

Stížnosti uživatelů jazykové poradny v Databázi jazykových dotazů¹

Hana Mžourková

ABSTRAKT:

Článek se zaměřuje na telefonické a e-mailové dotazy pro jazykovou poradnu ÚJČ, které mají charakter stížností. Analyzovaný soubor stížností, který je přístupný ve veřejné části Databáze jazykových dotazů, je komentován z hlediska jejich obsahu (odpovídá tedy na otázku, na koho a na co si uživatelé poradny stěžují) a rovněž se věnuje motivacím, které vedly uživatele jazykové poradny k adresování stížností jazykové poradně. Zpracovaná analýza tak jednak předkládá určitou typologii stížností, jednak ukazuje, že stížnosti jsou bohatým zdrojem informací pro oblast zkoumání postojů k jazyku, stejně tak podávají informace o postojích tazatelů jazykové poradny a o instituci, která v jejich očích zastupuje normativní autoritu. Autorka svůj článek uzavírá přesvědčením, že je rovněž nutné neopomíjet stížnosti jakožto informační zdroj ani v jazykověkulturních, respektive v jazykověvzdělávacích činnostech.

KLÍČOVÁ SLOVA:

databáze jazykových dotazů, jazykové poradenství, jazyková poradna, normativní autorita, postoje k jazyku, stížnost

ABSTRACT:

The article focuses on telephone and e-mail complaints addressed to the Language Consultation Centre (LCC) of the Czech Academy of Sciences' Czech Language Institute. The set of complaints, which is publicly accessible in the Database of Language Enquiries, is analyzed according to content (thus answering the question of whom and what the LCC-users complain about) and the motivation that led the users to complain to the LCC. The analysis presents a certain typology of complaints; it simultaneously shows that complaints are a rich source of information in research on attitudes toward language and provide insight into the attitudes toward the language institution that represents the normative authority. The author concludes the article exhorting researchers not to neglect complaints as an area rich in information for the fields of linguistic culture and language pedagogy.

KEYWORDS:

Complaint, Language attitudes, Language consulting, Language Consultation Centre, Database of Language Enquiry, Normative authority

1. ÚVOD

Každá jazykověvzdělávací činnost, jazykové poradenství nevyjímaje, má své specifické konstanty, které se opakovaně objevují v interakcích běžných uživatelů jazyka s lingvisty či pedagogy. Stálou součástí rozhovorů pracovníků jazykové poradny

¹ Publikace vznikla s podporou dlouhodobého koncepčního rozvoje Ústavu pro jazyk český AV ČR, v. v. i., RVO: 68378092. Zkrácená verze příspěvku zazněla na konferenci Komárkova jazykovědná Olomouc 4. 11. 2021. Za připomínky děkuji V. Štěpánové a K. Dvořákové.



s jejími uživateli jsou stížnosti, které v tomto textu hodnotíme jako specifický typ projevu postojů k jazyku a zároveň jako specifický typ „dotazu“. O konzultaci jazykového problému totiž můžeme hovořit i v tomto případě, jelikož — byť autoři často formulují své stížnosti jako prosté oznámení negativně hodnocené skutečnosti,² tj. nikoli jako otázku —, více či méně explicitně vyžadují reakci (odpověď) ze strany lingvistů (pracovníků jazykové poradny).³

Do nedávné doby měla jazyková poradna k dispozici pouze stížnosti zasílané e-mailem nebo běžnou poštou, jelikož komunikace s tazateli byla od zahájení poradenské činnosti v roce 1936 archivována jen v písemné podobě (databáze jazykové poradny zahrnovaly nejprve přepisy dopisů, od konce 90. let 20. století jsou ukládány také e-maily). V roce 2016 byla datová základna jazykové poradny rozšířena o audio-databázi, neboť telefonáty do jazykové poradny jsou od této doby nahrávány, tříděny, anonymizovány a dále zpracovávány — v upravené podobě jsou od roku 2020 publikovány ve veřejné části Databáze jazykových dotazů (dále DJD).⁴ Zvláštní kategorie DJD nazvaná Stížnosti, kterou bylo třeba vzhledem ke množství jazykových interakcí tohoto druhu vytvořit, potvrzuje, že jde o formu postoje projevovanou uživateli, která je (a bude) v jazykovém poradenství přítomna soustavně. S jistotou můžeme tvrdit, že stížnosti patří mezi opakovaně konzultovaná metajazyková témata. Současně je možné vnímat je i jako stálou součást komunikace mezi lingvisty a laickou veřejností vůbec.⁵

V následujícím textu se zaměříme na stížnosti jakožto specifický typ postojů k jazyku. Stížností zde rozumíme projev nespokojenosti, nelibosti týkající se zaprvé jazyka jako takového, jeho jednotlivých složek, popřípadě jazykových pravidel; zadruhé jazyka užívaného, tj. stížnost je v takových případech vztahena na konkrétní mluvčí nebo na určitou skupinu uživatelů jazyka (podrobněji dále). Na dokladech z analyzovaného materiálu ukážeme, nač a na koho si uživatelé jazykové poradny stěžují a jaké jsou motivace projevovaných stížností. V neposlední řadě stížnosti uživatelů jazykové poradny sdělují důležité informace o postojích uživatelů poradny k instituci — Ústavu pro jazyk český. V závěru výsledky zkoumání stížností adresovaných jazykové poradně zasadíme do kontextu jazykověkulturních činností, a to zejména s ohledem na jazykovou výchovu, jež je nedílnou součástí uvádění teorie jazykové kultury do praxe.

2 Častým předmětem stížnosti je (užívaný) jazyk jako takový (konkrétní příklady viz 4.1).

3 Konkrétní stížnosti, v nichž jsou formulovány výzvy k reakci, jsou uvedeny v oddílu 4., jde např. o stížnosti ID 7076 nebo ID 3940.

4 Databáze, jež je dostupná na adrese <<https://dotazy.ujc.cas.cz/>>, je výstupem grantového projektu programu aplikovaného výzkumu a vývoje národní a kulturní identity (NAKI) s názvem Zpřístupnění dotazů jazykové poradny v lingvisticky strukturované databázi (DG16P02B009). Na projektu se podílely Ústav pro jazyk český a Západočeská univerzita v Plzni. Podrobné informace jsou uvedeny na adrese <<https://dotazy.ujc.cas.cz/info/o-projektu/>>.

5 Stížnosti se objevují už v raných číslech časopisu *Naše řeč* (1918).

2. POSTOJE K JAZYKU A PROJEVOVÁNÍ NESPOKOJENOSTI S JAZYKEM A/NEBO JEHO UŽIVATELI



Problematicke postojů k jazyku, respektive vyjadřování o jazyce, která mají charakter hodnocení, se v minulosti věnovali například František Daneš (1977, 1979, 2014), Alexandr Stich (1969) nebo Oldřich Uličný (1995), a to zejména v souvislosti s otázkami týkajícími se kodifikace. A. Stich již v roce 1969 napsal, že „k propracování kodifikace mohou výrazně přispět sociologické metody, které mohou jazykovědcům poskytnout přehled o postojích uživatelů k současné kodifikaci a k zamýšleným změnám“ (Stich 1969: 107). Avizoval tak tehdy připravované páté číslo časopisu *Naše řeč* (1969), konkrétně dosahem a rozsahem centrální příspěvek Antonína Tejnora, který se ve svém článku *Český pravopis a veřejné mínění* (1969) věnoval průzkumu postojů k pravopisu a možným změnám pravopisné kodifikace.

