

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav českého jazyka a teorie komunikace

Filologie – český jazyk

Autoreferát disertační práce

Mgr. Klára Dvořáková

Telefonáty s jazykovou poradnou: analýza průběhu rozhovorů

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

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

2024

Slovo na úvod

Přestože jazyková poradna Ústavu pro jazyk český AV ČR (JP) poskytuje již téměř osmdesát let telefonické konzultace, interakční stránka jazykového poradenství zůstávala dlouhodobě opomíjena. Odborné články s jazykověporadenskou tematikou se totiž soustředily zejména na obsah dotazů (viz např. Polívková, 1972; Svobodová, 1988; Uhlířová, 1999; Smejkalová; 2020). Až v posledních letech bylo publikováno několik příspěvků zabývajících se jazykověporadenskými rozhovory, jejich pozornost však byla převážně omezena na vybrané aspekty interakcí (Dvořáková, 2020a; Kopecký, 2022; Beneš, 2022). Cílem disertační práce je proto poskytnout ucelený popis průběhu jazykověporadenských telefonátů, a přispět tak k hlubšímu poznání specifického komunikačního žánru jazykového poradenství. 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 JP i tazatelů. V šesté, diskusní kapitole jsou pak shrnuta nejdůležitější zjištění a jsou zde popsány hranice představených analýz.

Podoby jazykového poradenství v minulosti a současnosti

Počátky JP sahají do roku 1916, kdy byl založen jazykovědný časopis *Naše řeč* (s podtitulem *Listy pro vzdělávání a tříbení jazyka českého*), jenž již od prvního čísla, které vyšlo v roce 1917, poskytoval čtenářům odpovědi na jejich jazykové dotazy. Neutuchající zájem veřejnosti o vyjádření odborníků k různorodé jazykové problematice byl jedním z podnětů, které vedly k založení JP (s oficiálním názvem *Jazyková poradna Společnosti pro slovanský jazykozpyt a Naší řeči*) v roce 1936. Její chod zajišťovaly osobnosti, které působily v *Naší řeči* a/nebo v *Kanceláři Slovníku jazyka českého*. (Uhlířová, 2006; Dvořáčková, 2011) V roce 1946 byla Kancelář Slovníku jazyka českého transformována v *Ústav pro jazyk český* (ÚJČ), jenž převzal i záštitu nad JP. Od té doby odpovídala JP nejen na dotazy položené písemně, ale začala též poskytovat telefonické konzultace (Pravdová, 2015). V roce 1998 byla JP připojena k internetu a díky tomu mohli tazatelé začít pokládat své dotazy e-mailem. Množství dotazů

položených elektronicky však nakonec mnohonásobně přesáhlo kapacitu JP, a proto musela být tato forma jazykového poradenství roku 2011 ukončena. (Pravdová, 2015)

V současnosti zajišťuje provoz JP oddělení jazykové kultury ÚJČ. JP zodpovídá dotazy formou telefonických konzultací nebo v podobě placených písemných expertíz. Mezi tazateli JP je výrazně oblíbenější telefonické jazykové poradenství (např. v roce 2023 zodpověděla JP 5158 telefonických dotazů, kdežto vypracovala pouhých 25 písemných odpovědí). Vybrané dotazy a odpovědi jsou pravidelně publikovány v časopisu Naše řeč a na webových stránkách ústavu (ujc.cas.cz) v rubrice nazvané Zajímavé dotazy. 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 400¹ dotazů položených JP.

Telefonické jazykové poradenství

Telefonické jazykové poradenství se řadí do sféry institucionální komunikace, kterou lze vymezit na základě rozdělení institucionalizovaných sociálních rolí zástupce instituce a jejího klienta (Homoláč, Mrázková, 2016). Klient se na instituci obrací s určitým požadavkem, zástupce instituce se tímto požadavkem zabývá (Marková, Müllerová, Hoffmannová, 1999). Tazatel kontaktuje JP za účelem položení jazykového dotazu, úkolem pracovníka JP je jeho dotaz zodpovědět (typicky doporučit vhodné řešení představeného jazykového problému).

