BARBORA MARTINKOVIČOVÁ

Tvůrci administrativních textů jako tazatelé jazykové poradny*

Writers of administrative texts as inquirers of the Language Consulting Center

The article is a further contribution to the analysis of the database of questions sent to the Language Consulting Center at the Czech Language Institute. It deals with the group of inquirers – representatives of institutions, whom the linguists understand (in addition to journalists, translators and the like) as authoritative language user. It makes use of the databases of e-mail and phone queries. The article focuses on the three main topics: which linguistic phenomena the inquirers are most interested in, how they use and write about accessible sources of the norms and which attitudes to their own language competence they have. The aim of the article is to form a complex image of one group of so-called authoritative language users.

Key words: Language Consulting Center, administrative style, authoritative language user

Klíčová slova: jazyková poradna, administrativní styl, směrodatný uživatel jazyka

Administrativní texty jsou součástí institucionální komunikace, která je často asymetrická, tzn. že na jedné straně stojí proškolený zástupce instituce, na druhé straně občan, laik. Ve svém příspěvku se soustředím pouze na první stranu, tedy na zástupce institucí, kteří tvoří texty administrativního stylu, jež mohou (ale nutně nemusí) být dostupné širší veřejnosti. Administrativní styl se označuje též jako styl jednací nebo úřední, souhlasím s tvrzením J. Homoláče a K. Mrázkové (2016, s. 158), že nejvýstižnějším termínem by byl styl institucionální komunikace, ve shodě s nimi však užívám tradiční pojmenování. Administrativní styl se vedle přesné specifikace rolí účastníků komunikace vyznačuje konativní funkcí, závazností a performativností (Homoláč – Mrázková, 2016). Tyto vlastnosti jsou příčinou poměrně vysokého tlaku na dodržování jazykových, typografických (ale též zdvořilostních a dalších) norem, jejichž prostřednictvím se dosahuje standardizace, a tím jednotné interpretace, a jejichž porušení by tak mohlo mít negativní důsledky (tamtéž, s. 156). To vede k poměrně vysokému podílu administrativních pracovníků mezi tazateli jazykové poradny.[1]

* Příspěvek vznikl v rámci infrastrukturního projektu MŠMT *LINDAT/CLARIN – Jazyková výzkumná infrastruktura v České republice* (LM2015071).

1 Metodologie a zpracování dat

Analýza využívá data z databází jazykové poradny, je založena především na e-mailových dotazech z roku 2010 (619 dotazů), doplňujícím souborem jsou telefonické dotazy (náhodný výběr z let 2014–2016, celkem 117 dotazů).[2,3] Dotazy byly vyhledávány prostřednictvím klíčových slov, pro zařazení do zkoumaného vzorku byly rozhodující informace o tazateli a celkovém kontextu dotazu.

Příspěvek se zaměřuje na administrativní texty ve vztahu k normám ze dvou různých, komplementárních pohledů. Analýza dotazů se na jedné straně pokouší odpovědět na otázky, jaké problémy s administrativními texty řeší tazatelé – zástupci institucí – nejčastěji a zda a jak pracují se zdroji zachycujícími normu oblastí, o něž se zajímají. Tazatelé jsou z tohoto pohledu nazíráni jako recipienti normy, kteří (obvykle) chtějí produkovat texty v souladu s danou normou. Na druhé straně je však nutné si uvědomit, že tazatelova aktivita má vliv na kodifikaci, a to hned ve dvojím smyslu. Jednak na oblasti, které jsou v centru pozornosti tazatelů, zaměřuje kodifikace větší pozornost, jednak jsou vyprodukované texty v určité míře zachyceny v korpusech, které se poté stávají jedním ze zdrojů kodifikace. Z tohoto úhlu pohledu jsou tvůrci administrativních textů chápáni jako profesionální/aktivní/směrodatní uživatelé jazyka (Uhlířová, 1999),[4] kteří mohou mít vliv na podobu normy a jejího zachycení. Příspěvek se proto soustředí též na analýzu postojů tazatelů k daným normám a na základě jejich komentářů doprovázejících dotazy se snaží popsat, jak se stavějí ke své roli směrodatného[5] uživatele jazyka.