Z novějších studií zaměřených mimo jiné na postoje k jazyku lze uvést např. práci Aleny Polívkové (1992), která ve svém článku *K některým postojům uživatelů k jazyku* shrnula poznatky ze své dosavadní jazykověporadenské praxe, přičemž vycházela rovněž z korespondenčního materiálu, dopisů adresovaných jazykové poradně ÚJČ. O několik let později v řadě článků zúročila svou dlouholetou činnost v jazykové poradně i Ludmila Uhlířová, při klasifikaci jazykových dotazů se však zaměřovala především na lingvistická témata (např. 1996, 1999), popřípadě na formální strukturu a jazykové ztvárnění zasílaných dotazů (2001). Dotazy — reakce, které mají podobu stížnosti, jsou ve studiích L. Uhlířové zmíněny jen okrajově.⁶

Ve slovenské lingvistice pracoval s postoji k jazyku např. Ján Horecký (1991) v rámci své koncepce jazykového vědomí, jež vymezuje jako specializovanou složku vědomí; v návaznosti na něj pak Emília Nemcová (2004) uskutečnila formou ankety výzkum mezi vysokoškolskými studenty, který se zaměřil na jejich schopnost uvažovat o jazyce i na vyjadřování postojů k jazyku a jeho varietám. V této souvislosti je nutné připomenout, že na percepční dialektologii ve smyslu projevovaných postojů (tedy i ve formě stížností) bývají zaměřeny rovněž výzkumy zahraničních lingvistů, jež jsou zastřešeny oblastí tzv. laické lingvistiky. Často bývá v této souvislosti zmiňován a citován Dennis Preston (2011; Niedzielski–Preston 2000). V jeho pojetí zahrnuje laická lingvistika postoje nelingvistů k lingvistickým tématům, zvláště pak vyjadřování postojů běžných uživatelů jazyka k jazykovým varietám.

V souvislosti s vyjadřováními postoji k jazyku bývají postoje ve formě stížností v dostupných studiích zmiňovány průběžně, není nám však známo, že by se (alespoň v českém prostředí) staly hlavním tématem odborné práce, aniž by byly ohraničeny konkrétní komunikační situací, jazykovou oblastí,⁷ popřípadě se publikované texty zaměřují na specifické (pracovní) prostředí. V souvislosti s posledně jmenovaným vymezením je k dispozici například studie Jiřího Mezulánika (2001), která z pragma-

6 „Anonymní dopisy jsou ojedinělé a jejich obsahem bývají obecné, expresivně laděné stížnosti na „úpadek“ jazyka.“ (Uhlířová 1999: 228)

7 V této souvislosti je třeba zmínit studie zaměřené na postoje k (ne)přechylování ženských příjmení (Kopecký 2014; Mžourková–Dobrovoljc 2021), v nichž jsou však stížnosti jen dílčí součástí analyzovaného materiálu.



tického hlediska posuzuje stížnost v pracovní komunikaci jako komunikační akt,⁸ či stať Petra Vybírala (2008), bývalého jazykového redaktora České televize, v níž reflektoval svou práci pro divácké centrum, kde měl na starosti stížnosti týkající se jazyka. Vybíralův příspěvek má spíše povahu úvahy nad diváckými ohlasy, nejde tedy o text ryze odborného charakteru, daná stať má však přesto pro problematiku postojů k jazyku nepopíratelný přínos, neboť uvádí soupis nejčastějších předmětů stížností tehdejší doby a ze srovnávacího hlediska přináší zajímavé informace, například, že v období před vznikem Vybíralova textu, tj. před rokem 2008, si diváci v nezanedbatelné míře stěžovali například na výraz Česko, přechylování ženských příjmení nebo na užívání anglických termínů.⁹

3. ANALYZOVANÝ MATERIÁL A JEHO ZPRACOVÁNÍ V DATABÁZI JAZYKOVÝCH DOTAZŮ

Jazykové poradenství lingvistům poskytuje v mnoha směrech vhodné i výhodné materiálové zázemí. Jako výhodnost v naší analýze vnímáme i aspekt, který by primárně mohl být předjímán jako limitující, a to, že primární motivací a účelem existence jazykového poradenství je asistence při řešení jazykového problému. V jazykověporadenských interakcích¹⁰ se uživatelé jazykové poradny i její pracovníci zaměřují na konkrétní jazykové problémy a jejich vyřešení, respektive na návrh jejich řešení.¹¹ Souběžně s „čistě jazykověporadenskými replikami“, tj. replikami, které cílí na řešení jazykového problému, je však v interakci mezi pracovníkem jazykové poradny a jejím uživatelem přítomno nezanedbatelné množství metajazykových dat. Pokud jsou repliky metajazykového charakteru využity pro další zkoumání, lze o nich s jistotou tvrdit, že byly získány v situaci, kdy daná osoba nevěděla, jak bude zaměřen následný výzkum. Na tomto místě je třeba zdůraznit, že na skutečnost, že je jazykový dotaz

8 V centru autorovy pozornosti není běžná komunikace, ale prostředí marketingu, v němž je očekáváno řešení stížnosti např. omluvou nebo jistou nápravnou strategií (Mezulánik 2001: 258–259).

9 Jednoslovný název Česko byl na počátku nového tisíciletí opakujícím se dotazem (i ve formě stížností) rovněž v jazykové poradně ÚJČ, což potvrzuje zařazení stejnojmenné kapitoly do popularizační publikace *Na co se nás často ptáte* (Černá a kol. 2002). Vedle toho můžeme označit za opakující se témata jazykových dotazů také přechylování ženských příjmení a anglicismy v češtině (viz pododdíly 4.1 a 4.2).

10 Jako jednotlivou interakci chápeme jeden telefonický/e-mailový dotaz do jazykové poradny a související odpověď JP, přičemž jeden telefonický rozhovor nezřídka zahrnuje více dotazů.

11 Pracovníci jazykové poradny formulují podávané informace jako doporučení. Rozhodnutí, zda tato doporučení aplikovat do komunikace, je plně na uživateli jazykové poradny a není obvykle zjistitelné, zda se tazatel doporučení držel — až na situace, kdy se rada jazykové poradny promítne do užití jazyka ve veřejném prostoru (tazatelé totiž s pracovníky poradny konzultují například názvy provozoven, formulaci reklamy ap.), nebo na ojedinělé případy, kdy dotyčný znovu naváže kontakt s jazykovou poradnou a sdělí, zda se navrženým řešením řídil, či ne.



nahráván, jsou všichni uživatelé jazykové poradny předem upozorněni a mohou nahrávání odmítnout, aniž by jim byla upřena odpověď na dotaz.¹² Volající a pisatelé do jazykové poradny se bez výjimky zaměřují na vlastní jazykový problém a jeho řešení, o povaze následného vědeckého využití probíhajícího rozhovoru nemají bližší informace a není nám známo, že by je někdy vyžadovali. Lze tedy předpokládat, že sdělované informace (postoje k jazyku) nejsou uživateli poradny z hlediska obsahu korigovány s ohledem na komunikačního partnera, pracovníka jazykové poradny, nebo nejsou přinejmenším korigovány takovou měrou jako v případě předem avizovaného výzkumného rozhovoru. Proto pokud sběr jazykových dat probíhá připraveně,¹³ lze jazykové poradenství účelně využít jako zdroj nejrůznějších informací, postoje k jazyku nevyjímaje.

