

Posudek oponenta disertační práce Mgr. Kláry Dvořákové

Telefonáty s jazykovou poradnou: analýza průběhu rozhovorů

předkládané v roce 2024

Ústav českého jazyka a teorie komunikace

I. Tématem disertační práce je rozbor telefonických dialogů, které se pravidelně (každý pracovní den v určitých hodinách) a dlouhodobě uskutečňují v jazykové poradně oddělení jazykové kultury Ústavu pro jazyk český AV ČR a jejichž standardní účastníky (mluvčí) tvoří dvojice tazatel (zpravidla laik), který klade dotaz týkající se jazykového problému, a jazykovědec, který tazateli na jeho dotaz odpovídá – radí mu, doporučuje řešení. Jde o první zpracování telefonických dialogů z akademického poradenského prostředí provedené na základě rozsáhlého jazykového materiálu a zároveň o první využití metody tzv. konverzační analýzy v této specifické odborné komunikační oblasti. Přestože jazykové poradny existují v mnoha zemích (a v různých institucích) a jejich konkrétní pracovní náplň, orientace a cíle jsou rozmanité, není mi známa žádná práce či projekt, který by se takovouto analýzou a s využitím dané metody zabýval. Téma předložené disertace je v tomto ohledu jedinečné – a hodné následování.

II. Konverzační analýza jako teoretický přístup umožnil disertantce pojmenovat, klasifikovat a zhodnotit strukturu telefonátů, v prvé řadě z hlediska rolí obou interaktantů a z hlediska jednotlivých fází jejich komunikace, ale i z řady obecnějších komunikačních hledisek. Přestože se o aktivitách jazykové poradny u nás mnohokrát v minulosti i v současné době psalo a píše v odborné literatuře (nejnověji v knize O. Dufka, K. Dvořákové et al. z roku 2022: *Jazyková poradna, dobrý den. O češtině a jejích uživatelích*) i při různých příležitostech popularizačních a přestože telefonáty k poradenským „službám“ vždy neodmyslitelně náležely, zůstávaly – jako takové – dodnes víceméně stranou detailnější analytické pozornosti lingvistické, resp. sociolingvistické. Předložená disertace analýzou telefonátů obraz jazykového poradenství významně obohacuje, a to jak po stránce metodologické, tak empirické. Analyzovaný soubor empirických dat je reprezentativní.

III. Jazykověpodarenský telefonát disertantka definovala a popsala jako specifický komunikační žánr ve sféře oficiální institucionální komunikace. Pro splnění tohoto cíle bylo důležité to, že se při analýze – poprvé – mohla opřít o přepis autentických nahrávek poradenských telefonátů. Šlo o 63 audiozáznamů vybraných z materiálu několikaletého kolektivního projektu oddělení jazykové kultury, jehož se disertantka účastnila, a to záznamů promluv různých mluvčích a rozdílné délky trvání; disertantka zvolila období od února 2017 do února 2018. To, co považuji pro celkové pozitivní hodnocení disertace za zásadní, je nejen sama volba nosné metody, jíž je konverzační analýza, ale rovněž konkrétní způsoby jejího užití a rozpracování na daný případ. Disertantka přistoupila ke své práci velice důkladně připravena, prostudovala velké množství dostupné literatury (seznam literatury, v němž jsou uvedeny práce z let 1972–2022, má sto dvacet položek, od autorů zahraničních i domácích) a aktivně ji aplikovala na podporu vlastní argumentace (viz četné citace v textu jednotlivých kapitol), v některých případech ale i kriticky, nacházejíc důvody pro svůj odlišný názor. Jinými slovy – a to je podstatné – její přístup ke konverzační analýze není kompilační, nýbrž tvůrčí, samostatný. S nadhledem dokázala vybudovat dobře hierarchizovaný systém pojmů a

termínů, vždy pečlivě definovaných, jasně formulovaných a zdůvodněných, bohatě doložených ukázkami interakcí, a v celé práci s ním pracovat. Jen tak mohla dospět k přesvědčivým novým poznatkům a závěrům strukturně lingvistickým a sociolingvistickým. Významně se do nich promítla rovněž disertantčina jedenáctiletá osobní zkušenost z působení v jazykové poradně (zmiňuje se o tom na s. 24).

