladech 28 a 29 využívají volající pro sdělení důvodu telefonátu formulaci typu „mám prosbu“. Takové vyjádření je funkčně analogické k vyjádření typu „mám dotaz / chci se zeptat“, avšak lze jej hodnotit jako zdvořilejší. Zeslabuje totiž nárok volajících na zodpovězení dotazu, potažmo povinnost pracovníků JP žádosti vyhovět. Zároveň je třeba dodat, že i výše zmíněná explicitnější vyjádření důvodu telefonátu obsahují zdvořilostními prvky. Mezi ně patří zdvořilostní formule obsahující výraz *prosím*, nejčastěji v podobě *prosím vás* (viz výše př. 25), případně jiné, např. *prosím pěkně* (viz výše př. 20) či *prosím vás pěkně* (viz výše př. 27).⁴³ Naproti tomu Hoffmannová (2000) na základě analýzy telefonických rozhovorů občanů s hasiči konstatuje, že v nich formulace *prosím vás pěkně* převažuje nad jednodušším vyjádřením *prosím pěkně*. Za rozdílem v četnosti užívání těchto zdvořilostních obrátů by mohla stát například odlišná agenda institucí, potažmo žádostí, se kterými se na ně občané mohou obracet (užití zájmena by mohlo být projevem větší naléhavosti žádosti), nebo by se mohlo jednat o vývojovou tendenci ve vyjadřování zdvořilosti. Pro potvrzení, či naopak vyvrácení některé z těchto teorií však nemám dostatečná data.

Dalším zdvořilostním prvkem doprovázejícím důvod telefonátu je oslovení volaného:

Př. 30 (tr. 8)

3 T: ^h tady ((jméno)) ((příjmení)) ((název firmy)) dobrý de:n; ^h a: pane
4 ((příjmení)) já bych měla eee pár dotazů na vás;

Př. 31 (tr. 1)

3 T: ehm dobrý den, prosor ((profesor)) ((příjmení)). vysoká škola
4 ((odkašlání))((název školy)); prosim pěkně; (0,3) pani kolegyně já mám
5 takový dotaz.

V příkladu 30 tazatelka užívá běžné oslovení příjmením. Zajímavější je však příklad 31, v němž zaznívá oslovení *pani kolegyně*. Volající se představil jako profesor vysoké školy, tedy jako člen kategorie profesor ze souboru, jejíž nazvu akademičtí pracovníci. Tazatel do tohoto souboru (oprávněně) řadí i pracovníci JP a to mu umožňuje použít kolegiální formu oslovení. Dochází zde totiž k aplikaci tzv. pravidla konzistence (*consistency rule*; Sacks, 1972; Silverman 1998; Psathas, 1999; Stokoeová 2012), které stanoví, že pokud je jeden člen pojmenován kategorií ze souboru, je možné pojmenovat kategorií z téhož souboru i další členy.

⁴³ V tr. 13 (ř. 3) je zdvořilostní formule obsahující výraz *prosím* vsunuta mezi pozdrav a prostorovou deixi, po níž následuje sebeidentifikace: ^h dobrý den prosim pěkně u telefonu ((jméno)) ((příjmení)); ((...)). Toto umístění je však zcela výjimečné.

Vraťme se nyní ještě krátce k samotnému důvodu telefonátu. Výše jsem zmínila různé formulace, které tazatelé běžně užívají a které lze zobecnit do typů „mám dotaz“ / „chci se zeptat“, „potřebuju se poradit“ a „mám prosbu“. To však volajícím nebrání formulovat důvod telefonátu zcela jiným, originálním způsobem:

Př. 32 (tr. 23)

- 1 T: dobrý den (0,3) ((příjmení P)) ((jméno T)) ((příjmení T)) hezky vás
2 [zdravím]→
3 P: [dobrý den]
4 T: →() (mokrát) potřebuju vás tuze moc. (...)

Volající jako důvod telefonátu uvádí: *potřebuju vás tuze moc.* (4). Dané vyjádření je podobně vágní jako formulace typu „mám prosbu“, ovšem je poněkud familiárnější. Jako familiární lze hodnotit i užitou explicitní performativní formuli *hezky vás zdravím* (1–2). Tuto vícevýpovědní repliku ovšem nepronáší někdo, kdo volá do JP poprvé, nýbrž korektor, který s JP komunikuje opakovaně již řadu let, a tak je jednak obeznámen s její činností a průběhem rozhovorů, jednak již zná (alespoň některé) pracovníky JP. Tyto zkušenosti mu umožňují odchýlit se jak od standardní formulace důvodu telefonátu ve prospěch vyjádření míry potřeby konzultace, tak od běžných zdvořilostních formulí.

Někteří tazatelé v rámci sdělení důvodu telefonátu předem kategorizují či evaluují svůj dotaz (viz též Svobodová, 1995):

Př. 33 (tr. 2)

- 3 T: dobrý den, ((příjmení)) u telefonu. ^h prosím pěkně; já bych měl takovej
4 dotaz, takovou malinkatou lapálii akorát ^h

Př. 34 (tr. 6)

- 4 T: dobrý den; ((příjmení)) u telefonu; já mám jeden takový rychlodotaz,
5 skoro se až za něj eh stydím, (...)

V ukázce 33 volající provádí opravu (*repair*; Sacks, Schegloff, Jeffersonová, 1974; Nekvapil, 1999; Liddicoat, 2007; Nekvapil 2017c): *já bych měl takovej dotaz, takovou malinkatou lapálii akorát* (3–4), když obecný, neutrální výraz *dotaz* nahrazuje výrazem *lapálie*, již navíc charakterizuje jako *malinkatou*. Tím signalizuje míru důležitosti svého dotazu – hodnotí jej jako malý, malicherný. V příkladu 34 tazatelka odhaduje, že telefonát nezabere příliš času, neboť chce položit *rychlodotaz*, tj. rychlý dotaz, jenž je implicitně spojen s rychlou odpovědí. Dále provádí hodnocení svého dotazu: *skoro se až za něj eh stydím*, (5). Reflektuje tak svou

nevzdělanost, když naznačuje, že se zeptá na něco, co by měla znát. Z tohoto sdělení navíc vyplývá, že by dotaz měl snadno zodpovědět i pracovník JP – opět je zde tedy signalizována předpokládaná nenáročnost dotazu. Volající v těchto případech poukazují na to, že se na JP neobracejí s nějakým složitým či závažným problémem. Zdá se, že volající se orientují na to, že by měli JP jakožto odborné instituci pokládat netriviální dotazy, obracet se na ni s důležitými záležitostmi. Pokud se domnívají, že jejich jazykový problém tyto charakteristiky nespĺňuje, mohou to ve své replice reflektovat. Vyjádření tohoto typu lze tedy chápat jako projev institucionality komunikace.

Důvod telefonátu může být též blíže konkretizován:

Př. 35 (tr. 24)

1 T: eh ((příjmení)) dobrý de:n, ^h já bych měla takovej dotaz. (0,3) já eee
2 budu psát takový jakoby poděkování; krátký výstižný; tak jenom bych to
3 s vámi chtěla zkonzultovat aby ^h <abych: se něk> neztrapnila tím,
4 ((pousmáním))

Př. 36 (tr. 14)

3 T: ^h dobrý den, u telefonu ((příjmení)); ^h ee paní ((příjmení)) prosím
4 vás; já volám, (0,2) kuli (0,3) ee opravě výroční zprávy,

Tazatelka v ukázce 35 nejprve sděluje obecný důvod telefonátu (*já bych měla takovej dotaz.;* 1), poté uvádí, s jakým textem pracuje (*já eee budu psát takový jakoby poděkování; krátký výstižný;*; 1–2), a následně s mírnými obtížemi, jak naznačují oprava *aby* na *abych*, protažení hlásky *ch* ve slově *abych* a zpomalení tempa řeči, formuluje specifitější důvod telefonátu, jímž je snaha zabránit znemožnění se (*tak jenom bych to s vámi chtěla zkonzultovat aby ^h <abych: se něk> neztrapnila tím;*; 2–3). V důvodu telefonátu je reflektována osobní motivace tazatelky pro kontaktování JP – tazatelka se v poděkování zřejmě nechce dopustit žádné jazykové chyby, kterou by mohl jeho čtenář odhalit a na jejímž základě by mohl získat o autorce negativní mínění.

Také v ukázce 36 tazatelka blíže specifikuje důvod, proč volá do JP: *já volám, (0,2) kuli (0,3) ee opravě výroční zprávy,* (4). Formuluje konkrétní důvod svého zavolání do JP, jímž je *oprava* (v tomto kontextu vlastně korektura) určitého dokumentu (*výroční zprávy*). Nesděluje tedy pouze důvod telefonátu, zároveň popisuje okolnosti, které mohou být relevantní pro její dotaz, a tedy i další průběh rozhovoru. Tato formulace je tak nakročením k položení jazykového dotazu.

Položme si ještě otázku, proč volající vůbec sdělují důvod telefonátu. Jedním z vysvětlení může být sebekategorizace, o níž jsem pojednala výše – volající může pomoci

sdělení důvodu telefonátu potvrdit, že přijímá členskou kategorii tazatele. Jako další vysvětlení se nabízí orientace komunikantů na mechanismus střídání mluvčích (*turn-taking*; např. Sacks, Schegloff, Jeffersonová, 1974; Sacks, 1992b; Hutchby, Wooffitt, 2002; Liddicoat, 2007; ten Have, 2007), respektive projektování vývoje repliky. Tazatel konstruuje svou repliku tak, aby nedošlo ke střídání mluvčích, dokud ji nedokončí. Formulováním důvodu telefonátu signalizuje, že jeho replika bude pokračovat a že nebude ukončena, dokud nepoloží svůj dotaz. V důvodu telefonátu tedy tazatel uvádí, jaká aktivita bude následovat, a to mu umožňuje udržet si slovo:

Př. 37 (tr. 6)

- 4 T: dobrý den; ((příjmení)) u telefonu; já mám jeden takový rychlodotaz,
 5 skoro se až za něj eh stydím, ^h prosim vás oči svítily, na konci je
 6 jaké i.
 7 (0,4)
 8 P: ypsilon. ((...))

Př. 38 (tr. 1)

- 3 T: ehm dobrý den, prosor ((profesor)) ((příjmení)). vysoká škola
 4 ((odkašlání))((název školy)); prosim pěkně; (0,3) pani kolegyně já mám
 5 takový dotaz.
 6 P: uhm,
 7 T: =ee velice se rozšířilo prostě ^h eh sousloví hodně dobře. (0,5) ^h ee
 8 (0,2) to není prostě česky, máme dobrý lepší nejlepší; jak co na to
 9 říkáte vy. ^h je to možnost dále používat, dokonce ^h v písemném styku?
 10 nebo se jedná prostě o: ^h přejetou část která hovorově ^h je zcela
 11 běžná, nicméně je to parazitární zvuk?
 12 (0,5)
 13 P: ^h eh já bych to chápala: jako: uhmm hovorově až nespisovně; spojení.
 14 ((...))

V příkladu 37 volající formuluje důvod telefonátu, v jehož rámci navíc dotaz předběžně evaluuje: *já mám jeden takový rychlodotaz, skoro se až za něj eh stydím*, (4–5). Tato výpověď je pronesena s koncovou mírně stoupavou intonací, jež naznačuje pokračování repliky. Poté se tazatelka nadechuje a s využitím zdvořilostního výrazu formuluje svůj dotaz: *^h prosim vás oči svítily, na konci je jaké i*. (5–6). Následuje téměř půlvteřinová pauza, po níž přebírá slovo pracovnice JP, jež rovnou odpovídá na dotaz (8).

V ukázce 38 tazatel sděluje důvod telefonátu: *já mám takový dotaz*. (4–5). Výpověď pronáší s klesavou intonací. Na to reaguje pracovnice JP kontaktním citoslovcem *uhm*, (6), jímž signalizuje, že má komunikační partner její pozornost. Tazatel tak může snadno pokračovat ve své promluvě: okomentovat užívání konkrétního jazykového prostředku (7), vyjádřit svůj negativní postoj k němu na základě srovnání s konkurenčním jazykovým prostředkem (8) i se zeptat na to, co ho zajímá: *jak co na to říkáte vy*. *^h je to možnost dále*

používat, dokonce ^h v písemném styku? (8–9), a následně propojit dotaz s dalším vyjádřením negativního postoje: *nebo se jedná prostě o: ^h přejatou část která hovorově ^h je zcela běžná, nicméně je to parazitární zvuk?* (10–11). Tím jeho replika končí, a tak se po půlvtěšinové pauze ujímá slova pracovnice JP.

Zformulování důvodu telefonátu napomáhá tazatelům a pracovníkům JP projektovat místo relevantní z hlediska střídání mluvčích⁴⁴ (*transition relevance place*; např. Sacks, Schegloff, Jeffersonová, 1974; Hutchby, Wooffitt, 2002; Liddicoat, 2007; ten Have, 2007). Pracovníci JP se zdržují slova, dokud jim není položen (celý) dotaz (viz př. 37), někdy se uchylují ke kontaktním zvukům, které však nemají povahu přerušení promluvy komunikačního partnera (viz př. 38, ř. 6). Po formulaci dotazu běžně následuje krátká pauza, pracovníci JP chvíli vyčkávají, pravděpodobně aby si byli jisti, že jejich komunikační partner opravdu domluvil. Ovšem je možné, že tyto pauzy vznikají (taktéž) v důsledku jejich přemýšlení nad odpovědí nebo v důsledku toho, že již (během formulování dotazu tazatelem) dohledávají odpověď v různých zdrojích.

Závěrem tohoto pododdílu je třeba doplnit, že přestože se volající většinou uchylují k uvedení důvodu telefonátu, jeho absence nemusí činit v komunikaci žádný problém:

Př. 39 (tr. 5)

- 3 T: dobrý den, tady ((jméno)) ((příjmení)); prosim vás dozvěděla sem se; že
4 v rámci zjednodušování jazyka, ^h ee by měla být z- zrušená hláska ř, je
5 to pravda nebo ne.
6 (0,6)
7 P: ne ne, není; není. ^h to je (0,2) fáma.

Volající přistupuje k jazykovému problému ihned po pozdravu a sebeidentifikaci – nejprve uvádí informaci o potenciálním zrušení hlásky ř (*prosim vás dozvěděla sem se; že v rámci zjednodušování jazyka, ^h ee by měla být z- zrušená hláska ř;*; 3–4) a následně se dotazuje po její pravdivosti (*je to pravda nebo ne;*; 4–5). Ačkoliv tazatelka explicitně nesděljuje důvod telefonátu, neupozorňuje, že se chce na něco zeptat, pracovník JP vyčkává na položení dotazu, nesnaží se převzít slovo dříve, jejich interakce je tedy v této části hladká. Jako vysvětlení se nabízí orientace obou komunikantů na členské kategorie a na aktivity vázané na tyto kategorie, o nichž již bylo podrobně pojednáno výše. Volající na sebe bere identitu tazatele, někoho, kdo volá, aby položil dotaz, a volaná osoba jí tutéž identitu připisuje – stejně jako oba komunikanti spojují identitu pracovníka JP, poskytovatele jazykového poradenství, se

⁴⁴ Tato místa lze definovat např. jako „possible completion points” of sentences, clauses, phrases, and one-word constructions“ (Sacks, Schegloff, Jeffersonová, 1974, s. 721).

zodpovídáním dotazů. Dokud tedy tazatel neprovede od něj očekávanou akci, tj. položení dotazu, pracovník JP ho nepřerušuje, neboť dokud není položen dotaz, nemůže provést od něj očekávanou akci – zodpovězení dotazu, poskytnutí rady.

5.1.2 Co ještě může předcházet jazykovému dotazu

Před položením dotazu se v jazykověporadenských interakcích někdy objevují presekvence, a to dvojího druhu – presekvence zaměřená na ověření dostupnosti služby nebo na vyjednávání struktury rozhovoru.

5.1.2.1 Ověření dostupnosti služby

Začátek telefonního hovoru je příhodným místem, kde si volající mohou ověřit různé okolnosti, které mohou mít vliv na další vývoj rozhovoru, jako jsou dostupnost služby a její podmínky (a případně též funkčnost spojení):

Př. 40 (tr. 8)

3 T: ^h tady ((jméno)) ((příjmení)) ((název firmy)) dobrý de:n; ^h a: pane
4 ((příjmení)) já bych měla eee pár dotazů na vás; (0,2) teda jestli mohu?
5 (0,7)
6 P: ano povídejte určitě
7 (0,2)
8 T: uslyšíme se; slyšíme se;
9 P: [ano já vás já vás slyším dobře]
10 T: [tak eee prosím vás chtěla sem se zeptat.] první věc (0,6) jo výborně;
11 to já vás taky; děkuju; ^h ee chci se zeptat; sloveso prioritizovat;
12 ((...))

Př. 41 (tr. 3)

2 T: dobrý den u telefonu ((příjmení)) (pražský) filharmonický sbor, ^h já
3 mám na vás takovou prosbu jestli byste mi tady poradila v textu: uh dvě
4 dvě věci;
5 (0,4)
6 T: ^h e[e]
7 P: [a]no ano
8 T: hmh první tady mám takovou větu; ((...))

Př. 42 (tr. 25)

1 T: dobrý den; prosím vás; eee k vám mohu volat dyž mám třeba nějaký dotaz z
2 (0,3) s češtinou? volám [dobře ne]bo→
3 P: [ano,]
4 T: →špatně?
5 (1,5)
6 P: voláte dobře,
7 T: =výborně; a můžu (vědět jenom jestli) stojí něco: (0,4) extra: cena za

8 minutu? (0,3) eště?
 9 (1,1)
 10 T: ([])
 11 P: [žá]dný ^h příplatek nemáte, kolik provoláme, tolik provoláme.∪
 12 (0,2) () ^h já nevím jak [[dlouhý budete mít dotaz.]]
 13 T: [[eh mně de jenom o to jest]]li nemáte (něčí)
 14 sazebník; třeba devade[sát korun za minutu; tak to myslím]
 15 P: [>>ne ne ne ne ne ne ne ne ne] ne.<< je to
 16 běžný [[hovor.]]
 17 T: [[je to běž]]ná pevná linka.
 18 (0,2)
 19 P: ano
 20 T: =dobrý, dobrý; ^h tak eee první dotaz; sl- slovo data. ((...))

Př. 43 (tr. 26)

1 T: eh dobrý den; ((jméno)) ((příjmení)) ee já mám na vás <takových> pár
 2 proseb, jesli bych mohl poprosit vo nějakou radu k: dizertační práci;
 3 kterou teď píšu, (0,5) a jedná se hlavně o čárky. (0,5) eh měla byste na
 4 mě takový tři minutky?
 5 (1,5)
 6 P: měla, určitě
 7 (0,9)
 8 T: perfektní. ^h tak já bych možná začal tou větou, o který si nejsem
 9 jistej jak to s tou čárkou je. ((...))

Př. 44 (tr. 27)

1 T: ^h dobrý den, ((příjmení)) dobrý den já mám k vám prosbu z hlediska
 2 stylistického; můžu?
 3 (0,3)
 4 P: ano; ano povídejte
 5 T: ^h eh-e napsala sem napsala sem odborný článek, ((...))

Tazatelé se někdy před představením konkrétního jazykového problému dotazují, zda vůbec mohou položit jazykový dotaz: *eee k vám mohu volat dyž mám třeba náký dotaz z (0,3) s češtinou?* (př. 42, ř. 1–2); *mám k vám prosbu z hlediska stylistického; můžu?* (př. 44, ř. 1–2). Činí tak jak v případech, kdy se na JP obracejí s jediným dotazem, tak v případech, kdy potřebují zkonzultovat větší množství jazykových problémů: *já bych měla eee pár dotazů na vás; (0,2) teda jestli mohu?* (př. 40, ř. 4); *já mám na vás takovou prosbu jestli byste mi tady poradila v textu: uh dvě dvě věci;* (př. 41, ř. 2–4). Je zřejmé, že tyto otázky jsou nezřídka úzce vázány na uvedení důvodu telefonátu – volající nejprve sdělí, že se chtějí na něco zeptat, a následně si ověří, zda se mohou zeptat. Tento typ formulace, tj. „mohu mít dotaz (ohledně konkrétní jazykové problematiky)?“, je v jazykověporadenských interakcích poměrně běžný. Neobvyklá však není ani reflexe časových možností komunikačního partnera: *eh měla byste na mě takový tři minutky?* (př. 43, ř. 3–4). Tazatelé tedy někdy využívají typ otázky „máte čas?“. Naproti tomu s dotazem, jehož cílem je zjistit, zda JP vůbec odpovídá na jazykové dotazy (viz př. 42, ř. 1–2, 4), jsem se během své praxe setkala jen výjimečně.

Nehledě na to, jakým způsobem se tazatelé ptají na možnost pokládání jazykových dotazů, dostávají od pracovníků JP (výrazně) kladnou odpověď: *ano povídejte určitě* (př. 40, ř. 6); *ano ano* (př. 41, ř. 7); *měla, určitě* (př. 43, ř. 6); *ano; ano povídejte* (př. 44, ř. 4). Tato dotazovací replika volajícího a souhlasná odpověď komunikačního partnera tvoří presekvenční (*pre-sequence*; Sacks, 1992a; Silverman, 1998; Liddicoat, 2007; Stiversová, 2013), jejímž cílem je ověřit splnění podmínek pro položení jazykového dotazu. Tato presekvence může mít ještě třetí část, v níž tazatel potvrzuje přijetí odpovědi. Daná část je dodatečným rozšířením sekvence (*post-expansion*; např. Liddicoat, 2007; Schegloff, 2007), konkrétně se jedná o třetí část uzavírající sekvenci (*sequence-closing third*; tamtéž). Ta má ve výše uvedených případech formu pozitivního evaluativního výrazu: *výborně*; (př. 42, ř. 7); *perfektní*. (př. 43, ř. 8).

Presekvence, v nichž si tazatelé ověřují možnost položení jazykového dotazu, jim mohou sloužit k vyhnutí se nepreferované akci na straně pracovníka JP. Pokud by pracovník JP odpověděl, že jazykový dotaz nezodpoví, volající by jej neměl položit (viz preferenční organizace rozhovoru – *preference organization*; např. Liddicoat, 2007; ten Have, 2007; Pomerantzová, Heritage, 2013; Nekvapil, 2017e). Domnívám se však, že v jazykověporadenských interakcích bývají presekvence většinou projevem zdvořilosti (zjevnou výjimku tvoří př. 42). Tazatelé totiž zpravidla vědí (nebo aspoň předpokládají), že jim pracovníci JP na jejich dotazy odpoví – však proto také volají do JP. To je také zřejmě důvod, proč ve velké většině telefonátů tato presekvence chybí. Na druhou stranu je možné, že si někteří tazatelé opravdu ověřují podmínky pro pokládání jazykových dotazů. Například volající z ukázky 44 si nemusí být jista, zda JP odpovídá i na dotazy z oblasti stylistiky: *mám k vám prosbu z hlediska stylistického; můžu?* (1–2), volající z ukázky 40 si možná potřebuje ověřit, zda není nějak omezen počet dotazů, které může položit (během jediného telefonátu): *já bych měla eee pár dotazů na vás; (0,2) teda jestli mohu?* (4).

Zvláště ti, kdo volají do JP poprvé, mohou vznášet obecnější dotazy ohledně jejího fungování, jakkoliv jsou tyto situace výjimečné. V ukázce 42 se tazatel ptá, zda se může na JP obrátit s dotazem z oblasti českého jazyka: *eee k vám mohu volat dyž mám třeba nějaký dotaz z (0,3) s češtinou?* (1–2), hned poté svůj dotaz přeformuluje: *volám dobře nebo špatně?;* (2, 4), snad aby se ještě jednou ujistil nebo získal co nejexplicitnější potvrzení. Pracovnice JP nejprve používá v překryvu s tazatelovou replikou obvyklý výraz souhlasu *ano*, (3), svou druhou odpověď rozvádí: *voláte dobře*, (6). Tazatel vyjadřuje spokojenost s odpovědí: *výborně*; (7) a pokračuje dalším otázkou, tentokrát ohledně ceny hovoru: *a můžu (vědět jenom jestli) stojí něco: (0,4) extra: cena za minutu? (0,3) eště?* (7–8). Pracovnice JP je představou

o vyšší ceně za hovor pobavena, usměvavým hlasem odpovídá, že se nic navíc neplatí: *„žádný ^h příplatek nemáte, kolik provoláme, tolik provoláme.“* (11–12), a následně implicitně upozorňuje, že se cena odvíjí od délky hovoru: *já nevím jak dlouhý budete mít dotaz.* (12). Její komunikační partner není s touto odpovědí spokojen, a proto upřesňuje svůj dotaz, ptá se na existenci zvláštní sazby za minutu hovoru (s níž je možné se u některých jiných služeb setkat): *eh mně de jenom o to jestli nemáte (něčí) sazebník; třeba devadesát korun za minutu; tak to myslím* (13–14). To pracovnice JP důrazně odmítá, v rychlém sledu za sebou mnohokrát zopakuje slovo *ne*, poprvé jej vyslovuje s důrazem: *>>ne ne ne ne ne ne ne ne ne ne.<<* (15–16). Z její další výpovědi vyplývá, že hovor do JP nepodléhá žádné speciální sazbě, neboť *je to běžný hovor.* (16). Tazatel iniciuje opravu, navrhuje zpřesnění informace: *je to běžná pevná linka.* (17), komunikační partnerka s navrhovanou opravou souhlasí (19). Tazatel vyjadřuje spokojenost s odpovědí: *dobrý, dobrý;* (20) a konečně přistupuje k prvnímu jazykovému dotazu (20).

Jelikož jsou předmětem analýzy telefonické hovory, není nijak překvapivé, že se v nich setkáváme též s tematizací průchodnosti komunikačního kanálu. Kvalita hovoru bývá zpravidla neproblematická, nemusí to však platit vždy. V ukázce 40 pokládá otázku o průchodnosti kanálu tazatelka až poté, co proběhla výměna pozdravů, identifikace, sdělení důvodu telefonátu, ověření dostupnosti služby a její potvrzení: *uslyšíme se; slyšíme se;* (8). Na jednu stranu se zdá, že tazatelka mohla mít problém s předcházející replikou pracovníka JP (*ano povídejte určitě;* 6), a proto se ujišťuje, že je komunikační kanál oboustranně průchozí. Na druhou stranu tazatelka nečeká na odpověď komunikačního partnera, nýbrž přistupuje k prvnímu dotazu: *tak eee prosím vás chtěla sem se zeptat. první věc* (10). Jako vysvětlení se nabízí, že tazatelka měla problém s porozuměním souhlasné replice pracovníka JP (6), následně však během krátké chvíle dokázala repliku správně interpretovat, a proto chtěla pokračovat v rozhovoru o jazykové problematice. Volaný však v téže chvíli produkuje odpověď na tazatelčinu otázku ohledně průchodnosti komunikačního kanálu: *ano já vás já vás slyším dobře* (9), a dochází tak k rozsáhlému překryvu replik. Tazatelka přerušuje svou repliku na 0,6 vteřiny a následně zareaguje na repliku volaného vyjádřením spokojenosti a potvrzením, že ani ona nemá technické problémy, a za odpověď poděkuje: *jo výborně; to já vás taky; děkuju;* (10–11). Pak přistoupí k formulaci jazykového dotazu.

Oproti sekvencím zabývajícím se dostupností a podmínkami služby nekategorizují sekvence zaměřené na průchodnost kanálu jako presekvence, nýbrž jako vložené sekvence (*insert sequence, insertion sequence;* Liddicoat, 2007; Stiversová, 2013; ten Have, 2007; Nekvapil, 2017f). Jejich výskyt totiž není motivován ověřením předpokladů nebo podmínek,

jež musí být splněny pro položení jazykového dotazu, nýbrž výskytem komunikačních problémů, jež se objevily v průběhu interakce a musí být vyřešeny, aby bylo možné úspěšně v ní pokračovat.

5.1.2.2 Vyjednávání struktury rozhovoru

Na začátku nadprůměrně dlouhých rozhovorů, během nichž tazatelé (s největší pravděpodobností korektoři) pokládali velké množství jazykových dotazů, jsem se setkala navíc s akcemi, jejichž cílem bylo vyjednávání dalšího průběhu či struktury rozhovoru:

Př. 45 (tr. 16)

3 T: ^h eh dobrý den; ((příjmení)). ^h ee já sem se u vás chtěla poprosit
4 jestli bych vás mohla okrást o kus času. já sem si sep[sala eee pár]→
5 P: [ano můžete;∩]
6 T: →dotazů abych nevolala ((zasmá[[ní]) ee]]→
7 P: [[((zasmání)) dobře,]]
8 T: →eh hodněkrát za sebou; ^h tak jesli můžu teda začít říkat; a když tak
9 [vy (byste mi dyc]ky)→
10 P: [ano,]
11 T: →řekla, ((zasmání))
12 (0,2)
13 P: dob[ře,]
14 T: [ee] (takže) zaprvé, ((...))

Př. 46 (tr. 15)

3 T: dobrý den ((příjmení)); ^h já bych měl na vás několik dotazů;
4 ((odkašlání)) dělám sborník češtiny pro cizince, a:
5 (0,4)
6 P: uhm,
7 (0,4)
8 T: tam sou docela (0,7) srandy no, tak já doufám že mě za to ^h nebudete
9 ∩hubovat∩, (0,4) ^h [já sem si to prosim vás]→
10 P: [[((pousmání)) povídejte]
11 T: →rozdělil do ňa-
12 (0,5)
13 T: do ňákých kategorií aby to nebylo prostě rozházeně. (0,4) tak [velký]→
14 P: [uhm,]
15 T: →písmena.
16 (0,7)
17 P: a[no]
18 T: [jak] se píšete vy, internetová jazyková příručka; ((...))

V ukázce 45 tazatelka uvádí, co předcházelo jejímu zavolání, a zároveň upozorňuje, že nechce položit jen jeden dotaz: *já sem si sepsala eee pár dotazů* (4, 6). Dále uvádí účel zmíněné činnosti (sepsání dotazů): *abych nevolala ((zasmání)) ee eh hodněkrát za sebou*; (6, 8). Poté přistupuje k vyjednávání struktury rozhovoru. Nejprve explicitně formuluje svůj záměr

přikročit k pokládání dotazů: *tak jesli můžu teda začít říkat*; (8). Nečeká však na reakci komunikační partnerky, místo toho pokračuje ve své replice formulováním návrhu, jak by se dále do rozhovoru měla zapojit pracovnice JP: *a když tak vy (byste mi dycky) řekla, ((zasmání))* (8–9, 11). Ta souhlasí (10, 13) a tazatelka se přesouvá k prvnímu jazykovému dotazu (14).

Podobně v ukázce 46 volající v důvodu telefonátu tematizuje množství dotazů: *já bych měl na vás několik dotazů*; (3). O něco později zmiňuje, jakým způsobem si je roztřídil: *já sem si to prosím vás rozdělil do ňa- do ňákých kategorií* (9, 11, 13), a toto třídění zdůvodňuje: *aby to nebylo prostě rozházeně*. (13). Komunikační partnerka reaguje kontaktním zvukem *uhm*, (14) a tazatel přivádí pozornost ke kategorii psaní velkých písmen (13, 15). Pracovnice JP s touto akcí souhlasí (17).

Jistě není náhodou, že se vyjednávání struktury rozhovoru objevuje v případech, kdy chtějí tazatelé zkonzultovat nadměrný počet jazykových problémů. Jelikož předpokládají, že hovor potrvá delší dobu, snaží se urychlit jeho průběh třeba tím, že vytvářejí tematické skupiny dotazů (pracovníci JP ani tazatelé pak nemusejí vyvíjet nadbytečnou mentální aktivitu „přepínání“ mezi jednotlivými tématy, pracovníci JP nemusejí často vyhledávat nové, spolu nesouvisející výklady v odborné literatuře a zase se vracet k tomu, co již vyhledávali) nebo že se snaží omezit reakce pracovníka JP na stručné odpovědi. To lze ilustrovat na další ukázce (př. 47) z transkriptu 15, jehož část byla analyzována v př. 46. Připomínám, že tento příklad skončil přistoupením tazatele k prvnímu jazykovému dotazu. Následuje položení dvou dotazů ohledně psaní velkých písmen. U prvního z nich pracovnice JP pouze potvrzuje tazatelem navrhované řešení, ovšem druhý dotaz je složitější, a proto se k němu pracovnice JP vyjadřuje obšírněji (40, 42–43, 48, 50). To vede tazatele k dalšímu vyjednávání struktury rozhovoru:

Př. 47 (tr. 15)

40 P: a[no. viděla]→
41 T: [dobře.]
42 P: →bych to analogicky; není to předpokládám žádný příslušník nějaké
43 politické stany nebo něco podobného, takže
44 T: =ne:, ne ne ne ne ne; prostě [člověk]→
45 P: [uhm;]
46 T: →který žil ve starém rakousku.
47 (0,7)
48 P: ano; [tak]
49 T: [ee] já [[totiž, dívejte.]]
50 P: [[to bych psala s vel]]kým,
51 T: =já já j- (0,6) já toho mám nějak trošku to, (0,3) není toho nejmíň já
52 sem jenom takhle. dívejte, já vám prostě jenom řeknu, a (ee) bez
53 jakéhokoliv objasňování; protože já vás nechci zdržovat; nechci dávat š-
54 chci dát šanci ostatním. tak ^h→

55 P: [ano ano.]
56 T: →[já ehm já] (0,2) já bych strašně rád to; ^h jo? eh další. eeeee
57 bavorské ministerstvo, (0,4) vzdělá- pro vzdělání a kulturu. ((...))

Volající zde navrhuje, aby pracovnice JP odpovídala na jazykové dotazy bez jakéhokoliv vysvětlování, zdůvodňování své odpovědi: *dívejte, já vám prostě jenom řeknu, a (ee) bez jakéhokoliv objasňování*; (52–53). Tomuto návrhu předchází upozornění, že tazatel potřebuje zkonzultovat nemalé množství jazykových problémů: *totiž, dívejte. (49) já já j- (0,6) já toho mám nějak trošku to, (0,3) není toho nejmíň (51)*, které opodstatňuje jeho návrh. Tento návrh je ovšem nepreferovanou akcí, neboť omezuje aktivitu pracovnice JP, a proto k němu tazatel připojuje vysvětlení navrhovaného řešení, v němž je akcentován ohled tazatele jednak na pracovnici JP, jednak na případné další volající do JP: *protože já vás nechci zdržovat; nechci dávat š- chci dát šanci ostatním. (53–54)*. Tímto však tazatelova replika nekončí, vypadá to, že se snaží svůj návrh dále okomentovat: *tak ^h já ehm já (0,2) já bych strašně rád to; (54, 56)*. Mezitím jeho komunikační partnerka vyslovuje souhlas s daným návrhem (55), a tak může tazatel přistoupit k dalšímu dotazu (56–57).

5.2 Řešení jazykového problému

V této podkapitole se věnuji samému jádru jazykověporadenských interakcí, jež spočívá ve spolupráci komunikantů při řešení jazykového problému. Základ jazykověporadenských interakcí tvoří bezesporu sekvenční pár dotaz–odpověď, opomenout však nelze ani reakce tazatelů na odpovědi, neboť v nich mluvčí signalizují, zda byl dotaz dostatečně zodpovězen.

Záměrně zde používám termín dotaz, nikoliv otázka, neboť ta bývá tradičně spojována s volbou jistých lexikálních, gramatických a zvukových prostředků.⁴⁵ Navíc i deklarativy mohou plnit funkci otázky (Holmesová, Chilesová, 2010; Heritage, 2012a) a naopak formou otázky mohou být prováděny různé akce (např. pokyny typu *Můžeš zavřít okno?* a další; viz Heritage, 2012a). Termín dotaz je nadto zcela běžně užíván v odborných statích s jazykověporadenskou problematikou.⁴⁶

S ohledem na široký výběr jazykových prostředků, které mohou být při formulaci dotazu využity, považuji za vhodné definovat dotaz jednak na základě funkce, jednak na

⁴⁵ Upozorňovala na to již Müllerová (1982, s. 200): „V lingvistice se otázkou většinou rozumí věta jednak se speciální tázací intonací, event. s tázacími částicemi (otázky zjišťovací), jednak s tázacími slovy, tj. zájmeny a příslovci (otázky doplňovací).“ Novější přístupy však od tohoto pojetí upouštějí, viz např. Zeman, Hoffmannová, Jílková (2019), kteří vymezují otázku na základě odlišných znalostí komunikantů a komunikačního cíle produktora.

⁴⁶ Viz např. Dufek a kol. (2022).

základě jeho umístění v sekvenčním uspořádání rozhovoru. Za tímto účelem modifikuji pro jazykověporadenské interakce definici otázky, s níž pracují Ehrlichová a Freedová (2010), a připojuji též definici odpovědi a reakce na odpověď:

Dotaz je promluva, která je produkována se zřetelem k získání či ověření informace (a/nebo je tak recipientem interpretována), a proto iniciuje odpověď recipienta.

Odpověď lze definovat jako promluvu, která je produkována se zřetelem k poskytnutí požadované informace nebo se zřetelem k potvrzení, vyvrácení či modifikaci informace prezentované v dotazu.

Reakce je promluva produkována se zřetelem k signalizaci, že byl dotaz dostatečně zodpovězen, nebo naopak že je třeba doplnit další informace.

Záměrně v těchto definicích užívám slovo *zřetel*, nikoliv *účel*, neboť tazatelé ve svých dotazovacích promluvách nemusí jen požadovat informace, ale mohou např. prezentovat i své postoje; v reakcích na odpovědi pak mohou například vysvětlovat, proč se na JP obrátili. Pracovníci JP zase mnohdy nesdělují pouze požadované informace, ale provádějí různé akce, které jsou s poskytnutím informace spojené – vyhledávají v odborné literatuře, zapisují si (delší) problematické formulace apod.

Pro jazykověporadenské interakce je naprosto zásadní výměna informací. Aktivity komunikantů jsou přitom založeny na asymetrické distribuci znalostí (viz Stiversová, Mondadová, Steensig, 2011; Heritage, 2012b; Cliftová, 2016) – tazatelé, kteří postrádají znalosti a zdroje potřebné pro úspěšné vyřešení určitého jazykového problému, pokládají dotazy a pracovníci JP jakožto odborníci v oblasti jazykovědy, disponující širšími a hlubšími znalostmi o jazyce, na tyto dotazy odpovídají. Pracovníci JP a tazatelé tedy mají rozdílný epistemický status (*epistemic status*; Heritage, 2012a, 2012b; srov. *epistemic access* a *epistemic primacy*; Stiversová, Mondadová, Steensig, 2011). V souvislosti s tímto odlišným epistemickým statutem je vhodné připomenout, že tazatel a pracovník JP vytvářejí standardizovaný relační pár, založený na distribuci práv a povinností. Konkrétně má tazatel právo požádat pracovníka JP o pomoc s řešením jazykového problému, pracovník JP je pak zavázán této žádosti vyhovět.

V následujících oddílech představím kategorizaci strukturních jednotek, které se opakovaně objevují v dotazech, odpovědích i reakcích na ně. Je třeba zdůraznit, že předkládaný přehled strukturních jednotek si neklade nárok na úplnost. Mým cílem totiž není popsat všechny možné modifikace promluv interaktantů, zachytit všechny situace, které mohou při řešení jazykového problému nastat, nýbrž popsat, jak tato fáze rozhovoru běžně probíhá.

5.2.1 Pokládání dotazů

V tomto oddílu se zaměřím na to, jak tazatelé běžně formulují své dotazy, konkrétně jaké strukturní jednotky užívají. V návaznosti na dotazy budou zmíněny i některé akce pracovníků JP, soustavnější pozornost odpovědím však bude věnována v oddílu 5.2.2 Zodpovídání dotazů.

Níže představená kategorizace strukturních jednotek vychází z rozboru 102 jazykových dotazů. Analyzovala jsem vždy minimálně první položený jazykový dotaz a odpověď⁴⁷ na něj z každé nahrávky; z některých nahrávek jich bylo použito více.⁴⁸ Do souboru dat se dostaly pouze obsahem unikátní dotazy nereaktivní povahy, tj. takové, které nebyly pouhou reformulací některé z předcházejících replik. Stranou tak zůstala opakování téhož dotazu (např. v interakci zachycené v tr. 11 se volající dotazuje, zda je příjmení *Matzner* židovské – tento dotaz opakuje dále v interakci ještě třikrát, viz ř. 23–24, 50–51, 67–68, zjevně nespokojena s postupně poskytnutými informacemi, mj. že jméno pochází z němčiny a že z lingvistické perspektivy nelze říci nic o jeho nositeli) a dále dotazy, v nichž mluvčí pouze reflektují odpověď pracovníka JP či její část (např. v nahrávce přepsané v tr. 6 zaznívá odpověď, že v přísudku věty *oči svítily* se píše tvrdé *y*, jelikož se tvar *oči* řadí k ženskému rodu, ř. 8, 10; tazatel pak ve svém navazujícím dotazu toto vysvětlení reformuluje: *ty oči vlastně svítily*, viz ř. 13, 15). Do výběru byly naopak zařazeny dotazy pronesené jedním volajícím, které spolu nijak nesouvisely (např. tr. 10 zaznamenává, jak komunikanti řeší konkurenci zvrtného a nezvrtného přivlastňovacího zájmena, viz ř. 10–16, a následně interpunkční čárku, viz ř. 16–24), ale i dotazy týkající se téhož jazykového prostředku, jež byly obsahově odlišné (např. v tr. 1 je zachyceno, jak se volající ptá na hodnocení spojení *hodně dobře* a vhodnost jeho užívání, ř. 7–11; po poskytnutí stylového hodnocení a doporučení konkurenčního jazykového prostředku pracovníci JP se volající dále dotazuje, zda se toto spojení nedostalo do češtiny vlivem cizího jazyka, ř. 26, 28).

⁴⁷ Nutno podotknout, že okamžitou reakcí na dotaz nemusí být vždy odpověď na něj – pracovník JP může například požádat o zopakování problematické formulace. Ovšem i z této reakce lze do určité míry usuzovat, jak pracovník JP interpretuje repliku komunikačního partnera (viz dále př. 60).

⁴⁸ Z interakcí zachycených v transkriptech 1–14 pochází 34 dotazovacích sekvencí, z interakcí zčásti přepsaných v transkriptech 15–16 pak 21 dotazovacích sekvencí.

5.2.1.1 Strukturní jednotky tematizující znalostní deficit

Tyto strukturní jednotky tvoří jádro dotazu, neboť v nich mluvčí signalizují a konkretizují svou neznalost či nedostatečnou znalost. Nejprve věnujme pozornost tomu nejjednodušejí položenému dotazu, s nímž jsem se ve zkoumaném materiálu setkala:

Př. 48 (tr. 7)

- 3 T: ((...)) Ah já sem se chtěl zeptat, jaký by byl ženský protějšek ke slovu
4 dřevorubec.
5 (0,9)
6 P: dřevorubkyně.

Tazatel formuluje důvod telefonátu: *já sem se chtěl zeptat*, (3), na něž navazuje samotným jazykovým dotazem: *jaký by byl ženský protějšek ke slovu dřevorubec.*; (3–4). Pro dotaz na určitý jazykový prostředek budeme dále používat termín **konkrétní dotaz**. Po položení konkrétního dotazu nastává téměř vteřinová pauza, po níž se slova ujímá pracovnice JP předložením řešení jazykového problému: *dřevorubkyně*. (6). Komunikant i komunikantka tedy provádějí aktivity vázané na členské kategorie (tazatel pokládá jazykový dotaz, pracovnice JP ho zodpovídá), čímž zároveň potvrzují zařazení do těchto kategorií, které si sami i navzájem připisují v dané interakci, neboť „[b]y acting in ways that are ‘predicatively-bound’ (i.e. predicates of action, rights, obligations, etc.) inferences can be made (are made) by each of the parties about the other based on these actions, so as to accept/confirm/validate the other’s self-categorization and to produce, via one’s own actions, activities that are congruent with the other’s self-categorization.“ (Psathas, 1999, s. 156)

Členské kategorie, v případě jazykověporadenských rozhovorů institucionální identity, předurčují taktéž repliky i jejich typy (Watson, 1997; ten Have, 2007), výskyt dotazovacích a odpovídacích replik je tedy důsledkem alokace institucionálních aktivit (ten Have, 2007). Služba jazykového poradenství je ze své podstaty reaktivní, podmínkou pro její úspěšné poskytnutí je položení jazykového dotazu. Je tedy důležité, aby tazatel dostatečně konkretizoval svůj znalostní deficit. Úkolem pracovníka JP je pak tento deficit odstranit. Z položení dotazu navíc implicitně vyplývá tazatelův předpoklad, že komunikační partner disponuje potřebnými znalostmi a zdroji pro zodpovězení dotazu – připisuje mu tedy v dané oblasti epistemickou autoritu (*epistemic authority*; Stiversová, Mondadová, Steensig, 2011; Cliftová, 2016).

Věnujme nyní pozornost dalším strukturním jednotkám, v nichž volající tematizují svůj znalostní deficit:

Př. 49 (tr. 15)

- 9 T: ((...)) [já sem si to prosim vás]→
10 P: [((pousmání)) povídejte]
11 T: →rozdělil do ňa-
12 (0,5)
13 T: do ňákých kategorií aby to nebylo prostě rozházeně. (0,4) tak [velký]→
14 P: [uhm,]
15 T: →písmena.
16 (0,7)
17 P: a[no]
18 T: [jak] se píšete vy, internetová jazyková příručka; s velkým nebo
19 s malým. s velkým; že?
20 P: ^h ano. s velkým písmenem sme.

Tazatel informuje komunikační partnerku, že své dotazy roztřídil do několika kategorií, a vysvětluje proč (9, 11, 13). Poté explicitně uvádí, které oblasti se bude jeho první dotaz (potažmo několik po sobě jdoucích dotazů) týkat: *tak velký písmena*. (13, 15). Pracovnice JP na tazatelovu repliku nejprve reaguje kontaktním zvukem (14) a dále po krátké pauze explicitním přitakáním (17). To se dostává do jednoslabičného překryvu s tazatelovým konkrétním dotazem: *jak se píšete vy, internetová jazyková příručka*; (18),⁴⁹ volající tedy zřejmě neočekával nesouhlas. Po konkrétním dotazu pak zaznívá tzv. **specifikovaný dotaz**: *s velkým nebo s malým*. (18–19). Specifikovaný dotaz v tomto případě omezuje rozsah dotazu konkrétního – spojení *Internetová jazyková příručka* tvoří tři slova, rozhodnutí o psaní velkého či malého písmene je třeba učinit na začátku každého z nich, poučený uživatel však ví, že na základě pravidel českého pravopisu přichází psaní velkého písmena v úvahu u tohoto typu názvu pouze u slova prvního. Tazatel se mezi tyto uživatele zřejmě řadí, neboť se ve specifikovaném dotazu explicitně ptá na jedno písmeno, jak lze vyvodit z tvarů adjektiv (*velkým, malým*).⁵⁰

Následně tazatel uvádí, ke které variantě řešení se přiklání: *s velkým; že?* (19), a tak produkuje tzv. **návrh řešení**. Návrh řešení se od konkrétního či specifikovaného dotazu liší

⁴⁹ Za povšimnutí stojí také kategorizační práce volajícího, jenž nejprve odkazuje k Internetové jazykové příručce zájmem vy. Ve své replice tedy reflektuje předpoklad či vědomost, že za tvorbou díla stojí kolektiv JP. Komunikační partnerka to pak potvrzuje, když na danou členskou kategorizaci přistupuje: *s velkým písmenem sme*. (20).

⁵⁰ V prezentovaných analýzách (ale i při samotném zodpovídání dotazů v JP) předpokládáme určitý stupeň znalostí volajícího. Z formulace specifikovaného dotazu usuzujeme, že se tazatel ptá na psaní velkého písmena ve slově *Internetová*, tj. na začátku názvu; stejně jeho dotaz interpretuje i pracovnice JP, jak vyplývá z její odpovědi (20). Tazatel však ve své promluvě místo volby mezi velkým a malým písmenem blíže neurčuje, teoreticky tedy může uvažovat o psaní velkého písmene u slova *jazyková* či *příručka*, dokonce nemůžeme ani vyloučit možnost, že se neptá na počáteční písmeno, ale na některé z písmen uprostřed slova či na jeho konci. Tyto interpretace však považujeme za krajně nepravděpodobné (zvláště s ohledem na to, že dotaz položil zkušený korektor, který se na JP obrací dlouhodobě).

tím, že v něm tazatel signalizuje jistou preferenci, sděluje, které řešení považuje za správné.⁵¹ Mnohé jazykové dotazy směřované na JP jsou založeny na konkurenci dvou, případně více jazykových prostředků a tato konkurence může být v promluvě tazatele snadno tematizována (viz výše: *s velkým nebo s malým*). Za návrh řešení však nelze automaticky považovat všechny strukturní jednotky, v nichž tazatelé tuto konkurenci zmiňují, nýbrž pouze ty, v nichž se tazatelé přiklánějí k určitému řešení. Konkrétní a specifikovaný dotaz se tedy od návrhu řešení liší také prezentovaným epistemickým postojem (*epistemic stance*; Heritage, 2012a; 2012b) – v prvních dvou případech mluvčí signalizuje, že mu zcela chybí jistá informace, kdežto u návrhu řešení tazatel projevuje jistou míru (jím předpokládané) znalosti, když si chce pouze ověřit informaci (viz Heritage, 2012a; Raymond, 2010).

Tazatel v ukázce 4 během prezentování svého dotazu postupně zužuje jeho rozsah – od poměrně široce vymezené kategorie psaní velkých písmen přistupuje k formulaci konkrétního dotazu, ten poté upřesňuje ve specifikovaném dotazu, v němž vyjmenovává možná řešení jazykového problému, a dotazovací promluvu ukončuje návrhem řešení, tedy příkloněním se k jednomu z nich. Míra jistoty tazatele ohledně správnosti preferovaného řešení je pak signalizována dovětkem: *že?* (19), mluvčí se tedy (pouze) ujišťuje, že je jeho řešení náležité.⁵² Pracovnice JP mu to okamžitě potvrzuje, nejprve standardní částicí souhlasu (*ano.*; 20), poté explicitním uvedením řešení (*s velkým písmenem sme.*; 20).

Specifikovaný dotaz však nemusí vždy obsahovat možná řešení jazykového problému, může omezovat konkrétní dotaz i jiným způsobem: *tag questions*

Př. 50 (tr. 29)

- 1 T: ((...)) ee slovo velín, ee od slova velet, mě by zajmalo, jakou má
- 2 etymologii. mně se to nikde nepodařilo najít, respektive ^h etymologii
- 3 ee kdy se v českém jazyce vobjevilo. jesi tušíte.
- 4 P: ^h ee no eh zkusím se podívat ((...))

⁵¹ Zde se dopouštím zásadního zjednodušení. Různí lidé mají samozřejmě různé představy o jazyce, odlišné povědomí o jazykové správnosti, noremnosti, úzu apod. Navíc pracují s různými hodnotícími výrazy a škálami, nejen správný–nesprávný, ale také vhodný–nevhodný, dobrý–špatný apod.

⁵² Viz Heritage (2012a), podle nějž dotazy s dovětkem (*tag questions*) užití při zjišťování informací fungují jako žádosti o potvrzení toho, co bylo deklarováno v části dotazu před dovětkem.

Volající začíná svůj dotaz představením problematického jazykového prostředku⁵³ (*ee slovo velín, ee od slova velet*; 1). Na něj navazuje formulací konkrétního dotazu: *mě by zajmalo, jakou má etymologii*. (1–2). Následně upozorňuje, že sám po odpovědi už pátral, ovšem neúspěšně: *mně se to nikde nepodařilo najít*, (2), čímž svůj dotaz ospravedlňuje. V další části repliky iniciuje a provádí opravu *respektive ^h etymologii* (2) – nezajímá ho totiž původ slova *velín* jako takový, vždyť sám již konstatoval, že se jedná o slovo odvozené od slovesa *velet*. Opravuje se tedy a specifikuje, že chce vědět, kdy se slovo začalo užívat v češtině: *ee kdy se v českym jazyce vobjevilo*. (3). Specifikovaný dotaz má tak charakter opravy. V závěru repliky pak tazatel signalizuje konec svého dotazu tím, že se přímo obrací na komunikačního partnera, implicitně ho vybízí k převzetí slova: *jesi tušíte*. (3). Ten rozeznává ukončení repliky mluvčího a bez prodlení přebírá slovo. Svou odpověď přitom začíná popisem své další činnosti, a to vyhledáváním (v odborných zdrojích): *^h ee no eh zkusím se podívat ((...))* (4).

Vraťme se nyní ještě k návrhu řešení. V souvislosti s ním je totiž potřeba představit ještě jednu akci a tou je **návrh vysvětlení** (*candidate explanation*; viz Gillová, Robertsová, 2013).⁵⁴ Volající totiž někdy nenabízejí jen návrh řešení, ale dotazují se též na to, zda si dané řešení správně zdůvodnili:

Př. 51 (tr. 31)

- 6 T: ((...)) ^h prosim vás chtěla jsem se zeptat; ee mám tady příklad věty. ^h→
7 P: [uhm.]
8 T: →[budu] diktovat; jo, pro vozidla tohoto typu jsou nejvíce rizikovými,
9 ^h přesuny po polních cestách. jo? ^h a já nevím, eh kdy se užívá
10 rizikové a kdy rizikovými; ^h nevím, jesli se to (dová-) hmm mám jako
11 vyložit tím; že vlastně v tom ten sedmý pád, ^h ee není stylově
12 neutrální, ^h a→
13 P: [hmm.]
14 T: →[že mám teda] zvolit první pád, protože (tole bylo neutrálnější).
15 (0,5)
16 P: hmm.
17 (1)
18 P: e[hmm]
19 T: [je to tak?]
20 (3)
21 P: já si k tomu zkusím otevřít příslušný <výklad> ((...))

⁵³ Tím se myslí jazykový prostředek, který považuje (z nějakého důvodu, nějakým způsobem) za problematický tazatel nebo s nímž se dle tazatele pojí nějaký problém.

⁵⁴ V jazykověporadenských interakcích se vyskytují návrh vysvětlení a návrh řešení, lze však říci, že v institucionální komunikaci se objevují návrhy různých typů v závislosti na zaměření instituce. Například při interakcích s lékaři produkují pacienti návrhy diagnóz (*candidate diagnosis*; Robinson, 2013).

Tazatelka nejprve signalizuje přistoupení k dotazu (6) a následně uvozuje problematický jazykový prostředek: *ee mám tady příklad věty*. (6). Poté sděluje, že tento jazykový prostředek komunikační partnerce nadiktuje (6, 8), a okamžitě tak činí: *pro vozidla tohoto typu jsou nejvíce rizikovými, ^h přesuny po polních cestách*. (8–9). Následně produkuje kontaktní *jo?* (9). Poté formuluje konkrétní dotaz týkající se užívání tvarů prvního a sedmého pádu přídavného jména v přísudku: *^h a já nevím, eh kdy se užívá rizikové a kdy rizikovými*; (9–10). Tím však její replika nekončí, volající dále předkládá návrh vysvětlení, když tematizuje možnou příznakovost instrumentálního tvaru: *^h nevím, jestli se to (dová-) hmm mám jako vyložit tím; že vlastně v tom ten sedmý pád, ^h ee není stylově neutrální*, (10–12). Na základě tohoto návrhu vysvětlení pak formuluje návrh řešení: *^h a že mám teda zvolit první pád*, (12, 14), pro nějž argumentuje ještě dalším návrhem vysvětlení, respektive dokončením vysvětlení založeného na evaluaci konkurenčních stylových prostředků: *protože (tole bylo neutrálnější)*. (14). Pracovnice JP na dotaz nereaguje okamžitým poskytnutím řešení, přemýšlí o odpovědi, o čemž vypovídají pauzy (15, 17) a kontaktní zvuky (16, 18). Tazatelka o vteřinu později reformuluje svůj dotaz,⁵⁵ a vybízí tak pracovníci JP k odpovědi: *je to tak?* (19). Ta zřejmě dále přemýšlí, neboť se slova ujímá až po další třívteřinové pauze, a to popisem dalšího postupu, který jí umožňuje oddálit poskytnutí řešení. Mluvčí totiž zjevně nedokáže v daný okamžik tazatelce poradit, a proto chce nahlédnout do odborné literatury (21).

Z analyzovaných ukázek je patrné, že se jazykové dotazy týkají konkrétního problematického jazykového prostředku. Ten může být zvýrazněn umístěním v samostatné výpovědi – v takovém případě tvoří strukturní jednotku, již budeme dále označovat jako **konkrétní případ** (v příkladu 51 ho zastupuje rozvitá věta *pro vozidla tohoto typu jsou nejvíce rizikovými, ^h přesuny po polních cestách*. (8–9), může však mít též podobu slovního tvaru, souvětí atd.). Jelikož může být problematický jazykový prostředek součástí jiné strukturní jednotky, typicky konkrétního dotazu či návrhu řešení, a jelikož by bez něj nebylo představení jazykového problému úplné, řadíme konkrétní případ též do skupiny strukturních jednotek tematizujících znalostní deficit.

Ačkoliv strukturní jednotky tematizující znalostní deficit tvoří jádro dotazu (a jak jsme viděli v příkladu 3, dotaz může být tvořen již jednou strukturní jednotkou – zde konkrétním dotazem), případy, kdy tazatel pokládá dotaz složený pouze ze strukturních jednotek tematizujících znalostní deficit, případně též ze strukturní jednotky sloužící ke strukturaci

⁵⁵ Jedna vteřina je považována za jakési „standardní maximum“ ticha v konverzaci. Pokud během této doby nepřevzme slovo recipient, pokračuje ve své promluvě produktor. (Jeffersonová, 1986)

promluvy (viz dále), tvoří třetinu zkoumaných dat – tazatelé tedy častěji pojmají své dotazy šířeji, provádějí další akce spojené s pokládáním dotazů. Podívejme se proto, z jakých dalších částí se mohou dotazy skládat.

5.2.1.2 Strukturní jednotky vymezující téma dotazu

Ve více než třetině dotazovacích promluv volající na jejich začátku tematizovali, čeho se bude dotaz týkat. Vidět jsme to mohli již u příkladu 49, připomeňme si ho zde:

Př. 52 (tr. 15)

9 T: ((...)) [já sem si to prosim vás]→
10 P: [((pousmání)) povídejte]
11 T: →rozdělil do ňa-
12 (0,5)
13 T: do ňákých kategorií aby to nebylo prostě rozházeně. (0,4) tak [velký]→
14 P: [uhm,]
15 T: →písmena.
16 (0,7)
17 P: a[no]
18 T: [jak] se píšete vy, internetová jazyková příručka; s velkým nebo
19 s malým. s velkým; že?
20 P: ^h ano. s velkým písmenem sme.

Jelikož jsem tuto ukázkou podrobně analyzovala výše, zaměřím se zde na její menší část. Tazatel se na JP obrací s větším množstvím dotazů. V souvislosti s tím uvádí, že je roztřídil do několika skupin (9, 11, 13), a své jednání následně zdůvodňuje (13). Poté představuje, čeho se bude týkat jeho první dotaz (respektive několik následujících dotazů), přistupuje tedy k pojmenování **kategorie dotazu**: *tak velký písmena*. (13, 15). Jeho konkrétní dotaz (18), specifikovaný dotaz (18–19) i návrh řešení (19) jsou pak v souladu s touto kategorií.

Téma dotazu může být do rozhovoru vneseno i jinak:

Př. 53 (tr. 15)

204 T: ((...)) ee teďka jak se velmi často používá jinými slovy.
205 jinými slovy, jazyková situace češtiny preskriptivní. za to jinými slovy
206 je čárka?
207 (1,5)
208 P: ^h hmmm
209 (1,3)
210 T: nebo to bude stejně považované jako nicméně; nicméně jazyková situace
211 češtiny je preskriptivní bez čárky;
212 (1,2)
213 T: takže tam je jiný[mi slovy;]
214 P: [já bych] já bych se přikláníla k tomu řešit to bez
215 toho (interpunkčního) znaménka; toto příručky vysloveně nepopisují ^h
216 a:le řešila bych to bez té interpunkce;

Tazatel se v úvodu dotazu uchyluje k **představení problematického jazykového prostředku**: *ee ted'ka jak se velmi často používá jinými slovy* (204), na nějž navazuje konkrétním případem: *jinými slovy, jazyková situace češtiny preskriptivní*. (205) a konkrétním dotazem, v němž tematizuje možné doplnění interpunkční čárky (205–206). Představení problematického jazykového prostředku se liší od konkrétního případu především tím, že kromě jazykového materiálu obsahuje ještě nějaké další informace o něm – v analyzované ukázce je to informace o frekvenci užívání. Navíc se konkrétní případ a problematický jazykový prostředek zcela nepřekrývají – problematický jazykový prostředek *jinými slovy* je součástí komplexnějšího konkrétního případu.

Pracovnice JP reaguje až po 1,5vteřinové pauze, a to citoslovcem přemýšlení (208). Po další pauze, kdy komunikantka stále nevyslovuje řešení, produkuje volající navazující konkrétní dotaz: *nebo to bude stejně považované jako nicméně*; (210), vedoucí k (implicitnímu) návrhu řešení: *nicméně jazyková situace češtiny je preskriptivní bez čárky*; (210–211). Volající tedy pojímá absenci odpovědi jako komunikační problém, neboť jak upozorňuje Stiversová (2022, s. 16), „questioners add increments to a question to reinvoke the relevance of an answer“. Když komunikantka stále neodpovídá, volající se po 1,2 vteřiny znovu ujímá slova: *takže tam je jinými slovy*; (213), reaguje tak na další problematickou absenci odpovědi, a to pravděpodobně reformulací dotazu (Stiversová, 2022). Do jeho repliky však vstupuje pracovnice JP, a tak jí přenechává slovo. Ta sděluje řešení (214–215, 216), ovšem s upozorněním, že daná problematika není zachycena v odborné literatuře (215).