3.1 DATABÁZE JAZYKOVÝCH DOTAZŮ A „OSTATNÍ“ DOTAZY

Zdrojem informací o postojích k jazyku sdělovaných ve formě stížností (viz oddíl 4) je v tomto textu DJD. Uvedená databáze je z hlediska možnosti zobrazení rozdělena na část interní, přístupnou pouze zpracovatelům DJD, a část veřejnou. V interní části databáze jsou uloženy nahrávky telefonických dotazů a e-mailové dotazy se souvisejícími odpověďmi, ve veřejném zobrazení mohou uživatelé číst a filtrovat po stylové stránce upravené dotazy a odpovědi, které jsou rozříděny podle svého tématu a zařazeny do příslušné oblasti, kategorie a nadřazeného dotazu (viz níže).¹⁴ Rozčlenění DJD na část veřejnou a neveřejnou je motivováno jednak platnou legislativou, zejména nutností dodržovat nařízení GDPR, jednak odbornou koncepcí zveřejňovat zodpovězené dotazy hierarchizovaně, přehledně, z hlediska stylu přiměřeně a s důrazem na odbornou správnost podávaných informací.

V naší analýze pracujeme s nahrávkami a e-maily uloženými v interní části DJD. Formulace stížností, kterými ilustrujeme svůj výklad v oddíle 4 a které komentujeme, byly pracovníky poradny formálně upraveny a jsou se souvisejícími odpověďmi publikovány ve veřejné části databáze.¹⁵ Na uváděné formulace konkrétních stížností

12 Informace o nahrávání a následném využití dotazového materiálu jsou zároveň uvedeny na webové stránce jazykové poradny: „Upozorňujeme, že telefonické hovory tazatelů s pracovníky jazykové poradny mohou být zaznamenávány, a to pro zkvalitňování poradenské činnosti a pro účely statistické a lingvistické analýzy jevů, na které se tazatelé ptají. Výsledky statistické a lingvistické analýzy dotazového materiálu využíváme v důsledně anonymizované podobě při přípravě odborných i popularizačních textů, jazykových příruček apod.“ (<<https://ujc.avcr.cz/jazykova-poradna/jak-jazykova-poradna-funguje.html>>)

13 Připraveností v tomto případě míníme především předem zajištěné technické zázemí umožňující záznam a archivaci zvukových nahrávek a/nebo textu.

14 Podrobný návod k užívání DJD viz <<https://dotazy.ujc.cas.cz/info/napoveda/>>.

15 Podrobné vyhledávání je dostupné na <<https://dotazy.ujc.cas.cz/>>. Úprava formulace dotazu a odpovědi se týká zejména jejich formální stránky. Zpracovatel dotazu zachovává obsah — téma dotazu, ale zároveň dotaz i odpověď zestručňuje, nebo naopak patřičně rozšiřuje a odstraňuje všechny nadbytečné prvky (například různé hezitační zvuky, sebeopravy ap.). Dostupné na <<https://dotazy.ujc.cas.cz/>>.



proto odkazujeme pomocí jejich identifikačního čísla (ID), abychom umožnili zpětnou ověřitelnost v rámci funkce pokročilého vyhledávání v DJD.

Vzhledem k tomu, že na základě koncepčního rozhodnutí jsou do databáze vkládány všechny¹⁶ obdržené telefonáty, bylo třeba tento komplexní pohled na jazykové poradenství ÚJČ zohlednit i ve struktuře DJD. Ne všechny zaznamenané hovory, respektive jednotlivé dotazy, totiž lze začlenit do struktury, která je primárně lingvistická. Povaha některých dotazů není (čistě) jazyková, popřípadě je problematika, o níž účastníci dané komunikace hovoří, metajazykového charakteru. Z tohoto důvodu byla ustanovena oblast Ostatní, která zahrnuje interakce nejazykové i metajazykové povahy a rovněž dotazy pro jiné odborníky pracující s jazykem (jinojazyčné lingvisty, překladatele, pedagogy ap.).

Stejně jako v dalších oblastech i při vytváření hierarchického členění oblasti Ostatní bylo třeba zvážit jak povahu a obsah zařazených dotazů, tak uživatelské hledisko. V tomto textu nebudeme oblast Ostatní představovat do podrobností, alespoň pro ilustraci však uvedeme některá zvolená řešení pro zařazení komplexnějších dotazů, jež byla motivována zmíněným uživatelským hlediskem. Například svou vlastní vyčleněnou kategorii mají v oblasti Ostatní dotazy týkající se činnosti jazykové poradny,¹⁷ byť je jejich povaha nezřídka technického rázu a svým zaměřením odpovídají spíše kategorii, jež je pojmenována Nejazykové dotazy. Na druhé straně jsou do zmíněné kategorie „nejazykových dotazů“ zařazovány například dotazy na ediční zásady nebo na literárněvědné informace, byť jejich povaha s jazykem přirozeně souvisí. Z uvedených příkladů je zřejmé, že s ohledem na běžného uživatele byla do struktury oblasti Ostatní aplikována určitá zjednodušení a důraz byl kladen především na tematické rozčlenění zpracovávaných a zveřejňovaných dotazů, neboť — jak dokládá poradenská praxe zpracovatelů DJD — orientace laického uživatele databáze v odborné terminologii a systému jazyka je v mnoha ohledech limitovaná (viz též Mžourková 2018).

4. STÍŽNOSTI: ZVLÁŠTNÍ KATEGORIE DATABÁZE JAZYKOVÝCH DOTAZŮ

V předchozím oddílu jsme zmínili, že do oblasti Ostatní jsou zařazeny i dotazy mající metajazykový charakter. Kategorie Stížnosti, jež archivuje dotazy vyjadřující nelibost adresované jazykové poradně, patří co do počtu mezi střední kategorie oblasti Ostatní.¹⁸ V době psaní tohoto textu (tj. 25. 5. 2022) zahrnovala 101 zpracovaných stížností.

¹⁶ Do DJD jsou vkládány veškeré příchozí telefonáty, z pochopitelných důvodů však nejsou zpracovávány např. technicky defektní dotazy, u nichž nelze zpětně dekodovat předmět žádosti, nebo dotazy, které vzhledem k jejich obsahu nelze uspokojivě anonymizovat.

¹⁷ Např. *Je k dispozici ještě jiná telefonní linka pro zodpovězení jazykových dotazů?* (ID 11545) nebo *Mám asi třicet jednoduchých dotazů, mohu je řešit telefonicky?* (ID 4684).

¹⁸ K 25. 5. 2022 oblast Ostatní sestávala ze 13 kategorií. Kategorie Stížnosti byla z hlediska počtu na 5. místě, nejpočetnější kategorie Příručky zahrnovala 402 zpracovaných odpovědí.



