

„Tady mám takovou větu – a já nevím, jestli je prostě správně napsaná česky“: Příspěvek k problematice pokládání dotazů jazykové poradně¹

Klára DVORÁKOVÁ | Ústav pro jazyk český AV ČR

“I have a sentence here – and I just don’t know if it is written correctly in Czech”: A contribution on submitting queries to the Language Consulting Centre

The Language Consultation Centre (LCC) of the Czech Language Institute has been offering telephone consultations for almost eighty years. During that time papers about the content of queries were published fairly regularly, but the interaction between callers and LCC employees was mostly disregarded (with a few recent exceptions). Therefore, this paper presents an analysis of the ways that the callers formulate their queries. For this purpose, I examined 102 language queries from 63 recordings of authentic phone calls to the LCC using the methodology of conversation analysis. In the queries I identified recurring components and divided them into seven categories based on their functions: thematizing knowledge deficit, defining the topic of the query, supporting or rejecting the solution, disclaiming authorship (of a “problematic” language form), justifying the query, providing additional information, and signalling transition to the next part of the utterance. This categorization proved that language queries are complex utterances that reflect the norms of the genre of telephone language consulting. In other words, the inquirers are well aware of what information they can present and how, and what they can expect from LCC employees in return.

Key words: conversation analysis, institutional interaction, language consulting, Language Consultation Centre, phone call, query, question, telephone conversation

Klíčová slova: dotaz, institucionální komunikace, jazyková poradna, jazykové poradenství, konverzační analýza, telefonát, telefonický rozhovor

1 Úvod

Již od svých prvopočátků nabízí jazyková poradna Ústavu pro jazyk český AV ČR (dále JP) individuální konzultace jazykových problémů. V současnosti mohou její tazatelé požádat o vyhotovení písemné expertízy nebo se na JP obrátit telefonicky.²

¹ Příspěvek vznikl s podporou dlouhodobého koncepčního rozvoje Ústavu pro jazyk český AV ČR, v. v. i., RVO: 68378092. Autorka velmi děkuje za přínosné připomínky Martinu Havlíkovi, Ondřeji Dufkovi, oběma recenzentům i redakci Naší řeči.

² Telefonické poradenství je dlouhodobě hojně využíváno, např. v roce 2022 zodpověděla JP 5 479 dotazů v 2 990 telefonátech, tj. téměř 25 dotazů za den (provozní doba telefonické JP činí dvě hodiny

Telefonické hovory jsou nahrávány, což následně umožňuje zkoumat nejen obsah dotazů,³ ale také průběh a vybrané aspekty samotných interakcí. Za tímto účelem byla zpracována část získaného materiálu v mém článku popisujícím vývoj rozhovoru o jazykovém problému z oblasti stylistiky (Dvořáková, 2020), v článku od Kopeckého (2022), jenž analyzoval argumentaci účastníků komunikace, především však v monografii *Jazyková poradna, dobrý den: O češtině a jejích uživatelích* (Dufek et al., 2022), a to zejména v kapitole *Úvod*, v níž je na příkladu jedné konkrétní interakce ilustrován typický průběh jazykověporadenských interakcí, a v kapitole *No ale, to je fakt správněj tvar, jo? Nesouhlas tazatelů s odpověďmi*, věnované odmítavým reakcím volajících.

Analýzy tohoto materiálu jednak přispívají k výzkumu institucionální komunikace (a to v kontextu lingvistiky domácí (viz např. Hoffmannová – Müllerová, 2000; Homoláč – Mrázková, 2016) i zahraniční (viz např. Drew – Heritage, 1992; Arminen, 2005; Heritage – Clayman, 2010; Lester – O'Reilly, 2019)), jednak na jejím pozadí identifikují specifika jazykověporadenských interakcí. Přestože tyto interakce tvoří svébytný komunikační žánr s vlastními žánrovými normami (Dufek et al., 2022), nebyly dosud podrobně a uceleně popsány. Badatelé věnující se interakčním analýzám institucionální komunikace se totiž zpravidla soustředí na prototypičtější (a z hlediska získávání materiálu dostupnější) komunikáty, například na rozhovory mezi lékaři a pacienti (např. Čmejrková, 1999a; 1999b; Gill – Roberts, 2013), telefonáty na linky pohotovostních služeb (např. Zimmerman, 1992; Hoffmannová – Müllerová, 2000; Vaajala et al., 2013), případně na interakce se zástupci jiných veřejných služeb, jako jsou např. technická podpora (Baker et al., 2001) či call centrum (Hultgren – Cameron, 2010). Telefonické rozhovory s JP navíc mají v kontextu institucionální komunikace unikátní pozici, neboť se řadí ke službám, které nepatří mezi univerzálně nabízené – setkáme se s nimi jen v některých státech.⁴

Cílem tohoto článku je přispět k výzkumu jazykověporadenské (potažmo i institucionální) komunikace – konkrétně popsat, jak volající běžně, typicky postupují při formulaci svých dotazů. Na ukázkách z autentických telefonátů na linku JP dokážu, že dotazy mohou mít a zpravidla mívají podobu komplexních promluv, a nelze je tedy omezovat na prosté položení otázky týkající se jazykové problematiky.

každý pracovní den, v letních měsících funguje jen dvakrát týdně). Přetrvává zájem i o písemné expertízy, které jsou na rozdíl od telefonického poradenství zpoplatněny – v roce 2022 jich JP vypracovala celkem 44.

³ Obsahové analýzy dotazů patří k tradičním příspěvkům zaměřeným na činnost JP, viz např. Polívková (1972), Svobodová (1988), Uhlířová (1999) či Smejkalová (2020).

⁴ V Evropě funguje telefonické jazykové poradenství kromě České republiky minimálně též na Slovensku, v Bulharsku, Chorvatsku, Polsku, Slovinsku, Maďarsku, Německu, Nizozemsku, Estonsku, Lotyšsku, Finsku a Rusku (srov. Ludányi, 2020; Štěpánová, 2022; za doplnění děkuji Ondřeji Dufkovi).

2 Materiál a metodologie

Pro analýzu byly využity primárně nahrávky autentických, neelicitovaných telefonátů mezi pracovníky JP a tazateli a sekundárně též jejich transkripty. Nahrávky byly původně pořizovány pro projekt Zpřístupnění dotazů jazykové poradny v lingvisticky strukturované databázi,⁵ na němž pracovalo oddělení jazykové kultury ÚJČ AV ČR v letech 2016–2019 a jehož cílem bylo vytvořit online databázi jazykových dotazů a odpovědí na ně, přístupnou široké veřejnosti.⁶ Aby mohl být tento cíl naplněn, bylo potřeba převést dotazy i odpovědi z nahrávek do písemné podoby a opatřit je lingvistickou anotací. (Podrobněji viz Dufek et al. (2022, s. 34).)

Při zpracování nahrávek pro účely tohoto projektu jsem však zároveň věnovala pozornost průběhu jednotlivých telefonátů a vybírala jsem nahrávky, které se měly stát datovou základnou pro analýzu jazykověporadenských interakcí. Do výběru se tedy záměrně dostaly nahrávky zachycující jak běžné, opakující se jevy, tak více či méně výrazné odchylky od očekávaného průběhu rozhovorů (od nesouhlasu tazatele s odpovědí pracovnice JP⁷ po tazatelčinu stížnost na lékařskou péči v České republice). Při výběru audiozáznamů jsem tedy uplatnila své zkušenosti z praxe v JP. Na základě této prvotní analýzy jsem vybrala celkem 63 audiozáznamů, pořízených v období od února 2017 do února 2018, které se staly základem pro interakční rozbor. Vzhledem k tomu, že má analýza materiálově nečerpá jen z vybraných úseků, pro něž byly interakce do souboru dat zařazeny, lze považovat výběr dat za částečně nahodilý.

Analyzované rozhovory vedlo celkem osm zaměstnanců JP s různou délkou praxe v JP (v řádu měsíců či let). Co se tazatelů týče, jejich počet nelze přesně stanovit – někteří se objevují na nahrávkách prokazatelně vícekrát, u jiných to nelze tvrdit s jistotou. Spokojme se tedy s konstatováním, že na většině nahrávek promlouvají různí volající. Ti se navíc odlišují různou mírou znalostí o češtině a vztahem k ní – JP kontaktují tazatelé s profesním vztahem k jazyku (např. korektoři či vyučující českého jazyka), ale i laici, kteří řeší jazykový problém v souvislosti s výkonem své práce (např. úředníci) či které „jen“ zajímá názor JP na určitý jazykový prostředek.⁸

Nahrávky dále reprezentují interakce o různých délkách trvání, od velmi krátkých (trvajících jen kolem půl minuty), v nichž volající pokládají jediný triviální dotaz, až po extrémně dlouhé (dosahující délky kolem čtyřiceti minut), v nichž se volající obracejí na JP s větším množstvím dotazů, navíc nezdědka nesnadno

⁵ Projekt byl podpořen Ministerstvem kultury v rámci Programu na podporu aplikovaného výzkumu a experimentálního vývoje národní a kulturní identity (NAKI II).

⁶ Hlavním výstupem projektu je Databáze jazykových dotazů, viz <<https://dotazy.ujc.cas.cz/>>.

⁷ Viz Dufek et al. (2022), kteří ve svém vzorku identifikovali nesouhlas v necelých 4 % reakcí.

⁸ Podrobnější klasifikace tazatelů viz Uhlířová (2002).

zodpověditelných, vyžadujících vyhledávání v Českém národním korpusu, v odborné literatuře apod. – typicky se jedná o telefonáty s korektory, kteří nashromáždili větší množství jazykových problémů. Celkem jsem pracovala s nahrávkami o délce 8 hodin 15 minut a 31 vteřin,⁹ avšak pro podrobnou analýzu pokládání dotazů v JP byly s ohledem na náročnost transkripce nakonec vybrány jen některé části nahrávek.

Do výběru bylo zařazeno celkem 102 jazykových dotazů. Analyzovala jsem vždy minimálně první položený jazykový dotaz a odpověď¹⁰ na něj z každé nahrávky; z některých nahrávek jich bylo použito více.¹¹ Do souboru dat se dále dostaly pouze obsahem unikátní dotazy nereaktivní povahy, tj. takové, které nebyly pouhou reformulací některé z předcházejících replik. Stranou tak zůstala opakování téhož dotazu (např. v nahrávce ID 15443¹² se volající dotazuje, zda je příjmení *Matzner* židovské – tento dotaz opakuje dále v interakci ještě třikrát, zjevně nespokojena s postupně poskytnutými informacemi, mj. že jméno pochází z němčiny a že z lingvistické perspektivy nelze říci nic o jeho nositeli), a dále dotazy, v nichž mluvčí pouze reflektují odpověď pracovníka JP či její část (např. v nahrávce ID 9771 zaznívá odpověď, že v přísudku věty *oči svitily* se píše tvrdé *y*, jelikož se tvar *oči* řadí k ženskému rodu; tazatelka pak ve svém navazujícím dotazu toto vysvětlení reformuluje: *ty oči vlastně svitily*). Do výběru jsem naopak zařadila dotazy pronesené jedním volajícím, které spolu nijak nesouvisely (např. v nahrávce ID 14449 se řeší konkurence zvratného a nezvratného přivlastňovacího zájmena a následně interpunkční čárka), ale i dotazy týkající se téhož jazykového prostředku, avšak obsahově odlišné (např. v nahrávce ID 9549 se volající nejprve ptá na hodnocení spojení *hodně dobře* a vhodnost jeho užívání; po poskytnutí stylového hodnocení a doporučení konkurenčního jazykového prostředku pracovník JP se volající dále dotazuje, zda se toto spojení nedostalo do češtiny vlivem cizího jazyka).