Některá témata dotazů vymezují volající obsírněji:

Př. 54 (tr. 14)

- 6 T: \wedge h mám tady kapitolu; která se h \vee věnuje h \vee přednáškám; \wedge h a: h \vee já v ní
7 mám za úkol sjednotit \wedge h ee anotace tak aby měly přibližně stejný
8 rozsah, \wedge h a:: zhruba i stejnou: (0,2) ee jednotnou podobu. (0,4) \wedge h a:
9 ee de mi o to:, (0,6) že h \vee někdy někde je anotace napsaná \wedge h formou
10 vět, \wedge h a:: někde: jako formou jenom hesel. \wedge h tak ee jestli je lepší;
11 \wedge h ee ptám se tedy, jestli je lepší; rozsekat h \vee to do větných celků
12 anebo spíše do (0,6) eee (0,4) ee j- jako menších celků a oddělit je
13 čárkou; tedy do těch hesel a oddělit je čárkou. (0,4) tedy věty vlasně
14 nebo hesla. \wedge h
15 (1,3)
16 P: já si myslím že na to nějaký (0,4) předpis: (0,3) jak má anotace
17 vypadat: t (0,3) asi neexistuje;
18 (1,2)
19 P: eee[e]
20 T: [u]hmmm uhmm
21 (1)
22 P: já se ještě podívám

Volající nejprve poskytuje komplexní **popis jazykového problému** – potřebuje stylově sjednotit anotace přednášek, přičemž část anotací je psána ve větách a část heslovitě (6–10). V návaznosti na tento popis formuluje konkrétní dotaz, zda je lepší upřednostnit zpracování ve větách, nebo v heslech, která by se oddělila čárkami (10–13). Poměrně komplikovaný konkrétní dotaz následně zjednodušuje ve specifikovaném dotazu, v němž interpunkční problematiku vypouští: *tedy věty vlasně nebo hesla*. (13–14). Pracovnice JP odpovídá po více než vteřinové pauze, neposkytuje však řešení, nýbrž sděluje subjektivní předpoklad, že forma anotací není kodifikována (16–17). Po další pauze produkuje hezitační zvuk (19) a tazatelka v krátkém překryvu replik signalizuje přijetí odpovědi (20). O vteřinu později popisuje pracovnice JP svůj další postup – pokusí se řešení dohledat (22).

Popis jazykového problému může být realizován různě, dokonce může mít podobu vypravování (*story, storytelling*; Sacks, 1992b; Liddicoat, 2007; Mandelbaumová, 2013):

Př. 55 (tr. 30)

- 1 T: ((...))[^]h mám takový specifický požadavek. [^]h eh j- já sem eh mimo jiná
2 svá povolání sem spisovatel i dramatik, teď nově, [^]h a zaregistroval
3 jsem si svoji novou hru, (0,3) u dílie, a zároveň sem požádal patentový
4 úřad o ochranu názvu své hry, abych mohl provazovat asi šestadvacet
5 ešopů, ((e-shopů)) [^]h a patentový úřad mi napsal vyjádření že (0,3)
6 název mé hry je vulgární, [^]h a že odporuje jakýmsi dobrým mravům. (0,4)
7 [^]h a nedoložil to žádným jazykovým posudkem. já sem tady sesmolil
8 takovou žádost, (0,5) komu bych ji měl směřovat, [^]h aby mi napsal
9 posudek, jestli název mé hry je nebo není vulgární;
10 (0,8)
- 11 P: eee no to je trošku problematické s vu- s vulgarismy je to vůbec
12 problematické protože vlastně ono neexistuje žád]ný→
- 13 T: [()]
- 14 P: →(0,2) oficiální seznam vulgarismů. eh sice existuje třeba: eee třeba ee
15 [slovník nespi-]
- 16 P: [můžu tu vás zasta]vit.

Tazatel v důvodu telefonátu upozorňuje, že se na JP obrací se speciální žádostí, tedy že nechce položit běžný (a očekávaný) jazykový dotaz: *^h mám takový specifický požadavek*. (1). Následuje sebekategorizace volajícího jakožto spisovatele a dramatika (1–2), jež slouží jako jistý úvod vypravování, neboť vytváří pozadí pro dále popisované autorovo jednání a tak ho legitimizuje. Poté tazatel vypráví, co předcházelo kontaktování JP (2–8). Pomocí vypravování představuje jazykový problém, jenž spočívá v tazatelově nesouhlasu s hodnocením názvu jeho hry jakožto vulgárním, které vedlo k zamítnutí jeho žádosti patentovým úřadem.⁵⁶ V reakci na rozhodnutí úřadu vytvořil volající žádost o posouzení názvu hry (7–8) a nyní se zajímá, komu ji má adresovat: *komu bych ji měl směřovat, ^h aby*

mi napsal posudek, jestli název mé hry je nebo není vulgární; (8–9). Tazatelovo vypravování tak plynule přechází ke konkrétnímu dotazu. Mluvčí tedy na konci vypravování produkuje část repliky, v níž reflektuje, jak bylo toto vypravování relevantní pro pokračování rozhovoru (Mandelbaumová; 2013).⁵⁷

Pracovnice JP na začátku své repliky neodpovídá na tazatelův konkrétní dotaz, nesděluje mu, že posudek může vypracovat někdo z kolektivu JP, namísto toho ho upozorňuje na problematičnost hodnocení vulgarismů (11–12, 14–15).⁵⁸ Na základě zkušeností z JP se domnívám, že si komunikantka uvědomuje, jak problematické by mohlo být vypracování zmíněného posudku. Tematizace problematičnosti hodnocení vulgarismů tak může být součástí strategie, jak odradit volajícího od podání oficiální žádosti. Nemohu to však potvrdit, neboť tazatel produkuje repliku, která zabraňuje pokračování komunikantčiny promluvy: *můžu tu vás zastavit.* (16).

5.2.1.3 Strukturní jednotky podporující či odmítající řešení

Při prezentaci problematických jazykových prostředků, úzeji řešení,⁵⁹ někdy volající uvádějí, jaký na ně mají názor, argumentují v jejich prospěch, či naopak nepospěch (v analyzovaném souboru dat se to týkalo více než desetiny dotazů). Svůj postoj k jazykovému prostředku sděluje tazatelka v následujícím příkladu:

Př. 56 (tr. 38)

- 1 T: ((...)) velikost mostu a tunelu si vyžádá velké množství a eh stavebních
2 dělníků (0,3) <cizích státních příslušností;> můžu to takhle napsa:t;
3 voni tady měli cizích stavebních dělníků a to je divný,
4 (1,1)
5 T: [a ((pousmání)) když chci teda napsat]
6 P: [() můžete dělníků cizí] státní příslušnosti;

⁵⁶ Podle Kopeckého (2022) je spor mezi tazatelem a někým dalším jednou z frekventovaných motivací pro kontaktování JP.

⁵⁷ Za zmínku také stojí, že vypravování, složené z většího množství výpovědí, nemusel tazatel nijak zvlášť uvádět, přestože v běžných, každodenních interakcích předchází vypravování typicky presekvence, která mluvčímu zajišťuje možnost podržet si slovo po delší dobu (Liddicoat, 2007). Zde ovšem volající zamezil střídání mluvčích již na počátku své repliky, kde předeslal, že na jejím konci zazní požadavek – a tento požadavek v závěru své promluvy opravdu zformuloval.

⁵⁸ Přestože tedy volající pokládá přísně vzato nejazykový dotaz (zajímá ho, koho může požádat o posudek), pracovnice JP k němu přistupuje jakožto k jazykovému dotazu.

⁵⁹ Užití jazykového prostředku či jeho prezentovanou interpretaci totiž můžeme chápat jako určité řešení jazykového problému.

V úvodu dotazu zaznívá návrh řešení: *velikost mostu a tunelu si vyžádá velké množství a eh stavebních dělníků (0,3) <cizích státních příslušností;> (1–2),⁶⁰ následovaný konkrétním dotazem: *můžu to takhle napsa:t; (2)*. Poté volající uvádí, která část věty byla původně formulována jinak, a zároveň upozorňuje, že není autorkou této varianty: *voni tady měli cizích stavebních dělníků (3)*. Původní formulaci navíc hodnotí negativně, vyslovuje tedy svůj **názor** na ni: *a to je divný, (3)*. Po více než vteřinové pauze se pak ujímají slova obě účastnice komunikace naráz. Tazatelka pokračuje ve formulování dotazu (5), zatímco pracovnice JP poskytuje svou odpověď (6).*

Vedle názoru na určité řešení může volající též argumentovat proti němu, nebo ho naopak podpořit. Nutno dodat, že kladné hodnocení či podpora zaznívají výjimečně, a to v situacích, kdy je jazykový problém založen na konkurenci jazykových prostředků, které tazatel staví do opozice.

Argumentaci užívá tazatel v následující ukázce:

Př. 57 (tr. 1)

- 7 T: ee velice se rozšířilo prostě \wedge h eh sousloví hodně dobře. (0,5) \wedge h ee
8 (0,2) to není prostě česky, máme dobrý lepší nejlepší; jak co na to
9 říkáte vy. \wedge h je to možnost dále používat, dokonce \wedge h v písemném styku?
10 nebo se jedná prostě o: \wedge h přejatou část která hovorově \wedge h je zcela
11 běžná, nicméně je to parazitární zvuk?
12 (0,5)
13 P: \wedge h eh já bych to chápala: jako: uhhh hovorově až nespisovné; spojení. \wedge h
14 ee určitě bych ho nedoporučila

Tazatel začíná svůj dotaz představením problematického jazykového prostředku (*ee velice se rozšířilo prostě \wedge h eh sousloví hodně dobře.*; 7). Následuje půlvteřinová pauza, po níž však nedochází ke střídání mluvčích – jak uvádí ten Have (2007, s. 177), mluvčí, jenž se ptá (*questioner*), je totiž oprávněn produkovat delší dotazovací repliku (*questioning turn*), která může sestávat z více výpovědí a za ukončenou je považována až tehdy, když zazní rozpoznatelná „otázka“ (*recognizable ‘question’*). Volající tedy může pokračovat sdělením svého negativního názoru, jenž vyplývá z hodnocení jazykového prostředku (*to není prostě česky*; 8), i formulovat **argument** proti němu, založený na uvedení konkurenčního jazykového prostředku (*máme dobrý lepší nejlepší*; 8). Pak formuluje konkrétní dotaz: *jak co na to říkáte vy*. (8–9). Následně se nadechuje a pokládá specifikovaný dotaz – zajímá se, zda je možné jazykový prostředek používat, oblast užití přitom omezuje stylově, a to na písemné projevy: *je to možnost dále používat, dokonce \wedge h v písemném styku?* (9). Ani zde jeho replika

⁶⁰ Tento úsek nekategorizují jako konkrétní případ jednak vzhledem k jeho intonančnímu průběhu, jednak vzhledem k dále uvedené informaci o konkurenční podobě formulace.

nekončí, mluvčí formuluje další specifikovaný dotaz, když tematizuje (tentokrát širší, nejen stylové) hodnocení jazykového prostředku; v tomto hodnocení se navíc odráží jeho negativní postoj: *nebo se jedná prostě o: ^h přejetou část která hovorově ^h je zcela běžná, nicméně je to parazitární zvuk?* (10–11). Následně se po půlvtetěinové pauze ujímá slova pracovnice JP, poskytující řešení jazykového problému ve formě stylového hodnocení jazykového prostředku (13) a z něj vycházejícího doporučení k jeho (ne)užívání (14).

5.2.1.4 Strukturní jednotky sloužící k odmítnutí autorství

Spíše výjimečně volající signalizovali odstup od prezentovaného užití jazykového prostředku – připisovali jeho autorství někomu jinému explicitně či implicitně skrze specifikaci, kde se s tímto řešením setkali. Dokládá to následující ukázka:

Př. 58 (tr. 8)

11 T: ((...)) ^h ee chci se zeptat; sloveso prioritizovat;
 12 jestli se používá; ^h v administrativních textech u nás () sem to
 13 sloveso teda ještě nikdy nepoužila: našla sem ho teďkon v textu ^h
 14 prioritizovat; (0,6) ^h dívala sem se i: jakoby do slovníku cizích slov;
 15 ee tam sem to nenašla; tak nevím jesli ho můžu v tom textu ponechat nebo
 16 ho mám nahradit (0,4) ^h [ee jiným slovesem;]
 17 P: [já bych vám ho doporučil na]hradit; to je
 18 nějaký špatný [[překlad z angličtiny;]]
 19 T: [[nahradit uhmm]]
 20 (1,2)
 21 T: uhmm dobře; taky se mi to nelíbilo; ((...))

Tazatelka nejprve explicitním pojmenováním své aktivity signalizuje přechod k dotazu: *^h ee chci se zeptat*; (11).⁶¹ Poté představuje konkrétní případ: *sloveso prioritizovat*; (11), na nějž navazuje konkrétním dotazem: *jestli se používá; ^h v administrativních textech* (12).⁶² Následně upozorňuje, že užití slovesa neinicuje ona, nýbrž že na něj narazila při práci s cizím textem: *u nás () sem to sloveso teda ještě nikdy nepoužila: našla sem ho teďkon v textu* (12–13). Volající tedy přistupuje k **odmítnutí autorství**, signalizuje tak odstup od problematického jazykového prostředku a zbavuje se zodpovědnosti za jeho užití, což může

⁶¹ A zároveň tak projevuje svou orientaci na organizaci rozhovoru, konkrétně na střídání mluvčích, neboť projektuje vývoj své repliky. Naznačuje totiž, že replika bude obsahovat dotaz a nemůže tedy skončit dříve, než tento dotaz zazní. Viz také 5.1.1.2 Strukturní jednotka důvod telefonátu.

⁶² Zde se nabízí otázka, zda by nebylo vhodnější označit za konkrétní dotaz širší část repliky: *sloveso prioritizovat; jestli se používá; ^h v administrativních textech* (11–12). Mohli bychom totiž uvažovat o tom, zda spojení *sloveso prioritizovat*; (11) není pouze umístěno na začátek konkrétního dotazu za účelem zdůraznění. Domnívám se však, že právě zdůraznění problematického jazykového prostředku je tím, co obecně vede tazatele k jeho intonačně i syntakticky ohraničené realizaci, tedy k jeho prezentaci jakožto samostatné výpovědi. Považuji proto zdůraznění naopak za argument pro vymezení jazykového materiálu jakožto zvláštního druhu strukturní jednotky – konkrétního případu.

implikovat jeho negativní hodnocení (které dotyčná explicitně formuluje dále v rozhovoru, a to v souhlasné reakci na odpověď pracovníka JP: *taky se mi to nelíbilo;*; 21). Poté mluvčí připomíná konkrétní případ: *prioritizovat;* (14), pravděpodobně tak reflektuje, že se poněkud odchýlila od jádra dotazu. Následně uvádí, kde si možnost užití slovesa ověřovala a k jakému výsledku dospěla (14–15). Na poskytnuté informace o neúspěšném hledání pak navazuje specifikovaným dotazem: *tak nevím jestli ho můžu v tom textu ponechat nebo ho mám nahradit (0,4) ^h ee jiným slovesem;* (15–16).

Ještě než tazatelka dokončí svůj specifikovaný dotaz, ujímá se slova na místě relevantním z hlediska střídání mluvčích pracovník JP. Poskytuje komunikační partnerce řešení: *já bych vám ho doporučil nahradit;* (17), a zdůvodňuje ho negativním hodnocením slovesa: *to je nějaký špatný překlad z angličtiny;* (17–18). Komunikační partnerka nabízené řešení přijímá (19, 21).

5.2.1.5 Strukturní jednotky sloužící k legitimizaci dotazu

V necelé desetině dotazů volající vysvětlovali či obhajovali, proč se obracejí na JP se svým dotazem (viz též Svobodová, 1995). Vidět jsme to mohli v poslední analyzované ukázce, proto se v dalším popisu zaměřím podrobněji pouze na její část, zachycenou na ř. 14–16.

Po připomenutí problematického jazykového prostředku (*prioritizovat;*; 14) volající uvádí, kde si ověřovala možnost jeho užití a k jakému výsledku dospěla: *^h dívala sem se i: jakoby do slovníku cizích slov; ee tam sem to nenašla;* (14–15). Popis průzkumu předcházejícího konzultaci s JP a navazující informace o neúspěšném hledání slouží v dotazovací promluvě jako **legitimizace dotazu** (případně šířeji **legitimizace kontaktování JP**). Tematizovaný neúspěch je totiž důvodem pro položení specifikovaného dotazu: *tak nevím jestli ho můžu v tom textu ponechat nebo ho mám nahradit (0,4) ^h ee jiným slovesem;* (15–16). Popis snahy vyřešit problém před kontaktováním instituce není zřejmě obecně v institucionálních interakcích neobvyklý, povšimli si ho i Bakerová, Emmison a Firth (2001) při analýze telefonátů na linku technické podpory. Zjistili, že volající často popisují, jak se pokoušeli při práci s počítačem identifikovat, v čem přesně je problém, a vyřešit ho. Volající se tedy prezentují jako klienti, kteří se obracejí na technickou podporu pouze v případě nutnosti. V souladu s tím lze pro výše uvedenou jazykověporadenskou interakci doplnit, že pomocí popisu průzkumu, jemuž se volající věnoval před uskutečněním telefonátu, se dotyčný prezentuje jakožto kompetentní (tj. poučený, zkušený apod.) uživatel jazyka.

5.2.1.6 Strukturní jednotky poskytující doplňující informace

Předpokladem pro úspěšné (vy)řešení jazykového problému je poskytnutí všech relevantních informací pracovníkovi JP tazatelem. Proto někdy volající vkládají do dotazovací promluvy informace různého druhu, které mají komunikačnímu partnerovi sloužit k (lepšímu) porozumění jazykovému problému – ve zkoumaném souboru dat volající tímto způsobem rozšířili více než pětinu dotazů. Zde je jeden z nich:

Př. 59 (tr. 3)

- 8 T: hmh první tady mám takovou větu; a já nevím jestli j- jestli je prostě
9 správně napsaná česky. ^h eh (0,9) já vám jí přečtu; pražský
10 filharmonický sbor, ^h tyto koncerty (0,2) to jakoby o: výše se mluví
11 tam o třech [koncertech >>který bu]deme→
12 P: [uhm ano]
13 T: →mít teď v rusku<< ^h pražský filharmonický sbor tyto koncerty <zařazuje
14 jako svůj příspěvek ^h k jubilejním oslavám, ^h stého výročí> vzniku
15 >>samostatného československého státu.<< tečka (0,6) což je asi
16 ([])
17 P: [j]o: hmm nevidím tam nic co by: ee co by mě tahalo; ^h za ucho.

Ačkoliv tazatel v úvodu své repliky uvozuje konkrétní případ: *hmh první tady mám takovou větu*; (8), ještě před jeho uvedením formuluje konkrétní dotaz: *a já nevím jestli j- jestli je prostě správně napsaná česky*. (8–9). Poté znovu signalizuje přechod ke konkrétnímu případu, tentokrát skrze pojmenování plánované akce: *^h eh (0,9) já vám jí přečtu*; (9). Následně konkrétní případ opravdu představuje: *pražský filharmonický sbor, ^h tyto koncerty* (9–10). Prezenci problematkové formulace však přerušuje, aby po velmi krátké pauze sdělil pracovníkovi JP **doplňující informace**: *to jakoby o: výše se mluví tam o třech koncertech >>který budeme mít teď v rusku<<* (10–11, 13). Poskytuje tedy komunikantce širší kontext, vysvětluje, k čemu referuje ukazovací zájmeno *tyto*. Z hlediska textové návaznosti je podstatné, že zájmeno odkazuje ke koncertům, o nichž je v textu dříve pojednáno – užití zájmena tedy není tím, co tazatel považuje za (potenciálně) problematkové v dané formulaci, a jako takové by to tedy neměla hodnotit ani komunikační partnerka. Ta na doplnění reaguje ještě před jeho dokončením (*uhm ano*; 12), je pro ni totiž dostatečná již informace, že se ve formulaci hovoří o výše zmíněných koncertech. V důsledku toho tazatel zvyšuje řečové tempo, aby rychleji dokončil vysvětlení, které v danou chvíli již vlastně není nutné. Poté opakuje konkrétní případ, respektive jej tentokrát představuje celý: *^h pražský filharmonický sbor tyto koncerty <zařazuje jako svůj příspěvek ^h k jubilejním oslavám, ^h stého výročí> vzniku >>samostatného československého státu.<< tečka* (13–15). Následuje krátká pauza,

po níž mluvčí formuluje pravděpodobně návrh řešení (*což je asi* (); 15–16), jak lze usuzovat ze souhlasné reakce pracovnice JP: *jo: hmm nevidím tam nic co by: ee co by mě tahalo; ^h za ucho* (17).

5.2.1.7 Strukturní jednotky signalizující přechod k další části promluvy

Na rozdíl od výše představených kategorií strukturních jednotek neslouží tyto strukturní jednotky samy o sobě primárně ke sdělení informací vázajících se k jazykovému problému, nýbrž ke strukturaci promluvy.⁶³ Ovšem vzhledem k tomu, že napomáhají při prezentaci informací v dotazech a že se objevily v celé čtvrtině všech dotazů, považuji za vhodné vyčlenit je jako samostatný druh. Jejich užití dokládá následující příklad:

Př. 60 (tr. 35)

- 1 T: ((...)) já jsem se chtěla, ^h poradit s vámi já tady mám takovou formulaci
2 která se mi moc nezdá. ^h jestli byste mi mohl poradit. máme tady;
3 autoevaluace,
4 P: uhm,
5 T: u službu?
6 (1,2)
7 P: uhm,
8 T: =vykonávající hlídky.
9 (0,9)
10 P: uhm,
11 (0,3)
12 T: jenomže když tam dám autoevaluace služby koho čeho; vykonávající hlídky
13 tak to není služba:; která vykonává hlídku ^h ale je to vlastně ta
14 hlídka, ^h která vykonává službu, (j◦,) a voni to tady takhle píšou ale
15 já [si mys]lim,→
16 P: [uhm;]
17 T: →že to není správně.
18 (0,2)
19 P: tak. ee já si napíšu tu větu:, ((...))

⁶³ Promluvy mohou být strukturovány i jinak, např. zvukovými prostředky (jako je tempo řeči, důraz, nádech či pauzy), a tedy implicitně. Při užití strukturních jednotek signalizujících přechod k další části promluvy však mluvčí strukturují své promluvy explicitně – využívají k tomu různé výpovědi, v nichž pojmenovávají či naznačují, jaká část dotazu bude následovat.

Volající sděluje důvod telefonátu (1–2) a následně tematizuje dostupnost služby (2). Nečeká však na odpověď, namísto toho signalizuje **přechod k další části promluvy**: *máme tady*; (2) – naznačuje tedy, že bude prezentovat problematickou formulaci, tj. konkrétní případ. Ten představuje postupně: *autoevaluace*, (3), *u službu?* (5), *vykonávající hlídky*. (8), zřejmě tedy reflektuje, že formulace může být obtížně srozumitelná. To se projevuje také tím, že tazatelka po jednotlivých částech formulace vždy čeká na reakci pracovníka JP, jenž k signalizaci jejich přijetí používá krátké kontaktní citoslovce (4, 7, 10). Po představení konkrétního případu pokračuje volající návrhem řešení: *jenomže když tam dám autoevaluace služby koho čeho; vykonávající hlídky* (12), jež však zamítá skrz návrh vysvětlení: *tak to není služba.; která vykonává hlídku ^h ale je to vlastně ta hlídka, ^h která vykonává službu, (jo,)* (13–14). Dále uvádí zdroj problematického jazykového prostředku, čímž odmítá autorství (*a voni to tady takhle píšou*; 14), a následně sděluje svůj názor na zmíněnou formulaci: *ale já si myslím, že to není správně*. (14–15, 17). Z tohoto hodnocení pak vyplývá implicitní dotaz, je-li prezentovaná formulace v pořádku. Pracovník JP namísto odpovědi komunikační partnerce sděluje, že si konkrétní případ poznamená: *ee já si napíšu tu větu.*; (19).⁶⁴ Zřejmě je pro něj obtížné analyzovat problematickou formulaci (respektive dvě varianty této formulace) jen na základě poslechu.

5.2.2 Zodpovídání dotazů

Následující výklad je věnován analýze odpovědí pracovníků JP na dotazy pokládané tazateli. Na tomto místě je vhodné připomenout, že odpověď definuji jako promluvu, která je produkována se zřetelem k poskytnutí požadované informace nebo se zřetelem k potvrzení, vyvrácení či modifikaci informace prezentované v dotazu.

Jelikož jsou odpovědi ze své podstaty nejen akcemi, ale především reakcemi, jejich obsah a podoba jsou ovlivněny obsahem a podobou dotazovacích replik. Neznamena to však rezignaci na snahu o popis strukturních jednotek odpovědí – při telefonickém jazykovém poradenství totiž pracovníci JP opakovaně provádějí určité akce, uplatňují jisté postupy a strategie. Podobně jako v předchozím výkladu je tedy i zde představena kategorizace strukturních jednotek, které se vyskytly v odpovědích opakovaně.

Předkládaná kategorizace vznikla na základě rozboru 102 odpovědí produkovaných jako reakce na 102 analyzovaných dotazů. Hranice odpovědi však není vždy snadné přesně

⁶⁴ Za povšimnutí stojí neterminologické užití výrazu *věta* pro nevětnou konstrukci. Otázkou zůstává, zda v tomto případě produktor nedopatřením nedostal závazku vyjadřovat se co nejpřesněji, nebo tento výraz zvolil jako jisté zjednodušení s ohledem na recipientku.

vymezit, neboť průběh jazykověporadenské interakce nemusí být zcela přímočarý. V rozhovorech se objevují vložené sekvence, kdy se tazatelé vyjadřují k některé části odpovědi ještě před jejím dokončením a komunikační partneři na to reagují (viz tr. 4, ř. 10–32, kde tazatelka v reakci na sdělení plánu pracovnice JP ověřit řešení v Internetové jazykové příručce poznamenává, že potřebnou informaci v daném zdroji nenašla, načež jí pracovnice JP sděluje, kde lze potřebný výklad najít), případně tazatelé vstupují do replik pracovníků JP a ti se vzdávají slova (viz např. 11, zejména ř. 130–131). Jindy tazatelé formulují navazující dotaz ještě předtím, než dostanou celou odpověď na dotaz předchozí (viz tr. 15, ř. 204–216). Navíc nelze při rozboru zodpovídání dotazů ignorovat ani vložené sekvence iniciované pracovníky JP, kteří žádají o zopakování konkrétní formulace (viz např. tr. 12, ř. 9) nebo se doptávají na další informace (viz např. tr. 3, ř. 64–65, 67) – to vše, aby mohli poskytnout relevantní odpověď.

S ohledem na vše výše uvedené byly do analýzy zodpovídání dotazů zahrnuty zejména:

a) replika, v níž pracovník JP (poprvé) prezentuje řešení jazykového problému (viz např. tr. 10, ř. 29, kde pracovnice JP sděluje řešení a vysvětlení v jediné replice),

b) všechny repliky pracovníka JP, které následují po dotazu, předcházejí replice obsahující řešení a zároveň se nějakým způsobem dotazu týkají (viz např. tr. 15, ř. 62–63, 65–67, 70, kde pracovnice JP reaguje na dotaz ohledně psaní velkého písmene na začátku spojení *Bavorské státní ministerstvo pro vzdělání a kulturu* nejprve popisem problematiky psaní velkých písmen u názvů ministerstev a explicitní řešení poskytuje až po tazatelově reformulovaném dotazu),

c) též všechny repliky pracovníka JP, které následují po replice obsahující řešení, ale stále se k němu vztahují (viz pokračování zmíněného tr. 15, ř. 73–74, 76, 79, kde se mluvčí vyjadřuje k dalšímu možnému řešení a poskytuje k němu vysvětlení),

d) a v případě chybějícího řešení též repliky, které lze vzhledem k sekvenčnímu umístění a jejich obsahové návaznosti na dotaz považovat za obdobu odpovědi či její součást (např. když se tazatelův dotaz ohledně interpretace výrazu *hodně dobře* pohybuje na hranici se stížností, nereaguje pracovnice JP na výzvu o potvrzení tazatelova pohledu na jazykový prostředek, nýbrž na jeho tvrzení ohledně rozšíření jazykového prostředku mezi studentstvem, viz tr. 1, ř. 43, 45, 47).

Do odpovědi naopak neřadím repliky či jejich části, které tvoří (pouze) druhou část vložené sekvence, již započal tazatel.

5.2.2.1 Struktura odpovědí

V této části disertace popisují, které strukturní jednotky se běžně vyskytují v odpovědích pracovníků JP, jinak řečeno které strukturní jednotky lze považovat za typické pro zodpovídání jazykových dotazů. Pro větší přehlednost při jejich představování uvádím u některých ukázek jen části odpovědí.

5.2.2.1.1 Strukturní jednotky poskytující řešení

Analýzu odpovědí pracovníků JP začnu jednoduššími, kratšími odpověďmi, jež obsahují pouze nebo především strukturní jednotky sloužící k poskytnutí řešení jazykových dotazů:

Př. 61 (tr. 10)

- 24 T: ((...)) \wedge h pak tu je; \wedge h pak tu mám eště;
25 \wedge h eehmmm hm (0,3) ve své tvorbě kombinovali různorodé hudební \wedge h
26 žánry například; rep ((rap)) techno; (0,2) pank, ((punk)) (0,2) \wedge h a
27 dokonce i (0,9) (). (0,3) jesi před tím; (0,2) a dokonce (0,2)
28 čárka by měla bejt nebo ne.
29 P: =ano měla je to tam stupňovací.

Tazatelka pokládá další dotaz v řadě, a proto nejprve signalizuje přechod k němu: \wedge h pak tu je; \wedge h pak tu mám eště; (24). Následují hezitace a krátká pauza (25), během nichž mluvčí pravděpodobně hledá problematický úsek textu. Po jeho nalezení ho předčítá, prezentuje tedy konkrétní případ (25–27) a následně pokládá konkrétní dotaz: jesi před tím; (0,2) a dokonce (0,2) čárka by měla bejt nebo ne. (27–28). Na její repliku okamžitě navazuje replika pracovnice JP. Ta v první části repliky poskytuje to, co budu dále nazývat jako **řešení**: ano měla (29). Toto řešení dále podporuje vysvětlením, uvádí, jaký významový poměr je signalizován spojovacím výrazem a dokonce: je to tam stupňovací. (29).

Pakliže volající poskytuje ve své promluvě možná řešení (ať už v podobě návrhu řešení, či konkrétního nebo specifikovaného dotazu), případně též pro ně, či proti nim argumentuje, reagují pracovníci JP zpravidla jedním ze dvou způsobů – souhlasem, nebo naopak nesouhlasem:

Př. 62 (tr. 15)

- 84 T: dobře:: (0,2) dobře, eh foneticko-fonologická; to je se spojovníkem; to
85 je jasný; [že?]
86 P: [ano] určitě,
87 (0,8)
88 T: ee komunikačnėsituační,

Volající pokládá několikátý dotaz v řadě, který se týká zápisu složených přídavných jmen (zda se mají prezentovaná přídavná jména psát se spojovníkem, či dohromady, popřípadě zda se jedná o volné spojení příslovce a přídavného jména). Na začátku repliky přijímá tazatel odpověď na předcházející dotaz (84), poté přivádí pozornost k dalšímu problematickému adjektivu formou konkrétního případu: *eh foneticko-fonologická*; (84), a navrhuje řešení: *to je se spojovníkem*; (84). Z hodnocení, které následuje, vyplývá, že volající považuje navrhované řešení za zcela neproblematické: *to je jasné*; (84–85). Jistotu tazatele lze vyčíst i z dovětky *že?* (85), jímž vyzývá komunikační partnerku k potvrzení jeho návrhu řešení. Ta tak opravdu činí, v překryvu s vybidnutím k převzetí slova vyslovuje **souhlas** s prezentovaným řešením: *ano určitě*, (86). Jedná se přitom o silný souhlas, částice *určitě* naznačuje, že navržené řešení je opravdu jisté, neproblematické. Tazatel se k odpovědi nijak nevyjadřuje, zřejmě je s ní spokojen, a tak přistupuje k dalšímu dotazu, jenž má (v jazykověporadenských interakcích neobvyklou) podobu samotného konkrétního případu: *ee komunikačnėsituacní*, (88).

Př. 63 (tr. 33)

- 1 T: ((...))já bych se chtěla zeptat ee když je v inzerátu napsáno ^h
 2 specialista a chceme tam dát ee i genderovou vyváženost a dáme
 3 specialistku, ^h bude to specialist závorka t ka anebo specialista
 4 lomeno ka.
 5 P: ^h ani jedno ani druhé.
 6 (1,1)
 7 P: mělo by tam být specialista (0,5) a lomítka specialistka. ((...))

Tazatelka se obrací na JP s dotazem ohledně správného zápisu názvu pracovní pozice v mužském a ženském rodě. Nejprve popisuje jazykový problém (1–3), na nějž navazuje konkrétním dotazem, jenž v tomto případě obsahuje dva možné způsoby zápisu – *specialis(t)ka* (je ovšem pravděpodobné, že volající měla na mysli logičtější variantu *specialist(k)a*, již však nešikovně popsala) a *specialista/ka*.⁶⁵ Tazatelku zajímá, kterou z nabízených variant zápisu má zvolit, komunikační partnerka však obě odmítá: *^h ani jedno ani druhé*. (5). Vyslovuje tedy jasný **nesouhlas** s prezentovanými řešeními. Zajímavé je, že ačkoliv bývá nesouhlas mnohdy pojmán jako nepreferovaná akce (např. při odmítnutí pozvání), a proto bývá doprovázen hezitačními zvuky či jeho (omluvným) vysvětlením, pracovnice JP tak k němu v rámci poskytování odpovědi na jazykový dotaz nepřistupuje.

⁶⁵ Tento dotaz je dalším dokladem toho, že mezi jednotlivými druhy strukturních jednotek nelze vést ostré hranice. Úsek *^h bude to specialist závorka t ka anebo specialista lomeno ka*. (3–4) kategorizují jako konkrétní dotaz, nikoliv návrh řešení, neboť mluvčí nesděljuje, které řešení preferuje. Na druhou stranu je pro další průběh

V jazykověporadenských interakcích je totiž preferovanou akcí poskytnutí správného řešení, a to i v případě, že spočívá (mimo jiné) v odmítnutí tazatelova návrhu. Po nesouhlasu následuje více než vteřinová pauza, během níž má volající možnost převzít slovo. Jelikož tak neučiní, pokračuje v promluvě pracovnice JP, nabízejíc tazatelce jiné řešení: *mělo by tam být specialista (0,5) a lomítko specialistka. (7).*

V souvislosti s problematikou vyjadřování souhlasu a nesouhlasu pracovníky JP je třeba uvést, že v jazykověporadenských rozhovorech výrazně převažují souhlasná vyjádření (jsou pětikrát častější). To by se dalo do jisté míry vysvětlit obecnou, v konverzační analýze dobře popsanou preferencí k vyjadřování souhlasu (Sacks, 1987). Jako důležitější je však jeví volba komunikační strategie, již tazatelé volí v závislosti na svých znalostech. Tazatelé formulují v rámci svého dotazu návrh řešení především v situacích, kdy si jsou (poměrně) jisti řešením, a tak si chtějí jen ověřit jeho platnost (viz př. 62, ř. 86–87: *to je se spojovníkem; to je jasný; že?*). A jelikož je navrhované řešení většinou správné, mohou s ním pracovníci JP vyslovit souhlas.⁶⁶

Někdy pracovníci JP ve své odpovědi na dotaz nabídnou řešení, ovšem signalizují, že si jím nejsou zcela jisti, a proto si ho musí ověřit:

Př. 64 (tr. 4)

- 2 T: ((...)) můžete mi prosím poradit jak
3 je to s čárkama když budu mít větu, \wedge h naplněný jak plánovanými tak
4 neplánovanými akcemi stejně jako povinnostmi? \wedge h ee (0,4) naplněný jak
5 plánovanými čárka, tak neplánovanými? (0,3) \wedge h stejně
6 ja[ko kaž]dodenními?
7 P: [ano?]
8 (0,3)
9 T: jo? ((zasmání)) [\wedge h]
10 P: [ee]e já bych řekla že ano. \wedge h já to ještě zkusím ověřit
11 inten- v [[inter]]netové→
12 T: [[uhm,]]
13 P: →jazykové příručce

((...))

22 P: \wedge h my tam máme výklad k tomu: psaní čárky před stejně jako nebo podobně
23 jako, (0,7) \wedge h

((...))

42 P: eee čárka se tam bude psát;
43 (1)
44 P: před tím [stejně;]

rozhovoru zcela zásadní to, že volající uvádí dvě možné varianty zápisu, tedy vlastně poskytuje dva návrhy na řešení jazykového problému – k oběma se totiž vyjadřuje pracovnice JP.

⁶⁶ Tento závěr je v souladu s pozorováním Stiversové, Mondadové a Steensiga (2011, s. 14): „There also appears to be a norm that speakers should make assertions only when they have sufficient knowledge and rights to do so.“

Tazatelka pokládá konkrétní dotaz týkající se interpunkce (2–3), poté signalizuje přechod ke konkrétnímu případu (3) a následně ho prezentuje: *^h naplněný jak plánovanými tak neplánovanými akcemi stejně jako povinnostmi?* (3–4). Pak navrhuje řešení, když při další prezentaci problematické formulace značí, kde by (ne)měly být čárky: *^h ee (0,4) naplněný jak plánovanými čárka, tak neplánovanými? (0,3) ^h stejně jako každodenními?* (4–6). Do závěru její promluvy vstupuje pracovnice JP krátkou replikou: *ano?* (7), vzniká tedy překryv replik. „Vzhledem k tomu, že pracovnice JP promlouvá ještě před dokončením výpovědi navrhuující řešení a že částice *ano* byla pronesena se stoupavou intonací, lze se domnívat, že částice měla mít kontaktní funkci nebo jí mluvčí vybízela komunikační partnerku k pokračování. Tazatelka však tuto repliku vzhledem ke stoupavé intonaci interpretuje spíše jako nejistý souhlas s navrženým řešením, jak dokazuje její následující replika, v níž se ujišťuje ohledně řešení a doprovází tuto akci smíchem: *jo? ((zasmání))* (9). I tato interpretace je oprávněná, neboť pracovnice JP svou repliku pronáší až za místem, kde by v problematické formulaci potenciálně mohla být umístěna čárka.“ (Dvořáková, Dufek, 2022, s. 20) Na tazatelčin dotaz ověřující řešení reaguje pracovnice JP s určitou mírou nejistoty, jak naznačuje hezitace a užití slovesa v 1. osobě singuláru kondicionálu: *eee já bych řekla že ano.* (10). Pracovnice JP zde nabízí tzv. **předjímané řešení**, jehož správnost si musí ověřit. Pro ověření řešení mohou pracovníci JP využít různé zdroje – mohou požádat o konzultaci kolegy přítomné v JP nebo se pokusit dohledat informaci v dostupných internetových či tištěných zdrojích. V tomto konkrétním případě přistupuje pracovnice JP k vyhledávání v Internetové jazykové příručce (10–11, 13). Chce si ověřit, jaká jsou pravidla pro psaní čárky před výrazem *stejně jako*: *^h my tam máme výklad k tomu: psaní čárky před stejně jako nebo podobně jako, (0,7) ^h (22–23),⁶⁷* a po seznámení s výkladem předkládá finální řešení: *eee čárka se tam bude psát;* (42). Pomocí tvaru futura zde signalizuje jistotu, která jí při prezentaci předjímaného řešení chyběla – pomocí volby jazykových prostředků tedy signalizuje odlišný epistemický postoj.⁶⁸ „Když recipientka po dobu jedné vteřiny nereaguje, mluvčí upřesňuje svou odpověď: *před tím stejně;* [44]. Předchozí výpověď lze totiž potenciálně interpretovat dvěma způsoby. Jelikož se mluví o čárce (nikoliv o čárkách), není zcela jasné, kde má být umístěna. Potenciálně by mohla být v celé formulaci jediná čárka (před slovem *tak*). Výpověď však lze interpretovat také jiným způsobem, a to že čárka bude

⁶⁷ Všimněme si, že mluvčí používá v souvislosti s Internetovou jazykovou příručkou zájmeno *my*, spojuje tedy kolektiv autorů příručky s kolektivem JP – podobně jako to činí mluvčí v tr. 15 (viz př. 49).

umístěna (také) před výrazem *stejně jako*. Tato interpretace se jeví jako pravděpodobnější s ohledem na předcházející vloženou sekvenci, věnovanou vyhledávání výkladu o psaní čárky před spojeními *stejně jako* a *podobně jako*. Z tazatelčiny repliky v překryvu: *i před tím stejně?* [45] vyplývá, že sdělení interpretuje tak, jak její komunikační partnerka zamýšlela.“ (Dvořáková, Dufek, 2022, s. 22)

Ve výkladu o strukturních jednotkách poskytujících řešení jsem se zaměřila na identifikaci strukturních jednotek, které lze považovat v odpověďových replikách pracovníků JP za nejzásadnější, neboť obsahují informaci, o níž volající žádá, a v důsledku toho odstraňují jeho vědomostní deficit tematizovaný v dotazu. Zcela výjimečně pracovníci JP produkovali odpověď bez strukturní jednotky z této kategorie, a to v situacích, které se nějak odchýlily od běžného průběhu rozhovoru, např. když došlo k nedorozumění, na co se tazatelka ptala (viz tr. 11, ř. 153–173), nebo když tazatelův dotaz hraničil se stížností (viz tr. 1, ř. 33–47).

Zodpovězením dotazu pracovníci JP potvrzují svůj vyšší epistemický status. Jak však naznačil poslední příklad 64, pracovníci JP nejsou vždy s to okamžitě a s jistotou dotaz zodpovědět, a proto během telefonických konzultací často nahlížíjí do odborné literatury, pracují s internetovými zdroji, případně se též radí o řešení se svými kolegy. Reflexi práce s různými informačními zdroji během telefonické konzultace se proto věnuje následující výklad.

5.2.2.1.2 Strukturní jednotky reflektující práci se zdroji

Nedílnou součástí jazykového poradenství je práce s různými zdroji, ve zkoumaném souboru dotazů byla tematizována v necelé čtvrtině případů. Ve skutečnosti však pracovníci JP využívají různé zdroje častěji, avšak tato činnost není v jazykověporadenských rozhovorech vždy explicitně přiznána. Pracovníci JP mohou začít vyhledávat či ověřovat odpovědi již během pokládání dotazu, což je do jisté míry umožněno komplexní podobou dotazů – jelikož se dotazovací repliky tazatelů zpravidla neomezují na samotný konkrétní dotaz, je možné provést (část) vyhledávání již během repliky komunikačního partnera. Svou roli jistě hraje i zkušenost s jazykovým poradenstvím, na jejímž základě mohou pracovníci JP někdy již během formulování dotazu tazatelem odhadnout, co konkrétně by ho mohlo zajímat. Na druhou stranu se pracovníci JP prací se zdroji ani nijak netají, zvláště předpokládají-li, že

⁶⁸ Tato ukázka tedy dokládá, že znalosti, ale i jejich prezentace se mohou během interakce vyvíjet (Mondadová, 2011).

vyhledávání zabere delší dobu. Sdělovanou reflexi práce se zdroji lze dobře ilustrovat na následující ukázce:

Př. 65 (tr. 11)

- 3 T: ((...)) ^h ee jakého původu je;
4 jesli je jméno macner; ((Matzner)) macner, psáno em a: té zet en er ^h
5 jesi je židovské půvo- původu nebo českého původu;
6 (1,3)
7 P: [no podívám]
8 T: [neni to ži]dovské jme-
9 (0,7)
10 P: podívám se do:[:]→
11 T: [no]
12 P: →ee do chytré knížky; ale pochybuju o to[[m že]]::,
13 T: [[ano]]
14 (0,2)
15 P: tam něco takovéhohle bude napsáno. že ta onomastika neřeší ta jména
16 podle pů- () je německé; že jo ^h ee t- to se tam dozvíme; že je
17 [jako]::
18 T: [hm]
19 (0,2)
20 P: eee
21 T: ano.
22 P: eee ee (0,7) původu německého;
23 T: =no; to je jasné; že to je původu německého; ale ee to vypadá na
24 židovské meno? ^h hmm
25 P: =no jasně. ale ten ee lingvistika to: dokáže říct z pohledu na jako na
26 ten jazyk. (0,4) z kte[rého]→
27 T: [ano.]
28 P: →to po[[chází]]
29 T: [[a vy to]] můžete zjistit? ^h
30 P: eee doufám. ee podívám se do chytrých knížek, které vy[světlují]→
31 T: [uhm,]
32 P: →původ přímení,
33 (1,1)
34 T: ano,
35 (1)
36 P: a tam by to mělo být napsáno; (0,5) ono jich je víc, já sem začal tou
37 nejzákladnější podívám se jestli to tam bude; když tak pudu do těch
38 (0,8) specializovanějších tak chvíličku vydržte; já už sem si nalistoval
39 em, ((m)) a už to hledám,
40 (22)
41 P: tak tady je to tady, (0,7) je to:: je tady uvedeno že to pochází ze
42 středohornoněmeckého obecného jména mace ((Matze)) které znamená rohož;
43 (0,6) takže mat→
44 T: [ano.]
45 P: →[mac]ner psáno té zet (0,5) je výrobce rohoží.

Volající pokládá konkrétní dotaz, týkající se původu příjmení *Matzner* (3–4, 6). Do dotazu vkládá doplňující informace, když pomocí hláskování příjmení upozorňuje, že se vyslovovaná a psaná forma jména odlišují (5).

Po dokončení konkrétního dotazu nastává pauza o délce 1,3 vteřiny. Po ní se ujímají slova oba komunikanti zároveň. Tazatelka začíná formulovat (pravděpodobně) specifikovaný dotaz: *neni to židovské jme-* (8), a pracovník JP zase **popis činnosti**, jenž má podobu popisu

dalšího postupu při zodpovídání dotazu: *no podívám* (7). Oba mluvčí se krátce odmlčují a poté promlouvá pracovník JP, opakuje část své repliky a dále ji rozvíjí: *podívám se do:: ee do chytré knížky*; (10, 12).⁶⁹ Komunikant tím naznačuje, že v danou chvíli sice nemůže poskytnout tazatelce řešení, ale že ho dohledá (nebo se o to aspoň pokusí) a že se této aktivitě bude věnovat nyní – tím vším předchází problémům v interakci, které by mohly vzniknout v důsledku absence řešení. V této interakci mluvčí nespecifikuje, do které publikace se chystá nahlédnout, v telefonických hovorech s JP jsem však zaznamenala různou míru konkretizace pojmenování využívaných zdrojů, od zde zmíněného generického pojmenování „chytrá knížka“ přes uvedení typu příručky (viz tr. 7, ř. 8, 10: *já se podívám jestli to uvádějí <i slovníky;>*) po sdělení přesného názvu zdroje (viz tr. 4, ř. 10–11, 13: *^h já to ještě zkusím ověřit inten- v internetové jazykové příručce*).

Po popisu postupu sděluje pracovník JP tazatelce **předjímaný výsledek** hledání: *ale pochybuju o tom že::, tam něco takovéhohle bude napsáno*. (12, 15). Vyjadřuje tedy obavy, zda se mu podaří najít uspokojivou odpověď na položený dotaz, a zdůvodňuje je informací o vymezení oblasti (ne)zájmu lingvistické disciplíny onomastiky: *že ta onomastika neřeší ta jména podle pů-* (15–16).⁷⁰ Tento komentář však nedokončuje, místo toho představuje jednak předjímané řešení: *je německé; že jo* (16), jednak další předjímaný výsledek hledání: *^h ee t-to se tam dozvíme; že je jako::* (16–17), *eee ee (0,7) původu německého*; (22). Hezitace a pauzy naznačují, že se během své promluvy věnuje vyhledávání v knize. Volající na několika místech produkuje kontaktní slova a zvuky (13, 18, 21), signalizuje, že věnuje komunikačnímu partnerovi svou pozornost. Větší reakci z její strany si vyžádá až informace o německém původu příjmení, tazatelka upozorňuje, že jí pracovník JP sděluje, co je očividné, co už sama ví: *no; to je jasné; že to je původu německého*; (23), a tedy že neodstranil její vědomostní deficit. Navíc lze z tónu jejího hlasu vyčíst určitou míru nespokojenosti. Jelikož se jí nedostalo požadované informace, znovu se snaží uplatnit své právo na její získání, a to zopakováním (původně nedokončeného) specifikovaného dotazu: *ale ee to vypadá na židovské meno?* (23–24). Pro pracovníka JP z toho vyplývá interakční povinnost informaci poskytnout (viz Stiversová, Mondadová, Steensig, 2011). Dotyčný

⁶⁹ Popis postupu se nemusí nutně vázat jen k práci s odbornými zdroji, nicméně právě v tomto kontextu její pracovník JP užívají zcela běžně. Jediný odlišný doklad jsem zaznamenala v tr. 35 v souvislosti se zápisem konkrétního případu: *ee já si napíšu tu větu.*; (ř. 19).

⁷⁰ Zajímavý je zde přechod od „chytrých knížek“ k pojmenování úzce zaměřené lingvistické disciplíny – onomastiky. Mluvčí měl chytrými knížkami na mysli zřejmě onomastické publikace, avšak laikovi neznalému dané disciplíny (či dokonce její existence) může být tato souvislost zastřena. Na druhou stranu přechod mezi danými pojmy v interakci s touto konkrétní tazatelkou žádné komunikační obtíže nezpůsobil. Lze tedy předpokládat, že je tazatelce zaměření zmíněné lingvistické disciplíny známo nebo že dokázala identifikovat souvislost mezi danými pojmy na základě promluvového kontextu.

nejprve vyjadřuje pochopení (*no jasně.*; 25) a pak pokračuje v replice dalším komentářem k omezení předmětu zájmu lingvistiky: *ale ten ee lingvistika to: dokáže říct z pohledu na jako na ten jazyk. (0,4) z kterého to pochází (25–26, 28)*. Signalizuje tak, že jeho možnosti dostat závazku jsou limitované. Produkce této modifikované odpovědi (*transformative answer*; Stiversová, 2022) mu navíc umožňuje vyhnout se přímé odpovědi na položenou otázku, na niž (aspoň zatím) nezná odpověď. Jak poznamenává Stiversová (2022, s. 167–168), „[w]hen question recipients shift the focus of their answers away from a questioner’s focus, they actively resist this dimension of the questioner’s agenda. However, the way they do it is close enough to the questioner’s project to still have it understood as an answer. In general, these are disaligning shifts, but they also allow recipients to avoid even more extreme disaligning actions such as refusing to answer.“ Recipientka reaguje navazujícím dotazem: *a vy to můžete zjistit? ^h (29)*. Pracovník JP vyslovuje zdráhavý souhlas: *eee doufám. (30)*, následovaný zopakováním popisu postupu: *podívám se do chytrých knížek, (30)*, po němž zaznívá specifikující komentář k obsahu zmíněných knih: *které vysvětlují původ přímení, (30, 32)*. I během této repliky využívá tazatelka kontaktní prostředky (31, 34). Po vteřinové pauze pracovník JP předjímá výsledek hledání (*a tam by to mělo být napsáno;; 36*), ale také komentuje existenci většího množství relevantních knih (*ono jich je víc,; 36*). Výpovědi, v nichž pracovníci JP poskytují bližší informace k využívaným zdrojům (tyto informace se zpravidla týkají odborné literatury, v analyzovaném rozhovoru však i lingvistické disciplíny), řadím k druhu strukturních jednotek nazvanému **komentář ke zdroji**.

V návaznosti na informaci o větším množství relevantních knih pracovník JP znovu popisuje svou činnost – postup, který pro hledání zvolil a který hodlá aplikovat v případě neúspěšného hledání: *já sem začal tou nejzákladnější podívám se jestli to tam bude; když tak puđu do těch (0,8) specializovanějších (36–38)*. Poté žádá komunikační partnerku o trpělivost: *tak chvíličku vydržte; (38)* a popisuje svou aktuální činnost: *já už sem si nalistoval em, ((m)) a už to hledám, (38–39)*. Jelikož se mluvčí účastníci se telefonického hovoru navzájem nevidí, nemohou monitorovat své neverbálně-nevokální projevy (včetně navazování, udržování a přerušování očního kontaktu). Popis neverbálně-nevokálního jednání pomáhá tento informační deficit kompenzovat a udržovat tak plynulý průběh rozhovoru. Část repliky představená v tomto odstavci navíc obzvlášť pěkně ilustruje, jak jsou simultánně probíhající aktivity telefonování a vyhledávání informací koordinované (Mondadová, 2011).

Po ukončení repliky následuje 22 vteřin dlouhá pauza, během níž pracovník JP hledá v odborné literatuře potřebnou informaci. Povšimněme si, že v souvislosti s hledáním odpovědi se pracovník JP uchýlil ve vztahu ke komunikační partnerce ke dvěma

komunikačním strategiím, které se v jazykověporadenských interakcích běžně objevují. Nejprve se snažil udržovat s ní kontakt – popisoval postup hledání, produkoval několik komentářů ke zdroji a předložil předjímané řešení. Tazatelka na tuto snahu reagovala adekvátním způsobem, tj. kontaktovými prostředky (a v jednom případě navazujícím dotazem). Později, pravděpodobně aby se mohl lépe soustředit na hledání, přešel mluvčí k další strategii – požádal tazatelku o vyčkání: *tak chvíličku vydržte*; (38). Ta jeho žádosti vyhověla (jak to tazatelé dělávají), o čemž svědčí dlouhá pauza, po níž se slova znovu ujímá pracovník JP, aby komunikační partnerce sdělil **výsledek** hledání: *tak tady je to tady, (0,7) je to.: je tady uvedeno že to pochází ze středohornoněmeckého obecného jména mace ((Matze)) které znamená rohož; (0,6) (41–42), jenž se překrývá s řešením: takže mať macner psáno té zet (0,5) je výrobce rohoží. (43, 45).*

Hledání potřebných informací však nemusí být vždy úspěšné, jak lze doložit na dalším příkladu:

Př. 66 (tr. 7)

- 3 T: ((...)) jaký by byl
4 ženský protějšek ke slovu dřevorubec.
5 (0,9)
6 P: dřevorubkyně.
7 (1,4)
8 P: já se [podivám jestli to u]vádějí→
9 T: [dřevorubkyně.]
10 P: →<i slovníky;> nebo jestli to tam nemají,
11 T: =uhm.
12 ((cvaká[ní klá]vesnice))
13 T: [tak jo.]
14 P: ^h uh uh uhmmmm
15 (4,5)
16 ((cvakání klávesnice))
17 (2,7)
18 ((cvakání klávesnice))
19 (5,4)
20 ((cvakání klávesnice))
21 (1,6)
22 ((cvakání klávesnice))
23 (5,2)
24 P: ne. tak ve slovnících to nenacházím;
25 (0,8)
26 P: ale; eee (0,5) je to prostě: utvořeno tou příponou pro (0,4) přechýlení
27 do ženského rodu yně, (0,4) jako máte vědec vědkyně dřevorubec
28 dřevorubkyně;
29 (1,4)
30 T: hm (0,4) dobře. ((...))

Volající pokládá konkrétní dotaz ohledně přechýlené podoby apelativa *dřevorubec* (3–4), pracovnice JP mu po krátké pauze sděluje řešení *dřevorubkyně* (6). Následně po krátké

pauze popisuje další postup, chce si odpověď ověřit v odborné literatuře: *já se podívám jestli to uvádějí <i slovníky;> nebo jestli to tam nemají?* (8, 10). Tazatel mezitím v překryvu replik přijímá prezentované řešení skrze jeho zopakování (9) a na popis další činnosti pracovníce JP reaguje kontaktním *uhm.* (11) a poté i explicitním (byť tichým) souhlasem: *tak jo.* (13).

Mezitím se pracovníce JP pouští do vyhledávání na počítači, jak naznačuje zachycený zvuk cvakání klávesnice (12). Navíc komunikantka v rané fázi vyhledávání odpovědi produkuje kontaktní zvuk, pomocí kombinace krátkých *uh uh* a protaženého *uhmmm* (14) signalizuje, že věnuje svou pozornost práci se zdroji. Během dalšího procházení on-line slovníků se však zdržuje dalších neverbálně-vokálních či verbálních projevů a ani tazatel se nepokouší ujmout se slova či se jinak zvukově projevit. Souhlasil totiž s vyhledáváním odpovědi, které vzhledem k mlčení pracovníce JP a slyšitelnému cvakání klávesnice nebylo dosud ukončeno. Tato interakce tedy dokládá, že pracovníci JP nemusejí vždy udržovat rozhovor s tazatelem během práce se zdroji ani ho explicitně žádat o vyčkání na odpověď.⁷¹

Následně se slova znovu ujímá komunikantka, aby volajícímu sdělila výsledek hledání: *ne. tak ve slovnících to nenacházím;* (24). Nemůže tedy opřít svou odpověď o tento zdroj, ovšem jelikož chce řešení nějak podložit, uchyluje se ke slovtvornému rozboru (*je to prostě: utvořeno tou příponou pro (0,4) přechýlení do ženského rodu yně, (0,4) jako máte vědec vědkyně dřevorubec dřevorubkyně;*; 26–27). Tazatel pak na začátku repliky odpověď přijímá (30).

Pokud si pracovník JP není jist řešením (protože se mu nepodaří dohledat potřebné podklady v dostupných zdrojích, protože jsou nalezené informace v rozporu s jeho intuicí apod.), může požádat o konzultaci některého z pracovníků JP, přítomných na pracovišti:

Př. 67 (tr. 23)

- 8 T: ((...)) ať ať nebo. ^h čárka před nebo jesli je v tomto případě. zdá
9 se mi to trošičku ^h jiný ^h než sem zvyklý. ((...))

((...))
- 21 T: ((...)) ^h rovněž čas
22 potřebný na vyplnění dotazníku bývá schodný, ^h ee ať už se ptáme
23 respondentů, jak často prožili například zlost v minulém týdnu, ^h nebo
24 v minulém roce, na obě otázky odpoví dotázaný zhruba stejně rychle
25 (1,2)
26 P: ((...))

⁷¹ Jak uvádějí Vaajalová, Arminen a De Rycker (2013, s. 147), v institucionální komunikaci není multi-tasking ničím neobvyklým. Například v hovorech se záchrannou službou musí operátorky zadávat relevantní údaje do interního systému a v takových chvílích věnují volajícím méně pozornosti.

((...))

- 27 P: já to tady mám zaznamenáno dobře, ^h ale já eh to zkonzultuju s eh eště
28 s kolegyní jestli eh má z toho stejný dojem. >>protože ta věta skutečně
29 se mi zdá že není syntakticky v pořádku jo?<< vydržte chvíličku.
30 (0,5)
31 T: no, já taky.
32 (66)
33 P: haló?
34 (1,2)
35 T: ano [ano;]
36 P: [eh no] tak já jsem ještě to pro jistotu teda konzultovala
37 s kolegyní; a ta mi skutečně potvrdila že t: to není jenom ůmůj dojem
38 že ta ^h věta je skutečně syntakticky není v pořádku; protože to nebo;
39 které tam je, se nevztahuje k tomu ať, ono se vztahuje k tomu ^h
40 v minulém týdnu nebo v minulém roce. ((...))

Tento příklad se skládá ze tří částí, mezi nimiž je s ohledem na čtenáře vždy vypuštěna část interakce. První dva úseky rozhovoru se věnují seznámení s jazykovým problémem, ve třetím úseku je pozornost věnována hledání řešení. V úvodu interakce tazatel prezentuje kategorii dotazu (8) a pokládá konkrétní dotaz: *^h čárka před nebo jestli je v tomto případě.* (8). Následně provádí legitimizaci svého dotazu: *zdá se mi to trošičku ^h jiný ^h než sem zvyklý.* (8–9). O něco později, v návaznosti na žádost pracovnice JP, opakuje konkrétní případ: *^h rovněž čas potřebný na vyplnění dotazníku bývá schodný, ^h ee ať už se ptáme respondentů, jak často prožili například zlost v minulém týdnu, ^h nebo v minulém roce, na obě otázky odpoví dotázaný zhruba stejně rychle* (21–24).

Později se pracovnice JP rozhodne využít při řešení daného jazykového problému pomoci přítomné spolupracovnice, a proto sděluje tazateli popis dalšího postupu: *ale já eh to zkonzultuju s eh eště s kolegyní jestli eh má z toho stejný dojem.* (27–28). Užitím výrazu *kolegyně* signalizuje, že o konzultaci požádá další členku JP, tedy osobu s náležitou erudicí a zkušenostmi, taktéž se věnující jazykovému poradenství. Při posuzování (této konkrétní) věty ze syntaktického či stylistického hlediska se totiž nemůže účastnice telefonického rozhovoru opřít o písemné zdroje, může uplatnit pouze svou jazykovou intuici a zkušenost. Konzultace s kolegyní jí pomůže zmenšit míru subjektivity odpovědi, ověřit její správnost či ji doplnit. Pracovnice JP pak pokračuje v replice v rychlejším řečovém tempu sdělením hodnocení formulace, které zde zároveň slouží jako zdůvodnění pro konzultaci: *>>protože ta věta skutečně se mi zdá že není syntakticky v pořádku jo?<<* (28–29). Poté mluvčí žádá tazatele o vyčkání (29). Tazatel vyjadřuje souhlas s hodnocením (*no, já taky.*; 31). K potřebě konzultace se nevyjadřuje, tedy ani nic nenamítá, a tak jeho komunikační partnerka odkládá sluchátka a odchází se poradit.

Pracovnice JP se vrací po více než minutě. Nejprve obnovuje kontakt (*haló?; 33*), tazatel ho potvrzuje (35). Následně komunikantka navazuje na předchozí průběh rozhovoru, uvádí, že dodržela postup: *eh no tak já jsem ještě to pro jistotu teda konzultovala s kolegyní; (36–37)*. Poté volajícímu sděluje výsledek konzultace, jímž je potvrzení původního hodnocení: *a ta mi skutečně potvrdila že t: to není jenom „můj dojem“ že ta \wedge h věta je skutečně syntakticky není v pořádku; (37–38)*, a navazuje na něj zdůvodněním tohoto hodnocení: *protože to nebo; které tam je, se nevztahuje k tomu ať, ono se vztahuje k tomu \wedge h v minulém týdnu nebo v minulém roce. (38–40)*.

Analýzy v této části ukázaly, jak je v jazykověporadenské praxi důležitá nejen samotná práce se zdroji, ale i její explicitní reflexe v interakcích s tazateli. Pracovníci JP nejsou vždy s to zodpovědět jazykový dotaz okamžitě či s jistotou, a proto při své práci využívají různé informační zdroje. I během zjišťování potřebných informací však udržují kontakt s volajícím nebo aspoň předem avizují své odmlčení, aby volající nenabyl dojmu, že došlo k nějakému komunikačnímu či technickému problému.

Za povšimnutí také stojí, že tazatelé zjevně neočekávají, že se jim dostane okamžité odpovědi. Potřebu vyhledávání informací, konzultace s kolegy ani samotnou práci se zdroji běžně explicitně nehodnotí, ochotně vyčkávají na výsledek. Tazatelka z př. 65 se dokonce ptá, zda může pracovník JP požadovanou informaci vůbec zjistit (ř. 30). Sice mohu na základě osobní zkušenosti z JP konstatovat, že tazatelé někdy vyjadřují překvapení, když pracovník JP nedokáže zodpovědět dotaz ihned, ale tyto situace jsou naprosto ojedinělé.