Již v úvodním oddíle jsme stížnosti označili za zvláštní kategorii DJD, přičemž u tohoto přívlastku chceme kromě významu „oddělená, samostatná“ kategorie v rámci DJD vytknout i slovníkový význam „jiná než ostatní“,¹⁹ a to minimálně po stránce stylistické a úžeji lexikální. Stížnosti jakožto „vyjádření nelibosti“ mají ze svého tématu vyplývající specifické lexikální obsazení. Často jsou v nich proto užívány výrazy (silně) expresivní, emocionálně zabarvené, pisatelé a volající uplatňují hyperboly, nadsázku nebo ironii, např.: *Takže imperativ od sázet je sázej i sáz, jo? Nač jsou ty vzory? Dál to nehodlám rozebírat. Čeština je v hajzlu. Styďte se* (ID 7181). Nelibost uživatelé vyjadřují jak formulacemi, jež se při vyjadřování nelibosti používají běžně a jež lze hodnotit jako neutrální: *nelíbí se mi, vadí mi*, tak formulacemi, které popis vlastní nespokojenosti intenzifikují: *jsem zděšený, hrozně mi vadí, je hrozné, že* ap.

Dalším specifickým stížností jako typu dotazů pokládaných jazykové poradně je jejich silný vztah k laickým pravidlům. Při formulování stížností uživatelé poradny často argumentují ve prospěch svého přesvědčení a uplatňovanými argumenty jsou nezřídka určitým způsobem defektní jazyková pravidla. Z tohoto důvodu problematika stížností (jako postojů k jazyku) úzce souvisí s oblastí laické lingvistiky (Mžourková 2018), např.: *Vadí mi užívání výrazu ošetřovat v jiném významu než poskytovat lékařskou péči* (ID 4972) nebo *Vadí mi, že se jména cizích státních příslušnic přechylují. Vždyť se ty ženy přece tak nejmenují, nemají ve svém příjmení -ová* (ID 10114).

Soubor 101 stížností zpracovaných v DJD jsme se rozhodli podrobit analýze z hlediska jejich obsahu a z hlediska motivace k jejich formulování uživateli jazykové poradny. V daném souboru stížností jsme zvažovali i zohlednění vývojového hlediska, respektive možnou motivaci stížností vzhledem k době jejich vzniku (viz též pozn. 9). Mezi zmíněnými 101 stížnostmi jsme však během analýzy nepozorovali zásadní proměny témat, která jsou předmětem stížností, ani motivací, které uživatele poradny vedou k vyjádření určité nelibosti. Abychom tedy mohli odpovědět na otázku, zda jsou stížnosti adresované jazykové poradně ovlivňovány aktuálním společenským děním, bylo by třeba analyzovat zásadně rozsáhlejší soubor stížností. Stávající vzorek by bylo jistě možné doplnit e-maily z interní databáze jazykové poradny, přičemž potenciál ke zkoumání vývojového hlediska jsme již naznačili ve studii zaměřené na postoje veřejnosti k (ne)přechýleným ženským příjmením (Mžourková–Dobrovoljc 2021). Jedním z kritérií této práce je však výše zmíněná ověřitelnost zpracovaných dat a e-mailová databáze má kvůli ochraně osobních dat ryze interní charakter. V rámci tohoto textu jsme se proto rozhodli setrvat u výše uvedeného dvojího pohledu a v následujících dvou pododdílech tedy odpovíme na dva typy otázek:

1. Nač a na koho si tazatelé jazykové poradny stěžují? — Jaké jsou obsahy jejich stížností?
2. Proč si uživatelé jazykové poradny stěžují? — Jaké jsou motivace jejich stížností?

V neposlední řadě se zaměříme na to, jaké jsou postoje autorů stížností k jazykové poradně ÚJČ, k její roli a pravomocím.

¹⁹ Viz výklad významu lexému *zvláštní* ve Slovníku spisovné češtiny pro školu a veřejnost (Mejstřík 2003).



4.1 OBSAHY STÍŽNOSTÍ²⁰

Analyzovaný soubor stížností lze podle jejich obsahu rozdělit do čtyř skupin:

- a) stížnosti na jazyková pravidla
- b) stížnosti na jazykové prostředky
- c) stížnosti týkající se výuky češtiny
- d) stížnosti na uživatele češtiny

Zároveň je třeba relativizovat ostré hranice tohoto rozčlenění, neboť povaha mnohých stížností není zcela jednoznačná. Některé stížnosti svým obsahem náležejí do více kategorií současně: např. ve stížnosti ID 4119 *Nelíbí se mi, když lidé vystupující ve veřejnoprávní televizi užívají chybnou shodu, např. data byly* je přítomno jak vyjádření nelibosti nad nedodržováním jazykového pravidla (shody přísudku s podmětem ve středním rodě v množném čísle), tak nespokojenosti nad mluvčími vystupujícími v médiích. Některé níže uvedené příklady proto mohou sloužit jako ilustrace pro více vymezených skupin.²¹

- a) V analyzovaných **stížnostech na jazyková pravidla** můžeme vymežit dvě podskupiny:
 - a') stížnosti na nedodržování jazykového pravidla
 - a") vyjádření nelibosti nad jazykovým pravidlem

Do podskupiny a') jsme zařadili stížnosti, které jsou „oprávněné“, respektive reflektují situaci, kdy je uživatel poradny nespokojen, jelikož se setkal (setkává) s porušením jazykové kodifikace. Mezi opakující se stížnosti na nedodržování jazykového pravidla náleží vyjadřování nelibosti nad chybováním ve shodě přísudku s podmětem středního rodu v množném čísle, v analyzovaném souboru bylo těchto stížností celkem 10, např.: *Je hrozné, že se nedodrží shoda ve středním rodě, všude jsou zakončení na -y namísto -a* (ID 11324).

²⁰ Jestliže je možné na dotazy, které jsou formulovány jako stížnost, odpovědět i čistě jazykovým výkladem, jsou ve formě běžných jazykových dotazů zpracovány i v patřičné části DJD. Například stížnost na užívání spojení *jsem za to rád* je kromě oblasti Ostatní zároveň zpracována i v oblasti Stylistika (ID 11116).

²¹ Ve veřejné části DJD jsou stížnosti rozděleny do 13 skupin zastřešených nadřazeným dotazem (např. Stížnost na jazyk užívaný v médiích), které se s rozčleněním pro účely tohoto textu kryjí jen částečně. Důvodem užití určitých zjednodušujících kritérií a tematicky podrobnějšího členění byla snaha o přehlednost a uživatelskou přívětivost (viz též 3.1) v rámci zadaných technických parametrů (redakční systém databáze další stupeň členění neumožňuje). Proto ve veřejné části DJD třídíme zpracovávané stížnosti podle akcentovaného tématu — konkrétně v případě stížností na komunikaci v médiích byl určujícím kritériem explicitně formulovaný důraz na užití jazyka / konkrétního jazykového prostředku v mediální komunikaci.