⁹ Průměrná délka telefonátů činila 8 minut.

¹⁰ Nutno podotknout, že okamžitou reakcí na dotaz nemusí být vždy odpověď na něj – pracovník JP může například požádat o zopakování problematické formulace. Ovšem i z této reakce lze do určité míry usuzovat, jak pracovník JP interpretuje repliku komunikačního partnera (viz dále př. 8 a 12).

¹¹ Inspirována transkripčními systémy v pracích Jeffersonové (2004), Couper-Kuhlenové a Barth-Weingartenové (2011) a Kaderky a Svobodové (2006) jsem podrobně transkribovala 14 různě dlouhých nahrávek v celé jejich délce a získala jsem z nich pro analýzu 34 dotazovacích sekvencí; ze dvou nadstandardně dlouhých nahrávek byly stejným způsobem transkribovány vybrané části interakcí a z nich bylo analyzováno 21 dotazovacích sekvencí. Co se zbylých 47 nahrávek týče, pracovala jsem vždy s první dotazovací sekvencí, jež byla nejprve transkribována ve zjednodušené podobě, ovšem pro účely detailní analýzy jsem se opět uchýlila k podrobnému přepisu. (Přehled užitých transkripčních značek a zkratk je umístěn na konci článku.)

¹² Spojení ID + číslo zachycuje unikátní kód nahrávky, pod nímž ji lze dohledat v interní části Databáze jazykových dotazů. Ve veřejné části této databáze, jež je dostupná online na adrese <<https://dotazy.ujc.cas.cz>>, jsou však zpřístupněny dotazy a odpovědi (založené na nahrávkách) pouze v psané podobě. Tyto dotazy a odpovědi pak mají přidělené své vlastní číselné kódy, odlišné od kódů nahrávek.

Jako základ pro výzkum jazykověporadenských interakcí byla zvolena konverzační analýza, neboť zjišťuje, „jaké metody a prostředky užívají mluvčí při produkci a interpretaci různých aspektů přirozeně se vyskytujících rozhovorů“ (Nekvapil, 2017a; viz též Sanigová, 2008, s. 67). Představené rozbory jazykověporadenských interakcí vycházejí z metodologie dané disciplíny, ovšem s ohledem na cíl výzkumu její hranice účelně překračují.¹³

Pozornost konverzační analýzy se dlouhodobě soustřeďuje jednak na běžné, každodenní rozhovory, jednak na rozhovory institucionální. Z pohledu konverzační analýzy lze za institucionální považovat interakce, v nichž jsou profesní (institucionální) identity komunikantů nějak relevantní pro aktivity, jimž se komunikanti v interakci věnují (Drew – Heritage, 1992, s. 3–4). V jazykověporadenských interakcích se jedná o identity, respektive v souladu s terminologií členské kategorizační analýzy¹⁴ o členské kategorie tazatel a pracovník JP. S konkrétními členskými kategoriemi jsou pak standardně spojovány určité aktivity, v tomto případě pokládání a zodpovídání jazykových dotazů. Za základ jazykověporadenských interakcí tak můžeme považovat výměnu informací. Aktivity komunikantů jsou přitom založeny na asymetrické distribuci znalostí (viz Stivers et al., 2011; Heritage, 2012b; Clift, 2016) – pracovníci JP jsou odborníky v oblasti jazykovědy, mají širší a hlubší znalosti o jazyce než tazatelé, kteří naopak postrádají znalosti potřebné pro úspěšné vyřešení určitého jazykového problému. Pracovníci JP a tazatelé tedy mají rozdílný epistemický status (*epistemic status* (Heritage, 2012a; 2012b); srov. *epistemic access* a *epistemic primacy* (Stivers et al., 2011)), s nímž vstupují do interakce a který má zásadní vliv na průběh rozhovoru (viz dále). V souladu s tímto odlišným epistemickým statutem vytvářejí tazatel a pracovník JP navíc tzv. standardizovaný relační pár (*standardized relational pair* (Hester – Eglin, 1997)), jenž se skládá ze členů, kteří vůči sobě mají jistá práva a povinnosti. Konkrétně má tazatel právo požádat pracovníka JP o pomoc s řešením jazykového problému, pracovník JP je pak zavázán této žádosti vyhovět.

Následující analýza představuje strukturní jednotky, které se vyskytly v telefonických jazykových dotazech produkovaných tazatelem alespoň třikrát a které jsem identifikovala na základě důkladné komparace jednotlivých případů. Představený přehled strukturních jednotek si neklade nároky na úplnost, cílem tohoto článku totiž není zachytit všechny možné modifikace dotazů, nýbrž popsat, jak tazatelé běžně formulují své dotazy, a poukázat na komplexnost dotazovacích replik.

¹³ K otázce pojetí konverzační analýzy jakožto samostatné disciplíny, nebo metodologického přístupu viz Hammersley (2003).

¹⁴ Členská kategorizační analýza má stejně jako konverzační analýza základ v práci Harveyho Sackse – oba přístupy se účelně doplňují, a tak bývají nezřídka kombinovány (viz Hester – Eglin, 1997). Vzhledem k zásadnímu významu členských kategorií pracovníka JP a tazatele pro sekvenční uspořádání jazykověporadenských interakcí považuji za zcela nezbytné neopomenout ani hledisko členské kategorizační analýzy.

3 Akce¹⁵ předcházející položení dotazu

Než se budeme zabývat pokládáním dotazů, je třeba alespoň krátce popsat, co mu předchází. Telefonát bez výjimky iniciuje tazatel, který volá na číslo JP. Po spojení hovoru si vyslechne hlášení o tom, že se dovolal do JP a že hovor bude zaznamenáván. Volající má možnost nahrávání odmítnout, s JP je spojen i v případě odmítnutí. Následně hovor přijme pracovník JP, jenž má aktuálně službu. Ve své první replice provádí sebeidentifikaci (příjmením), identifikaci instituce (*jazyková poradna*) a pronáší pozdrav (*dobry den*) nebo vyzývá komunikačního partnera k převzetí slova (pomocí v telefonických rozhovorech konvencionalizovaného výrazu *prosim*). Pro další průběh rozhovoru je přítom nejzásadnější uvedení instituce, neboť tím mluvčí jednak signalizuje své zařazení do členské kategorie pracovník JP (viz Schegloff, 2004), jednak omezuje témata, jimž může být hovor věnován, na oblast jazyka (viz Psathas, 1999).

Následně se slova ujímá volající, který taktéž zdraví a zpravidla se identifikuje příjmením (případně i rodným jménem). Někdy uvádí instituci, jejímž jménem volá, a výjimečně název obce, odkud telefonuje. Naproti tomu zcela běžné je formulování důvodu telefonátu, např. *já bych měla pár dotazů na vás* (ID 14619), *prosim vás já bych se potřebovala zeptat na několik věcí* (ID 14449), *potřebovala bych poradit* (ID 13657), jimž volající potvrzuje svou příslušnost k členské kategorii tazatelů. Na důvod telefonátu pak zpravidla navazuje jazykový dotaz.

Začátek telefonátu tedy může vypadat např. takto:

Př. 1 (ID 13731)

- 1 P: ^h jazyková poradna; ((příjmení)); prosím
- 2 (1,2)
- 3 T: dobrý den, ((příjmení) u telefonu. ^h prosím pěkně; já bych měl takovej
- 4 dotaz, takovou malinkatou lapálii akorát ^h
- 5 P: [hmmm]
- 6 T: [já bych] se chtěl zeptat; ^h jestli je <možný v úředním dopisu, ^h
- 7 použít slovní spojení, ^h být v na- eee hmm (0,3) být v názoru;> (0,5)
- 8 být v názoru že;

Pro úplnost dodejme, že na začátku hovoru si mohou volající také ověřit dostupnost služby, její podmínky a omezení, např. *k vám mohu volat dyž mám třeba nějaký dotaz z (0,3) s češtinou?* (ID 13072), *já mám k vám prosbu z hlediska stylistického; můžu?* (ID 13671), nebo přistoupit k vyjednávání struktury rozhovoru: *já sem si*

¹⁵ V českých sociologických a sociolingvistických textech se pro překlad anglického výrazu *action* používá výraz *jednání* (termín je definován např. jako „postojově organizovaná a cílově zaměřená činnost zahrnující analýzu situace, anticipaci výsledku a plán jeho dosažení“ (Vláčil, 2017)). Domnívám se však, že český ekvivalent *akce* lépe reflektuje jednorázovost, ohraničenost činnosti, jež může být provedena v rámci jedné výpovědi. Termín *akce* jsem navíc zavedla již v jiné konverzačněanalytické publikaci (Dvořáková, 2017).

sepsala eee pár dotazů abych nevolala ((zasmání)) ee eh hodněkrát za sebou; ^h tak jestli můžu teda začít říkat; a když tak vy (byste mi dycky) řekla, (ID 13399).

V souvislosti s pokládáním dotazů je třeba dále upozornit, že neobvyklé nejsou ani situace, kdy se volající obrací na JP s větším počtem dotazů. V takových případech zpravidla předchází dalšímu dotazu tazatele signalizace přijetí odpovědi pracovníka JP (viz př. 2, ř. 16: ano (0,4) dobře.):

Př. 2 (ID 14449)

11 T: ((...)) japons- v japonsku se o senzaci postarala mladička zpěvačka ^h
12 která (0,5) s jejím debytem; ((debutem)) debytovým ((debutovým)) albem.
13 ^h jesi tam nemá bejt kerá se svým deby[tovým albem]
14 P: [určité; u]řčité; ano; (0,2)
15 a[[no;]]
16 T: [[ano]] (0,4) dobře. (0,4) ^h a pak je tady věta. ^h hudební
17 interpreti nemohli v televizi vystupovat jinak než v doprovodu
18 studiových kapel a tanečníků; ^h před tím než bych tu čárku škrtla;
19 protože tam není sloveso že jo v tej další větě s tím než;

4 Pokládání dotazů

Základ jazykověporadenských interakcí bezesporu tvoří sekvenční pár¹⁶ dotaz–odpověď. Záměrně zde používám termín *dotaz*, nikoliv *otázka*. Otázka totiž bývá tradičně spojována s volbou jistých lexikálních, gramatických a zvukových prostředků.¹⁷ Navíc i deklarativy mohou plnit funkci otázky (Holmes – Chiles, 2010; Heritage, 2012a) a naopak formou otázky mohou být prováděny různé akce, např. pokyny typu *Můžeš zavřít okno?* (Heritage, 2012a). Termín *dotaz* je nadto zcela běžně užíván v odborných státech s jazykověporadenskou problematikou.¹⁸ S ohledem na široký výběr jazykových prostředků, které mohou být při formulaci dotazu využity, považuji za vhodné definovat dotaz jednak na základě funkce, jednak na základě jeho umístění v sekvenčním uspořádání rozhovoru. Za tímto účelem modifikuji definici otázky, s níž pracují Ehrlich a Freed (2010), a to následovně: **Dotaz** je promluva, která je produkována se zřetelem k získání či ověření informace (a/nebo je tak recipientem interpretována), a proto iniciuje odpověď recipientky. Záměrně v této definici užívám slovo *zřetel*, nikoliv *účel*, neboť tazatelé ve svých promluvách nemusí jen požadovat informace, ale mohou např. prezentovat i své postoje.

