

Práce se věnuje problematice česko-arabských interakcí z pohledu českých rodilých mluvčích, konkrétně analýze interakcí v pracovní komunikační doméně. Práce stručně seznamuje se situací arabské komunity v Teplicích a se specifickými podmínkami vztahujícími se k přítomnosti arabských klientů v Lázních Teplice. Práce aplikuje teorii jazykového managementu a zaměřuje se tak na konkrétní interakce jako zdroje jazykových problémů. Objektem empirického výzkumu jsou interakce mezi českými zaměstnanci firmy A a jejich arabskými komunikačními partnery. Prostřednictvím interakčního interview jsou na rovině jazykové, komunikační a sociokulturní analyzovány jednotlivé fáze jazykového managementu. Cílem práce je poskytnout autentický obraz interkulturních interakcí a identifikovat reálné problémy, které jejich účastníci řeší. Analýza dat ukázala, že čeští rodilí mluvčí na základě aplikace kontaktních norem projevovali větší míru tolerance k odlišnostem v případě hodnocení jazykových odchylek a plánů úprav těchto odchylek. Při hodnocení a utváření plánů vztažených k jevům komunikační a sociokulturní povahy naopak vycházeli z norem interních, což vedlo k početným negativním hodnocením a především k nulovým plánům úprav. Práce poukazuje rovněž na výhody a omezení plynoucí z aplikace zvoleného teoretického rámce a výzkumné metody.