---

[1] Z analýzy přístupových logů do Internetové jazykové příručky plyne, že státní a veřejné instituce patří vedle médií k jejím nejčastějším uživatelům (Pravdová, 2015, s. 9).

[2] Jeden e-mail/telefonát může obsahovat více dotazů.

[3] Mezi e-mailovou a telefonickou databází jsou pozorovatelné dva výrazné rozdíly. Jednak ve vzorku telefonických dotazů nejsou příliš zastoupeni zaměstnanci firem, převažují zaměstnanci státní správy. To zřejmě neznamená, že by lidé z firem méně využívali služeb telefonické poradny, rozdíl přisuzuji spíše tomu, že zaměstnanci firem zřejmě nemají potřebu se do telefonu představovat za instituci, pro kterou pracují. Jednak je ve vzorku telefonických dotazů explicitněji uveden kontext celého problému.

[4] Uhlířová pod tímto označením chápe takové uživatele, „kteří svým jazykovým chováním a postoji na jazyk působí nejvíce […] Jsou to tazatelé, jejichž dotazy nějakým způsobem výslovně souvisejí s jejich rolí v některé veřejné komunikační oblasti […] a kteří tudíž […] odpověď (radu, doporučení, poučení, …) jazykové poradny dále šíří v určitém profesním prostředí“ (Uhlířová, 1999, s. 229).

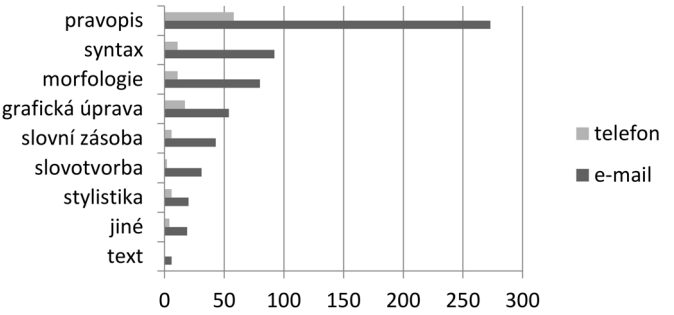
[5] Dále v textu užívám termín směrodatný uživatel jazyka, který považuji za nejvýstižnější. Užití označení profesionální uživatel může být zavádějící, protože tuto roli (podmíněnou očekáváním komunikačních partnerů) nezískávají jen odborníci vyškolení v oblasti jazyka. Označení aktivní uživatel zase dostatečně nevystihuje podstatu této role. Aktivní uživatel jazyka může být totiž i luštitel křížovky, který chce znát odpověď pouze pro sebe. Termín by měl přitom vystihovat uživatele jazyka, jehož jazykové jednání dále ovlivňuje jazykové jednání jeho okolí.

2 Na co se ptají

L. Uhlířová (1999) dospívá ve svém příspěvku k závěru, že se podle tazatelských preferencí vyčleňují minimálně dvě velké množiny tazatelů: jedna má dominantní zájem o lexikální otázky, druhá o pravopis. Analýza témat zkoumaných dotazů potvrzuje zjištění Uhlířové, že se administrativní pracovníci řadí k množině tazatelů obracejících se na poradnu především s pravopisnými problémy. Jde totiž o skupinu tazatelů, která zachází primárně s psanými texty. Graf 1 ukazuje, že administrativní pracovníci vedle pravopisných dotazů kladou výrazně větší množství dotazů také na grafickou úpravu. Dominantní zastoupení dotazů na jevy formální povahy je dáno též normativním charakterem administrativní komunikace, která vyžaduje mimo jiné také formální správnost. Srovnání e-mailových a telefonických dotazů ukazuje o něco větší převahu dotazů na jevy formální povahy na telefonu, což zase potvrzuje zjištění A. Černé (1999).

Oproti „průměrnému" tazateli zástupci institucí častěji vznášejí dotazy také na syntax. Homoláč s Mrázkovou (2016) konstatují, že jsou pro administrativní styl typické vedle dalších právě chyby v syntaxi. Vysoký podíl syntaktických dotazů ukazuje, že si tento problém administrativní pracovníci (nebo alespoň jejich část) uvědomují a snaží se ho řešit např. prostřednictvím jazykové poradny. Důvodem vzniku syntaktických problémů v administrativních textech bývá přetížená větná stavba, kondenzace vyjádření jako důsledek požadavku ekonomičnosti vyjádření, častější výskyt postponovaných přívlastků ad., což jsou podle M. Čechové (2008, s. 234–235) jevy typické právě pro administrativní styl.