V rozhovoru mezi pracovníkem JP a tazatelem je zřejmá asymetrie, a to především na úrovni pravomocí, kompetencí a znalostí (viz např. Marková, Müllerová, Hoffmannová, 1999; Hoffmannová, Müllerová, 2000; Hirschová, 2013; Homoláč, Mrázková, 2016). Pracovník JP je profesionál, odborník, disponuje znalostmi, které tazateli jakožto laikovi chybí. 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 nadřazen tazateli (viz Hirschová, 2013). Pracovník JP může svému závazku dostát díky tzv. dlouhodobé připravenosti, založené na odborné přípravě a dlouhodobém zvyšování vědomostní i komunikační kompetence (viz Kaderka, 2016). Oproti tazateli je však aspoň na počátku telefonátu v jisté nevýhodě – tazatel totiž volá do JP připraven, neboť identifikoval konkrétní jazykový problém, případně též učinil nějaký průzkum, promyslel možná řešení apod. (Dvořáková, 2020a). Pracovník JP se musí s jazykovým problémem teprve seznámit.

Vzhledem k institucionalitě jazykověporadenských konzultací je lze dále charakterizovat jako oficiální, formální a veřejné (viz Hirschová, 2006). Sice je možné označit

¹ Údaj platný k datu 15. 2. 2024. Do databáze jsou a nadále budou přidávány další odpovědi.

tyto rozhovory z perspektivy tazatelů do jisté míry též jako soukromé, neboť v nich volající mohou řešit své osobní jazykové problémy (viz Müllerová, 2011; Homoláč, Mrázková, 2016), komunikace pracovníka JP je však svou povahou vždy veřejná, neboť pracovník JP vystupuje jako zástupce instituce, nikoliv jako soukromá osoba.

Telefonické jazykové poradenství lze zařadit nejen do sféry institucionální komunikace, ale taktéž do sféry komunikace odborné, jejímž cílem je předat odborný obsah (viz Kaderka, 2016). 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“ (Kaderka, 2016, s. 182), a komunikací prakticky odbornou, jejímž cílem „není rozšiřovat odborné vědomosti adresátů, ale podávat odborné informace v rámci prakticky zaměřené interakce“ (ibid.) – to platí zejména pro prakticky zaměřené konzultace jazykových problémů, na něž tazatelé narážejí při produkci svých textů.

Jazykověporadenské interakce stejně jako jiné institucionální interakce „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). Díky těmto rysům lze telefonické jazykové poradenství zařadit mezi komunikační žánry (viz např. Günthnerová, Knoblauch 1995; Günthnerová, Luckmann, 2002; Luckmann, 2009; Kaderka, Havlík, 2010; Kaderka, 2013a; Auer, 2014). Ty jsou definovány např. 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).

Vnitřní rovina komunikačního žánru zahrnuje mj. prozodické jevy, lexikální, gramatické a stylistické prostředky, jazykové variety, výstavbové a obsahové prvky a celkové zaměření interakce (Kaderka, Havlík, 2010). V komunikaci pracovníka JP s tazatelem se jako nejnápadnější jeví volba jazykové variety, lexikálních prostředků a obsahových prvků. Typické je užívání spisovné variety češtiny 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 se setkáváme 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 šířeji 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 (sociální identity) účastníků rozhovoru, ritualizované komunikační výměny, např. pozdravy, poděkování a odpovědi na ně, a v podstatě všechny další 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 předkládané disertační práce.