Základním, střečovým pojmem je pojem strukturní jednotka. To je jistě pojem (a termín) šťastně zvolený – bylo by možno se ptát, co disertantku inspirovalo právě k jeho volbě, popř. zda uvažovala o alternativních koncepčních rozhodnutích. – V jednotlivých kapitolách práce pak jsou strukturní jednotky kategorizovány a analyzovány. Jsou jich desítky a všechny odrážejí jednotlivé aspekty či momenty průběhu interakcí, které reprezentují „typický vzorec průběhu a obecné typické vlastnosti a charakteristiky interakcí tazatelů s pracovníky jazykové poradny“ (s. 28). Tak hned v podkapitole nazvané Úvod rozhovoru jsou to strukturní jednotky kontaktové a identifikační, dále jednotky více či méně explicitně uvádějící a zdůvodňující důvod telefonátu, rovněž pak strukturní jednotky vyjadřující různé způsoby formulace dotazu, resp. žádosti o radu, i tzv. presekvence týkající se dostupnosti a podmínek poradenské služby aj. Stranou podrobného komentáře nezůstala ani strukturní jednotka pozdrav (téměř bezvýjimečně je jím *dobry den*) a též strukturní jednotky vyjadřující způsoby formulací tazatelovy prosby jako výrazů zdvořilosti při komunikaci (*prosím...*); bylo by možno se ptát – byť je to otázka možná spíše pro další šetření – zda lze pozorovat nějakou vývojovou tendenci v užívání výrazových prostředků vyjadřujících zdvořilost (*prosím pěkně* mi připadá spíš knižnější, tradičnější), případně zda by bylo možno ukázat na souvislost s věkem či sociálním postavením tazatelů (pokud to lze z dat zjistit), s tím, zda dotaz klade žena, anebo muž, či zda snad hraje roli zřetel k čím dál větší efektivitě a stručnosti komunikace.

V oddíle Pokládání dotazů, v němž jsou na prvním místě probírány strukturní jednotky různými způsoby tematizující „znalostní deficit“ tazatelův, je vedle podrobných poukazů na kategorizaci dotazů, na podporu řešení problémů, anebo naopak na odstup tazatele od problematického jazykového prostředku apod. probírána též tzv. legitimizace dotazu, tj. možnost, anebo nemožnost vyřešit problém před kontaktováním jazykové poradny. Důležitost tohoto aspektu disertantka právem zdůrazňuje. Je významný ze sociologického hlediska: tazatel se jím prezentuje jako tazatel „poučený“. Důležitý je ovšem, jak disertantka ihned dodává, i pro pracovníky jazykové poradny; těm poskytuje informaci o tom, jak moc (a jak efektivně, či jak správně) tazatelé využívají dalších informačních pramenů. S tím souvisí (relativně časté) případy, kdy tazatelé návrh řešení formulují („předjímají“) v rámci svého telefonického dotazu; dochází k tomu „především v situacích, kdy jsou si (poměrně) jisti řešením“ (viz s. 75–77, o zodpovídání dotazů). Tato fakta vypovídají o různých sociálních kompetencích tazatelů, je proto výborné, že jim disertantka věnuje podrobný výklad a vysvětlení. V souvislosti s tím je významné také to, že mnohé informace o nich se „vešly“ také do elektronické Databáze jazykových dotazů, dostupná na webu Ústavu pro jazyk český, s níž disertantka při své práci v jazykové poradně rovněž pracuje.