Oproti tomu ve skupině a") vyjadřovali uživatelé jazykové poradny nelibost nad platným jazykovým pravidlem, které neodpovídalo jejich představě o jazykovém systému a fungování jazyka, např. *Vadí mi, že pro označení elektronické pošty není kodifikována i podoba bez spojovníku, tedy email* (ID 5087); popřípadě: *Celý svůj život jsem byl jak soukromými osobami, tak i státními institucemi oslovován vždy pouze 1. pádem jména zakončeného na -ec. Od jisté doby mi instituce tykají, jelikož užívají formu jiného příjmení — zakončení na -če, a to i přesto že se tak nejmenuji. Po mém dotazu, jak k této formě došli, mi bylo odpovězeno, že jde o 5. pád. Kde je to uvedeno a proč je přípustné, že je možné nesprávně přejmenovávat příjmení?* (ID 7258, e-mail).²²

b) Soubor **stížností na jazykové prostředky**, který se oproti typu a) odlišuje tím, že je nelibost uživatelů směřována proti konkrétnímu slovu, slovnímu spojení, lze rovněž rozčlenit na dvě podskupiny:

- b') stížnosti na anglicismy
- b") stížnosti na ostatní jazykové prostředky

Stížnosti na anglicismy b') jsou v analyzovaném vzorku dalším příkladem čteněji zastoupeného souboru stížností, dosud jich bylo zpracováno 12. Z následujících příkladů je zřejmé, že některým uživatelům vadí i cizí výrazy, pro něž čeština nemá odpovídající ekvivalent. Např.: *Vadí mi užívání výrazu podcastový. Čeština se tak zbytečně zahrhuje anglicismy* (ID 10914) nebo *Vadí mi, že český jazyk narušují různé výrazy převzaté z angličtiny. Například outfit nebo outdoorový. Outdoorové oblečení je přece oblečení na ven, či ne?* (ID 7113). Kromě negativních postojů některých uživatelů poradny k přejímaným výrazům podávají stížnosti na anglicismy nežádka i informace o motivacích uživatelů jazykové poradny ke stížnostem (viz oddíl 4.2).

Stížnosti na ostatní jazykové prostředky b") se bez výjimky týkají domácích jazykových prostředků, zejména tzv. módních výrazů a dalších nadužívaných slov a slovních spojení, např.: *Vadí mi časté užívání spojení „dáme to“. Slovníky tenhle obrat neuvádějí a przní to češtinu* (ID 7171) nebo *Nelíbí se mi vazba „je to o tom“, říkám těm lidem otomisté* (ID 4973). Z hlediska zkoumání úzu a normy přinášejí důležité informace stížnosti, které ukazují na nejednotné vnímání norem určitého jazykového prostředku. Typickým dokladem je například nelibost nad užíváním slovesa *soustředit se* jako nedokonavého: *Nelíbí se mi, že lidé užívají frázi „bude se soustředit“.* *Dá se proti tomu něco dělat?* (ID 11380). Někdy stížnosti signalizují vyšší citlivost tazatelů ke spojení a idiomům, které nejsou v souladu s požadavkem na jazykovou korektnost, např. *Vadí mi v češtině fráze, které vnímám jako rasistické, např. „budeš makat jak barevněj“ nebo „budeš makat, až zčernáš“.* *Je možné nějak zabránit jejich užívání?* (ID 9749). Jiné stížnosti například dokládají negativní hodnocení dialektismů ve veřejném prostoru, mimo regionální rámec komunikace: *Vadí mi užívání dialektismu v otázce Skama jdeš?* (ID 5147).

22 Pisatel v e-mailu vyjadřoval silnou nelibost nad tím, že se v jeho příjmení v 5. pádu mění základové -c- na -č-. Dané příjmení zde nezveřejňujeme, neboť dotazy, z nichž by mohlo být možné zpětně identifikovat tazatele (například podle příjmení), jsou z důvodu ochrany osobních údajů upravovány. V uvedeném e-mailu proto byla odstraněna konkrétní podoba příjmení a ponecháno jen pádové zakončení.



Přestože Ústav pro jazyk český není pedagogické pracoviště, jeho pracovníci se nepodílejí ani na výuce češtiny, ani na tvorbě učebnic,²³ do jazykové poradny přicházejí i **stížnosti týkající se výuky češtiny**, zde typ c). Dosud byly v DJD zachyceny pouhé 4 stížnosti, přesto je v tomto přehledu nechceme opomenout. Podle našeho mínění dokládají, že ÚJČ je v očích tazatelů autoritou, kterou mohou požádat o názor i v souvislosti s výukou češtiny (viz podrobněji v pododdílu 4.3) a že jsou vědecká a popularizační činnost na jedné straně a pedagogická, úžeji vzdělávací činnost na druhé straně, vnímány jako související aktivity, např.: *Vadí mi, že vzhledem k distanční výuce museli rodiče a prarodiče převzít roli učitelů, a přestože k tomu nejsou dostatečně vybaveni, jsou nuceni podílet se na výuce* (ID 10665). Zadruhé tyto reakce nepřímo potvrzují, že někteří uživatelé poradny vnímají ÚJČ jako autoritu, která by měla do procesu výuky vstupovat, korigovat jej, popřípadě i řídit, stejně jako by měla mít vliv na přípravu učebních textů, jak dokládá následující příklad: *Jak někdo může dát do čítanky pro děti báseň Emanuela Frynty Žába? Vždyť v ní jsou hrubé pravopisné chyby!* (ID 6351).

Čtvrtý typ stížností d) odpovídá na otázku: „Na koho, respektive na které mluvčí či pisatele si uživatelé jazykové poradny stěžují?“ **Stížnosti na uživatele češtiny** je následně možné rozdělit do dvou skupin:

- d') stížnosti na úroveň češtiny uživatelů jazyka v médiích
- d'') stížnosti na ostatní uživatele češtiny

V případě stížností na češtinu v mediální komunikaci d') se nemusí vždy jednat o výslovně chybné užívání jazyka a jazykových prostředků, primárně však jde o existující nesoulad s jazykovým cítěním stěžovatele, například z hlediska přiměřenosti vzhledem ke komunikační situaci. Poměrově větší množství stížností (celkem 24 oproti 9 ve skupině d''), které cílí na mluvčí v médiích, dokládá, že uživatelé poradny vnímají mediální komunikaci jako formální, oficiální, tudíž u nich nezřídka vyvolává negativní reakci užívání jazykových prostředků, které jsou příručkami hodnoceny jako obecněčeské (viz Slovník spisovného jazyka českého /Havránek 1989/), náležející do mluvené, neformální komunikace, např.: *Vadí mi užívání hovorových výrazů (například nákladák) v relacích České televize* (ID 11301). Avšak stížnosti jsou zaměřeny i na jazykové prostředky hovorové, tedy ty, které jsou sice typické pro mluvenou komunikaci, nicméně je možné užít je i ve formálním, oficiálním vyjadřování, např.: *Nelíbí se mi, když v médiích užívají slovesa zakončená ve 3. osobě množného čísla na -ou* (ID 8464).

Stížností na ostatní mluvčí bylo v analyzovaném souboru zřetelně méně. Je příznačné, že mluvčí, na něž byly stížnosti cíleny, byli zástupci profesí a funkcí, u nichž uživatelé jazykové poradny předpokládají a vyžadují vyšší kvalitu jazykového projevu, zejména se jedná o politiky: *Nelíbí se mi, jak předseda vlády používá český jazyk. Ten člověk česky neumí. Můžete nějak zasáhnout?* (ID 11317), ale nepřímo jsou kritizováni i třeba překladatelé: *Úroveň současných překladů je velmi špatná, ale asi s tím ne-*

23 Mínilme tím výuku na základních a středních školách. Někteří pracovníci se podílejí na přípravě učebnic v roli odborných garantů, není však obvyklé, že by vystupovali v roli autorů ZŠ a SŠ učebních textů.

můžete nic dělat (ID 11005). Jedna ze stížností byla směřována obecněji na vzdělané lidi s následným uvedením herců jako zástupců intelektuálů, kteří by měli fungovat jako tzv. mluvní vzor: *Vadí mi, že intelektuálové, třeba pražští herci, nemluví spisovně* (ID 11143).