Institucionální rozhovory z perspektivy konverzační analýzy

Jako základ pro výzkum jazykověporadenských interakcí byla zvolena (etnometodologická) konverzační analýza (KA). Dále představené rozborů jazykověporadenských telefonátů využívají její poznatky a metodologii, ovšem s ohledem na cíl výzkumu záměrně překračují hranice KA.²

KA 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). Její pozornost se dlouhodobě soustřeďuje zaprvé na běžné, každodenní rozhovory, zadruhé na rozhovory institucionální. Institucionalita rozhovorů se přitom zakládá na identitách komunikantů, přesněji řečeno jejich sociálních rolích (např. lékař a pacient, učitel a žák), a dále na orientaci komunikantů na činnost, kterou provozuje určitá instituce a z níž vyplývají aktivity, které může zástupce instituce provádět a které od něj mohou její

² 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). Ke vztahu KA a členské kategorizační analýzy srov. např. Nekvapil (2017a) a Hester, Eglin (1997).

klienti požadovat. (Podrobněji viz např. Drew, Heritage, 1992; Arminen, 2005; Lesterová, O'Reillyová, 2019).

Cílem konverzačněanalytických rozborů je ukázat, jak se zmíněné orientace komunikantů na jejich sociální role a na činnost instituce projevují v interakcích a jak se v důsledku toho institucionální rozhovory odlišují od rozhovorů každodenních. Institucionální rozhovory totiž vykazují systematické variace a restriktce aktivit, akcí a forem (Drew, Heritage, 1992; ten Have, 2001; Arminen, 2005; ten Have, 2007; Lesterová, O'Reillyová, 2019). Tyto variace a omezení se mohou promítat do pěti hlavních rovin 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.” V disertaci se proto věnuji jevům ze všech těchto rovin.

Materiál a jeho reprezentace

Jako materiál pro analýzy v mé disertaci sloužily jednak nahrávky autentických telefonátů mezi pracovníky JP a tazateli, jednak přepisy (částí) těchto audiozáznamů. Pro účely svého výzkumu jsem vybrala 63 audiozáznamů, pořízených v období od února 2017 do února 2018. Při jejich výběru jsem uplatnila své zkušenosti z JP,³ a tak se do něj dostaly nahrávky zachycující jak běžné, opakující se jevy, tak více či méně výrazné odchylky od očekávaného průběhu rozhovorů. Avšak vzhledem k tomu, že mé analýzy nečerpají jen z úseků, pro něž byly nahrávky do souboru dat zařazeny, lze považovat výběr dat za částečně nahodilý.

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. 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 na většině z 63 nahrávek promlouvají různí volající. Ti se navíc odlišují mírou znalostí o češtině a vztahem k ní, JP totiž 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. 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

³ Za dobu své jedenáctileté praxe v JP jsem jednak vedla více než 1500 poradenských telefonických rozhovorů, během nichž jsem zodpověděla více než 3300 dotazů, jednak jsem naposlouchala další stovky rozhovorů svých kolegů při tvorbě Databáze jazykových dotazů. Proto si tróufám tvrdit, že jsem s jazykověporadenskými rozhovory důkladně obeznána.

minut), v nichž se volající obrací na JP s větším množstvím dotazů, navíc nezřídka nesnadných pro zodpovězení.

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.

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. Kompletně bylo přepsáno 14 nahrávek a dále dílčí části dvou nadstandardně dlouhých nahrávek (konkrétně úvod rozhovoru, vybrané dotazy, odpovědi a reakce na ně, závěr rozhovoru). Z dalších 27 nahrávek pak byly taktéž podrobně transkribovány vybrané části (např. pouze úvod rozhovoru). Data byla anonymizována.

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
(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

Ukázka transkriptu a analýzy interakce

Př. 61 (tr. 10)

- 24 T: ((...)) ^h pak tu je; ^h pak tu mám eště;
 25 ^h eeehmm 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.