¹⁶ Anglický termín *adjacency pair* bývá překládán též jako *párová sekvence* (viz např. Nekvapil, 2017b).

¹⁷ Upozorňovala na to již Müllerová (1982, s. 200): „V lingvistice se otázkou většinou rozumí věta jednak se speciální tázací intonací, event. s tázacími částicemi (otázky zjišťovací), jednak s tázacími slovy, tj. zájmeny a příslovci (otázky doplňovací).“ Novější přístupy však od tohoto pojetí upouštějí, viz např. Zeman et al. (2019), kteří vymezují otázku na základě odlišných znalostí komunikantů a komunikačního cíle produktora.

¹⁸ Viz např. Dufek et al. (2022).

Následující analýza představuje strukturální jednotky, které se opakovaně vyskytují v telefonických jazykových dotazech. Tyto strukturální jednotky jsem rozdělila do sedmi kategorií, a to na základě jejich funkcí.

4.1 Strukturální jednotky tematizující znalostní deficit

Tyto strukturální jednotky tvoří jádro dotazu, neboť v nich mluvčí signalizují a konkretizují svou neznalost či nedostatečnou znalost. Nejprve věnujme pozornost tomu nejjednodušší položenému dotazu, s nímž jsem se ve zkoumaném materiálu setkala:

Př. 3 (ID 14281)

3 T: ((...)) ^h já sem se chtěl zeptat, jaký by byl ženský protějšek ke slovu
4 dřevorubec.
5 (0, 9)
6 P: dřevorubkyně.

Tazatel formuluje důvod telefonátu: *já sem se chtěl zeptat*, (3), na něž navazuje samotným jazykovým dotazem: *jaký by byl ženský protějšek ke slovu dřevorubec*. (3–4). Pro dotaz na určitý jazykový prostředek budu dále používat termín **konkrétní dotaz**. Po položení konkrétního dotazu nastává téměř vteřinová pauza, po níž se slova ujímá pracovnice JP předložením řešení jazykového problému: *dřevorubkyně*. (6). Komunikanti tedy provádějí aktivity vázané na členské kategorie (tazatel pokládá jazykový dotaz, pracovnice JP ho zodpovídá), čímž zároveň potvrzují zařazení do těchto kategorií, které si sami i navzájem připisují v dané interakci, neboť:

By acting in ways that are ‘predicatively-bound’ (i.e. predicates of action, rights, obligations, etc.) inferences can be made (are made) by each of the parties about the other based on these actions, so as to accept/confirm/validate the other’s self-categorization and to produce, via one’s own actions, activities that are congruent with the other’s self-categorization (Psathas, 1999, s. 156).

Na členských kategoriích, v případě jazykověporadenských rozhovorů institucionálních identitách, tedy závisí produkce replik i jejich typů (Watson, 1997; ten Have, 2007); výskyt dotazovacích a odpovídacích replik je důsledkem alokace institucionálních aktivit (ten Have, 2007). Služba jazykového poradenství je ze své podstaty reaktivní, podmínkou pro její úspěšné poskytnutí je položení jazykového dotazu. Je tedy důležité, aby tazatel dostatečně konkretizoval svůj znalostní deficit. Úkolem pracovníka JP je pak tento deficit odstranit. Z položení dotazu navíc implicitně vyplývá tazatelův předpoklad, že komunikační partner disponuje potřebnými znalostmi a zdroji pro zodpovězení dotazu – připisuje mu tedy v dané oblasti epistemickou autoritu (*epistemic authority* (Stivers et al., 2011; Clif (2016))).

Věnujme nyní pozornost dalším strukturálním jednotkám, v nichž volající tematizují svůj znalostní deficit:

Př. 4 (ID 13114)

9 T: ((...)) [já sem si to prosím vás]→

10 P: [(pousmání) povídejte]

11 T: →rozdělil do ňa-

12 (0,5)

13 T: do ňákých kategorií aby to nebylo prostě rozházeně. (0,4) tak [velký]→

14 P: [uhm,]

15 T: →písmena.

16 (0,7)

17 P: a[no]

18 T: [jak] se píšete vy, internetová jazyková příručka; s velkým nebo

19 s malým. s velkým; že?

20 P: ^h ano. s velkým písmenem sme.

Tazatel informuje komunikační partnerku, že své dotazy roztřídil do několika kategorií, a vysvětluje proč (9, 11, 13). Poté explicitně uvádí, které oblasti se bude jeho první dotaz (potažmo několik po sobě jdoucích dotazů) týkat: *tak velký písmena*. (13, 15). Pracovnice JP na tazatelovu repliku nejprve reaguje kontaktním zvukem (14) a dále po krátké pauze explicitním přitakáním (17). To se dostává do jednoslabičného překryvu s tazatelovým konkrétním dotazem: *jak se píšete vy, internetová jazyková příručka*; (18),¹⁹ volající tedy zřejmě neočekával nesouhlas. Po konkrétním dotazu pak zaznívá tzv. **specifikovaný dotaz**: *s velkým nebo s malým*. (18–19). Specifikovaný dotaz v tomto případě omezuje rozsah dotazu konkrétního – spojení *Internetová jazyková příručka* tvoří tři slova, rozhodnutí o psaní velkého či malého písmene je třeba učinit na začátku každého z nich, poučený uživatel však ví, že na základě pravidel pro psaní velkých písmen v češtině přichází velké písmeno v úvahu u tohoto typu názvu pouze u slova prvního. Tazatel se mezi tyto uživatele zřejmě řadí, neboť se ve specifikovaném dotazu explicitně ptá na jedno písmeno, jak lze vyvodit z tvarů adjektiv (*velkým, malým*).²⁰

Následně tazatel uvádí, ke které variantě řešení se přiklání: *s velkým; že?* (19), a tak produkuje tzv. **návrh řešení**. Návrh řešení se od konkrétního či specifikovaného dotazu liší tím, že v něm tazatel signalizuje jistou preferenci, sděluje, které řešení považuje za správné. Jelikož jsou mnohé jazykové dotazy směřované na JP založeny na konkurenci dvou, případně více jazykových prostředků a tato konkurence může být v promluvě tazatele snadno tematizována (viz výše: *s velkým nebo s malým*), za návrh řešení nelze automaticky považovat všechny strukturální jednotky,

¹⁹ Za povšimnutí stojí také kategorizační práce volajícího, jenž nejprve odkazuje k Internetové jazykové příručce zájmenem *vy*. Ve své replice tedy reflektuje předpoklad či vědomost, že za tvorbou díla stojí kolektiv pracovníků JP. Komunikační partnerka to pak potvrzuje, když na danou členskou kategorizaci přistupuje: *s velkým písmenem sme*. (20).

²⁰ V prezentovaných analýzách předpokládám určitý stupeň znalostí volajícího. Z formulace specifikovaného dotazu usuzuji, že se tazatel ptá na psaní velkého písmena ve slově *Internetová*, tj. na začátku názvu; stejně jeho dotaz interpretuje i pracovnice JP, jak vyplývá z její odpovědi (20).

v nichž tazatelé tuto konkurenci zmiňují, nýbrž pouze ty, v nichž se přiklánějí k určitému řešení. Konkrétní a specifikovaný dotaz se tedy od návrhu řešení liší také prezentovaným epistemickým postojem (*epistemic stance*; Heritage (2012a; 2012b)) – v prvních dvou případech mluvčí signalizuje, že mu zcela chybí jistá informace, kdežto u návrhu řešení tazatel projevuje určitou míru znalosti, když si chce pouze ověřit informaci (viz Heritage, 2012a).²¹

Tazatel v příkladu 4 během prezentování svého dotazu postupně zužuje jeho rozsah – od poměrně široce vymezené kategorie psaní velkých písmen přistupuje k formulaci konkrétního dotazu, ten poté upřesňuje ve specifikovaném dotazu, v němž vyjmenovává možná řešení jazykového problému, a dotazovací promluvu ukončuje návrhem řešení, tedy příkloněním se k jednomu z nich. Míra jistoty tazatele ohledně správnosti preferovaného řešení je pak signalizována dovětkem: *že?* (19), mluvčí se tedy (pouze) ujišťuje, že je jeho řešení náležité.²² Pracovnice JP mu to potvrzuje, nejprve standardní částicí souhlasu (*ano.*; 20), poté explicitním uvedením řešení (*s velkým písmenem sme.*; 20).

S návrhem řešení úzce souvisí ještě jedna akce, totiž **návrh vysvětlení** (*candidate explanation* (viz Gill – Roberts, 2013)).²³ Volající totiž někdy nenabízejí jen návrh řešení, ale dotazují se též na to, zda si dané řešení správně zdůvodnili:

Př. 5 (ID 14829)

6 T: ((...))^h prosím vás chtěla jsem se zeptat; ee mám tady příklad věty. ^h→

7 P: [uhm.]

8 T: →[budu diktovat; jo, pro vozidla tohoto typu jsou nejvíce rizikovými,

9 ^h přesuny po polních cestách. jo? ^h a já nevím, eh kdy se užívá

10 rizikové a kdy rizikovými; ^h nevím, jesli se to (dová-) hmm mám jako

11 vyložit tím; že vlastně v tom ten sedmý pád, ^h ee není stylově

12 neutrální, ^h a→

13 P: [hhm.]

14 T: →[že mám teda] zvolit první pád, protože (tole bylo neutrálnější).

15 (0,5)

16 P: hhm.

²¹ Tazatelé využívají k signalizaci svého epistemického postoje různé gramatické prostředky, které napomáhají zachovat vyšší epistemický status komunikačního partnera (viz Stivers et al., 2011; Maze-land, 2013). Proto se v jazykověporadenských interakcích při prezentaci (návrhu) řešení (i vysvětlení, viz dále) objevují např. dovětky typu *že jo?* (př. 4, ř. 19; př. 13, ř. 9) či výraz *nevím* (př. 5, ř. 10). Pomocí těchto jazykových prostředků totiž mluvčí nejen signalizují znalostní deficit, ale taktéž se vzdávají práva rozhodnout o řešení (potažmo i vysvětlení) jazykového problému ve prospěch komunikačního partnera.