5.2.2.1.3 Strukturní jednotky podporující či odmítající řešení

Při konzultaci jazykového problému se pracovníci JP neomezují na pouhé sdělení řešení (případně též jeho hledání), ale běžně ho také vysvětlují, zdůvodňují či komentují v závislosti na tom, co je obsahem dotazu a jaké informace mohou tazatelům poskytnout.⁷² Podobně se také vyjadřují k řešením, která prezentují tazatelé ve svých dotazech. Strukturní jednotky, které pracovníci JP za tímto účelem produkují, nazývám strukturními jednotkami

⁷² Tazatelé navíc od pracovníků JP očekávají, že zvolené řešení nějak obhájí. Lze to ilustrovat na části repliky korektora, jenž v rámci vyjednávání struktury rozhovoru navrhoval, aby komunikační partnerka od této praxe upustila: *já toho mám nějak trošku to, (0,3) není toho nejmíň já sem jenom takhle. dívejte, já vám prostě jenom řeknu, a (ee) bez jakéhokoliv objasňování; protože já vás nechci zdržovat; nechci dávat š- chci dát šanci ostatním. (tr. 15, ř. 51–54)*.

podporujícími či odmítajícími řešení. Jejich základ tvoří prezentace různých **argumentů**.⁷³
Výběr těchto argumentů je přitom závislý především na obsahu dotazu:

Př. 68 (tr. 33)

- 1 T: ((...))já bych se chtěla zeptat ee když je v inzerátu napsáno ^h
2 specialista a chceme tam dát ee i genderovou vyváženost a dáme
3 specialistku, ^h bude to specialis závorka t ka anebo specialista
4 lomeno ka.
5 P: ^h ani jedno ani druhé.
6 (1,1)
7 P: mělo by tam být specialista (0,5) a lomítka specialistka. (0,6) tady
8 bohužel to není tak jednoduché jako když máte třeba ^h učitel učitelka,
9 tak tam stačí opravdu uči[te]l→
10 T: [hm]
11 P: →lomítka ka. ^h nebo do závorky [[ka.]]→
12 T: [[ja]]sně.
13 P: →^h ale jakmile tady ^h ehm (0,6) eeeee (0,3) ((mlasknutí)) (0,2) je
14 u toho slova specialista koncové a, ^h které se musí odstranit, (0,4) a
15 vy tam nemůžete mít ee jako (0,6) kdyby se [vyho-]→
16 T: [hm,] jasně;
17 P: →vynechala a pak dala tka, ^h tak to je je nesmyslné. takže (0,6) je
18 nu[tné o- zopakovat;]
19 T: [jasně, dycky jakoby:] ee přesně podle toho jak se dělí slovo. (0,3)
20 po slabikách.

Rozboru části této ukázky jsem věnovala již v př. 63. Na tomto místě tedy pouze krátce připomenu, že volající nejprve popisuje jazykový problém – zápis názvu pracovní pozice v mužském a ženském rodě (1–3) a v konkrétním dotazu nabízí dvě varianty řešení (*^h bude to specialist závorka t ka anebo specialista lomeno ka.*; 3–4). Komunikační partnerka reaguje odmítnutím obou způsobů zápisu (5) a po pauze o délce 1,1 vteřiny doplňuje jiné řešení (*mělo by tam být specialista (0,5) a lomítka specialistka.*; 7). Předjímá tak tazatelčin hypotetický navazující dotaz – patrně předpokládá, že když oba způsoby zápisu odmítla, tazatelku bude dále zajímat, jak jinak by měla daný jazykový problém vyřešit. Vzhledem k tomu, že tazatelka ve svém dotazu prezentovala dvě řešení, zjevně očekávala, že jedno z nich bude správné – a že ho bude moci následně aplikovat ve svém textu.

⁷³ Argumentaci v jazykověporadenských rozhovorech se podrobně věnoval Kopecký (2022).

Poté, co pracovnice JP sdělí správné řešení zápisu *specialista/specialistka* (7), přistupuje k jeho hodnocení (*tady bohužel to není tak jednoduché*; 7–8) ve srovnání s řešením uplatňovaným na jiný typ slov (*jako když máte třeba ^h učitel učitelka*; 8). Uvádí tedy příklad, na nějž lze aplikovat řešení navrhovaná tazatelkou (*tak tam stačí opravdu učitel lomítka ka. ^h nebo do závorky ka.*; 9, 11). Pracovnice JP tedy nenabízí jen správné řešení konkrétního jazykového problému, ale též se vyjadřuje k variantám řešení prezentovaným komunikační partnerkou a na příkladu ilustruje jejich náležité užití. Její replika dále pokračuje představením (části) zjednodušeného pravidla, které se vztahuje k diskutovanému jazykovému prostředku: *ale jakmile tady ^h ehm (0,6) eeeee (0,3) ((mlasknutí)) (0,2) je u toho slova specialista koncové a, ^h které se musí odstranit*, (13, 14), a zhodnocením chybné aplikace daného pravidla na tazatelčin případ: *a vy tam nemůžete mít ee jako (0,6) kdyby se vyho- vynechala a pak dala tka, ^h tak to je je nesmyslné*. (14–15, 17). Na konci repliky pak mluvčí připomíná a zároveň reformuluje správné řešení: *takže (0,6) je nutné o-zopakovat*; (17–18).⁷⁴

Během této repliky produkuje volající zvuky i výrazy kontaktu a porozumění (*hm a/nebo jasně*; 10, 12, 16, 19). Později dochází k překryvu replik, když si komunikantka ověřuje, zda pravidlo správně pochopila, jeho přeformulováním: *dycky jakoby: ee přesně podle toho jak se dělí slovo. (0,3) po slabikách*. (19–20).⁷⁵

Další druhy strukturních jednotek podporujících řešení lze nalézt v následující ukázce:

Př. 69 (tr. 7)

- 3 T: ((...)) jaký by byl
 4 ženský protějšek ke slovu dřevorubec.
 5 (0,9)
 6 P: dřevorubkyně.
 7 (1,4)
 8 P: já se [podívám jestli to u]vádějí→
 9 T: [dřevorubkyně.]
 10 P: →<i slovníky;> nebo jestli to tam nemají,
 ((...))

⁷⁴ Zopakování řešení (byť třeba jinými slovy) na konci odpovědi slouží pracovníkům JP jako signalizace jejího ukončení, opakováním řešení totiž mluvčí naznačují, že nic dalšího již nechtějí k jazykovému problému sdělovat. Platí tedy, co konstatoval Liddicoat (2007, s. 286): „[A] unit of talk is possibly complete, not because of the possible completion of a TCU, but because of the possible completion of a recognizable activity.“ V případě jazykověporadenské interakce je touto aktivitou na straně pracovníků JP poskytnutí řešení, případně též jeho podpora založená na argumentaci. Navíc někdy pracovníci JP využívají před zopakováním řešení signál pro shrnutí (*summary maker*; Kellyová, 2001, s. 77), typicky výraz *takže* (viz ř. 17). Pracovníci JP opakují řešení zejména tehdy, když v jejich odpovědi zazní (v rámci širšího výkladu k jazykové problematice) i jiné řešení, než jaké má být aplikováno na daný konkrétní případ. Opakování řešení se může objevit také po strukturní jednotce podporující řešení, zvláště je-li většího rozsahu. Naopak krátké odpovědi žádnou ukončovací strukturní jednotku nepotřebují (viz odpověď v tr. 10, ř. 29: *ano měla je to tam stupňovací*).

⁷⁵ Viz též *formulations* (Deppermann, 2011) a laická pravidla (Mžourková, 2022).

24 P: ne. tak ve slovnících to nenacházím;
 25 (0,8)
 26 P: ale; eee (0,5) je to prostě: utvořeno tou příponou pro (0,4) přechýlení
 27 do ženského rodu yně, (0,4) jako máte vědec vědkyně dřevorubec
 28 dřevorubkyně;
 29 (1,4)
 30 T: hm (0,4) dobře. ((...))

Vzhledem k tomu, že část tohoto rozhovoru byla analyzována již v př. 48 a 66, zde pouze krátce uvedu, že se volající dotazuje na přechýlenou podobu slova *dřevorubec* (3–4) a komunikační partnerka doporučuje řešení *dřevorubkyně* (6). Poté se pracovnice JP snaží ověřit svou odpověď ve slovnících (8, 10), ovšem neúspěšně (24). Jelikož nemůže řešení opřít o tyto zdroje, poskytne tazateli (aspoň) analýzu jazykového prostředku, v tomto případě slovotvornou: *ale; eee (0,5) je to prostě: utvořeno tou příponou pro (0,4) přechýlení do ženského rodu yně, (26–27), a doplní ji analogií: jako máte vědec vědkyně dřevorubec dřevorubkyně; (27–28)*. Implicitně tedy sděluje pravidlo pro tvoření přechýlených podob od slov zakončených na *-ec*.

Další argument dokládá tato ukázka:

Př. 70 (tr. 13)

4 T: ((...)) ^h eee když v textu používám rozkazovací způsob od slova
 5 vidět; jako viz vizte vizme; ^h chtěla bych se zeptat jestli: ^h eeee
 6 je běžný; i pro to množný číslo používat eee pouze viz
 7 (1,2)
 8 T: někde na internetu sem četla že už: jako je to tak ňá:k
 9 P: množné číslo ()
 10 T: ^h no právě eee místo vizte; jako ke čtenářům mluvit vizte; ^h použít
 11 (0,3) pouze viz; (0,4) já sem někde na internetu četla že už je to
 12 takové jako ustálené tak sem to chtěla ověřit.

((...))

23 P: ((...)) ^h skutečně:: v textech už je eee (0,7) to psaní viz
 24 ustáleno myslím si že se to snese i pokud se obracíte ^h ja- ke
 25 čtenářům jako v ňákém: mu celku skládajícimu se z více lidí ^h ale i tam
 26 můžete eee použít to vizte; to znamená to vizte ano:, eee lze použít, ^h
 27 a:le: viz: vi- viz také eee jak- není třeba se tomu úplně vyhýbat já→
 28 T: [já totiž konkrétně je to: jako že píšu: ^h]
 29 P: →[^h se s tím setkávám e v knihách a všude] ee celkem běžně; ((...))

Tazatelka představuje problematický jazykový prostředek (4–5) a pokračuje prezentací konkrétního případu: *jako viz vizte vizme; (5)*. Na něj pak navazuje konkrétním dotazem ohledně možnosti užití tvaru *viz* (5–6). Pracovník JP však po dobu 1,2 vteřiny neodpovídá,

a tak se znovu ujímá slova: *někde na internetu sem četla že už: jako je to tak ná:k* (8).⁷⁶ Následně hovoří pracovník JP (9), z nahrávky však nelze uspokojivě rekonstruovat jeho repliku.⁷⁷ Lze však předpokládat, že se ptal, zda tazatelčin dotaz pochopil správně, neboť tazatelka reaguje upřesněním dotazu: *^h no právě eee místo vizte; jako ke čtenářům mluvit vizte; ^h použít (0,3) pouze viz; (10–11)*. Repliku zakončuje legitimizací dotazu: *já sem někde na internetu četla že už je to takové jako ustálené tak sem to chtěla ověřit. (11–12)*.

V další části interakce pracovník JP nejen začíná odpovídat na dotaz, ale posléze také krátce řeší technické problémy, proto dále analyzuji až část repliky, během níž začíná odpovídat znovu (ř. 23 a dále). Nejprve souhlasí s informací o užívání jazykového prostředku: *^h skutečně.: v textech už je eee (0,7) to psaní viz ustáleno (23–24)*, na něj navazuje řešením jazykového problému ve formě hodnocení užití jazykového prostředku: *myslím si že se to snese i pokud se obracíte ^h ja- ke čtenářům jako v nějakém: mu celku skládajícimu se z více lidí (24–25)*. Jelikož se pracovníci JP snaží podávat co nejúplnější odpovědi, komunikant doplňuje i další možné řešení: *^h ale i tam můžete eee použít to vizte; (25–26)*. Poté shrnuje prezentované řešení: *to znamená to vizte ano.; eee lze použít, ^h a:le: viz: vi- viz také eee jak- není třeba se tomu úplně vyhýbat (26–27)*. Volající interpretuje shrnutí jako signál ukončení repliky, a proto vstupuje do hovoru (28). Dochází tak k překryvu, neboť pracovník JP ve své replice ještě pokračuje. Aby podpořil poslední zmíněné řešení, prezentuje tazatelce svou osobní zkušenost: *já ^h se s tím setkávám e v knihách a všude ee celkem běžně; (27–29)*.

Na příkladech ze tří rozhovorů jsem ukázala, že pracovníci JP využívají pro podporu řešení jazykových problémů různé argumenty, konkrétně pravidlo, příklad, analogii, analýzu, hodnocení a zkušenost. Vzhledem k zásadnímu vlivu obsahu dotazu na výběr argumentů není tento výčet úplný, ale pouze příkladový. S ohledem na stanovený cíl práce, jímž je popsat průběh rozhovorů, nepovažuji za důležité identifikovat všechny možné argumenty, nýbrž poukázat na jejich pestrost a roli při zodpovídání dotazů. Různé argumenty zazněly ve dvou pětinach všech odpovědí. Je však třeba doplnit, že za argument lze někdy považovat i jiné strukturní jednotky, např. výsledek hledání či tzv. podmínění (k tomu viz dále), pokud z nich pracovník JP vychází při formulaci řešení, a implicitně též např. souhlas s navrženým

⁷⁶ Zde nelze s jistotou určit, k jakému druhu strukturní jednotky tato výpověď patří, neboť replika mluvčí není úplná (viz její dokončení na ř. 11–12). Pouze je možné konstatovat, že tazatelka rozšiřuje svůj dotaz jako reakci na chybějící odpověď (viz Stiversová, 2022).

⁷⁷ První repliky pracovníka JP jsou tišší, pravděpodobně neměl dobře nastavený mikrofon – tento problém však brzo a rychle vyřešil (viz tr. 13, ř. 15–22). Relevantní část rozhovoru, na níž ilustruji další druh strukturní jednotky podporující řešení, je v tomto ohledu již zcela neproblematická.

vysvětlením. Nutno také dodat, že argumentace se může objevit i dále v rozhovoru – např. když se tazatel v navazujícím dotazu zeptá na odůvodnění řešení.

Za povšimnutí dále stojí, že pracovníci JP mnohdy využívají při zodpovídání jednoho dotazu více argumentů. Cílem pracovníků JP totiž mnohdy není pouze doporučit řešení, případně ho zdůvodnit, ale taktéž o něm komunikačního partnera přesvědčit. Argumenty navíc slouží „as a proof of the linguist’s expert competence and credibility, because the capacity to argue for an expert standpoint presupposes well-founded knowledge of the issue“ (Kopecký, 2022, s. 85). Pomocí argumentů tedy mluvčí upevňují svou epistemickou autoritu. O tom všem svědčí i následující ukázka. Tentokrát se však namísto detailní analýzy spokojme s pouhým konstatováním, že v tomto případě, kdy tazatelka nesignalizovala přesvědčivě přijetí řešení a vysvětlení (65, 67), které se opíralo o význam jazykového prostředku (55, 57, 59–60, 62), přikročila pracovnice JP k formulaci zcela odlišného argumentu (ze zvukové roviny jazyka; 69–71, 73, 75), jímž se jí konečně podařilo tazatelku o správnosti řešení přesvědčit (72, 74, 76, 78):

Př. 71 (tr. 4)

55 P: já bych to chápala jako ee slučovací spojení.
56 (0,7)
57 P: ^h [a ve chvíli]i→
58 T: [uhm,]
59 P: →kdy s- ee kdy to stejně jako nebo podobně jako je: prostředkem
60 slučova[cího spo]jení;→
61 T: [uhm,]
62 P: →tak čárku (0,2) píšeme. ^h
63 (0,7)
64 P: e[eee]
65 T: [aha,]
66 (0,5)
67 T: j:o,
68 (1,3)
69 P: ona eh (0,2) tam:: ^h vlasně když si tu větu i řekneme, tak (0,2) tam::
70 (0,3) ee uděláme takovou pauzu. (0,2) ^h v řeči před tím stejně; takže
71 to: eh je ně[co jiného; než než nějaké srovnání]→
72 T: [hmm, (0,2) (teď) tam, (esi) tam bude; jo]
73 P: →typu [[stejným]]→
74 T: [[jasně;]]
75 P: →způsobem jako; [a tak; ^h takže čárka tam bude stát.]
76 T: [jasně; no srovnání to není. spíš
77 (0,3)
78 T: no? jo. dobře; takže to bude, jak plánovanými; čárka, tak neplánovanými,
79 čárka stejně jako.
80 (0,6)
81 P: ano. (0,5) ano.
82 (0,4)
83 T: jo.
84 P: =přesně tak;
85 T: =dobře. (0,2) ůtak stačilo; ((...))

5.2.2.1.4 Strukturní jednotky identifikující jádro jazykového problému

Zhruba v osmině odpovědi pracovníci JP sdělovali komunikačním partnerům, kde leží jádro jazykového problému – co je třeba vzít při jeho řešení v potaz, z čeho vzniká (případně z čeho v rozporu s tazatelovým pohledem nevzniká) apod. Důležité přitom je, že při identifikaci jádra jazykového problému nevyjadřují produktoři příklon k určitému řešení, nepodporují ho ani nezamítají:

Př. 72 (tr. 16)

- 14 T: ee (takže) zaprvé, (0,3) () vidu, ee stav eh využívání nebo
15 využití otevřených dat; já bych se přikláněla k tomu využívání, ^h
16 P: ^h no ee tam zále[ží vyloženě na na významu]→
17 T: [nebo (v) je to v konkrétním]
18 P: →to- toho; že jo tak je tam ta jednorázovost a ta opakovanost ^h takže
19 pokud jde o to že ta data se využívají nějak ^h dlouhodobě opakovaně tak
20 bych rozhodně ee (0,2) mmm (0,4) ten (0,4) preferovala ten tvar
21 využívání.
22 (1,5)
23 T: dobře. ((...))

Tazatelka přistupuje k prvnímu dotazu (14), jež (pravděpodobně) zařazuje do kategorie problematiky slovesného vidu (14). Pak představuje konkrétní případ (*ee stav eh využívání nebo využití otevřených dat*; 14–15). Na něj navazuje návrhem řešení, přiklání se k tvaru *využívání* (15). Pracovnice JP v úvodu odpovědi identifikuje **jádro jazykového problému**: *^h no ee tam záleží vyloženě na na významu to- toho; že jo tak je tam ta jednorázovost a ta opakovanost* (16, 18). Na jeho základě představuje interpretaci významu (*takže pokud jde o to že ta data se využívají nějak ^h dlouhodobě opakovaně*; 18–19), z níž vychází při řešení: *tak bych rozhodně ee (0,2) mmm (0,4) ten (0,4) preferovala ten tvar využívání*. (19–21). Volající toto řešení po delší pauze přijímá (23).

5.2.2.1.5 Strukturní jednotky omezující platnost odpovědi

Při zodpovídání jazykových dotazů mluvčí v osmině případů signalizovali, že je jejich odpověď nějakým způsobem limitována. Vidět to můžeme na následujícím příkladu:

Př. 73 (tr. 8)

- 22 T: ((...)) když hovořím o strategických
23 plánech, ^h kde například budu mít v textu nebo n:a začátku ^h
24 například; jo: ? ruské síly; pomlčka; nová vize na rok dva tisíce
25 osmnáct; jesli za tou pomlčkou bude velké či malé písmeno; (0,4) ^h
26 když hovořím o () strategických plánech;

27 (0,7)
 28 P: ne ne; malé [tam ee]
 29 T: [>>teď budu mít napří]klad. jo, to je příklad.<< ruské síly
 30 pomlčka; nová vize na rok já nevim; (0,2) ^h
 31 P: ledaže [by to:]
 32 T: [já bych taky] za sebe psala malé ale
 33 (0,6)
 34 P: leda[že by to nová vize bylo:]→
 35 T: [nebo jak jak k tomu mám přistupovat]
 36 P: →samo o sobě vlastní méno; což nejspíš není; to jenom nějaké obecné
 37 označení [protože je nějaká→
 38 T: [což není;]
 39 P: →nová vize
 40 (1,3)
 41 P: no [takže tam pak to bude po té pomlčce]
 42 T: [je to prosím vás () nebo] jo
 43 (0,4)
 44 P: hmmm tam to po té pomlčce bu[de s malým písmenem]
 45 T: [s malým písmenem;]
 46 (1,6)
 47 T: dobře; ((...))

Volající uvádí doplňující informace ohledně zdroje jazykového prostředku (22–24), daný prostředek následně prezentuje jako konkrétní případ (*ruské síly; pomlčka; nová vize na rok dva tisíce osmnáct;*; 24–25). Její konkrétní dotaz se pak týká psaní velkého písmena na začátku přídavného jména *nová* (25). Poté tazatelka znovu uvádí, v jakém kontextu se spojení objevuje (26), zřejmě tomu tedy příkládá určitou důležitost.

Pracovník JP se slova ujímá po krátké pauze. Nejprve vyslovuje nesouhlas (*ne ne;*; 28), což je zajímavé vzhledem k tomu, že tazatelka nesdělovala preferenci řešení. Zdá se, že v tomto případě interferuje do odpovědi dlouhodobá zkušenost pracovníka JP – obecně lze říci, že tazatelé navrhuji psát velká písmena ve značné míře i tam, kde nejsou náležitá, a tak pracovník JP tento přístup ze zvyku odmítá. V souladu s tím pak doporučuje i řešení: *malé* (28). Ve své replice chce pokračovat, pravděpodobně některou ze strukturních jednotek podporujících řešení: *tam ee* (28), dostává se však do překryvu s tazatelkou a přenechává jí slovo. Tazatelka signalizuje přechod ke konkrétnímu případu (29–30), ten také opět prezentuje, byť neuvádí přesně jeho (v kontextu dotazu méně důležitou) část: *ruské síly pomlčka; nová vize na rok já nevim;* (29–30). Z tazatelčiny repliky by bylo možné vyvodit, že přeslechla řešení navržené komunikačním partnerem, této interpretaci však odporuje její další replika, v níž vyjadřuje svůj souhlas (32). Později projevuje nejistotu ohledně daného řešení, když pokládá navazující dotaz: *nebo jak jak k tomu mám přistupovat* (35).

Komunikant již sdělil tazatelce řešení (28), jež je založeno na interpretaci, že spojení *nová vize* není proprium. To lze vyvodit z jeho další repliky – naznačuje totiž, že pokud by se o proprium jednalo, bylo by řešení jiné: *ledaže by to:* (31), *ledaže by to nová vize bylo: samo*

o sobě vlastní méno; (34, 36). Původní řešení, jímž je doporučení malého písmene, je tedy doprovázeno strukturní jednotkou **podmínění**. Po něm následuje analýza jazykového prostředku, produktor dochází k závěru, že v tomto případě o proprium nejde: *což nejspíš není; to jenom nějaké obecné označení protože je nějaká nová vize* (36–37, 39). Tazatelka s touto interpretací v překryvu souhlasí, opakuje totiž relevantní část komunikantovy repliky, a navíc vynecháním slova *nejspíš* signalizuje vyšší míru jistoty: *což není*; (38). Po více než vteřinové pauze začíná pracovník JP opakovat řešení (41), dochází však k dalšímu překryvu replik, když tazatelka formuluje (pravděpodobně) navazující dotaz (42). Po další krátké pauze pracovník JP znovu opakuje řešení a tentokrát ho i dokončuje (44) – byť v překryvu replik, neboť řešení dokončuje i tazatelka (45). Ta pak po další pauze přijímá odpověď (47).

Odpověď pracovníka JP může být dále limitována nedohledatelností či nenalezením potřebných informací v dostupných zdrojích. Dokládá to následující ukázka:

Př. 74 (tr. 15)

- 204 T: ((...)) ee teďka jak se velmi často používá jinými slovy.
 205 jinými slovy, jazyková situace češtiny preskriptivní. za to jinými slovy
 206 je čárka?
 207 (1,5)
 208 P: ^h hmmm
 209 (1,3)
 210 T: nebo to bude stejně považované jako nicméně; nicméně jazyková situace
 211 češtiny je preskriptivní bez čárky;
 212 (1,2)
 213 T: takže tam je jiný[mi slovy;]
 214 P: [já bych] já bych se přikláníla k tomu řešit to bez
 215 toho (interpunkčního) znaménka; toto příručky vysloveně nepopisují ^h
 216 a:le řešila bych to bez té interpunkce;
 217 (0,8)
 218 T: dobře: ((...))

Volající začíná svůj několikátý dotaz na interpunkční čárku představením problematického jazykového prostředku (204), po němž prezentuje konkrétní případ: *jinými slovy, jazyková situace češtiny preskriptivní*. (205) a konkrétní dotaz: *za to jinými slovy je čárka?* (205–206). Pracovnice JP reaguje až po 1,5vteřinové pauze, delším kontaktovým zvukem (208) naznačuje, že přemýšlí. Po další pauze, kdy komunikantka stále nesděljuje řešení, formuluje tazatel navazující konkrétní dotaz: *nebo to bude stejně považované jako nicméně* (210), vedoucí k (implicitnímu) návrhu řešení (210–211). Když ani pak komunikantka neodpovídá, volající se znovu ujímá slova (213). Do jeho repliky však vstupuje pracovnice JP, a tak jí přenechává slovo. Ta sděljuje řešení: *já bych já bych se přikláníla k tomu řešit to bez toho (interpunkčního) znaménka*; (215) a ve své promluvě pokračuje upozorněním, že daná problematika není zachycena v odborné literatuře: *toto příručky vysloveně nepopisují* (215).

Mluvčí tedy může vzhledem k absenci potřebných informací nabídnout při řešení jazykového problému pouze svůj subjektivní (i když odborný) názor. Proto omezuje platnost své odpovědi skrze explicitně formulované **limity zdrojů**. Následně opakuje řešení: *a:le řešila bych to bez té interpunkce*; (216) a komunikační partner ho akceptuje (218).

Na dvou ukázkách jsem ilustrovala, jaké strukturní jednotky užívají pracovníci JP pro signalizaci omezené platnosti svých odpovědí. Užití těchto strukturních jednotek lze chápat jako projev orientace pracovníků JP na poskytování pravdivých a objektivních (nebo aspoň co neobjektivnějších) informací. Vstupuje-li do odpovědi faktor subjektivity, mluvčí to ve své promluvě signalizují.⁷⁸ Kromě výše zmíněných strukturních jednotek užívají též vhodné jazykové prostředky, jako jsou např. epistemické výrazy (pravděpodobný *je právě ten ee vliv cizího jazyka*; nejspíš *angličtiny*; tr. 1, ř. 30–31; >>v tomto případě si myslím že de i o<< *generační záležitost*; tr. 1, ř. 61) či kondicionál (*to bych čárkami neoddělovala*; tr. 15, ř. 195; *já bych se přikláněla k tomu řešit to bez toho (interpunkčního) znaménka*; tr. 15, ř. 214).

5.2.2.1.6 Strukturní jednotky oddalující poskytnutí řešení

Ne vždy jsou pracovníci JP schopni okamžitě vyřešit jazykový problém. Aby se vyhnuli vyjádření typu (*ted'*) *nevím*,⁷⁹ jehož produkci lze vzhledem k jejich epistemickému statusu považovat za nepreferovanou, předsouvají před řešení strukturní jednotky, které jim dávají čas zamyslet se nad jazykovým problémem. V analyzovaných odpovědích se k nim uchýlili v osmině případech. Jejich druhy lze ilustrovat na tomto příkladu:

Př. 75 (tr. 15)

- 106 T: =dobře: (0,5) společensko-kulturní. to se týká společenství, (0,6) nebo
107 společnosti a kultury. (0,6) společensko-kulturní kontext. takže
108 se spojovníkem
109 (0,5)
110 P: ^h hmmm společensko-kulturní, ^h společenský a kulturní, (0,7)
111 (společenská) kultura (1) ale i společenská kultura se mi zdá poměrně
112 představitelná; tady s:i nejsem jist- tady si myslím že je přípustné
113 obojí a že záleží na záměru toho autora jaký vztah mezi těmi
114 [dvě]ma→
115 T: [tím líp]
116 P: →složkami je,
117 (1,3)
118 T: takže já nechám se spojovníkem jelikož je to přípustné; jo:?
119 (0,5)

⁷⁸ Podrobnější pojednání o projevech subjektivity a objektivnosti v odpovědích pracovníků JP viz Dvořáková, 2024.

⁷⁹ Stiversová (2022, s. 66) neřadí reakce tohoto typu mezi odpovědi, nazývá je *non-answer responses*.

120 P: já se dívám; my to máme tady: v: příručce, máme to tu,
121 společensko-kulturní psáno se spojovníkem,

Tazatel řeší zápis několikatého složeného přídavného jména v řadě, on i pracovnice JP tedy vědí, že se dotaz týká volby mezi psaním složek jména dohromady a psaním se spojovníkem (či případně zvlášť). Navíc tazatel již dříve konstatoval, že jsou mu pravidla pro psaní složených přídavných jmen známa, a pracovnice JP je již několikrát aplikovala. Komunikant tak může po přijetí řešení předchozího jazykového problému (106) a po krátké pauze přistoupit rovnou k prezentaci konkrétního případu: *společensko-kulturní*. (106). Ihned poté navrhuje vysvětlení: *to se týká společenství, (0,6) nebo společnosti a kultury*. (106–107). Pokračuje rozšířením konkrétního případu (107) a svou repliku zakončuje návrhem řešení psát adjektivum se spojovníkem (107–108).

Komunikační partnerka se slova ujímá o půl vteřiny později. Po slyšitelném nádechu produkuje **citoslovce přemýšlení** *hmmm* (110). Od kontaktového citoslovce se liší zvláště trváním – mluvčí nejen signalizuje, že dotaz přijala, že komunikačnímu partnerovi porozuměla, ale také prodloužením citoslovce získává více času k přemýšlení nad jazykovým problémem, aniž by se k němu konkrétněji vyjádřila.⁸⁰ Další čas získává **zopakováním konkrétního případu**: *společensko-kulturní*, (110). Poté tento konkrétní případ analyzuje, uvádí dvě interpretace implicitně vedoucí ke dvěma odlišným řešením: *^h společenský a kulturní, (0,7) (společenská) kultura* (110–111). Pomocí tohoto rozboru tedy provádí identifikaci jádra problému – a využívá tuto strukturní jednotku k dalšímu získání času.

Mluvčí dále explicitně hodnotí druhou interpretaci, čímž naznačuje, že tazatelem navržené řešení není vůbec jisté: *ale i společenská kultura se mi zdá poměrně představitelná;* (111–112). Poté pracovnice JP přistupuje k prezentaci řešení: *tady s:i nejsem jist- tady si myslím že je přípustné obojí a že záleží na záměru toho autora jaký vztah mezi těmi dvěma složkami je,* (112–114, 116). Řešení zakládá (jen) na svém názoru (*tady s:i nejsem jist- tady si myslím;* 112), a proto se snaží správnost řešení ještě potvrdit v literatuře, jak vyplývá z její další repliky, v níž reaguje na snahu volajícího ověřit si řešení jazykového problému (118). Pracovnice ve své replice nejprve provádí popis své činnosti: *já se dívám;* (120), po němž následuje sdělení výsledku hledání: *my to máme tady: v: příručce, máme to tu,* (120). Na základě výsledku hledání pak mluvčí poskytuje definitivní řešení: *společensko-kulturní psáno se spojovníkem,* (121).

⁸⁰ Mluvčí může přemýšlení signalizovat nejen pomocí citoslovce, nýbrž i explicitním pojmenováním této aktivity, jinak řečeno popisem činnosti: *hmmmm (2,8) já přemýšlím jestli u té osy* (tr. 15, ř. 150–152). Tento případ se však v analyzovaných datech objevil pouze jedenkrát.

V této části jsem se zaměřila na strukturální jednotky oddalující poskytnutí řešení, které mluvčí produkují, když nemohou vyřešit jazykový problém okamžitě. Tyto jednotky jim totiž napomáhají získat čas potřebný k analýze jazykového problému. Zároveň je můžeme interpretovat jako přemyšlení nahlas, které se pro telefonickou komunikaci jeví jako velmi příhodné – díky němu může komunikant (poměrně) nerušeně uvažovat o jazykovém problému a zároveň udržovat kontakt s volajícím.

5.2.2.2 Co může předcházet odpovědi

Ačkoliv je pokládání dotazů v jazykověporadenském dialogu doménou tazatelů, je třeba upozornit, že se s ním lze občas setkat i na straně pracovníků JP (zhruba v šestině rozhovorů). Cílem pracovníků JP však není získat radu při řešení jazykových problémů, tito mluvčí se obracejí na volající s dotazy zejména tehdy, když jim dotyční při prezentaci jazykového problému neposkytnou dostatek informací pro jeho (vy)řešení. Tuto situaci můžeme vidět v následujícím příkladu:

Př. 76 (tr. 36)

- 1 T: ((...)) a chtěla jsem se zeptat jestli je možné napsat ^h andělé posílají
2 požehnání <do kaž-dého dne do každého> jednoho okamžiku.
3 (2,4)
4 P: eee já bych eh vy se ptáte na interpunkci?
5 (1,7)
6 P: co vás zajímá [v té] větě;
7 T: [(jesi)]
8 (1)
9 P: [kaž- andělé]
10 T: [no jesli se vů]bec takhle dá (splodit).
11 (0,6)
12 P: eh hmm tak bude to zřejmě nějaký text ee religiózní ne, nebo: nějaký
13 spiri[tuální]→
14 T: [uhm. uhm,]
15 P: →takže mně to přijde v: v takovém ^h v takovém typu textu přijatelné
16 ((...))

Tazatelka pokládá konkrétní dotaz ohledně možného zápisu (1) konkrétního případu *andělé posílají požehnání do každého dne, do každého jednoho okamžiku*. (1–2). Následuje delší pauza, během níž komunikační partnerka čeká na další upřesnění dotazu a/nebo přemýšlí, s čím konkrétně v dané formulaci potřebuje tazatelka poradit. To vyplývá z reakce, v níž pracovnice JP neodpovídá na tazatelčin dotaz, nýbrž sama pokládá dotaz, a tak produkuje první repliku vložené sekvence (*insert expansion*; Stiversová, 2013): *eee já bych eh vy se ptáte na interpunkci?* (4). Mluvčí zde zřejmě aplikuje svou jazykověporadenskou zkušenost,

když předpokládá, že problémem v dané větě může být interpunkce, respektive interpunkční čárka.⁸¹ Když volající neodpovídá, pracovnice JP formuluje další dotaz ohledně obsahu jazykového dotazu, tentokrát se však ptá šířeji, bez návrhu kategorie dotazu: *co vás zajímá v té větě;* (6).⁸² Volí tedy jednu ze strategií užívaných při absenci odpovědi, jejichž přehled podává Stiversová (2022, s. 16): „[A] questioner faced with no-response sometimes entirely reissues the question.“ Tazatelka se ujímá slova na místě relevantním z hlediska střídání mluvčích (*co vás zajímá* je totiž potenciálně ukončená otázka), aby pracovnici JP odpověděla (7), dochází však k překryvu replik, neboť replika pracovnice JP ještě nedospěla ke svému konci. Další překryv nastává o vteřinu později, kdy komunikantky začínají hovořit zároveň. Pracovnice JP chce přitáhnout pozornost ke konkrétnímu případu: *kaž- andělé* (9), zatímco volající odpovídá na poslední dotaz položený komunikační partnerkou: *no jestli se vůbec takhle dá (splodit).* (10). Tazatelčin jazykový dotaz se tedy týká celkového vyznění formulace, patří do oblasti stylistiky. Touto replikou je vložena sekvence ukončena, pracovnice JP může přistoupit k odpovědi. Nejprve formuluje předpoklad o typu textu, v němž se diskutovaná věta vyskytuje: *eh hmm tak bude to zřejmě nějaký text ee religiózní ne, nebo: nějaký spirituální* (12–13), tazatelka v překryvu replik tento předpoklad potvrzuje (14). Na základě tohoto podmínění řešení pak může pracovnice JP konečně požadované řešení opravdu formulovat: *takže mně to přijde v: v takovém ^h v takovém typu textu přijatelné* (15).

Dále se pracovníci JP typicky dotazují na znění konkrétního případu, neboť ne vždy je pro ně snadné posoudit ho na základě (jednoho) poslechu:

Př. 77 (tr. 12)

- 3 T: ((...)) bych potřebovala poradit:t
 4 ohledně: toho: eh jesi věta může takhle znít nebo jestli by ^h měla znít
 5 jinak. a jedná se mi, k návrhu na stanovení výše platu;: ^h
 6 pověřenému řízením příspěvkové organizace; nechybí tam slovo
 7 zaměstnanci?
 8 (1,0)
 9 P: jak je to; k návrhu:?
 10 (0,3)
 11 T: k návrhu na stanovení výše platu pověřenému řízením příspěvkové
 12 organizace zřízené (0,9) a tak dále;

Po sdělení důvodu telefonátu (3–4) prezentuje mluvčí konkrétní dotaz ohledně přijatelnosti formulace (4–5) a poté signalizuje přechod ke konkrétnímu případu (5), jenž má podobu

⁸¹ Do interpunkce se samozřejmě řadí různá znaménka (otazník, pomlčka aj.), tazatelé však většinou potřebují poradit právě s čárkou.

⁸² Viz též Svobodová (1995, s. 93), která na základě svých zkušeností z JP konstatuje: „Někdy nebývá otázka položena vůbec. Tazatel přečte větu a čeká. A my z něho otázku ‚dolužeme‘.“

nevětné konstrukce *k návrhu na stanovení výše platu pověřenému řízením příspěvkové organizace* (5–6). Dotaz je pak ukončen návrhem řešení na doplnění tvaru *zaměstnanci* (6–7).

O vteřinu později se slova ujímá pracovnice JP, nikoliv aby odpověděla na jazykový dotaz, nýbrž aby položila dotaz ohledně znění konkrétního případu: *jak je to; k návrhu:?* (9). V první replice vloženého sekvenčního páru tedy vyzývá volající k zopakování konkrétního případu, a to nejen explicitním dotazem (*jak je to;?*; 9), ale i nedokončenou formulací (*k návrhu:?*; 9), neboť „an incomplete utterance functions as a question in the sense that it creates ‘a slot for the recipient to produce a responsive turn’“, jak upozorňují Ehrlichová a Freedová (2010, s. 6) s odkazem na Fordovou (2010). Pracovnice JP zároveň uvedením začátku problematické formulace (*k návrhu:?*; 9) značí, že tazatelčin dotaz přijala a kterou část formulace si zapamatovala. Tazatelka reaguje zopakováním formulace prezentované dříve: *k návrhu na stanovení výše platu pověřenému řízením příspěvkové organizace* (11–12), již krátce doplňuje: *zřízené* (12), avšak následně reflektuje, že pokračování není pro dotaz relevantní: *a tak dále*; (12). Tím je vložený sekvenční pár ukončen.

Z hlediska přístupu ke konkrétnímu případu (případně i k dalším, pro dotaz relevantním informacím) jsou pracovníci JP ve srovnání s tazateli v nevýhodě. Ti totiž běžně pracují s psaným textem, jež mohou mít před sebou.⁸³ (Dvořáková, 2020a) Aby pracovníci JP tuto nevýhodu odstranili, mohou si konkrétní případ poznamenat.⁸⁴

Př. 78 (tr. 35)

- 1 T: ((...)) já jsem se chtěla, ^h poradit s vámi já tady mám takovou formulaci
2 která se mi moc nezdá. ^h jestli byste mi mohl poradit. máme tady;
3 autoevaluace,
4 P: uhm,
5 T: u službu?
6 (1,2)
7 P: uhm,
8 T: =vykonávající hlídky.
9 (0,9)
10 P: uhm,
11 (0,3)
12 T: jenomže když tam dám autoevaluace služby koho čeho; vykonávající hlídky
13 tak to není služba; ; která vykonává hlídku ^h ale je to vlastně ta
14 hlídka, ^h která vykonává službu, (j0,) a voni to tady takhle píšou ale
15 já [si mys]lim,→
16 P: [uhm;]

⁸³ Viz například tr. 16, z něž lze vyvodit, že volající oslovila JP v souvislosti s korigováním textu a minimálně v jednu chvíli v něm (případně v nějakých svých psaných poznámkách) hledá, na co se chtěla zeptat (ř. 220–224): ^h a: *ee potom sem se eště chtěla zepta:t*, ^h eh (0,3) *mmmm pokud jde o ee opakování, ehm (0,2) spojky; v: v podřa- eem v podřadných větách*, ^h eh *to znamená ehmm napříkla:d, (1,5) (teď) sem to ztratila, (0,6) ^h jo tady, řeší; zda byl výzkum veden v souladu s cíli; a přinesl nové poznatky, tak to: zda se nemusí opakovat znova před tím zda přinesl.*

⁸⁴ Většinou jsou však pracovníci JP schopni zodpovědět dotaz již na základě (pomalejšího) přečtení problematické formulace (Svobodová, 1995).

17 T: →že to není správně.
18 (0,2)
19 P: tak. ee já si napíšu tu větu:, <auto-eva-luace:,> ^h
20 (0,4)
21 T: u službu,
22 (0,4)
23 P: [uhm,]
24 T: [vyko]návající hlídky.
25 (5,3)
26 P: uhm,
27 (1,2)
28 P: tak. ((mlasknutí)) h^v tak. ee takže autoevaluace u. (1,2) ^h eh takže
29 >>kdyby tam bylo<< u služby, ^h tak je to tedy; autoevaluace služby,
30 (0,8) <vykonávající hlídky;> to zní, ^h () autoevaluace u službu, hm.
31 ^h to by bylo spíše tam je divný slovosled to by bylo tedy ^h to by
32 vlastně znamenalo <autoevaluace u vykonávající (0,4) u hlídky
33 vykonávající službu;>
34 (1,6)
35 T: ^h ano. vono by to mělo bejt autoevaluace u hlídky vykonávající službu.
36 ((...))

Část této ukázky byla analyzována již v př. 60, proto zde pouze připomenu, že volající v rámci svého dotazu prezentuje konkrétní případ po částech: *autoevaluace*, (3), *u službu?* (5), *vykonávající hlídky*. (8), zřejmě tedy reflektuje, že problematická formulace může být obtížná na porozumění. To se projevuje také tím, že mluvčí po jednotlivých částech formulace vyčkává na reakci pracovníka JP, jenž pro signalizaci porozumění používá krátké kontaktné citoslovce (4, 7, 10). Po představení konkrétního případu pokračuje volající návrhem řešení (*jenomže když tam dám autoevaluace služby koho čeho; vykonávající hlídky; 12), jež však odmítá, jak vyplývá z jejího návrhu vysvětlení (*tak to není služba.; která vykonává hlídku ^h ale je to vlasně ta hlídka, ^h která vykonává službu, (jo,); 13–14). Dále se vzdává autorství (14) a negativně evaluuje danou formulaci (14–15, 17). Z jejího hodnocení pak vyplývá dotaz, zda je představená formulace v pořádku.**

O tom, že není snadné s formulací pracovat (obzvláště když zazněla i její případná úprava), svědčí rozhodnutí pracovníka JP poříditi si zápis konkrétního případu: *ee já si napíšu tu větu.*, (19). Následně pracovník JP vysloví první slovo formulace, a to pomalu (dokonce po částech: *auto-eva-luace.*; 19), čímž signalizuje, že si ho zároveň zapisuje (19).⁸⁵ Stoupavou koncovou intonací pak navádí tazatelku k tomu, aby převzala slovo a doplnila pokračování formulace. Ta tak opravdu činí: *u službu*, (21). Klade přitom důraz na poslední slabiku, již považuje za problematickou, jak vyplynulo již z jejího návrhu řešení (12) a návrhu vysvětlení (13–14). Pak krátce vyčkává, dává tak komunikačnímu partnerovi čas na zapsání dílčí části formulace. Ten reaguje kontaktním citoslovcem *uhm*, (23), jež zaznívá v překryvu se

začátkem další tazatelčiny repliky, v níž dotyčná dokončuje formulaci: *vykonávající hlídky*. (24).

Pracovník JP pak o formulaci zjevně uvažuje, jak lze vyčíst z pauz (25, 27), mezi nimiž zaznívá jen tichý kontaktní zvuk (26). Poté se komunikant ujímá slova, ale zřejmě ještě nemá odpověď zcela rozmyšlenou – ačkoliv dvakrát používá slovo *tak* naznačující, že je připraven se k jazykovému problému vyjádřit, mlasknutí, slyšitelný výdech, hezitace, zopakování části konkrétního případu (*autoevaluace u.*) a více než vteřinová pauza (vše na ř. 28) svědčí o opaku. Obecně platí, že pokud recipienti nemohou odpovědět na dotaz rychle, „we see other prebeginning behavior orienting to a response as ‘in progress’, such as (...) inbreaths, *Uhs*, *Uhms*, or *Well*, projecting that something will be forthcoming“ (Stiversová, 2022, s. 17). Až poté pracovník JP prezentuje analýzu jazykového prostředku, nabízí dvě interpretace, a to v závislosti na užití tvaru genitivu *služby* (28–30) nebo tvaru akuzativu *službu* (30–33). Následuje 1,6vteřinová pauza, po níž přebírá slovo komunikační partnerka, která svou repliku začíná potvrzením druhé interpretace: *^h ano. vono by to mělo bejt autoevaluace u hlídky vykonávající službu*. (35).

Tři analyzované ukázky dokazují, že dotazy, které pokládají pracovníci JP tazatelům, jsou motivovány snahou získat a náležitě zpracovat všechny informace relevantní pro řešení jazykového problému. Někdy tazatelé při prezentaci jazykového problému všechny potřebné informace neposkytnou, jindy je pracovníci JP nedokážou v daném okamžiku dostatečně pojmout. Ať tak, či onak, pokládání těchto dotazů lze považovat za projev profesionality – pracovníci JP dbají na to, aby volajícím poskytovali správné odpovědi, a proto neváhají doptat se jich na vše, co k naplnění tohoto cíle potřebují.⁸⁶

5.2.3 Reakce na odpovědi

Ačkoliv základ jazykového poradenství tvoří sekvenční pár dotaz–odpověď, podstatná je taktéž reakce tazatele na odpověď pracovníka JP. Ve své reakci totiž může potvrdit, že se mu dostalo požadované informace, doptat se, je-li něco nejasného, polemizovat s komunikačním partnerem atd. Toto dodatečné rozšíření sekvence (*post-expansion*; viz např. Liddicoat, 2007;

⁸⁵ Zápis určitých informací není v telefonické institucionální komunikaci nijak neobvyklý. Například Hoffmannová (2000) v telefonátech do ohlašovny požárů vyzbrozovala, že dispečeri běžně opakují adresu a zároveň si ji poznamenávají.

⁸⁶ S tímto profesionálním přístupem se můžeme setkat – jak by se dalo očekávat – i v jiných institucích. Například Hoffmannová (2000, s. 135) v popisu telefonátů s ohlašovnou požáru mj. uvádí, že se její zaměstnanci doptávají volajících na potřebné údaje či je žádají o jejich zopakování.

Schegloff, 2007; Stiversová, 2013) je tedy zcela zásadní pro další vývoj rozhovoru, a proto nesmí být v popisu jazykověporadenských interakcí opomenuto. Celkem jsem analyzovala 101 reakcí na 102 odpovědi⁸⁷ a na základě tohoto rozboru představím v následujícím výkladu nejen strukturní jednotky opakovaně se vyskytující v reakcích na dokončenou odpověď, ale také dva typy dotazů, které tazatelé formulují v návaznosti na ni. Na několika místech navíc přihlédnou i k tomu, jak volající reagovali již během zodpovídání dotazu, neboť jak jsem upozornila výše, odpovědi mohou mít podobu komplexních promluv, do nichž volající mohou vstupovat.

5.2.3.1 Strukturní jednotky přijímající odpověď

V téměř třech čtvrtinách reakcí zaznívajících po odpovědi pracovníka JP se objevily strukturní jednotky, jimiž tazatelé vyjadřovali, že zaznamenali odpověď a že ji přijímají.⁸⁸ V těchto strukturních jednotkách se odráží naplnění cíle volajících – potřebují získat řešení jazykového problému, jemuž čelí. Je-li tento cíl skrz odpověď pracovníka JP naplněn, není třeba o jazykovém problému dále diskutovat, a tak může být sekvence započatá dotazem tazatele ukončena. Vidět to můžeme na následující ukázce:

Př. 79 (tr. 15)

- 138 T: ((...)) eh stejně tak opozice znělý neznělý. to je asi úplně to
 139 stejné.
 140 (0,5)
 141 P: to je totéž.
 142 (1,1)
 143 T: dobře: ^h ee pak když mám nějakou delší víceslovnou osu; ((...))

⁸⁷ V jednom případě totiž vnesla pracovnice JP do rozhovoru nové téma ještě předtím, než došlo ke střídání mluvčích, tedy než reagovala tazatelka, viz tr. 17, ř. 26–29:

T: ale chci se zeptat, jestli za tím menu, před tím co musí být čárka.
 (2)

P: no hv takto. je to: (0,2) prostě (0,8) vedlejší věta. připojená; takže by tam čárka být (0,4) měla.
 (0,8)

P: teď je otázka jestli by tam ještě nemělo být namísto spíš teré. ((...))

⁸⁸ V některých interakcích bychom mohli úžeji rozlišovat mezi přijetím řešení, souhlasu, argumentu atd. V jiných interakcích by toto rozlišení však nebylo možné, neboť odpovědi pracovníků JP se zcela běžně skládají z většího množství strukturních jednotek, prototypicky z těch poskytujících a podporujících řešení. Proto považují za vhodnější používat ve všech těchto případech zastřešující termín *odpověď*.

Tazatel pokládá několikátý dotaz v řadě, jenž se týká psaní pomlčky. Nyní se implicitně dotazuje, zda zápis spojení *znělý–neznělý* může řešit stejně jako předchozí spojení (138–139). Pracovnice JP s tím souhlasí (141) a komunikační partner po pauze signalizuje **prosté přijetí odpovědi**: *dobře*: (143).⁸⁹ Produkuje tedy jednu z výpovědí běžně užívaných pro minimální dodatečné rozšíření sekvence (*minimal post-expansion*; viz např. Liddicoat, 2007; Schegloff, 2007; Stiversová, 2013) neboli třetí část uzavírající sekvenci (*sequence-closing third*; viz tamtéž). Cílem této výpovědi totiž není projektovat pokračování sekvence, nýbrž navrhnout její uzavření (Schegloff, 2007, s. 118). Po produkci této strukturní jednotky tedy přistupuje mluvčí k formulaci dalšího dotazu (145), formuluje první repliku dalšího sekvenčního páru.

Přijetí odpovědi lze však vyjádřit i jinými způsoby:

Př. 80 (tr. 8)

- 11 T: ((...)) ^h ee chci se zeptat; sloveso prioritizovat;
 12 jestli se používá; ^h v administrativních textech u nás () sem to
 13 sloveso teda ještě nikdy nepoužila: našla sem ho teďkon v textu ^h
 14 prioritizovat; (0,6) ^h dívala sem se i: jakoby do slovníku cizích slov;
 15 ee tam sem to nenašla; tak nevím jesli ho můžu v tom textu ponechat nebo
 16 ho mám nahradit (0,4) ^h [ee jiným slovesem;]
 17 P: [já bych vám ho doporučil nahradit; to je
 18 nějaký špatný [[překlad z angličtiny;]]
 19 T: [[nahradit uhmm]]
 20 (1,2)
 21 T: uhmm dobře; taky se mi to nelíbilo; výborně moc děkuji; ^h teďkon se
 22 zeptám; ((...))

⁸⁹ Výrazy typu *dobře* mají paralelu v anglických výrazech jako *okay*, *alright*, které „may mark or claim acceptance of a second pair part and the stance which it has adopted and embodies within the sequence“ (Schegloff, 2007, s. 120)

Volající se dotazuje na možnost užití slovesa *prioritizovat* (11–16). Pracovník JP jí doporučuje zvolit jiné sloveso (*já bych vám ho doporučil nahradit;*; 17), své řešení opírá o argument založený na negativním hodnocení překladu anglického výrazu (17–18). Komunikační partnerka signalizuje v překryvu replik přijetí odpovědi skrze **zopakování (části) odpovědi**: *nahradit* (19), po němž dále produkuje strukturní jednotku prostého přijetí odpovědi: *uhmm* (19). Následuje více než vteřinová pauza, po níž se slova znovu ujímá tazatelka, signalizující další prosté přijetí odpovědi: *uhmm dobře;* (21) a také **souhlas s odpovědí**: *taky se mi to nelíbilo;* (21) a **hodnocení odpovědi**:⁹⁰ *výborně* (21). Stejně jako prosté přijetí odpovědi můžeme všechny tyto strukturní jednotky označit za třetí část uzavírající sekvenci, některé z nich se však svou povahou od těch dalších odlišují. V hodnocení odpovědi mluvčí zaujímá postoj k tomu, co jeho komunikační partner řekl nebo udělal v předchozí replice (Schegloff, 2007). Pozitivní hodnocení tak neslouží jen k signalizaci přijetí odpovědi, ale navíc funguje též jako projev shody s komunikačním partnerem. Tazatel tímto způsobem vykonává práci na budování a udržování pozitivního vztahu s komunikačním partnerem, čímž napomáhá hladkému průběhu komunikace. Shodu mezi komunikanty vyjadřuje i souhlas s odpovědí, jehož pomocí navíc tazatel pracuje na své sebe prezentaci – když vyjadřuje shodu s pracovníkem JP, odborníkem v otázkách jazyka a jazykovědy, osobou s epistemickou autoritou, naznačuje, že i on je (podobně) kompetentním uživatelem jazyka.

Vraťme se nyní krátce k poslední ukázce. V ní tazatelka ještě vyjadřuje **poděkování**: *moc děkuji* (21), kterým oceňuje komunikačního partnera, a pracuje tak na pozitivním vztahu s ním. Poděkování se však v reakcích na odpovědi vyskytuje spíše výjimečně, typicky zaznívá až na konci telefonátu (viz dále). Po poděkování mluvčí přistupuje k položení dalšího dotazu (21–22).

V reakci na odpověď mohou tazatelé také reflektovat, že odpověď nejen přijali, ale že ji též pochopili:

Př. 81 (tr. 33)

- 7 P: mělo by tam být specialista (0,5) a lomítka specialistka. (0,6) tady
8 bohužel to není tak jednoduché jako když máte třeba ^h učitel učitelka,
9 tak tam stačí opravdu uči[tel]→
10 T: [hm]
11 P: →lomítka ka. ^h nebo do závorky [[ka.]]→

⁹⁰ Hodnocení odpovědí si všímá i Svobodová (1995). Ta jej však pojímá velice široce, neboť v souvislosti s ním zmiňuje na straně tazatelů jednak vyjádření (nemilého) překvapení (např. „no to je teda rána pod pás“; s. 95), jednak ubezpečení se ohledně platnosti odpovědi (např. „opravdu, jste si tím jista“; s. 95).

12 T: [[ja]]sně.
 13 P: →ʌh ale jakmile tady ʌh ehm (0,6) eeeee (0,3) ((mlasknutí)) (0,2) je
 14 u toho slova specialista koncové a, ʌh které se musí odstranit, (0,4) a
 15 vy tam nemůžete mít ee jako (0,6) kdyby se [vyho-]→
 16 T: [hm,] jasně;
 17 P: →vynechala a pak dala tka, ʌh tak to je je nesmyslné. takže (0,6) je
 18 nu[tné o- zopakovat;]
 19 T: [jasně, dycky jakoby:] ee přesně podle toho jak se dělí slovo. (0,3)
 20 po slabikách.

Pracovnice JP odpovídá na dotaz ohledně zkráceného zápisu slov *specialista* a *specialistka*. Návrhy zápisu prezentované tazatelkou již odmítla a nyní jí sděluje správné řešení: *mělo by tam být specialista (0,5) a lomítka specialistka. (7)*, které opírá o několik argumentů (7–9, 11, 13–15, 17).⁹¹ Svou repliku pak ukončuje zopakováním řešení: *takže (0,6) je nutné o-zopakovat; (17–18)*. Během její promluvy zaznívá ze strany tazatelky kontaktní zvuk (*hm*; 10, 16) a též opakovaně slovo *jasně*, jež funguje jako strukturní jednotka pro signalizaci **porozumění odpovědi**. Tazatelka ji produkuje na třech místech relevantních z hlediska střídání mluvčích, konkrétně tam, kde pracovnice JP ukončuje argument nebo začíná formulovat nový (a tak dochází k překryvům replik). Poprvé (12) po představení příkladů, na něž lze uplatnit řešení dříve zmiňované tazatelkou (*učitel/ka, učitel(ka)*), podruhé (16) po pravidlu o odstranění koncového *-a* ze slova *specialista* a konečně potřetí (19) po zhodnocení aplikace tazatelčina řešení na konkrétní případ, ale především v překryvu s dokončením odpovědi pracovnice JP. V tomto případě totiž tazatelka pokračuje ve své replice, když přistupuje k reformulaci prezentovaného pravidla, aby si ověřila, že jej pochopila správně. Signalizace porozumění odpovědi tak v tomto případě slouží též jako třetí část uzavírající sekvenci.

Jak bylo ilustrováno výše, přijetí odpovědi lze vyjádřit různými způsoby. Tazatelé k tomu využívají především následující strukturní jednotky: prosté přijetí odpovědi, hodnocení odpovědi, poděkování, zopakování (části) odpovědi, souhlas s odpovědí, porozumění odpovědi. Jejich pomocí signalizují, zda odpověď „pouze“ přijímají, či zda k ní zaujímají nějaký postoj nebo ji usouvztažňují se svými předchozími znalostmi a názory. Přijetí odpovědi se však může projevit také absencí přímé reakce na ni. Vidět to můžeme na následujícím příkladu:

Př. 82 (tr. 15)

84 T: ((...)) eh foneticko-fonologická; to je se spojovníkem; to
 85 je jasný; [že?]
 86 P: [ano] určitě,
 87 (0,8)

⁹¹ Podrobná analýza této ukázky viz př. 63 a 68.

Volající v rámci svého dotazu navrhuje zapisovat složené přídavné jméno *foneticko-fonologický* se spojovníkem (84–85), komunikační partnerka s návrhem řešení souhlasí (86). Následuje téměř vteřinová pauza, po níž se slova ujímá volající a rovnou přistupuje k dotazu ohledně zápisu dalšího složeného přídavného jména (*ee komunikačnėsituacní*; 88). Ve vztahu k odpovědi se tedy na straně recipienta objevuje **nulová reakce** – recipient odpověď explicitně nepřijímá, nijak se k ní nevyjadřuje, důležitější však je, že ji ani neodmítá. Jeho mlčení značí, že získal požadované informace a že v odpovědi nenachází nic problematického.⁹² Jinými slovy téma konkrétního dotazu bylo vyčerpáno, a proto není třeba se k němu dále vyjadřovat.

V souvislosti s přijímáním odpovědi je třeba dodat, že jej mohou tazatelé signalizovat již v jejím průběhu. Do jisté míry tak konají, když užívají kontaktní prostředky, výraznější případ však zaznamenává výše analyzovaný př. 81, kde mluvčí opakovaně užila výraz *jasně*, jímž naznačovala své pochopení určité části odpovědi. Tazatelé mohou reagovat v průběhu odpovědi i dalšími výše představenými strukturními jednotkami. Vedle nich ovšem existují takové, které se objevují typicky v průběhu odpovědi, kdežto jako reakce na její ukončení jen výjimečně. Jedná se o strukturní jednotky, v nichž mluvčí naznačují stav svých znalostí (což ostatně platí i pro strukturní jednotku porozumění odpovědi), a proto je produkují těsně poté, co zazní informace, jež je pro ně známá, či naopak neznámá. Ilustrují to následující příklady:

Př. 83 (tr. 15)

- 56 T: ((...))
 57 bavorské ministerstvo, (0,4) vzdělá- pro vzdělání a kulturu. tak jak my
 58 máme ^h stejně tak bavorské; je to s velkým nebo s malým. asi s velkým.
 59 že, je to normálně (0,4) pod bavorsko patří. ^h vydavatelé děkují
 60 bavorskému státnímu ministerstvu pro vzdělání kulturu a
 61 (0,2)
 62 P: uhm, (1) ^h (0,7) hhh no ono s tím ministerstvem je to trochu složitější
 63 nebo s psaním [ministerstev eee]→
 64 T: [já vim já vim já vim já vim.]
 65 P: →někde je možné malé někde velké ale ^h je to analogicky jako se píšou
 66 naše ministerstva; tak analogicky k tomu: samozřejmě píšou i
 67 ministerstva z ostatních zemí,

⁹² Schegloff (2007, s. 152) v souvislosti s pauzou na místě potenciálního dodatečného rozšíření sekvence poznamenává, že „preferred second pair parts are closure-relevant“. To můžeme vidět právě i v příkladu 82 – pracovnice JP provedla preferovanou akci, neboť poskytla řešení jazykového problému, když vyslovila souhlas s tazatelovým návrhem řešení.

Volající pokládá dotaz týkající se možného psaní velkého písmena ve spojení *Bavorské státní ministerstvo pro vzdělání a kulturu* (57–60). Pracovnice JP reaguje nejprve kontaktním *uhm*, po vteřinové pauze se slyšitelně nadechuje a po další pauze o délce 0,7 vteřin produkuje hezitací zvuk (62). Zdá se tedy, že zodpovězení dotazu není pro mluvčí snadné, musí o něm chvíli přemýšlet. To se projevuje i tím, že svou odpověď začíná identifikací jádra problému: *no ono s tím ministerstvem je to trochu složitější nebo s psáním ministerstev* (62–63). Do její repliky však vstupuje tazatel signalizující svou **znalost informace**: *já vim já vim já vim já vim*. (64). Upozorňuje tedy komunikační partnerku, že mu říká něco, co už je mu známo, a co tedy nepotřebuje slyšet; zároveň se tímto způsobem prezentuje jako kompetentní, poučený uživatel jazyka.⁹³ Čtyřnásobné, tj. výrazné opakování výrazu *já vim* souvisí pravděpodobně s tazatelovou žádostí, již produkoval těsně před položením výše uvedeného dotazu. Žádal totiž komunikantku, aby mu vzhledem k vyššímu počtu dotazů sdělovala vždy jen řešení (viz tr. 15, ř. 51–54, 56). Opakování *já vim* zde lze tedy interpretovat jako projev snahy utnout širší výklad jazykové problematiky. Pracovnice JP na tuto repliku explicitně nereaguje, pokračuje v identifikaci jádra problému (63, 65) a představením obecného pravidla (65–67).