Tazatelka pokládá další dotaz v řadě, a proto nejprve signalizuje přechod k němu: *^h pak tu je; ^h pak tu mám eště;* (24). Následují hezitate a krátká pauza (25), během nichž mluvčí pravděpodobně hledá problematický úsek textu. Po jeho nalezení ho předčítá, prezentuje tedy **konkrétní případ**: *ve své tvorbě kombinovali různorodé hudební ^h žánry například; rep ((rap)) techno; (0,2) pank, ((punk)) (0,2) ^h a dokonce i (0,9) ().* (25–27) a následně pokládá **konkrétní dotaz**: *ješš před tím; (0,2) a dokonce (0,2) čárka by měla být nebo ne.* (27–28). Na její repliku okamžitě navazuje replika pracovníce JP. Ta v první části repliky poskytuje to, co budu dále nazývat jako **řešení**: *ano měla* (29). Toto řešení dále opírá o **argument**, když uvádí, jaký významový poměr je signalizován spojovacím výrazem *a dokonce: je to tam stupňovací.* (29).

Tučně vyznačené výrazy představují tzv. **strukturní jednotky**. Tento termín jsem v disertaci zavedla, abych mohla podrobněji kategorizovat části replik, v nichž produktoři provádějí určité akce. Strukturní jednotky lze slučovat do skupin, například do kategorie **strukturních jednotek reflektujících práci se zdroji**, která se uplatňuje v odpovědích pracovníků JP, patří následující strukturní jednotky: **popis činnosti**, **komentář ke zdroji**, **předjímaný výsledek** (hledání) a **výsledek** (hledání či konzultace s kolegy). Následující výklad představuje zejména přehled strukturních jednotek, které se opakovaně vyskytují v promluvách pracovníků JP a tazatelů.

Průběh jazykověporadenských interakcí

Jazykověporadenské interakce lze rozdělit do tří základních fází:

1. Úvod rozhovoru – tato část interakce začíná přijetím hovoru pracovníkem JP a předchází položení jazykového dotazu tazatelem.
2. Řešení jazykového problému – v této části interakce komunikanti spolupracují na (vy)řešení jazykového problému tazatele. Pokud se tazatel obrací na JP s větším množstvím jazykových problémů, může se tato fáze opakovat.
3. Závěr rozhovoru – tato část interakce následuje po tazatelově reakci na odpověď pracovníka JP (na poslední dotaz) a trvá až po úplné ukončení hovoru („položení sluchátka“).

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 chvíli 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*). 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 jednají 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*

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. Komunikanti přisuzují volajícímu členskou kategorii tazatele – pokud volající položí dotaz, svou příslušnost k dané kategorii potvrzuje. Z položení dotazu zároveň vyplývá předpoklad, že osoba, s níž volající hovoří a která se ohlásila mj. uvedením názvu JP, může tento dotaz zodpovědět. 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.

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, je zřejmě 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. roztríděním 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.

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).

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 pokládané 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) $\wedge h$ a: ee de mi o to.; (0,6) že $h \vee$ někdy někde je anotace napsaná $\wedge h$ formou vět, $\wedge h$ 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 $\wedge h$ 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 není 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; $\wedge h$ zároveň si však v té samé době korejci začali uvědomovat.*; tr. 10, ř. 4–5). V analyzovaném souboru dat tvořily součást čtvrtiny dotazů.

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 pracovnice 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 zvratnou variantu v konkrétní formulaci, pracovnice JP s ní souhlasí: *určitě; určitě; ano; (0,2) ano;*; tr. 10, ř. 14–15), či naopak vyslovit nesouhlas (např. na dotaz ohledně možnosti užití spojení *být v názoru* v úředním styku reagovala pracovnice JP: *ne.; ne ne*; tr. 2, ř. 13). Souhlasné reakce přitom převažují nad těmi nesouhlasnými pětkrát. 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 mohou 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 se 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 monitorovat zrakem 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 přímení*; 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. 21). 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 pracovnice JP v reakci na dotaz ohledně přechýlené podoby slova *dřevorubec* argumentuje pro řešení *dřevorubkyně* slovotvornou 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 pracovnice 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 pracovnice 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 je jejich odpověď limitována, a to buď jejím podmíněním (jak to činí pracovnice 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. 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.