Nápadné je malé zastoupení dotazů na slovní zásobu, potvrdil se však postřeh Uhlířové (1999, s. 229), že o řešení lexikálních otázek mají zvýšený zájem pracovníci právních institucí a policie. V zastoupení ostatních kategorií dotazů u této tazatelské skupiny se již žádná další tendence neukazuje. Ze srovnání dotazů pracovníků státní správy a firem nevyplývá mnoho rozdílů, výraznější je jen vyšší zastoupení morfologických problémů v dotazech firem, a to díky častým dotazům na oslovování, tazatelům totiž činí problémy tvorba správného vokativního tvaru.



Graf 1 Lingvistická charakteristika dotazů administrativních pracovníků

3 Práce se zdroji norem[6]

Snaží se tazatelé předtím, než osloví jazykovou poradnu, hledat odpověď na svou otázku v dostupných zdrojích? Skupina administrativních pracovníků je v tomto ohledu diferencovaná. Pokud tazatelé hledání ve zdrojích v rámci svého dotazu netematizují, nemusí to znamenat, že se hledat nesnažili. K tomu je ovšem nutno podotknout, že některé dotazy jsou poměrně banální a svědčí spíše o neznalosti zdrojů norem, srov. dotaz: *Rádi bychom oficiálně zavedli v naší obci názvy ulic a máme dilema, zda se po předložce má psát malé nebo velké písmeno*. Říct, v kolika případech jde skutečně o neznalost, příp. nepochopení zdrojů, ovšem není možné.

Zaměřím proto svou pozornost na dotazy, v nichž tazatelé nějaký zdroj uvádějí. Tabulka 1 zaznamenává, na které zdroje a v kolika případech tazatelé odkazovali. Nejčastěji je zmiňována Internetová jazyková příručka (IJP), což není překvapující vzhledem k tomu, že autory této příručky jsou právě poradenští pracovníci. IJP byla zmíněna v případě, kdy v ní tazatel určitý výraz / určité pravidlo nenašel, určitému pravidlu plně neporozuměl, resp. nedokázal je aplikovat na konkrétní případ, nebo kdy bylo poučení v ní uvedené v rozporu s jeho povědomím či v rozporu s jinými zdroji. Jako zdroje (především) jazykových norem tazatelé dále nejčastěji uvádějí úzus a také texty mající právní závaznost, jež jsou ovšem někdy v rozporu s kodifikací. Rozporu informací

IJP	41
úzus	31
rejstříky, legislativní texty apod.	30
PČP	15
slovníky (SSČ, SSJČ, ASCS, slovník frazeologismů)	12
poradna	8
odborné/popularizační publikace	8
ve škole jsme se učili	7
školení	7
ČSN 01 6910	4
neznámý zdroj	4
dotaz týdne	1
mapy	1
web ÚJČ	1
učitel češtiny	1

Tabulka 1 Zdroje norem zaznamenané v dotazech zástupců institucí

[6] Jedná se především o zdroje jazykových norem, odpověď na některé dotazy je však možno dohledat v příručkách zachycujících normu grafické úpravy, příp. zdvořilostní normu apod. (viz též úvod).

uváděných různými zdroji (paralelní kodifikaci) se budu podrobněji věnovat níže.

Tazatelé mezi dalšími zdroji zmiňují Pravidla českého pravopisu (PČP), různé slovníky, starší odpovědi jazykové poradny, příp. také jiné odborné či popularizační publikace (např. Na co se nás často ptáte). Poměrně málo však odkazují na zdroje, které jsou určeny právě administrativním pracovníkům. Jde zejména o ČSN 01 6910 Úprava dokumentů zpracovaných textovými procesory a další publikace, které z ČSN 01 6910 vycházejí. Jen ojediněle byly uvedeny některé další zdroje, jako např. mapy, učitel českého jazyka atd.