Opačná situace nastává, pokud pracovník JP sděluje tazateli informace, které jsou dotyčným neznámé:

Př. 84 (tr. 16)

- 113 T: uhm. ^h a eště vlastně z toho trošku ee souvisí s tím i další otázka ^h
 114 pokud mám třeba ehmm japonské jméno, nějakého autora, ^h ale samozřejmě
 115 ee v originále ho číst nedokážeme takže většinou přebíráme, ee anglickou
 116 transrip- trans[kripci]→
 117 P: [hm]
 118 T: →třeba z nějakých ee anglicky psaných zkra- stránek, ((...))
 ((...))
- 128 P: ((...)) ^h tady vlastně existují dvě formy transkripce; a to je ta
 129 česká; a ta mezinárodní. ^h a: ee[e u nás]→
 130 T: [uhm]
 131 P: →se dlouho používala pouze ta česká; tudíž je; ať byla mezinárodní
 132 jakákoli, tak my sme prostě transkribovali přímo z té angličtiny rovnou
 133 do češtiny. ^h tudíž tam nemusely [být žád]né→
 134 T: [uhm]
 135 P: →(0,5) eeehm pro- problémy se čtením, protože tam byly normální české
 136 hlásky typu č nebo j a prostě se to četlo tak jak se to psalo. ^h ee teď
 137 eee v poslední do- >>ono ani ne možná v poslední době, delší dobu už<<
 138 ^h se používá už i ta mezinárodní, (0,8) eee které se občas mylně říká
 139 anglická ale uh spíš by se mělo ří[kat me]zinárodní,→
 140 T: [uhm,]
 141 P: →^h a ^h tam [[je, výho]]da→
 142 T: [[aha dobře;]]

⁹³ Tato aktivita je v souladu s členskou kategorií korektora (příp. editora), do níž se mluvčí řadí nejen položením výrazně nadprůměrného množství dotazů, ale též pojmenováním aktivit vázaných na tuto kategorii, např.: *dělám [rozum. reviduji] sborník češtiny pro cizince*, (tr. 15, ř. 4).

Tazatelka se obrátila na JP s dotazem ohledně volby mezi anglickou a českou transkripcí japonských antroponym (viz část dotazu na ř. 113–116, 118). Pracovnice JP ve velké části své odpovědi popisuje jádro jazykového problému (128–129, 131–133, 135–138, 141, 143), recipientka průběžně reaguje na tento výklad kontaktoými výrazy (*uhm*; 134, 140).

Pracovnice JP v odpovědi opakovaně užívá termínu *mezinárodní transkripce*, při třetím užití se však mírně vzdálí od jádra tématu, když identifikuje v tazatelčině dotazu další jazykový problém – jelikož volající hovořila o *anglické transkripci*, pracovnice JP ji upozorňuje, že náležitý termín má jinou podobu: *ta mezinárodní, (0,8) eee které se občas mylně říká anglická ale uh spíš by se mělo říkat mezinárodní*, (138–139).⁹⁴ Tazatelka v překryvu replik produkuje kontaktové citoslovce *uhm*, (140), následně však svou reakci zvýrazňuje, a to jednak po dokončení formulace řešení pracovnící JP: *ale uh spíš by se mělo říkat mezinárodní*, (139), jednak po drobném zádrhelu pracovnice JP před pokračováním promluvy: *^h a ^h* (141). Tazatelčina replika se skládá ze dvou částí. Jako první zaznívá signalizace **nabytí nové znalosti**: *aha* (142). České *aha* lze považovat za ekvivalent anglického *oh*, které Heritage (1984; 2012b) označuje jako *state-of-change token* a jehož funkci Schegloff (2007, s. 118) výstižně definuje jako „to register a just-preceding utterance [...] as an ‘informing’, as producing a change in its recipient from non-knowing to now-knowing“. Po signalizaci nabytí nové znalosti následuje prosté přijetí odpovědi (*dobře*; 142). Tazatelčina replika přitom zaznívá v překryvu s replikou pracovnice JP, jež pokračuje ve své odpovědi (141, 143).

5.2.3.2 Strukturní jednotky odmítající odpověď

Spíše zřídka se můžeme v jazykověporadenských interakcích setkat s reakcemi povahou odmítavými, nesouhlasnými. Poukázal na to již Beneš (2022), který společně s dalšími pracovníky JP identifikoval nesouhlas s odpovědí v necelých 4 % reakcí.⁹⁵ Mimo jiné také dospěl k závěru, že tazatelé prezentují své odmítavé reakce umírněně a nekategoricky. To potvrdila i má analýza, neboť odmítavé reakce ve zkoumaném souboru dat měly podobu námitek. Podívejme se nyní na jeden z mála případů, kdy byla námitka formulována poměrně ostře:

⁹⁴ Viz též *transformations* (Stiversová, 2022).

⁹⁵ Jako nesouhlasné však byly označeny mnohé reakce, které bych v souladu s kategorizací uvednou v této disertaci interpretovala jinak.

Př. 85 (tr. 11)

- 83 T: ((...)) ^h a prosím vás [ta zkrat]ka→
84 P: [()]
85 T: →pé ^h há dé; ((Ph.D.)) ^h to je místo cé es cé? ((CSc.)) jako za jménem
86 se to uvádí; ^h
87 P: ano; ano. [to je:]
88 T: [velké] pé ma- hV
89 P: to je[[: ekvivalent]]
90 T: [[co to je ja]]ko;
91 (0,7)
92 P: to je e[eee]→
93 T: [ano;]
94 P: →to je z lat- latinská zkratka; filozofie doktor. ((philosophiae
95 doctor)) je to vlastně ekvivalent někdejšího cé es cé;
96 (0,8)
97 T: no jo:; to to to mě taky napadlo; filozofie; jenomže to používají
98 lékaři. ^h [no;]
99 P: [to] používaj úplně, to [[používaj úplně; to]]
100 T: [[nebo právní]]ci.
101 (0,2)
102 P: n:o jasně úplně všichni;

Volající se dotazuje na titul *Ph.D.* – zda se jedná o náhradu titulu *CSc.* (83, 85–86) a na jeho jeho plné znění (90). Komunikační partner jí poskytuje ve své odpovědi obě informace, tedy i že *to je z lat- latinská zkratka; filozofie doktor.* (94).

O necelou vteřinu později přebírá slovo tazatelka, která pomocí spojení částic *no jo:* (99) signalizuje, že odpověď přijala, ale že s ní, respektive s některou její částí nesouhlasí. Tuto výpověď tedy můžeme interpretovat jako omezený souhlas s odpovědí. Dále tazatelka upozorňuje na svou znalost prezentované informace: *to to to mě taky napadlo; filozofie;* (97), z tohoto vyjádření vyznívá nespokojenost s odpovědí. Následně zaznívá **námítka**: *jenomže to používají lékaři.* (97–98), již tazatelka později ještě doplňuje: *nebo právníci.* (100). Dotyčná tedy nevyslovuje explicitní nesouhlas s odpovědí, nicméně formuluje argument, kterým ji rozporuje. Pracovník JP její námítku akceptuje: *to používaj úplně, to používaj úplně; to* (99); *n:o jasně úplně všichni;* (102).

5.2.3.3 Reaktivní dotazy

Za reakce na odpovědi lze považovat i dotazy, které sekvenčně a obsahově navazují na odpovědi. Řadí se mezi poměrně časté reakce, neboť zazněly ve více než čtvrtině interakcí. Zároveň je však musíme interpretovat i jako akce, neboť z hlediska sekvenčního uspořádání rozhovoru se jedná o první repliky dalšího sekvenčního páru. Cílem této části disertace není znovu prezentovat přehled strukturních jednotek, z nichž se dotazy skládají, nýbrž ilustrovat,

s jakými typy dotazů se v reakcích tazatelů setkáváme. Jako první typ dotazů lze vymezit ty, jejichž pomocí si tazatelé ověřují, zda odpověď či některou její část správně pochopili:

Př. 86 (tr. 33)

- 7 P: mělo by tam být specialista (0,5) a lomítko specialistka. (0,6) tady
8 bohužel to není tak jednoduché jako když máte třeba \wedge učitel učitelka,
9 tak tam stačí opravdu uči[tel]→
10 T: [hm]
11 P: →lomítko ka. \wedge h nebo do závorky [[ka.]]→
12 T: [[ja]]sně.
13 P: → \wedge h ale jakmile tady \wedge h ehm (0,6) eeeee (0,3) ((mlasknutí)) (0,2) je
14 u toho slova specialista koncové a, \wedge h které se musí odstranit, (0,4) a
15 vy tam nemůžete mít ee jako (0,6) kdyby se [vyho-]→
16 T: [hm,] jasně;
17 P: →vynechala a pak dala tka, \wedge h tak to je je nesmyslné. takže (0,6) je
18 nu[tné o- zopakovat;]
19 T: [jasně, dycky jakoby:] ee přesně podle toho jak se dělí slovo. (0,3)
20 po slabikách.
21 (1,7)
22 P: ne jak se dělí slovo po slabikách. ((...))

Tato ukázka již byla podrobně analyzována v příkladech 63, 68 a 81, proto se zde spokojme s pouhým připomenutím, že během promluvy pracovnice JP tazatelka opakovaně signalizovala porozumění odpovědi užitím výrazu *jasně* (12, 16, 19). Poslední užití však rozšířila o **ověřující dotaz**: *dycky jakoby: ee přesně podle toho jak se dělí slovo. (0,3) po slabikách.* (19–20). Ten můžeme interpretovat též jako zásadnější dodatečné rozšíření sekvence (*non-minimal post-expansion*; viz např. Liddicoat, 2007; Schegloff, 2007; Stiversová, 2013), neboť „non-minimal post expansions generally treat a response as not adequate for sequence closure“ (Stiversová, 2013, s. 198). Tazatelka v tomto případě reformuluje prezentované pravidlo (provádí určité shrnutí a zjednodušení) a následně vyčkává po dobu téměř dvou vteřin na reakci (souhlas) komunikační partnerky. Ta její interpretaci odmítá: *ne jak se dělí slovo po slabikách. ((...))* (22). Je třeba dodat, že někdy tazatelé nečekají na vyjádření pracovníka JP, může se tedy zdát, že odpověď spíše shrnují, než ověřují. I tyto případy však lze však interpretovat jako ověřující dotazy, neboť pokud by tazatelé prezentovali mylné informace, měli by je na to pracovníci JP upozornit. Sdělení, která recipienti vyhodnotí jako neadekvátní či nedostatečná, totiž bývají interpretována jako žádost o informaci (viz Pomerantz, 1980).

Druhý typ dotazů zachycuje následující příklad:

Př. 87 (tr. 25)

- 24 T: =a to slovo data, množné číslo jsou ty nebo ta.

25 (1,2)
 26 P: ta data. je to rod stře[dní,]
 27 T: [(ta;)]
 28 (0,5)
 29 P: tudíž ta města ta data;
 30 (2,3)
 31 T: a jednotné číslo: e[eeh]
 32 P: [je to] datum.
 33 (2)
 34 T: $\wedge h$ no to právě bych (0,4) $\wedge h$ (a tedy) my nemyslíme slovo data jako
 35 termíny jako: třeba zítra datum zítřejší datum ale data
 36 jako internetová data;

Ukázka zachycuje část dotazu, v němž se tazatel ptá na náležitý tvar ukazovacího zájmena ve spojení s tvarem *data*, implicitně tedy na rod tohoto podstatného jména (24). Pracovnice JP ve své odpovědi sděluje tazateli náležitý tvar a jeho volbu zdůvodňuje zařazením podstatného jména mezi neutra (26). Tazatel její odpověď přijímá v překryvu replik skrz zopakování části odpovědi (27). Pracovnice JP se znovu ujímá slova po půlvtěrinové pauze, aby ještě zexplicitnila vysvětlení skrz přiřazení slova ke vzoru a navázala na něj zopakováním řešení (29). Následuje dlouhá pauza, trvající více než dvě vtěřiny. Zdá se, že pracovnice JP nemá, co by k odpovědi ještě dodala. Slova se tedy ujímá její komunikační partner, formulující **navazující dotaz**: *a jednotné číslo: eeh* (31). Navazující dotaz lze charakterizovat jako dotaz, jenž se vztahuje k odpovědi, ale zároveň ji obsahově přesahuje. Z pokračování rozhovoru pak vidíme, že v tomto případě navazující dotaz sloužil jako první replika presekvence – tazatel zjevně pochyboval o správnosti odpovědi, neboť se domníval, že gramatický rod tvaru *data* je závislý na významu slova, a proto po presekvenci formuloval námitku: $\wedge h$ no to právě bych (0,4) $\wedge h$ (a tedy) my nemyslíme slovo data jako termíny jako: *třeba zítra datum zítřejší datum ale data jako internetová data*; (34–36).

5.2.3.4 Další strukturní jednotky

Reakce tazatelů na odpovědi pracovníků JP jsou zcela běžně tvořeny výše uvedenými strukturními jednotkami a reaktivními dotazy, avšak někdy obsahují i další strukturní jednotky. Ty je nezdědkla obtížné bezpečně identifikovat a kategorizovat – někdy slouží jako přechod k dalšímu dotazu a pak je těžké rozhodnout, nejsou-li spíše jeho součástí; podobně problematické jsou případy, kdy tazatel ve své replice nejen reaguje na odpověď, ale také přistupuje k uzavření rozhovoru.⁹⁶ Dále je třeba zdůraznit, že ve srovnání s pokládáním dotazů a jejich zodpovídáním se do reakcí může promítnout širší spektrum možných aktivit –

⁹⁶ O propojenosti sekvencí v rámci jedné repliky (*interlocking organisation*) pojednávají např. Schegloff (1986) či Pavlidouová (2014).

mluvčí zpravidla naznačí, zda odpověď přijal, či nikoliv, v případě potřeby se na něco doptá, ale jeho další reaktivní aktivity mohou být poměrně bohaté. Nicméně platí, že se tyto aktivity nějakým způsobem vztahují k pokládání dotazů či poskytování odpovědi, rozhovor tedy rozvíjejí díky své epistemické relevanci (Heritage, 2012b). V následujícím výkladu představím alespoň dva příklady dalších možných aktivit.

V reakcích na odpovědi se objevují některé strukturní jednotky, které lze identifikovat i v dotazech. Potvrzuje se tedy, že existují jisté akce, které volající považují za relevantní v jazykověporadenských interakcích. Nejčastěji se objevuje **legitimizace dotazu**:

Př. 88 (tr. 2)

- 25 P: ano. (0,2) ano. (0,4) (tam::) (0,5) já [hmmm]
 26 T: [ten te]da já si to myslím taky;
 27 že ten ten eee ta formulace být v názoru ^h voni nám totiž choděj dopisy
 28 který ^h na kerý mi kolegyně v odepisuje na ministerstva třeba a tam
 29 (tudletu) [formu]laci→
 30 P: [hmm]
 31 T: →používaj; a mně připadla ňáká divná, tak sme se vo tom dohadovali, ^h a
 32 protože máme rádi (takovoule) sme takoví puristi ((se smíchem)) trošku
 33 [(smích)]→
 34 P: [(smích)]
 35 T: →tak sem říkal; být (0,3) ((smích)) takže být v názoru, přece
 36 v názoru bejt, to je takový divný; ta formulace,
 37 P: =hmmm (0,2) [hm hmm]
 38 T: [jo, ^h takže] být toho názoru je správnější; že jo; ^h
 39 akorát ta předložka v se nahradí tím ^h (0,2) eee tím slove- ee tím
 40 slovesem já už (blábolim); zájmenem toho
 41 (0,5)
 42 P: no. (0,2) no. (0,2) no. ((...))

Tazatel ve své reakci nejprve vyslovuje souhlas s odpovědí (26–27) a následně přistupuje k legitimizaci svého dotazu. Zakládá ji jednak na informaci, ve kterých administrativních textech problematkový jazykový prostředek nachází (27–29, 31), jednak na vyprávění o tom, že o problému již s někým diskutoval (31–33, 35–36). Pracovnice JP na to reaguje pouze kontaktoými zvuky (30, 37), a tak volající navazuje formulací ověřujících dotazů (v prvním tematizuje správnost konkurenčního jazykového prostředku: 38, ve druhém úpravu jazykového prostředku: 39–40).

Druhou strukturní jednotkou, která ilustruje šíři možných reakcí, je **signalizace vlastní kompetence**. Níže uvedený příklad navíc znovu dokazuje, že volající mohou reagovat na různé informace již během zodpovídání dotazu:

Př. 89 (tr. 4)

- 10 P: [ee]e já bych řekla že ano. ^h já to ještě zkusím ověřit
 11 inten- v [[inter]]netové→

- 12 T: [[uhm,]]
13 P: →jazykové příručce,
14 (1)
15 T: já sem to zkoušela najít, ale nenašla sem tam, ^h
16 (0,5)
17 P: ^h tam máme výklad,

Pracovnice JP poskytuje ve své odpovědi předjímané řešení (10), které se chystá ověřit v Internetové jazykové příručce (10–11, 13). Poté následuje vteřinová pauza, po níž se slova ujímá volající, aby informovala pracovníci JP o svém vlastním vyhledávání a jeho výsledku: *já sem to zkoušela najít, ale nenašla sem tam, ^h* (15). Tuto strukturní jednotku neinterpretuji jako legitimizaci dotazu, neboť volající produkuje svou repliku v návaznosti na popis činnosti formulovaný pracovníci JP. Pracovnice JP uvádí, ve kterém zdroji bude vyhledávat – a tazatelka doplňuje, že i ona s tímto zdrojem pracovala. Signalizuje tak, že daný zdroj zná, používá, a tedy že disponuje jistými kompetencemi a znalostmi. Následně však upozorňuje, že její hledání bylo neúspěšné, čímž dodává relevanci svému dříve formulovanému dotazu. Pracovnice JP reaguje na její repliku sdělením, že se potřebné informace ve zmíněném zdroji nacházejí (17).

5.3 Závěr rozhovoru

V této podkapitole se seznámíme s akcemi, které tazatelé a pracovníci JP provádějí v závěru rozhovoru. Do analýzy bylo zahrnuto 63 interakčních úseků, začínajících po tazatelově reakci na (poslední) odpověď pracovníka JP a končících ukončením telefonátu. Analýza se tak neomezuje pouze na samotné ukončování rozhovoru, ale zaměří se i na to, co mu někdy předchází.

5.3.1 Ukončování rozhovoru

Nejprve věnujme pozornost (zjednodušenému) konverzačněanalytickému schématu ukončování rozhovorů. Zcela zásadní je pro něj spolupráce – jeden z interaktantů navrhne v první replice sekvenčního páru ukončení rozhovoru a komunikační partner jeho nabídku v druhé replice přijme.⁹⁷ Tato presekvence (*pre-closing sequence*; např. Schegloff, Sacks, 1973; Liddicoat, 2007; Robinson, 2013; Pavlidouová, 2014; *pre-terminal exchange*; např.

⁹⁷ Recipient může tuto nabídku samozřejmě odmítnout a vnést do rozhovoru další téma – rozhovor pak pokračuje.

Golberg, 2004; Schegloff, 2007) předchází samotné ukončovací sekvenci (*terminal sequence*; např. Schegloff, Sacks, 1973; Liddicoat, 2007; Robinson, 2013; Pavlidouová, 2014; *terminal exchange*; např. Goldbergová, 2004; Schegloff, 2007) a slouží k ověření, že oba komunikanti vyčerpali všechna témata relevantní pro daný rozhovor, a že je tedy možné jej ukončit. Pokud se na tom interaktanti shodnou, mohou přistoupit k ukončení rozhovoru, jež mívá typicky podobu výměny pozdravů. Závěr běžného (nikoliv institucionálního) rozhovoru tedy může vypadat například takto (Liddicoat, 2007, s. 257):

Př. 90

Emma: Alright,
Sue: Okay.
Emma: Bye=
Sue: Bye

Podíváme-li se však na závěry jazykověporadenských telefonátů, snadno si povšimneme, že se od výše popsaného schématu poněkud odchylují:

Př. 91 (tr. 7)

46 T: dobře ((zasmání)) (0,3) tak jo; děkuju moc
47 (0,3)
48 P: ne[ní zač,]
49 T: [mějte se dob]ře (0,2) na[[schledanou;]]
50 P: [[i vy, na]]schledanou,

Př. 92 (tr. 10)

50 T: ((...)) dobře. ^h tak (0,4) ^h (0,5) ehmm
51 (0,3) to je vlasně všechno. tak vám mockrát děkuju. (0,2) ^h
52 P: není zač; na schedanou.
53 (0,7)
54 T: na schedanou

Nejzásadnější rozdíl tkví v tom, že ukončovací sekvenci nepředchází výše popsaná presekvence typu *alright – okay*. Po přijetí odpovědi (vyjádřeném výrazem *dobře*: př. 91, ř. 46; př. 92, ř. 50) volající signalizuje vyčerpání témat hovoru (*tak jo*;; př. 91, ř. 46; *to je vlasně všechno*;; př. 92, ř. 51), avšak nečeká na potvrzující reakci komunikačního partnera, že ani on nemá co dodat k tématu nebo nechce vnést do rozhovoru téma další. Namísto toho volající pokračuje ve své replice produkcí poděkování: *děkuju moc* (př. 91, ř. 46), *tak vám mockrát děkuju*. (př. 92, ř. 51).

Tyto příklady dobře ilustrují orientaci mluvčích na naplnění cíle interakce. Jak už bylo několikrát zdůrazněno, tazatelé se na JP obracejí, aby získali odpověď na jazykový dotaz,

úkolem pracovníků JP je jim odpověď poskytnout. O dostatečnosti odpovědi (potažmo vyčerpání tématu), a tedy naplnění cíle interakce pak rozhodují volající. Když odpověď přijmou, mohou směřovat interakci k jejímu konci. Průběh ukončování rozhovorů je tedy úzce spjat s členskými kategoriemi interaktantů (tazatel – pracovník JP) a aktivitami, které jsou na tyto kategorie vázané.⁹⁸

5.3.1.1 Strukturní jednotky směřující k uzavření rozhovoru

Před samotným uzavřením rozhovoru skrze výměnu pozdravů (viz dále) užívají komunikanti různé strukturní jednotky, které naznačují, že (poslední) téma rozhovoru již bylo vyčerpáno, a rozhovor tedy může být ukončen. Lze je proto označit jako strukturní jednotky směřující k uzavření rozhovoru (srov. *closing implicative environments*; Liddicoat, 2007). Ve všech analyzovaných nahrávkách se objevila alespoň jedna strukturní jednotka tohoto druhu.

Vyčerpání témat rozhovoru může být nejjednodušeji signalizováno jednoslovným výrazem či (krátkým) slovním spojením. V angličtině se mezi tyto výrazy řadí např. *alright* či *okay*, jak jsme ostatně mohli vidět již v př. 90. Tyto výrazy mohou nést i jiné funkce, v závislosti na jejich umístění v sekvenčním páru nebo připojení k němu mohou vyjadřovat třeba souhlas (v druhé replice) či přijetí odpovědi (na pozici třetí repliky). Jako signál pro vyčerpání témat fungují jen při výskytu na tzv. místě relevantním z hlediska uzavírání rozhovoru (*closing-relevant environment*; Robinson, 2013). Robinson (2013, s. 277) tato místa definuje následovně: „Closing-relevant environments are largely ascertained by reference to the (overall structural) organization of occasions’ topics, such as the completion of ‘possibly last’ topics.“ Rozhovor přitom může být věnován pouze jedinému tématu, ale i většímu počtu – viz jazykověporadenské rozhovory obsahující jeden jazykový dotaz (např. tr. 5) vs. mnohadotazové rozhovory (např. tr. 15). Ať už je počet dotazů jakýkoliv, uzavření rozhovoru navrhuje zpravidla tazatel. To souvisí s aktivitami vázanými na jeho členskou kategorii – tazatel jednak může položit jakékoliv (předem neurčené) množství dotazů, jednak vyhodnocuje, zda byl každý jednotlivý dotaz z jeho pohledu dostatečně zodpovězen. Rozhoduje tedy, co je posledním tématem rozhovoru i kdy je vyčerpáno, a proto může toto vyčerpání následně signalizovat:

Př. 93 (tr. 7)

⁹⁸ V souladu s tím jsou i aktivity vázané na členské kategorie standardního relačního páru volající–volaný. Volající totiž kontaktuje volaného za určitým účelem – a během hovoru pak monitoruje, byl-li již tento účel naplněn, aby následně mohl vést telefonát k jeho konci (Watson, 1997; Psathas, 1999).

44 P: ano.
45 (0,6)
46 T: dobře ((zasmání)) (0,3) tak jo; děkuju moc
47 (0,3)
48 P: není zač,

V této ukázce volající nejprve vyjadřuje přijetí odpovědi (*dobře*; 46), krátce se zasměje a poté z jeho úst zaznívá **minimální signál vyčerpání témat rozhovoru: tak jo**; (46). Tato strukturální jednotka je v závěru jazykověporadenských interakcí běžná, vyskytla se v polovině zkoumaných případů. Podobně mohou fungovat i jiné výrazy, například *dobře*:

Př. 94 (tr. 1)

84 T: ((...)) ^h ee nicméně prostě i to, ^h jak bych
85 nerozšiřoval šíleně moc; jo, protože pokud to nemusím; ^h tak to nemusim
86 dělat; ne? (0,2) dobře;
87 P: =(pousmání)
88 T: =ste moc hodná; ^h děkuju; ((...))

Tazatel sděluje komunikační partnerce, jak (ne)chce zacházet s diskutovaným jazykovým prostředkem: *^h ee nicméně prostě i to, ^h jak bych nerozšiřoval šíleně moc; jo, protože pokud to nemusím; ^h tak to nemusim dělat; ne?* (84–86). Po kratičké pauze produkuje minimální signál vyčerpání témat rozhovoru: *dobře*; (86). Tato funkce vyplývá z umístění výrazu na konci repliky (toto užití se tedy liší od běžnějších případů, kdy *dobře* zaznívá po odpověďové replice pracovníka JP a zároveň na začátku třetí repliky tazatele jako vyjádření přijetí odpovědi) a z toho, že tazatel po pousmání komunikační partnerky nevnáší nové téma, nýbrž pokračuje hodnocením pracovnice JP a poděkováním.

Existují však případy, v nichž je užití výrazu *dobře* z interpretačního hlediska problematické:

Př. 95 (tr. 9)

112 P: eh čistě otázka toho jesi tam (ty:) chci mít; nebo ji nechci mít. ale
113 nemusí tam být.
114 (0,5)
115 T: uhm,
116 (0,9)
117 T: dobře. ^h já vám mnohokrát děkuju a na [schledanou,]
118 P: [nemáte zač;] na schedanou

Po vyslechnutí odpovědi signalizuje volající její přijetí neverbálně-vokálním prostředkem: *uhm*, (115). Následuje téměř vteřinová pauza, po níž se slova znovu ujímá volající. Na začátku repliky užívá výraz *dobře*. (117). Ten lze na jednu stranu interpretovat jako

explicitnější vyjádření přijetí odpovědi, na druhou stranu může být interpretován vzhledem k umístění po poměrně dlouhé pauze, na konci posledního tématu (tj. na místě relevantním z hlediska uzavírání rozhovoru) a těsně před poděkováním a pozdravem ukončujícím rozhovor jako minimální signál vyčerpání témat rozhovoru.⁹⁹

Interpretačně problematické mohou být i další akce, které se mohou vyskytnout jak na pozici třetí repliky (některé z nich tedy byly popsány již v rámci výkladu o reakcích tazatelů na odpovědi), tak (zároveň) v samém závěru telefonátu na místě relevantním z hlediska uzavírání rozhovoru. Vzhledem k jejich zásadní roli při ukončování telefonátu a frekventovanému užití však nesmějí být opomenuty. Významné postavení mezi nimi má **poděkování**, vyskytlo se totiž až na jedinou výjimku ve všech rozhovorech:

Př. 96 (tr. 14)

- 121 P: ((...)) takže
 122 (0,4) [se rozhodněte co vám bude ví]ce→
 123 T: [uhmm uhm uhm]
 124 P: →vyhovovat;
 125 (1,6)
 126 T: uhmm
 127 (0,9)
 128 T: ^h dobře; (0,3) tak jo tak já moc (a moc) děkuju. (0,2)
 129 ((zasmá[[ní]]))
 130 P: [[pro]]sím
 131 T: ^h
 132 P: na schedanou;
 133 T: =děkuju a hezký den vám přeju:. (0,2) [na schledanou.]
 134 P: [ano (na scheda]nou)

Tazatelka signalizuje přijetí odpovědi neverbálně-vokálním *uhmm* (126) a po téměř vteřinové pauze pokračuje explicitnějším vyjádřením *^h dobře;* (128). Poté produkuje standardní minimální signál vyčerpání témat rozhovoru: *tak jo* (128), následovaný poděkováním: *tak já moc (a moc) děkuju.* (128). To zde slouží nejen k vyjádření vděčnosti, ale také směřuje rozhovor k jeho konci, o čemž svědčí zaprvé umístění poděkování za slovním spojením *tak jo*, zadruhé jeho uvození příslovcem *tak*, zatřetí jeho modifikace, v tomto případě intenzifikace pomocí spojení *moc a moc*, neboť různé modifikace jsou pro poděkování v závěru rozhovoru typické (ve srovnání s výjimečně se objevujícím poděkováním v reakci tazatele na odpověď pracovníka JP, které mívá jednodušší, jednoslovnou podobu). V závěru rozhovoru navíc někdy zaznívá poděkování několikrát; v této ukázce produkuje mluvčí ještě jednou *děkuju* na ř. 133, těsně předtím, než produkuje pozdrav.

⁹⁹ Liddicoat (2007, s. 258–259) komentuje interpretaci výrazů tohoto typu s odkazem na Schegloffa a Sackse (1973) následujícím způsobem: „Not all instances of *okay*, *alright*, etc., are heard as pre-closings and whether such a turn will be treated by a speaker as proposing closing or not depends on its placement in the talk in progress. Specifically, pre-closings are placed at the analysable end of a topic.“

Pracovnice JP reaguje na tazatelčino první poděkování konvencionalizovaným výrazem *prosím* (130). Jejich repliky tvoří sekvenční pár **poděkování – minimalizace zásluh**.¹⁰⁰ Mezi další konvencionalizovaná vyjádření minimalizace zásluh patří *není zač* (viz např. tr. 10, ř. 50) či *nemáte zač* (např. tr. 1, ř. 89), výjimečně se objevují jejich modifikace, např. *nemáte vůbec za co*. (tr. 4, ř. 86–87) nebo jiné reakce.¹⁰¹ (Naproti tomu děkuje-li tazatel pouze v reakci na odpověď, pracovník JP druhou repliku sekvenčního páru neprodukuje.)

Pro ukončování rozhovoru je důležité, že sekvenční pár poděkování – minimalizace zásluh může sloužit zároveň jako návrh na ukončení telefonátu – přijetí tohoto návrhu (Hansenová, 2016). Vidět to můžeme i v jazykověporadenských interakcích:

Př. 97 (tr. 5)

22 P: ((...)) [[vůbec; vůbec;]]
 23 T: [[dobře. mockrát vám]] dě[kuju;]
 24 P: [uhm,]
 25 (0,6)
 26 T: [uhm; na schleda]nou;
 27 P: [není zač;] na schledanou

Př. 98 (tr. 10)

50 T: ((...)) není. dobře. ^h tak (0,4) ^h (0,5) ehmm
 51 (0,3) to je vlasně všechno. tak vám mockrát děkuju. (0,2) ^h
 52 P: není zač; na schedanou.

V příkladu 97 přijímá volající odpověď (*dobře.*; 23) a poté produkuje poděkování: *mockrát vám děkuju.* (23), na něž pracovník JP reaguje v překryvu replik tišším *uhm.* (24). Následná pauza naznačuje, že tato reakce nebyla pro komunikační partnerku zcela dostačující. Jelikož nezazněla očekávaná, konvencionalizovaná odpověď, volající chvíli vyčkává, zda pracovník JP nebude chtít pokračovat v rozhovoru (tj. zda se ještě nevrátí k tématu, případně nevnese do hovoru téma nové). Potenciální nedostatečnost své reakce reflektuje i pracovník JP, jak lze vyvodit z následného doplnění standardního *není zač.* (27). To však zaznívá v překryvu s tazatelčiny *uhm.* (26), jež lze jakožto zopakování repliky komunikačního partnera

¹⁰⁰ Naproti tomu Raymond a Zimmermann (2016), kteří analyzovali telefonáty na americké tísňové linky, považují poděkování za druhou část sekvenčního páru *service announcement – service receipt*. Interakce, z nichž ve svých analýzách vycházejí, se však od těch jazykověporadenských zásadně liší. V jejich ukázkách totiž tvoří poděkování (*thank you*) samostatnou repliku následující po příslibení pomoci, lze ji proto snadno pokládat za druhou repliku sekvenčního páru. V tomto pojetí bychom pak reakci na poděkování (např. *sure*) měli interpretovat jako třetí repliku uzavírající sekvenci. V materiálu z JP však poděkování následuje až po přijetí odpovědi, a proto může sloužit k provedení další akce.

¹⁰¹ Viz například tr. 6, kde po poděkování zaznívá: *ano. (0,2) ano.* (ř. 18). Otázkou je, co mluvčí k produkci této repliky vedlo. Za nejpravděpodobnější vysvětlení považuji, že pracovník JP v danou chvíli ještě uvažovala nad jazykovým problémem (případně dohledávala další informace), a proto se uchýlila k zopakování souhlasné odpovědi (viz ř. 12, 14, 16).

považovat za projev orientace na soulad s ním. Zároveň jde o minimální výpověď, která je informačně vyprázdněná, neposkytuje tedy záminku k pokračování hovoru. Dalším krokem k jeho ukončení je pak produkce pozdravu, jenž taktéž zaznívá v částečném překryvu replik (26). Tato ukázka tedy dokládá, že tazatelka využívá poděkování jako návrh na ukončení telefonátu a očekává, že (případně zda) jej komunikační partner přijme.

V příkladu 98 tazatelka nejprve tematizuje, že jí byly zodpovězeny všechny dotazy: *to je vlasně všechno*. (51), a poté děkuje: *tak vám mockrát děkuju*. (51). Pracovnice JP reaguje standardním *není zač*; (52) a okamžitě navazuje pozdravem (52), jenž tvoří první repliku ukončovacího sekvenčního páru pozdrav – pozdrav. Ve své replice tedy nejen přijímá návrh na ukončení telefonátu, ale také rovnou iniciuje ukončovací sekvenci. K rozloučení může přistoupit, jednak protože volající ve své replice explicitně uvedla, že nemá další dotaz, jednak protože bezprostředně protě navrhla ukončení telefonátu skrz poděkování – a pracovnice JP tento návrh přijala.

Přestože poděkování v závěru jazykověporadenských rozhovorů běžně tvoří první repliku sekvenčního páru,¹⁰² volající na druhou repliku produkovanou komunikačním

¹⁰² Výjimku tvoří případy, kdy poděkování nepronáší (jen) tazatel, ale (i) pracovník JP, neboť ten tak činí až ve druhé replice sekvenčního páru. Tyto případy však nejsou nijak časté, ve zkoumaných datech jsem zaznamenala pouze tři, přičemž v žádném z nich poděkování nesloužilo k signalizaci vyčerpání témat rozhovoru. Dva doklady jsou zachyceny na nahrávce 15420, kde pracovnice JP reaguje poděkováním jednak na přání dobré chuti k obědu, jednak na přání, ať se jí daří. Interpretačně problematičtější případ zachycuje tr. 39 (ř. 31–41):

T: ((...)) ^h to byste mohli udělat (0,3) v zájmu jako ^h řek bych (0,5) kultury
české[ho ja]zyka.→
P: [hm]
T: →jináč vám děkuju→
P: =[není zač]
T: →[že ste se mi] věnovala,→
P: =vůbec [[není zač]]
T: →[[bylo to ve]]lice poučné a kvalifikované;→
P: ((pousmání)) [dobře.↘]
T: →[jo, dě]kuju a [[na slyšenou. na schanou.]]
P: [[já také děkuju. na schleda]nou,

Tazatel začíná návrh na ukončení telefonátu poděkováním: *jináč vám děkuju že ste se mi věnovala*, které rozšiřuje o pozitivní hodnocení konzultace: *bylo to velice poučné a kvalifikované*. Pokračuje kontaktním *jo*, a pak znovu produkuje poděkování: *děkuju*, na nějž navazuje pozdravem (respektive pozdravy): *a na slyšenou. na schanou*. Komunikační partnerka reaguje na první poděkování minimalizací zásluh, a to dvakrát, vždy na místě relevantním z hlediska střídání mluvčích – po zaznění slova *děkuju* a poté za rozšířením tohoto poděkování *že ste se mi věnovala*. Zajímavější je ovšem její reakce na druhé poděkování: *já také děkuju*. Nabízí se zde interpretace, že její poděkování slouží jako další reakce na hodnocení konzultace (první bylo přijetí hodnocení: ((pousmání)) [dobře.↘]). Můžeme však vzít v úvahu i širší kontext rozhovoru. Tazatel dříve provedl explicitní i implicitní věkovou sebekategorizaci, když uvedl, že je *starej člověk* (tr. 39, ř. 2) a že navštěvoval školu *za protektorátu* (tr. 39, ř. 2–3). Dále po zodpovězení dotazů dodal, že se mu nelíbí užívání anglicismů v češtině (tr. 39, ř. 11–13, 15–17, 19–22, 24), a na tuto stížnost navázal přáním, aby pracovníci JP/ÚJČ vystupovali v pořadech o češtině a edukovali tak společnost (tr. 39, ř. 24–32). Vše přitom formuloval velmi klidně a zdvořile. Domnívám se proto, že pracovnice JP produkovala poděkování s ohledem na vysoký věk mluvčího a aby ocenila projevený zájem o mateřštinu, ale i způsob prezentace jeho postojů a přání.

(Naproti tomu Hansenová, 2016, při analýze telefonátů klientů s britskou organizací provozující sociální bydlení zjistila, že reciproční poděkování je v těchto hovorech velmi časté, neboť tvoří téměř 63 % výskytů poděkování. Její analýza dále ukázala, že reciproční poděkování zaznívá v důsledku předcházejících interakčních problémů a

partnerem mnohdy nečekají a rovnou přistupují k produkci pozdravu. Vidět jsme to mohli již v příkladu 95, další doklad zachycuje následující ukázka:

Př. 99 (tr. 8)

123 P: ((...)) takže beze všeho jí (0,3) od[straňte]
124 T: [uhmm]
125 (1,2)
126 T: dobře dobře tak jo; ^h tak to je všechno; tak mockrát děkuju zatím;
127 hezký [den;]→
128 P: [n-]
129 T: →na [[schleda]]nou.
130 P: [[není]]
131 P: na schledanou;

Po přijetí odpovědi pracovníka JP (*dobře dobře tak jo;*; 126)¹⁰³ mluví explicitně sděluje, že témata rozhovoru již byla vyčerpána (*^h tak to je všechno;*; 126), následně děkuje (*tak mockrát děkuju zatím;*; 126) a poté přechází k přání pěkného dne (*hezky den;*; 127) a produkci pozdravu (129), nedává tedy komunikačnímu partnerovi příležitost k bezproblémovému převzetí slova. Volající zde neprodukuje poděkování jako návrh na ukončení rozhovoru, ale spíše jako signál pro směřování k jeho uzavření, jelikož nečeká na reakci komunikačního partnera. V tomto jednání se tedy projevuje orientace volajícího na naplnění cíle telefonátu. Tuto orientaci dokládá i Zimmermann (1992, s. 465) na telefonátech na tísňovou linku: „When that business is concluded, and if no further information from or action [...] by C[aller] is required, the call can, indeed should, be ended.“ Orientaci volajících na naplnění cíle rozhovoru lze tedy považovat za jeden z rysů institucionální komunikace.

Pracovník JP se dvakrát pokouší ujmout se slova (128, 130), zřejmě chce reagovat na poděkování ritualizovanou odpovědí *není zač*, interpretuje ho tedy jako návrh na ukončení telefonátu. Před dokončením repliky se však vždy vzdá slova a převezme ho až v reakci na pozdrav, kdy produkuje taktéž pozdrav (131).

V jazykověporadenských rozhovorech je tedy poděkování pronesené tazatelem běžně užívaným signálem pro vyčerpání témat rozhovoru a potenciálním návrhem na ukončení telefonátu. Jeho role v globální organizaci rozhovoru tedy zásadně překračuje pouhé vyjádření vděku. To navíc nemusí být upřímné – v institucionální komunikaci je poděkování natolik ritualizované (Hoffmannová, 2000; Hansenová, 2016), že se objevuje se i v případech, kdy vyústění interakce není pro tazatele zjevně zcela uspokojivé, viz následující ukázka:

Př. 100 (tr. 11)

207 P: ((...)) tak někdo vy[[stu]]doval:→
 208 T: [[to]]
 209 P: →univerzitu; tady píšou v paříži, že (s-) že je to je na[příklad,]
 210 T: [no jo;] ale
 211 ne, já vím bezpečně že ten lékař to vystudoval tady no:, eeh v česku
 212 no ^h třeba pan ee doktor pomahač ((Pomahač)) taky vystudoval medicínu
 213 v české republice; ovšem pracuje v bostnu ((Bostonu)) že. ^h kde se
 214 lékaři dokonce už i střílí. ^h ((rozzlobeně)) že. (0,3) (pořad)
 215 no; (0,2) ^h takže to je opravdu víte:: eeee-o těch lék- to je něco
 216 strašného tady. no ^h právě lékařská péče je:: ((pohrdlivé zasmání)) čím
 217 dál horší, tituly mají čím dál více, no děkuji vám za informaci na
 218 schledanou;
 219 P: na schledanou
 213

¹⁰³ Na základě rovné intonace předcházejícího výrazu *dobře* a následného nádechu se domnívám, že v této interakci není spojení *tak jo* minimálním signálem vyčerpání témat rozhovoru, nýbrž vyjádřením souhlasu s odpovědí.

Tato ukázka dále ilustruje, že i když pracovníci JP zcela běžně reagují na poděkování minimalizací zásluh, mohou od této reakce upustit. Na základě analýzy dat se zdá, že tak činí zejména ve třech situacích. Zaprvé projevuje-li volající (výraznou) nespokojenost, jak dokládá poslední ukázka. Zadruhé pokud vedle poděkování zazní další strukturální jednotka směřující k uzavření rozhovoru – ve zkoumaných nahrávkách se jednalo konkrétně o naplnění cíle telefonátu, plán dalšího postupu a omluvu (podrobný výklad k těmto strukturálním jednotkám viz dále). Zdá se tedy, že reakce na tyto akce mají určitou přednost před reakcí na poděkování, a to pravděpodobně ze dvou důvodů – jednak na rozdíl od poděkování nezaznívají v každém rozhovoru, a lze je tedy v tomto smyslu považovat za jakési odchylky, jednak lze považovat omluvu za společensky závažnější akci (a bylo by tedy nezdrovořilé na ni nereagovat) a plán dalšího postupu zase může být interpretován jako dotaz. Zatřetí zůstává poděkování bez reakce, jedná-li se o poděkování opakované, na jehož předchozí výskyt již pracovník JP reagoval (viz výše př. 96, ř. 130 vs. ř. 134).

Obraťme nyní pozornost od poděkování k dalším prostředkům signalizace vyčerpání témat rozhovoru. Mezi ně patří strukturální jednotka **naplnění cíle telefonátu**, kterou volající využili v šestině rozhovorů, např.:

Př. 101 (tr. 3)

86 P: řešila bych to stejně; ano (0,2) ano
 87 (0,7)
 88 T: dobře. (0,5) tak to je všechno. tak (0,2) m:ockrát vám děkuju mějte se
 89 hezky.
 90 P: není vůbec zač, na sch[ledanou.]
 91 T: [()] díky na schledanou,

Volající přijímá odpověď pracovníce JP (*dobře.*; 88) a po půlvtěšinové pauze signalizuje naplnění cíle telefonátu explicitním vyjádřením, že již byly zodpovězeny všechny jeho dotazy (a proto nechce vnést do rozhovoru další téma): *tak to je všechno.* (88). Poté formuluje poděkování jakožto návrh na ukončení telefonátu (88) a repliku ukončuje popřáním *mějte se hezky.* (88–89). Pracovnice JP návrh na ukončení telefonátu přijímá a navazuje na něj rozloučením (90).

Další případ signalizace naplnění cíle telefonátu zachycuje následující ukázka:

Př. 102 (tr. 4)

84 P: =přesně tak;
 85 T: =dobře. (0,2) utak stačilo; děkuju, (0,2) děkuju [moc]
 86 P: [není;] nemáte vůbec za
 87 [[co. ((zasmání))]]
 88 T: [[děkuju.]] měj- mějte se hezky; ^h

Podobně jako v předchozí ukázce, i zde volající nejprve signalizuje přijetí odpovědi (*dobře.*; 85) a poté explicitně sděluje, že se dozvěděla všechny informace, které potřebovala, tj. že cíl telefonátu byl již naplněn: *tak stačilo.*; (85). Navíc lze z jejího usměvavého hlasu usoudit na její spokojenost s odpovědí (nebo konzultací jako celkem). Tazatelčina replika pokračuje poděkováním (84), na něž komunikační partnerka reaguje minimalizací svých zásluh (86–87). Tazatelka v překryvu replik znovu děkuje (88) a poté formuluje popřání: *měj- mějte se hezky.*; (88).

Naplnění cíle telefonátu může být i méně explicitní:

Př. 103 (tr. 16)

309 P: ((...)) někdo prostě na tom bude trvat;
 310 T: =uhm, ((s pousmáním)) jo ((pousmáním)) dobře. ^h tak jo tak já vám
 311 mockrát děkuju; [sem si zase spoustu věcí ujas]nila,→
 312 P: [uhm, nemáte zač.]
 313 T: →((zasmání)) děkuju moc, na [[schledanou,]]
 314 P: [[>> nemáte]] zač. na schledanou.<<

Po přijetí odpovědi užívá mluvčí minimální signál vyčerpání témat rozhovoru *tak jo* (310) a poté formuluje poděkování: *tak já vám mockrát děkuju.*; (310–311), na něž reaguje komunikační partnerka jednak kontaktovým zvukem *uhm*, (312), jednak minimalizací zásluh: *nemáte zač.* (312). Dochází však k překryvu replik, protože tazatelka na poděkování navazuje výpovědí tematizující přínos konzultace: *sem si zase spoustu věcí ujasnila*, (311). Tazatelka tímto způsobem jednak rozšiřuje poděkování, když oceňuje, že jí konzultace jazykových problémů s pracovnící JP pomohla, jednak signalizuje naplnění cíle telefonátu, neboť vyjasnění jazykové problematiky je zjevně důsledkem zdárného vyřešení jazykových problémů.

Mezi další strukturní jednotky užívané pro nasměrování rozhovoru k jeho uzavření patří **hodnocení pracovníka JP tazatelem**, které podobně jako poděkování slouží k ocenění komunikačního partnera, ovšem zaznívá méně často (ve zkoumaných datech v sedmině případech). Ocenění se přitom stává relevantním právě až po dokončení určité aktivity (Liddicoat, 2007) – v závěru jazykověporadenských interakcí se typicky jedná o poskytnutí celé konzultace:

Př. 104 (tr. 40)

52 T: ((...)) to je ((se smíchem)) ∪jedno (0,5) ^h člověk má alespoň obalené
 53 nervy;∪ (0,4) tak jo; ste velice laskavá, ^h moc děkuju za
 54 in[[formací a přeju krásný svá]]tky

55 P: [[vůbec ne- nemáte vůbec zač]]
56 P: vám také hezké svátky.

Po minimálním signálu vyčerpání témat rozhovoru: *tak jo*; (53), pronáší mluvčí pozitivní hodnocení pracovnice JP: *ste velice laskavá*, (53). Na něj navazuje poděkováním (*moc děkuju za informaci*; 53–54) a popřáním pěkných (vánočních) svátků (*a přeju krásný svátky*; 54). Komunikační partnerka reaguje v překryvu minimalizací zásluh: *vůbec ne- nemáte vůbec zač* (55) a taktéž přeje volající pěkné svátky: *vám také hezké svátky*. (56).

Někteří volající provádějí v závěru rozhovoru **legitimizaci dotazu** (či širěji **legitimizaci kontaktování JP**). Tu jsem zaznamenala v desetině telefonátů:

Př. 105 (tr. 2)

46 T: to sem rád; ((se smíchem)) že mám správný- že sem ve správném
47 ná[[zoru ((smích))]]
48 P: [[((smích))]] (0,2) ((smích))
49 (0,6)
50 T: ((smích))
51 P: [hmm]
52 T: [((se smíchem) ^h] tak jo. no já se na to ptám; protože ^h jako: je
53 ústav pro jazyk český je pro mě takovým; ^h eeh vzpomínka na dětství;
54 protože moje maminka [tam pra]covala→
55 P: [((zasmání))]
56 T: →strašně dlouho;
57 (0,9)
58 P: já:[:; to je hezký.]
59 T: [tak jo:.] ^h tak já vám děkuju za informaci, ((...))

Volající produkuje minimální signál vyčerpání témat rozhovoru: *tak jo*. (52), a poté sděluje svou osobnější motivaci pro položení dotazu: *já se na to ptám; protože ^h jako: je ústav pro jazyk český je pro mě takovým; ^h eeh vzpomínka na dětství; protože moje maminka tam pracovala strašně dlouho*; (52–54, 56), čímž ho legitimizuje. Lze se domnívat, že legitimizace dotazu v tomto případě neslouží tazateli pouze k nasměrování rozhovoru k jeho konci, ale umožňuje mu též pracovat na vztahu s komunikační partnerkou skrz pojmenování něčeho společného (vztahu k ÚJČ). Důležité je také zmínit, že legitimizace dotazu zaznívá po přijetí odpovědi, jež je formulováno zároveň jako vtip: *to sem rád; ((se smíchem)) že mám správný- že sem ve správném názoru ((smích))* (46–47; tazatel se totiž ptal na možnost užití předložkové vazby *být v názoru*). Konverzace tak přesáhla institucionální komunikaci a přiblížila se osobnímu, přátelskému rozhovoru (jak se to někdy v jazykověporadenských interakcích stává). Na legitimizaci dotazu reaguje pracovnice JP pozitivní evaluací: *já:[:; to je hezký*. (58). Následně tazatel znovu produkuje minimální signál vyčerpání témat rozhovoru: *tak jo:.* (59) a dále směřuje rozhovor k uzavření pomocí poděkování (59).

Za další strukturní jednotku směřující k ukončení rozhovoru lze označit také **plán dalšího postupu**, jež jsem identifikovala v sedmině interakcí a dokládá ho následující ukázka:

Př. 106 (tr. 42)

1 T: ano; ano; (0,4) tak je to tak nějak jak jsem si myslela že to je ta věta
2 celá tak jako prazvláštní; ^h dobře tedy. takže já sem ráda že ste mi
3 to takhle ^h eh potvrdil a tu s tou valnou hromadou tady něco provedu a
4 (0,3) přepíšu ji na malou; (0,4) na [ma]lou→
5 P: [uhm]
6 T: →valnou hromádku ((zasmání)) utak jo; ^h děkuju mockrát∪ ((...))

1

Po reakci na odpověď pracovníka JP tazatelka produkuje minimální signál vyčerpání témat rozhovoru: *dobře tedy.* (2), a poté hodnocení odpovědi: *já sem ráda že ste mi to takhle ^h eh potvrdil* (2–3). Následně tazatelka pokračuje ve své replice sdělením plánu dalšího postupu, v němž se vrací ke svému dotazu ohledně psaní velkého či malého písmene ve spojení *valná hromada*: *a tu s tou valnou hromadou tady něco provedu a (0,3) přepíšu ji na malou;* (3–4); tento plán navíc rozšiřuje žertem: *na malou valnou hromádku* (4, 6). Pracovník JP reaguje v překryvu replik kontaktním zvukem *uhm* (5). Komunikační partnerka dále užívá minimální signál vyčerpání témat rozhovoru: *tak jo;* (6), a pronáší poděkování: *děkuju mockrát.* (6).

Sdělení plánu dalšího postupu nevyžadovalo v tomto případě žádnou zásadnější reakci, komunikační partner pouze signalizoval, že vzal informaci na vědomí. Někdy však může být plán dalšího postupu produkován a/nebo interpretován jako dotaz:

Př. 107 (tr. 30)

P: ((...)) protože: ten slovník je zaměřen opravdu na tu nespisovnou slovní zásobu;
(1, 8)
T: uhm, (0,5) dobře (0,5) tak ste laskavá já se poradím prvně s právníkem
P: =poradte se. ano;

Volající začíná repliku kontaktním citoslovcem (20), po němž produkuje výraz prostého přijetí odpovědi: *dobře* (20). Poté přistupuje k směřování rozhovoru k závěru, a to jednak skrze pozitivní hodnocení pracovnice JP: *tak ste laskavá* (20), jednak pomocí plánu dalšího postupu: *já se poradím prvně s právníkem* (20). Komunikantka tuto výpověď interpretuje jako dotaz (konkrétně návrh řešení), a proto reaguje vyjádřením souhlasu: *porad'te se. ano;* (21).

Spíše výjimečně se tazatelé v závěru rozhovoru omlouvají (viz též Svobodová, 1995):

Př. 108 (tr. 2)

52 T: [(se smíchem) ^h] tak jo. no já se na to ptám; protože ^h jako: je
53 ústav pro jazyk český je pro mě takový; ^h eeh vzpomínka na dětství;
54 protože moje maminka [tam pra]covala→
55 P: [(zasmání)]
56 T: →strašně dlouho;
57 (0,9)
58 P: jé:[:; to je hezký.]
59 T: [tak jo:..] ^h tak já vám děkuju za informaci, nezlobte se že
60 sem obtěžoval, ^h [[a mějte se moc hezky.]]
61 P: [[n- (je) vůbec se ne]]zlobim; ((zasmání)) vy taky.

Část této ukázky byla podrobně popsána již v př. 105, a proto se nyní zaměřím pouze na ř. 59–61. Volající zde produkoval minimální signál vyčerpání témat rozhovoru: *tak jo:.* (59),

poděkoval: *^h tak já vám děkuju za informaci*, (59) a následně se omluvil: *nezlobte se že sem obtěžoval*, (59–60). Na poslední výpověď pak zareagovala pracovnice JP: *n- (je) vůbec se nezlobim*; (61). Komunikanti tedy produkovali sekvenční pár **omluva – odmítnutí potřeby omluvy**.¹⁰⁴ Pro úplnost je třeba dodat, že druhá replika tohoto sekvenčního páru zazněla v částečném překryvu, neboť volající nečekal na reakci komunikační partnerky a pokračoval ve své replice popřáním: *a mějte se moc hezky*. (60), na nějž následně adekvátně zareagovala pracovnice JP: *vy taky*. (61).

Další typické doklady sekvenčního páru omluva – odmítnutí potřeby omluvy nacházíme v následujícím příkladu:

Př. 109 (tr. 41)

- 8 T: promiňte, že sem vás eeh připravila [[o tolik času;]]
 9 P: [[ne:, ne]] (0,4) ne:, my sme
 10 tady od toho
 (...))
- 21 T: ^h tak eště jednou se omlouvám,
 22 P: =∪(no to) nemáte za co,∪

Na tazatelčinu první omluvu (*promiňte, že sem vás eeh připravila o tolik času*; 8) reaguje komunikační partnerka odmítnutím potřeby omluvy, které se skládá jednak z opakující se částice *ne* (9), jednak z tematizace činnosti pracovníků JP, a tedy aktivity (potažmo i povinnosti) vázané na tuto členskou kategorii: *my sme tady od toho* (9–10). V reakci na druhou tazatelčinu omluvu (*^h tak eště jednou se omlouvám*; 21) pak zaznívá jako odmítnutí potřeby omluvy výpověď: *∪(no to) nemáte za co,∪* (22).

První omluva v tomto příkladu dokládá, že v ní volající mohou reflektovat využití času pracovníka JP. Této reflexe však mohou využít i jinak:

Př. 110 (tr. 43)

- 1 P: ne. (0,3) pochybení tady není.
 2 (1)
 3 T: hm: tam je jenom latinské asi no ^h tak já už vás nebudu zdržovat déle,
 4 tak děkuji, na shledanou;

¹⁰⁴ Omluva (bez reakce na ni) může zaznít i na začátku rozhovoru, takový případ byl však ve zkoumaném materiálu doložen pouze jedenkrát (v nahrávce 14909).

Pracovnice JP hledala výraz *pochybení* v dostupném právnickém slovníku, ovšem nenašla ho tam (1). Tazatelka na to reaguje kontaktním citoslovcem (3) a poté formuluje předpoklad o obsahu daného slovníku: *tam je jenom latinské asi no* (3). Následně provádí **vzdání se nároku na čas komunikačního partnera**:¹⁰⁵ *^h tak já už vás nebudu zdržovat déle*, (3). Pomocí této strukturní jednotky mluvčí reflektují, že si během konzultace nárokovali jeho čas, a signalizují, že od tohoto nároku nadále upouští. Tazatelka po produkci této strukturní jednotky ještě děkuje (4) a zdraví (4).

Poněkud odlišně přistupuje ke vzdání se nároku na čas pracovnice JP tazatel v následující ukázce:

Př. 111 (tr. 15)

278 T: ((...)) ^h já vám mockrát
279 děkuju; dá[vám šanci]→
280 P: [((pousmání))]
281 T: →dalšímu
282 P: =nemáte zač; ((pousmání))

Tazatel pronáší poděkování (278–279) a následně se vzdává svého nároku na čas komunikační partnerky. Na rozdíl od předchozí ukázky to však nečiní s ohledem na ni, nýbrž s ohledem na dalšího potenciálního volajícího: *dávám šanci dalšímu* (279, 281). Bez ohledu na konkrétní vyjádření platí, že se strukturní jednotka vzdání se nároku na čas komunikačního partnera vyskytuje v jazykověporadenských rozhovorech spíše výjimečně.

¹⁰⁵ Podle Pavlidouové (2014) funguje tematizace využití času komunikačního partnera jako návrh na ukončení rozhovoru.

nové téma skrz pochvalu učitelčina přístupu k výuce jazyka. Může tedy signalizovat, kdy bylo toto téma vyčerpáno. Obecně však platí, že o vyčerpání témat jazykověporadenských rozhovorů rozhodující volající – právě oni mají právo signalizovat, zda se zeptali na vše, co chtěli, a zda se jim dostalo dostatečné odpovědi.

5.3.1.2 Strukturní jednotky uzavírající rozhovor

Po produkci strukturních jednotek směřujících k uzavření rozhovoru mohou komunikanti přikročit k produkci strukturních jednotek uzavírajících rozhovor. Prototypicky se jedná o výpovědi, jejichž pomocí se účastníci interakce loučí. Komunikanti běžně spolupracují na rozloučení produkcí ukončovacího sekvenčního páru **pozdrav–pozdrav**:

Př. 113 (tr. 9)

117 T: ((...)) ^h já vám mnohokrát děkuju a na [schledanou,]
118 P: [nemáte zač;] na schedanou,

Př. 114 (tr. 10)

51 T: ((...)) to je vlasně všechno. tak vám mockrát děkuju. (0,2) ^h
52 P: není zač; na schedanou.
53 (0,7)
54 T: na schedanou

Oba interaktanti standardně užívají při rozloučení pozdrav *na shledanou*, zřídka též pozdrav omezený na telefonickou komunikaci *na slyšenou* (viz např. tr. 13, ř. 113; tr. 39, ř. 40). Ve třech pětinách případů produkoval pozdrav jako první volající (viz př. 113) – to je v souladu s výše uvedeným pozorováním, že o vyčerpání témat hovoru a v návaznosti na to i o jeho možném ukončení rozhoduje právě tazatel. Ve třetině zkoumaných interakcí však přikročil k rozloučení jako první pracovník JP (př. 114), v méně než desetině případů pak produkovali pozdrav oba komunikanti najednou. To lze považovat za důsledek monitorování průběhu rozhovoru, konkrétně důsledek identifikace strukturních jednotek směřujících k uzavření rozhovoru. Pokud je totiž pracovník JP rozpozná, může učinit další krok pro uzavření telefonátu.

Do jednotek uzavírajících rozhovor lze zařadit i **popřání** (hezkého dne, víkendu, krásných vánočních svátků apod.):

Př. 115 (tr. 6)

22 T: děkuju. mějte se hezky;
23 (0,2)

24 P: [na schedanou,]
25 T: [na schledanou.]

Př. 116 (tr. 7)

49 T: mějte se dobře (0,2) na [[schledanou;]]
50 P: [[i vy, na]]schledanou,

Př. 117 (tr. 40)

53 T: ((...)) ^h moc děkuju za
54 in[[formací a přeju krásný svá]]tky
55 P: [[vůbec ne- nemáte vůbec zač]]
56 P: vám také hezké [svátky.]
57 T: [tak jo;] děkuju. (0,2) měj[[te se,]]
58 P: [[na scheda]]nou,
59 T: na schedanou,

Př. 118 (tr. 15)

284 T: [děkuju; na schledanou;]
285 P: [mějte se hezky,] na schledanou;

Popřání bývá produkováno zpravidla těsně před pozdravem, na rozdíl od něj však není v závěru telefonátu vyloženě očekávané. V souboru analyzovaných nahrávek zaznělo ve více než polovině případů, a to od volajících (viz př. 115, 116, 117), lze ho tedy chápat jako jeden z projevů spokojenosti tazatelů s konzultací a nástroj k upevňování pozitivního vztahu mezi komunikanty. Na rozdíl od tazatelů jej pracovníci JP jako první produkují jen výjimečně (př. 118). Popřání může mít různou podobu, nejčastěji je užíváno slovesného tvaru *mějte se* (př. 117, ř. 57), mnohdy ve spojení s pozitivně hodnotícím příslovcem: *mějte se hezky* (př. 115, ř. 22; př. 118, ř. 285), *mějte se dobře* (př. 116, ř. 49), objevují se však i jiné formulace, reflektující např. denní dobu či sváteční období: *přeju krásný svátky* (př. 117, ř. 54).

Popřání nevyžaduje reakci komunikačního partnera, jak dokládají ukázky 115 a 118. Přesto ve více než polovině zkoumaných případů komunikační partneři na popřání reagovali, z jejich úst zaznívala většinou **reprodukce popřání**: *i vy*, (př. 116, ř. 50), *vám také hezké svátky*. (př. 117, ř. 56), a tak se podíleli na upevňování vzájemného pozitivního vztahu.