4.2 MOTIVACE STÍŽNOSTÍ

V předchozím pododdílu jsme se věnovali tématům stížností, tedy nač a na koho si uživatelé jazykové poradny stěžují. Nyní se na analyzovaný soubor zaměříme z hlediska motivace.²⁴ V analyzovaných dotazech lze pozorovat dvojí motivaci uživatelů poradny ke vznesení stížnosti, která se projevuje jako:

- a) nespokojenost vyvolaná porušením/porušováním (předpokládané)²⁵ jazykové normy
- b) pocítované ohrožení jazyka

Na tomto místě bychom chtěli doplnit, že typy a) i b) se v analyzovaných stížnostech různě prolínají a kombinují — např. pocit ohrožení může být vyvolán užíváním určitých jazykových prostředků nebo jazykové prostředky mohou v uživatelích vzbouzet různě koncipované představy ohrožení (podrobněji níže).

V prvním případě a) nelibost uživatelů poradny způsoboval střet jejich představy o jazykovém systému s konkrétním užitím (opakovaným užíváním) jazykových prostředků v komunikaci, např.: *Nelíbí se mi, že někteří mluvčí říkají „bylo tam spousta lidí“* (ID 11142)²⁶ nebo *Myslím si, že psát „filozofie“ je nesmysl* (ID 5486).²⁷ Popřípadě se tazatelé neztotožňovali s (dle jejich mínění nevhodným) výběrem prostředků vzhledem ke komunikační situaci, např.: *Jak je možné, že na seriózní rozhlasové stanici lze slyšet formulaci „festival o hudbě“ místo „hudební festival“, „na vině“ místo „příčina“? Nemohu se zbavit dojmu, že za posledních 20 let prodělala čeština spíše dekadenci než vývoj pozitivním směrem* (ID 7297, e-mail).

24 O motivacích jako o jedné z možností, jak klasifikovat metajazyková vyjádření, hovoří ve svém článku z r. 1979 J. Hoffmannová-Jiříčková: „Při klasifikaci metajazykových vyjádření v projevech laiků, nelingvistů můžeme — vedle jejich tematiky — uplatnit aspoň příležitostně i další kritéria: (1) jejich východisko, bezprostřední podnět reakce, stimul vyjádření (často konkrétní jazykový projev, ať už projev autora metajazykového vyjádření či jiného mluvčího; vždy však nelze podnět takto přesně určit, východiskem může být i obecnější jazyková zkušenost autora, jeho postoj k jazyku vůbec)...“ (1979: 296)

25 Daná oblast se opět prolíná s laickou lingvistikou, odkazujeme proto na tomto místě k souvisejícím odstavcům oddílu 2 a citovaným studiím.

26 Uživatelé poradny nebylo v tomto případě známo, že výraz *spousta* existuje ve spisovné češtině jako příslovce i jako podstatné jméno rodu ženského, které má ve 4. pádě jednotného čísla podobu *spoustu* (viz např. Slovník spisovného jazyka českého /Havránek 1989/ nebo Internetová jazyková příručka). Proti zmiňovanému užití tedy nelze nic namítat.

27 Uživatel poradny vnímal podobu *se -s-* (*filosofie*) jako jedinou korektní.



Pocity ohrožení b) mohou být několikerého druhu: v analyzovaném souboru byly přítomny jak stížnosti na nebezpečí přicházející zvnějšku, z jiného jazyka, tak na hrozbu pramenící v rámci češtiny, např. v konkrétním interdialektu (viz níže), přičemž souběžně bývá v nebezpečí „staré“, respektive tradiční užívání jazyka, jež je pod tlakem „nového“, moderního a/nebo cizího. Původci a zdroje nebezpečí, kteří češtinu a její uživatele „ohrožují“, jsou proto vázáni na předmět stížnosti. Příkladem stížností, které ilustrují obavy před nebezpečím přicházejícím „zvnějšku“, jsou stížnosti na anglicismy. Tento typ stížností lze vysledovat i u uživatelů jiných jazyků, nejen češtiny.²⁸ Ve stížnostech analyzovaného souboru je vliv anglicismů uživateli poradny chápán především jako degradační činitel, např.: *Vadí mi, že čeština upadá, užívá se čím dál více cizích slov, hlavně z angličtiny* (ID 10116). Popřípadě někteří uživatelé poradny ve svých stížnostech akcentují lexikální soběstačnost češtiny a nadbytečnost přejímaných výrazů, např.: *Proč v médiích používají anglická slova jako diverzifikovat, když máme české ekvivalenty?* (ID 7116, viz také stížnost ID 10914 výše).²⁹ Někteří věkem starší tazatelé³⁰ vyjadřují nelibost nad tím, že nadměrné množství anglicismů ztěžuje jejich porozumění současné komunikaci, např.: *Proč se v Česku používá tolik anglických výrazů, kterým my starší věkem nerozumíme?* (ID 8068).

Z pohledu některých uživatelů poradny je jejich mateřský jazyk ohrožován „vnitřními vlivy“. Ve vybraných stížnostech tazatelé reflektují buď negativní vliv obecné češtiny na kulturu vyjadřování, např.: *Nelíbí se mi, že se v jazyce užívají chybné tvary podmíňovacího způsobu, konkrétně: já bysem, my bysme. Byl bych rád, kdybyste pronikání těchto tvarů do češtiny zabránili* (ID 11115), nebo vyjadřují své přesvědčení, že jsou jako Moravané „diskriminováni“ českými jazykovými prostředky. Do jazykové poradny byly adresovány například stížnosti zaměřující se na tvaroslovnou stránku jazyka: *Nejsem Čech, jsem Moravák a vadí mi, že je nám u jména Olomouc českým konceptem vnučován ženský rod* (ID 11438) nebo na výklad významu: *Nejsem spokojený s výkladem u výrazu Čech ve slovnících češtiny. Nezahrnuje totiž Moravany* (ID 10756).

4.3 POSTOJE AUTORŮ STÍŽNOSTÍ K JAZYKOVÉ PORADNĚ ÚJČ

V předchozích dvou oddílech jsme na konkrétních stížnostech doložili, nač a na koho si uživatelé jazykové poradny stěžují a jaké jsou jejich důvody ke stížnostem. S motivacemi souvisí z našeho pohledu velmi důležitá postojová složka stížností, a to reflexe role jazykové poradny, potažmo instituce ÚJČ, kterou poradna v očích tazatelů při konzultacích jazykových dotazů zastupuje. Jsme přesvědčeni, že postoje k jazykové poradně jsou přítomny ve všech analyzovaných dotazech, rozdíl je pouze v tom,

²⁸ Odkázat lze např. na Moniku Kalin Golob (1994), která ve své práci reflektovala odbornou diskusi k sílícímu vlivu angličtiny na slovinštinu, jež ve Slovinsku proběhla v první polovině 90. let 20. století.