Jak disertantka zjistila, odkazy ke „zdrojům“ jsou explicitně tematizovány na straně pracovníků jazykové poradny „v necelé čtvrtině případů“, což se ukazuje jako velmi významný podíl; přitom upozorňuje na to, že ve skutečnosti je taková tematizace – z mnoha důvodů – častější. Tím se zároveň výborně demonstrovuje jazykové poradenství jako činnost komplexní, při níž nejde o „mechanické“, rutinní odpovídání. Zdůraznění aspektu náročnosti poradenských aktivit, ať už telefonátů, nebo dalších forem práce, je důležité pro pozitivní vnímání role současného jazykového poradenství ze

strany veřejnosti a pro jejich reakce. Reakce tazatelů, vyjádřené v první řadě strukturními jednotkami přijímajícími odpověď (s. 99–100), stvrzují (téměř ve třech čtvrtinách odpovědí), že cíl volajících, získat řešení jazykového problému, byl naplněn, ať už prostým přijetím odpovědi, hodnocením, poděkováním či jinak (viz podkapitola věnovanou závěrům). To je významný výsledek.

Je přitom známo, že pojmání jazykové správnosti a s tím souvisejícími žádostmi o řešení aktuálních jazykových problémů ze strany jazykových uživatelů do jisté míry kolísá na ose deskriptivnosti – preskriptivnosti. Nabízí se otázka, zda, popř. nakoř. lze z analyzovaných interakcí soudit/odhadnout, co se v jazykovém povědomí současných tazatelů (resp. v jejich projevených reakcích) děje, zda se například jejich názory (či preference) v některém směru nějak proměňují, například zda se nějak posouvají – třeba ve směru k požadavkům výraznější preskriptivnosti, nebo naopak, jinam atd.? Je přitom pochopitelné, že o potvrzení aktivního uživatelského zájmu o jazykové problémy a o názory tazatelů jsme schopni hovořit jen v souvislosti s těmi uživateli jazyka, kteří se obracejí na jazykovou poradnu (přímou zkušenost s jazykovou poradnou má „jen malé množství lidí“, s. 138), a že například o jejich sociální (ne)homogenosti asi toho nemůžeme moc tvrdit.

Disertantka nepovažuje svůj výzkum za uzavřený, ale v podkapitolách Diskuse a Závěr, v nichž rekapituluje obsah a výsledky své práce, zmiňuje řadu inspirativních možností a nápadů, jak „limity kategorizace strukturních jednotek“ (s. 150) dále rozšiřovat, a naznačuje možnosti směřování dalšího výzkumu. Lze proto očekávat, že se bude „svému“ tématu nadále věnovat. V seznamu literatury neuvádí sice žádnou svou práci aktuálně „v tisku“ – odkazuje se na články, které již vyšly. K nim však nejnověji přibývá obsáhlý článek v Naší řeči, 2024 (č. 1, s. 21– 47), který nestihla do bibliografie zařadit.

Lze plně doporučit, aby svou disertaci vhodnou formou publikovala – stojí za to.

K formální stránce disertace: Práci charakterizuje koherentní způsob argumentace, logická kompoziční struktura, kultivované vyjadřování, stylistická obratnost a pečlivost, slovní bohatost (při terminologické přísnosti), vzorná grafická úpravnost, perfektní prezentace ukázek v textu jednotlivých kapitol a transkriptů v obsáhlé samostatné příloze, absolutní absence překlepů či jiných formálních nedostatků. Mohu jen konstatovat, že se stylistickou a formální stránkou svého rukopisu si pracovnice poradny poradila na výbornou.

IV. Dotazy k rozpravě jsou uváděny průběžně v bodě III výše.

V. Jak z mého posudku vyplývá, předložená disertační práce splňuje požadavky kladené na disertační práci, proto ji doporučuji k obhajobě a **předběžně** (a ihned dodávám: naprosto jednoznačně) ji **klasifikuji jako prospěla**.

V Praze 15. 5. 2024

PhDr. Ludmila Uhlířová, CSc., dr. h. c.