²² Viz Heritage (2012a), podle nějž dotazy s dovětkem (*tag questions*) užitě při zjišťování informací slouží jako žádost o potvrzení toho, co bylo deklarováno v části dotazu před dovětkem.

²³ V souvislosti s návrhem vysvětlení a návrhem řešení, formulovanými v rámci jazykověporadenských interakcí, je třeba upozornit, že v institucionální komunikaci se objevují návrhy různých typů v závislosti na zaměření instituce. Například při interakcích s lékaři produkují pacienti návrhy diagnóz (*candidate diagnosis*; Robinson (2013)).

- 17 (1)
 18 P: e[hmm]
 19 T: [je to tak?]
 20 (3)
 21 P: já si k tomu zkusím otevřít příslušný <výklad> (...)

Tazatelka nejprve signalizuje přistoupení k dotazu (6) a následně uvozuje jazykový prostředek: *ee mám tady příklad věty*. (6). Poté sděluje, že tento jazykový prostředek komunikační partnerce nadiktuje (8), a ihned tak činí: *pro vozidla tohoto typu jsou nejvíce rizikovými, ^h přesuny po polních cestách*. (8–9). Následně produkuje kontaktní *jo?* (9). Poté formuluje konkrétní dotaz týkající se užívání tvarů prvního a sedmého pádu přídatného jména v přísudku: *^h a já nevím, eh kdy se užívá rizikové a kdy rizikovými*; (9–10). Tím však její replika nekončí, volající dále poskytuje návrh vysvětlení, když tematizuje možnou příznakovost instrumentálního tvaru: *^h nevím, jestli se to (dová-) hmm mám jako vyložit tím; že vlastně v tom ten sedmý pád, ^h ee není stylově neutrální*, (10–12). Na základě tohoto návrhu vysvětlení pak předkládá návrh řešení: *^h a že mám teda zvolit první pád*, (12, 14), pro nějž argumentuje ještě dalším návrhem vysvětlení, respektive dokončením vysvětlení založeného na stylové evaluaci konkurenčních prostředků: *protože (tole bylo neutrálnější)*. (14). Pracovnice JP na dotaz nereaguje okamžitým poskytnutím řešení, přemýšlí o odpovědi, o čemž vypovídají pauzy (15, 17) a kontaktní zvuky (16, 18). Tazatelka krátce reformuluje svůj dotaz, a vybízí tak pracovníci JP k odpovědi: *je to tak?* (19). Ta zřejmě dále přemýšlí, neboť se slova ujímá až po další tříteřinové pauze, a to popisem dalšího postupu, který jí umožňuje oddálit poskytnutí řešení. Pracovnice JP zjevně nedokáže v daný okamžik tazatelce poradit, a proto chce nahlédnout do odborné literatury (21).

Z analyzovaných ukázek je patrné, že se jazykové dotazy týkají konkrétního problematického jazykového prostředku.²⁴ Ten může být zvýrazněn umístěním v samostatné výpovědi – v takovém případě tvoří strukturní jednotku, již budu dále označovat jako **konkrétní případ** (v příkladu 5 ho zastupuje rozvitá věta *pro vozidla tohoto typu jsou nejvíce rizikovými, ^h přesuny po polních cestách*. (8–9), může však mít též podobu slovního tvaru, souvětí atd.). Jelikož může být problematický jazykový prostředek součástí jiné strukturní jednotky, typicky konkrétního dotazu či návrhu řešení, a jelikož by bez něj nebylo představení jazykového problému úplné, řadím konkrétní případ též do skupiny strukturních jednotek tematizujících znalostní deficit.

Ačkoliv strukturní jednotky tematizující znalostní deficit tvoří jádro dotazu (a jak jsme viděli v ukázce 3, dotaz může být tvořen již jednou strukturní jednotkou – zde

²⁴ Tím se myslí jazykový prostředek, který považuje (z nějakého důvodu, nějakým způsobem) za problematický tazatel.

konkrétním dotazem), případy, kdy tazatel pokládá dotaz složený pouze ze strukturálních jednotek tematizujících znalostní deficit, případně též ze strukturálních jednotek sloužících ke strukturaci promluvy,²⁵ tvoří třetinu zkoumaného souboru dat – tazatelé tedy častěji pojmají své dotazy širěji, provádějí další akce spojené s pokládáním dotazů. Podívejme se proto, z jakých dalších částí se mohou dotazy skládat.

4.2 Strukturální jednotky vymezující téma dotazu

Ve více než třetině dotazovacích promluv volající na jejich začátku tematizovali, čeho se bude dotaz týkat. Vidět jsme to mohli již u příkladu 4:

Př. 4 (ID 13114)

- 9 T: ((...)) [já sem si to prosím vás]→
10 P: [((pousmání)) povídejte]
11 T: →rozdělil do ňa-
12 (0,5)
13 T: do ňákých kategorií aby to nebylo prostě rozházeně. (0,4) tak [velký]→
14 P: [uhm,]
15 T: →písmena.
16 (0,7)
17 P: a[no]
18 T: [jak] se píšete vy, internetová jazyková příručka; s velkým nebo
19 s malým. s velkým; že?
20 P: ^h ano. s velkým písmenem sme.

Jelikož jsem tuto ukázkou analyzovala podrobně výše, zaměřím se zde na její část. Tazatel se na JP obrací s větším množstvím dotazů. V souvislosti s tím uvádí, že je roztrídil do několika skupin (9, 11, 13), a své jednání následně zdůvodňuje (13). Poté představuje, čeho se bude týkat jeho první dotaz (respektive několik následujících dotazů), přistupuje tedy k pojmenování **kategorie dotazu**: *tak velký písmena*. (13, 15). Konkrétní dotaz (18), specifikovaný dotaz (18–19) i návrh řešení (20) jsou pak v souladu s touto kategorií.

Téma dotazu může být do rozhovoru vneseno i jinak:

Př. 6 (ID 13114)

- 206 T: ((...)) ee teďka jak se velmi často používá jinými slovy.
207 jinými slovy, jazyková situace češtiny preskriptivní. za to jinými slovy
208 je čárka?
209 (1,5)
210 P: ^h hmmm
211 (1,3)
212 T: nebo to bude stejně považované jako nicméně; nicméně jazyková situace
213 češtiny je preskriptivní bez čárky;
214 (1,2)

²⁵ Viz pododíl 4.7 Strukturální jednotky signalizující přechod k další části promluvy.

215 T: takže tam je jiný[mi slovy;]
216 P: [já bych] já bych se přikláníla k tomu řešit to bez
217 toho (interpunkčního) znaménka; toto příručky vyslovené nepopisují \wedge
218 a:le řešila bych to bez té interpunkce;

Tazatel se v úvodu dotazu uchyluje k **představení problematického jazykového prostředku**: *ee ted'ka jak se velmi často používá jinými slovy* (206), na nějž navazuje konkrétním případem: *jinými slovy, jazyková situace češtiny preskriptivní*. (207) a konkrétním dotazem, v němž tematizuje možné doplnění interpunkční čárky za spojením *jinými slovy* (207–208). Představení problematického jazykového prostředku se liší od konkrétního případu především tím, že kromě jazykového materiálu obsahuje ještě nějaké další informace o něm – v analyzované ukázce je to informace o frekvenci užívání. Navíc se konkrétní případ a problematický jazykový prostředek zcela nepřekrývají – problematický jazykový prostředek *jinými slovy* je součástí komplexnějšího konkrétního případu.

Pracovnice JP reaguje až po 1,5vteřinové pauze, a to zvukem naznačujícím přemýšlení (210). Po další pauze, kdy stále nevyslovuje řešení, produkuje volající navazující konkrétní dotaz: *nebo to bude stejně považované jako nicméně*; (212), vedoucí k (implicitnímu) návrhu řešení: *nicméně jazyková situace češtiny je preskriptivní bez čárky*; (212–213). Z tohoto rozšíření původního dotazu vyplývá, že volající pojímá absenci odpovědi jako problematickou (Stivers, 2022). Když pracovnice JP stále neodpovídá, volající se po 1,2 vteřiny znovu ujímá slova: *takže tam je jinými slovy*; (215), reaguje tak na další problematickou absenci odpovědi, a to pravděpodobně reformulací dotazu (Stivers, 2022). Do jeho repliky však vstupuje pracovnice JP, a tak jí přenechává slovo. Ta sděluje řešení (216–217, 218), ovšem s upozorněním, že daná problematika není zachycena v odborné literatuře (218).

Některá témata dotazů vymezují volající obsírněji:

Př. 7 (ID 11846)

6 T: \wedge mám tady kapitolu; která se hv věnuje hv přednáškám; \wedge a: hv já v ní
7 mám za úkol sjednotit \wedge ee anotace tak aby měly přibližně stejný
8 rozsah, \wedge a:: zhruba i stejnou: (0,2) ee jednotnou podobu. (0,4) \wedge a:
9 ee de mi o to:, (0,6) že hv někdy někde je anotace napsaná \wedge formou
10 vět, \wedge a:: někde: jako formou jenom hesel. \wedge tak ee jestli je lepší;
11 \wedge ee ptám se tedy, jestli je lepší; rozsekát hv to do větných celků
12 anebo spíše do (0,6) eee (0,4) ee j- jako menších celků a oddělit je
13 čárkou; tedy do těch hesel a oddělit je čárkou. (0,4) tedy věty vlasně
14 nebo hesla. \wedge
15 (1,3)
16 P: já si myslím že na to nějaký (0,4) předpis: (0,3) jak má anotace
17 vypadat: (0,3) asi neexistuje;
18 (1,2)
19 P: eee[e]
20 T: [u]hmmmm uhmm
21 (1)
22 P: já se ještě podívám

Volající nejprve představuje komplexní **popis jazykového problému** – potřebuje stylově sjednotit anotace přednášek, přičemž část anotací je psána ve větách a část heslovitě (6–10). V návaznosti na tento popis formuluje konkrétní dotaz, zda je lepší upřednostnit zpracování ve větách, nebo v heslech, která by se oddělila čárkami (10–13). Poměrně komplikovaný konkrétní dotaz následně zjednodušuje ve specifikovaném dotazu, v němž interpunkční problematiku vypouští: *tedy věty vlasně nebo hesla*. (13–14). Pracovnice JP odpovídá po více než vteřinové pauze, neposkytuje však řešení, nýbrž sděluje subjektivní předpoklad, že forma anotací není kodifikována (16–17). Po další pauze produkuje hezitační zvuk (19) a tazatelka v krátkém překryvu replik signalizuje přijetí odpovědi (20). Po další vteřině popisuje pracovnice JP svůj další postup – pokusí se řešení dohledat (22).