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 uhhh; 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 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 (např.: *^h voni nám totiž choděj dopisy který ^h na kerý mi kolegyně vodepisuje na ministerstva třeba a tam (tudletu) formulaci používaj; a mně připadla nějaká divná, tak sme se vo tom dohadovali, ^h a protože máme rádi (takovoule) sme takoví puristi ((se smíchem)) trošku ((smích)) tak sem říkal; být (0,3) ((smích)) takže být v názoru, přece v názoru bejt, to je takový divný; ta formulace*.; tr. 2, ř. 27–29, 31–33, 35–36) 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). Pakliže volající získá odpověď na všechny své dotazy, může přikročit k ukončování rozhovoru.

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). Další strukturní jednotkou z této kategorie je poděkování. To 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 pracovník 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 eeh 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.

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 směřování 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 tohoto shrnutí 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. 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).

Diskuse – limity kategorizace strukturních jednotek

Cílem disertační 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. Proto zde zmíním alespoň tři 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 lze zmínit identifikaci dalšího jazykového problému (pokud pracovník JP odhalí jazykový problém, jehož si tazatel nepovšiml, může ho na to upozornit, např. když se tazatelka ptala na doplnění výrazu *zaměstnanci* do formulace *k návrhu na stanovení výše platu pověřenému řízením příspěvkové organizace*, pracovnice JP ji upozornila: *eště tam je pověřenému eště tam je chybné pověřenému ^h to to vypadá že se to vztahuje k tomu návrhu; (0,8) k čemu a návrh přece nemůže být pověřen řízením instituce;*; tr. 12, ř. 40–41, 43–44). Výjimečně se též objevil explicitní nesouhlas tazatele s odpovědí (když pracovnice JP odmítla tvrzení, že výslovnost [schořet] je nářeční, reagoval tazatel: *to to to je (1,6) no to je nářečí;*; tr. 37, ř. 28–30). Do třetice lze uvést hodnocení konzultace, které jsem zaznamenala v závěru rozhovoru (např.: *bylo to velice poučné a kvalifikované;*; tr. 39, ř. 33).

V rámci limitů analýzy je také třeba připustit, že v některých interakcích může být zařazení části repliky do některé kategorie nebo k druhu strukturních jednotek problematické. Někdy lze část repliky přiřadit k vícero druhů strukturních jednotek. Například když tazatelka vymezuje téma 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;* (tr. 8, ř. 116), skládá se tato strukturní jednotka ze dvou jiných strukturních jednotek, konkrétně odmítnutí autorství (*ee pisatel tady napsal čárku,*) a návrhu (konkurenčního) řešení (*já bych ji tam nedávala*).

Jindy může být obtížné vůbec zařadit část promluvy do kategorizace strukturních jednotek. Lze to doložit na případu, kdy pracovnice JP v souvislosti s doporučením psát před výčtem jmen sólistů dvojtečku poskytla tazateli **širší komentář** k dané problematice, když do své odpovědi vložila řešení dalšího potenciálního jazykového problému: *zvlášť 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 (*ale: ee zároveň a předpokládám, že jich tam asi máte víc že; těch sólistů;*; tr. 3, ř. 64–65, 67), 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.

Další problém představují neostré hranice promluv. Komunikanti totiž mohou své promluvy postupně rozšiřovat, reagovat v nich na příspěvky komunikačního partnera apod. (viz např. repliky tazatele zachycené v tr. 15, ř. 90–97: *komunikačnėsituacní, (1,3) to je: zase se spojovníkem asi? (0,8) komunikační a situační protože (není důvod,) (0,9) není žádná komunikační si- nebo je vlastně komunikační situace*).

Slovo na závěr

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.

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.