Jak jsme si mohli povšimnout v několika předcházejících ukázkách, pokud první pozdrav z ukončovacího sekvenčního páru produkuje tazatel, činívá tak většinou po poděkování nebo popřání, a pokud jej produkuje pracovník JP, pak zpravidla po minimalizaci zásluh. Co je však důležitější, oba komunikanti velmi často produkují zmíněné strukturní jednotky v (téměř) okamžité návaznosti (viz zejména ukázky 113, 117, 118). V důsledku toho

běžně dochází k překryvům replik. Tyto překryvy vypovídají o tom, že komunikační partneři dobře signalizují i rozpoznávají, že telefonát spěje ke konci.¹⁰⁷ Déle trvající překryvy replik v závěru rozhovoru pak ukazují, že se komunikanti snaží uzavřít rozhovor poměrně rychle, a proto nečekají na produkci druhých replik sekvenčních párů. V souvislosti s tím stojí za pozornost následující příklad:

Př. 119 (tr. 26)

- 17 T: ste moc hodná;
18 (0,3)
19 T: tak jo; [[děkuju moc a hezký víkend. mějte se hezky]]→
20 P: [[není zač; na schledanou, i vám přeju.]]
21 T: →na sch-
22 (0,4)
23 T: dě[kuju na scheda]nou,
24 P: [na schledanou,]

Na této ukázce jsou zajímavé minimálně dvě věci: jednak množství strukturních jednotek produkovaných v jediné replice, jednak jejich výběr. Tazatel produkuje v jediné replice pět strukturních jednotek různého druhu: minimální signál vyčerpání tématu (*tak jo;*; 19), poděkování (*děkuju moc;* 19), popřání (*a hezký víkend.;* 19), další popřání (*mějte se hezky;* 19) a nakonec pozdrav (*na sch-;* 21), byť ho nedokončuje. Pracovnice JP využívá tři strukturní jednotky v jediné replice: minimalizaci zásluh (*není zač;*; 20), pozdrav (*na schledanou;* 20) a reprodukci popřání (*i vám přeju.;* 20). Záznam překryvů replik ukazuje, že její minimalizace zásluh nemůže být reakcí na poděkování a zřejmě se nejedná ani o reakci na předcházející hodnocení (*ste moc hodná;*; 17). Spíše to vypadá, že pracovnice JP pronáší své *není zač* ze zvyku (neboť jak bylo konstatováno výše, volající v závěru telefonátu běžně děkují). Stejně lze vysvětlit i produkci pozdravu, který bezprostředně následuje. Po něm se však mluvčí nevzdává slova, jak by se dalo očekávat, namísto toho reaguje na tazatelovo první popřání. Tím je tazatel poněkud zaskočen, a tak upouští od pozdravu (*na sch-;* 21), aby na reprodukci popřání zareagoval po necelé půlvteřině poděkováním (*děkuju;* 23). Na něj pak okamžitě navazuje pozdravem (*na schedanou;* 23), jež v překryvu replik produkuje i komunikační partnerka (*na schledanou;* 24).

¹⁰⁷ Lze to ilustrovat i na samotném sekvenčním páru pozdrav–pozdrav, jehož první a druhá část nezřídka zaznívají v překryvu (a to i úplném, viz př. 115). Vzhledem ke shodné funkci první a druhé části totiž není nezbytně nutné jejich sekvenční uspořádání (na rozdíl např. od sekvenčního páru dotaz–odpověď).

5.3.2 Co může předcházet ukončení rozhovoru

Dosavadní výklad byl věnován strukturním jednotkám, které se nějak podílejí na uzavírání rozhovoru. V rámci výkladu o závěru telefonátu je však vhodné upozornit, že ve výjimečných případech uzavírání rozhovoru nepředchází jen spolupráce komunikantů na řešení jazykového problému, nýbrž jiná aktivita.

Jako první stojí za zmínku dodatečná stížnost formulovaná tazatelem. Někdy se volající obrací na JP s klasickým dotazem (nebo několika dotazy) a po jeho vyřešení formulují stížnost jako jakýsi dodatek¹⁰⁸ – jinak řečeno využívají příležitosti, že hovoří s pracovníkem JP, aby si postěžovali. Ačkoliv pracovníci JP většinou pojmají stížnost jako dotaz, své reakce mohou minimalizovat. Pozorovat to můžeme v následující ukázce:

Př. 120 (tr. 39)

- 6 T: ((...)) no já vám děkuju za [za váš]
7 P: [není zač,]
8 (0,8)
9 T: podrobný výklad, děkuju a ^h
10 P: ne[ní zač]
11 T: [eště bych] chtěl teda: upozornit na jednu (0,5) věc která se mi tedy
12 nelíbí že ^h do na:šeho jazyka (0,4) krásného vnika hodně tvarů, ^h
13 pronikají tady ty různé anglicismy, [^h ž]e→
14 P: [hmm,]
15 T: →jo, (0,4) (že z tohle toho) (0,6) prostě to se mi nelíbí, ^h (že je
16 to) tak například autdorový ((outdoorový)) šaty nebo autdorové
17 ((outdoorové)) [^h vyba]vení,→
18 P: [hm, hm]
19 T: →jo, (0,4) to je takový to, nebo autfit ((outfit)) což je jako zase ^h
20 ee vlasně šaty taky, ^h voni sem prostě lidi (0,5) rádi užívají ty ^h
21 vzory, nebo teda slova užívají ta slova, ^h která jako sou cizího původu
22 [a]→
23 P: [hm]
24 T: →^h to se mi nelíbí. měli bysme mít vš- všichni aby víte co bych (0,3)
25 byl, co bych uvítal, (0,3) kdybyste vobčas dělali nějaký pořady, ^h eh
26 v tom v rozhlase a (eště to i) i v televizi, (0,5) jo, kde by bylo možno
27 ^h jako prostě poučit se vo některých ^h problematických věcech, ^h
28 českého jazyka, že, (0,4) a: případně i teda jako ^h eh nabádat (0,3)
29 české občany k tomu, ^h aby si vážili českého jazyka, ^h a aby (0,4)
30 zbytečně neužívali ^h eh cizí slova přijatá jako (0,3) z jiných jazyků.

¹⁰⁸ Jindy ovšem formulují stížnost již na začátku rozhovoru, viz tr. 34:

- T: ((...)) já bych se chtěla vás zeptat ee na jednu věc na slovesa ^h ve:
třetí osobě množného čísla, ^h mně se ueeh mně to nelíbí ale vím že teda
asi nejsem v právu. ^h že to bylo před časem povolený. tady čtu třeba ee
na idnes ^h (0,7)→
P: [uhm]
T: →[nad]pis hokejisté odvrací ostudu a otáčí duel; ^h mně se to tak
příšerně nelíbí. to nemohlo zůstat ten u-eh ee ten tvar širší odvracejí;
otáčejí, ^h vždyť si stačí dá- ee říct jenom imperativ, ^h a je to. je
pomůcka; proč ^h kvůli nevzdělančům byly takovýdle o- odporný tvary
připuštěný.
(1,6)
P: ^h ee ano, uhm ta otázka ^h vaše nebo komentář se rozkládá na několik
částí, ((...))

26 P: jo já mys[[lim že eště nás čekají eh]]->
 27 T: [[u mě určitě ne;u ((zasmání))]
 28 P: →dobré zítřky. u doufám aspoň
 29 T: umyslíte? ((pousmání)) dob[ře, ((se smíchem)) a vy něco zo]bete->
 30 P: [musíme se něčím utěšovat]
 31 T: →teda dyž se zeptám? ((zasmání)) ^h ne, nic, to byl; [[ta]]kovej->
 32 P: [[hm;]]
 33 T: →jenom jako [humor no,u já teda jedu na uco]koládu->
 34 P: [no:; jasně, jistě;u]
 35 T: →no;u ((zasmání))
 36 P: =jo? u to je vý[[borná zá]]minka.→
 37 T: [[u tak jo,u]]
 38 P: →((smích)) dob[ře.u]
 39 T: [no] samozřejmě protože někdo: se vrhne na alkohol ^h->
 40 P: [[no: tak]]
 41 T: →[[někdo prá]]vě na náký prášky: [a a tak sem]->
 42 P: [jistě]
 43 T: →řikala tak to se mám ráda; tak já tu [[čokoládu;]]
 44 P: [[no; ano]]
 45 (0,4)
 46 P: [to je dobrá volba;]
 47 T: [to je ()](co jako) pomáhá. že [[jo,]]
 48 P: [[urči]]tě. určitě. (0,2)
 49 [to vám u schvaluju;u]
 50 T: [sice musím o]bnovovat šatník, ale ((za[smání])]->
 51 P: [((pousmání))]
 52 T: →(0,3) to je ((se smíchem)) u jedno (0,5) ^h člověk má alespoň obalené
 53 nervy;u (0,4) tak jo; ste velice laskavá, ^h moc děkuju za
 54 informaci a přeju krásný svátky

Na začátku ukázky je zaznamenána část tazatelčiny promluvy, v níž se dotyčná obhájí, proč se dopustila jazykové chyby (8, 10–11, 13). Její komunikační partnerka jí vyslovuje pochopení: *no: to se stane; když se pozornost odvede jinam no:;* (14–15), replika však končí neurčitě: *ale tak* (15). Pracovnice JP má zřejmě jisté potíže s tím, jak by měla v rozhovoru pokračovat, což se dále projevuje taktéž produkcí samotného *tak* (18) a pauzami (16, 19). Volající produkuje pouze kontaktní zvuk (17) a později povzdech (21). Pracovnice JP se snaží komunikační partnerku uklidnit: *tak příště to bude lepší;* (20). Od této repliky se pak komunikantky čím dál tím více vzdalují jazykové problematice – přecházejí k obecnějším úvahám o budoucnosti (24–30), tazatelka se pokouší o vtip (29, 31, 33), poté účastnice interakce hovoří o prostředcích pro vyrovnávání se s nepříjemnými situacemi (33, 35–49, 52–53) a v souvislosti s tím tazatelka taktéž tematizuje důsledek nadměrné konzumace čokolády (50). Za povšimnutí stojí, že podobně jako u výše analyzované dodatečné stížnosti a komentáře k činnosti ÚJČ rozvíjí rozhovor tematicky především volající – naproti tomu pracovnice JP odpovídá na dotaz (30), produkuje kontaktní zvuk (32), vyjadřuje souhlas a pochopení (34, 42, 44, 48) či produkuje souhlasné, podporující komentáře (36, 46, 49), čímž motivuje komunikační partnerku k pokračování. Ta pak rozhoduje, kdy by měl být rozhovor ukončen, produkcí strukturních jednotek směřujících k uzavření rozhovoru (*tak jo; ste velice*

laskavá, ^h moc děkuju za informaci; 53–54) i strukturní jednotky uzavírající rozhovor (přeju krásný svátky; 54). Tato ukázka tedy dokládá, že jazykověporadenské interakce mohou překročit hranice institucionální komunikace a přiblížit se komunikaci soukromé,¹¹⁰ v níž členské kategorie tazatele a pracovníka JP ustupují do pozadí. Nikdy však zcela nemizí – témata nesouvisející s jazykem či jazykovědou totiž vnáší do rozhovoru volající, nikoliv pracovníci JP, u nichž by takové jednání mohlo být vnímáno jako neprofesionální.

¹¹⁰ Zřejmě se to však netýká jen jazykověporadenských rozhovorů, k podobnému závěru totiž dospěla i Hoffmannová (2000, s. 153) na základě analýzy telefonátů občanů s hasiči: „[T]yto rozhovory stylově oscilují mezi polohou věcnou (informativní), administrativní (oficiální, formální), odbornou (některé technické rady a problémy) a neformální, familiární, skoro až důvěrnou. I to je asi pro dnešní institucionální diskurz typické – jen v různých institucích (resp. u různých jejich představitelů) se to děje v různých proporcích.“

6 Diskuse

Na základě detailního rozboru vybraných částí z 63 jazykověporadenských telefonátů, založeném na metodologii konverzační analýzy, respektive též členské kategorizační analýzy, bylo možno identifikovat a blíže popsat tři fáze jazykověporadenských interakcí, konkrétně:

1. úvod rozhovoru
2. řešení jazykového problému
3. závěr rozhovoru

Různé fáze rozhovorů lze běžně nalézt v interakcích zaměřených na provádění určité činnosti, plnění úkolu, tedy typicky v interakcích z institucionální sféry (Heritage, Clayman, 2010; viz též Hoffmannová, 2000; Pavlidouová, 2014), kam se řadí i jazykověporadenské konzultace. Institucionalita těchto rozhovorů přitom není dána předem, nýbrž je primárně utvářena akcemi, jež provádějí účastníci interakce (pracovníci JP se například ohlašují názvem instituce, tazatelé formulují důvod telefonátu reflektující její činnost apod.), a je podpořena výběrem formálních jazykových prostředků (pozdrav *dobrý den*, vykání atd.). Sekundárně vyplývá i z absence akcí, jež jsou naopak typické pro rozhovory soukromé, např. dotazy typu „jak se máš?“ (Psathas, 1999; Heritage, Clayman, 2010).

V následujících podkapitolách proto krátce shrnuji, které strukturní jednotky se objevují v jednotlivých fázích jazykověporadenských telefonátů. Výklad navíc doplňuji o poznatky a postřehy, které nenalezly své místo v předcházející kapitole. V závěru kapitoly pak upozorňuji na omezení představené analýzy.

6.1 Úvod rozhovoru

Když se tazatel dovolá do JP, nejprve se přehraje automatické hlášení, v němž zaznívá jednak identifikace instituce, jednak upozornění na nahrávání, které může volající odmítnout. Samotný rozhovor mezi tazatelem a pracovníkem JP tak začíná o několik vteřin později, ve chvíli, kdy hovor přijme pracovník JP a bez prodlení se ujme slova. Ve své první replice, která je zároveň první replikou celého rozhovoru, navazuje kontakt a identifikuje se. Za tímto účelem produkuje tři strukturní jednotky: identifikaci instituce (*jazyková poradna*), sebeidentifikaci (ve formě příjmení) a pozdrav (*dobrý den*) nebo výzvu k převzetí slova

(*prosím*).¹¹¹ Každý ze zaměstnanců JP produkuje tyto strukturní jednotky v ustáleném pořadí, má svůj rutinní způsob ohlašování (výjimku tvoří pouze zaměstnanec s krátkou praxí v JP).

Pro další pokračování rozhovoru je zcela zásadní zmínění instituce. To slouží jednak jako potvrzení, že se volající dovolal tam, kam chtěl, jednak pro omezení dalších aktivit komunikantů a témat rozhovoru (Psathas, 1999). Volaný totiž přebírá identitu zástupce instituce, konkrétně pracovníka JP, jenž může poskytnout právě a pouze poradenství v oblasti (českého) jazyka (viz Schegloff, 2004). Naproti tomu sebeidentifikace pracovníka JP příjmením slouží k jeho individualizaci a v důsledku toho manifestuje určitou osobní zodpovědnost za dále poskytnuté informace.

Pomocí úvodních strukturních jednotek, ale i jazykových prostředků v nich užitých pracovníci JP navíc nastavují míru formálnosti a zdvořilosti pro celý rozhovor (viz Sacks, 1992b; Hoffmannová, 2000). Tazatelé pak jednájí v souladu s tímto nastavením, o čemž vypovídá již jejich první replika.

Tazatelé vždy zdraví (nejčastěji volí standardní pozdrav *dobrý den*), většinou provádějí sebeidentifikaci (příjmením, neobvyklé však není ani připojení rodného jména), občas zmiňují název instituce (kde pracují a/nebo jejímž jménem hovoří). Na hranici mezi bližší identifikací a prostorovou deixí pak stojí výjimečné uvedení názvu obce (pravděpodobně odkud tazatel volá). Samotná prostorová deixe bývá občas vyjádřena výrazy *u telefonu* či *tady*. Všechny tyto deiktické výrazy lze považovat za typické pro telefonickou komunikaci. Spíše zřídka zaznívá oslovení komunikačního partnera (příjmením, případně doktorským – ač někdy nenáležitým – titulem). Po produkci těchto (některých, nikdy ne všech) strukturních jednotek formulují volající zpravidla důvod telefonátu.

V důvodu telefonátu mluvčí tematizuje požadavek, s nímž se obrací na JP a který je v souladu s aktivitou vázanou na členskou kategorii tazatele (tj. pokládat dotazy) a/nebo pracovníka JP (tj. odpovídat na dotazy): *prosím vás já bych se potřebovala zeptat na několik věcí* (tr. 10, ř. 3–4), *potřebovala bych poradit*. (tr. 9, ř. 3–4). Pokud požadavek tazatele neodpovídá aktivitám vázaným na členské kategorie, dotyčný na to explicitně upozorňuje (*nejde mi o nákou jako poradu [...] a jen takovou připomínku jestli můžete pro to něco udělat;*; tr. 21, ř. 1, 2–3). Projevená potřeba vymezit se vůči těmto aktivitám tak dokládá jejich relevanci. Důvod telefonátu však může být formulován také velmi obecně (*mám na vás*

¹¹¹ Povšimněme se, že na začátku hovoru nezaznívá samostaný signál průchodnosti kanálu (*channel opener*) jako např. *haló* či *prosím*, který se vyskytuje v institucionálních rozhovorech vedených v italštině, francouzštině či španělštině (Pallotti, Varcasiová, 2008). (Jedinou výjimku tvoří výraz *prosím* užitý v první replice tr. 20 – tento transkript ovšem zachycuje pro jazykověporadenské interakce nezvyklý způsob ohlášení.)

jednu prosbu.; tr. 17, ř. 3), nebo může být naopak blíže konkretizován (*já volám, (0,2) kuli (0,3) ee opravě výroční zprávy.*; tr. 14, ř. 4).

Ačkoliv většina volajících sděluje důvod telefonátu, tazatel může ihned po potvrzení navázání kontaktu (případně i identifikaci) přistoupit k položení dotazu (*dobrý den, tady ((jméno)) ((příjmení)); prosim vás dozvěděla sem se; že v rámci zjednodušování jazyka, ^h ee by měla být z- zrušená hláska ř, je to pravda nebo ne.*; tr. 5, ř. 3–5). Absence důvodu telefonátu nepůsobí žádné problémy. Vysvětlení opět nabízí orientace komunikantů na členskou kategorii a aktivity na ně vázané. Když volající položí dotaz, potvrdí tím své zařazení do členské kategorie tazatele. Z položení dotazu zároveň vyplývá jeho předpoklad, že osoba, s níž volající hovoří a která se ohlásila mj. uvedením názvu JP, může tento dotaz zodpovědět (a opravdu tak následně činit). Tazatel a pracovník JP tak vytvářejí tzv. standardizovaný relační pár (Sacks, 1972; Hester, Eglin, 1997; Silverman, 1998; Stokoeová, 2012), založený na právech (tazatel může pokládat dotazy), povinnostech (pracovník JP je musí zodpovídat) a odlišných znalostech (na rozdíl od pracovníka JP nedisponuje tazatel znalostmi potřebnými pro vyřešení určitého jazykového problému).

Někteří tazatelé rozšiřují důvod telefonátu o evaluaci svého dotazu (*já bych měl takovej dotaz, takovou malinkatou lapálii akorát;* tr. 2, ř. 3–4; *já mám jeden takový rychlodotaz, skoro se až za něj eh stydím.*; tr. 6, ř. 4–5). Explicitní reflexe nezávažnosti či triviálnosti dotazu naznačuje představu volajících, že by se na instituci měli obracet jen s důležitými záležitostmi či složitějšími problémy (a že by sami měli mít jistou úroveň znalostí o češtině).

Obecně lze říci, že úvodní část telefonátu slouží k navázání kontaktu a vymezení vzájemného vztahu mezi komunikanty (a to i v případě, že volající kontaktuje JP již poněkolkáté, jak to dělají například různí korektoři; viz Schegloff, 1986). Kromě výše uvedených strukturních jednotek však předcházejí položení dotazu občas také presekvence, a to dvojího druhu.

V presekvenci zaměřené na ověření dostupnosti služby může volající zjišťovat podmínky konzultace, zvláště pokud kontaktuje JP poprvé (např. *a můžu (vědět jenom jestli) stojí něco: (0,4) extra: cena za minutu? (0,3) eště?*; tr. 25, ř. 7–8). Objevují se též dotazy, zda je vůbec možné položit jazykový dotaz (*já bych měla eee pár dotazů na vás; (0,2) teda jestli mohu?*; tr. 8, ř. 4), v této souvislosti bývá také někdy tematizována časová vytíženost komunikačního partnera (*eh měla byste na mě takový tři minutky?*; tr. 26, ř. 3–4). Na rozdíl od dotazů ohledně konkrétních podmínek služby lze tyto dotazy považovat za projev zdvořilosti, neboť kdo kontaktuje JP, zřejmě je obeznámen s její činností nebo alespoň předpokládá, že se

na ni může obracet s jazykovými problémy. Pracovníci JP to samozřejmě potvrzují (*ano povídejte určitě*; tr. 8, ř. 6; *měla, určitě*; tr. 26, ř. 6), načež komunikační partneři běžně reagují dodatečným rozšířením sekvence ve formě pozitivního evaluativního výrazu (*perfektní*; tr. 26, ř. 8).

V interakcích s vysokým počtem dotazů tazatelé někdy přistupují k vyjednávání dalšího průběhu rozhovoru. Jelikož předpokládají, že konzultace zabere delší dobu, snaží se její trvání omezit, např. roztříděním jazykových dotazů do tematických skupin (*já sem si to prosím vás rozdělil do ňa- (0,5) do ňákých kategorií aby to nebylo prostě rozházeně. (0,4) tak velký písmena*; tr. 15, ř. 9, 11–13, 15) či návrhem na zapojení komunikačního partnera, respektive omezení jeho činnosti (*^h tak jesli můžu teda začít říkat; a když tak vy (byste mi dycky) řekla, ((zasmání))*; tr. 16, ř. 8–9, 11). Pracovníci JP s nimi zpravidla souhlasí.

Výskyt těchto druhů presekvenčí je zvláště zajímavý na pozadí dalších institucionálních interakcí. Například v telefonátech hasičům se vyskytuje jiný druh presekvence, volající si totiž ověřuje, zda požár nenahlásil již někdo před ním (např. „volal vám tam někdo že hoří tady na Zahradní?“; Hoffmannová, 2000, s. 134).¹¹² Výskyt jednotlivých druhů presekvenčí je tedy závislý na činnosti kontaktované instituce. Stejným způsobem lze snad vysvětlit i absenci presekvenčí v hovorech s jinými institucemi. Pallotti a Varcasiová (2008) ve své komparativní studii věnované úvodům institucionálních telefonátů vedených v pěti evropských jazycích totiž žádné presekvence nezmiňují. Volající v této studii kontaktovali knihkupectví, restaurace, cestovní agentury, kadeřnictví apod., a to se zcela běžnými dotazy a požadavky (dotaz na otevírací dobu instituce, požadavek na zarezervování stolu v restauraci apod.) – vzhledem k tomu si nepotřebovali ověřovat různé podmínky či okolnosti služeb. Ve srovnání s těmito institucemi lze hodnotit činnost JP jako unikátní, navíc s ní má zkušenost jen malé množství lidí. Domnívám se, že konzultační činnost JP nemusí mít pro některé volající snadno identifikovatelné hranice, a proto si potřebují ověřit podmínky této služby. (Zda to platí i o jiných institucích nabízejících konzultace, zůstává otázkou.) Dále lze předpokládat, že rozhovory s výše zmíněnými institucemi neměly příliš dlouhé trvání – zjištění otevírací doby či rezervace stolu by neměly být časově náročné aktivity, a proto není potřeba vyjednávat o tom, jak by měl rozhovor probíhat.

¹¹² Autorka však tuto presekvenčí klasifikuje jako vloženou sekvenci.

6.2 Řešení jazykového problému

Jádro jazykověporadenských interakcí nepochybně spočívá ve spolupráci komunikantů při řešení jazykového problému. Tuto společnou aktivitu lze rozdělit do tří dílčích fází, které na sebe sekvenčně navazují, a navíc se mohou jako celek opakovat v případech, kdy se volající obrací na JP s více než jedním jazykovým problémem:

1. položení jazykového dotazu tazatelem
2. zodpovězení jazykového dotazu pracovníkem JP
3. tazatelova reakce na odpověď

Dotaz přitom definuji jako promluvu, která je produkována se zřetelem k získání či ověření informace (a/nebo je tak recipientem interpretována), a proto iniciuje odpověď recipienta. V souladu s tím lze odpověď popsat jako promluvu, která je produkována se zřetelem k poskytnutí požadované informace nebo se zřetelem k potvrzení, vyvrácení či modifikaci informace prezentované v dotazu. Reakce je pak promluva produkována se zřetelem k signalizaci, že byl dotaz dostatečně zodpovězen, nebo naopak že je třeba doplnit další informace.

Uvedené definice reflektují, že jsou jazykověporadenské interakce založeny na výměně informací a jejich odlišné distribuci mezi interaktanty (Stiversová, Mondadová, Steensig, 2011; Heritage, 2012b; Cliftová, 2016). Pracovníci JP a tazatelé se totiž odlišují svým epistemickým statutem (Heritage, 2012a, 2012b): tazatelé nedisponují dostatečnými znalostmi a zdroji pro vyřešení jazykového problému, a proto se ptají – pracovníci JP mají odborné vzdělání v oblasti jazyka a jazykovědy, nadto mají přístup k širšímu spektru odborných zdrojů, a tak mohou ve svých odpovědích poskytovat řešení jazykového problému. S odlišnou distribucí znalostí souvisí i již zmíněná distribuce práv a povinností – tazatelé mají právo pokládat jazykové dotazy, pracovníci JP jsou zavázáni na tyto dotazy odpovídat. Pro jazykověporadenské interakce tedy obzvlášť platí, že „interactants treat knowledge as a moral domain with clear implications for their relationships with co-interactants“ (Stiversová, Mondadová, Steensig, 2011, s. 9). Členské kategorie tazatele a pracovníka JP navíc předurčují výskyt typů replik (Watson, 1997; ten Have, 2007).

6.2.1 Pokládání dotazů

Tazatelé žádají pracovníky JP o pomoc při řešení jazykových problémů, s nimiž si kvůli svému znalostnímu deficitu nedokážou poradit sami. Tento deficit musí dostatečně signalizovat a specifikovat, aby jim mohli pracovníci JP pomoci. Pro tento účel využívají

tazatelé různé strukturní jednotky. Velice běžný je konkrétní dotaz, jenž byl produkován ve více než třech čtvrtinách všech zkoumaných dotazovacích promluv (např. *jaký je správný pátý pád křestního jména Jan*.; tr. 28, ř. 1–2). Na něj občas navazuje specifikovaný dotaz sloužící k omezení rozsahu dotazu konkrétního (např. *jestli je to jene nebo jane*.; tr. 28, ř. 2). Pokud si chce volající pouze ověřit informaci, může předložit návrh řešení, jenž může, ale nemusí být spojen s návrhem vysvětlení (např. *^h nevím, jestli se to (dová-) hmm mám jako vyložit tím; že vlastně v tom ten sedmý pád, ^h ee není stylově neutrální, ^h a že mám teda zvolit první pád, protože (tole bylo neutrálnější)*.; tr. 31, ř. 5–7, 9). Ve volbě strukturní jednotky se tedy odráží epistemický postoj (Heritage, 2012a; 2012b) volajících – signalizují, že jim buď potřebná znalost zcela chybí, nebo že znalostí potenciálně sice disponují, ale nejsou si jí jisti.

Dotazy pokládáné JP vždy obsahují nějaký (z pohledu tazatele) problematický jazykový prostředek. Ten může být součástí výše představených strukturních jednotek, přesto byl ve více než třech pětinach dotazů prezentován jako samostatná strukturní jednotka – konkrétní případ (např. *ee komunikačnėsituacní, (1,3) to je: zase se spojovníkem asi?*; tr. 15, ř. 88–90). Všechny tyto strukturní jednotky se řadí do kategorie strukturních jednotek tematizujících znalostní deficit. Tvoří jakési jádro dotazů, neboť jsou pro produkci dotazovací repliky zcela dostačující. Přesto ve většině případů volající své dotazy prezentují šířeji.

Výše popsaným strukturním jednotkám ve třetině případů předchází některá ze strukturních jednotek vymezujících téma dotazu. Jejich pomocí tazatelé blíže specifikují, čeho se dotaz týká. Někdy za tímto účelem pojmenovávají kategorii dotazu (např. *tak velký písmena*.; tr. 15, ř. 13, 15), jindy jeho téma představují šířeji (*ee velice se rozšířilo prostě ^h eh sousloví hodně dobře*.; tr. 1, ř. 7), či dokonce nabízejí komplexní popis jazykového problému (*^h mám tady kapitolu; která se h^v věnuje h^v přednáškám; ^h a: h^v já v ní mám za úkol sjednotit ^h ee anotace tak aby měly přibližně stejný rozsah, ^h a:: zhruba i stejnou: (0,2) ee jednotnou podobu. (0,4) ^h a: ee de mi o to.; (0,6) že h^v někdy někde je anotace napsaná ^h formou vět, ^h a:: někde: jako formou jenom hesel*.; tr. 14, ř. 6–10).

Je zřejmé, že tazatelé mohou v rámci svého dotazu sdělovat různorodé informace. Svě promluvy přitom produkují s ohledem na recipienta – snaží se komunikačnímu partnerovi sdělit vše, co považují za relevantní. Dobře to lze ilustrovat na kategorii strukturních jednotek poskytujících doplňující informace. Řadí se do ní rozšiřující části repliky, které mají recipientovi napomoci s porozuměním jazykovému problému (např. *sl- slovo data. používaná třeba používané v mobilech; máte data třeba internet ^h jo? máte třeba dvacet megabajtů dat*.; tr. 25, ř. 20–22). Mluvčí prezentovali doplňující informace v necelé čtvrtině případů.

Výrazně méně často se objevují strukturní jednotky podporující či odmítající řešení, v nichž volající prezentují své názory a/nebo formulují argumenty, ať už pro určitá řešení, či proti nim (např. *to neni prostě česky, máme dobrý lepší nejlepší*; tr. 1, ř. 8). Někdy také upozorňují na to, že nenesou za užití jazykového prostředku zodpovědnost – v těchto případech produkují strukturní jednotky sloužící k odmítnutí autorství (např. *u nás () sem to sloveso teda ještě nikdy nepoužila: našla sem ho ted'kon v textu*; tr. 8, ř. 12–13). Nepříliš často produkují tazatelé také strukturní jednotky sloužící k legitimizaci dotazu, jejichž pomocí vysvětlují, obhajují, proč dotaz pokládají, potažmo proč kontaktují JP (např. *mně se to nikde nepodařilo najít*; tr. 29, ř. 2).

V přehledu strukturních jednotek opakovaně užívaných v dotazech pokládaných různými tazateli nelze opomenout ani strukturní jednotky signalizující přechod k další části promluvy. Tyto strukturní jednotky se liší od výše uvedených tím, že samy o sobě neslouží k prezentaci informací, nýbrž k jejich strukturaci v dotazu (např. *já tady mám (0,2) větu; ^h zároveň si však v té samé době korejci začali uvědomovat*; tr. 10, ř. 4–5). V analyzovaném souboru dat tvořily součást čtvrtiny dotazů.

6.2.2 Zodpovídání dotazů

Na dotaz položený tazatelem reaguje pracovník JP poskytnutím odpovědi. Mnohdy však nelze jeho odpověď omezit na pouhou prezentaci řešení jazykového problému, neboť pracovníci JP někdy vyhledávají řešení v odborné literatuře, zdůvodňují ho, přibližují tazatelům, proč může být problematické, apod. V souvislosti s dotazem také občas vyžadují od komunikačních partnerů zopakování či upřesnění některé jeho části. Do odpověďové promluvy navíc mohou vstupovat tazatelé, vyjadřující se k některé části odpovědi ještě před jejím dokončením. Přes to všechno lze napříč odpověďmi pracovníků JP identifikovat opakující se strukturní jednotky.

Jádro odpovědi dozajista tvoří strukturní jednotky poskytující řešení, a proto se vyskytly téměř ve všech odpovědích. V závislosti na formě a obsahu dotazu mohou pracovníci JP předložit řešení (např. na dotaz ohledně přechýlené podoby slova *dřevorubec* odpovídá pracovníce JP okamžitě: *dřevorubkyně*; tr. 7, ř. 6), vyslovit souhlas s řešením prezentovaným v dotazu (např. když tazatelka tematizuje možnou výměnu nezvratného přivlastňovacího zájmena za jeho zvrtnou variantu v konkrétní formulaci, pracovníce JP s ní souhlasí: *určitě; určitě; ano; (0,2) ano*; tr. 10, ř. 14–15), či naopak vyslovit nesouhlas (např. na dotaz ohledně možného užití spojení *být v názoru* v úředním styku reagovala pracovníce

JP: *ne*; *ne ne*; tr. 2, ř. 13). Souhlasné reakce přitom pětkrát převažují nad těmi nesouhlasnými. Z toho lze usuzovat, že volající prezentují povětšinou správná řešení, zřejmě tak tedy činí v situacích, kdy jsou si jimi (poměrně) jisti – své dotazy tedy formulují v souladu s preferencí potvrzení před odmítnutím (Stiversová, 2022). Míru jistoty ohledně řešení mohou signalizovat i pracovníci JP – někdy nabízejí komunikačním partnerům nejprve předjímané řešení (např.: *já si myslím že na to nějaký (0,4) předpis: (0,3) jak má anotace vypadat (0,3) asi neexistuje*; tr. 14, ř. 16–17), které si následně ověřují např. nahlédnutím do odborné literatury či při konzultaci s kolegy z JP (viz pokračování tr. 14 na ř. 22: *já se ještě podívám*).

Práce s různými zdroji hraje v jazykovém poradenství důležitou roli. Pracovníci JP explicitně signalizovali jejich využití ve čtvrtině svých odpovědí, na základě své praxe v JP však mohu konstatovat, že ve skutečnosti s nimi pracují častěji, jen to v rozhovorech pokaždé netematizují. Někdy totiž vyhledávají potřebné informace například již během pokládání dotazu. Jelikož dotazy často obsahují větší množství strukturní jednotek, umožňují pracovníkovi JP na základě jeho zkušeností odhadnout, co by mohlo tazatele zajímat, a také mu poskytují čas na vyhledávání. Práci se zdroji však mluvčí záměrně netají, právě naopak. Když upozorňují volající, že jim zatím nemohou poskytnout řešení, ale že se pokusí ho dohledat, předcházejí potenciálním interakčním problémům, které by mohla způsobit absence řešení a/nebo absence vizuálních informací – vzhledem k užitému kanálu komunikace totiž nemají recipienti možnost zrakem monitorovat neverbálně-nevokální projevy mluvčích (jako je třeba nahlížení do knihy). Do strukturních jednotek reflektujících práci se zdroji se řadí popis činnosti (viz výše: *já se ještě podívám*; tr. 14, ř. 22), předjímaný výsledek hledání (*ale pochybuju o tom že:; tam něco takovéhohle bude napsáno*; tr. 11, ř. 12, 15), výsledek hledání či konzultace s kolegy (např. *my to máme tady: v: příručce, máme to tu*; tr. 15, ř. 120) a komentář ke zdroji, v němž mluvčí poskytuje podrobnější informace o konkrétní odborné knize, o Českém národním korpusu apod., tj. o zdroji, který zrovna používá (jako když mluvčí specifikuje, že bude hledat řešení v knihách, *které vysvětlují původ přímění*; tr. 11, ř. 30, 32). Pomocí těchto strukturních jednotek udržují pracovníci JP kontakt s volajícími, ovšem mohou ho též na určitou dobu přerušit – požádat tazatele o vyčkání (*vydržte chvíličku*; tr. 23, ř. 29). Nehledě na zvolenou strategii platí, že simultánní aktivity telefonování a vyhledávání jsou koordinované (Mondadová, 2011).

Práce se zdroji implikuje, že se pracovníci JP snaží doporučovat pouze řešení, jimiž jsou si jisti a která mohou založit na spolehlivých informacích, a tak je obhájit. Podobně fungují taktéž strukturní jednotky podporující či odmítající řešení, jež se vyskytly ve dvou pětinach odpovědí. Tyto strukturní jednotky mají podobu různých argumentů, volených

v závislosti na tom, jaké problematiky a čeho konkrétně se jazykový dotaz týká (viz např. tr. 7, kde pracovníce JP v reakci na dotaz ohledně přechýlené podoby slova *dřevorubec* argumentuje pro řešení *dřevorubkyně* slovtvornou analýzou: *ale; eee (0,5) je to prostě: utvořeno tou příponou pro (0,4) přechýlení do ženského rodu yně; ř. 26–27, kterou doplňuje o analogii: *jako máte vědec vědkyně dřevorubec dřevorubkyně*;; 27–28). Jako argument mohou navíc potenciálně sloužit i strukturní jednotky z jiných kategorií, např. výsledek hledání (viz výše) či tzv. podmínění (viz níže). Neobvyklé nejsou situace, kdy pracovníci JP produkují v odpovědi více argumentů – jejich cílem totiž nemusí být jen poskytnout komunikačnímu partnerovi řešení, případně ho vysvětlit, ale též o něm dotyčného přesvědčit. Argumenty navíc slouží jako důkaz kompetence a důvěryhodnosti pracovníka JP, neboť demonstrují jeho znalosti (Kopecký, 2022). Pomocí argumentů tedy mluvčí upevňují svou epistemickou autoritu.*

Výrazně méně často využívají pracovníci JP strukturní jednotky z dalších tří kategorií:

Zprvce pomocí strukturních jednotek identifikujících jádro jazykového problému pracovníci JP sdělují volajícím, co je třeba vzít při řešení daného problému v potaz (jako pracovníce JP, která odpověď na dotaz ohledně volby mezi *využitím* a *využíváním otevřených dat* začala vyjádřením: *^h no ee tam záleží vyloženě na na významu to- toho; že jo tak je tam ta jednorázovost a ta opakovanost*; tr. 16, ř. 16, 18).

Zadruhé se v odpovědích vyskytují strukturní jednotky oddalující poskytnutí řešení. V situacích, kdy pracovníci JP nejsou schopni vyřešit představený jazykový problém okamžitě, mohou produkovat citoslovce přemýšlení (které se od kontaktového citoslovce liší především délkou trvání) a/nebo zopakovat v dotazu zmíněný konkrétní případ. Obě tyto strukturní jednotky užívá pracovníce JP v úvodu odpovědi na dotaz, zda se adjektivum *společensko-kulturní* píše se spojovníkem: *^h hmmm společensko-kulturní*;; tr. 15, ř. 110). Tyto strukturní jednotky poskytují pracovníkům JP čas pro přemýšlení o jazykovém problému a zároveň jim umožňují udržovat kontakt s volajícím, aniž by se pracovníci JP vyjádřili k jazykovému problému nějak konkrétněji.

Zatřetí pracovníci JP mohou signalizovat, že jejich odpověď je limitována, a to buď jejím podmíněním (jak to činí pracovníce JP, která svůj souhlas s doplněním dvojtečky před výčet osob zakládá na předpokladu o jejich počtu: *ale: ee zárove- a předpokládám že jich tam asi máte víc že*;; *těch sólistů*; tr. 3, ř. 64–65, 67), nebo upozorněním na limity zdrojů, tj. na jejich nedostatečnost či absenci (např. *toto příručky vysloveně nepopisují*; tr. 15, ř. 215). Oboje řadím ke strukturním jednotkám omezujícím platnost odpovědi.

V souvislosti s pokládáním dotazů je dále třeba zdůraznit, že pracovník JP potřebuje získat a/nebo mít aktuálně k dispozici všechny relevantní informace, aby mohl tazateli náležitě poradit. Zhruba v šestině interakcí však tato podmínka splněna nebyla, a proto pracovníci JP sami formulovali dotazy, a to v situacích dvojího typu – když volající při představování jazykového problému neuvedl potřebné informace, pracovník JP se na ně doptával (např. *vy se ptáte na interpunkci? (1,7) co vás zajímá v té větě;*; tr. 36, ř. 4–6), a když volající prezentoval konkrétní případ, jenž byl na (jeden) poslech pro pracovníka JP těžko zpracovatelný, požádal pracovník JP o jeho zopakování (např. *jak je to; k návrhu:?*; tr. 12, ř. 9). Co se druhého případu týče, mívají volající ve srovnání s pracovníky JP nespornou výhodu, mohou totiž pracovat s psaným textem, mít ho před očima. V případech, kdy je dotaz založen na nějaké komplikovanější formulaci, si ji však pracovník JP zpravidla poznamená (*ee já si napíšu tu větu.;*; tr. 35, ř. 19). Představené dotazy pracovníků JP vypovídají o jejich profesionálním přístupu – pokud nedostatek informací či jejich nedostatečná recepce ohrožují, či dokonce brání poskytnutí náležité odpovědi, snaží se mluvčí tento problém odstranit.

6.2.3 Reakce na odpovědi

Reakce tazatelů na odpovědi pracovníků JP jsou pro jazykověporadenské interakce velmi důležité, neboť v nich tazatelé signalizují, zda byl odstraněn jejich znalostní deficit tematizovaný v dotazu, či zda chtějí v rozhovoru o určitém jazykovém problému dále pokračovat. Reakce na odpovědi lze tedy chápat jako dodatečné rozšíření sekvenčního páru dotaz–odpověď (viz Liddicoat, 2007; Schegloff, 2007; Stiversová, 2013).

Ve třech čtvrtinách analyzovaných reakcí se vyskytly strukturní jednotky přijímající odpověď. Z toho lze vyvodit, že ve většině případů se pracovníkům JP daří poskytnout komunikačním partnerům informace, které potřebují. Ti to signalizují prostým přijetím odpovědi (typicky pomocí výrazu *dobře*; viz např. tr. 15, ř. 143) či zopakováním (části) odpovědi (např. když pracovník JP doporučuje *nahradit* dotazovaný výraz, reaguje tazatelka: *nahradit uhmm*; tr. 8, ř. 19). Ve své reakci mohou navíc reflektovat vlastní epistemický status, a to vyjádřením porozumění odpovědi (např. pomocí výrazu *jasně*, viz např. tr. 15, ř. 161), signalizací nabytí nové znalosti (typicky pomocí výrazu *aha*, viz např. tr. 16, ř. 142), či naopak signálem pro konzultaci předcházející znalost informace (např. vyjádřením typu *já vím*, viz tr. 15, ř. 64). Zároveň mohou volající pracovat na utváření a udržování pozitivního vztahu s komunikačním partnerem, a to zejména hodnocením odpovědi (např. *jo tak to je fajn, to sem ráda.;* tr. 10, ř. 24), případně poděkováním (*děkuji*; tr. 8, ř. 52). Na hranici mezi

signalizací epistemického statusu a práci na pozitivním vztahu pak stojí souhlas s odpovědí (vyjádřený částicí souhlasu či jinak, např. *jo; já bych volila stejně;*; tr. 8, ř. 115), jenž navíc slouží k sebezprezentaci mluvčího jakožto kompetentního uživatele jazyka. Svou kompetenci mluvčí projevují taktéž ve výše zmíněném vyjádření znalosti informace. Pro všechny výše zmíněné strukturní jednotky pak platí, že slouží jako třetí část uzavírající sekvenci, neboť nerozvíjejí dále téma hovoru. Totéž lze říci o i o tzv. nulové reakci – pokud tazatel explicitně nereaguje na odpověď, nýbrž přistoupí k dalšímu dotazu, lze z této absence reakce vyvodit, že přijal odpověď pracovníka JP a že téma dotazu považuje za vyčerpané.

Ne vždy však volající odpověď přijímají. V jejich reakci se mohou vyskytnout strukturní jednotky odmítající odpověď, jež mívají podobu námitky (např. když tazatelka na informaci, že zkratce *Ph.D.* odpovídá plná podoba titulu *philosophiae doctor*, reaguje: *jenomže to používají lékaři.*; tr. 11, ř. 97–98). Odmítnutí odpovědi však není nijak časté.

V reakcích tazatelů se objevují i další strukturní jednotky s tzv. epistemickou relevancí, tj. takové, které se nějak vztahují k odpovědi či jazykovému dotazu. Jejich kategorizace však bývá mnohdy problematická. Proto jako příklady těchto strukturních jednotek zmíním pouze legitimizaci dotazu (viz např. tr. 2, ř. 27–29, 31–33, 35–36, kde tazatel v reakci na odpověď uvádí, kde se setkal s problematickým jazykovým prostředkem prostředkem a jak o něm diskutoval se svou kolegyní) a signalizaci vlastní kompetence (např. když pracovnice JP uvádí, že bude něco vyhledávat v Internetové jazykové příručce, volající reaguje informací o vlastním vyhledávání: *já sem to zkoušela najít.*; tr. 4, ř. 15).

Dále je třeba zmínit, že ve více než čtvrtině případů reagovali tazatelé na odpověď pracovníka JP dotazem, který lze interpretovat nejen jako reakci na odpověď, ale taktéž jako akci, neboť tvoří první repliku dalšího sekvenčního páru dotaz–odpověď. Volající buď formulovali tzv. ověřující dotaz, aby se ujistili, že odpověď správně pochopili (např. *takže ee jenom pokud by se jednalo o nějaký oficiální název; ^h tak by bylo bylo velké písmeno jinak prostě po pomlčce malé; (0,3) jo:?*; tr. 8, ř. 47–49), nebo položili tzv. navazující dotaz, jenž se taktéž váže k odpovědi, ovšem překračuje její obsah (např. když pracovník JP potvrdil volajícímu, že genitivní tvar slova *trauma* je *traumatu*, reagoval volající dotazem, jaké jsou další pádové tvary: *a jak (ty) další.*; tr. 32, ř. 9).

Tazatelé mohou po odpovědi položit ještě jeden typ dotazu, a to tzv. nezávislý dotaz. Ten však nelze považovat za reakci na odpověď, neboť nereflektuje, co v ní zaznělo, vůbec se k ní nevztahuje, vyskytuje se prostě jako další v pořadí (víceméně náhodně):

8 P: $\wedge h$ eee já bych volila to v téže době;
 9 (1,4)
 10 T: ano. (0,2) dobře. $\wedge h$ tak fajn. $\wedge h$ pak tady mam; (0,2) hm (0,4) $\wedge h$ (0,2)
 11 hm (0,3) japons- v japonsku se o senzaci postarala mladička zpěvačka $\wedge h$
 12 která (0,5) s jejím debytem; ((debutem)) debytovým ((debutovým)) albem.
 13 $\wedge h$ jesi tam nemá bejt kerá se svým debytovým ((debutovým)) albem

Tazatelčin předchozí dotaz se týkal konkurence variant *v té samé době* a *v téže době* (tr. 10, ř. 4–6). Pracovnice JP jí doporučila zvolit druhé uvedené řešení (8). Po delší pauze tazatelka vyjádřila prosté přijetí odpovědi: *ano. (0,2) dobře*. (10), následované hodnocením: *$\wedge h$ tak fajn.* (10). Poté signalizovala přechod k další části promluvy, a tedy k dalšímu, nezávislému dotazu: *$\wedge h$ pak tady mam;* (10), ježž také po krátkém zaváhání formulovala: *japons- v japonsku se o senzaci postarala mladička zpěvačka $\wedge h$ která (0,5) s jejím debytem; ((debutem)) debytovým ((debutovým)) albem. $\wedge h$ jesi tam nemá bejt kerá se svým debytovým ((debutovým)) albem* (11–13).

Pakliže volající získá odpověď na všechny své dotazy, může přikročit k ukončování rozhovoru.

6.3 Závěr rozhovoru

Při ukončování jazykověporadenských interakcí se uplatňují dvě kategorie strukturních jednotek: nejprve jsou produkovány strukturní jednotky směřující k uzavření rozhovoru, jimiž mluvčí signalizují, že témata rozhovoru byla vyčerpána, a hovor tak může být ukončen, a následně strukturní jednotky uzavírající rozhovor (typicky se jedná o pozdravy).

První kroky k ukončování rozhovoru iniciují zcela běžně tazatelé. Jak bylo zmíněno výše, právě oni rozhodují, zda byl (poslední) jazykový dotaz dostatečně zodpovězen – a v důsledku toho i o tom, zda je namístě ukončit telefonát. Podobně jako v předchozích fázích interakce tedy i v jejím závěru hraje důležitou roli příslušnost interaktantů k členským kategoriím. Pro jazykověporadenské interakce navíc platí, že rozhovor řídí především tazatel – tím se tyto interakce liší od jiných institucionálních dialogů, kde vedení rozhovoru přebírá zástupce instituce (Drew, Heritage, 1992; Hoffmannová, 2000; Stiversová, 2022).

V promluvách tazatelů se objevují různé druhy strukturních jednotek směřujících k uzavření rozhovoru. Mezi ty nejfrekventovanější patří minimální signál vyčerpání témat rozhovoru (např. *tak jo;*; tr. 7, ř. 46; *dobře;*; tr. 1, ř. 86), jenž byl zaznamenán v polovině interakcí. Zde je nutno upozornit, že interpretace výrazů z této kategorie strukturních jednotek může být někdy problematická – jak jsme viděli ve výkladu o reakcích na odpovědi, výraz *dobře* mluvčí běžně využívají jako signál přijetí odpovědi; jako signál vyčerpání témat

rozhovoru funguje pouze při produkci na tzv. místě relevantním z hlediska uzavírání rozhovoru (Robinson, 2013). Podobně problematické může být i poděkování (to se však v reakci na odpověď vyskytuje spíše výjimečně). Poděkování bylo produkováno až na jedinou výjimku v závěrečné fázi všech zkoumaných telefonátů, dokonce i tehdy, když tazatelé nebyli zcela spokojeni s konzultací, typicky když se pracovníci JP nevyjádřili souhlasně k jejich stížnosti. Poděkování je tedy v jazykověporadenských interakcích silně ritualizované. Na poděkování (např. *děkuju moc*; tr. 7, ř. 46) reagují pracovníci JP minimalizací zásluh (např. *není zač*; tr. 10, ř. 52; *prosím*, tr. 14, ř. 130), nikoliv však vždy. Týká se to zejména situací, kdy volající produkují těsně vedle poděkování další závěrečné strukturní jednotky a pracovníci JP pak reaguje na ně. Kladení těchto strukturních jednotek bezprostředně za sebe dokazuje, že tazatelé monitorují, kdy je cíl rozhovoru naplněn – a v takovém případě se snaží telefonát brzy ukončit (viz Zimmerman, 1992).

Další druhy strukturních jednotek směřujících k uzavření rozhovoru jsou méně frekventované. Patří mezi ně signalizace naplnění cíle telefonátu (např. *tak to je všechno*; tr. 8, ř. 126; *tak stačilo*; tr. 4, ř. 85) či představení plánu dalšího postupu (např. *a tu s tou valnou hromadou tady něco provedu a (0,3) přepíšu ji na malou; (0,4) na malou valnou hromádku*; tr. 42, ř. 3–4, 6), jenž může být formulován též jako dotaz (např. *a pak se případně obrátím na vás; jo?*; tr. 30, ř. 25).

Dále se k nim řadí legitimizace dotazu (případně legitimizace kontaktování JP), v níž volající vysvětlují či obhajují, proč se obrátili na pracovníka JP (např. *já se na to ptám; protože ^h jako: je ústav pro jazyk český je pro mě takovým; ^h eeeh vzpomínka na dětství; protože moje maminka tam pracovala strašně dlouho*; tr. 2, ř. 52–54, 56). Jak jsme viděli v předcházejících výkladech, mluvčí se mohou k legitimizaci uchýlit již při formulaci dotazu či v reakci na odpověď, případně i opakovaně, jako to učinil tazatel z poslední ukázky – ten totiž již v reakci na odpověď pracovníka JP uvedl, kde se setkal s problematickým jazykovým prostředkem a že daný problém řešil se svou kolegyní (tr. 2, ř. 27–29, 31–33, 35–36), a v závěru rozhovoru pak znovu legitimizoval svůj dotaz, tentokrát tematizací svého osobního vztahu k ÚJČ.

V souvislosti s legitimizací dotazu v závěru interakce je třeba zmínit tzv. připomenutí důvodu telefonátu, které se může zdát dané strukturní jednotce blízké a které různí autoři řadí mezi závěrečné repliky telefonického rozhovoru (konkrétně mezi návrhy na ukončení telefonátu, viz např. Sacks, 1992a; Goldbergová, 2004; Liddicoat, 2007; Pavlidouová, 2014). Rozdíl tkví v tom, že v důvodu telefonátu (na začátku rozhovoru) mluvčí reflektují aktivity vázané na členské kategorie (např. *^h a mám na vás tento dotaz.*; tr. 18, ř. 3–4; *mám k vám*

velkou prosbu; potřebovala bych poradit.; tr. 9, ř. 3–4), kdežto legitimizace dotazu slouží k představení specifitějších, individuálních důvodů pro položení dotazu. Na hranici mezi těmito druhy strukturních jednotek stojí výpověď: *já sem si jenom nebyla jistá.* (tr. 13, ř. 108), která zazněla v závěru rozhovoru. Přikláním se k interpretaci, že volající zde tematizuje svou osobní motivaci pro kontaktování JP, nelze však zcela vyloučit výklad, že tazatelka implicitně odkazuje na zpřesněný, reformulovaný důvod telefonátu: *tak sem to chtěla ověřit.* (tr. 13, ř. 12). Právě z potřeby ověření informace totiž potenciálně vyznívá nejistota, na niž tazatelka odkazuje v závěru rozhovoru. Ovšem i kdybychom na tuto interpretaci přistoupili, jednalo by se o jediný doklad připomenutí důvodu telefonátu v analyzovaném vzorku nahrávek – nebylo by tedy možné z něj pro jazykověporadenské interakce obecně cokoliv vyvozovat.

Ve výčtu strukturních jednotek směřujících k uzavření rozhovoru nelze opomenout ani pozitivní hodnocení pracovníka JP tazatelem (např. *ste moc hodná*;; tr. 1, ř. 88), jež slouží k ocenění komunikačního partnera. Toto hodnocení bývá formulováno na konci rozhovoru, neboť se stává relevantním až po dokončení celé konzultace (viz Liddicoat, 2007). Tím se liší od hodnocení odpovědi, které získává na relevanci již po zodpovězení dotazu, a proto se s ním setkáváme v reakcích na odpověď.

Tazatelé také mohou reflektovat, že během konzultace využívali čas pracovníka JP, a to ve strukturních jednotkách vzdání se nároku na čas komunikačního partnera (např. *^h tak já už vás nebudu zdržovat déle*;; tr. 43, ř. 3), v nichž mohou též tematizovat ohled na další potenciální volající (např. *dávám šanci dalšímu*; tr. 15, ř. 279, 281). Někdy se dokonce za kontaktování JP omlouvají, na jejich omluvu pak reagují pracovníci JP odmítnutím potřeby omluvy (viz např. tazatelovo vyjádření v tr. 2: *nezlobte se že sem obtěžoval*;; 59–60; a následnou reakci pracovnice JP: *n- (je) vůbec se nezlobim*;; 61).

Přestože o vyčerpání témat rozhovoru rozhodují zpravidla tazatelé, v některých situacích tak mohou učinit pracovníci JP. Ti pro směrování telefonátu k uzavření využívají připomenutí výsledku konzultace (např. *ale tak petardu sme našťestí dohledaly*; tr. 19, ř. 14–15). Zopakováním toho, co již bylo řečeno, totiž naznačují, že nechtějí dále přispět k rozvoji tématu (Liddicoat, 2007).

Po strukturních jednotkách směřujících k uzavření rozhovoru jsou produkovány strukturní jednotky uzavírající rozhovor. Nejzásadnější je přitom sekvenční pár pozdrav–pozdrav. První repliku tohoto sekvenčního páru produkoval ve třech pětinach rozhovorů volající – jelikož rozhoduje o vyčerpání témat rozhovoru, může snáz přistoupit k jeho ukončení. Zároveň však díky tazatelově produkci strukturních jednotek směřujících k uzavření rozhovoru může pracovník JP rozpoznat, že se hovor blíží ke konci, a produkovat

tak první repliku pozdravového sekvenčního páru, případně mohou komunikanti pozdravit najednou.

Pozdravu někdy předchází ještě tzv. popřání (např. *mějte se hezky*; tr. 6, ř. 22), na rozdíl od něj však není v interakci tak běžné a očekávané. Popřání umožňuje mluvčímu pracovat na pozitivním vztahu s komunikačním partnerem, protože se v něm odráží spokojenost tazatele s konzultací. Tuto strukturní jednotku lze tak chápat jako jisté rozšíření pozdravu, který slouží pouze jako prostředek rozloučení. Nadto je pozdrav významově vyprázdněný (o čemž svědčí převaha spojení *na shledanou* nad slovním obratem *na slyšenou*, který se jeví pro telefonickou komunikaci příhodnějším), a proto nebývá jeho forma na rozdíl od popřání aktualizována (srov. *mějte se moc hezky*; tr. 2, ř. 60; *mějte se dobře*; tr. 7, ř. 49; *hezky den*; tr. 8, ř. 127; *přeju krásný svátky*; tr. 40, ř. 54). Na popřání reagují pracovníci JP většinou jeho reprodukcí (např. *vám také hezké svátky*; tr. 40, ř. 56).

Na závěr této podkapitoly je třeba dodat, že ukončení telefonátu nenásleduje vždy bezprostředně po vyřešení jazykového dotazu. Volající občas využívají příležitosti, že hovoří s JP, aby formulovali stížnost na jazykový prostředek, okomentovali z jejich pohledu nedostatečnou činnost ÚJČ, navrhli větší zapojení pracovníků ÚJČ do jazykové výchovy veřejnosti apod. (viz např. tr. 39, ř. 11–13, 15–17, 19–22, 24–32). Jindy se účastníci komunikace zcela odchýlí od jazykověporadenské problematiky (viz např. tr. 40, ř. 20–53, kde komunikantky hovoří mj. o prostředcích užívaných pro vyrovnávání se se stresovými situacemi či důsledcích nadměrné konzumace čokolády). V těchto případech překračuje rozhovor hranice institucionální komunikace a přibližuje se komunikaci soukromé – to je však pro současné interakce z institucionální sféry poměrně charakteristické (Hoffmannová, 2000).

6.4 Limity kategorizace strukturních jednotek

Přestože je představená kategorizace strukturních jednotek založena na poměrně bohatém materiálu a důsledném rozboru jednotlivých případů, je třeba připustit, že se její tvorbě nevyhnula jistá omezení. Ta jsou dvojího typu – první se týká užitého vzorku, druhé samotných analýz.

6.4.1 Omezený vzorek

Cílem této práce bylo představit strukturní jednotky, které mluvčí opakovaně využívají ve svých promluvách v jazykověporadenských rozhovorech, nikoliv zachytit všechny možné

modifikace. Proto jsem jako zvláštní strukturní jednotky vymezila ty, které se ve zkoumaném materiálu vyskytly nejméně třikrát. Pokud bych tento vzorek rozšířila, mohly by být do kategorizace zahrnuty teoreticky i další strukturní jednotky. Níže proto uvádím čtyři příklady strukturních jednotek, které se buď objevily v analyzovaných částech rozhovorů méně často, nebo jsem je zaznamenala v jiných, do vzorku nezahrnutých částech rozhovorů.

Na prvním místě představím část odpovědi pracovníka JP, jež může být kategorizována jako strukturní jednotka **identifikace dalšího jazykového problému**. Pokud si totiž pracovník JP povšimne jazykového problému, jež volající nerozpoznal, nebo ho alespoň ve své replice netematizoval, upozorní na něj:

Př. 123 (tr. 12)

- 32 P: no (0,3) ta věta nedává vůbec smysl bez: (0,4) toho podstatného jména;
33 (0,7) které ste uváděla
34 (1,3)
35 T: já si to také myslím nicméně kolegyně todle to je: návrh (0,4) eee nebo
36 název tisku do rady:, města: a já se (taký) myslím že by to mělo být
37 materiál k projednání a ten materiál se menuje k návrhu na stanovení
38 výše platu \wedge h pověřenému řízením příspěvkové organizace. \wedge h a mně tam
39 [chybí právě e zamě-]
40 P: [eště tam je pověřenému] eště tam je chybné pověřenému \wedge h to to
41 vy[[padá že se to]]→
42 T: [[ano::,]]
43 P: →vztahuje k tomu návrhu; (0,8) k čemu a návrh přece nemůže být pověřen
44 řízením instituce; (0,3) je celé nesmyslné ta do- ta věta nedává opravdu
45 smysl.

V předcházející části konverzace položila volající dotaz, zda ve formulaci *k návrhu na stanovení výše platu pověřenému řízením příspěvkové organizace* nechybí výraz *zaměstnanci* (viz tr. 12, ř. 3–7, 14–16, 23–24). Pracovnice JP později vyslovuje implicitní souhlas s navrženým řešením, založený na negativním hodnocení původní verze formulace (32–33). Tazatelka s její odpovědí souhlasí (35). Poté se pravděpodobně chce vzdát autorství (*nicméně kolegyně*;; 35), tuto akci však přeruší ve prospěch uvedení doplňujících informací (35–37). Poté pokračuje v replice signalizací přechodu k další části promluvy (*a ten materiál se menuje*; 37), a to ke konkrétnímu případu (*k návrhu na stanovení výše platu* \wedge h *pověřenému řízením příspěvkové organizace*.; 37–38). Následně přistupuje k zopakování návrhu řešení: *\wedge h a mně tam chybí právě e zamě-* (38–39). Ten však nedokončí, neboť do její repliky vstupuje pracovník JP, identifikující další jazykový problém: *eště tam je pověřenému eště tam je chybné pověřenému* (40). V rámci této akce upozorňuje, že potíže nezpůsobuje pouze absence výrazu *zaměstnanci*, nýbrž i interpretace současné podoby formulace: *\wedge h to to vypadá že se to vztahuje k tomu návrhu; (0,8) k čemu a návrh přece nemůže být pověřen*

řízením instituce; (40–41, 43–44). Na této interpretaci pak zakládá své hodnocení: *je celé nesmyslné ta do- ta věta nedává opravdu smysl.* (44–45).

Jako druhý příklad výjimečně se objevujících strukturních jednotek lze uvést tazatelův **nesouhlas**, jenž zaznívá v reakci na odpověď:

Př. 124 (tr. 37)

- 16 P: a obě ty[[to podoby jsou přijatel-]]->
17 T: [[obě je obě je správně jo?]]
18 P: ->ano
19 (1,1)
20 P: [stejně tak na stejně tak na shledanou]->
21 T: [takže oni můžou v televizi oni si můžou]
22 P: ->a na zhledanou.
23 (1)
24 T: ano; ano; takže v televizi si můžou mluvit nářečím, ti pražáčci, a my to
25 máme tady konzumovat na moravě;
26 (1,4)
27 P: ((rozhořčeně)) dyť to není [nářečí probůh.]
28 T: [() to to to je]
29 (1,6)
30 T: no to je nářečí. tady je psané há; (0,6) a oni si v nářečí říkají chá.
31 (0,5)
32 P: prosím pěkně
33 (0,4)
34 T: [ne?]
35 P: [nemá]te absolutně pravdu, tady dochází ke->
36 T: [[ne?]]
37 P: ->[[znělo]]stní ^h ee ke znělo- ee [eeh k a]similaci->
38 T: [aha aha]
39 P: ->znělosti ((...))

Této ukázce předcházela tazatelův dotaz týkající se výslovnosti výrazu *shořet*, na nějž pracovníce JP odpověděla, že výskyt dvojí výslovnosti ([schořet] a [zhořet]) je podmíněn oblastně (tr. 37, ř. 1–12), a po vteřinové pauze svou odpověď rozšířila informací o přijatelnosti obou podob: *a obě tyto podoby jsou přijatel-* (16). V překryvu s její replikou tazatel formuloval navazující dotaz, jenž se obsahově překrýval s řešením prezentovaným pracovnící JP: *obě je obě je správně jo?* (17). Komunikační partnerka tedy s tímto návrhem řešení souhlasila (18).