4.3 Strukturální jednotky podporující, či odmítající řešení

Při prezentaci problematických jazykových prostředků, respektive řešení²⁶ někdy volající uvádějí, jaký na ně mají názor, argumentují v jejich prospěch, či naopak neprospěch (v analyzovaných datech se to týkalo více než desetiny dotazů). Svůj postoj k jazykovému prostředku sděluje např. tazatelka v následujícím příkladu:

Př. 8 (ID 13399)

96 T: \wedge a: potom eště sem se tady chtěla zeptat, ehm \wedge ee přídavná jména ve
 97 stylu zachovávající, ee m- můžou být použita vlasně v přísudku? jmenném
 98 se sponou, \wedge tato sídla jsou strukturu zachovávající, mně to teda jako
 99 nezní mi to úplně dobře, ale nevím jestli to je vyložene špatně, \wedge
 100 P: ee jak [že to zně]lo→
 101 T: [((zakašláni))]
 102 P: →přesně. ta věta,
 103 (0,3)
 104 T: \wedge eh (0,3) tato sídla jsou strukturu zachovávající;
 105 (0,6)
 106 T: mně se teda chce říct že \cup zachováva[jí strukturu; \cup] ale,
 107 P: [hmmm]
 108 P: =mně to přijde strašně neobratné; ale opravdu strašně. jako \wedge (je)
 109 úpl[ně zbytečně krkolomně vyjádřeno;]
 110 T: [no, mně mně taky ale vlasně (nevím) jestli to je] jestli to je:
 111 jako jestli je to vyložene špatně, nebo: jestli ehm

Jelikož tazatelka pokládá několikátý dotaz v pořadí, nejprve ho uvádí (96) a poté představuje kategorii dotazu: *ehm \wedge ee přídavná jména ve stylu zachovávající*, (96–97), na niž navazuje konkrétním dotazem: *ee m- můžou být použita vlasně v pří-*

²⁶ Užití jazykového prostředku či jeho prezentovanou interpretaci totiž můžeme chápat jako určité řešení jazykového problému.

sudku? jmenném se sponou, (97–98), doplněným o konkrétní případ: *^h tato sídla jsou strukturu zachovávající*, (98). Tím však její replika nekončí, mluvčí ještě sděluje svůj **názor** na jazykový prostředek: *mně to teda jako nezní mi to úplně dobře*, (98–99). Jazykový prostředek hodnotí negativně a v návaznosti na to formuluje specifikovaný dotaz – v konkrétním dotazu se ptala na možnost užití jazykového prostředku, nyní se vzhledem ke svému negativnímu postoji k tomuto prostředku dotazuje na míru jeho nesprávnosti: *ale nevím jestli to je vyložene špatně*, (99).^{27, 28} Reflektuje tak možné umístění jazykového prostředku na škále správný–nesprávný a zároveň tematizuje potenciální rozdíl mezi svou vlastní jazykovou intuicí a jazykovými pravidly či normami.

Pracovnice JP ve své reakci neodpovídá na dotaz, nýbrž produkuje žádost o zopakování konkrétního případu (100, 102). Zřejmě tedy rozumí tomu, na co se volající ptá, avšak potřebuje znovu slyšet problematickou formulaci, aby mohla poskytnout náležitou odpověď. Tazatelka její žádosti vyhovuje (104) a následně navrhuje možnou úpravu problematické formulace: *mně se teda chce říct že zachovávají strukturu*; *ale*, (106). V částečném překryvu replik produkuje pracovnice JP kontaktní zvuk (107) a poté provádí negativní hodnocení formulace (108–109). Jelikož se však explicitně nevyjadřuje k tomu, zda je daná formulace „vyložene špatně“, volající po vyjádření souhlasu s tímto hodnocením (110) opakuje svůj specifikovaný dotaz: *ale vlastně (nevím) jestli to je jestli to je: jako jestli je to vyložene špatně, nebo: jestli ehm* (110–111).

Vedle názoru na určité řešení může volající též argumentovat proti němu, nebo ho naopak podpořit. Nutno dodat, že kladné hodnocení či podpora zaznívají výjimečně, a to v situacích, kdy je jazykový problém založen na konkurenci jazykových prostředků, které tazatel staví do opozice.

Argumentaci užívá např. tazatel v následující ukázce:

Př. 9 (ID 9549)

7 T: ee velice se rozšířilo prostě ^h eh sousloví hodně dobře. (0,5) ^h ee
8 (0,2) to není prostě česky, máme dobrý lepší nejlepší; jak co na to
9 říkáte vy. ^h je to možnost dále používat, dokonce ^h v písemném styku?
10 nebo se jedná prostě o: ^h přejatou část která hovorově ^h je zcela
11 běžná, nicméně je to parazitární zvuk
12 (0,5)
13 P: ^h eh já bych to chápala: jako: uhhh hovorově až nespisovně; spojení. ^h
14 ee určitě bych ho nedoporučila

²⁷ Podle Beache a Metzgerové (1997) výpověď typu *nevím* vyjadřuje nedostatečnou znalost, nejistotu a pochybnosti zvláště v případech, kdy předchází následnému hodnocení.

²⁸ K interpretaci výpovědi *ale nevím jestli to je vyložene špatně*, (4) jakožto specifikovanému dotazu viz více v odd. 5 Diskuse.

Tazatel začíná svůj dotaz představením problematického jazykového prostředku (*ee velice se rozšířilo prostě* \wedge *eh sousloví hodně dobře*. (7). Následuje půlvtěrinová pauza, po níž však nedochází ke střídání mluvčích – jak uvádí ten Have (2007, s. 177), mluvčí, jenž se ptá (*the questioner*), je totiž oprávněn produkovat delší dotazovací repliku (*questioning turn*), která může sestávat z více výpovědí a za ukončenou je považována až tehdy, když zazní rozpoznatelná „otázka“ (*recognizable 'question'*). Volající tedy může pokračovat sdělením svého názoru skrz negativní hodnocení jazykového prostředku (*to není prostě česky*, (8) i formulovat **argument** proti němu, založený na uvedení konkurenčního jazykového prostředku (*máme dobrý lepší nejlepší*; (8). Poté formuluje konkrétní dotaz: *jak co na to říkáte vy*. (8–9). Následně se nadechuje a pokládá specifikovaný dotaz – zajímá se, zda je možné jazykový prostředek používat, následně oblast užívání omezuje stylově, a to na písemné projevy: *je to možnost dále používat, dokonce* \wedge *v písemném styku?* (9). Ani zde jeho replika nekončí, mluvčí formuluje další specifikovaný dotaz, když tematizuje (tentokrát širší, nejen stylově) hodnocení jazykového prostředku; v tomto hodnocení se navíc odráží jeho negativní postoj: *nebo se jedná prostě o:* \wedge *h přejatou část která hovorově* \wedge *h je zcela běžná, nicméně je to parazitární zvuk?* (10–11). Následně se po půlvtěrinové pauze ujímá slova pracovnice JP, poskytující řešení jazykového problému ve formě stylového hodnocení jazykového prostředku (13) a z něj vycházejícího doporučení k jeho (ne)užívání (14).

4.4 Strukturní jednotky sloužící k odmítnutí autorství

Spíše výjimečně volající signalizovali pomocí zvláštních strukturních jednotek odstup od prezentovaného užití jazykového prostředku – připisovali jeho autorství někomu jinému explicitně či implicitně skrze specifikaci, kde se s tímto řešením setkali. Dokládá to následující ukázka:

Př. 10 (ID 14619)

- 11 T: ((...)) \wedge ee chci se zeptat; sloveso prioritizovat;
 12 jestli se používá; \wedge v administrativních textech u nás () sem to
 13 sloveso teda ještě nikdy nepoužila: našla sem ho teďkon v textu \wedge
 14 prioritizovat; (0,6) \wedge dávala sem se i: jakoby do slovníku cizích slov;
 15 ee tam sem to nenašla; tak nevím jesli ho můžu v tom textu ponechat nebo
 16 ho mám nahradit (0,4) \wedge [ee jiným slovesem;]
 17 P: [já bych vám ho doporučil nahradit; to je
 18 nějaký špatný [[překlad z angličtiny;]]
 19 T: [[nahradit uhhh]]
 20 (1,2)
 21 T: uhhh dobře; taky se mi to nelíbilo; ((...))

Tazatelka nejprve explicitním pojmenováním své aktivity signalizuje přechod k dotazu: \wedge *ee chci se zeptat*; (11). Poté představuje konkrétní případ: *sloveso prioritizovat*; (11), na nějž navazuje konkrétním dotazem: *jestli se používá; \wedge h v admi-*

nistrativních textech (12).²⁹ Následně upozorňuje, že užití slovesa neinicuje ona, nýbrž že na něj narazila při práci s cizím textem: *u nás () sem to sloveso teda ještě nikdy nepoužila: našla sem ho ted'kon v textu* (12–13). Volající tedy přistupuje k **odmítnutí autorství**, signalizuje tak odstup od problematického jazykového prostředku a zbavuje se zodpovědnosti za jeho užití, což může implikovat jeho negativní hodnocení (které dotyčná explicitně formuluje dále v rozhovoru, a to v souhlasné reakci na odpověď pracovníka JP: *taky se mi to nelíbilo*; (21). Poté mluvíč připomíná konkrétní případ: *^h prioritizovat*; (14), pravděpodobně tak reflektuje, že se poněkud odchýlila od jádra dotazu. Následně uvádí, že se snažila sloveso dohledat ve slovníku, ovšem neúspěšně (14–15), a pokračuje specifikovaným dotazem: *tak nevím jesli ho můžu v tom textu ponechat nebo ho mám nahradit (0,4) ^h ee jiným slovesem*; (15–16).

Ještě než tazatelka dokončí svůj specifikovaný dotaz, ujímá se slova na místě relevantním z hlediska střídání mluvíčích pracovník JP. Poskytuje komunikační partnerce řešení: *já bych vám ho doporučil nahradit*; (17) a zdůvodňuje ho negativním hodnocením slovesa: *to je nějaký špatný překlad z angličtiny*; (17–18). Komunikační partnerka nabízené řešení přijímá (19, 21).

4.5 Strukturní jednotky sloužící k legitimizaci dotazu

V necelé desetině dotazů volající vysvětlovali či obhajovali, proč se obracejí na JP se svým dotazem. Vidět jsme to mohli v poslední analyzované ukázce, proto se v dalším popisu zaměřím podrobněji pouze na její část, zachycenou na ř. 14–16.