Na zdroje tazatelé odkazovali častěji v telefonických dotazech. To je pravděpodobně dáno bližším uvedením kontextu celého problému (viz pozn. 3). Při porovnání dotazů zaměstnanců státní správy a firem se ukazuje, že zaměstnanci firem uvádějí zdroje méně.

3.1 Rozpor zdrojů

Jednou z bezprostředních motivací položení dotazu může být rozpor zdrojů. Spíše méně uváděnou třecí plochou jsou informace ze školení v porovnání s informacemi z příruček. Ve všech zaznamenaných případech si administrativní pracovníci odnášeli ze školení mylné informace (např. o psaní velkého písmene ve slově město ve smyslu instituce).[7] Častěji se tazatelé odvolávají na nesoulad informací v příručkách s územ, zdrojem úzu přitom může být např. internet, písemnosti instituce aj.: *V pravidlech českého pravopisu i v textu Vaší poradny se uvádí malé d (doc.), avšak máme zkušenosti, že zaměstnanci univerzity, dokonce i sami páni docenti, používají v písemném styku zkratku tohoto titulu s velkým písmenem D (např. Doc. Ing. Jan Novák, Ph.D.).*

Často zmiňovaným a pro poradenské pracovníky velmi těžko řešitelným je problém paralelní kodifikace. Pokud se rozcházejí dvě jazykové příručky (jde o poměrně zřídka uváděnou situaci), musí poradenský pracovník dokázat uvést argumenty pro to či ono řešení. Pokud se ovšem rozchází kodifikace jazyková a právní, není možné najít univerzální radu, řešení, které by bylo za každé situace správné. Typicky bývá zmíněn rozpor mezi doporučením IJP / ČSN 01 6910 a obchodním rejstříkem (týká se např. zápisu typu právnické osoby či malých a velkých písmen v předložkových názvech ulic) nebo zákonem, příp. registry, pokyny z ministerstva apod. Sami tazatelé preferují různé zdroje z různých důvodů:

> *Znám váš výklad, že název právnické osoby je totožný s názvem zeměpisným. My ale trváme na tom, že v dokumentech vyžadujeme, aby název firmy byl zapsán v souladu s obchodním*

[7] Na různou kvalitu školení určených administrativním pracovníkům poukazovala již Svobodová (1998).

rejstříkem, když je v nich chyba × Příslušné úřady z 99 % evidují/zapisují názvy institucí (občanských sdružení, s. r. o., o. p. s., a. s.) tak, že téměř nikdy není zkratka pro právní formu instituce/firmy oddělena od názvu instituce/firmy čárkou. (…) Mohu v soupisech oddělovat názvy firem/institucí a právní formu firem/institucí čárkou? Když čárky neudělám, budou si případní čtenáři soupisu myslet, že neumíme pravopis.

Doporučení jazykové poradny zohledňuje typ textu: v běžných, právně nezávazných dokumentech se doporučuje dodržování jazykové kodifikace, v textech majících právní váhu je ovšem nutno připustit obojí řešení. Situace institucionální komunikace je v tomto ohledu specifická a znesnadňuje zástupcům institucí jejich práci. Na základě dat z dotazů lze říci, že tuto situaci častěji reflektují zaměstnanci státní správy.

4 Postoje tazatelů

4.1 Proč se ptají

Bezprostřední motivace administrativních pracovníků k položení dotazu je velmi podobná jako u ostatních tazatelů, vedle již zmíněného rozporu zdrojů to může být například spor s kolegy, výtka od vedoucího, setkání s cizím textem apod. Za tím vším ovšem stojí zásadnější motivy, jednak to, že je jazyk chápán jako prostředek zvýšení společenské prestiže (srov. také Uhlířová – Svobodová – Pravdová, 2005, s. 116), jednak výše uvedené možné negativní důsledky, které by mohly plynout z nedodržení norem. Tazatelé často tyto motivy explicitně zmiňují: *Nerady bychom totiž způsobily faux-pass nesprávným oslovením našeho zákazníka*; *Jde o formulace do zápisu z jednání, tak ať nemáme ostudu*; *potřebuji, aby to bylo správně, jde o firemní materiály, které vyjdou ve velkých nákladech*.