Přehled odborné činnosti

Akademická činnost

Zaměstnání

2012–dosud členka oddělení jazykové kultury ÚJČ AV ČR

Grantové projekty

2023–2024 TELMER – Tell me how to say it right! (Evropská komise – Program Erasmus+), členka řešitelského týmu

2020–dosud LINDAT/CLARIAH-CZ – Digitální výzkumná infrastruktura pro jazykové technologie, umění a humanitní vědy (MŠMT ČR), členka řešitelského týmu

2019–2022 Webový pravopisný, gramatický a typografický korektor pro český jazyk (TA ČR), členka řešitelského týmu

2017–2019 Zpřístupnění dotazů jazykové poradny v lingvisticky strukturované databázi (MK ČR), členka řešitelského týmu

2015–2016 Rozšíření a anotace korpusu banátské češtiny BANÁT (vnitřní grant FF UK), členka řešitelského týmu

2013–2015 LINDAT-CLARIN – Centrum jazykové výzkumné infrastruktury v České republice (MŠMT ČR), členka řešitelského týmu

Další odborná činnost

2021–dosud revizorka didaktických testů z českého jazyka připravovaných Centrem pro zjišťování výsledků vzdělávání (Cermat)

2016 členka organizačního týmu konference *100 let Naší řeči* (9.–11. ledna 2017)

Publikační činnost

Monografie

DVOŘÁKOVÁ, K. (2017): *Ty jo, to seš dobrá! Jak se skládají komplimenty v češtině*. Praha: Academia.

Příspěvky v kolektivních monografiích

MŽOURKOVÁ, H., BENEŠ, M. (eds.) (v tisku): *Kdo se zeptá, ten se dozví. (Více než 250 odpovědí jazykové poradny)*. Praha: NLN. [36 příspěvků]

- PRAVDOVÁ, M., SVOBODOVÁ, I. (eds.) (v tisku): *Akademická příručka českého jazyka*. 3. vydání. Praha: Academia. [spoluautorství 4 kapitol]
- DVOŘÁKOVÁ, K. (2022): Občas se něco změní přece jenom. Jazyková změna. In: DUFEK, O. a kol.: *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživatelích*. Praha: NLN, s. 57–68.
- DVOŘÁKOVÁ, K., DUFEK, O. (2022): Úvod. In: DUFEK, O. a kol.: *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživatelích*. Praha: NLN, 2022, s. 7–25.
- DVOŘÁKOVÁ, K. (2020): „Bylo by lepší to celé přestylizovat...“ Příspěvek ke stylistické problematice v jazykové poradně. In: JÍLKOVÁ, L., MRÁZKOVÁ, K., ŮZÖRENCIK, H. (eds.): *Jak je důležité míti styl. Pocta Janě Hoffmannové*. Praha: NLN, s. 430–442.
- KOMRSKOVÁ, Z., VYSKOČILOVÁ, K., DVOŘÁKOVÁ, K. (2017): Školství v českých vesnicích v rumunském Banátu. In: STLUKA, M., ŠKRABAL, M. (eds.): *Lifka a czban*. Praha: NLN, s. 72–81.

Časopisecké studie

- DVOŘÁKOVÁ, K. (2024): „Tady mám takovou větu – a já nevím, jestli je prostě správně napsaná česky“: Příspěvek k problematice pokládání dotazů jazykové poradně. *Naše řeč*, 107(1), s. 21–47.
- MŽOURKOVÁ, H., DVOŘÁKOVÁ, K. (2023): „Většina z nás používá prosté Dobrý den“: Výzkum postojů ke kontaktním formulím v současné české korespondenci. *Slovo a slovesnost*, 84(4), s. 273–302.
- HLAVÁČKOVÁ, D., ŽIŽKOVÁ, H., DVOŘÁKOVÁ, K., PRAVDOVÁ, M. (2022): Developing Online Czech Proofreader Tool: Achievements, Limitations and Pitfalls. *Bohemistyka*, 22(1), s. 122–134.
- DVOŘÁKOVÁ, K., MARTINKOVIČOVÁ, B. (2019): Oslovování: Co zajímá tazatele jazykové poradny. *Linguistica Brunensia*, 67(1), s. 49–57.
- DVOŘÁKOVÁ, K. (2015): Jak se píše wifi. *Naše řeč*, 98(4), s. 220–223.