Po připomenutí problematického jazykového prostředku (*prioritizovat*; (14) volající uvádí, kde si ověřovala možnost jeho užití a k jakému výsledku dospěla: *^h dívala sem se i: jakoby do slovníku cizích slov; ee tam sem to nenašla*; (14–15). Popis průzkumu předcházejícího konzultaci s JP a navazující informace o neúspěšném hledání slouží v dotazovací promluvě jako **legitimizace dotazu** (případně šířeji **legitimizace kontaktování JP**). Tematizovaný neúspěch je totiž důvodem pro položení specifikovaného dotazu: *tak nevím jesli ho můžu v tom textu ponechat nebo ho mám nahradit (0,4) ^h ee jiným slovesem*; (15–16). Popis snahy vyřešit problém před kontaktováním instituce není zřejmě obecně v institucionálních interakcích neobvyklý, povšimli si ho i Baker et al. (2001) při analýze telefonátů na linku technické

²⁹ Zde se nabízí otázka, zda by nebylo vhodnější označit za konkrétní dotaz širší část repliky: *sloveso prioritizovat; jesli se používá; ^h v administrativních textech* (11–12). Mohli bychom totiž uvažovat o tom, zda spojení *sloveso prioritizovat* (11) není pouze umístěno na začátek konkrétního dotazu za účelem zdůraznění. Domnívám se však, že právě zdůraznění problematického jazykového prostředku je tím, co obecně vede tazatele k jeho intonačně i syntakticky ohraničené realizaci, tedy k jeho prezentaci jakožto samostatné výpovědi. Považuji proto zdůraznění naopak za argument pro vymezení jazykového materiálu jakožto zvláštního druhu strukturní jednotky – konkrétního případu.

podpory. Zjistili, že volající často popisují, jak se pokoušeli při práci s počítačem identifikovat, v čem přesně je problém, a vyřešit ho. Volající se tak prezentují jako klienti, kteří se obracejí na technickou podporu pouze v případě nutnosti. V souladu s tím lze pro výše uvedenou jazykověporadenskou interakci doplnit, že pomocí popisu průzkumu předcházejícího dotazu se tazatelka prezentuje jakožto kompetentní (tj. poučená, zkušená apod.) uživatelka jazyka.

4.6 Strukturální jednotky poskytující doplňující informace

Předpokladem pro úspěšné (vyřešení) jazykového problému je poskytnutí všech relevantních informací pracovníkovi JP tazatelem. Proto někdy volající vkládají do dotazovací promluvy informace různého druhu, které mají pracovníkovi JP sloužit k (lepšímu) porozumění jazykovému problému. Ve zkoumaném souboru dat volající tímto způsobem rozšířili více než pětinu dotazů; jeden z nich analyzují níže:

Př. 11 (ID 15233)

8 T: hmh první tady mám takovou větu; a já nevím jestli j- jestli je prostě
9 správně napsaná česky. ^h eh (0,9) já vám jí přečtu; pražský
10 filharmonický sbor, ^h tyto koncerty (0,2) to jakoby o: výše se mluví
11 tam o třech [koncertech >>který bu]deme-
12 P: [uhm ano]
13 T: -mít teď v rusku<< ^h pražský filharmonický sbor tyto koncerty <zařazuje
14 jako svůj příspěvek ^h k jubilejním oslavám, ^h stého výročí> vzniku
15 >>samostatného československého státu.<< tečka (0,6) což je asi
16 ([])
17 P: [j]o: hmm nevidím tam nic co by: ee co by mě tahalo; ^h za ucho.

Ačkoliv tazatel v úvodu své repliky uvozuje konkrétní případ: *hmh první tady mám takovou větu*; (8), ještě před jeho uvedením formuluje konkrétní dotaz: *a já nevím jestli j- jestli je prostě správně napsaná česky*. (8–9). Poté znovu signalizuje přechod ke konkrétnímu případu, tentokrát skrze pojmenování plánované akce: *^h eh (0,9) já vám jí přečtu*; (9). Následně konkrétní případ opravdu představuje: *pražský filharmonický sbor, ^h tyto koncerty* (9–10). Prezentaci problematické formulace však přerušuje, aby po velmi krátké pauze sdělil pracovníkovi JP **doplňující informace**: *to jakoby o: výše se mluví tam o třech koncertech >>který budeme mít teď v rusku<<* (10–11, 13). Poskytuje tedy pracovníkovi JP širší kontext, vysvětluje, k čemu referuje ukazovací zájmeno *tyto*. Z hlediska textové návaznosti je podstatné, že zájmeno odkazuje ke koncertům, o nichž je v textu dříve pojednáno – užití zájmena tedy není tím, co tazatel považuje za (potenciálně) problematické v dané formulaci, a jako takové by to tedy neměla hodnotit ani pracovnice JP. Ta na doplnění reaguje ještě před jeho dokončením (*uhm ano* (12)), je pro ni totiž dostatečná již informace, že se ve formulaci hovoří o výše zmíněných koncertech. V důsledku toho tazatel zvyšuje řečové tempo, aby rychleji dokončil vysvětlení, které v danou chvíli již vlastně není nutné. Poté opakuje konkrétní případ, respektive jej tentokrát představuje celý:

^h pražský filharmonický sbor tyto koncerty <zařazuje jako svůj příspěvek ^h k jubilejním oslavám, ^h stého výročí> vzniku >>samostatného československého státu. << tečka (13–15).³⁰ Následuje krátká pauza následovaná pravděpodobně návrhem řešení (což je asi () (15–16), jak lze usuzovat ze souhlasné reakce pracovnice JP: jo: hmm nevidím tam nic co by: ee co by mě tahalo; ^h za ucho (17).

4.7 Strukturní jednotky signalizující přechod k další části promluvy

Na rozdíl od výše představených kategorií strukturních jednotek neslouží strukturní jednotky signalizující přechod k další části promluvy samy o sobě primárně ke sdělení informací nějak se vztahujících k jazykovému problému, nýbrž ke strukturaci promluvy.³¹ Ovšem vzhledem k tomu, že napomáhají při prezentaci informací v dotazech a že se objevily v celé čtvrtině všech případů, považují za vhodné vyčlenit je jako samostatný druh. Jejich užití dokládá následující příklad:

Př. 12 (ID 13764)

- 1 T: ((...)) já jsem se chtěla, ^h poradit s vámi já tady mám takovou formulaci
- 2 která se mi moc nezdá. ^h jestli byste mi mohl poradit. máme tady;
- 3 autoevaluace,
- 4 P: uhm,
- 5 T: u službu?
- 6 (1,2)
- 7 P: uhm,
- 8 T: =vykonávající hlídky.
- 9 (0,9)
- 10 P: uhm,
- 11 (0,3)

³⁰ Na této ukázce lze dobře ilustrovat, jak mohou mluvčí pomocí zvukových prostředků signalizovat (ne)důležitost sdělovaných informací. Zvýšením řečového tempa tazatel naznačuje, že informace není pro jazykový dotaz nijak zásadní: *to jakoby o: výše se mluví tam o třech koncertech >> který budeme mít teď v ruskú* << (10–11, 13). Řečové tempo naopak snižuje při opakování konkrétního případu, respektive v části konkrétního případu, k níž se napoprvé nedostal: *^h pražský filharmonický sbor tyto koncerty <zařazuje jako svůj příspěvek ^h k jubilejním oslavám, ^h stého výročí> (13–14), a zase ho zvyšuje v části, kterou již zřejmě nepovažuje za problematickou: vzniku >>samostatného československého státu. << tečka (14–15). Tazatel funkčně pracuje i s důrazem – zdůrazňuje, že ho zajímá hodnocení (správnost) věty: *hmh první tady mám takovou větu; a já nevím jestli j- jestli je prostě správně napsaná česky.* (8–9), dále začátek pokračování konkrétního případu: *pražský filharmonický sbor tyto koncerty <zařazuje jako svůj příspěvek ((...)) (13–14) a pak číslovku, jejíž užití považuje pravděpodobně za potenciálně problematické: ((...)) ^h k jubilejním oslavám, ^h stého výročí> ((...)) (14).**

³¹ Promluvy mohou být strukturovány i jinak, např. zvukovými prostředky (jako je tempo řeči, důraz, nádech či pauzy; viz též předchozí poznámku pod čarou), a tedy implicitně. Při užití strukturních jednotek signalizujících přechod k další části promluvy však mluvčí strukturují své promluvy explicitně – využívají k tomu různé výpovědi, v nichž pojmenovávají či naznačují, jaká část dotazu bude následovat.

12 T: jenomže když tam dám autoevaluace služby koho čeho; vykonávající hlídky
 13 tak to není služba.; která vykonává hlídku $\wedge h$ ale je to vlastně ta
 14 hlídka, $\wedge h$ která vykonává službu, (jo,) a voni to tady takhle píšou ale
 15 já [si mysl]ím,→
 16 P: [uhm;]
 17 T: →že to není správně.
 18 (0,2)
 19 P: tak. ee já si napíšu tu větu.; ((...))

Volající sděluje důvod telefonátu (1), po němž následuje legitimizace dotazu (*já tady mám takovou formulaci která se mi moc nezdá.*; (1–2), jak na to poukazuje následná výpověď, v níž mluvčí tematizuje dostupnost služby (2). Tazatelka však nečeká na odpověď, namísto toho signalizuje **přechod k další části promluvy: máme tady**; (2) – naznačuje tedy, že bude prezentovat problematickou formulaci, tj. konkrétní případ. Ten představuje postupně: *autoevaluace*, (3), službu? (5), *vykonávající hlídky*. (8), zřejmě tedy reflektuje, že formulace může být obtížně srozumitelná. To se projevuje také tím, že tazatelka po jednotlivých částech formulace vždy čeká na reakci pracovníka JP, jenž k signalizaci jejich přijetí používá krátké kontaktní citoslovce (4, 7, 10). Po představení konkrétního případu pokračuje volající návrhem řešení: *jenomže když tam dám autoevaluace služby koho čeho; vykonávající hlídky* (12), jež však zamítá skrz návrh vysvětlení: *tak to není služba.; která vykonává hlídku $\wedge h$ ale je to vlastně ta hlídka, $\wedge h$ která vykonává službu, (jo.)* (13–14). Dále uvádí zdroj problematického jazykového prostředku, čímž odmítá autorství (*a voni to tady takhle píšou* (14), a následně provádí negativní hodnocení zmíněné formulace: *ale já si myslím, že to není správně*. (14–15, 17). Ze sděleného názoru pak vyplývá implicitní dotaz, je-li prezentovaná formulace v pořádku. Pracovník JP namísto odpovědi tazatelce sděluje, že si konkrétní případ poznamená: *ee já si napíšu tu větu.*; (19). Zřejmě je pro něj obtížné analyzovat problematickou formulaci (respektive dvě varianty této formulace) jen na základě poslechu.