²⁹ U stížnosti ID 10914 nebral tazatel v potaz, že čeština nemá pro přejatý adjektivum *outdoorový* vhodný český ekvivalent, který by přejatý výraz významem plně pokrýval.

³⁰ Pracovníci poradny se neptají na věk, profesi ani na další osobní údaje tazatelů, v mnoha případech však tazatelé svůj (starší) věk či jiné údaje o sobě pracovníkům poradny sdělují během rozhovoru sami.

zda je očekávaný podíl poradny (či celé instituce) na řešení stížnosti tazatelem zmíněn (a) nepřímo, či (b) přímo.

Nepřímým vyjádřením určitého postoje k jazykové poradně (a) je již sám akt adresování stížnosti do jazykové poradny, která při konzultacích jazykového dotazu u značné části tazatelů³¹ zastupuje v očích veřejnosti instituci Ústavu pro jazyk český. Nepřímo reflektovanou příslušnost jazykové poradny k ÚJČ vnímáme z hlediska vyjadřovaných postojů jako zásadní, neboť je doloženo, že ÚJČ je již od svého založení chápán jako silná kodifikační autorita.³² Přestože kodifikační pravomoc či forma autority ÚJČ nebyla nikdy deklarována v žádném úředním dokumentu (Prošek–Smejkalová 2011: 233),³³ je důsledkem činností vyplývajících z poslání instituce, kterým je vědecký výzkum v oblasti českého jazyka.³⁴ Proto telefonát (popř. e-mail) do jazykové poradny hodnotíme jako nepřímou vyjádřenou výzvu k akci, která má na nejnižší úrovni podobu odpovědi na dotaz (stížnost). V případech, kdy je instituce k zásahu výslovně vyzývána (viz níže), však tazatel „pouhou“ odpověď nevnímá jako dostatečnou reakci.

Jako (b) přímé, popřípadě „intenzifikované“ vyjádření postoje k jazykové poradně, respektive k ÚJČ či obecně k lingvistům³⁵ hodnotíme stížnosti, v nichž uživatel jazykové poradny výslovně apeluje na instituci, aby zjedнала nápravu situace, kterou tazatel vnímá jako nevyhovující, popřípadě se poradny dotazuje na možnosti dalšího

-
- 31 Přesnější kvantifikace skupiny uživatelů jazykové poradny, kteří vnímají/nevímají Ústav pro jazyk český jako arbitra jazykové správnosti, by si vyžádala hlubší analýzu většího souboru dotazů, jež však momentálně přesahuje možnosti tohoto článku. Souběžně vnímáme jako potřebné uvést, že (na základě naší poradenské zkušenosti) někteří tazatelé nepopíratelně oslovují právě jazykovou poradnu jen proto, že nevědí, kam jinam by měli svůj dotaz (či stížnost) adresovat.
- 32 Martin Prošek a Kamila Smejkalová (2011) se věnovali otázkám, jak jsou vnímána označení jako „kodifikační autorita“, „autorita(tivnost)“ kodifikace, „autorita(tivnost)“ kodifikační příručky apod. Pro svá zjištění vedle dokladů získaných rešeršemi využili i dlouholetou praxi v jazykové poradně ÚJČ.
- 33 Na tomto místě je třeba uvést, že Česká republika nemá zvláštní jazykový zákon a pojmy jako „český jazyk“, „znalost českého jazyka“, „pravidla české mluvnice“ apod. jsou roztroušeny v nejrůznějších zákonech a nařízeních. Jediný zákon, který upravuje užívání češtiny v rámci právních úkonů, je zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení, který klade omezující nařízení na rodná jména a příjmení žen (viz § 69, 69a a 69b daného zákona).
- 34 „Účelem ÚJČ je uskutečňovat vědecký výzkum v oblasti českého jazyka a jazykového vzdělávání, přispívat k využití výsledků výzkumu a zajišťovat infrastrukturu výzkumu včetně specializované výuky jazyků.“ (viz Zřizovací listina ÚJČ, dostupná na <<https://rvvi.msmt.cz/detail.php?ic=68378092>>).
- 35 Uživatelé poradny jen někdy (viz např. formulace stížnosti ID 3940 níže — *... Jak to bude ústav komentovat?*) explicitně pojmenovávají toho, od něhož očekávají nápravu jim nevyhovující situace. I na tomto místě vycházíme ze své poradenské praxe, jelikož není vždy možné identifikovat, koho mají tazatelé konkrétně na mysli. Stejně tak by bylo obtížné zjistit, do jaké míry kategorie „jazyková poradna“, „ÚJČ“, „lingvisté“, které se v mnoha aspektech překrývají, tazatelé odlišují.





postupu nebo na eventuální řešení. V analyzovaném souboru jsme detekovali 10 stížností, v nichž se uživatelé poradny obracují na instituci přímo a výslovně žádají její akci, nebo alespoň reakci, např.: *Je možné nějak zasáhnout proti užívání chybných tvarů budoucího času u sloves (např. bude se začít)? Jak to bude ústav komentovat?* (ID 3940), *Možná byste se měli kriticky zaměřit na jazyk médií, jak s češtinou zacházejí. Chtělo by některá postavit na pranýř* (ID 11006) nebo *Vadí mi nízká úroveň jazykového projevu televizních hlasatelů, naposledy jsem například jednoho z nich slyšela říkat „s pětseti korunama“. Lze s tím něco dělat?* (ID 7076). Pracovníci jazykové poradny se vždy v reakci na stížnosti apelativního charakteru snaží tazateli vysvětlit, že Česká republika nemá jazykový zákon, proto není kultura jazyka právně vymahatelná, a že proti nedostatečné kvalitě jazykového projevu užívaného například v médiích nelze dělat nic jiného než se snažit pozitivně působit ve prospěch projevu kultivovaného. Je příznačné, že ne všem uživatelům poradny vyhovuje, že Ústav pro jazyk český může jazykovou kulturu veřejnosti tříbit pouze formou doporučení a že tak činí v podobě popularizačních textů či vystoupení v médiích, prostřednictvím přednášek pro veřejnost, v neposlední řadě též vydáváním jazykových příruček.

5. ZÁVĚREM: JAKÉ JE MÍSTO STÍŽNOSTÍ V PÉČI O JAZYKOVOU KULTURU?

V našem příspěvku jsme představili stížnosti uživatelů jazykové poradny a na konkrétních příkladech doložili, že stížnosti jsou bohatým zdrojem informací o postojích k jazyku, k jazykovým pravidlům a o jazykovém systému. Stížnosti reflektují představy běžných uživatelů, jak fungují jazyk a jazykové změny. V neposlední řadě jsou podnětnou složkou stížností laické představy o vnějších či vnitřních vlivech, jež ohrožují jazyk, a předpoklady k roli instituce při ochraně jazykové kultury. Analyzované stížnosti rovněž svědčí o přesvědčení jisté části uživatelů jazykové poradny, že se tato instituce nejen zaměřuje na konstituování jazykových pravidel, ale že je díky své autoritě může (a měla by) i vymáhat.