Tazatelé se poměrně málo zajímají o vysvětlení jevů, jejich dotazy jsou motivovány především potřebou řešení konkrétního problému. S tím souvisí také minimální výskyt e-mailů či telefonátů, jež by obsahovaly pouze vyjádření názoru / komentář (viz např. stížnost tazatelky na zápis adresy v obchodním rejstříku neodpovídající současné jazykové kodifikaci: *Nehledám odpověď, jen vás chci seznámit se svojí praxí. Jsem úřednice a chtěla jsem psát spisovně, ale bylo mi z ministerstva odpovězeno, že chybně uvedená adresa nelze opravit, jelikož si to tak zastupitelé odsouhlasili, takže píši stále s hrubkou název ulice. Vadí mi to, ale nemohu s tím nic provést.*).

4.2 Směrodatní uživatelé jazyka

Skupinu zástupců institucí lze vedle novinářů, korektorů či překladatelů chápat jako směrodatné uživatele jazyka. L. Uhlířová ve svém článku uvádí mezi příklady tazatelů, jež chápe jako směrodatné uživatele jazyka, např. podnikatele píšící obchodní korespondenci (1999, s. 229). Součástí analýzy postojů byla také

analýza reflexe této role, soustředila jsem se tedy na to, zda si zástupci institucí uvědomují, že do této role vstupují, tzn. že na ně komunikační partneři kladou jistá očekávání související s jejich jazykovou kompetencí.

Lze konstatovat, že mnoho tazatelů si svou roli směrodatného uživatele jazyka uvědomuje, což se projevuje mj. jejich aktivním přístupem, např. využíváním dostupných zdrojů včetně jazykové poradny. Množství komentářů, v nichž tazatelé explicitně reflektují svou jazykovou kompetenci, není příliš velké. Mezi nimi se přitom vyskytuje množina komentářů, ve kterých tazatelé nehodnotí svou jazykovou kompetenci příliš vysoko. Někteří uvádějí, že jejich znalosti jazyka nepřesahují znalosti běžného uživatele, jazykové problémy řeší „citem" a někteří se výslovně cítí být v oblasti jazyka laiky: *Já osobně jsem pro variantu první, ale opírám to pouze o cit, tvrdit se to obávám, druhá varianta se mi vůbec nelíbí.*; *Našel jsem nějaký materiál, který objasňoval rozdíly je-li nebo není použitá čárka nebo je-li celkový význam věty slučovací, rozpor apod. Přesto zkouším, jestli neexistuje něco pro „laickou" veřejnost.*; *Advokát mi v návrhu smlouvy opravil formulaci: „práva a povinnosti uvedené …" na „práva a povinnosti uvedená …". Opravu považuji za chybu, ale v pravopisu dochází ke změnám, které laik ne vždy registruje.*

Absence srovnání s postoji jiných skupin tazatelů neumožňuje zevšeobecňovat, přesto se lze zamyslet nad možnými příčinami tohoto postoje. Ve srovnání s jinými skupinami tazatelů, o nichž se uvažuje jako o směrodatných uživatelích jazyka (novináři, učitelé českého jazyka ad.), mají administrativní pracovníci obvykle odlišné, „nejazykové" vzdělání. Tento deficit bývá nahrazován absolvováním různých školení, jež často bývají zaměřena na výklad ČSN 01 6910 (tedy především na formální stránku textů). Specifickou skupinu tvoří navíc zaměstnanci firem, kteří žádná školení často absolvovat nemusí a jejichž jazyková kompetence se může ve srovnání s jazykovou kompetencí novinářů apod. skutečně velmi lišit.[8] Výchozí situace tazatelské skupiny zástupců institucí je tedy značně odlišná a mohla by být příčinou negativního sebehodnocení zaznamenaného v komentářích tazatelů.

