

Posudek oponenta disertační práce Kláry Dvořákové

“Telefonáty s jazykovou poradnou: analýza průběhu rozhovorů”

předkládané v roce 2024 na Ústavu českého jazyka a teorie komunikace FF UK

I. Stručná charakteristika práce

Posuzovaná práce se zabývá telefonickými hovory do jazykové poradny. Autorka vychází z nahrávek 63 rozhovorů, které analyzovala s cílem „popsat typický, běžný průběh těchto interakcí“ (s. 28), k jehož dosažení autorka „jako základ“ použila konverzační analýzu (s. 21). Práce je členěna do 6 kapitol, z nichž nejdelší (s. 28–157) je výsledková část („průběh jazykověporadenských interakcí“), která je rozdělena na sekce „úvod rozhovoru“, „řešení jazykového problému“ a „závěr rozhovoru“. Tato výsledková část se skládá ze 121 příkladů. Bibliografie obsahuje 122 položek, jako přílohu autorka uvádí soupis transkripčních značek a 43 transkriptů.

II. Stručné celkové zhodnocení práce

Při čtení se objevují dva aspekty prostupující celou práci, které autorka mohla dále rozvinout: (1) přínos práce s ohledem na současný (mezinárodní) stav poznání mohl být lépe vymezen, a (2) přestože autorka uvádí, že používá konverzační analýzu, práce mohla být ještě více sladěna s východisky a postupy konverzačněanalytického výzkumu.

Celkově je práce pečlivě zpracována. Kapitola 6 jasně shrnuje představené poznatky a zahrnuje i některá interakční hlediska, která zůstávají v analytické části spíše upozaděna. Autorka ve svých předchozích textech přesvědčivě doložila, že je schopna konverzační analýzu použít, proto věřím, že při obhajobě náležitě zodpoví níže položené dotazy.

III. Podrobné zhodnocení práce a jejích jednotlivých aspektů

Aby vědecké bádání mělo smysl, je potřeba pečlivě zmapovat současný stav poznání, identifikovat v něm mezery a jasně formulovat, v čem konkrétně spočívá přínos badatelské práce. Posuzovaná dizertace je od začátku zaměřena velmi úzce na telefonické jazykové poradenství, je uvedena historie jazykového poradenství v Česku a na prvních deseti stranách práce (s. 8–18) je odkazováno výhradně na česky psané studie. Výzkumný problém a jeho závažnost jsou formulované ve smyslu, že v českém jazykovém poradenství „samotná telefonická komunikace zůstávala po dlouhá desetiletí opomíjena“ (s. 8). Čtenář si tak klade otázku, jak práce zapadá do mezinárodního výzkumu problematiky poskytování poradenských služeb nebo telefonických rozhovorů a čím konkrétně do tohoto výzkumu přispívá. Že této oblasti mělo být věnováno více pozornosti, je evidentní také z dvoustránkového závěru, kde autorka opakuje hlavní zjištění a v posledním odstavci naznačuje další „dílní interakční témata“ (s. 159), která by si zasloužila výzkumnou pozornost. Po dočtení práce tedy zůstává otázkou, jak konkrétně prezentovaný výzkum přispívá k poznání v oblasti poradenství a telefonické komunikace.

Aby bylo možné zodpovědět výzkumnou otázku, je třeba sebrat relevantní data a použít vhodnou metodu. Autorka analyzovala soubor telefonických rozhovorů do jazykové poradny, kde sama pracovala, a na několika místech analýzu opírá nejen o doklady z těchto rozhovorů, ale také o závěry založené na vlastních zkušenostech (např. na s. 65 „na základě zkušeností z JP se domnívám, že si komunikantka uvědomuje, jak problematické by mohlo být vypracování zmíněného posudku“, na s. 49 „naproti tomu s dotazem, jehož cílem je zjistit, zda JP vůbec odpovídá na jazykové dotazy (...),

jsem se během své praxe setkala jen výjimečně“). Přitom výzkumníci se v konverzační analýze, kterou autorka používá jako „základ“ své práce (s. 21), obvykle drží pořízených nahrávek a zdržují se soudů týkajících se vnitřních stavů mluvčích (např. zda si něco uvědomují), které nejsou z nahrávek v principu přístupné. V práci bych proto ocenil hlubší reflexi toho, jak autorka kombinovala vlastní zkušenost a postupy konverzační analýzy.

V návaznosti na to je třeba pozastavit se nad tím, jak autorka konverzační analýzu uplatňuje. Výzkumníci v konverzační analýze obvykle cílí na podrobný popis praktik používaných samotnými mluvčími a soustředí se na to, jak sami mluvčí repliku po replice vyjednávají vzájemné porozumění. Jádrem posuzované práce je však popis „strukturních jednotek“ rozhovorů, přičemž sociální a interakční aspekty zůstávají spíše upozaděny.