Stížnosti běžných uživatelů jazyka, zde reprezentovaných uživateli jazykové poradny, lze jistě využít ke zkoumání postojů k jazyku. Shromážděné informace je však možné uplatnit i jinak. Reflexe uživatelů jazykové poradny lze totiž vnímat jako základ pro další plánování jazykověvzdělávacích činností jakožto nedílné složky rozvíjení teorie jazykové kultury (Kraus 2017). Stížnosti tedy mohou sloužit například jako východisko pro rozvíjení komunikační strategie v praxi jazykového poradenství — tedy pro rozvažu, jak s uživatelem jazykové poradny hovořit a po formální i obsahové stránce vytvořit uživatelsky vstřícné prostředí, aniž by bylo třeba slevit z odborné úrovně konzultace. V rámci komplexních a dlouhodobých úkolů rozvíjení teorie jazykové kultury pak lze k vyjadřovaným stížnostem přihlížet například při tvorbě jazykových příruček, konkrétně při zvažování jejich „užitečnosti“ pro běžného uživatele.³⁶ Jsme pevně přesvědčeni, že pokud chceme vést dialog s běžným uživatelem češtiny a současně prostřednictvím tohoto dialogu rozvíjet jazykovou kulturu uživatele, například mu nabízet příručky, které slouží k pěstování jazykové kultury,

36 Ke konceptu „užitečnosti“ viz Mžourková-Křivan 2019.

je zároveň třeba mu naslouchat a snažit se porozumět jeho potřebám i motivacím těchto potřeb.



BIBLIOGRAFIE:

- (1918): Listárna, *Naše řeč* 2. 7, s. 219–224.
- (2020): *Výroční zpráva o činnosti a hospodaření*. [online] [cit. 2021-12-15]. Dostupné z [www: <https://ujc.avcr.cz/miranda2/export/sites/avcr/ujc/sys/galerie-download/VZ/UJC-vyrocní-zprava-2020.pdf>](https://ujc.avcr.cz/miranda2/export/sites/avcr/ujc/sys/galerie-download/VZ/UJC-vyrocní-zprava-2020.pdf).
- Černá, A. a kol. (2002): *Na co se nás často ptáte*. Praha: Scientia.
- Daneš, F. (1977): K dvěma základními otázkám kodifikace, *Naše řeč* 60. 1, s. 3–13.
- Daneš, F. (1979): Postoje a hodnotící kritéria při kodifikaci, in: Kuchař, J. (ed.), *Aktuální otázky jazykové kultury v socialistické společnosti*, Praha: Academia, s. 79–91.
- Daneš, F. (2014): *Kultura a struktura českého jazyka*. Praha: Karolinum.
- Havráněk, B. (ed.) (1989): *Slovník spisovného jazyka českého*. Praha: Academia.
- Horecký, J. (1991): Jazykové vedomie, *Jazykovedný časopis* 42. 2, s. 81–88.
- Hoffmannová-Jiříčková, J. (1979): Metajazyk a metařeč a jejich charakter v díle Karla Čapka, *Slovo a slovesnost* 40. 4, s. 295–302.
- Kalin Golob, M. (1994): Sodobni pogledi na ogroženost slovenščine, *Javnost* 1. 3, s. 23–36.
- Kopecký, J. (2014): Přechylování v češtině jako případ jazykového managementu, *Slovo a slovesnost* 75. 4, s. 271–293.
- Kraus, J. (2017): Jazyková kultura, in: Karlík, P. — Nekula, M. — Pleskalová, J. (eds.), *CzechEncy — CzechEncy — Nový encyklopedický slovník češtiny*. [online] [cit. 2021-12-15]. Dostupné z [www: <https://www.czechency.org/slovník/ JAZYKOVÁ KULTURA>](https://www.czechency.org/slovník/).
- Mejstřík, V. (ed.) (2003): *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost: S Datkem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, 3. opravené vydání*. Praha: Academia.
- Mezuláník, J. (2001): Stížnost v pracovní komunikaci, in: Klincková, J. (ed.), *Jazyková komunikace v 21. století: 4. mezinárodní vědecká konference o komunikaci: Banská Bystrica 13.–14. september 2000*, Banská Bystrica: Fakulta humanitních věd Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, s. 250–261.
- Mžourková, H. — Dobrovoljc, H. (2021): Ženská podoba příjmení v češtině a ve slovinštině pohledem lingvistů a v názorech veřejnosti, *Acta onomastica LXII. 2*, s. 353–376.
- Mžourková, H. — Křivan, J. (2019): Pustíme uživatele do slovníku! Aneb o neprobádané cestě v české lexikografii, *Naše řeč* 102. 1–2, s. 36–50.
- Mžourková, H. (2018): Laická pravidla a jejich místo v jazykové kultuře, in: Bláha, O. (ed.), *Spisovná čeština a jazyková kultura 2018, příspěvky z mezinárodní konference konané ve dnech 18. a 19. října 2018 na Univerzitě Palackého v Olomouci*, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, s. 195–204.
- Nemcová, E. (2004): Jazykové postoje jako indikátor jazykového vedomia, in: Pospíšil, I. — Zelenka, M. (eds.), *Aktuální slovakistika*, Brno: Ústav slavistiky Filozofické fakulty Masarykovy univerzity, s. 131–145.
- Niedzielski, N.-A. — Preston, D. (2000): *Folk Linguistics*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
- Preston, D. (2011): Methods in (applied) folk linguistics: Getting into the minds of the folk, *AILA Review* 24. [online] [cit. 2021-12-15]. Dostupné z [www: <https://www.researchgate.net/publication/263074489_Methods_in_applied_folk_linguistics_Getting_into_the_minds_of_the_folk>](https://www.researchgate.net/publication/263074489_Methods_in_applied_folk_linguistics_Getting_into_the_minds_of_the_folk).
- Polívková A. (1992): K některým postojům uživatelů k jazyku, *Naše řeč* 75. 4, s. 176–182.
- Prošek, M. — Smejkalová, K. (2011): Kodifikace — právo, nebo pravomoc? *Naše řeč* 94. 5, s. 231–241.
- Stich, A. (1969): Současné úkoly jazykové kultury, in: *Kultura českého jazyka*, Liberec: Severočeské nakladatelství, s. 103–112.



- Tejnor, A. (1969): Český pravopis a veřejné mínění, *Naše řeč* 52. 5, s. 265–285.
- Uhlířová, L. (1996): Archivace lingvistických dokumentů na počítači (O dopisové a jiné agendě jazykové poradny Ústavu pro jazyk český — u příležitosti půlstoletí její činnosti). Část II, *Naše řeč* 79. 5, s. 225–237.
- Uhlířová, L. (1999): O co se zajímají ti, kdo posílají dopisy, faxy a e-maily jazykové poradně? *Naše řeč* 82. 5, s. 225–236.
- Uhlířová, L. (2001): Internetový dialog jazykové poradny s veřejností (poradna@ujc.cas.cz), *Naše řeč* 84. 1, s. 1–105.
- Uličný, O. (1995): Spisovná čeština a hodnotová orientace, in: Jančáková, J. — Komárek, M. — Uličný, O. (eds.), *Spisovná čeština a jazyková kultura 1993*, sv. 1, Praha: FF UK, s. 65–71.
- Vybíral, P. (2008): České, televizní a spisovné aneb Nad připomínkami diváků, *Jazykovědné aktuality* XLV. 3–4, s. 79–83.