Po další více než vteřinové pauze se ujímají slova oba mluvčí naráz. Pracovnice JP chce podpořit řešení jazykového problému uvedením dalšího příkladu: *stejně tak na stejně tak na shledanou a na zhledanou* (20, 22). Tazatel začíná formulovat další repliku: *takže oni můžou v televizi oni si můžou* (21), vzhledem k překryvu replik ji však nedokončuje. Místo toho reaguje na uvedení příkladu přijetím odpovědi (*ano; ano;*; 24) a poté reformuluje, co se snažil říci v předcházející replice: *takže v televizi si můžou mluvit nářečím, ti pražáčci, a my to máme tady konzumovat na moravě;* (24–25). Formuluje tedy stížnost, v níž proti sobě staví

komplementární členské kategorie založené na oblasti původu či bydlišti. Z negativního hodnocení Pražanů (*můžou mluvit nářečím*,; 24 – tedy nemluví standardní češtinou; *ti pražáci*,; 24 – silně expresivní substantivum vyjadřující negativní hodnocení) pak vyplývá pozitivní hodnota Moravanů, s nimiž se mluvčí ztotožňuje (*my ... na moravě*,; 24–25) a kteří jsou vyjadřováním Pražanů negativně zasaženi (*my to máme tady konzumovat*; 24–25).

Pracovnice JP reaguje po pauze o délce 1,4 vteřiny. Poněkud vystupuje z role profesionálky udržující si nadhled, když dává najevo své rozčilení vyslovujíc nesouhlas s tvrzením, že se jedná o dialekt: *dyť to není nářečí probůh*. (27).¹¹³ Tazatel reaguje v překryvu s touto replikou, formuluje nesouhlas s odpovědí: () *to to to je* (28). Vzdává se však slova a znovu se ho ujímá po delší pauze, po níž svůj nesouhlas reformuluje a rozšiřuje o argumentaci: *no to je nářečí. tady je psané há: (0,6) a oni si v nářečí říkají chá*. (30). Pracovnice JP reaguje po půlvteřinové pauze kontaktním *prosím pěkně* (32). Po další, kratší pauze vyzývá mluvčí pracovníci JP k odpovědi částicí *ne?* (36), která se dostává do částečného překryvu se silným nesouhlasem pracovnice JP: *nemáte absolutně pravdu*, (35), na nějž dotyčná navazuje argumentací: *tady dochází ke znělostní ^h ee ke znělo- ee eeh k asimilaci znělosti ((...))* (35, 37, 39).

Třetí příklad představuje strukturní jednotku **hodnocení konzultace**, jež se objevila v promluvě tazatele v závěru rozhovoru:

Př. 125 (tr. 39)

- 30 T: ((...))
 31 ^h to byste mohli udělat (0,3) v zájmu jako ^h řek bych (0,5) kultury
 32 české[ho ja]zyka.→
 33 P: [hm]
 34 T: →jináč vám děkuju→
 35 P: =[není zač]
 36 T: →[že ste se mi] věnovala,→
 37 P: =vůbec [[není zač]]
 38 T: →[[bylo to ve]]lice poučné a kvalifikované;→
 39 P: ((pousmání)) [∪dobře.∪]
 40 T: →[jo, dě]kuju a [[na slyšenou. na schanou.]]
 41 P: [[já také děkuju. na schleda]]nou,

¹¹³ Ani profesionálům z jiných oblastí se vždy nedaří zachovat si odstup a neprojevit negativní emoce. Na rozhovorech se záchrannou službou to dokazují Vaajalová, Arminen a De Rycker (2013, s. 146): „Despite their training, operators do not always have the patience to put up with their callers’ vagueness or ignorance and to coach them into collaboration. [...] The loudness and quality of his voice reveal genuine irritation, an affective stance that is also evident from the action performed.“

Po dokončení komentáře k činnosti pracovníků JP/ÚJČ (30–32) tazatel děkuje komunikační partnerce (34, 36). Ta opakovaně reaguje na místech relevantních z hlediska střídání mluvčích minimalizací zásluh (35, 37). Volající dále formuluje pozitivní hodnocení konzultace: *bylo to velice poučné a kvalifikované*; (38)¹¹⁴ a pracovnice JP jej přijímá (39). Tazatel pak pokračuje ve své replice užitím kontaktního výrazu, poděkováním a pozdravem (40).

Poslední příklad dokládá, že ačkoliv jsou některé druhy strukturních jednotek typické pro určité druhy promluv, mohou se objevit i jinde:

Př. 126 (tr. 25)

- 37 P: tady tohleto jméno ee v tom významu o který vám jde, tak je to
 38 jméno, které se používá jenom v množném čísle, ^h ale je
 39 to[ho od půvo]du→
 40 T: [ano:?]
 41 P: →rodu středního stejně jako máte; to album; ta alba, (0,3) to gymnázium;
 42 ta gymnázia; (0,5) takže data je rod [střední.]
 43 T: [super.]
 44 (1,4)
 45 T: vy ste úplně geniální; (to ste mi teď) to mi spadl kámen ze srdce.
 46 (prže) my pomáháme komunikačně lidem na kól centru. ((call centru)) ^h
 47 super. první věc. a druhá věc, (...)

Tazatel se na JP obrátil s několika dotazy týkajícími se tvaru *data* (viz tr. 25, ř. 20–22, 24, 31). V souvislosti s tím mu pracovnice JP mj. poskytla informaci o tvaru jednotného čísla *datum*. Komunikant však namítl, že neměl na mysli *data* jakožto časové údaje, nýbrž *internetová data* (viz tr. 25, ř. 34–36). Proto komunikační partnerka ve své reakci formuluje několik strukturních jednotek podporujících řešení, argumentuje územ (37–38), původem slova (38–39, 41), analogií s podobnými výrazy (41–42) a samozřejmě vyslovuje i řešení (*takže data je rod střední.*; 42). Tazatel v překryvu replik přijímá odpověď skrze její hodnocení (*super*; 43) a následně 1,4 vteřiny vyčkává, zda nebude pracovnice JP ve výkladu pokračovat. Když tak dotyčná neučiní, znovu se ujímá slova, tentokrát z jeho úst zaznívá **hodnocení pracovníka JP tazatelem**: *vy ste úplně geniální*; (45). Tato strukturní jednotka bývá produkována zpravidla až v závěru rozhovoru, řadím ji proto mezi strukturní jednotky směřující k ukončení rozhovoru, zde je však zjevně produkována jako součást reakce na odpověď. Následně zaznívá implicitní hodnocení odpovědi, založené na reflexi emocí tazatele: *to mi spadl kámen ze srdce*. (45), a legitimizace dotazu (46). Poté volající provádí další hodnocení odpovědi (47) a svou reakci ukončuje naznačením vyčerpání tématu: *první*

¹¹⁴ Zde bychom mohli uvažovat o tom, zda se hodnocení nevztahuje spíše k odpovědi pracovnice JP než k celé konzultaci. Sekvenční uspořádání však takový výklad nepodporuje – hodnocení totiž nezaznívá (hned) po odpovědi, nýbrž až po tazatelově stížnosti a návrhu na zapojení pracovníků JP/ÚJČ do vzdělávacích pořadů.

věc. (47), po němž signalizuje přechod k dalšímu tématu, tj. k dalšímu dotazu: *a druhá věc, (47).*

6.4.2 Příklady problematických analýz

Ačkoliv jsem se snažila vybrat pro představení kategorizace strukturních jednotek, které se opakovaně objevují v promluvách interaktantů, co nejilustrativnější a nejpřesvědčivější příklady, je třeba připustit, že v některých interakcích může být zařazení části repliky do některé kategorie nebo k druhu strukturních jednotek problematické. Naznačila jsem to na několika místech již v předcházející kapitole, nyní představím další případy. Nejprve se zaměříme na případ, kdy lze část repliky přiřadit k vícero druhů strukturních jednotek:

Př. 127 (tr. 8)

115 T: ((...)) ^h a: potom: se ještě zeptám, (1) ^h
116 ee pisatel tady napsal čárku, já bych ji tam nedávala; ^h ()
117 uskupení bude obsahovat prvek logistické podpory; čárka, poskytující
118 dodávky všeho druhu. ^h já bych tam tu čárku nedávala.
119 (0,4)
120 P: a- ano. já souhlasím; tam je to (takové) ta čárka tam být [může;]→
121 T: [hmmm]
122 P: →nebude to:: nebude to interpunkční chyba ale základní způsob psaní je
123 bez čárky takže beze všeho jí (0,3) odstraňte

Na začátku repliky signalizuje volající přechod k dalšímu dotazu (115). Následně vymezuje téma tohoto dotazu pomocí **popisu jazykového problému**, jenž je založen na názorové neshodě mezi autorem textu a tazatelkou: *ee pisatel tady napsal čárku, já bych ji tam nedávala;* (116). Strukturní jednotka **popis jazykového problému** se zde skládá ze dvou dalších strukturních jednotek, konkrétně **odmítnutí autorství** (*ee pisatel tady napsal čárku,*) a **návrhu** (konkurenčního) **řešení** (*já bych ji tam nedávala*). V další části dotazu zaznívá konkrétní případ, jenž obsahuje dle volající nesprávné řešení: *uskupení bude obsahovat prvek logistické podpory; čárka, poskytující dodávky všeho druhu.* (117–118), a na nějž mluvčí navazuje zopakováním svého návrhu řešení (118). Pracovník JP ve své odpovědi sice s tímto návrhem řešení nejprve souhlasí (120), ale následně své stanovisko zpřesňuje a zdůvodňuje (120, 122–123). Jeho replika je ukončena reformulací souhlasu s navrženým řešením (123).

Někdy může být obtížné zařadit část promluvy do kategorizace strukturních jednotek:

Př. 128 (tr. 3)

53 T: ((...)) a eště se zeptám, ^h ee tady si nejsem jist v jedné vě- větě
54 jesli tam bude dvojtečka; protože tam mám jakoby výčet sólistů; ^h a mám

55 napsáno; ^h sólisty budou::; ^h a teď je jmenuju; mlada kudolej
56 ((Khudoley)) v závorce soprán julia (matušina) ((Matochkina)) v závorce
57 [mezosoprán, ((mezzosoprán))→
58 P: [uhmm]
59 T: →^h tak jesli za jesli před tím nebo za tím budou má být dvojtečka;
60 (0,4)
61 P: ^h [já bych ji tam]
62 T: [já bych řek- že] možná má protože to je v- [[výčet že jo; to je]]
63 P: [[ano já bych ji tam]]
64 udělala protože to bude přehledněš:í. (0,5) ale: ee zárove- a
65 [předpo]kládám→
66 T: [hmm]
67 P: →že jich tam asi máte víc že:: těch sólistů [[nebo sou tam jenom dva?]]
68 T: [[mam mam tady čtyry]]
69 sólisty; (0,3) čtyři ména.
70 (0,3)
71 P: no: ee já si myslím že ta eee dvojtečka to zpřehlední ale ee n- není to,
72 není to bezpodmínečně ^h nutné tam tu dvojtečku za každou cenu mít;
73 zvlášt když by tam třeba byly ee dva sólisté jenom takže třeba ^h
74 sólisty budou: ^h (0,3) iks ((x)) ypsylo:n a: zet žetová ee je
75 v pořádku i]→
76 T: [ano]
77 P: →bez té dvojtečky. ale: m:yslím si že hm pokud jich máte víc tak ta
78 dvojtečka to opravdu nějakým způsobem zpřehlední.

Volající se dotazuje na umístění dvojtečky před výčtem jmen sólistů (53–57, 59, 62). Přiklání se k tomu dvojtečku psát (62). Pracovnice JP s ním souhlasí (63–64), pro řešení argumentuje přehledností (64), ale také řešení podmiňuje počtem sólistů (64–65, 67). Na toto podmínění navazuje dotazem: *nebo sou tam jenom dva?* (67). Komunikační partner na její dotaz odpovídá poskytnutím požadované informace (69) a na základě toho pracovnice JP potvrzuje řešení: *no: ee já si myslím že ta eee dvojtečka to zpřehlední* (71), které mírně modifikuje: *ale ee n- není to, není to bezpodmínečně ^h nutné tam tu dvojtečku za každou cenu mít;* (71–72). Následně poskytuje **širší komentář** k dané problematice, neboť do své odpovědi vkládá řešení dalšího potenciálního jazykového problému: *zvlášt když by tam třeba byly ee dva sólisté jenom takže třeba ^h sólisty budou: ^h (0,3) iks ((x)) ypsylo:n a: zet žetová ee je v pořádku i bez té dvojtečky.* (73–75, 77). Širší komentáře, tedy výklady, které přesahovaly rámec položeného dotazu, jsem našla asi v desetině odpovědí. Nepovažuji je však za samostatnou strukturní jednotku, neboť v interakcích plnily různé funkce. V představené ukázce byl širší komentář produkován v souvislosti s podmíněním odpovědi, rozšířil ho – představil totiž řešení pro případy, které nejsou v souladu s podmíněním odpovědi. Obecně lze říci, že se širší komentáře objevují, protože se pracovníci JP snaží poskytovat komplexní odpovědi. Nadto jim produkce širších komentářů umožňuje upevňovat jejich epistemický status a epistemickou autoritu.

V souvislosti s analýzou strukturních jednotek v rámci jednotlivých promluv je třeba také připomenout, že hranice promluv nemusí být vždy zcela ostré. Komunikanti mohou své promluvy postupně rozšiřovat, reagovat v nich na příspěvky komunikačního partnera apod.:

Př. 129 (tr. 15)

- 88 T: ee komunikačnėsituační,
89 (1,3)
90 T: to je: zase se spojovníkem asi?
91 (0,8)
92 P: [((povzdechnutí)) komunikačně,]
93 T: [komunikační a situační protože (ne]ní důvod,)]
94 (0,9)
95 T: není žádná komunikační si- nebo je vlastně komunikační situace.
96 (0,5)
97 P: hmm, [je.]
98 T: [komunika]čnėsituační kontext.
99 (0,7)
100 T: takže komunikačnėsituační je jedno slovo. že?
101 (0,5)
102 P: toto si myslím že by bylo jako jedno slovo; jak říkáte komunikační
103 situace smysl dává;

Volající pokládá dotaz, jenž je nejprve tvořen pouze konkrétním případem: *ee komunikačnėsituační*, (88). Následuje více než vteřinová pauza, a proto bychom mohli tuto repliku považovat za celý dotaz. Jedná se o několikatý dotaz v pořadí, který se týká psaní složených přídavných jmen, a proto může tazatel považovat za dostatečnou produkci samotného problematického jazykového prostředku. Pracovnice JP na tuto repliku však neodpovídá. Zda tak činí, protože repliku nerozpoznala jako dotaz, nebo protože přemýšlí o odpovědi, nelze říci. Po delší pauze tazatel rozšiřuje dotazovací promluvu návrhem řešení: *to je: zase se spojovníkem asi?* (90). Zde bychom znovu mohli považovat dotaz za ukončený, neboť pracovnice JP reaguje po pauze zopakováním části konkrétního případu (92), užívá tedy strukturní jednotku oddalující poskytnutí řešení. V tutěž chvíli se slova ujímá znovu i tazatel, navrhuje vysvětlení: *komunikační a situační protože (není důvod,)* (93), které pravděpodobně kvůli překryvu replik dokončuje po další pauze: *není žádná komunikační si- nebo je vlastně komunikační situace.* (95). Toto vysvětlení navíc v průběhu repliky mění. Vzhledem k tomu, že pracovnice JP vyslovuje souhlas s (druhým) navrženým vysvětlením (97), mohli bychom považovat za konec dotazu předchozí repliku tazatele (95). Tazatel však na odpověď pracovnice JP reaguje rozšířeným konkrétním případem: *komunikačnėsituační kontext.* (98). Toto rozšíření totiž může pomoci při rozhodování o náležitém způsobu zápisu, jenž se zakládá na významu adjektiva. Tazatel tedy poskytuje další relevantní informace pro odpověď. Po pauze navíc produkuje další návrh řešení – opačného, než jaké uvedl na začátku

svého dotazu: *takže komunikačněsituační je jedno slovo. že?* (100). Otázkou je, zda by tato replika měla být vzhledem k produkci po doplnění relevantní informace a k mlčení komunikační partnerky (99, 101) interpretována jako rozšíření dotazu (viz Stiversová, 2022), nebo jako další, ověřující dotaz, jelikož pracovnice JP již dříve vyjádřila souhlas s návrhem vysvětlení (97), z něžž implicitně vyplývá řešení (je-li diskutované adjektivum odvozeno do spojení *komunikační situace*, je náležitý zápis dohromady: *komunikačněsituační*). Přikláním se k první interpretaci, a to jednak s ohledem na výše uvedené důvody, jednak proto, že pracovnice JP poskytuje explicitní řešení (původního) jazykového problému až v reakci na poslední tazatelovu repliku: *toto si myslím že by bylo jako jedno slovo;* (102).

Slovo na závěr

Tato disertační práce představila kategorizaci strukturních jednotek, které se opakovaně vyskytují v promluvách pracovníků JP a tazatelů. Pozornost byla věnována promluvám produkovaným ve všech klíčových fázích rozhovoru: v jeho úvodu, při řešení jazykového problému i v jeho závěru. Z představené analýzy vyplývá, že se tazatelé řídí normami komunikačního žánru telefonického jazykového poradenství, a to dokonce i v případech, kdy volají do JP poprvé (viz Bakerová, Emmison, Firth, 2001). Zároveň však platí, že podoba tohoto žánru není nikde stanovená ani předem daná, utvářejí ji totiž svými akcemi sami komunikanti během jednotlivých rozhovorů (viz Schegloff, 1986; Heritage, Clayman, 2010). Pro průběh interakce je přitom zcela zásadní zařazení komunikantů do členských kategorií tazatele a pracovníka JP, s nimiž jsou pevně spjaty určité aktivity, práva a povinnosti.

Tazatel vždy kontaktuje JP, nikoliv naopak – z tohoto pohledu lze jazykové poradenství vnímat jako reaktivní službu. Po přijetí hovoru pracovník JP provádí mj. institucionální identifikaci (*jazyková poradna*) a tím signalizuje svou příslušnost k členské kategorii pracovníka JP. Volající zase potvrzuje své zařazení do členské kategorie tazatele sdělením důvodu telefonátu, v němž reflektuje, že se chce na něco zeptat, a/nebo formulací jazykového dotazu. Pracovník JP odpovídá na jazykový dotaz, čímž opětovně signalizuje své zařazení do příslušné členské kategorie. (Viz Psathas, 1999.) Po poskytnutí odpovědi rozhoduje tazatel o tom, zda byla dostačující a zda je možné ukončit telefonát či přejít k dalšímu dotazu. Zařazení komunikantů do členských kategorií tedy předurčuje výskyt replik a jejich typů, a jak tato disertace ukázala, taktéž výskyt strukturních jednotek. To vše pak tvoří základ situační (interakční) roviny žánru telefonického jazykového poradenství.

Jádro jazykového poradenství spočívá ve výměně informací, která je založena na odlišné distribuci znalostí účastníků komunikace. Tazatel ve svém dotazu tematizuje svůj znalostní deficit, a tím signalizuje svůj nižší epistemický status a připisuje vyšší epistemický status pracovníkovi JP. Když pracovník JP odpovídá na dotaz, svůj vyšší epistemický status v oblasti jazyka a jazykovědy potvrzuje. Pracovník JP totiž disponuje hlubšími i širšími znalostmi než tazatel a má přístup ke zdrojům potřebným k zodpovídání dotazů z této oblasti (srov. Mondadová, 2011). Pokud nedokáže okamžitě poskytnout řešení jazykového problému, snaží se řešení dohledat. Pro jazykověporadenské rozhovory tedy obzvlášť platí, že „interactants show themselves to be accountable for what they know, their level of certainty, their relative authority, and the degree to which they exercise their rights and fulfill their

responsibilities“ (Stiversová, Mondadová, Steensig, 2011, s. 9). Interaktanti navíc své promluvy formulují na základě představ o sdílených znalostech (tj. co není třeba explicitně sdělovat; viz Stiversová, Mondadová, Steensig, 2011), své repliky tedy konstruují s ohledem na recipienta (*recipient design*; např. Sacks, Schegloff, Jeffersonová, 1974; Liddicoat, 2007; ten Have, 2007; Drew, 2013).

Poznání typického průběhu jazykověporadenských rozhovorů a struktury promluv pracovníků JP i tazatelů umožňuje zaměřit se dále ve výzkumu na dílčí interakční témata. V disertační práci jsem například naznačila, že tazatelé mohou pomocí neverbálně-vokálních prostředků signalizovat důležitost sdělovaných informací, tato problematika by však zasluhovala vlastní podrobnou analýzu. Za podrobnější zkoumání by stála i na několika místech zmíněná (sebe)kategorizace komunikantů, např. když tazatel sám sebe popsal jako *řadového posluchače* a implicitně připsal pracovníkovi JP větší autoritu v otázkách jazyka nebo když tazatel ztotožnil Internetovou jazykovou příručku s pracovníky JP (*jak se píšete vy, internetová jazyková příručka*; tr. 15, ř. 18). Zpracována by samozřejmě mohla být i další témata v této disertaci neadresovaná, např. zacházení komunikantů s terminologií či provádění oprav chybných odpovědí. Výzkum jazykověporadenských interakcí tedy zdaleka není uzavřen.

Literatura

- ARMINEN, I. (2005): *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.
- ARMINEN, I., LEINONEN(OVÁ), M. (2006): Mobile phone call openings: tailoring answers to personalized summonses. *Discourse Studies*, 8(3), s. 339–368.
- AUER, P. (2014): Komunikační žánry: Thomas Luckmann. In: AUER, P.: *Jazyková interakce*. Brno: Nakladatelství lidové noviny, s. 165–175.
- BAKER(OVÁ) C., EMMISON, M., FIRTH, A. (2001): Discovering order in opening sequences: calls to a software helpline. In: MCHOUL, A., RAPPLEY, M. (eds.): *How to Analyse Talk in Institutional Settings: A Casebook of Methods*. London: Continuum, s. 41–56.
- BENEŠ, M. (2022): No ale, to je fakt správněj tvar, jo? Nesouhlas tazatelů s odpověďmi. In: DUFEK, O. a kol.: *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživatelích*. Praha: NLN, s. 173–193.
- BENEŠ, M., PROŠEK, M., SMEJKALOVÁ, K. (2013): Kodifikace a její role v současné společnosti. In: ULIČNÝ, O., SCHNEIDEROVÁ, S. (eds.): *Komunikační situace a styl. Studie k moderní mluvnici češtiny 2*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, s. 15–24.
- BUCHOLTZ(OVÁ), M. (2000): The politics of transcription. *Journal of Pragmatics*, 32, s. 1439–1465.
- CLIFT(OVÁ), R. (2016): *Conversation Analysis*. New York: Cambridge University Press.
- COUPER-KUHLEN(OVÁ), E., BARTH-WEINGARTEN(OVÁ), D. (2011): A system for transcribing talk-in-interaction: GAT 2. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, 12, s. 1–51. Dostupné z: <<http://www.gespraechsforschung-online.de/fileadmin/dateien/heft2011/px-gat2-englisch.pdf>>. Cit. 2022-05-20.
- ČERNÁ, A. (1999): Telefonáty v jazykové poradně a jejich databáze. *Naše řeč*, 82(5), s. 237–244.
- ČMEJRKOVÁ, S. (2013): Vztahy mezi účastníky komunikační situace. In: ČMEJRKOVÁ, S., KADERKA, P., ULIČNÝ, O. (eds.): *Studie k moderní mluvnici češtiny 1. Pragmatické aspekty češtiny*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, s. 102–128.
- DEPPERMAN, A. (2011): The Study of Formulations as a Key to an Interactional Semantics. *Human Studies*, 34(2), s. 115–128.

- DREW, P. (2013): Turn design. In: SIDNELL, J., STIVERS(OVÁ), T. (eds.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 131–149.
- DREW, P., HERITAGE, J. (1992): Analyzing talk at work: an introduction. In: DREW, P., HERITAGE, J. (eds.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 3–65.
- DUFEK, O. (2022a): Ale máte přece povinnost mít dozor nad jazykem. Role Ústavu pro jazyk český. In: DUFEK, O. a kol.: *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživateli*. Praha: NLN, s. 194–211.
- DUFEK, O. (2022b): Teoreticko-metodologická a materiálová východiska. In: DUFEK, O. a kol.: *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživateli*. Praha: NLN, s. 26–38.
- DUFEK, O. a kol. (2022): *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživateli*. Praha: NLN.
- DVOŘÁČKOVÁ, V. (2011): *Osudy Ústavu pro jazyk český. Dějiny ÚJČ ČSAV a jeho předchůdců ve světle archivních pramenů*. Praha: ÚJČ AV ČR, v. v. i.
- DVOŘÁKOVÁ, K. (2020a): „Bylo by lepší to celé přestylovat...“ Příspěvek ke stylistické problematice v jazykové poradně. In: JÍLKOVÁ, L., MRÁZKOVÁ, K., ÖZÖRENCIK(OVÁ), H. (eds.): *Jak je důležité mít styl. Pocta Janě Hoffmannové*. Praha: NLN.
- DVOŘÁKOVÁ, K. (2020b): Zpráva o činnosti jazykové poradny v době nouzového stavu. *Naše řeč*, 103(4), s. 381–384.
- DVOŘÁKOVÁ, K. (2024): Odpovědi v jazykové poradně: na hranici mezi objektivitou a subjektivitou. In: JASINSKÁ, L. (ed.): *VARIA XXXI. Zborník príspevkov z XXXI. kolokvia mladých jazykovedcov*. Košice: FF UPJŠ, s. 38–44.
- DVOŘÁKOVÁ, K., DUFEK, O. (2022): Úvod. In: DUFEK, O. a kol.: *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživateli*. Praha: NLN, s. 7–25.
- EHRlich(OVÁ), S., FREED(OVÁ), A. F. (2010): The function of questions in institutional discourse: An introduction. In: FREED(OVÁ), A. F., EHRlich(OVÁ), S. (eds.): *"Why Do You Ask?" The Function of Questions in Institutional Discourse*. New York: Oxford University Press, s. 3–19.
- FORD(OVÁ), C. E. (2010): Questioning in Meetings. In: FREED(OVÁ), A. F., EHRlich(OVÁ), S. (eds.): *"Why Do You Ask?" The Function of Questions in Institutional Discourse*. New York: Oxford University Press, s. 211–234.

- GILL(OVÁ), V. T., ROBERTS(OVÁ), F. (2013): Conversation analysis in medicine. In: SIDNELL, J., STIVERS(OVÁ), T. (eds.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 575–592.
- GOLDBERG(OVÁ), J. A. (2004): The amplitude shift mechanism in conversational closing sequences. In: LERNER, G. H. (ed.): *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam: Benjamins, s. 257–297.
- GÜNTNER(OVÁ), S., KNOBLAUCH, H. (1995): Culturally patterned speaking practices – the analysis of communicative genres. *Pragmatics*, 5(1), s. 1–32.
- GÜNTNER(OVÁ), S., LUCKMANN, T. (2002): Asymmetries of knowledge in intercultural communication: The relevance of cultural repertoires of communicative genres. In: LUZIO, DI, A., GÜNTNER(OVÁ), S., ORLETTI(OVÁ), F. (eds.): *Culture in Communication. Analyses of Intercultural Situations*. Amsterdam: Benjamins, 2001, s. 55–85.
- HAMMERSLEY, M. (2003): Conversation analysis and discourse analysis: methods or paradigms? *Discourse and Society*, 14(6), s. 751–781.
- HANSEN(OVÁ), M.-B. M. (2016): Patterns of thanking in the closing section of UK service calls. *Pragmatics and Society*, 7(4), s. 665–694.
- HAVE, P. TEN (2001): Applied conversation analysis. In: MCHOUL, A., RAPLEY, M. (eds.): *How to Analyse Talk in Institutional Settings: A Casebook of Methods*. London: Continuum, s. 3–11.
- HAVE, P. TEN (2007): *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. London – Thousand Oaks – New Delhi – Singapore: Sage.
- HERITAGE, J. (1984). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In: ATKINSON, J. M., HERITAGE, J. (eds.): *Structures of social action*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 299–345.
- HERITAGE, J. (2012a): Epistemics in Action: Action Formation and Territories of Knowledge. *Research on Language and Social Interaction*, 45(1), s. 1–29.
- HERITAGE, J. (2012b): The Epistemic Engine: Sequence Organization and Territories of Knowledge. *Research on Language and Social Interaction*, 45(1), s. 30–52.
- HERITAGE, J., CLAYMAN, S. (2010): *Talk in Action. Interactions, Identities, and Institutions*. Malden: Wiley-Blackwell.
- HESTER, S., EGLIN, P. (1997): Membership categorization analysis: An introduction. In: HESTER, S., EGLIN, P. (eds.): *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*. Washington: University Press of America, s. 1–23.

- HESTER, S., FRANCIS, D. (2001): Is institutional talk a phenomenon? Reflections on ethnomethodology and applied conversation analysis. In: MCHOUL, A., RAPLEY, M. (eds.): *How to Analyse Talk in Institutional Settings: A Casebook of Methods*. London: Continuum, s. 206–217.
- HIRSCHOVÁ, M. (2006): Sociální deixe a komunikační situace. In: *Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity. Studia minora facultatis philosophicae universitatis Brunensis*, A 54. Brno: Masarykova univerzita, s. 167–183.
- HIRSCHOVÁ, M. (2013): *Pragmatika v češtině*. Praha: Karolinum.
- HIRSCHOVÁ, M. (2017): Komunikační situace. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <https://www.czechency.org/slovník/KOMUNIKAČNÍ_SITUACE>. Cit. 2020-04-09.
- HOFFMANNOVÁ, J. (2000): Telefonické rozhovory občanů s ohlašovou požáru. In: HOFFMANNOVÁ, J., MÜLLEROVÁ, O.: *Jak vedeme dialog s institucemi*. Praha: Academia, s. 117–154.
- HOFFMANNOVÁ, J., MÜLLEROVÁ, O. (2000): Úvod. In: HOFFMANNOVÁ, J., MÜLLEROVÁ, O.: *Jak vedeme dialog s institucemi*. Praha: Academia, s. 7–20.
- HOLMES(OVÁ), J., CHILES(OVÁ), T. (2010): "Is that right?" Questions and questioning as control devices in the workplace. In: FREED(OVÁ), A. F., EHRLICH(OVÁ), S. (eds.): *"Why Do You Ask?" The Function of Questions in Institutional Discourse*. New York: Oxford University Press, s. 187–210.
- HOMOLÁČ, J., MRÁZKOVÁ, K. (2016): Sféra institucionální komunikace. In: HOFFMANNOVÁ, J. a kol.: *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, s. 144–181.
- HUTCHBY, I., WOOFFITT, R. (2002): *Conversation Analysis: Principles, Practices and Applications*. Cambridge: Polity.
- Jazyková poradna. (1936). *Naše řeč*, 20(4–5), s. 119.
- JEFFERSON(OVÁ), G. (1986): Notes on 'latency' in overlap onset. *Human Studies*, 9, s. 153–183.
- JEFFERSON(OVÁ), G. (2004): Glossary of transcript symbols with an introduction. In: LERNER, G. H. (ed.): *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam: Benjamins, s. 13–31.
- JÍLKOVÁ, L. (2017): Tak v současných mediálních mluvených rozhovorech: ty zákony co se vztahují teďkon na nás soukromníky tak to asi budu muset zavřít (2. část). *Korpus – gramatika – axiologie*, 15, s. 31–46.

- KADERKA, P. (2013a): Komunikační vzorce a komunikační žánry. In: ČMEJRKOVÁ, S., KADERKA, P., ULIČNÝ, O. (eds.): *Pragmatické aspekty češtiny. Studie k moderní mluvnici češtiny I*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, s. 83–101.
- KADERKA, P. (2013b): Situace a komunikace. In: ČMEJRKOVÁ, S., KADERKA, P., ULIČNÝ, O. (eds.): *Pragmatické aspekty češtiny. Studie k moderní mluvnici češtiny I*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, s. 57–82.
- KADERKA, P. (2016): Sféra odborné komunikace. In: HOFFMANNOVÁ, J. a kol.: *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, s. 182–221.
- KADERKA, P., HAVLÍK, M. (2010): Vytváření televizních zpráv: pracovní postupy v systému žánrových norem. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*, 46(4), s. 537–567.
- KADERKA, P., SVOBODOVÁ, Z. (2006): Jak přepisovat audiovizuální záznam rozhovoru? Manuál pro přepisovatele televizních diskusních pořadů. *Jazykovědné aktuality*, 43(3–4), s. 18–51.
- KELLY(OVÁ), A. (2001): Reporting a service request. In: MCHOUL, A., RAPLEY, M. (eds.): *How to Analyse Talk in Institutional Settings: A Casebook of Methods*. London: Continuum, s. 72–85.
- KONEČNÁ, H. (2009): Tzv. moravská specifika jazykové poradny v Brně. In: POVAŽAJ, M. (ed.): *Jazyková kultúra na začiatku tretieho tisícročia*. Bratislava: VEDA.
- KOPECKÝ, J. (2022): Divergent interests and argumentation in Czech Language Consulting Center Interactions. In: NEKULA, M., SHERMAN(OVÁ), T., ZAWISZOVÁ, H. (eds.): *Interests and Power in Language Management*. Berlin: Peter Lang, s. 73–99.
- LESTER(OVÁ), J. N., O'REILLY(OVÁ), M. (2019): *Applied Conversation Analysis: Social Interaction in Institutional Settings*. Thousand Oaks: Sage.
- LIDDICOAT, A. (2007): *An Introduction to Conversation Analysis*. London: Continuum.
- LUCKMANN, T. (2009): Observations on the structure and function of communicative genres. *Semiotica*, 173(1), s. 267–282.
- MANDELBAUM(OVÁ), J. (2013): Storytelling in conversation. In: SIDNELL, J., STIVERS(OVÁ), T. (eds.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 492–507.
- MARKOVÁ, I., MÜLLEROVÁ, O., HOFFMANNOVÁ, J. (1999): Od teorie dialogu k institucionální komunikaci. *Slovo a slovesnost*, 60(3), s. 195–213.

- MAZELAND, H. (2013): Grammar in Conversation. In: SIDNELL, J., STIVERS(OVÁ), T. (eds.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 475–491.
- MONDADA (MONDADOVÁ), L. (2011): The management of knowledge discrepancies and of epistemic changes in institutional interactions. In: STIVERS(OVÁ), T. (ed.): *The morality of knowledge in conversation*. New York: Cambridge University Press, s. 27–57.
- MÜLLEROVÁ, O. (1982): Otázka a odpověď v dialogu. *Slovo a slovesnost*, 43(3), s. 200–212.
- MÜLLEROVÁ, O. (2011): Mluvené projevy a komunikační situace. In: ČMEJRKOVÁ, S., HOFFMANNOVÁ, J. (eds.): *Mluvená čeština: hledání funkčního rozpětí*. Praha: Academia, s. 66–83.
- MŽOURKOVÁ, H. (2022a): Kdesi jsem kdysi viděl... Laická pravidla. In: DUFEK, O. a kol.: *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživatelích*. Praha: NLN, s. 69–86.
- NEKVAPIL, J. (1999): Etnometodologická konverzační analýza v systému encyklopedických hesel. *Češtinář*, 10(3), s. 80–87.
- NEKVAPIL, J. (2017a): Členská kategorizační analýza. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <<https://www.czechency.org/slovník/%C4%8CLENSK%C3%81%20KATEGORIZA%C4%8CN%C3%8D%20ANAL%C3%9DZA>>. Cit. 2024-03-28.
- NEKVAPIL, J. (2017b): Konverzační analýza. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <<https://www.czechency.org/slovník/KONVERZA%C4%8CN%C3%8D%20ANAL%C3%9DZA>>. Cit. 2021-02-03.
- NEKVAPIL, J. (2017c): Opravné sekvence. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <<https://www.czechency.org/slovník/OPRAVN%C3%81%20SEKVENCE>>. Cit. 2021-07-15.
- NEKVAPIL, J. (2017d): Párová sekvence. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <<https://www.czechency.org/slovník/P%C3%81ROV%C3%81%20SEKVENCE>>. Cit. 2021-02-03.

- NEKVAPIL, J. (2017e): Preferenční organizace. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <<https://www.czechency.org/slovník/PREFEREN%C4%8CN%C3%8D%20ORGANIZACE>>. Cit. 2021-08-19.
- NEKVAPIL, J. (2017f): Presekvence. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <<https://www.czechency.org/slovník/PRESEKVENCE>>. Cit. 2021-08-19.
- PALLOTTI, G., VARCASIA (VARCASIOVÁ), C. (2008): Service telephone call openings: a comparative study on five European languages. *Journal of Intercultural Communication*, 17. Dostupné z: <<http://www.immi.se/intercultural/nr17/pallotti.htm>>.
- PAVLIDOU(OVÁ), T.-S. (2014): Phases in discourse. In: SCHNEIDER, K., BARRON(OVÁ), A. (eds.): *Pragmatics of Discourse*. Berlin – Boston: De Gruyter Mouton, s. 355–383.
- PERÄKYLÄ, A. (2016): Conversation analysis. In: RITZER, G. (ed.): *Blackwell Encyclopedia of Sociology*. Oxford: Wiley Blackwell, s. 165–179.
- POLÍVKOVÁ, A. (1972): Z jazykové poradny. *Naše řeč*, 55(1), s. 27–33.
- POMERANTZ(OVÁ), A. (1980): Telling my side: “Limited access” as a “fishing” device. *Sociological Inquiry*, 50, s. 186–198.
- POMERANTZ(OVÁ), A., HERITAGE, J. (2013): Preference. In: SIDNELL, J., STIVERS(OVÁ), T. (eds.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 210–228.
- PRAVDOVÁ, M. (2015): *Jazyková poradna*. Praha: SSČ AV ČR.
- PROŠEK, M., SMEJKALOVÁ, K. (2019): Kodifikace a závaznost jazykových příruček. In: PRAVDOVÁ, M., SVOBODOVÁ, I. (eds.): *Akademická příručka českého jazyka*. Praha: Academia, s. 559–560.
- PSATHAS, G. (1999): Studying Organization in Action: Membership Categorization and Interaction Analysis. *Human Studies*, 22, s. 139–162.
- RAYMOND, G. (2010): Grammar and Social Relations. Alternative Forms of Yes/No-Type Initiating Actions in Health Visitor Interactions. In: FREED(OVÁ), A. F., EHRLICH(OVÁ), S. (eds.): *"Why Do You Ask?" The Function of Questions in Institutional Discourse*. New York: Oxford University Press, s. 87–107.
- RAYMOND, G., ZIMMERMAN, D. H. (2016): Closing matters: Alignment and misalignment in sequence and call closings in institutional interaction. *Discourse Studies*, 18(6), s. 716–736.

- »Rce«. (1917). *Naše řeč*, 1(1), s. 32.
- ROBINSON, J. D. (2013): Overall structural organization. In: SIDNELL, J., STIVERS(OVÁ), T. (eds.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 257–280.
- SACKS, H. (1972): An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In: SUDNOW, D. (ed.): *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press, s. 31–74.
- SACKS, H. (1987): On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: BUTTON, G., LEE, J. R. E. (eds.): *Talk and Social Organisation*. Clevedon – Philadelphia: Multilingual Matters, s. 54–69.
- SACKS, H. (1992a): *Lectures on Conversation. Vol. 1*. Oxford: Blackwell.
- SACKS, H. (1992b): *Lectures on Conversation. Vol. 2*. Oxford: Blackwell.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E. A., JEFFERSON(OVÁ), G. (1974): A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), s. 696–735.
- SANIGOVÁ, E. (2008): Etnometodologie Harolda Garfinkela. In: ŠUBRT, J. a kol.: *Soudobá sociologie II: Teorie sociálního jednání a sociální struktury*. Praha: Karolinum, s. 62–75.
- SCHEGLOFF, E. A. (1968): Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist*, 70(6), s. 1075–1095.
- SCHEGLOFF, E. A. (1986): The routine as achievement. *Human Studies*, 9(2/3), s. 111–151.
- SCHEGLOFF, E. A. (1992): On talk and its institutional occasions. In: DREW, P., HERITAGE, J. (eds.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 101–134.
- SCHEGLOFF, E. A. (1993): Reflections on quantification in the study of conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 26(1), s. 99–128.
- SCHEGLOFF, E. A. (2002): Beginnings in the telephone. In: KATZ, J. E., AAKHUS, M. (eds.): *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 284–300.
- SCHEGLOFF, E. A. (2004): Answering the phone. In: LERNER, G. H. (ed.): *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam: Benjamins, s. 63–107.
- SCHEGLOFF, E. A. (2007): *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis. Vol. 1*. New York: Cambridge University Press, 2007
- SCHEGLOFF, E. A., SACKS, H. (1973): Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), s. 289–327.
- SILVERMAN, D. (1998): *Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis*. New York: Oxford University Press.

- SMEJKALOVÁ, K. (2012): Normativní a kodifikační příručky. In: PRAVDOVÁ, M. (ed.): *Jsmo v češtině doma?* Praha: Academia, s. 99–100.
- SMEJKALOVÁ, K. (2020): Jazyková poradna ÚJČ v době jarního nouzového stavu. *Jazykovědné aktuality*, 57(3–4), s. 129–133.
- STIVERS(OVÁ), T. (2013): Sequence organization. In: SIDNELL, J., STIVERS(OVÁ), T. (eds.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 191–209.
- STIVERS(OVÁ), T. (2022): *The Book of Answers: Alignment, Autonomy, and Affiliation in Social Interaction*. New York: Oxford University Press.
- STIVERS(OVÁ), T., MONDADA (MONDADOVÁ), L., STEENSIG, J. (2011): Knowledge, morality and affiliation in social interaction. In: STIVERS(OVÁ), T. (ed.): *The morality of knowledge in conversation*. New York: Cambridge University Press, s. 3–24.
- STOKOE(OVÁ), E. (2012): Moving forward with membership categorization analysis: Methods for systematic analysis. *Discourse Studies*, 14(3), s. 277–303.
- SVOBODOVÁ, I. (1988): Analýza dotazů z jazykové poradny. *Naše řeč*, 71(3), s. 118–128.
- SVOBODOVÁ, I. (1995): O jazykovém chování v jazykové poradně. *Naše řeč*, 78(2), s. 92–95.
- SVOBODOVÁ, I. (2020): Dotazy zaslané jazykové poradně v období distanční výuky. *Český jazyk a literatura*, 1, s. 23–28.
- UHLÍŘOVÁ, L. (1999): O co se zajímají ti, kdo posílají dopisy, faxy a e-maily jazykové poradně? *Naše řeč*, 82(5), s. 225–236.
- UHLÍŘOVÁ, L. (2002): Jazyková poradna v měnící se komunikační situaci u nás. *Sociologický časopis*, 38(4), s. 443–455.
- UHLÍŘOVÁ, L. (2006): Méně známá kapitola z historie pražské jazykové poradny. *Naše řeč*, 89(5), s. 260–263.
- UHLÍŘOVÁ, L. (2017a): Jazykové poradenství. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <https://www.czechency.org/slovník/JAZYKOVÉ_PORADENSTVÍ>. Cit. 2019-12-12.
- UHLÍŘOVÁ, L. (2017b): Naše řeč. In: KARLÍK, P., NEKULA, M., PLESKALOVÁ, J. (eds.): *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny*. Dostupné z: <https://www.czechency.org/slovník/NAŠE_ŘEČ>. Cit. 2019-12-12.
- VAAJALA (VAAJALOVÁ), T., ARMINEN, I., DE RYCKER, A. (2013): Misalignments in Finnish emergency call openings. In: DE RYCKER, A., MOHD(OVÁ) DON, Z. (eds.):

Discourse and Crisis: Critical Perspectives. Amsterdam: John Benjamins Publishing, s. 131–158.

VLÁČIL, J. (2017): Jednání. In: NEŠPOR, Z. R. (ed.): *Sociologická encyklopedie*. Dostupné z: <<https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Jedn%C3%A1n%C3%AD>>. Cit. 2022-02-04.

WATSON, R. (1997): Some general reflections on ‘categorization’ and ‘sequence’ in the analysis of conversation. In: HESTER, S., EGLIN, P. (eds.): *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*. Washington: University Press of America, s. 49–75.

ZEMAN, J., HOFFMANNOVÁ, J., JÍLKOVÁ, L. (2019): Otázky v mluvené češtině. In: HOFFMANNOVÁ, J., HOMOLÁČ, J., MRÁZKOVÁ, K. (eds.): *Syntax mluvené češtiny*. Praha: Academia, s. 198–217.

ZIMMERMAN, D. H. (1992): The interactional organization of calls for emergency assistance. In: DREW, P., HERITAGE, J. (eds.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 418–469.

Seznam užitých zkratk

JP – jazyková poradna

KA – konverzační analýza

tr. – transkript

ÚJČ – Ústav pro jazyk český AV ČR

Seznam analyzovaných nahrávek

Pro analýzu byly použity nahrávky, které lze dohledat v interní části Databáze jazykových dotazů (<https://dotazy.ujc.cas.cz/>) pod následujícími unikátními kódy (ID):¹¹⁵

	ID
1	9549
2	9771
3	9909
4	10167
5	11074
6	11833
7	11846
8	12171
9	12554
10	12674
11	12705
12	12834
13	13072
14	13083
15	13114
16	13155
17	13378
18	13399
19	13526
20	13576
21	13657

22	13660
23	13663
24	13671
25	13720
26	13723
27	13731
28	13764
29	13822
30	14058
31	14125
32	14137
33	14209
34	14219
35	14281
36	14293
37	14362
38	14449
39	14507
40	14565
41	14591
42	14619
43	14642

44	14727
45	14829
46	14894
47	14909
48	15151
49	15233
50	15307
51	15399
52	15406
53	15420
54	15443
55	15449
56	15457
57	15514
58	15543
59	15554
60	15556
61	15573
62	15589
63	15592
64	29393

¹¹⁵ Ve veřejné části databáze jsou zpřístupněny jazykové dotazy a odpovědi (založené na nahrávkách) pouze v psané podobě. Tyto dotazy a odpovědi pak mají přidělené své vlastní číselné kódy, odlišné od kódů nahrávek.

Transkripty

Transkripty jsou doplněny o následující údaje:

1. číslo, kterým se na transkript odkazuje v analytické části práce
2. ID – číslo nahrávky, kterou transkript (v celku či z části) zachycuje a která je dohledatelná v interní části online Databáze jazykových dotazů
3. časový údaj
 - a. u transkriptů 1–14 se uvádí celá délka nahrávky
 - b. u transkriptů 15–16 jsou uvedeny jednak délka nahrávky, jednak časové rozmezí přepsaných částí nahrávky
 - c. u transkriptů 17–43 je zaznamenáno časové rozmezí přepsané části nebo přepsaných částí nahrávky

Seznam transkripčních znaků viz podkapitola 4.1.

1

ID 9549

3:38

- 1 P: jazyková poradna, ((příjmení)); dobrý den,
2 (1,1)
- 3 T: ehm dobrý den, prosor ((profesor)) ((příjmení)). vysoká škola
4 ((odkašlání))((název školy)); prosim pěkně; (0,3) pani kolegyně já mám
5 takový dotaz.
- 6 P: uhm,
- 7 T: =ee velice se rozšířilo prostě ^h eh sousloví hodně dobře. (0,5) ^h ee
8 (0,2) to není prostě česky, máme dobrý lepší nejlepší; jak co na to
9 říkáte vy. ^h je to možnost dále používat, dokonce ^h v písemném styku?
10 nebo se jedná prostě o: ^h přejatou část která hovorově ^h je zcela
11 běžná, nicméně je to parazitární zvuk?
12 (0,5)
- 13 P: ^h eh já bych to chápala: jako: uhhh hovorově až nespisovné; spojení. ^h
14 ee určitě bych ho nedo[poručila]
- 15 T: [spíš nespisov]né; tak.
- 16 P: eh spíš nespisovné, ani ani hovorově ne protože hovorová: eh řeč je
17 vlastně spisovná mluvená řeč; ^h ee a [i]→
- 18 T: [tak;]
- 19 P: →eh a i [[do té]]→
- 20 T: [[((zakašlání))]]
- 21 P: →bych doporučovala ty stupňované tvary lepší nejlepší; ^h ee (0,2)
22 hod[ně dobře]
- 23 T: [(samozřejmě) vyu]žívat naše prostě a to je; ano.
24 (0,8)
- 25 P: ^h
- 26 T: je [to prostě]→
- 27 P: [ee]
- 28 T: →jaksi (0,2) vni- (0,2) proniknutí z jazyka cizorodého?
29 (0,9)
- 30 P: ^h eh pravděpodobný je právě ten ee vliv cizího jazyka; nejspíš
31 angličtiny;
32 (1,5)
- 33 T: ano. (0,2) to je asi vliv tady to je; ^h víte? a to se rozšířilo zejména
34 mezi studenty; mezi mladými lidmi, ^h kteří ovšem třeba; dyž de pak o
35 poměrování. ^h kvantitativní, ^h tak prostě my víme že něco je dobré? a
36 můžem pro to udělat tedy (0,3) ee skupinu jakýchsi kritérií co je
37 dobrým? ^h pak co je (0,3) lepší, ^h a víme co je nad to, ^h a nejlepší.
38 ale hodně dobré; ^h to je totiž [ote]vřená→
- 39 P: [ehm]
- 40 T: →ot- to: ^h to je výmluva. v podstatě to ta to neudává kvantitativně
41 vůbec nic. ano?
42 (0,8)
- 43 P: [eh studenti to mohou užívat]→
- 44 T: [takže, ste mě potěšila.]
- 45 P: →(v) (0,4) >>studenti to mohou užívat v roz[[hovoru<<]]→
46 T: [[((odkašlání))]]
- 47 P: →mezi sebou samozřejmě, ale nemohou vám to [napsat do seminární práce,]
48 T: [to jo to je jasné.]
49 (0,6)
- 50 P: uhm
- 51 T: =ale nemůžou to nikde napsat; přesně tak; toto nelze prostě využít
52 v písemném styku; ^h já bych ani nedoporučoval to hodně dobré, (0,5) pak
53 (za chvílku) se můžem dožít leccého? (0,5) i hodně špatných; a já nevím
54 čeho všeho možného? ^h ee (0,2) tak prostě to vynechávat; to sou (0,3)
55 mnohdy bývá v tom jazyce přínosy ^h ne zrovna vyhovující rozvoji toho
56 jazyka. že,
57 (1,1)

58 T: myslim tim češtinu. (0,3) že,
59 (1,2)
60 T: [((odkašlá]ní))
61 P: [ee] >>v tomto případě si myslim že de i o<< generační záležitost
62 ee
63 (0,4)
64 T: uhm, hm, (0,2) hm, ^h no jo. (0,3) jde o generační záležitost; to
65 jistě. to: určitě jo, ^h ee naše generace já sem už starý osmdesátník,
66 ^h by si to mm zaprvé to nikdy nebylo, stejně tak jako nebylo kdysi ^h
67 taková frazeologie (je) je to o tom že.
68 (0,7)
69 T: to je v podstatě dáno, vite dyž ber- berete prostě ^h něco ^h ee
70 s vědeckym opodstatněním, a předtim byla ta kritéria i popis tak ^h je
71 to o tom že? je de fakto ((de facto)) únik. toho že vim o tom kulovku,
72 ^h a tak [to obvykle]→
73 P: [((pousmání))]
74 T: →prostě začínám ^h dávat do kupy; jo, je to (tam) se to snad vžilo
75 neuvěřitelně? ^h že dokonce (0,2) i v televizi to slyšíte, že je to o
76 tom že? ^h eh ((zasmání)) ^h ale ee nás to odvádí od serióznosti (vite)
77 o takové férovosti taky pochopite-
78 (1)
79 P: ano; ee toto je trochu odlišný případ v tom že to nelze hodnotit jako:
80 ee chybnou konstrukci z hlediska gra[matiky;]
81 T: [ano.] to nelze. (0,3) tak; tak;
82 (0,2) to je jasné. (0,6) to je jasné; (0,2) jo to chápu jo, ^[[h]]→
83 P: [[uhm]]
84 T: →to nelze brát jako jako špatné, ^h ee nicméně prostě i to, ^h jak bych
85 nerozšiřoval šíleně moc; jo, protože pokud to nemusím; ^h tak to nemusim
86 dělat; ne? (0,2) dobře;
87 P: =(pousmání)
88 T: =ste moc hodná; ^h děkuju; ^h ať [žije]→
89 P: [nemáte zač;]
90 T: →naše poradna jazyková v praze; mějte se hezky; naschle.
91 P: ^h vy taky. na schedanou,

2

ID 13731

1:56

1 P: ^h jazyková poradna; ((příjmení)); prosím
2 (1,2)
3 T: dobrý den, ((příjmení)) u telefonu. ^h prosím pěkně; já bych měl takovej
4 dotaz, takovou malinkatou lapálii akorát ^h
5 P: [hmmm]
6 T: [já bych] se chtěl zeptat; ^h jesli je <možný v úředním dopisu, ^h
7 použit slovní spojení, ^h být v na- eee hmm (0,3) být v názoru;> (0,5)
8 být v názoru že;
9 (1,7)
10 P: eee (0,7) být [koho čeho být]
11 T: [jesli je možný být] v názoru;
12 (0,8)
13 P: ne:; ne ne tam ee (0,5) já (0,2) tady nej- si nejsem jistá jestli slyším
14 úplně správně, ale tam by to mělo stát, ^h ((odkašlání)) ^h být (0,5)
15 koho čeho; názoru že; ^h bez [jakékoliv předložky.]
16 T: [ano. čili být toho] názoru.
17 (0,5)
18 P: přesně tak. nap[říklad;]
19 T: [ano.]
20 (0,7)
21 P: no.
22 (0,5)
23 T: anebo můj názor je; (0,2) že;
24 (0,3)
25 P: ano. (0,2) ano. (0,4) (tam::) (0,5) já [hmmm]
26 T: [ten te]da já si to myslim taky;
27 že ten ten eee ta formulace být v názoru ^h voni nám totiž choděj dopisy
28 který ^h na kerý mi kolegyně vodepisuje na ministerstva třeba a tam
29 (tudletu) [formu]laci→
30 P: [hmm]
31 T: →používaj; a mně připadla náká divná, tak sme se vo tom dohadovali, ^h a
32 protože máme rádi (takovoule) sme takoví puristi ((se smíchem)) trošku
33 [((smích))]→
34 P: [((smích))]
35 T: →tak sem říkal; být (0,3) ((smích)) takže být v názoru, přece
36 v názoru bejt, to je takový divný; ta formulace,
37 P: =hmmm (0,2) [hm hmm]
38 T: [jo, ^h takže být toho názoru je správnější; že jo; ^h
39 akorát ta předložka v se nahradí tim ^h (0,2) eee tim slove- ee tim
40 slovesem já už (blábolim); zájmenem toho
41 (0,5)
42 P: no. (0,2) no. (0,2) no. (0,2) ale eee [tu přeložku já tam vůbec]
43 T: [tak jo. tak to sem rád.]
44 (0,2)
45 P: [no; ((smích))]
46 T: [to sem rád; ((se smíchem)) že mám] správný- že sem ve správném
47 ná[[zoru ((smích))]]
48 P: [[((smích))]] (0,2) ((smích))
49 (0,6)
50 T: ((smích))
51 P: [hmm]
52 T: [((se smíchem)) ^h] tak jo. no já se na to ptám; protože ^h jako: je
53 ústav pro jazyk český je pro mě takovým; ^h eeeh vzpomínka na dětství;
54 protože moje maminka [tam pra]covala→
55 P: [((zasmání))]
56 T: →strašně dlouho;
57 (0,9)

58 P: jé[:; to je hezký.]
59 T: [tak jo:..] ^h tak já vám děkuju za informaci, nezlobte se že
60 sem obtěžoval, ^h [[a mějte se moc hezky.]]
61 P: [[n- (je) vůbec se ne]]zlobim; ((zasmání)) vy taky.
62 ^h
63 T: ((zasmání)) (0,5) na schledanou,
64 P: na schledanou,

3

ID 15233

3:03

1 P: jazyková poradna, ((příjmení)); dobrý den;
2 T: dobrý den u telefonu ((příjmení)) (pražský) filharmonický sbor, ^h já
3 mám na vás takovou prosbu jestli byste mi tady poradila v textu: uh dvě
4 dvě věci;
5 (0,4)
6 T: ^h e[e]
7 P: [a]no ano
8 T: hmh první tady mám takovou větu; a já nevím jestli j- jestli je prostě
9 správně napsaná česky. ^h eh (0,9) já vám jí přečtu; pražský
10 filharmonický sbor, ^h tyto koncerty (0,2) to jakoby o: výše se mluví
11 tam o třech [koncertech >>který bu]deme→
12 P: [uhm ano]
13 T: →mít teď v rusku<< ^h pražský filharmonický sbor tyto koncerty <zařazuje
14 jako svůj příspěvek ^h k jubilejním oslavám, ^h stého výročí> vzniku
15 >>samostatného československého státu.<< tečka (0,6) což je asi
16 ([])
17 P: [j]o: hmm nevidím tam nic co by: ee co by mě tahalo; ^h za ucho.
18 (0,6)
19 P: takže ^h
20 T: =dobře; a eště se zeptám; za tou stovku stého výročí, tam se píše
21 tečka že jo; jako ^h <sto tečka: výročí>
22 (1,4)
23 P: ^h eee no a n:echcete to vypsát slovy:?
24 (1,7)
25 P: ^h e [jistě ano jen je- pokud to]mu→
26 T: [aha: a myslíte si že]
27 P: →napíšete číslicí tak ee s tečkou; ano. (0,4) jo? to ano. ee
28 kaž[do]pádně.
29 T: [a]
30 (0,8)
31 P: jo: [tak ono je to vlastně jedno. hmmm]→
32 T: [a je lepší to vypsát slovy; (nebo)]
33 P: →to jenom mě to eeeee jenom mě to vlasně: hmmm když sem si; když ste
34 to četl; ^h tak sem si to automaticky [ňák]→
35 T: [hmm]
36 P: →představila v t: v té rozepsané podobě nikoliv v té ^h eh v tom zápisu
37 čís[licí]; takže: ee je pochopitelně na]→
38 T: [s tou číslo- e číslicí. hm.]
39 P: →vás jak to ^h jak to zvolíte; e je pravda že ehmmmm že prostě leckdy
40 sou ty číslice takové názornější a přehlednější;
41 (1,5)
42 T: dobře a je tam teda vlastně j- je jakoby stého výročí je tam vlastně je
43 tam tečka; je to správně;
44 (0,5)
45 P: uhm ano ano tak jako máme prv[ní]→
46 T: [jo]
47 P: →druhý ee tře[[tí desátý]]
48 T: [[jako řa- řadová číslovka]] že jo nebo;
49 P: ano ano je to řado[vá číslo]vka;→
50 T: [jasně]
51 P: →ano.
52 (1,5)
53 T: dobře. a eště se zeptám, ^h ee tady si nejsem jist v jedné vě- větě
54 jestli tam bude dvojtečka; protože tam mám jakoby výčet sólistů; ^h a mám
55 napsáno; ^h sólisty budou::; ^h a teď je jmenuju; mlada kudolej
56 ((Khudoley)) v závorce soprán julia (matušina)((Matochkina)) v závorce
57 [mezo]prán, ((mezosoprán))→

58 P: [uhmm]
59 T: →^h tak jesli za jesli před tím nebo za tím budou má být dvojtečka;
60 (0,4)
61 P: ^h [já bych ji tam]
62 T: [já bych řek- že] možná má protože to je v- [[výčet že jo; to je]]
63 P: [[ano já bych ji tam]]
64 udělala protože to bude přehlednějš:í. (0,5) ale: ee zárove- a
65 [předpo]kládám→
66 T: [hmm]
67 P: →že jich tam asi máte víc že:; těch sólistů [[nebo sou tam jenom dva?]]
68 T: [[mam mam tady čtyry]]
69 sólisty; (0,3) čtyři ména.
70 (0,3)
71 P: no: ee já si myslím že ta eee dvojtečka to zpřehlední ale ee n- není to,
72 není to bezpodmínečně ^h nutné tam tu dvojtečku za každou cenu mít;
73 zvlášt když by tam třeba byly ee dva sólisté jenom takže třeba ^h
74 sólisty budou: ^h (0,3) iks ((x)) ypsylo:n a: zet žetová ee je
75 v pořád[ku i]→
76 T: [ano]
77 P: →bez té dvojtečky. ale: m:yslím si že hm pokud jich máte víc tak ta
78 dvojtečka to opravdu nějakým způsobem zpřehlední.
79 (1,2)
80 T: dobře. a pak eště v následujícím odstavci abych se odlišil tak sem to
81 zase napsal jinak; ^h a napsal sem tam ^h <v sólových partech se
82 představí,> ^h a zase tam budou čtyři ména. takže za zase za tím
83 před[staví bych]→
84 P: [hmmm]
85 T: →mohl udělat dvojte[[čku.]]
86 P: [[ře]]šila bych to stejně; ano (0,2) ano
87 (0,7)
88 T: dobře. (0,5) tak to je všechno. tak (0,2) m:ockrát vám děkuju mějte se
89 hezky.
90 P: není vůbec zač, na sch[ledanou.]
91 T: [()] díky na schledanou,

4

ID 13720

2:57

1 P: jazyková poradna, ((příjmení)); dobrý den
2 T: ^h dobrý den ((příjmení)); já mám prosbu; můžete mi prosím poradit jak
3 je to s čárkama když budu mít větu, ^h naplněný jak plánovanými tak
4 neplánovanými akcemi stejně jako povinnostmi? ^h ee (0,4) naplněný jak
5 plánovanými čárka, tak neplánovanými? (0,3) ^h stejně
6 ja[ko kaž]dodenními?
7 P: [ano?]
8 (0,3)
9 T: jo? ((zasmání)) [^h]
10 P: [ee]e já bych řekla že ano. ^h já to ještě zkusím ověřit
11 inten- v [[inter]]netové→
12 T: [[uhm,]]
13 P: →jazykové příručce,
14 (1)
15 T: já sem to zkoušela najít, ale nenašla sem tam, ^h
16 (0,5)
17 P: ^h tam má[me výklad,]
18 T: [a pak sem se sama sebe] zapletla že, (0,2) nevím.
19 (1,6)
20 P: eeeee
21 (8,2)
22 P: ^h my tam máme výklad k tomu: psaní čárky před stejně jako nebo podobně
23 jako,
24 (0,7)
25 T: uhm,
26 (0,7)
27 P: a::h je to: je to pod (0,3) ee tím souhrnným článkem psaní čárky ve větě
28 jednoduché; (0,5) ^h tam vlasně [na začát]ku→
29 T: [uhm,]
30 P: →už je ob[[sah a v tom ob]]sahu→
31 T: [[jo, jo.]]
32 P: →se to dá vyhledat. ^h ale máme to; eem (1,4) jak plánovanými tak
33 neplánovanými stejně jako: ^h eee
34 T: =jo.
35 P: =každodenními;
36 T: =ňáký (0,2) jasně. (0,2) no?
37 P: jo. (0,2) ^h eemm
38 (12,7)
39 P: uuhmm?
40 (5,3)
41 P: umm
42 (7,3)
43 P: eee čárka se tam bude psát;
44 (1)
45 P: před tím [stejně;]
46 T: [i před tím] stejně?
47 (0,4)
48 P: [hmm.]
49 T: [před tím] stejně se bude psát jo?
50 (0,5)
51 T: a[ha?]
52 P: [uh]m,
53 (0,7)
54 T: dobře;
55 P: já bych to chápala jako ee slučovací spojení.
56 (0,7)
57 P: ^h [a ve chví]li→

58 T: [uhm,]
59 P: →kdy s- ee kdy to stejně jako nebo podobně jako je: prostředkem
60 slučova[cího spo]jení;→
61 T: [uhm,]
62 P: →tak čárku (0,2) píšeme. ^h
63 (0,7)
64 P: e[eee]
65 T: [aha,]
66 (0,5)
67 T: j:o,
68 (1,3)
69 P: ona eh (0,2) tam:: ^h vlasně když si tu větu i řekneme, tak (0,2) tam::
70 (0,3) ee uděláme takovou pauzu. (0,2) ^h v řeči před tím stejně; takže
71 to: eh je ně[co jiného; než než nějaké srovnání]→
72 T: [hmm, (0,2) (teď) tam, (esi) tam bude; jo]
73 P: →typu [[stejným]]→
74 T: [[jasně;]]
75 P: →způsobem jako; [a tak; ^h takže čárka tam bude stát.]
76 T: [jasně; no srovnání to není. spíš
77 (0,3)
78 T: no? jo. dobře; takže to bude, jak plánovanými; čárka, tak neplánovanými,
79 čárka stejně jako.
80 (0,6)
81 P: ano. (0,5) ano.
82 (0,4)
83 T: jo.
84 P: =přesně tak;
85 T: =dobře. (0,2) ůtak stačilo; děkuju, (0,2) děkuju [moc]
86 P: [není;] nemáte vůbec za
87 [[co. ((zasmání))]]
88 T: [[děkuju.]] měj- mějte se hezky; ^h
89 P: ta[ky.]
90 T: [na] schledanou,~
91 P: na [[schledanou;]]
92 T: [[na schle]]danou;

5

ID 9909

0:39

1 P: dobrý den; ((příjmení)); jazyková poradna,
2 (1,2)
3 T: dobrý den, tady ((jméno)) ((příjmení)); prosím vás dozvěděla sem se; že
4 v rámci zjednodušování jazyka, ^h ee by měla být z- zrušená hláska ř, je
5 to pravda nebo ne.
6 (0,6)
7 P: ne ne, není; není. ^h to je (0,2) [fáma.]
8 T: [dobře.]
9 (0,5)
10 P: nějaká faleš[ná fáma,]→
11 T: [dobře; dobře.]
12 P: →^h nějakých [[vtipál]]ků;
13 T: [[dobře;]]
14 (0,8)
15 P: kteří=
16 T: uhm; dob [ře;]
17 P: [uh] (0,4) se [[užívají ((pousmání))]]→
18 T: [[dobře ();]]
19 P: →v tom uvést veřejnost v omyl, ^h ale rozhodně: eh nic takového se
20 (nezakláděrá) (0,4) eeh [na pravdě, na reali]tě;→
21 T: [nezakládá na pravdě,]
22 P: →[[vůbec; vůbec;]]
23 T: [[dobře. mockrát vám]] dě[kuju;]
24 P: [uhm,]
25 (0,6)
26 T: [uhm; na schleda]nou;
27 P: [není zač;] na schledanou;

6

ID 9771

0:35

1 T: ti[cho;]
2 P: [jazy]ková poradna; ((příjmení)); dobrý den,
3 (1,3)
4 T: dobrý den; ((příjmení)) u telefonu; já mám jeden takový rychlodotaz,
5 skoro se až za něj eh stydím, ^h prosim vás oči svítily, na konci je
6 jaké i.
7 (0,4)
8 P: ypsilon. oči je ženský rod, [eee >>teda]→
9 T: [ypsilon.]
10 P: →pardon<< ee ^h eee ano pišeme ypsilon.
11 (0,9)
12 P: ano. (0,2) ano.
13 T: =ypsilon. (0,2) ty [o]či→
14 P: [ano.]
15 T: →vlastně svítily. ()
16 P: =ano.
17 T: děkuju ((se smíchem))moc[krát,]
18 P: [ano.] (0,2) ano.
19 (0,7)
20 T: ůtak jo.ů
21 (0,5)
22 T: děkuju. mějte se hezky;
23 (0,2)
24 P: [na schedanou,]
25 T: [na schledanou.]