5 Diskuse

Ačkoliv jsem se snažila vybrat pro představení kategorizace strukturních jednotek opakovaně se objevujících v telefonických dotazech tazatelů co nejilustrativnější a nejpřesvědčivější příklady, je třeba připustit, že v některých interakcích může být zařazení části repliky do jednotlivých kategorií zdánlivě, nebo naopak objektivně problematické. Naznačila jsem to již u př. 10 (v poznámce pod čarou č. 29), nyní se krátce vrátíme k př. 8:

Př. 8 (ID 13399)

96 T: $\wedge h$ a: potom eště sem se tady chtěla zeptat, ehm $\wedge h$ ee přídavná jména ve
 97 stylu zachovávající, ee m- můžou být použita vlastně v přísudku? jmenném
 98 se sponou, $\wedge h$ tato sídla jsou strukturu zachovávající, mně to teda jako
 99 nezní mi to úplně dobře, ale nevím jestli to je vyložené špatně,

Při rozboru tohoto dotazu jsem mimo jiné uvedla, že v dotazovací replice zaznívá **konkrétní dotaz**: *ee m- můžou být použita vlastně v přísudku? jmenném se sponou*, (97–98) a na jejím konci pak **specifikovaný dotaz**: *ale nevím jestli to je vyložene špatně*, (99). Ovšem vzhledem k tomu, jak jsou si v kontextu užití jazykového prostředku blízké hodnotící kategorie možnosti a správnosti, nabízí se též interpretace, že je výpověď *ale nevím jestli to je vyložene špatně*, (99) pouhou **reformulací konkrétního dotazu**. Zde musíme vzít v úvahu, že daná výpověď zaznívá po hodnocení jazykového prostředku (*mně to teda jako nezní mi to úplně dobře*, (98–99)) a právě v návaznosti na něj užívá tazatelka hodnotící výraz s opačným významem (*dobře–špatně*). Jeho pomocí upřesňuje hodnotící kategorii, v jejímž rámci chce jazykový prostředek evaluovat (zajímá ji správnost, nikoliv např. vhodnost či spisovnost); navíc tematizuje možné umístění jazykového prostředku na hodnotící škále, kdežto ve výpovědi *ee m- můžou být použita vlastně v přísudku? jmenném se sponou*, (97–98) s žádnou škálou nepracovala. Proto se přikláním k výkladu, že se jedná o **specifikovaný dotaz**.

Vedle toho existují případy, kdy nelze část repliky přiřadit pouze k jedinému druhu strukturních jednotek. Stejně jako v jiných rozhovorech i v těch jazykověporadenských totiž mohou některá vyjádření nést více funkcí najednou. Ilustrovat to mohu na následujícím příkladu:

Př. 13 (ID 14619)

115 T: ((...)) ^h a: potom: se ještě zeptám, (1) ^h
 116 ee pisatel tady napsal čárku, já bych ji tam nedávala; ^h ()
 117 uskupení bude obsahovat prvek logistické podpory; čárka, poskytující
 118 dodávky všeho druhu. ^h já bych tam tu čárku nedávala.
 119 (0,4)
 120 P: a- ano. já souhlasím; tam je to (takové) ta čárka tam být [může;]→
 121 T: [hmm]
 122 P: -nebude to:: nebude to interpunkční chyba ale základní způsob psaní je
 123 bez čárky takže beze všeho jí (0,3) odstraňte

Na začátku repliky signalizuje volající přechod k dalšímu dotazu (115). Následně vymezuje téma tohoto dotazu skrze **popis jazykového problému**, jenž je založen na názorové neshodě mezi autorem textu a tazatelkou: *ee pisatel tady napsal čárku, já bych ji tam nedávala*; (116). Strukturní jednotka **popis jazykového problému** se zde skládá ze dvou strukturních jednotek, konkrétně **odmítnutí autorství** (*ee pisatel tady napsal čárku*.) a **návrhu** (konkurenčního) **řešení** (*já bych ji tam nedávala*). V další části dotazu zaznívá konkrétní případ, jenž obsahuje dle volající nesprávné řešení: *uskupení bude obsahovat prvek logistické podpory; čárka, poskytující dodávky všeho druhu*. (117–118) a na nějž mluvčí navazuje zopakováním svého návrhu řešení (118). Pracovník JP ve své odpovědi sice s tímto návrhem řešení nejprve souhlasí (120), ale následně své stanovisko zpřesňuje a zdůvodňuje (120, 122–123). Jeho replika je ukončena reformulací souhlasu s navrženým řešením (123).

Vzhledem k mnoha jiným, neproblematickým dokladům neubírá existence několika více či méně problematických případů představené kategorizaci strukturních jednotek nic na její relevanci. Možnost vytvoření takové kategorizace dokazuje, že volající jsou si vědomi jistých omezení, která jsou vázána na členské kategorie tazatele a pracovníka JP – tazatelé mají představu o tom, co a jak mohou sdělovat pracovníkům JP i co od nich mohou požadovat. V replikách tazatelů se tedy prokazatelně uplatňuje ohled na recipienta (*recipient design* (viz např. Sacks et al., 1974; Sacks, 1995; Liddicoat, 2007; ten Have, 2007; Drew, 2013)).

6 Závěr

Na základě analýzy 102 dotazů položených JP telefonicky jsem vymezila několik druhů strukturních jednotek, které se opakovaně objevují v dotazovacích promluvhách a které jsem dále rozdělila do sedmi skupin, a to podle jejich funkcí:

1. strukturní jednotky tematizující znalostní deficit
2. strukturní jednotky vymezující téma dotazu
3. strukturní jednotky podporující, či odmítající řešení
4. strukturní jednotky sloužící k odmítnutí autorství
5. strukturní jednotky sloužící k legitimizaci dotazu
6. strukturní jednotky poskytující doplňující informace
7. strukturní jednotky signalizující přechod k další části promluvy

Dotazy jsou běžně tvořeny alespoň jednou strukturní jednotkou z kategorie strukturních jednotek tematizujících znalostní deficit, a to konkrétním dotazem (viz př. 3) nebo návrhem řešení,³² velká většina dotazů se však skládá z množství strukturních jednotek. Vzhledem k tomu, že se od tazatele očekává položení jazykového dotazu, může tento mluvčí formulovat dotazovací repliku složenou z několika výpovědí (potažmo i strukturních jednotek), již lze považovat za ukončenou až po zaznění rozpoznatelného dotazu (viz ten Have, 2007). Dotazovací promluvy tak mohou být velmi komplexní.

V dotazech užité strukturní jednotky slouží nejen ke sdělování různorodých informací, ale taktéž k provádění různých akcí (představení tématu dotazu, prezentaci postoje k jazykovému prostředku, strukturaci promluvy atd.). Do volby těchto

³² Výjimku tvoří například nedokončený dotaz, kdy se pracovnice JP ujala slova skrze částečný překryv replik, když reagovala již na informaci ohledně neúspěšného hledání pravopisné varianty *filosofie* v Internetové jazykové příručce, tedy ještě předtím, než tazatelka produkovala konkrétní dotaz. Ten pak zazněl později v rozhovoru – týkal se toho, zda lze zmíněnou pravopisnou variantu ponechat v korigovaném textu (ID 13399).

strukturních jednotek promítají tazatelé své potřeby a očekávání a zároveň zohledňují, že jim pracovník JP musí porozumět: tazatel musí nejen představit jazykový problém, ale musí to provést takovým způsobem, aby ho pracovník JP pochopil, a tak mu mohl úspěšně poradit s řešením. Volající tedy formuluje dotaz na základě určité představy o sdílených znalostech (tj. co není třeba explicitně sdělovat (viz Stivers et al., 2011)) a o informacích, které považuje za relevantní a nesamozřejmé pro představení jazykového problému. Zároveň při pokládání dotazů pracuje na své sebe prezentaci (viz zejména strukturní jednotky sloužící k legitimizaci dotazu či odmítnutí autorství).

Z analýzy dále vyplývá, že se tazatelé řídí jistými normami komunikačního žánru telefonického jazykového poradenství, a to dokonce i v případech, kdy volají do JP poprvé. Zároveň však podobu daného komunikačního žánru svými akcemi aktivně utvářejí. Když pokládají dotaz, provádějí aktivitu vázanou na členskou kategorii tazatele, čímž potvrzují svou příslušnost k dané kategorii. V souladu s tím signalizují svůj nižší epistemický status skrze tematizaci neznalosti či nedostatečné znalosti (v oblasti jazyka či jazykovědy). Forma dotazu pak odráží institucionální vztah mezi komunikanty – tím, že volající omezují téma hovoru na jazykovou či jazykovědnou problematiku, k níž se navíc vyjadřují pomocí opakujících se strukturních jednotek, a volí formální styl komunikace, demonstrují, že vztah mezi nimi a komunikačními partnery je profesionální (nikoliv důvěrný). Z položení jazykového dotazu dále vyplývá, že volající přisuzují komunikačním partnerům členskou kategorii pracovníka JP, jenž je charakterizován vyšším epistemickým statutem v oblasti jazyka a jazykovědy, neboť disponuje hlubšími i širšími znalostmi a má přístup ke zdrojům potřebným k zodpovídání dotazů z této oblasti (srov. Mondada, 2011).

Na základě podrobné analýzy materiálu jsem představila strukturní jednotky, které se opakovaně vyskytují v dotazech pokládaných JP, a též některé charakteristiky komunikačního žánru telefonického jazykového poradenství. V budoucnu by bylo zajímavé ověřit, zda se identifikované strukturní jednotky vyskytují i v psané formě dotazů, tj. v e-mailech zaslaných do JP, a zda lze tedy představenou kategorizaci strukturních jednotek vztáhnout k žánru jazykového poradenství obecně.

TRANSKRIPČNÍ ZNAČKY A ZKRATKY

T	tazatel/ka
P	pracovník/pracovnice JP
→	pokračování repliky jednoho mluvčího
[], [[]]	překryv replik
(0, 2)	délka pauzy v sekundách
.	klesavá intonace (koncová)
;	mírně klesavá intonace (koncová)
?	stoupavá intonace (koncová)

,	mírně stoupavá intonace (koncová)
<u>rizikové</u>	zdůraznění slabiky, slova nebo hlásky
i:	prodloužení hlásky nebo slabiky
>> <<	rychlejší tempo řeči
<>	pomalejší tempo řeči
∪∪	usměvavý hlas
^h	nádech
na-	nedokončené slovo
(je)	hůře srozumitelná část repliky
()	nesrozumitelná část repliky
eh, uhm	hezitační a rezponzní zvuky
((smích))	komentář
((...))	vynechání části repliky

LITERATURA

- ARMINEN, Ilkka (2005): *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.
- BAKER, Carolyn et al. (2001): Discovering order in opening sequences: calls to a software helpline. In: Alec McHoul – Mark Rapley (eds.), *How to Analyse Talk in Institutional Settings: A Casebook of Methods*. London: Continuum, s. 41–56. <<https://doi.org/10.5040/9781350933927.ch-004>>.
- BEACH, Wayne A. – METZGER, Terri R. (1997): Claiming insufficient knowledge. *Human Communication Research*, 23(4), s. 562–588. <<https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1997.tb00410.x>>.
- CLIFT, Rebecca (2016): *Conversation Analysis*. New York, NY: Cambridge University Press.
- ČMEJRKOVÁ, Světlá (1999a): Kompromisy v komunikaci lékaře a pacienta. In: Pavol Odaloš (ed.), *Retrospektívne a perspektívne pohľady na jazykovú komunikáciu 2*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Pedagogická fakulta, s. 43–49.
- ČMEJRKOVÁ, Světlá (1999b): Řeč v ordinaci dětského lékaře. In: Jiří Damborský – Svatava Urbanová – Naděžda Bayerová – Hana Srpová (eds.), *Jazykověda – Linguistica 3*. Ostrava: Ostravská univerzita, s. 157–165.
- COUPER-KUHLEN, Elizabeth – BARTH-WEINGARTEN, Dagmar (2011): A system for transcribing talk-in-interaction: GAT 2. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* [online], 12, s. 1–51. Cit. 20. 5. 2023. <<http://www.gespraechsforschung-online.de/fileadmin/dateien/heft2011/px-gat2-englisch.pdf>>.
- DREW, Paul – HERITAGE, John (1992): Analyzing talk at work: an introduction. In: Paul Drew – John Heritage (eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 3–65.
- DREW, Paul (2013): Turn design. In: Jack Sidnell – Tanya Stivers (eds.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 131–149. <<https://doi.org/10.1002/9781118325001.ch7>>.
- DUFEK, Ondřej et al. (2022): *Jazyková poradna, dobrý den: O češtině a jejích uživatelích*. Praha: NLN.
- DVOŘÁKOVÁ, Klára (2017): *Ty jo, to seš dobrá! Jak se skládají komplimenty v češtině*. Praha: Academia.