Recenze a zprávy

- DVOŘÁKOVÁ, K. (2023): Slovenčina na každý deň. *Jazykovědné aktuality*, 60(1–2), s. 28–32.
- DVOŘÁKOVÁ, K. (2022): Zpráva o zapojení Ústavu pro jazyk český do projektu Pozvěte si vědce do výuky. *Naše řeč*, 105(2), s. 95–97.

DVOŘÁKOVÁ, K. (2020): O setkávání gramatiky s pragmalingvistikou. *Naše řeč*, 103(5), s. 450–455.

DVOŘÁKOVÁ, K. (2020): Zpráva o činnosti jazykové poradny v době nouzového stavu. *Naše řeč*, 103(4), s. 381–384.

DVOŘÁKOVÁ, K. (2015): O společenské konverzaci adolescentů. *Naše řeč*, 98(1), s. 44–47.

Příspěvky do konferenčních sborníků

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. (2023 / přijato k otištění): „Já mám jeden takový rychlodotaz.“ Jak začínají telefonické rozhovory s jazykovou poradnou? In: PATRÁŠ, V. (ed.): *Symetria a asymetria v jazykovej komunikácii. Zborník príspevkov z 11. medzinárodnej vedeckej konferencie o komunikácii konanej 16. – 17. 9. 2021 v Banskej Bystrici*. Banská Bystrica: Belianum, vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

DVOŘÁKOVÁ, K. (2018): Komplimenty v češtině. In: ODALOŠ, P. (ed.): *Zborník materiálov z 9. medzinárodnej vedeckej konferencie o komunikácii Synchronne a diachronne kontexty jazykovej komunikácie*. Banská Bystrica: Belianum, s. 115–124.

Popularizační publikace (výběr)

DVOŘÁKOVÁ, K. (2022): Jak to jen říct. *Vogue*, 10(45), s. 116–119.

PRAVDOVÁ, M. (ed.) (2016): *Čeština nově od A do Ž*. Praha: Academia a Lidové noviny.
[6 příspěvků]

2021–2022 16 příspěvků do rubriky Úvahy o jazyce časopisu *Týdeník Rozhlas*

2013–2016 22 jazykových sloupků publikovaných v *Literárních novinách* a na *literarky.cz*

Přednášky (výběr)

Odpovědi v jazykové poradně: na hranici mezi objektivitou a subjektivitou. *XXXI. kolokvium mladých jazykovedcov* (Danišovce 1. 12. 2022).

Language problem presentation in the Language Consulting Centre. *3rd International Conference on Sociolinguistics: Diversities, New Media and Language Management* (Praha 24.–26. 8. 2022).

- Nazráv čas na změnu... Nebo snad nazrav? Příspěvek o tvorbě přechodníků minulých od sloves s kmenovým -á-. *23. mezinárodní setkání mladých lingvistů* (Olomouc 16.–17. 5. 2022).
- Někdy to prostě nevyjde. Jak se vyrovnat s odmítnutím odborného článku. *42. studentský workshop Žďárek* (Kutná Hora 4.–5. 11. 2022).
- Kdo se moc ptá, moc se dozví. *Pozvěte si vědce do výuky* (online, jaro 2021; přednáška byla proslovena devětkrát).
- „Já mám jeden takový rychlodotaz.“ Jak začínají telefonické rozhovory s jazykovou poradnou? *11. mezinárodní vědecká konference o komunikácii: Symetria a asymetria v jazykovej komunikácii* (Banská Bystrica / online 16.–17. 9. 2021).
- „Občas se něco změní přece jenom...“ Jazyková změna z pohledu tazatelů jazykové poradny. Přednáška pro *Jazykovědné sdružení* (Olomouc 21. 10. 2021).
- O stylistické problematice v jazykové poradně. *40. studentský workshop Žďárek* (Kostelec nad Černými lesy 1. 11. 2019).
- Jak se skládají komplimenty v češtině. Přednáška pro *Český národní korpus* (Praha 30. 10. 2018).
- Osmdesát let s jazykovou poradnou. *Týden vědy a techniky* (Soběslav 7. 11. 2016).