7

ID 14281

1:41

1 P: jazyková poradna; ((příjmení)) dobrý den;
2 (1)
3 T: eh tady ((příjmení)). dobrý den, ^h já sem se chtěl zeptat, jaký by byl
4 ženský protějšek ke slovu dřevorubec.
5 (0,9)
6 P: dřevorubkyně.
7 (1,4)
8 P: já se [podívám jestli to u]vádějí→
9 T: [dřevorubkyně.]
10 P: →<i slovníky;> nebo jestli to tam nemají,
11 T: =uhm.
12 ((cvaká[ní klá]vesnice))
13 T: [tak jo.]
14 P: ^h uh uh uhmmmm
15 (4,5)
16 ((cvakání klávesnice))
17 (2,7)
18 ((cvakání klávesnice))
19 (5,4)
20 ((cvakání klávesnice))
21 (1,6)
22 ((cvakání klávesnice))
23 (5,2)
24 P: ne. tak ve slovnících to nenacházím;
25 (0,8)
26 P: ale; eee (0,5) je to prostě: utvořeno tou příponou pro (0,4) přechýlení
27 do ženského rodu yně, (0,4) jako máte vědec vědkyně dřevorubec
28 dřevorubkyně;
29 (1,4)
30 T: hm (0,4) dobře. dobře. tak já sem právě, původně mě ještě taky napadla;
31 ^h (0,2) dřevorubačka ale to by bylo vod dřevorubač, že jo
32 a[si, což by bylo trošku (jinej)]
33 P: [ano. ano; ano; a:] obávám se [[že to]]→
34 T: [[tvar]]
35 P: →by si zase mohli lidi eeee, (0,2) spojovat třeba s nějakým přístrojem
36 nebo nástrojem jako ně[jaký rubač]
37 T: [asi jo; jo;] ano. ano. ()
38 (0,3)
39 P: no:, [no.]
40 T: [ano.] ano;
41 P: no. já bych volila [[dřevo]]rub[kyni.]
42 T: [[čili,]] [dřevorub]kyně;
43 (0,4)
44 P: ano.
45 (0,6)
46 T: dobře ((zasmání)) (0,3) tak jo; děkuju moc
47 (0,3)
48 P: ne[ní zač,]
49 T: [mějte se dob]ře (0,2) na [[schledanou;]]
50 P: [[i vy, na]]schledanou,

8

ID 14619

4:10

1 P: dobrý den ((příjmení)) jazyková (2,6) poradna;
2 (1,6)
3 T: ^h tady ((jméno)) ((příjmení)) ((název firmy)) dobrý de:n; ^h a: pane
4 ((příjmení)) já bych měla eee pár dotazů na vás; (0,2) teda jestli mohu?
5 (0,7)
6 P: ano povídejte určitě
7 (0,2)
8 T: uslyšíme se; slyšíme se;
9 P: [ano já vás já vás slyším dobře]
10 T: [tak eee prosím vás chtěla sem se zeptat.] první věc (0,6) jo výborně;
11 to já vás taky; děkuju; ^h ee chci se zeptat; sloveso prioritizovat;
12 jestli se používá; ^h v administrativních textech u nás () sem to
13 sloveso teda ještě nikdy nepoužila: našla sem ho teďkon v textu ^h
14 prioritizovat; (0,6) ^h dívala sem se i: jakoby do slovníku cizích slov;
15 ee tam sem to nenašla; tak nevím jesli ho můžu v tom textu ponechat nebo
16 ho mám nahradit (0,4) ^h [ee jiným slovesem;]
17 P: [já bych vám ho doporučil nahradit; to je
18 nějaký špatný [[překlad z angličtiny;]]
19 T: [[nahradit uhmm]]
20 (1,2)
21 T: uhmm dobře; taky se mi to nelíbilo; výborně moc děkuji; ^h teďkon se
22 zeptám; eeehm byla mi položena otázka; když hovořím o strategických
23 plánech, ^h kde například budu mít v textu nebo n:a začátku ^h
24 například; jo: ? ruské síly; pomlčka; nová vize na rok dva tisíce
25 osumnáct; jesli za tou pomlčkou bude velké či malé písmeno; (0,4) ^h
26 když hovořím o () strategických plánech;
27 (0,7)
28 P: ne ne; malé [tam ee]
29 T: [>> teď budu mít napří]klad. jo, to je příklad.<< ruské síly
30 pomlčka; nová vize na rok já nevím; (0,2) ^h
31 P: ledaže [by to:]
32 T: [já bych taky] za sebe psala malé ale
33 (0,6)
34 P: leda[že by to nová vize bylo:]→
35 T: [nebo jak jak k tomu mám přistupovat]
36 P: →samo o sobě vlastní méno; což nejspíš není; to jenom nějaké obecné
37 označení [protože je ná]ká→
38 T: [což není;]
39 P: →nová vize
40 (1,3)
41 P: no [takže tam pak to bude po té pomlčce]
42 T: [je to prosím vás () nebo] jo
43 (0,4)
44 P: hmmm tam to po té pomlčce bu[de s malým písmenem]
45 T: [s malým písmenem;]
46 (1,6)
47 T: dobře; takže ee jenom pokud by se jednalo o nějaký oficiální název; ^h
48 tak by bylo bylo velké písmeno jinak prostě po pomlčce malé; (0,3)
49 [jo: ?]
50 P: [ano] ano
51 (1,6)
52 T: dobře; dobře děkuji ^h pak sem se prosím vás chtěla zeptat. ahmmm (0,9)
53 nevím jesi jesli se na to správně dívám; když mám, když mám věty; ^h pro
54 jednotky: ee jsou nejvíce rizikové, nebo rizikovými přesuny (0,4) jo: ;
55 dyž to řeknu; ^h pro jednotky jsou nejvíce (0,2) a měla jsem v textu
56 rizikovými přesuny ^h po: já nevím. jo, ^h já nevím jesi by to mělo bejt
57 co nejvíce rizikové nebo rizikovými; je to stejné; ^h nejrizikovější

58 nebo nejrizikovějšími jsou přesuny; já si to nějak nedokážu jazykově
59 zdůvodnit.
60 (0,8)
61 T: co [tam zvolit.]
62 P: [tam (že),]
63 (0,3)
64 P: tam vlastně dochází eee hv (0,7) eeee hv ke konkurenci
65 [toho prvního a]
66 T: [(já to jinak) neumím] pojmenovat a nevím jak mám k tomu přistupovat.
67 (0,4)
68 P: uhm ^h no ^h ee v téhle větě; jak tu
69 T: rozumíte otázce? nebo to mám zopakovat nějak.
70 P: ne ne ne ne: rozumím [otázce; v téhle větě:]→
71 T: [chcete to zopak- jo]
72 P: →kte- ke [[který]]→
73 T: [[uhm]]
74 P: →říkala je podle mého názoru mnohem lepší (0,2) ^h eee především
75 stylo[vě::]→
76 T: [hmm]
77 P: →ee první pád. (0,2) že ty přesuny jsou (0,4) ee rizikovější (0,2) ^h ee
78 než: ee [než]→
79 T: [uhm]
80 P: →ten sedmý který by tam (0,6) eee vlastně jako gramatický mohl být tady
81 ale tady by byl silně příznakový ^h ee ony ty sed[mé pády]→
82 T: [uhmm]
83 P: →tíhnu k nějaké jako (0,4) jak bych to řekl knižnosti nebo nejsou: ee
84 přestávají být stylově neutrální (0,2) ^h (0,2) jo s nějakým jako=
85 T: =uhm uhm=
86 P: =začínají být příznakem vyššího stylu; ^h (0,5) ee[e a]:::→
87 T: [uhm]
88 P: →jak bych to řekl mluvčí je tam úplně nečekají jo, (0,2) nák si jich
89 všímají zarážejí [je nebo]→
90 T: [uhmm]
91 P: →eee (0,2) hm (0,5) to je vlastně příčinou toho že se pak o nich tvrdí
92 že sou (0,4) ^h ee stylově příznakové; takže ^h v tomhle kontex[tu je]→
93 T: [uhm]
94 P: →to ještě vyhraněnější než v jiném, než v jiných. jo takže tady bych vám
95 určitě dopo[ručil]→
96 T: [uhm]
97 P: →použít (0,2) ten první pád (0,2) ^h jo zatímco v tom dru[[hé:m]]→
98 T: [[dobře]]
99 P: →(0,7) jak ste říkala že jsou (0,5) eee nejvytíženější nebo [ne-]
100 T: [tam sou]
101 zase; eh tam sem měla; pro jednotky jsou nejvíce rizikové; teda přesuny
102 ^h a pak sem měla nejrizikovějšími jsou přesuny nebo nejrizikovější jsou
103 pře[suny]→
104 P: [hm]
105 T: →^h
106 P: (ne:) i v tomhle kontextu je podle [mě lepší]
107 T: [(oboje to bylo)] na začát-
108 (0,5)
109 P: neutráln:::[í a::]→
110 T: [první]
111 P: →použít ten první pád.
112 (1,4)
113 T: uhmm dobře; dobře.
114 (1,2)
115 T: jo; já bych volila stejně; děkuji; ^h a: potom: se ještě zeptám, (1) ^h
116 ee pisatel tady napsal čárku, já bych ji tam nedávala; ^h ()
117 uskupení bude obsahovat prvek logistické podpory; čárka, poskytující
118 dodávky všeho druhu. ^h já bych tam tu čárku nedávala.

119 (0,4)
120 P: a- ano. já souhlasím; tam je to (takové) ta čárka tam být [může;]→
121 T: [hmm]
122 P: →nebude to:: nebude to interpunkční chyba ale základní způsob psaní je
123 bez čárky takže beze všeho jí (0,3) od[straňte]
124 T: [uhmm]
125 (1,2)
126 T: dobře dobře tak jo; ^h tak to je všechno; tak mockrát děkuju zatím;
127 hezký [den;]→
128 P: [n-]
129 T: →na [[schleda]]nou.
130 P: [[není]]
131 P: na schledanou;
132 (0,2)
133 T: na schledanou;

- 1 P: jazyková poradna ((příjmení)); prosím?
 2 (0,9)
- 3 T: ^h dobrý den tady ((příjmení)); mám k vám velkou prosbu; potřebovala
 4 bych poradit. já, (0,3) píšu; hm jako zápis, ale není to vlastně zápis
 5 sou to informace, ^h o činnosti osadního výboru; (0,4) ^h ale nejsou tam
 6 informace; jenom o činnosti výboru ale i o činnosti města. já teď nevím
 7 jak to mám nazvat, ^h a zda musí být napsáno informace; >>třeba ()
 8 informace osadního výboru.<< myslín? ((Myslín)) ^h musí tam bejt
 9 informaci o čem?
 10 (3)
- 11 P: eeee já moc nerozumím přesně na co se mě ptáte. jako eee (0,6) vy máte,
 12 jak jak [zní ten]→
- 13 T: [je tam]
- 14 P: →současný název.
 15 (0,8)
- 16 T: současný název zní. informace osadního výboru o činnosti. ^h ale
 17 vla[stně]→
- 18 P: [ano.]
- 19 T: →tam:; netýká se to činnosti jenom toho: osadního výboru, ale je to
 20 vlastně i činnost města, ^h nebo informace o tom co dělá mě[sto.]
 21 P: [takže] platí
 22 to že je to eh že je to informace osadního výboru;
 23 (0,8)
- 24 P: to bude [pla]tit→
- 25 T: [ano.]
- 26 P: →i v tom případě ať už tam bude cokoli. (0,6) a teď de o to, jesli tam
 27 má být to o (0,8) ee o čem ty infor[mace]→
- 28 T: [uhm.]
- 29 P: →sou. ^h no co se tý[[če to]]ho→
- 30 T: [[()]]
- 31 P: →jazykového doplnění;
 32 (0,8)
- 33 T: ano?
- 34 P: eee tak: tam jako není nezbytně nutné doplnění že dyž použijete slovo
 35 informace; musíte dát o čem je; (0,4) to určitě ne. (0,8) čili
 36 po[kud vy to na]zvede:→
- 37 T: [uhm ano;]
- 38 P: →eh informace osadního výboru, ^h eee tak: jako z hlediska jazykového
 39 ta: to bude v pořádku. ^h pak je samozřejmě otázka toho jak moc přesné
 40 eee ty názvy mají být, jestli tam je opravdu ^h ee žádoucí z hlediska
 41 toho čtenáře aby teda věděl o čem se tam dozví, jaké informace dostane.
 42 ale to je jiná věc; ^h z hlediska jazykového, ^h si to klidně můžete
 43 nazvat takto a: eh ta to doplnění o čem ty informace sou, ^h tam
 44 jazykově nutné není;
 45 (1,5)
- 46 P: (to) už záleží [na vás jak moc jako moc to chcete mít přesné;]
 47 T: [ano. takže to je tak tak to je v pořádku;
 48 takže >>můžu tam mít třeba<< osadního výboru, (0,5) ee (0,2) eh osadního
 49 výboru za období, tak to by bylo v pořádku, ^h [a]→
- 50 P: [ano,]
- 51 T: →když je tam; je o činnosti ee o činnosti teda města; tak ^h jako oni by
 52 chtěli, aby tam bylo napsáno i jako že to je že se to týká i u:h (0,2)
 53 prostě činnosti města. ^h a celý; celej rok a půl vlastně to bylo
 54 takhle, a teď najednou tam: hmm se jim to nelíbí a chtějí mít, ^h o
 55 činnosti o j- o čem jako, informace o činno[sti jaké.]
- 56 P: [jo; že celou dobu se to]
 57 jmenovalo, informace osadního výboru za

58 urči[té období, ^h a oni tam chtějí]→
59 T: [jo, výboru za období. ano.]
60 P: →doplnit to o.
61 (1,2)
62 T: no:, jako ale vo čem (dyť) tam je všechno možný, je tam takovej pelmel,
63 to je uplně blbost, já si myslím že to je zase ^h nákej kapric.
64 [a jenom sem se eště eště (ta)]
65 P: [no: eh eh jako to to záleží] opravdu čistě jazykově to tam naprosto
66 nemusí být; ^h a pak je jenom [[otázka]]→
67 T: [[ano. no;]]
68 P: →dohody, ^h eee jestli je to účelné jestli to má smysl; jestli to prostě
69 tam chcete mít nebo nechcete. ^h ale jazykově to tam roz[hodně]→
70 T: [ano;]
71 P: →být nemusí. není to žádné povinné doplnění;
72 (1,4)
73 T: ano. takže to není povinné do[pl]nění;
74 P: [ne.] ne;
75 (0,4)
76 T: a eště ještě se zeptám. (0,3) ee na jednu věc, >>myslíte si že by bylo
77 lepší dyby tam bylo<< informace osadního výboru, pro obyvatele myslína;
78 za období to je taky hloupost. já bych to tam vůbec nedá[vala.]
79 P: [ee] ne to
80 není vůbec nutné. [[pro]]tože→
81 T: [[to]]
82 P: →ty informace mo[hou třeba sloužit]→
83 T: [ale no;]
84 P: →i někomu úplně jinému. jo? ne nutně těm obyvate[[lům.]]→
85 T: [[ano.]]
86 P: →^h to si myslím že [neni,]→
87 T: [ano.]
88 P: →^h nezbytná součást; pro koho je to určeno; (0,4) a nebývá to obvyklé
89 teda. (0,2) jo, když máte ^h prostě [jakékoliv zprá]vy→
90 T: [(hm) hmm]
91 P: →nebo něco podobného ^h tak se v těch názvech obvykle neuvádí; pro koho
92 ta zpráva je; prostě kdo pro kohokoli koho to bude zajímat.
93 (2)
94 T: ano; no tak snad teda: dyž to nechám tak jak to je; tak (0,2) tak to
95 bude v pořádku.
96 P: =jazykově rozhod[ně.]
97 T: [já] bych to tam možná (0,2) no j- >>no jo říkám;<<
98 celý rok a půl sem to měla, teď najednou mmě ee napsala místostarostka
99 jako o čem eště jako o čem;
100 (0,3)
101 P: uh[m,]
102 T: [j]o, takže; (0,2) mně to považuju za hloupost. jo? a eh vůbec (0,4)
103 eh eh a teď jako chci mít ještě jako; (0,3) ^h vopravdu potvrzeno, že
104 to:; že to je v pořádku, ^h ee <po té stránce jazykové>, ^h takže; e-eh
105 vlasně to v pořádku je, a já to tam tak můžu dát; a můžu i k tomu dát
106 [teda tady tu () informaci;]
107 P: [ano. jako co to; to doplnění] o čem ta informace je,
108 T: =ano,
109 P: je prostě; eee
110 (0,2)
111 T: ano;
112 P: eh čistě otázka toho jesi tam (ty:) chci mít; nebo ji nechci mít. ale
113 nemusí tam být.
114 (0,5)
115 T: uhm,
116 (0,9)
117 T: dobře. ^h já vám mnohokrát děkuju a na [schledanou,]
118 P: [nemáte zač;] na schedanou,

10
ID 14449
2:53

- 1 P: jazyková poradna; ((příjmení)); dobrý den,
2 (1,3)
- 3 T: dobrý den; ^h prosim vás já bych se potřebovala zeptat na několik ^h hmm
4 věci. ^h já tady mám (0,2) větu; ^h zároveň si však v té samé době
5 korejci začali uvědomovat. ^h je to dobře v té samé době, ^h nebo je
6 třeba napsat v téže době.
7 (0,5)
- 8 P: ^h eee já bych volila to v téže době;
9 (1,4)
- 10 T: ano. (0,2) dobře. ^h tak fajn. ^h pak tady mam; (0,2) hm (0,4) ^h (0,2)
11 hm (0,3) japons- v japonsku se o senzaci postarala mladička zpěvačka ^h
12 která (0,5) s jejím debytem; ((debutem)) debytovým ((debutovým)) albem.
13 ^h jesi tam nemá bejt kerá se svým deby[tovým ((debutovým)) albem]
- 14 P: [určitě; u]rčitě;
15 ano; (0,2) a[[no;]]
- 16 T: [[ano]] (0,4) dobře. (0,4) ^h a pak je tady věta. ^h hudební
17 interpreti nemohli v televizi vystupovat jinak než v doprovodu
18 studiových kapel a tanečníků; ^h před tím než bych tu čárku škrtla;
19 protože tam není sloveso že jo v tej dal[ší větě s tím než;]
- 20 P: [určitě bez čár]ky ano;
21 (0,7)
- 22 P: ano.
23 (0,3)
- 24 T: ano; jo tak to je fajn, to sem ráda, ^h pak tu je; ^h pak tu mám eště;
25 ^h eehmmm hm (0,3) ve své tvorbě kombinovali různorodé hudební ^h
26 žánry například; rep ((rap)) techno; (0,2) pank, ((punk)) (0,2) ^h a
27 dokonce i (0,9) (). (0,3) jesi před tím; (0,2) a dokonce (0,2)
28 čárka by měla bejt nebo ne.
29 P: =ano měla je to tam stupňovací.
30 (1,4)
- 31 T: dobře. výborně. ^h a pak už jenom dvě věci, ^h hmmm (0,3) mmmm (2,4)
32 ((zakašláni)) (1) moment momentíček; ^h (0,7) tohle vlastně ne:, vy-
33 (0,2) ^h jo; (0,3) takle. ^h hm hm hm (4,6) ^h (4,2) hm (0,2) hmeee
34 (0,7) (česová) ^h hm (0,3) (halju) () nevídaný humor u u studia
35 korejštiny kterou si v dnešní době mohou kor- zájemci o korej-
36 v několika jazykových školách na individuálních kurzech; ^h jesi ta
37 předložka na je dobře jesi tam nemá bejt v; ^h vy- v několika jazykových
38 školách ^h na individuálních kurzech.
39 (0,5)
- 40 P: ^h ee já bych se jí tady už tolik nebála; to v tam rozhodně může být
41 také; ale tady [v tom]→
- 42 T: [dob-]
- 43 P: →případě už i tu předložku na lze akceptovat;
44 (2)
- 45 T: lze nebo nelze.
46 (0,6)
- 47 P: lze a[no lze.]
- 48 T: [to na?] (0,6) lze. (0,2) dobře. tak dyž to není chyba tak; ^h
49 P: [[není. není.]]
- 50 T: [[to ee je]] v pohodě. (0,5) není. dobře. ^h tak (0,4) ^h (0,5) ehmm
51 (0,3) to je vlasně všechno. tak vám mockrát děkuju. (0,2) ^h
52 P: není zač; na schedanou.
53 (0,7)
- 54 T: na schedanou

11

ID 15443

8:30

1 P: dobrý den ((příjmení)); jazyková poradna;
2 (0,7)
3 T: ^h dobrý den. prosím vás. můžete mi říct, ^h ee jakého původu je;
4 jesli je jméno macner; ((Matzner)) macner, psáno em a: té zet en er ^h
5 jesi je židovské půvo- původu nebo českého původu;
6 (1,3)
7 P: [no podívám]
8 T: [neni to ži]dovské jme-
9 (0,7)
10 P: podívám se do:[:]→
11 T: [no]
12 P: →ee do chytré knížky; ale pochybuju o to[[m že]]:.,
13 T: [[ano]]
14 (0,2)
15 P: tam něco takovéhohle bude napsáno. že ta onomastika neřeší ta jména
16 podle pů- () je německé; že jo ^h ee t- to se tam dozvíme; že je
17 [jako]::
18 T: [hm]
19 (0,2)
20 P: eee
21 T: ano.
22 P: eee ee (0,7) původu německého;
23 T: =no; to je jasné; že to je původu německého; ale ee to vypadá na
24 židovské meno? ^h hmm
25 P: =no jasně. ale ten ee lingvistika to: dokáže říct z pohledu na jako na
26 ten jazyk. (0,4) z kte[rého]→
27 T: [ano.]
28 P: →to po[[chází]]
29 T: [[a vy to]] můžete zjistit? ^h
30 P: eee doufám. ee podívám se do chytrých knížek, které vy[světlují]→
31 T: [uhm,]
32 P: →původ přímení,
33 (1,1)
34 T: ano,
35 (1)
36 P: a tam by to mělo být napsáno; (0,5) ono jich je víc, já sem začal tou
37 nejzákladnější podívám se jestli to tam bude; když tak pudu do těch
38 (0,8) specializovanějších tak chvíličku vydržte; já už sem si nalistoval
39 em, ((m)) a už to hledám,
40 (22)
41 P: tak tady je to tady, (0,7) je to:: je tady uvedeno že to pochází ze
42 středohornoněmeckého obecného jména mace ((Matze)) které znamená rohož;
43 (0,6) takže mat→
44 T: [ano.]
45 P: →[mac]ner psáno té zet (0,5) je výrobce ro[[hoží.]]
46 T: [[té zet]] ano.
47 (0,8)
48 P: uhm
49 (0,4)
50 T: uhm, ^h ale jesli je to jesli ((s uchechtnutím)) je to jako ^h židovské,
51 to nejde do- eeeh říci jako;
52 (1,1)
53 P: n:e. [tam je to]
54 T: [to neni]
55 (0,3)
56 P: to to lingvistika neumí. eee (v- t-) šlo by říct že je tře[ba má]→
57 T: [hm]

58 P: →původ v jidiš; nebo v něčem takovém; ale že jo ty židi ži[[li]]
59 T: [[hm;]]
60 (0,5)
61 P: eee v diaspoře na území eee (0,3) kde se mluvilo různými jazyky a když
62 byli donuceni ta přímení (0,8) mít tak eee tak () vlastně (0,4)
63 z toho jazyka (0,4) který je () obklopoval většinou teda většinou
64 teda německa;
65 (1,5)
66 P: ne[bo jako (s n-)]
67 T: [no to je mi ja]sné; že je to německé no; ale jesli jako je to; (0,3)
68 ((mlasknutí)) ^h židovské, to nejde jako tak zjistit? hm ^h a[eee]→
69 P: [no ()]
70 T: →vy říkáte z které části německa? jako? s-
71 (0,6)
72 P: >>ne středhorno[německé;]→
73 T: [uhm]
74 P: →to<< to znamená
75 (0,2)
76 T: [středoněmecké]
77 P: [eee jak je to] to znamená jak je to staré; ani ne tak ee→
78 T: [[uhm uhm uhm]]
79 P: →[[ee jo je to ze]] je to ze střední horní něm[činy;]
80 T: [uhm]
81 (1)
82 T: uhm; čili nedokážete říci jako jestli je to židovské nebo ne; že, to
83 nejde. ^h a prosím vás [ta zkrat]ka→
84 P: [()]
85 T: →pé ^h há dé; ((Ph.D.)) ^h to je místo cé es cé? ((CSc.)) jako za jménem
86 se to uvádí; ^h
87 P: ano; ano. [to je:]
88 T: [velké] pé ma- hv
89 P: to je[[: ekvivalent]]
90 T: [[co to je ja]]ko;
91 (0,7)
92 P: to je e[eee]→
93 T: [ano;]
94 P: →to je z lat- latinská zkratka; filozofie doktor. ((philosophiae
95 doctor)) je to vlastně ekvivalent někdejšího cé es cé;
96 (0,8)
97 T: no jo::; to to to mě taky napadlo; filozofie; jenomže to používají
98 lékaři. ^h [no;]
99 P: [to] používaj úplně, to [[používaj úplně; to]]
100 T: [[nebo právní]]ci.
101 (0,2)
102 P: n:o jasně úpl[ně všichni;]
103 T: [všichni.]
104 (0,4)
105 P: uhm;
106 (0,7)
107 T: ((s pohrdlivým smíchem)) no jo no; tak ale, ^h ee tak oni používají
108 titul před jménem, a za jménem eště to pé há dé, a eště je tady mám; ^h
109 dvě velká el s tečkou a en ee em také velké písmeno s tečkou; ((LL.M.))
110 co to prosím vás znamená ta zkratka; ^h [to je pře]vzaté→
111 P: [jo to se m-]
112 T: →zase odněkud z ciziny, ^h [[no]]
113 P: [[to se mu]]sím pode- to se musím <podívat,>
114 (1,1)
115 T: el el tečka em tečka.
116 (1,5)
117 P: uhm, uhm
118 (0,8)

119 P: já se na to podívám,
120 (9)
121 P: ((otáčí stránku)) () hV
122 (3)
123 P: ((otáčí stránku))
124 (26)
125 P: tak el el em je: hV eeee zkratka uváděná za jménem a: měli by to (mít)
126 právníci; (0,2) je to: mást of lós ((Master of Laws))
127 (2,4)
128 P: původně z latin[ského m-]
129 T: [rel el,] ^h počkejte. mástr of ((Master of)) to je em
130 bé á, ((MBA)) t:: mástr of byznys ((Master of Business)) ale. ^h dvě
131 velká el dvě velká písmena el el tečka em tečka. to to to to jako to
132 teda; ^h to ne- není přece mástr to by tam muselo být em. ^h hm. (0,9)
133 em bé á em bé á.
134 (0,7)
135 P: to je [em]→
136 T: [hm]
137 P: →bí ej ((MBA)) a to je mástr of byznys edminystrejšn. ((Master of
138 Business Administration)) (0,6) el el em je zkratka která se ze
139 současné angličtině čt- čte nebo již odpovídá plné (0,2) spojení mást of
140 lós, (0,4) ^h a: uvádí se za jménem a pochází z latinského magistr
141 légum; ((magister legum)) (0,4) takže asi nějaké légum magistr;
142 T: =magistr légum; uhm. no tak to už je juris utriskve doktor ((juris
143 utriusque doctor)); to je snad už i dostatečně jasné; to je taky
144 z latiny, doktor obojího práva, ^h no ovšem; hV proč používá el el em,
145 to u- to mi není jasné. to je převzato odkud; z ameriky nebo z anglie?
146 ^h nebo odkud; hV
147 (0,2)
148 P: ne tam nejde ani o to je převzato, tam jde o to že asi vystudoval
149 univerzitu, která mu: udělila tento titul. někde (0,2) třeba v americe
150 nebo v anglii možná ee [i ně- možná m-]
151 T: [v americe nebo v anglii to] el el em? ^h→
152 P: [[možná i někde jinde.]]
153 T: →[[hmmm to neni]] t- to ^h a: eště sem se setkala s: s titulem
154 za jménem febo; (0,2) velká písmena; ef é bé ó. ((FEBO)) ^h to je taky;
155 to se u nás přece nepoužívá; to je taky převzaté odněkud, ale u nás to
156 není běžné používání; (0,2) febo.
157 (0,6)
158 P: ne tady nejde ani o to jestli se to používá, tady de o: hmm o to jestli
159 to nějaká š- česká škola uděluje. (0,2) jo, tam: ten titul se
160 [ee pou]žívá→
161 T: [uhm]
162 P: →všude, (0,3) eee pokud ho:: pokud vám ho u- ta univerzita kterou
163 vystudujete: udělí. máte ho napsaný na diplomu, (1,2) tak ho pak
164 používáte >>i]→
165 T: [uhm.]
166 P: →doma. a tak tak[[zvaně<<]]
167 T: [[no mě by]] zajímalo, co to znamená; ta zkratka; ef é
168 bé ó, tak jako třeba vás sem vám řekla, že judr ((JUDr.)) je juris
169 utriskve doktor, ^h ee v medicíně mudr ((MUDr.)) je medycíne unyverze
170 doktor; ((medicinae universae doctor)) no tak; ^h je doktor všeobecného
171 lékařství; tak (ten) febo musí mít taky nějakou, ((mlasknutí)) eeeee-eh
172 (0,3) ((mlasknutí)) ^h eh ne zkratku ale::: nějak přesné jako znění
173 myslím, ^h [no;]
174 P: [a to je] teda ee a to je:: eeee ef é bé ó to je. j- >>je; to
175 tak [[tak?<<]]
176 T: [[ef]] é bé ó. (0,2) ano. (0,4) febo
177 (0,5)
178 P: to je nějaký ti[tul očních lé]kařů;→
179 T: [dohromady]

180 P: →sem tady našel.
181 (1)
182 T: ((pohrdlivě)) titul očních lékařů, a k čemu je to jako opravňuje; ^h
183 no;
184 P: =je to (p-) (0,2) nevim. [čtu tady na]→
185 T: [to jako]
186 P: →internetu že to je:: (0,3) eeee pre[[stížní evrop]]ská→
187 T: [[titul oční-]]
188 P: →zkouška z očního lékařství.
189 (1)
190 T: a:ha (0,2) aha, aha. (1,1) prestižní no ^h [a k čemu to]→
191 P: [má titul]
192 T: →používají teda eeee v česku; (0,7) ((zasmání)) (0,3) ^h no
193 (0,6)
194 P: no [jak k čemu. udě- hm je to ti]tul→
195 T: [ee to jako sem se s tím]
196 P: →který jim udělila zahraniční univerzita; tak ho po[[užívají (nebo)]]
197 T: [[zahraniční]]
198 univerzita; ((s pohrdlivým smíchem)) no jo, ale každý diplom; podívejte
199 se; v cizině si musíte nostrifikovat diplom; svůj; no tak to je nějaké
200 divné; tak on tady má titul mudr, a tam si bez nostrifikace eště získá
201 titul, ^h ee febo; to je nějaké divné; není? (0,3) hm ((pohrdlivě)) he
202 P: =c- [co je na tom]
203 T: [to je o]pravdu zajímavé;
204 (0,3)
205 P: co je na tom [divného?]→
206 T: [to je]
207 P: →tak někdo vy[[stu]]doval:→
208 T: [[to]]
209 P: →univerzitu; tady píšou v paříži, že (s-) že je to je na[příklad,]
210 T: [no jo;] ale
211 ne, já vím bezpečně že ten lékař to vystudoval tady no:, eeeh v česku
212 no ^h třeba pan ee doktor pomahač ((Pomahač)) taky vystudoval medicínu
213 v české republice; ovšem pracuje v bostnu ((Bostonu)) že. ^h kde se
214 lékaři dokonce už i střílí. ^h ((rozzlobeně)) že. (0,3) (pořad)
215 no; (0,2) ^h takže to je opravdu víte:: eeee-o těch lék- to je něco
216 strašného tady. no ^h právě lékařská péče je:: ((pohrdlivé zasmání)) čím
217 dál horší, tituly mají čím dál více, no děkuji vám za informaci na
218 schledanou;
219 P: na [schleda]nou
220 T: [((položí sluchátko))]

12
ID 13526
3:26

1 P: jazyková poradna, ((příjmení)) dobrý den,
2 (0,7)
3 T: e dobrý den tady ((jméno)) ((příjmení)). bych potřebovala poradi:t
4 ohledně: toho: eh jesi věta může takhle znít nebo jesli by ^h měla znít
5 jinak. a jedná se mi, k návrhu na stanovení výše platu; ^h
6 pověřenému řízením příspěvkové organizace; nechybí tam slovo
7 zaměstnanci?
8 (1,0)
9 P: jak je to; k návrhu:?
10 (0,3)
11 T: k návrhu na stanovení výše platu pověřenému řízením příspěvkové
12 organizace zřízené (0,9) a tak dále;
13 (2,9)
14 T: jesli by nemělo být neb- nebylo by lepší dyby kdyby bylo: nebo
15 češtinářsky správně proto volám k vám jestli by nemělo být k návrhu na
16 stanovení výše platu zaměstnanci pověřenému řízením.
17 (2,4)
18 P: výše,
19 (1,1)
20 P: pla[tu pově-]
21 T: [platu po]věřené- oni
22 (1,5)
23 T: >>já si myslm že tam chybí to slovo zaměstnanci<< ale nechci jako: to
24 tlačit [za každou cenu:]
25 P: [k návrhu na sta]vení (0,7) výše platu:
26 T: =stanovení výše platu::,
27 (1,1)
28 T: ^h pověřenému řízením.
29 (2,4)
30 T: příspěvkové organizace.
31 (2,4)
32 P: no (0,3) ta věta nedává vůbec smysl bez: (0,4) toho podstatného jména;
33 (0,7) které ste uváděla
34 (1,3)
35 T: já si to také myslim nicméně kolegyně todle to je: návrh (0,4) eee nebo
36 název tisku do rady:, města: a já se (taky) myslím že by to mělo být
37 materiál k projednání a ten materiál se menuje k návrhu na stanovení
38 výše platu ^h pověřenému řízením příspěvkové organizace. ^h a mně tam
39 [chybí právě e zamě-]
40 P: [eště tam je pověřenému] eště tam je chybné pověřenému ^h to to
41 vy[[padá že se to]]→
42 T: [[ano::,]]
43 P: →vztahuje k tomu návrhu; (0,8) k čemu a návrh přece nemůže být pověřen
44 řízením instituce; (0,3) je celé nesmyslné ta do- ta věta nedává opravdu
45 smysl.
46 (1,4)
47 P: takže k návrhu na [stanovení výše]
48 T: [a můžu jí naPRA]VIT ASPOŇ TÍ::M že by jim tam nechám
49 doplnit ^h k návrhu na stanovení výše platu zaměstnanci pověřenému
50 řízením organizace:; nebo;
51 (0,7)
52 P: na stanovení výše platu zaměstnanci, ^h hmmm (0,9) pověřen- ano jako
53 když tam doplníte ale stejně je to ^h je to strašně šroubované ^h je
54 tam:: eee s: jedno jméno za druhým; ^h je to má[lo srozumitel]né.→
55 T: [uhmm]
56 P: →jako bylo by le- lepší (0,3) mmm c- c- celé přestylizovat a klidně to
57 dát eeee do věty; jo protože takhle je to ^h opravdu: (0,4) mmm

58 komplikované na
59 (0,3)
60 T: uhm[mm]
61 P: [ee] na porozumění;
62 (0,9)
63 P: jako dyž ste mi to přečetla:
64 T: =a[no]
65 P: [jak] ja- jak jde jedno jméno za druhým, ^h tak pro:
66 čte[[náře nebo poslu]]chače→
67 T: [[uhmmm]]
68 P: →je to velmi problematické tomu porozumět.
69 (1,8)
70 T: také sem to tak cítila kolegyně: ehm mně nechtěla rozumět přže já tomu
71 nerozumím, ^h a: (0,4) myslím si že (0,2) každý jiný čtenář tomu
72 nemusí rozumět, samozřejmě že zákon stanoví ^h že někdo něco stanoví:,
73 že stanoví výši, (0,5) to to slovo si nevybíráme tak je to v zákoně, že
74 nějaký orgán stanoví výši platu nebo stanoví pla:t ^h tam tam s tím moc
75 slovíčkařit nemůžeme: ale (0,4) k tomu zbytku si myslím že bychom si
76 s tím mohli pohrát více;
77 P: ano.
78 T: =že takhle mi to přijde opravdu hodně nesrozumitelné;
79 P: ano,
80 (0,5)
81 T: [děkuju]
82 P: [souhlasím] s vámi
83 T: =DĚ[[KUJU:]]
84 P: [[prosím]]
85 T: m- m:ěj[te se hezky]→
86 P: [na schledanou]
87 T: →na schledanou

13
ID 12171
5:03

1 P: dobrý den ((příjmení)) jazyková poradna
2 (1,8)
3 T: ^h dobrý den prosím pěkně u telefonu ((jméno)) ((příjmení)); já bych se
4 ráda zeptala; ^h eee když v textu používám rozkazovací způsob od slova
5 vidět; jako viz vizte vizme; ^h chtěla bych se zeptat jestli: ^h eeee
6 je běžný; i pro to množný číslo používat eee pouze viz
7 (1,2)
8 T: někde na internetu sem četla že už: jako je to tak ňá:k
9 P: množné číslo ()
10 T: ^h no právě eee místo vizte; jako ke čtenářům mluvit vizte; ^h použít
11 (0,3) pouze viz; (0,4) já sem někde na internetu četla že už je to
12 takové jako ustálené tak sem to chtěla ověřit.
13 (1)
14 P: (aha) (1) (tak to myslíte) ano eee pokud to používáte v textu: tak eh
15 si myslím že tam už je to skutečně takové ustálené a ((krátký hlasitý
16 šum)) slyšíte mě? haló? haló?
17 (0,3)
18 T: ^h jo; teď vás slyším mnohem líp; já sem vás [téměř]→
19 P: [jo]
20 T: →neslyšela; ((za[[smání]])]
21 P: [[jo já]] eeee sem ňák zapomněl si ee tak ee (0,2)
22 omlouvám se za to ^h e tudíž začnu znovu, ee ano pochopil sem tedy teď
23 na co se ptáte ^h skutečně:: v textech už je eee (0,7) to psaní viz
24 ustáleno myslím si že se to snese i pokud se obracíte ^h ja- ke
25 čtenářům jako v ňákém: mu celku skládajícím se z více lidí ^h ale i tam
26 můžete eee použít to vizte; to znamená to vizte ano:, eee lze použít, ^h
27 a:le: viz: vi- viz také eee jak- není třeba se tomu úplně vyhýbat já→
28 T: [já totiž konkrétně je to: jako že píšu: ^h]
29 P: →[^h se s tím setkávám e v knihách a všude] ee celkem běžně; takže je
30 to skutečně ^h eeee ve:lice zaužívané (0,4) ((mlasknutí)) a e přirozené.
31 (0,4) řekl bych. ale nevím jes[li váš případ je ňáký specifický hm]
32 T: [^h já totiž eee píšu text v rámci] eee
33 (0,8)
34 T: v rámci receptu; kde používám ee množné číslo ^h eee >>jako: je třeba;<<
35 ^h ee chapadla uvaříme;; a:: opečeme; ^h ee mluvím v takovém množném
36 čísle jako my; (0,5) a [teď bych]→
37 P: [hmmm]
38 T: →tam potřebovala dovysvětlit v poznámce některé výrazy; (0,2) ^h a do
39 závorky, (0,4) chci dát; (0,3) viz, (0,2) vizme vizte: ^h vizme je bych
40 řekla že je hodně takový už jako archaický nebo knížní; ^h [to se asi]→
41 P: [hmmm]
42 T: →moc nepoužívá; a teď právě řeší[[m jes]]tli→
43 P: [[to ne]]
44 T: →teda ^h e[eee ma]m říct,→
45 P: [to bych asi]
46 T: →(0,2) vizte nebo viz;
47 (1,3)
48 P: ^h ano; vizme bych vynechal, ^h eee (0,6) [z té nabídky,→
49 T: [uhmmm]
50 P: →a: ^h eee přiklonil bych se buďto k viz nebo vizte; já si myslím že,
51 ^h ee ale to viz ee je skutečně takové běžnější; ^h (0,4) schválně se
52 mohu podívat eee eště: na ňáké: ee vyhledávky ^h (0,3) které by (1)
53 mohly být relevantní: pro toto, (0,3) ^h
54 T: mně de totiž o to abych jako neopakovala: hm takzvaně že to třeba lidé
55 ani neznají; myslí si jako že se to píšou viz s tečkou že to je ňáká
56 zkratka če[hosi;]
57 P: [ano;] no:: ano; to je [[běžné:]]

58 T: [[tak aby]]ch: jako ee ee
59 [spíš ne]šla→
60 P: [že se]
61 T: →(0,2) s proudem s davem ale nevypadalo to ve výsledku tak že sem
62 neznala jako použila chybu.
63 (0,9)
64 P: ^h ne [ale:: ee ^h]
65 T: [víte jak to myslím;] abych tím nedegra[[dovala celý ten text]]→
66 P: [[ano; ano vím]]
67 T: →no;
68 P: ano vím; ale: (1,1) takto já si myslím že ^h ee eště eště se schválně
69 podívám jes:tli: ^h ee na toto: jako hv jazyková poradna máme nějaký
70 názor, ^h (0,7) a sice, (1,1) podívám se do naš:í: (0,5) <databáze,>
71 (1,2) ee dotazů, (0,7) ee jenom prosím o chvíli strpení;
72 (1,2)
73 T: ano ano dě[kuji:]
74 P: [vypadá] (i:) (0,8) (je) (0,5) ^h ee takto; ee prostě to vizte
75 ^h je: správný tvar a myslím si že má opodstatnění; ^h ee v textu, (0,4)
76 o: kterém hovoříte ale; ee stejně tak ee (0,9) ^h ee (0,3) no: stejně
77 tak ee (0,4) i to viz je možné; ee (0,3) tady: mám takové jedno
78 vyjádření které schrnuje (0,6) ee (0,2) to o [čem hovo]řím→
79 T: [uhhmm]
80 P: →^h ee eeee zkratka ten tvar jednotného čísla se uplatňuje i v množném
81 čísle ^h ee (0,2) jelikož prostě to slovo je dnes: vnímáno jako
82 ustrnulý výraz. (0,3) mluvili jsme o tom ^h ee že m:: mnoho lidí ho píše
83 s tečkou a tak to o tom i svěčí; (0,2) ^h že ani si neuvědomí tedy že to
84 je: že to je od toho slovesa nebo že to je tvar eee slovesa vidět ^h no
85 a podoba vizte tedy (0,6) se může použít ale působí archaicky. ^h
86 zkratka ee
87 (0,2)
88 T: uhmm[mm]
89 P: [by] někoho mohla zmást ze čtenářů ^h myslím (0,3) si (0,2) rozhodně
90 překvapí asi mnoho ^h (0,3) čtenářů a: ^h eee (0,5) to cítění ^h
91 (0,9) toho je takové jako archaické; ale jako ee dá se dá se použít;
92 (0,2) ^h takže je to je to na zvážení; ^h (0,2) prostě dá se použít viz
93 i vizte (0,2) vizte je takové archa[ické]→
94 T: [uhmm]
95 P: →viz je asi běžnější. ^h hmmm
96 (1,5)
97 P: asi [takto bych to schrnul;]
98 T: [tak jo tak děkuju moc]krá:t;
99 P: =hmm [[hmm]]
100 T: [[uhm]]m
101 (1,2)
102 P: ^h jo:, (0,2) tudíž je [je na vás]→
103 T: [děkuju mo:c;]
104 P: →ee jak jak chcete (0,5) ((mlasknutí)) ten text tedy tomu čtenáři ^h
105 (0,2) ee předat (0,4) nebo ^h ee jestli tam chcete mít ten příznak
106 nák- náké té knižnosti nebo ne, a: a tak dál. (0,3) hmmm
107 (1,5)
108 T: super; tak děkuju moc za vyjádření já sem si jenom nebyla jistá; děkuju
109 mo:c;
110 (0,2)
111 P: uhm (0,2) není zač ^h hv na schledanou,
112 (0,2)
113 T: mějte se krásně na slyšenou
114 (0,4)
115 P: uh

14

ID 11846

5:10

1 P: jazyková poradna; ((příjmení)); dobrý den,
2 (1,4)
3 T: ^h dobrý den, u telefonu ((příjmení)); ^h ee paní ((příjmení)) prosim
4 vás; já volám, (0,2) kuli (0,3) ee opravě výroční zprávy,
5 (0,9)
6 T: ^h mám tady kapitolu; která se hV věnuje hV přednáškám; ^h a: hV já v ní
7 mám za úkol sjednotit ^h ee anotace tak aby měly přibližně stejný
8 rozsah, ^h a:: zhruba i stejnou: (0,2) ee jednotnou podobu. (0,4) ^h a:
9 ee de mi o to:, (0,6) že hV někdy někde je anotace napsaná ^h formou
10 vět, ^h a:: někde: jako formou jenom hesel. ^h tak ee jestli je lepší;
11 ^h ee ptám se tedy, jestli je lepší; rozsekat hV to do větných celků
12 anebo spíše do (0,6) eee (0,4) ee j- jako menších celků a oddělit je
13 čárkou; tedy do těch hesel a oddělit je čárkou. (0,4) tedy věty vlasně
14 nebo hesla. ^h
15 (1,3)
16 P: já si myslím že na to nějaký (0,4) předpis: (0,3) jak má anotace
17 vypadat (0,3) asi neexistuje;
18 (1,2)
19 P: eee[e]
20 T: [u]hmmm uhmm
21 (1)
22 P: já se ještě podívám
23 (1,8)
24 T: možná; mohla bych vám třeba kousek přečíst?
25 (0,6)
26 T: abyste měla představu?
27 (2,4)
28 T: je ta[dy mám třeba ^h jednu ano]tac:
29 P: [no tak hV no]
30 (0,6)
31 T: kde je; (0,4) evidence na úřadu práce a podpora v nezaměstnanosti; dávky
32 sociální podpory, ^h rekvalifikační a (poradenské) kurzy. ^h tak to je
33 anotace ve které převažují hesla. ^h a pak mám zase anotaci kde
34 převažují spíše věty; (0,4) zahrada v zimě nespí, (0,8) eeee (0,3) hmmm
35 (0,3) typy na dekorace a tvoření s dětmi a >>recepty do rodinné
36 kuchyně<< tak tady je ^h právě jedna věta; (0,2) hesla, ^h a pak tady
37 sou zase (0,5) eee anotace kde převažují právě ty věty; takže; kdo sou
38 dobrotety; komu pomáhají: jak se lze zapojit do programu dobrotet;
39 (0,7)
40 P: hmm
41 (0,3)
42 T: =mmm[m n- eee]→
43 P: [tak vona to neni up-]
44 T: →dílna doma ()
45 (3)
46 T: no
47 (0,8)
48 P: já se ještě podívám jestli je [někde ee]
49 T: [halo ha]lo:?
50 (0,5)
51 P: ano,
52 (1,5)
53 T: uhm dobrý. ((zasmání)) (0,2) ste mně vypa[dla;]
54 P: [já se] ješ[[tě podi]]vám→
55 T: [[na chvilku;]]
56 P: →jestli (1) je: někde ehm
57 (2,3)

58 P: ^h ee anotace je, (0,9) hmm (1,4) stručně řečeno stručná
59 charakteristika ^h něja[kého]→
60 T: [ano]
61 P: →díla. ^h ee[eeee vě]tšino[[u jde o: ob]]sah→
62 T: [tak tak] [[a my my tak]]
63 P: →(0,7) o: o o obsah (0,8) o tom: čeho se tedy (0,2) t::: ^h ta příručka
64 ten text týká; ^h já teda znám většinou a[nota]ce→
65 T: [ano]
66 P: →jakožto ^h eeehm (0,6) větná vyjádření; (1) nikoliv že by to
67 [bylo jenom bo]dově;→
68 T: [uhmm uh]
69 P: →(1,3) () jako [tady (máme)]→
70 T: [uhmm]
71 P: →současnou českou stylistiku ^h tady bohužel te[[dy]]
72 T: [[^h]] ono je velmi právě
73 (0,4)
74 P: ano[tace uvedena není.]
75 T: [těžké se rozhodnout pro]tože (1,1) hmmm (0,2) (to je) ty anotace
76 sou (0,5) někdy napsány (0,3) formou (0,8) hesel a: někdy: (0,7) větnou
77 formo[u; a po]žadavek→
78 P: [hmmm]
79 T: →je: na jednotu: (0,2) stylu, ^h což chápu, ^h na jednotnou podobu;
80 ((zasmání)) takže se mi zda- zdálo se mi (0,3) hmmmmmm eee (0,4)
81 podařilo se mi: upravit rozsah tak aby byly ty (0,8) jednotlivé (0,6)
82 anotace z- zhruba stejně dlouhé; podařilo se mi sjednotit ^h ee f:ormu:
83 takže ee vždy je datum, název přednášky; kdo přednáší; či jestli to je
84 přednáška povídání setkání workšop ((workshop)) a tak dále, ^h no ale:
85 zabývám se právě hv otázkou tohodle no:; jesli věty nebo hesla (0,3)
86 oddělená čárkou
87 (1,1)
88 T: já [sem]→
89 P: [()]
90 T: →hmm (0,3) to rozsekala na věty, (0,5) ale (0,4) ((zasmání)) (0,8)
91 neset[kalo se]→
92 P: [(odkašlání)]
93 T: →to s pochopením. tak možná i otázka (0,9) jestli (0,9) ^h eee jestli:
94 to bylo špatně to rozsekání do vět nebo jestli je to také možné: a (0,5)
95 tedy (0,6) spíš teda budou (vypadat) lépe ta hesla;
96 (0,6)
97 P: já se dívám tady máme další příručku českou stylistiku, ^h a tady→
98 T: [uhmmm]
99 P: →[pokud de o] anotaci (0,4) tak je uvedeno >>anotace je stručná
100 charakteristika publikace pro knihovnické účely<< ^h h[v]
101 T: [uhm]mm
102 (3,2)
103 P: no ^h eee ani (0,8) ve: ani ve slovníku: (0,6) eeee (0,8) ani v této ee
104 v příručce není uvedeno ^h jes:tli
105 T: =uhmm
106 (0,2)
107 P: eeeee (0,6) se má vyjadřovat (0,5) ee pomocí větných celků nebo
108 nevětně; ^h takže patrně záleží [asi]→
109 T: [uhmm]
110 P: →na vás pro jaký způsob se rozhodnete.
111 (1,5)
112 T: uhm uhm uhmm;
113 (1)
114 T: uh[mm]
115 P: [jako] ni[[kde výs]]lovně→
116 T: [[dobře]]
117 P: →[neni uve]deno→
118 T: [tak jo]

119 P: →(0,5) eee [[že to ma]]jí→
120 T: [[uhm]]
121 P: →být větné celky nebo naopak že to nesmějí být větné celky. (0,7) takže
122 (0,4) [se rozhodněte co vám bude ví]ce→
123 T: [uhmm uhm uhm]
124 P: →vyhovovat;
125 (1,6)
126 T: uhmm
127 (0,9)
128 T: ^h dobře; (0,3) tak jo tak já moc (a moc) děkuju. (0,2)
129 ((zasmá[[ní]]))
130 P: [[pro]]sím
131 T: ^h
132 P: na schedanou;
133 T: =děkuju a hezký den vám přeju:. (0,2) [na schledanou.]
134 P: [ano (na scheda]nou)

15

ID 13114

38:31

00:00-02:07

1 P: jazyková poradna; ((příjmení)), dobrý den,
2 (1,2)
3 T: dobrý den ((příjmení)); ^h já bych měl na vás několik dotazů;
4 ((odkašlání)) dělám sborník češtiny pro cizince, a:
5 (0,4)
6 P: uhm,
7 (0,4)
8 T: tam sou docela (0,7) srandy no, tak já doufám že mě za to ^h nebudete
9 ^hubovat, (0,4) ^h [já sem si to prosim vás]→
10 P: [((pousmání)) povídejte]
11 T: →rozdělil do ňa-
12 (0,5)
13 T: do ňákých kategorií aby to nebylo prostě rozházeně. (0,4) tak [velký]→
14 P: [uhm,]
15 T: →písmena.
16 (0,7)
17 P: a[no]
18 T: [jak] se píšete vy, internetová jazyková příručka; s velkým nebo
19 s malým. s velkým; že?
20 P: ^h ano. s velkým písmenem sme.
21 T: dobře. dobře. (0,3) ee prosim vás, rakušan a starorakušan. je to to
22 stejné?
23 (1,3)
24 P: ^h mmm myslíte co se týče velkého písmena; já
25 (0,4)
26 T: ano:
27 (0,6)
28 P: hmmm (0,2) já se domnívám, (1,3) že by [to snad]
29 T: [že ano?]
30 (0,2)
31 P: m:[ělo být]
32 T: [to bude něco jako slo]van,
33 (0,2)
34 T: slovan a [neslovan;]→
35 P: [totéž;]
36 T: →že?
37 (1)
38 P: ^h
39 (0,5)
40 P: a[no. viděla]→
41 T: [dobře.]
42 P: →bych to analogicky; není to předpokládám žádný příslušník nějaké
43 politické stany nebo něco podobného, takže
44 T: =ne:, ne ne ne ne ne; prostě [člověk]→
45 P: [uhm;]
46 T: →který žil ve starém rakousku.
47 (0,7)
48 P: ano; [tak]
49 T: [ee] já [[totiž, dívejte.]]
50 P: [[to bych psala s vel]]kým,
51 T: =já já j- (0,6) já toho mám nějak trošku to, (0,3) není toho nejmíň já
52 sem jenom takhle. dívejte, já vám prostě jenom řeknu, a (ee) bez
53 jakéhokoliv objasňování; protože já vás nechci zdržovat; nechci dávat š-
54 chci dát šanci ostatním. tak ^h→
55 P: [ano ano.]
56 T: →[já ehm já] (0,2) já bych strašně rád to; ^h jo? eh další. eeeee

57 bavorské ministerstvo, (0,4) vzdělá- pro vzdělání a kulturu. tak jak my
58 máme ^h stejně tak bavorské; je to s velkým nebo s malým. asi s velkým.
59 že, je to normálně (0,4) pod bavorsko patří. ^h vydavatelé děkují
60 bavorskému státnímu ministerstvu pro vzdělání kulturu a
61 (0,2)
62 P: uhm, (1) ^h (0,7) hhh no ono s tím ministerstvem je to trochu složitější
63 nebo s psaním [ministerstev eee]→
64 T: [já vim já vim já vim já vim.]
65 P: →někde je možné malé někde velké ale ^h je to analogicky jako se píšou
66 naše ministerstva; tak analogicky k tomu: samozřejmě píšou i
67 ministerstva z ostatních zemí,
68 (1,6)
69 T: takže [malé?]
70 P: [ta pravi]dla sou stejná. (0,5) ^h [[eee]]
71 T: [[takže ma]]lé bavorské
72 ministerstvo;
73 P: je možné psát to s malým písmenem, ale: sou kontexty kde je přípustné i
74 velké písmeno; to ministerstvo kolísá [v psaní]→
75 T: [dobře;]
76 P: →velkého
77 (0,3)
78 T: takže je to jed[no, tak]→
79 P: [písmene]
80 T: →to je úplně ideální. (0,3) ^h prosím vás. když máte vzdělávací oblast;
81 jazyk a jazyková komunikace. (0,7) s velkým? (0,4) všude to píšou
82 s velkým. ale vim že třeba obor český jazyk a literatura je s malým.
83 P: ((...))

9:56-11:08

84 T: dobře:: (0,2) dobře, eh foneticko-fonologická; to je se spojovníkem; to
85 je jasný; [že?]
86 P: [ano] určitě,
87 (0,8)
88 T: ee komunikačnėsituační,
89 (1,3)
90 T: to je: zase se spojovníkem asi?
91 (0,8)
92 P: [(povzdechnutí) komunikačnės,]
93 T: [komunikační a situační protože (ne)ní důvod,)
94 (0,9)
95 T: není žádná komunikační si- nebo je vlastně komunikační situace.
96 (0,5)
97 P: hmm, [je.]
98 T: [komunika]čnėsituační kontext.
99 (0,7)
100 T: takže komunikačnėsituační je jedno slovo. že?
101 (0,5)
102 P: toto si myslím že by bylo jako jedno slovo; jak říkáte komunikační
103 situace smysl dává;
104 (1)
105 P: hm.
106 T: =dobře: (0,5) společensko-kulturní. to se týká společenství, (0,6) nebo
107 společnosti a kultury. (0,6) společensko-kulturní kontext. takže
108 se spojovníkem
109 (0,5)
110 P: ^h hmmm společensko-kulturní, ^h společenský a kulturní, (0,7)
111 (společenská) kultura (1) ale i společenská kultura se mi zdá poměrně
112 představitelná; tady s:i nejsem jist- tady si myslím že je přípustné
113 obojí a že záleží na záměru toho autora jaký vztah mezi těmi
114 [dvě]ma→
115 T: [tím líp]

116 P: →složkami je,
 117 (1,3)
 118 T: takže já nechám se spojovníkem jelikož je to přípustné; jo:?
 119 (0,5)
 120 P: já se dívám; my to máme tady: v: příručce, máme to tu,
 121 společensko-kulturní psáno se spojovníkem,
 122 (1,1)
 123 T: [tak je to v pořádku.]→
 124 P: [ee ()]
 125 T: →tak to nechme být.
 126 P: u[hm.]
 127 T: [tak to nech]me být. [[podme]]→
 128 P: [[ano.]]
 129 T: →dál. jo?
 130 (0,6)
 131 P: dobře.
 132 T: ((...))