- DVOŘÁKOVÁ, Klára (2020): „Bylo by lepší to celé přestylizovat...“: Příspěvek ke stylistické problematice v jazykové poradně. In: Lucie Jílková – Kamila Mrázková – Helena Özörencik (eds.), *Jak je důležité mít styl: Pocta Janě Hoffmannové*. Praha: NLN, s. 430–442.
- EHRlich, Susan – FREED, Alice F. (2010): The function of questions in institutional discourse: an introduction. In: Alice F. Freed – Susan Ehrlich (eds.), „*Why Do You Ask? : The Function of Questions in Institutional Discourse*“. New York, NY: Oxford University Press, s. 3–19. <<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195306897.003.0001>>.
- GILL, Virginia T. – ROBERTS, Felicia (2013): Conversation analysis in medicine. In: Jack Sidnell – Tanya Stivers (eds.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 575–592. <<https://doi.org/10.1002/9781118325001.ch28>>.
- HAMMERSLEY, Martyn (2003): Conversation analysis and discourse analysis: methods or paradigms? *Discourse and Society*, 14(6), s. 751–781.
- HERITAGE, John – CLAYMAN, Steven (2010): *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Malden, MA: Wiley-Blackwell. <<https://doi.org/10.1002/9781444318135>>.
- HERITAGE, John (2012a): Epistemics in action: action formation and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction*, 45(1), s. 1–29. <<https://doi.org/10.1080/08351813.2012.646684>>.
- HERITAGE, John (2012b): The epistemic engine: sequence organization and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction*, 45(1), s. 30–52. <<https://doi.org/10.1080/08351813.2012.646685>>.
- HESTER, Stephen – EGLIN, Peter (1997): Membership categorization analysis: an introduction. In: Stephen Hester – Peter Eglin (eds.), *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*. Washington, D.C.: University Press of America, s. 1–23.
- HOFFMANNOVÁ, Jana – MÜLLEROVÁ, Olga (2000): *Jak vedeme dialog s institucemi*. Praha: Academia.
- HOLMES, Janet – CHILES, Tina (2010): “Is that right?”: questions and questioning as control devices in the workplace. In: Alice F. Freed – Susan Ehrlich (eds.), „*Why Do You Ask? : The Function of Questions in Institutional Discourse*“. New York, NY: Oxford University Press, s. 187–210. <<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195306897.003.0009>>.
- HOMOLÁČ, Jiří – MRÁZKOVÁ, Kamila (2016): Sféra institucionální komunikace. In: Jana Hoffmannová et al., *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, s. 144–181.
- HULTGREN, Anna Kristina – CAMERON, Deborah (2010): “How may I help you?”: questions, control, and customer care in telephone call center talk. In: Alice F. Freed – Susan Ehrlich (eds.), „*Why Do You Ask? : The Function of Questions in Institutional Discourse*“. New York, NY: Oxford University Press, s. 322–342. <<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195306897.003.0015>>.
- JEFFERSON, Gail (2004): Glossary of transcript symbols with an introduction. In: Gene H. Lerner (ed.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam – Philadelphia, PA: John Benjamins, s. 13–31. <<https://doi.org/10.1075/pbns.125.02jef>>.
- KADERKA, Petr – SVOBODOVÁ, Zdeňka (2006): Jak přepisovat audiovizuální záznam rozhovoru? Manuál pro přepisovatele televizních diskusních pořadů. *Jazykovědné aktuality*, 43(3–4), s. 18–51.
- LESTER, Jessica N. – O’REILLY, Michelle (2019): *Applied Conversation Analysis: Social Interaction in Institutional Settings*. Thousand Oaks, CA: SAGE. <<https://doi.org/10.4135/9781071802663>>.
- LIDDICOAT, Anthony J. (2007): *An Introduction to Conversation Analysis*. London: Continuum.

- LUDÁNYI, Zsófia (2020): Language consulting: a brief European overview. *Eruditio-Educatio*, 15(3), s. 25–47. <<https://doi.org/10.36007/eruedu.2020.3.025-047>>.
- MAZELAND, Harrie (2013): Grammar in conversation. In: Jack Sidnell – Tanya Stivers (eds.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 475–491. <<https://doi.org/10.1002/9781118325001.ch23>>.
- MONDADA, Lorenza (2011): The management of knowledge discrepancies and of epistemic changes in institutional interactions. In: Tanya Stivers (ed.), *The Morality of Knowledge in Conversation*. New York, NY: Cambridge University Press, s. 27–57. <<https://doi.org/10.1017/CBO9780511921674>>.
- MÜLLEROVÁ, Olga (1982): Otázka a odpověď v dialogu. *Slovo a slovesnost*, 43(3), s. 200–212.
- NEKVAPIL, Jiří (2017a): Konverzační analýza. In: Petr Karlík – Marek Nekula – Jana Pleskalová (eds.), *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Cit. 3. 2. 2023. <https://www.czechency.org/slovník/KONVERZAČNÍ_ANALÝZA>.
- NEKVAPIL, Jiří (2017b): Párová sekvence. In: Petr Karlík – Marek Nekula – Jana Pleskalová (eds.), *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Cit. 3. 2. 2023. <https://www.czechency.org/slovník/PÁROVÁ_SEKVENCE>.
- POLÍVKOVÁ, Alena (1972): Z jazykové poradny. *Naše řeč*, 55(1), s. 27–33.
- PSATHAS, George (1999): Studying organization in action: membership categorization and interaction analysis. *Human Studies*, 22, s. 139–162.
- ROBINSON, Jeffrey D. (2013): Overall structural organization. In: Jack Sidnell – Tanya Stivers (eds.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell, s. 257–280. <<https://doi.org/10.1002/9781118325001.ch13>>.
- SACKS, Harvey (1995): *Lectures on Conversation: Volumes I and II*. Malden, MA – Oxford – Carlton. <<https://doi.org/10.1002/9781444328301>>.
- SACKS, Harvey et al. (1974): A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), s. 696–735.
- SANIGOVÁ, Eva (2008): Etnometodologie Harolda Garfinkela. In: Jiří Šubrt et al., *Soudobá sociologie, II: Teorie sociálního jednání a sociální struktury*. Praha: Karolinum, s. 62–75.
- SCHEGLOFF, Emanuel A. (2004): Answering the phone. In: Gene H. Lerner (ed.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam – Philadelphia, PA: John Benjamins, s. 63–107. <<https://doi.org/10.1075/pbns.125.07sch>>.
- SMEJKALOVÁ, Kamila (2020): Jazyková poradna ÚJČ v době jarního nouzového stavu. *Jazykovědné aktuality*, 57(3–4), s. 129–133.
- ŠTĚPÁNOVÁ, Veronika (2022): Moderní jazykové poradenství ve slovanském světě, zejména v Česku: zpřístupňování dat prostřednictvím webové databáze. In: Jolanty Chomko – Anny Romanik (eds.), *Horyzonty slawistyki w XXI wieku: Stan obecny i perspektywy rozwoju*. Białystok: Uniwersytet w Białymstoku, s. 179–194.
- STIVERS, Tanya (2022): *The Book of Answers: Alignment, Autonomy, and Affiliation in Social Interaction*. New York, NY: Oxford University Press. <<https://doi.org/10.1093/oso/9780197563892.001.0001>>.
- STIVERS, Tanya et al. (2011): Knowledge, morality and affiliation in social interaction. In: Tanya Stivers (ed.), *The Morality of Knowledge in Conversation*. New York, NY: Cambridge University Press, s. 3–24. <<https://doi.org/10.1017/CBO9780511921674>>.
- SVOBODOVÁ, Ivana (1988): Analýza dotazů z jazykové poradny. *Naše řeč*, 71(3), s. 118–128.

- TEN HAVE, Paul (2007): *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. London – Thousand Oaks, CA – New Delhi – Singapore: SAGE.
<<https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781849208895>>.
- UHLÍŘOVÁ, L. (2002): Jazyková poradna v měnící se komunikační situaci u nás. *Sociologický časopis*, 38(4), s. 443–455.
- UHLÍŘOVÁ, Ludmila (1999): O co se zajímají ti, kdo posílají dopisy, faxy a e-maily jazykové poradně? *Naše řeč*, 82(5), s. 225–236.
- VAAJALA, Tiia et al. (2013): Misalignments in Finnish emergency call openings. In: Antoon De Rycker – Zuraidah Mohd Don (eds.), *Discourse and Crisis: Critical Perspectives*. Amsterdam – Philadelphia, PA: John Benjamins, s. 131–158. <<https://doi.org/10.1075/dapsac.52.04vaa>>.
- VLÁČIL, Jan (2017): Jednání. In: Zdeněk R. Nešpor (ed.), *Sociologická encyklopedie* [online]. Cit. 4. 2. 2023. <<https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Jednání>>.
- WATSON, Rod (1997): Some general reflections on ‘categorization’ and ‘sequence’ in the analysis of conversation. In: Stephen Hester – Peter Eglin (eds.), *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*. Washington, D.C.: University Press of America, s. 49–75.
- ZEMAN, Jiří et al. (2019): Otázky v mluvené češtině. In: Jana Hoffmannová – Jiří Homoláč – Kamila Mrázková (eds.), *Syntax mluvené češtiny*. Praha: Academia, s. 198–217.
- ZIMMERMAN, Don H. (1992): The interactional organization of calls for emergency assistance. In: Paul Drew – John Heritage (eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 418–469.

Ústav pro jazyk český AV ČR
Letenská 123/4, 118 00 Praha 1
klara.dvorakova@ujc.cas.cz



Tento článek je volně přístupný na základě licence *Creative Commons Uvedte původ 4.0 Mezinárodní veřejná licence*, která umožňuje používání, šíření a reprodukci článku za podmínky, že původní článek bude řádně citován. Licenční podmínky jsou dostupné zde: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.cs>.

This is an open access article under the terms of the *Creative Commons Attribution 4.0 International Public License*, which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided the original article is properly cited. The license terms are available here: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>.