

Telefonáty s jazykovou poradnou: analýza průběhu rozhovorů

Klára Dvořáková

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