5 Shrnutí

Jazyková poradna slouží nejen veřejnosti, ale také lingvistům jako zdroj dat k výzkumu, na jejichž základě již vzniklo mnoho článků (viz např. seznam literatury). Při interpretaci poradenských dat je přitom třeba brát ohled na to, že jde jen o výsek reality z pohledu aktivních uživatelů jazyka. Z analýzy vyplývá, že tazatelé z řad administrativních pracovníků vnímají jako problematické přede-

[8] Ve svém příspěvku o podnikatelské češtině upozorňuje na časté diletantství autorů – podnikatelů – v administrativní oblasti též Kraus (1996).

vším jevy, které jsou pro administrativní styl typické, proto je pravděpodobné, že budou činit potíže i těm, kteří se na jazykovou poradnu neobracejí. Vysoký počet dotazů na jevy formálního charakteru souvisí s naplněním požadavku formální správnosti, četné dotazy z oblasti syntaxe se specifiky větné stavby v administrativním stylu, jež jsou mj. důsledkem požadavku ekonomičnosti vyjádření, stejně tak potíže tazatelů z firem v oblasti morfologie odrážejí jejich potřebu správného oslovování zákazníků.

Někteří z tazatelů hledají odpověď předtím, než osloví jazykovou poradnu, v různých zdrojích zachycujících (především) jazykovou normu. Mezi nejčastěji uváděnými zdroji jsou IJP, úzus (např. na internetu) a texty mající právní závaznost (obchodní rejstřík, legislativní texty apod.). Administrativní pracovníci by měli produkovat texty v souladu s kodifikací, což ve svých dotazech reflektují, jejich práci však znesnadňuje paralelní kodifikace jazykové a právní normy, které se v některých případech rozcházejí. Nastává tak problém, které kodifikaci dát ve kterém případě přednost.

Administrativní pracovníky lze počítat mezi tzv. směrodatné uživatele jazyka. Velmi se však liší v hodnocení svých vlastních jazykových kompetencí a z komentářů některých tazatelů vyplývá, že sami sebe jako směrodatné uživatele jazyka zřejmě nechápou. Dovolím si vyslovit domněnku, že je v tomto skupina administrativních pracovníků mezi tzv. směrodatnými uživateli jazyka specifická a že jejich nízké sebehodnocení může vyplývat z odlišného typu vzdělání. Tento předpoklad by bylo možno ověřit rozsáhlejší analýzou poradenské databáze a především srovnáním s ostatními skupinami tazatelů. Lepší možnosti zkoumání poradenských dotazů přitom otevírá projekt NAKI Zpřístupnění dotazů jazykové poradny v lingvisticky strukturované databázi, v jehož rámci jsou zpracovávány telefonické dotazy, které ve srovnání s e-maily poskytují bohatší materiál pro výzkum postojů.

LITERATURA

ČECHOVÁ, M. (2008): Regulativní a operativní funkce jako konstituující faktor projevu. Funkční styl administrativní. In: M. Čechová – M. Krčmová – E. Minářová, *Současná stylistika*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, s. 203–243.

ČERNÁ, A. (1999): Telefonáty v jazykové poradně a jejich databáze (Pokus o sociolingvistický pohled). *Naše řeč*, 82, s. 237–244.

ČSN 01 6910 (2014). *Úprava textů zpracovaných textovými procesory.* Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

HOMOLÁČ, J. – MRÁZKOVÁ, K. (2016): Sféra institucionální komunikace. In: J. Hoffmannová a kol., *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, s. 144–181.

KRAUS, J. (1996): Podnikatelská čeština. In: S. Čmejrková a kol., *Čeština, jak ji znáte i neznáte*. Praha: Academia, s. 182–184.

PRAVDOVÁ, M. (2015): *Jazyková poradna*. Praha: Středisko společných činností AV ČR.

SVOBODOVÁ, I. (1998): Co všechno je možné v mimoškolní jazykové výchově. *Naše řeč*, 81, s. 225–231.
UHLÍŘOVÁ, L. (1999): O co se zajímají ti, kdo posílají dopisy, faxy a e-maily jazykové poradně? *Naše řeč*, 82, s. 225–236.
UHLÍŘOVÁ, L. – SVOBODOVÁ, I. – PRAVDOVÁ, M. (2005): Současný stav a perspektivy jazykové poradny. *Naše řeč*, 88, s. 113–127.

Ústav pro jazyk český AV ČR
Letenská 4, 118 51 Praha 1
martinkovicova@ujc.cas.cz