Například není úplně jasné, proč je ukázka 39 uvedena jako doklad absence strukturní jednotky „důvod telefonátu“, která však „nemusí činit v komunikaci žádný problém“ (s. 47). V ukázce tazatel rovnou po pozdravu a představení se pokládá dotaz, pracovník jazykové poradny odpovídá – oba účastníci tedy svým jednáním dávají najevo, že předmětem jejich činnosti je položení a zodpovězení dotazu v jazykové poradně, aniž by museli v rozhovoru používat formulace typu „já mám takový dotaz“ (s. 46). Čí kategorie nebo strukturní jednotka tedy je „uvedení důvodu telefonátu“ – samotných mluvčích, nebo výzkumnice?

Dále je možné pozastavit se u nesouhlasu tazatele s poskytnutou odpovědí, který autorka dokládá pouze na jedné ukázce příslušné strukturní jednotky v oddíle 5.2.3.2. Přitom rezistence vůči poskytovaným radám představuje z hlediska konverzační analýzy jeden z klíčových interakčních a sociálních problémů, který se objevuje napříč odbornou literaturou k poradenství (z oblasti psychoterapie např. Peräkylä, 2019; z oblasti vzdělávání např. West, 2023).

O zaměření práce na „strukturní jednotky“ spíše než na interakční a sociální jevy vypovídá i to, že termíny pro označení jednání se v práci vyskytují relativně zřídka (např. „praktika“ pouze jednou, „strategie“ osmkrát, „postup“ 22krát, „akce“ 44krát), zatímco sousloví „strukturní jednotka“ celkem 206krát. Z konverzačněanalytického hlediska by bývalo bylo vhodné zaměřit se více na praktiky používané samotnými mluvčími, tedy na to, v jakých sekvenčních pozicích se dané „strukturní jednotky“ vyskytují, jaké mají funkce, co jim přechází a jaké jednání po nich typicky následuje.

Za silnou část práce považuji diskuzi (kapitola 6), kde autorka přehledně shrnuje výsledky analýzy. Přál bych si, aby autorka ve svém dalším konverzačněanalytickém bádání věnovala více pozornosti sociálnímu jednání a interakčním aspektům, jak slibuje v závěru práce (s. 159). To, že toho je bezpochyby schopna, dokládá jinde (Dvořáková, 2017).

Pokud jde o formální stránku, jde o pečlivě a velmi dobře zpracovanou práci. Jazykově práci nemám co vytknout. Autorka v práci dokládá, že je schopna kriticky pracovat s odbornou literaturou. Za jediný drobný nedostatek považuji ne úplně konzistentně řešené zalamování stran a transkriptů, v důsledku čehož se na stranách s. 41, 101, 118, 123 a 126 (v PDF verzi, kterou posuzuji) objevují uprostřed oddílů bílá místa na zhruba půl strany.

IV. Dotazy k obhajobě

Níže uvedené otázky pramení z komentářů uvedených výše:

- 1) V čem konkrétně spočívá přínos odevzdané práce s ohledem na mezinárodní konverzačněanalytický výzkum sociální interakce v oblasti poradenství a telefonických rozhovorů?
- 2) Zdůvodněte, prosím, volbu konverzační analýzy pro Váš výzkum. Pokud v analýze pracujete také s vlastními zkušenostmi, proč jste nevolila jiný výzkumný design, např. (auto)etnografický výzkum, v rámci něhož jste mohla pořizovat a systematicky analyzovat (také) terénní poznámky z průběhu telefonátů, kterých jste se zúčastnila jako pracovnice poradny? Dále prosím o vyjasnění typu výběru vzorku: pokud jste při výběru konkrétních nahrávek „uplatnila své zkušenosti z JP“ (s. 24), pak se nemohlo jednat o „nahodilý“ (myšleno náhodný?) výběr.
- 3) Prosím o hlubší analýzu jevu zachyceného v ukázce č. 82. Ne zcela přesvědčivě působí analýza, že položení dalšího dotazu je „nulová reakce“ tazatele na nabízenou odpověď. Proč by zde mělo po odpovědi následovat explicitní přijetí odpovědi? Co předcházelo této sekvenci? Pokud je strukturní jednotka „souhlas s odpovědí“ nebo „hodnocení odpovědi“ v datech natolik běžná, máte doklad, že se k její absenci mluvčí nějak vztahují? Můžete doložit výskyty a analýzy jiných obdobných sekvencí (dotaz – odpověď – další dotaz), kde „souhlas s odpovědí“ nebo „hodnocení odpovědi“ absentují a je rovnou položen další dotaz?

V. Závěr

Předběžně klasifikuji předloženou disertační práci (budou-li při obhajobě uspokojivě zodpovězeny výše uvedené otázky), jako *prospěla*.

Po uspokojivém zodpovězení výše uvedených otázek bude možné práci klasifikovat jako „*prospěl/a*“.