20:57-22:15

133 T: máme nějakou osu. (0,4) lepší horší. (0,6) osa lepší horší. zase se
 134 s pomlčkou. (0,3) zase můžu bez mezer,
 135 (1,4)
 136 P: ^h ee ano.
 137 (1,3)
 138 T: dobře:? (0,3) eh stejně tak opozice znělý neznělý. to je asi úplně to
 139 stejné.
 140 (0,5)
 141 P: to je totéž.
 142 (1,1)
 143 T: dobře: ^h ee pak když mám nějakou delší víceslovnou osu; ale je tam
 144 dycky jedno slovo. (0,4) ^h variety na ose (0,2) nahraditel-
 145 nenahraditelná; žádoucí; vhodná potřebná; užitečná nepodstatná; zbytečná
 146 nevhodná.
 147 (2,5)
 148 T: můžu to dát to stejně;
 149 (0,8)
 150 P: hmmm
 151 (2,8)
 152 P: já přemýš[lím jestli u té osy]
 153 T: [nebo nechat mezery (mezi)] ().
 154 (0,5)
 155 P: já mně tam možná přide vhodnější jako graficky: mm psát tam ty mezery.
 156 ^h graficky
 157 (0,3)
 158 T: dob[ře.]
 159 P: [pokud] máte takovou delší věc by bylo velice nevýhodné jak s
 160 [[tím: vlastně nakládat vypadalo by to]]
 161 T: [[jo: jo jo; máte jasně. přehlednost.]]
 162 (0,6)
 163 P: ano; přehlednost; přesně [tak.]
 164 T: [přehled]nost.
 165 (0,6)
 166 T: ale ale předtím sme měli osa lepší horší; a tam sme to dali bez mezer.
 167 ale to je jedno. to je krátké a sou to jenom dvě slova. je to tak?
 168 (0,9)
 169 P: ^h pokud nemáte tyto dvě osy pod sebou, tak bych je psala rozdílným,
 170 způsobem; (0,2) pokud byste je měl [na jedné]
 171 T: [dobře:]
 172 P: →stránce tak bych psala mezery u obou;
 173 (1,2)
 174 T: dobře. ^h teďka když mám citaci v literatuře. a je tam třeba; dva tisíce

175 devět lomeno dva tisíce deset, (0,2) a někde je dva tisíce devět pomlčka
176 dva tisíce deset. předpokládám že obě dvě jsou akceptovatelné, ale chce
177 to asi sjednotit. je to tak?
178 P: ((...))

26:20-28:13

179 T: dobře; výborně ^h já se jenom chci ujistit; protože ten sborník jako je;
180 říkali že je výbornej, tak já ho nechci; (0,6) eee se tím [chci tro]šku→
181 P: [hmmm]
182 T: →to ^h ee (0,3) a ještě mám pár jenom vět věty v čárce. můžu ještě
183 prosím,
184 (0,7)
185 P: ano.
186 (1,3)
187 T: dobře. tak. (0,2) kdy jindy (0,2) než ve škole by si děti a mě- mladí
188 lidé měli zvyknout; (0,8) kdy jindy? čárka? než? nebo tam nebude čárka.
189 (1,6)
190 P: ^h
191 T: kdy [jindy než]→
192 P: [hmmm]
193 T: →ve škole by si děti a mladí lidé měli zvyknout;
194 (1,2)
195 P: kdy jindy, než ve škole ^h to bych čárkami neoddělovala
196 (1)
197 P: [eee]
198 T: [dob]ře:
199 P: =protože tam nemáte vlas[[ně]]→
200 T: [[a t-]]
201 P: →(0,3) sloveso;
202 (1,2)
203 P: [()]
204 T: [ano,] ano, (0,3) ee teďka jak se velmi často používá jinými slovy.
205 jinými slovy, jazyková situace češtiny preskriptivní. za to jinými slovy
206 je čárka?
207 (1,5)
208 P: ^h hmmm
209 (1,3)
210 T: nebo to bude stejně považované jako nicméně; nicméně jazyková situace
211 češtiny je preskriptivní bez čárky;
212 (1,2)
213 T: takže tam je jiný[mi slovy;]
214 P: [já bych] já bych se přikláníla k tomu řešit to bez
215 toho (interpunkčního) znaménka; toto příručky vysloveně nepopisují ^h
216 a:le řešila bych to bez té interpunkce;
217 (0,8)
218 T: dobře: (0,5) jak vidět? (0,2) nepočítám s existencí varianty. (0,2)
219 variety. (0,6) jak vidět? (0,4) čárka? nebo nečárka. nepočítám
220 s existencí variety. ^h protože tam vlastně jenom: vynechaný třeba.
221 (0,4) jak [je vidět že?]
222 P: [uhm. uhm,]
223 (1)
224 T: čár[ka?]
225 P: [hm] (0,3) ee já bych tam psala čárku protože i v infinitivních
226 konstrukcích které jsou uvozeny slovíčky jak kdy proč [[se čárka]]→
227 T: [[ano:]]
228 P: →píše,
229 (1,4)
230 T: a to stejné. jak známo? reakce rodilých mluvčích; to stejné. že?
231 (2,4)
232 P: eee j:[ak známo]:
233 T: [jak známo?]

234 (1,1)
 235 T: reakce rodilých mluvčí je bla bla bla
 236 (2,2)
 237 P: hm, ano. to bych řešila obdobně
 238 (1,2)
 239 T: dobře: (0,3) ^h eee (0,5) odmítnutí pojmu hovorová čeština v roce
 240 devatenáct osmdesát vosum; která zanikla podobně; čárka jako vznikla;
 241 nebo bez čárky ((...))

37:10-38:31

242 T: jasně; jasně; ^h no:? dobře; dobře. a když teda mám ještě v textu nákej
 243 třeba. (0,2) <oddíl čtyři (0,2) kapitola pět> >>ale nemenuje se to
 244 kapitola pět. << (0,4) jenom třeba ee jak máte takový to víceúrovňový
 245 číslování; jedna tečka jedna (0,3) jedna tečka jedna tečka jedna; (0,4)
 246 tak eee takový to slovo jako část; oddíl; kapitola; sekce (0,7) s malým
 247 písmenem asi všechno; že, když se [to jenom prostě vztahuje k tomu]
 248 P: [všechno s malým. ano;]
 249 všechno s malým písmenem; určitě,
 250 (0,2)
 251 T: je:žiš; super; (0,5) no (0,2) tak sme udělali všechno. kromě těch eee
 252 kromě těch eeee typografických; což se musím zeptat teda pana toho, pana
 253 nakla[datele a]→
 254 P: [uhm]
 255 T: →těch (cen.) (0,5) cena nakladatelství je nejprodávanější kniha (0,5)
 256 český bestseller; já nevím ale tak to je jedno; já už si to nějak
 257 dohledávám; já se zkusím [ještě to]
 258 P: [tam vám a]si poradí líp; mně by to teď zabralo
 259 tady docela dost času asi než bych něco [[k tomu dokázala najít;]]
 260 T: [[ne, vůbec. v pořádku. já
 261 vám mockrát strašně mockrát děkuju; strašně ste mi pomohla;→
 262 P: [((pousmání))]
 263 T: →[per]fektní ^h dě[[kuju vám mnohokrát]]→
 264 P: [[nemáte vůbec zač,]]
 265 T: →byla ste to vy určitě v pátek; určitě ste to byla [vy v pátek;]→
 266 P: [((zasmání))]
 267 T: →(v- odpoledne) před třetí [[hodinou; já sem byl]]
 268 P: [[před třetí hodinou pravdě]]podobně (0,4) no
 269 před třetí; před druhou; já sem seděla jen od jedné do dvou tady; (0,7)
 270 ((zasmání))
 271 (1,1)
 272 T: vy ste seděla od tř- d jedné do dvou?
 273 (0,2)
 274 P: ano; ano; [jen krátce.]
 275 T: [no mluvili sme] spolu (0,7) jasně; to sme [[spolu]]]→
 276 P: [((pousmání))]
 277 T: →mluvili, ta certifikovaná jazyková zkouška: pro češ- češtiny pro
 278 cizince a tak dále no ale ^h to si nemůžete pamatovat; ^h já vám mockrát
 279 děkuju; dá[vám šanci]→
 280 P: [((pousmání))]
 281 T: →dalšímu
 282 P: =nemáte zač; ((pousmání))
 283 (0,3)
 284 T: [děkuju; na schledanou;]
 285 P: [mějte se hezky,] na schledanou;

16

ID 13399

40:46

(přepsány vybrané části rozhovoru, celkem 12:37)

00:00-01:34

- 1 P: jazyková poradna ((příjmení)); prosím,
2 (1,1)
3 T: ^h eh dobrý den; ((příjmení)). ^h ee já sem se u vás chtěla poprosit
4 jestli bych vás mohla okrást o kus času. já sem si sep[sala eee pár]→
5 P: [uno můžete;:]
6 T: →dotazů abych nevolala ((zasmá[[ní]) ee]]→
7 P: [(((zasmání)) dobře,]]
8 T: →eh hodněkrát za sebou; ^h tak jesli můžu teda začít říkat; a když tak
9 [vy (byste mi dyc]ky)→
10 P: [ano,]
11 T: →řekla, ((zasmání))
12 (0,2)
13 P: dob[ře,]
14 T: [ee] (takže) zaprvé, (0,3) () vidu, ee stav eh využívání nebo
15 využití otevřených dat; já bych se přikláněla k tomu využívání, ^h
16 P: ^h no ee tam zále[ží vyloženě na na významu]→
17 T: [nebo (v) je to v konkrétním]
18 P: →to- toho; že jo tak je tam ta jednorázovost a ta opakovanost ^h takže
19 pokud jde o to že ta data se využívají nějak ^h dlouhodobě opakovaně tak
20 bych rozhodně ee (0,2) mmm (0,4) ten (0,4) preferovala ten tvar
21 využívání.
22 (1,5)
23 T: dobře. to s- sem si tak myslela, ^h potom ee co se týče ee využívání
24 prvního nebo sedmého pádu, ^h [eee]→
25 P: [uhm,]
26 T: →po slovese ee se sponou, ^h ee otevřená data jsou oficiální pojem,
27 (1,4)
28 T: eeee může být? nebo by [mohlo být i oficiálním pojmem;]
29 P: [nebo oficiálním pojmem. jo] ee oficiální
30 pojem. určitě. eee určitě; v těchletěch přípa[[dech ee]]
31 T: [[oficiální.]] (0,4) uhm
32 P: eehmm bych volila rozhodně eh nějaké eeeh to pojetí; jako stálé ^h tam
33 eh te- ten sed[mý]→
34 T: [uhm]
35 P: →pád naznačuje eh spíš nákou přechodnou vlastnost; eh to bych tady asi
36 nepreferovala;
37 (1)
38 T: jo. dobře; tak to sem si taky [mysle]la,→
39 P: [hm]
40 T: →a: ^h ještě vlastně teď; (pak) sem se ee zmátla eehmm, má být vlastně,
41 je v pořádku to množné číslo; (otevřená) data jsou, ^h oficiální
42 pojem (...)

10:08-12:32

- 43 T: uhm, ^h ee jo, a potom tady sem se chtěla zeptat; jestli je nutné
44 opakovat ee předložka, ^h eh vztah pů- k půdě jako zdroji obživy, ee
45 není tam (0,2) n:utné nic přidávat,
46 (0,4)
47 P: není to nutné; ale můžete. opět ee je to v zásadě na vás. to opakování
48 předlož[ky;]
49 T: [uhm,] jo. (0,5) dobře. [[a potom tady sem se chtěla- uhm, ano,]]
50 P: [[může se stát že v některé větě ee to]]
51 bude že (může) může se stát že v některé větě ^h to opakování eh
52 přispěje k nějaké větší srozumitelnosti aby bylo třeba zřejmé ^h ee
53 k čemu se ta věta nebo k čemu se to slovo vztahuje; když je u ní přímo

54 ta před[ložka.]→
55 T: [uhm]
56 P: →ale to bývá u nějakých komplikovanějších souvětí; myslím že v tom vašem
57 případě by to nem- n- nemuselo [být nut]né,
58 T: [uhm]
59 (1,2)
60 T: dobře. ^h a: potom: ee tady (bych) se chtěla zeptat i na: hv tvar eehm
61 (0,4) toho pocného jména () formu; když tady mám, ^h nula celá
62 pět až jeden milion, (0,6) ee obyvatel; což je takové eehm komplikované
63 že by to mělo být vlastně nula celá pět milionu; a potom jeden mi[lion,]
64 P: [hm.]
65 (1)
66 T: a pokud je to vyjádřené eeh vlastně číslicemi a zatím je rozepsaný (0,2)
67 slovem milion, tak je to ^h takové (0,6) mm
68 P: =jak ještě jednou máte přesně ten ee to [spojení?]
69 T: [j- i] je teda přesně je to
70 i graficky nula celá číslicí nula celá pět až jeden, (0,3) a slovem,
71 milion obyvatel;
72 (1)
73 P: nula celá pět až jeden milion obyvatel; ^h no: eh
74 v tehle[těch pří]padech,→
75 T: [uhm]
76 P: →já bych to řídila podle toho posledního: (0,7) [[ee posledního]]
77 T: [[uhm. takže milion;]]
78 P: →z toho, to znamená jeden milion obyvatel; ano. podle tohohle ^h
79 [>>(no) samozřejmě že byste to mohla]→
80 T: [uhm; jo dobře]
81 P: →udělat<< i tak jak ste říkala, ^h ale: eh že by se tam: vlastně nejprve
82 napsala protože de fakto, ((de facto)) nevím jestli bych mohla říct že se
83 taky jedná o nějaké spřežení vaz- vazeb; jo ono by to tak ^h teoreticky
84 vlastně mohlo být. ^h ee že tam v jednom případě by mělo být eee
85 milionu, a pak ee vlastně jeden milion (0,2) nevím; teď bych se nechtěla
86 pouštět do nějakého teoretizování; ^h
87 T: u[hm, uhm.]
88 P: [ale] myslím si že v běžném textu ee by tam klidně to mohlo zůstat
89 eee (0,3) uuh určené jenom tím posledním; to znamená jeden milion,
90 T: =jo. [tak- uhm,]
91 P: [obyvatel,]
92 (0,2)
93 T: dobře;
94 (1)
95 T: ^h a: potom eště sem se tady chtěla zeptat, ehm ^h ee přídavná jména ve
96 stylu zachovávající, ee m- můžou být použita vlastně v přísudku? jmenném
97 se sponou, ^h tato sídla jsou strukturu zachovávající, mně to teda jako
98 nezní mi to úplně dobře, ale nevím jestli to je vyložene špatně, ^h
99 P: ee jak [že to zně]lo→
100 T: [((zakašláání))]
101 P: →přesně. ta věta,
102 (0,3)
103 T: ^h eh (0,3) tato sídla jsou strukturu zachovávající;
104 (0,6)
105 T: mně se teda chce říct že zachováva[jí strukturu;] ale,
106 P: [hmmm]
107 P: =mně to přijde strašně neobratné; ale opravdu strašně. jako ^h (je)
108 úpl[ně zbytečně krkolomně vyjádřeno;]
109 T: [no, mně mně taky ale vlastně (nevím) jestli to je] jestli to je:
110 jako jestli je to vyložene špatně, nebo: jestli ehm
111 (1,8)
112 P: ((...))

16:56-21:29

113 T: uhm. ^h a eště vlastně z toho trošku ee souvisí s tím i další otázka ^h
114 pokud mám třeba ehmm japonské jméno, nějakého autora, ^h ale samozřejmě
115 ee v originále ho číst nedokážeme takže většinou přebíráme, ee anglickou
116 transrip- trans[kripci]→
117 P: [hm]
118 T: →třeba z nějakých ee anglicky psaných zkra- stránek, ^h a potom pokud
119 člověk (0,3) převezme eh ten ehmm tu anglicky psanou podobu slova tak mi
120 to třeba v českém textu nepřipadá úplně nejvhodnější, ^h ale zase třeba
121 pokud eh o tom autorovi se tolik nepíše tak ehmm jakoby není třeba daná
122 nějaká pevně stanovená česká forma nebo s- český pře[pis,]→
123 P: [hm;]
124 T: → ^h jestli,
125 (0,9)
126 P: ee no; tohleto je trošku pro[blema]tické,
127 T: [to je]
128 P: →<protože:> ^h tady vlastně existují dvě formy transkripce; a to je ta
129 česká; a ta mezinárodní. ^h a: ee[e u nás]→
130 T: [uhm]
131 P: →se dlouho používala pouze ta česká; tudíž je; ať byla mezinárodní
132 jakákoli, tak my sme prostě transkribovali přímo z té angličtiny rovnou
133 do češtiny. ^h tudíž tam nemusely [být žád]né→
134 T: [uhm]
135 P: →(0,5) eehmm pro- problémy se čtením, protože tam byly normální české
136 hlásky typu č nebo j a prostě se to četlo tak jak se to psalo. ^h ee teď
137 eee v poslední do- >>ono ani ne možná v poslední době, delší dobu už<<
138 ^h se používá už i ta mezinárodní, (0,8) eee které se občas mylně říká
139 anglická ale uh spíš by se mělo ří[kat me]zinárodní,→
140 T: [uhm,]
141 P: →^h a ^h tam [[je, výho]]da→
142 T: [[aha dobře;]]
143 P: →v tom, že je mezinárodně srozumitelná; tudíž když se s tím ménem
144 setkáte v dalším textu cizím, tak ho identifikujete že to je to ono, ^h
145 ale zároveň je je nevýhodná v tom že potom vlastně ^h ee nečtete to co
146 píšete; že ta fonetická eee podoba se liší od té grafické. ^h ee (0,4)
147 a: (0,5) eee může se stát; že se dokonce setkáte se dvěma podobami, ^h
148 ne- že někde se setkáte s tou českou a někde s tou mezinárodní. tohle
149 bohužel nemá úplně dobré řešení; ^h jestliže vy říkáte že to nemá
150 nějakou českou ustálenou podobu a že se s tím ne- jako setkáváte spíš
151 v té mezinárodní; ^h tak klidně jako můžete volit tu mezinárodní; ^h
152 [ee]→
153 T: [uhm]
154 P: →jak říkal; ono to je opravdu tak půl na půl, ^h ee některé eeuh výrazy
155 které sou jako už eh v češtině notoricky známé, nebo jména která jsou
156 známá ^h se ee překládají >>nebo teda promiňte<< transkribují normálně
157 do češtiny; a potom sou určité výrazy nebo jiné náz- ((krátké ticho
158 způsobené technickým problémem)) která se k nám dostala buď třeba
159 později; ^h ee (0,8) z nějakých cizích textů; anebo to má nějaký jiný
160 důvod; ^h teď namátkou mě třeba napadá cunami ((tsunami)); ^h cunami
161 se normálně do češtiny dá přepsat s c, ^h čistě eh (0,3) přímou
162 transkripcí, ^h ale přesto se ustálila ta podoba t s, ^h která
163 eee přichází z té ee mezinárodní (transkrijev) transkripce prostě
164 protože to je termín mezinárodní takže ^h ee (0,5) i ti autoři jako
165 odborných textů prostě používají [radě]ji→
166 T: [uhm]
167 P: →tu mezinárodní; ^h takže tady pro vás nemám úplně, přímočarou
168 jednoznačnou radu ^h eee
169 T: uhm,
170 (0,8)
171 P: jako pokud [tam máte mezinárodní]
172 T: [ale ono vlasně potom a]si
173 P: ano,

174 (1,4)
175 T: eh já (s-) se omlouvám že vás přerušuji, právě si myslím že tady zrovna
176 v tom případě bude lepší ta: mezinárodní protože: eh (0,3) hmm potom si
177 člověk snadněji dohledá: ^h hmm
178 dal[ší díla, a: dá se to hm různě protože lidé tře]ba
179 P: [ee jasně no. ono ^h ee i-]
180 (0,2)
181 T: [() v angličtině]→
182 P: [i- ideálně]
183 T: →takže to je takové (jakoby) to
184 dá[vá větší smysl () ty vztahy a]
185 P: [hmm hmm no; ono se ideálně doporu]čuje: ee uvést třeba tu českou
186 transkripci; a v závorce ještě k tomu tu mezinárodní; ee to se
187 doporučuje třeba do [různých]→
188 T: [uhm]
189 P: →novinových článků a tak, ^h ale to vy samozřejmě nemáte tu možnost
190 v tom něco takového eh jako vidět; (0,4) dělat, ^h navíc by [byste]→
191 T: [uhm]
192 P: →si vlastně sama musela nejspíš ^h zjišťovat jaké ta česká transkripce
193 je taky. jestli teda to dobře [chápu.]
194 T: [no to je taky] právě další, ale a[[le]]→
195 P: [[jo]]
196 T: →to je právě no: a to je další problém no, to ((zasmá[ní]))
197 P: [no.] no takže tam
198 potom eště hraje roli ta- tahleta věc; jo že to vy samozřejmě nemůžete
199 udělat sama; protože to nemůžete vědět; ^h jaká ta přesná
200 transkri[pce je]→
201 T: [uhm]
202 P: →takže, ^h i z tohoto toho vyloženě praktického důvodu, ^h ee bych teda
203 tam zachovala tu mezinárodní ^h protože jak říkám, ono je to v zásadě
204 (0,2) oba ty způsoby prostě si tak jako (0,4) konkurují a sami ^h ani
205 odborníci na ty orientální jazyky, ^h eee si tím nejsou vždycky
206 ji[sti;]→
207 T: [aha;]
208 P: →a prostě eh někdo používá to někdo to;
209 (1,4)
210 T: uhm dobře děkuju; ^h a: potom tady ještě sem se chtěla zeptat, ee taky
211 ee se týká, eh formátu v textu, ^h pokud je pod ee obrázkem nebo:
212 fotografií popisek, ^h a: i (0,2) samozřejmě na na konci se ee nebo ne
213 samozřejmě na konci se nepíše tečka, ^h ee v závorce je zdroj, tak ee
214 pod (0,2) to slovo zdroj mi připadá teda je i tam nějaký popisek;
215 v závoj- v závorce zdroj dvojtečka a odkud ee ten obrázek po- pochází,
216 ^h tak mi připadá zbytečné nebo vlastně i tak jako když špatně psát
217 v závorce to slovo zdroj s velkým zet; protože tam vlastně nic tomu
218 nepředchází,
219 P: ((...))

33:09–34:16

220 T: jo. dobře; ^h a: ee potom sem se eště chtěla zepta:t, ^h eh (0,3) mmmmm
221 pokud jde o ee opakování, ehm (0,2) spojky; v: v podřa- eem v podřadných
222 větách, ^h eh to znamená ehmm napříkla:d, (1,5) (teď) sem to ztratila,
223 (0,6) ^h jo tady, řeší; zda byl výzkum veden v souladu s cíli; a přinesl
224 nové poznatky, tak to: zda se nemusí opakovat znova před tím zda přinesl
225 P: =^h eh [může nemusí.]
226 T: [protože] mě to
227 (0,5)
228 P: je to stejné [vlastně; nebo;]→
229 T: [může nemusí.]
230 P: →podobné ja[[ko s tou předlož]]kou.
231 T: [[uhm. jo.]]
232 (1,4)

233 T: uhm dobře. ^h a: potom se se eště chtěla zeptat na jednu věc kterou si:
 234 která mně připadá: ee špatně; ale nedokážu (si) vlasně vysvětlit jesli
 235 opravdu to je špatně, ^h ee že data byla hv eh získávaná ve zkoumaném
 236 prostoru, po dobu šesnáci hodin, od sedmi do třiadvaceti hodin.
 237 [^h a mně]→
 238 P: [uhm,]
 239 T: →nějak eehm naskakuje po tom po té šesnáci hodině že by tam měla být
 240 čárka, ale, asi tam není nutné; nebo nemusí to být vlasně
 241 P: ((...))

37:47-40:46

242 T: aha jo. tak to sem: jo. tak to sem to je jasné ^h a: potom eště
 243 poslední, chtěla sem se zeptat, hledala sem ve slovníku:, ee vlasně ve
 244 vaší příručce ^h eee filozofický a filozofie; a vlasně vůbec mi to ne-
 245 ee nevyhodilo žádný: eehm (0,6)
 246 vý[sledek s:- se s,]
 247 P: [myslíte v internetové jazykové příruč]ce.
 248 (1,3)
 249 T: ano ano. [eh vlasně ani v těch,]
 250 P: [ee no ano. pro]tože, hmm no; ono my tam totiž máme eee
 251 v těchletěch ee v tomletom typu slov, typu; jako filozofie, ^h nebo
 252 fyzika, ^h eh tak tam máme: je[nom]→
 253 T: [uhm,]
 254 P: →tu základní neutrální podobu. a ta (0,2) eh podoba se s; ona není
 255 chybná, (0,8) ale, ^h [ee]e→
 256 T: [uhm]
 257 P: →vlasně je tam eh schovaná v odkazech. že když si pak kliknete na ten
 258 odkaz který tam je; ^h pravo- n- ee na ten výklad o pravopisu a
 259 výslovnosti slov přejatých se s. ^h tak se do- tam
 260 (0,4)
 261 T: [jo.]
 262 P: [v tom] výkladu jako dozvíte že existuje i varianta se s. my ji tam
 263 nedáváme proto, ^h eh že ji nechceme příliš jako (0,4) chceme ji
 264 upozadit. takhle. jo; protože to je [přece jenom vari]anta→
 265 T: [uhm uhm]
 266 P: →archaická a aby lidé nenabyli dojmu, ^h že to je podoba která je
 267 vlasně rovnocenná s tou podobou se z, ^h (ptže) je opravdu hodnocená
 268 jako hmm jako už zastaralá; knižní;
 269 (1,4)
 270 T: uhm, ^h eh pokud si jí někdo teda napíše do svého textu tak mu ji člověk
 271 vlasně jako nemůže, ehm
 272 (0,4)
 273 P: hv no [nemůže. může?]→
 274 T: [když (to tam) jako chybou]
 275 P: →ale tam záleží na tom; ee tam záleží na (0,2) jak bych to řekla. (0,5)
 276 ee vyznění toho textu. jsou lidé, kteří jaksí eee zatvrzele trvají na
 277 tom; že budou psát filosofie, ^h a filosofi[cký,]→
 278 T: [uhm]
 279 P: →^h protože tam chtějí zdůraznit že: jako: ee teď se omlouvám za svou
 280 jedovatost; ale chtějí zdůraznit svou [znalost]→
 281 T: [((pousmání))]
 282 P: →toho že tam je to s- řecké sofija. ((sofía)) ^h ee (0,2) [[ale]]
 283 T: [[uhm]]
 284 (0,9)
 285 P: ee (0,2) to: jaksí pravopis neslouží k tomu abychom demonstrovali svou
 286 vzdělanost v jazycích; (0,2) prostě to je: jako věc ^h skutečně ^h ee
 287 z mého pohledu je prostě varianta zastaralá je to totéž jako: ^h ee
 288 kdybych prostě psala ajsthetika ((aestetika)) místo estetika ^h protože
 289 pro[stě]→
 290 T: [uhm]
 291 P: →máte ten původní řecký pravopis jo, ^h eehmm (0,6) v těchletěch

292 případech ^h (0,3) ale samozřejmě že pokud ten člověk to tam bude chtít
 293 mít. ^h tak ono to zpra- eh špatně není. jo, ta (0,2) podoba je
 294 spisov[ná, jenom je prostě]→
 295 T: [uhm uhm]
 296 P: →knižní ^h ee (0,6) a zastaralá; ^h takže ee jestli to opravíte: ^h to
 297 je vyloženě otázka jako (0,2) vyznění toho textu. >>kdyby to bylo
 298 někde<< v novinách, ^h ale kdy- pokud je to nějaký odborný text, ^h tam
 299 bych důrazně trvala na tom že ten text má být neutrální, pravopisně nebo
 300 jazykově jakkoli ale neutrální, [^h]→
 301 T: [uhm,]
 302 P: →to znamená že bych tam ^h se bránila jakýmkoli archaickým, ale nebo
 303 naopak třeba i hovorovým nebo nějakým nespisovným výrazům; ^h pokud je
 304 to nějaký text typu esej, prostě kde si můžete dovolit jako více
 305 umělečtější jako subjektivnější ^h eem (0,6) jasně, tak tam ať to klidně
 306 zůstane. ^h takže záleží oprav[du na]→
 307 T: [uhm]
 308 P: →eee na typu textu, >>a pak samozřejmě<< taky na zatvrzelosti toho
 309 autora no. někdo prostě na tom bude trvat;
 310 T: =uhm, ((s pousmáním)) jo ((pousmáním)) dobře. ^h tak jo tak já vám
 311 mockrát děkuju; [sem si zase spoustu věcí ujas]nila,→
 312 P: [uhm, nemáte zač.]
 313 T: →((zasmání)) děkuju moc, na [[schledanou,]]
 314 P: [[>> nemáte]] zač. na schledanou.<<

17

ID 12674

00:00-00:35

1 P: jazyková poradna; ((příjmení)); dobrý den
2 (1,1)
3 T: dobrý den; ((jméno)) ((příjmení)); břeclav. mám na vás jednu prosbu. ^h
4 eh hledám titulek na: takovou drobnou publikaci; a vychází mně že by tam
5 mohlo být <menu? (0,4) co voní uzením.>
6 (1,2)
7 T: a chci [se zeptat,]
8 P: [uzeným]
9 (0,5)
10 T: jes-
11 P: =uhm;
12 (0,9)
13 T: uh ne. ne uzeným? ale uzením; tím [proce]sem;
14 P: [aha:;]
15 (0,2)
16 P: aha:;
17 (0,6)
18 T: jo?
19 (0,5)
20 T: me[nu co]→
21 P: uhm,
22 T: →voní uzením.
23 (0,8)
24 T: ale chci se zeptat, jestli za tím menu, před tím co musí být čárka.
25 (2)
26 P: no hV takto. je to: (0,2) prostě (0,8) vedlejší věta. připojená; takže
27 by tam čárka být (0,4) měla.
28 (0,8)
29 P: teď je otázka jestli by tam ještě nemělo být namísto spíš které. ((...))

18

ID 15457

00:00-00:39

1 P: jazyková poradna; ((příjmení)) dobrý den,
2 (0,7)
3 T: dobrý den paní ((příjmení P)); ^h já sem ((příjmení T)), ^h a mám na vás
4 tento dotaz. ^h ee ee-e památník lidice vydává knihu, ^h píší v tiráži;
5 publikace vznikla za podpory ministerstva kultury, ^h bez č r nebo české
6 republiky. ^h já jsem pře- přesvědčena ^h že to musí být, ^h ee emmmmm
7 uvedeno ^h ministerstva kultury č r nebo české republiky. ^h oni mi
8 oponují, ^h prosím vás ee řekněte jak to má být správně;
9 (0,9)
10 P: ((...))

19

ID 14591

00:00-00:14

1 T: ((odkašlání))

2 (0,6)

3 P: jazyková poradna; ((příjmení)); dobrý den

4 (1,6)

5 T: ((příjmení)) u telefonu, ee dobré ještě dopoledne; já bych se chtěla

6 zeptat prosím vás jestli je slovo petarda (0,3) spisovným slovem.

7 (2)

8 P: ((...))

07:07-07:47

9 P: ((...)) ono vlastně leckdy to stylové hodnocení je opravdu velmi ošemetné.

10 ^h protože to určitě sama víte že v mnoha případech se člověk jako, ^h

11 eh takovým tím jesi je to opravdu už za tou hranicí spisovnosti nebo

12 není jesi je to akceptovatelné to je opravdu velmi ^h ee velmi ošemetné

13 a někdy ty přiřazení těch stylových příznaků je opravdu nadlidský úkon;

14 ^h jako: takže: m:ožná že to bylo v nějaké takovéto spojitosti. ale tak

15 petardu sme naštěstí [dohledaly tak je to v pohodě.]

16 T: [(jé; to je pravda.) ((pousmání)) ∪dob]ře.

17 (0,8)

18 T: () každopádně za to vám určitě moc děkuju a přeju vám pěkný víkend

19 pokud ho bude[te mít volný]

20 P: [vám také,] ((pousmání)) ^h jo:, [[snad ano.]]

21 T: [[na schledanou;]]

22 P: na schedanou,

23 (0,3)

24 T: (tak hurá.) (0,3) na schedanou,

20

ID 29393

00:00-00:13

- 1 P: prosím,
- 2 (1,2)
- 3 T: ^h haló? jazyková poradna?
- 4 (0,7)
- 5 P: ano dobrý den,
- 6 (1,2)
- 7 T: eh ((příjmení)) brno. ^h mám jeden dotaz ((...))

21

ID 15573

00:14-00:43

1 T: ((...)) prosim vás pěkně takhle. ^h eeee nejde mi o ňákou jako poradu jako
2 já se celý život učil češtinu a podobně; ^h a jen takovou připomínku
3 jesli můžete pro ůto něco udělat; no ^h snad jo zavolat do rozhlasu
4 nebo podobně ^h samozřejmě jim tam můžu jako řadový posluchač zavolat
5 taky; ^h ale prosim vás pěkně <tohle to.> ^h eeeehmm (v ji-) (0,2)
6 prakticky už jako neexistuje množné číslo, ^h takle ^h ruský potápěči.
7 místo ruští. ((...))

22

ID 15514

00:04-00:29

1 T: ^h eee dobrej ((přijmení)) mám takovou prosbičku; (0,4) mně de o
2 synonyma. ^h zda (0,4) eee eee ee zda rus babykov, (0,9) je ee
3 synonymum; jsem lajk ((laik)) >>tak (možno) že blbě mluvím;<< rus
4 babykov, a na druhé straně ruský sportovec olympijského výběru. (0,2)
5 jestli je toto jestli je synonymum. já jako lajk říkám, že je
6 to nesmysl. (0,2) povídejte mi. (0,2) řekněte mi to.

23

ID 13576

00:05-01:12

- 1 T: dobrý den (0,3) ((příjmení P)) ((jméno T)) ((příjmení T)) hezky vás
2 [zdravím]→
3 P: [dobrý den]
4 T: →() (móckrát) potřebuju vás tuze moc. [Λhh]→
5 P: [uhm,]
6 T: →eh pro[[sim vás.]]→
7 P: [[tak povídejte?]]
8 T: →a- (0,4) ať ať nebo. Λh čárka před nebo jesli je v tomto případě. zdá
9 se mi to trošičku Λh jiný Λh než sem zvyklý. Λh takže, (0,2) cituju;
10 (1,6) Λh rovněž čas potřebný na vyplnění, (0,2) dotazníku bývá schodný,
11 čárka, ať už se ptáme respondentů, Λh čárka, jak často Λh prožili
12 například zlost v minulém týdnu; eh nebo, (0,2) v minulém roce, pomlčka;
13 na obě otázky Λh odpoví dotázaný zhruba stejně,
14 (1,3)
15 T: rychle.
16 P: eš[tě]→
17 T: [jo,]
18 P: → jednu mi to přečtete, ta věta je nějaká [[div]]ná.→
19 T: [[ano]]
20 P: →eště jednou mi to přečtete pro[sim vás]
21 T: [prá]vě, právě. Λh rovněž čas
22 potřebný na vyplnění dotazníku bývá schodný, Λh ee ať už se ptáme
23 respondentů, jak často prožili například zlost v minulém týdnu, Λh nebo
24 v minulém roce, na obě otázky odpoví dotázaný zhruba stejně rychle
25 (1,2)
26 P: ((...))

03:44-05:21

- 27 P: já to tady mám zaznamenáno dobře, Λh ale já eh to zkonzultuju s eh eště
28 s kolegyní jestli eh má z toho stejný dojem. >>protože ta věta skutečně
29 se mi zdá že není syntakticky v pořádku jo?<< vydržte chvíličku.
30 (0,5)
31 T: no, já taky.
32 (66)
33 P: haló?
34 (1,2)
35 T: ano [ano;]
36 P: [eh no] tak já jsem ještě to pro jistotu teda konzultovala
37 s kolegyní; a ta mi skutečně potvrdila že t: to není jenom ůmůj dojem
38 že ta Λh věta je skutečně syntakticky není v pořádku; protože to nebo;
39 které tam je, se nevztahuje k tomu ať, ono se vztahuje k tomu Λh
40 v minulém týdnu nebo v minulém roce. ((...))

24

ID 14125

00:05-00:28

1 T: ee ((příjmení)) dobrý de:n, ^h já bych měla takovej dotaz. (0,3) já eee
2 budu psát takový jakoby poděkování; krátký výstižný; tak jenom bych to
3 s vámi chtěla zkonzultovat aby ^h <abych: se něk> neztrapnila tím,
4 ((pou[smá]ní))
5 P: [hm?]
6 (0,8)
7 T: eee paní se jmenuje klaudia; takže oslovení milá klaudie, (0,2) na konci
8 s e může být?
9 (0,3)
10 P: ((...))

25

ID 13072

00:04-01:35

1 T: dobrý den; prosim vás; eee k vám mohu volat dyž mám třeba nějaký dotaz z
2 (0,3) s češtinou? volám [dobře ne]bo→
3 P: [ano,]
4 T: →špatně?
5 (1,5)
6 P: voláte dobře,
7 T: =výborně; a můžu (vědět jenom jestli) stojí něco: (0,4) extra: cena za
8 minutu? (0,3) eště?
9 (1,1)
10 T: ([])]
11 P: [žá]dný ^h příplatek nemáte, kolik provoláme, tolik provoláme.]
12 (0,2) no ^h já nevím jak [[dlouhý budete mít dotaz.]]
13 T: [[eh mně de jenom o to jest]]li nemáte (něčí)
14 sazebník; třeba devade[sát korun za minutu; tak to myslím]
15 P: [>>ne ne ne ne ne ne ne ne ne] ne.<< je to
16 běžný [[hovor.]]
17 T: [[je to běž]]ná pevná linka.
18 (0,2)
19 P: ano
20 T: =dobrý, dobrý; ^h tak eee první dotaz; sl- slovo data. používaná třeba
21 používané v mobilech; máte data třeba internet ^h jo? máte třeba dvacet
22 megabajtů dat
23 P: =uhm,
24 T: =a to slovo data, množné číslo jsou ty nebo ta.
25 (1,2)
26 P: ta data. je to rod stře[dní,]
27 T: [(ta;)]
28 (0,5)
29 P: tudíž ta města ta data;
30 (2,3)
31 T: a jednotné číslo: e[eeh]
32 P: [je to] datum.
33 (2)
34 T: ^h no to právě bych (0,4) ^h (a tedy) my nemyslíme slovo data jako
35 termíny jako: třeba zítra datum zítřejší datum ale data
36 [jako internetová data;]
37 P: [tady tohleto jméno] ee v tom významu o který vám jde, tak je to
38 jméno, které se používá jenom v množném čísle, ^h ale je
39 to[ho od půvo]du→
40 T: [ano:??]
41 P: →rodu středního stejně jako máte; to album; ta alba, (0,3) to gymnázium;
42 ta gymnázia; (0,5) takže data je rod [střední.]
43 T: [super.]
44 (1,4)
45 T: vy ste úplně geniální; (to ste mi teď) to mi spadl kámen ze srdce.
46 (prže) my pomáháme komunikačně lidem na kól centru. ((call centru)) ^h
47 super. první věc. a druhá věc, (...)

00:04-00:28

- 1 T: eh dobrý den; ((jméno)) ((příjmení)) ee já mám na vás <takových> pár
2 proseb, jesli bych mohl poprosit vo nějakou radu k: dizertační práci;
3 kterou teď píšu, (0,5) a jedná se hlavně o čárky. (0,5) eh měla byste na
4 mě takový tři minutky?
5 (1,5)
6 P: měla, určitě
7 (0,9)
8 T: perfektní. ^h tak já bych možná začal tou větou, o který si nejsem
9 jistej jak to s tou čárkou je. ^h [ee]→
10 P: [uhm,]
11 T: →mám tady větu, ((...))

09:45-09:56

- 12 T: ((...)) radši sem zavolal abych abych měl i já jistotu abych
13 [věděl i do příš]tě;→
14 P: [samozřejmě;]
15 T: →((zasmání))
16 P: =samozřej[mě; urči]tě
17 T: [ste moc hodná;]
18 (0,3)
19 T: tak jo; [[děkuju moc a hezký víkend. mějte se hezky]]→
20 P: [[není zač; na schledanou, i vám přeju.]]
21 T: →na sch-
22 (0,4)
23 T: dě[kuju na scheda]nou,
24 P: [na schledanou,]

27

ID 13671

00:07-00:15

- 1 T: ^h dobrý den, ((příjmení)) dobrý den já mám k vám prosbu z hlediska
- 2 stylistického; můžu?
- 3 (0,3)
- 4 P: ano; ano povídejte
- 5 T: ^h eh-e napsala sem napsala sem odborný článek, ((...))

28

ID 10167

00:06-01:09

- 1 T: ((...)) já jsem se chtěla zeptat; jaký je správný pátý pád křestního jména
2 jan. (0,5) jestli je to jene nebo jane.
3 (1,8)
4 P: já mám pocit že tam bude nějaké kolísání; ale: eee-uhm (0,7) obojí; ano.
5 jane [i jene.]
6 T: [já jsem to zkoušela] hle-
7 (0,6)
8 P: n[o:,]
9 T: [j]o. ^h a je to nějak jako že jene je třeba zastaralý výraz,
10 (0,7)
11 P: já si mys[lím že]→
12 T: [nebo ne.]
13 P: →bych eh [[že bych se k tomu hmm že bych]]→
14 T: [[nebo je prostě oboje možný;]]
15 P: →ho neviděla ani jako zastaralý spíš de o to že: že [tře]ba→
16 T: [uhm]
17 P: →některý janové jsou zvyklí spíš: spíš používat: to jane; ^h a někteř-
18 někte[rým]→
19 T: [uhm]
20 P: →se opravdu i v současnosti: jako i mladým, ^h mladým janům se velmi
21 často říká v pátém pádě jene. (0,6) takže to je spíš otázka [ta]kové→
22 T: [jo;]
23 P: →nějaké zvyklosti to- nositele toho jmé[[na nebo jeho okolí,]]
24 T: [[jo já prá]]vě vy-
25 [vyplňuju]→
26 P: [hmm,]
27 T: →nějakou databázi jako oslovování a [eh]
28 P: [hm]m,
29 T: právě to je jakoby různě nakombinovaný; a nevím jak to ^h ee takže není
30 žádná správnější verze; prostě [obojí je platný a]
31 P: [ne ne ne jsou to ee jsou obě dvě:] jsou
32 to v podstatě bráno jako rovnocenné varianty ((...))

29

ID 15399

00:16-00:32

- 1 T:(...) ee slovo velín, ee od slova velet, mě by zajmalo, jakou má
- 2 etymologii. mně se to nikde nepodařilo najít, respektive ^h etymologii
- 3 ee kdy se v českym jazyce vobjevilo. jesi tušíte.
- 4 P: ^h ee no eh zkusím se podívat ((...))

30

ID 15589

00:06-01:01

- 1 T: ((...)) ^h mám takový specifický požadavek. ^h eh j- já sem eh mimo jiná
2 svá povolání sem spisovatel i dramatik, teď nově, ^h a zaregistroval
3 jsem si svoji novou hru, (0,3) u dilie, a zároveň sem požádal patentový
4 úřad o ochranu názvu své hry, abych mohl provozovat asi šestadvacet
5 ešopů, ((e-shopů)) ^h a patentový úřad mi napsal vyjádření že (0,3)
6 název mé hry je vulgární, ^h a že odporuje jakýmsi dobrým mravům. (0,4)
7 ^h a nedoložil to žádným jazykovým posudkem. já sem tady sesmolil
8 takovou žádost, (0,5) komu bych ji měl směřovat, ^h aby mi napsal
9 posudek, jestli název mé hry je nebo není vulgární;
10 (0,8)
11 P: eee no to je trošku problematické s vu- s vulgarismy je to vůbec
12 problematické protože vlastně ono neexistuje [tuje žád]ný→
13 T: [()]
14 P: →(0,2) oficiální seznam vulgarismů. eh sice existuje třeba: eee třeba ee
15 [slovník nespí-]
16 P: [můžu tu vás zasta]vit.

07:17-07:39

- 17 P: ((...)) protože: ten slovník je zaměřen opravdu na tu nespisovnou slovní
18 zásobu;
19 (1,8)
20 T: uhm, (0,5) dobře (0,5) tak ste laskavá já se poradím prvně s právníkem
21 P: =poradte se. ano;
22 T: =jo?
23 (1,3)
24 P: [na schledanou,]
25 T: [mějte se pěkně,] a pak se případně obrátím na vás; jo?
26 [[na schledanou,]]
27 P: [[jistě ji]]stě; to máte právo. ano, na schledanou
28 (1,3)
29 T: dobře, děkuju; na schledanou

31

ID 14829

00:12-00:45

1 T: ((...))^h prosim vás chtěla jsem se zeptat; ee mám tady příklad věty. ^h→
2 P: [uhm.]
3 T: →[budu] diktovat; jo, pro vozidla tohoto typu jsou nejvíce rizikovými,
4 ^h přesuny po polních cestách. jo? ^h a já nevím, eh kdy se užívá
5 rizikové a kdy rizikovými; ^h nevím, jesli se to (dová-) hmm mám jako
6 vyložit tím; že vlastně v tom ten sedmý pád, ^h ee není stylově
7 neutrální, ^h a→
8 P: [hmm.]
9 T: →[že mám teda] zvolit první pád, protože (tole bylo neutrálnější).
10 (0,5)
11 P: hmm.
12 (1)
13 P: e[hmm]
14 T: [je to tak?]
15 (3)
16 P: já si k tomu zkusím otevřít příslušný <výklad> ((...))

32

ID 15449

00:14-01:08

1 T: ((...)) jak se skloňuje správně (1,2) jak se skloňuje, (0,5) jedno
2 podstatný méno (0,8) který prostě ^h nevím ne- nedovedu za- (0,6)
3 přiřadit ^h k žádnému (0,3) vzoru; ^h jedná se o podstatné jméno, ^h
4 trauma, středního rodu. (0,8) druhý pád je (0,8) trau- traumata
5 traumatu, že jo?
6 (0,7)
7 P: ano?
8 (1,6)
9 T: a jak (ty) další, (0,6) jak se s- ((odkašlání)) pardon, sem nemocnej
10 (0,5)
11 P: je trau[ma bez]
12 T: [a jak] se skloňují,
13 (0,7)
14 P: bez trauma[tu]→
15 T: [bez]
16 P: →k trauma[[tu]]
17 T: [[bez]]
18 (0,5)
19 P: (je) vidím trauma, (0,3) a o traumatu s traumatem;
20 (1,3)
21 T: () (0,4) no ^h a eště mi řekněte podle jakýho vzoru to je. (0,9)
22 trauma. já si my si vzpomí- já si vzpomínám, co sme se učili ^h vzory ^h
23 pro skloňování ((...))

00:17-01:09

- 1 T: ((...))já bych se chtěla zeptat ee když je v inzerátu napsáno ^h
 2 specialista a chceme tam dát ee i genderovou vyváženost a dáme
 3 specialistku, ^h bude to specialis závorka t ka anebo specialista
 4 lomeno ka.
 5 P: ^h ani jedno ani druhé.
 6 (1,1)
 7 P: mělo by tam být specialista (0,5) a lomítka specialistka. (0,6) tady
 8 bohužel to není tak jednoduché jako když máte třeba ^h učitel učitelka,
 9 tak tam stačí opravdu uči[te]l→
 10 T: [hm]
 11 P: →lomítka ka. ^h nebo do závorky [[ka.]]→
 12 T: [[ja]]sně.
 13 P: →^h ale jakmile tady ^h ehm (0,6) eeeee (0,3) ((mlasknutí)) (0,2) je
 14 u toho slova specialista koncové a, ^h které se musí odstranit, (0,4) a
 15 vy tam nemůžete mít ee jako (0,6) kdyby se [vyho-]→
 16 T: [hm,] jasně;
 17 P: →vynechala a pak dala tka, ^h tak to je je nesmyslné. takže (0,6) je
 18 nu[tné o- zopakovat;]
 19 T: [jasně, dycky jakoby:] ee přesně podle toho jak se dělí slovo. (0,3)
 20 po slabikách.
 21 (1,7)
 22 P: ne jak se dělí slovo po slabikách. ((...))

00:05-01:47

- 1 T: ((...)) já bych se chtěla vás zeptat ee na jednu věc na slovesa ^h ve:
 2 třetí osobě množného čísla, ^h mně se ueeh mně to nelíbí ale vím že teda
 3 asi nejsem v právu. ^h že to bylo před časem povolený. tady čtu třeba ee
 4 na idnes ^h (0,7)→
- 5 P: [uhm]
- 6 T: →[nad]pis hokejisté odvrací ostudu a otáčí duel; ^h mně se to tak
 7 příšerně nelíbí. to nemohlo zůstat ten u-eh ee ten tvar širší odvracejí;
 8 otáčejí, ^h vždyť si stačí dá- ee říct jenom imperativ, ^h a je to. je
 9 pomůcka; proč ^h kvůli nevzdělančům byly takovýdle o- odporný tvary
 10 připuštěný.
 11 (1,6)
- 12 P: ^h ee ano, uhm ta otázka ^h vaše nebo komentář se rozkládá na několik
 13 částí, ^h ee na konci jste (0,4) správně podotkla že eh ty tvary byly
 14 připuštěny, ^h ale neznamená to, že by ^h ty delší byly opuštěny.
 15 (0,3)
- 16 T: hm,
- 17 P: ty zů[stávají jako vari]anta,→
- 18 T: [já vim no,]
- 19 P: →tudíž je můžete→
- 20 T: [[ano, ale]]
- 21 P: →[[^h po]]užívat, bez rozpaků a stále je to dobře. ^h→
- 22 T: [ano, ano; j- já]
- 23 P: →[eee takže ten pohyb nebyl tak markan]tní že by jedna ^h
 24 varianta vytlačila variantu druhou, naopak se rozšířila možnost, ^h ee
 25 vyjádření, a ^h ee ta změna se s:kutečně odehrála, v devadesátých
 26 letech, eh (v) v devadesátých letech pravidla nějak reagovala na to že
 27 ^h ee se ty kratší tvary ^h ee uchycují stále stále více, i ve spisovném
 28 vyjadřování v novinách a tak [^h]→
- 29 T: [hm]
- 30 P: →dále a
 31 (0,9)
- 32 P: a byly připuštěny. [>>takže]→
- 33 T: [ale]
- 34 P: →už je to otázka začátku devadesátých let. není to<< ^h
 35 [není to nic ee tak nového,]
- 36 T: [no; no; je to pravda; ale teď co] (jso-)
 37 (0,7)
- 38 P: ano?
- 39 T: co jsou ty serv- servery, tak ((...))

35

ID 13764

00:08-01:42

1 T: ((...)) já jsem se chtěla, ^h poradit s vámi já tady mám takovou formulaci
2 která se mi moc nezdá. ^h jestli byste mi mohl poradit. máme tady;
3 autoevaluace,
4 P: uhm,
5 T: u službu?
6 (1,2)
7 P: uhm,
8 T: =vykonávající hlídky.
9 (0,9)
10 P: uhm,
11 (0,3)
12 T: jenomže když tam dám autoevaluace služby koho čeho; vykonávající hlídky
13 tak to není služba:; která vykonává hlídku ^h ale je to vlastně ta
14 hlídka, ^h která vykonává službu, (jo,) a voni to tady takhle píšou ale
15 já [si mys]lim,→
16 P: [uhm;]
17 T: →že to není správně.
18 (0,2)
19 P: tak. ee já si napíšu tu větu:, <auto-eva-luace:,> ^h
20 (0,4)
21 T: u službu,
22 (0,4)
23 P: [uhm,]
24 T: [vyko]návající hlídky.
25 (5,3)
26 P: uhm,
27 (1,2)
28 P: tak. ((mlasknutí)) hV tak. ee takže autoevaluace u. (1,2) ^h eh takže
29 >>kdyby tam bylo<< u služby, ^h tak je to tedy; autoevaluace služby,
30 (0,8) <vykonávající hlídky;> to zní, ^h () autoevaluace u službu, hm.
31 ^h to by bylo spíše tam je divný slovosled to by bylo tedy ^h to by
32 vlastně znamenalo <autoevaluace u vykonávající (0,4) u hlídky
33 vykonávající službu;>
34 (1,6)
35 T: ^h ano. vono by to mělo bejt autoevaluace u hlídky vykonávající službu.
36 já si to tak[hle]→
37 P: [hm]
38 T: →myslim. [[jo,]]
39 P: [[hm]] hm n[o]
40 T: [a]le jako jestli to takhle vůbec můžu můžem
41 nechat, ((...))

36

ID 11833

00:08-00:40

1 T: ((...)) a chtěla jsem se zeptat jestli je možné napsat ^h andělé posílají
2 požehnání <do kaž-dého dne do každého> jednoho okamžiku.
3 (2,4)
4 P: eee já bych eh vy se ptáte na interpunkci?
5 (1,7)
6 P: co vás zajímá [v té] větě;
7 T: [(jesi)]
8 (1)
9 P: [kaž- andělé]
10 T: [no jesli se vů]bec takhle dá (splodit).
11 (0,6)
12 P: eh hmm tak bude to zřejmě nějaký text ee religiózní ne, nebo: nějaký
13 spiri[tuální]→
14 T: [uhm. uhm,]
15 P: →takže mně to přijde v: v takovém ^h v takovém typu textu přijatelné
16 ((...))

37

ID 13083

00:10-01:11

1 T: ((...)) takový výraz jako schořet. jako o hoření;
2 P: =uhm,
3 T: =tam to chá se má vyslovovat, anebo je tam normálně há; doopravdy;
4 vý[slo- ve výslovnosti;]
5 P: [eeee zále]ží na tom z jaké oblasti (0,5) ehm mluvčí
6 pochází. (0,5) če[[ši budou říkat]]→
7 T: [[no to je uh]]
8 P: →scho[řet]→
9 T: [ano.]
10 P: →(0,3) ee mora[[vané]]→
11 T: [[ano;]]
12 P: →a slezané zhořet.
13 (1)
14 P: [a obě]
15 T: [to je přesně] tak.
16 P: a obě ty[[to podoby jsou přijatel-]]→
17 T: [[obě je obě je správně jo?]]
18 P: →ano
19 (1,1)
20 P: [stejně tak na stejně tak na schledanou]→
21 T: [takže oni můžou v televizi oni si můžou]
22 P: →a na zhledanou.
23 (1)
24 T: ano; ano; takže v televizi si můžou mluvit nářečím, ti pražáčci, a my to
25 máme tady konzumovat na moravě;
26 (1,4)
27 P: ((rozhořčeně)) dyť to není [nářečí probůh.]
28 T: [() to to to je]
29 (1,6)
30 T: no to je nářečí. tady je psané há; (0,6) a oni si v nářečí říkají chá.
31 (0,5)
32 P: prosím pěkně
33 (0,4)
34 T: [ne?]
35 P: [nemáte absolutně pravdu, tady dochází ke→
36 T: [[ne?]]
37 P: →[[znělo]]stní ^h ee ke znělo- ee [eeh k a]similaci→
38 T: [aha aha]
39 P: →znělosti ((...))

38

ID 14209

00:10-00:25

1 T: ((...)) velikost mostu a tunelu si vyžadá velké množství a eh stavebních
2 dělníků (0,3) <cizích státních příslušností;> můžu to takhle napsa:t;
3 voni tady měli cizích stavebních dělníků a to je divný,
4 (1,1)

05:46-06:09

1 T: aha. (0,9) no:, je to zajímavý; no a já sem třeba ^h eště (0,5) já sem
 2 starej člověk já sem chodil (0,4) taky do německý školy eště (0,6) za
 3 protektorátu a tam taky (0,4) byly některá podsta- byla některá
 4 podstatná jména, ^h eee rodu mužského i středního, že jo, ^h v němčině
 5 taky, ((...))

06:14-08:04

6 T: ((...)) no já vám děkuju za [za váš]
 7 P: [není zač,]
 8 (0,8)
 9 T: podrobný výklad, děkuju a ^h
 10 P: ne[ní zač]
 11 T: [eště bych] chtěl teda: upozornit na jednu (0,5) věc která se mi tedy
 12 nelíbí že ^h do na:šeho jazyka (0,4) krásného vnika hodně tvarů, ^h
 13 pronikají tady ty různé anglicismy, [^h ž]e→
 14 P: [hmm,]
 15 T: →jo, (0,4) (že z tohle toho) (0,6) prostě to se mi nelíbí, ^h (že je
 16 to) tak například autdorový ((outdoorový)) šaty nebo autdorové
 17 ((outdoorové)) [^h vyba]vení,→
 18 P: [hm, hm]
 19 T: →jo, (0,4) to je takový to, nebo autfit ((outfit)) což je jako zase ^h
 20 ee vlasně šaty taky, ^h voni sem prostě lidi (0,5) rádi užívají ty ^h
 21 vzory, nebo teda slova užívají ta slova, ^h která jako sou cizího původu
 22 [a]→
 23 P: [hm]
 24 T: →^h to se mi nelíbí. měli bysme mít vš- všichni aby víte co bych (0,3)
 25 byl, co bych uvítal, (0,3) kdybyste vobčas dělali nějaký pořady, ^h eh
 26 v tom v rozhlase a (eště to i) i v televizi, (0,5) jo, kde by bylo možno
 27 ^h jako prostě poučit se vo některých ^h problematických věcech, ^h
 28 českého jazyka, že, (0,4) a: případně i teda jako ^h eh nabádat (0,3)
 29 české občany k tomu, ^h aby si vážili českého jazyka, ^h a aby (0,4)
 30 zbytečně neužívali ^h eh cizí slova přijatá jako (0,3) z jiných jazyků.
 31 ^h to byste mohli udělat (0,3) v zájmu jako ^h řek bych (0,5) kultury
 32 české[ho ja]zyka.→
 33 P: [hm]
 34 T: →jináč vám děkuju→
 35 P: =[není zač]
 36 T: →[že ste se mi] věnovala,→
 37 P: =vůbec [[není zač]]
 38 T: →[[bylo to ve]]lice poučné a kvalifikované;→
 39 P: ((pousmání)) [∪dobře.∪]
 40 T: →[jo, dě]kuju a [[na slyšenou. na schanou.]]
 41 P: [[já také děkuju. na schleda]]nou,

02:42-04:23

- 1 P: ((...)) ale to zároveň ee jako trošku chápu; protože ono možná to kruliš
 2 ((Kruliš)) je takové poměrně neobvyklé zakončení že člověk spíš čeká že
 3 to bude krulich ((Krulich)), ^h a (0,2) pak by řekl krulich-; no
 4 [to (0,3) to vám neprojde.((smích))]
 5 T: [ne: () já sem to] psala (0,3) já sem to psala
 6 v rychlosti a ve stresu
 7 P: =jas[[ně.]]
 8 T: [[tak]] najednou, a právě sme si s kolegyní [začal]y→
 9 P: [hmm]
 10 T: →dohadovat že pátým pád už ne, ^h a já sem si trvala na svym že to je
 11 nesmysl že určitě a[[no, ^h a o]]na
 12 P: [[hmm; hmm,]]→
 13 T: →že to slyšela; a to: a a pak najednou [frk ho; a už tam]
 14 P: [no: to se sta]ne; když se
 15 pozornost odvede jinam no:; ale tak
 16 (0,3)
 17 T: [[hm]]mm
 18 P: [[tak]]
 19 (0,7)
 20 P: tak příště [to bude lepší;]→
 21 T: [(achich;) no]
 22 P: →((pousmání))
 23 (0,9)
 24 T: ((zasmání)) kdy ∪příště? já se obávám, že už to lepší nebude,∪
 25 ((zasmání))
 26 P: jo já mys[[lim že eště nás čekají eh]]→
 27 T: [[∪u mě určitě ne;∪ ((zasmání))]]
 28 P: →dobré zítřky. ∪doufám aspoň∪
 29 T: ∪myslíte? ((pousmání)) dob[ře,((se smíchem)) a vy něco zo]bete→
 30 P: [musíme se něčim utěšovat]
 31 T: →teda dyž se zeptám? ((zasmání)) ^h ne, nic, to byl; [[ta]]kovej→
 32 P: [[hm;]]
 33 T: →jenom jako [humor no,∪ já teda jedu na ∪čo]koládu→
 34 P: [no:; jasně, jistě;∪]
 35 T: →no;∪ ((zasmání))
 36 P: =jo? ∪to je vý[[borná zá]]minka.→
 37 T: [[∪tak jo,∪]]
 38 P: →((smích)) dob[ře.∪]
 39 T: [no] samozřejmě protože někdo: se vrhne na alkohol ^h→
 40 P: [[no: tak]]
 41 T: →[[někdo prá]]vě na náký prášky: [a a tak sem]→
 42 P: [jistě]
 43 T: →řikala tak to se mám ráda; tak já tu [[čokoládu;]]
 44 P: [[no; ano]]
 45 (0,4)
 46 P: [to je dobrá volba;]
 47 T: [to je ()](co jako) pomáhá. že [[jo,]]
 48 P: [[urči]]tě. určitě. (0,2)
 49 [to vám ∪schvaluju;∪]
 50 T: [sice musím o]bnovovat šatník, ale ((za[smání))]→
 51 P: [((pousmání))]
 52 T: →(0,3) to je ((se smíchem)) ∪jedno (0,5) ^h člověk má alespoň obalené
 53 nervy;∪ (0,4) tak jo; ste velice laskavá, ^h moc děkuju za
 54 in[[formaci a přeju krásný svá]]tky
 55 P: [[vůbec ne- nemáte vůbec zač]]
 56 P: vám také hezké [svátky.]
 57 T: [tak jo;] děkuju. (0,2) měj[[te se,]]

58 P:
59 T: na schedanou,

[[na scheda]]nou,

41

ID 14909

04:24-05:17

1 T: ((...)) ^h co je to láska za pocit, vidím tě poprvé, a přitom vim a tak
2 dál. (0,3) tak tam to ňák tak nevadí; to co je to láska za pocit; ^h no
3 tak dobře; tak j[á]→
4 P: [a]no,
5 T: →() (zdržuju,) a (1)∪ ^h s- sem ráda za va- za va- za vaše
6 vysvětlení
7 P: =ano,
8 T: promiňte, že sem vás eeh připravila [[o tolik času;]]
9 P: [[ne:, ne]] (0,4) ne:, my sme
10 tady od toho
11 (1,3)
12 T: no, tak děkuju; ^h já totiž (^h) já sem původní; původně učitelka, a
13 manžel byl češtinář.
14 P: =uhm,
15 T: =a mně už tahne de- na devadesá[tku;]→
16 P: [(jō?)]
17 T: →^h a když slyším: (0,6) v:ětšinou v televizi nebo v rádiu ^h takový
18 nějaký ^h vyjadřování kerý kerý se mně nelíbí tak eee na to takhle
19 reaguju.
20 P: ((pousmání))
21 T: ^h tak eště jednou se omlouvám,
22 P: =∪(no to) nemáte za co,∪
23 (0,8)
24 P: mějte se hez[[ky, na]]→
25 T: [[dobře;]]
26 P: →schledanou,
27 T: vy taky. (0,5) na shledanou.

42

ID 13822

12:42-13:03

- 1 T: ano; ano; (0,4) tak je to tak nějak jak jsem si myslela že to je ta věta
2 celá tak jako prazvláštní; ^h dobře tedy. takže já sem ráda že ste mi
3 to takhle ^h eh potvrdil a tu s tou valnou hromadou tady něco provedu a
4 (0,3) přepíšu ji na malou; (0,4) na [ma]lou→
5 P: [uhm]
6 T: →valnou hromádku ((zasmání)) ůtak jo; ^h děkuju mockrát ((...))

43

ID 14362

13:35-13:47

- 1 P: ne. (0,3) pochybení tady není.
- 2 (1)
- 3 T: hm: tam je jenom latinské asi no ^h tak já už vás nebudu zdržovat déle,
- 4 tak děkuji, na shledanou;
- 5 P: =nemáte vůbec za co. na shledanou;