

Oponentský posudek disertační práce Kateřiny Kantarové Arabové v Teplicích. Česko-arabské interakce z perspektivy českých mluvčích

Předkládaná disertace Kateřiny Kantarové je založena na důsledné aplikaci teorie jazykového managementu (Jernudd-Neustupný 1987, Neustupný 2003 aj.) při výzkumu česko-arabské komunikace v Lázních Teplice. Důsledná aplikace jedné metody je předností i limitem dané disertace. Autorka vychází z teze, že „všechny jazykové problémy mají původ v reálných interakcích“, jak to formuluje Neustupný (s. 9.), případně ze Scollonovy teze, že „to jsou právě jednotlivci, kdo spolu hovoří, nikoliv kultury či civilizace“ (s. 10). Zaměřuje se proto na detailní analýzu několika reálných interakcí, a to metodou formulovanou v teorii jazykového managementu.

Nejprve budu hodnotit korpus jazykových interakcí, které se autorce podařilo během výzkumu shromáždit a které přepsala a analyzovala (přepisy tvoří přílohu disertace). Korpus obsahuje rozhovory s několika respondenty, kteří jsou zaměstnání v Lázních Teplice a přicházejí do kontaktu s arabskou klientelou jednak v kanceláři, kde se vyřizují úřední, léčebné a další servisní záležitosti, jednak v hotelu. Nahraný, přepsaný a analyzovaný materiál bohužel nezachycuje průběhy jednotlivých konkrétních česko-arabských interakcí (z důvodu nesouhlasu zúčastněných osob s nahráváním); o těchto interakcích se dozvídáme zprostředkovaně, prostřednictvím rozhovorů tazatelky, jíž je zřejmě autorka disertace, se zmíněnými respondenty. Ti mají za úkol jednotlivé konkrétní interakce reprodukovat, vyprávět detailně o tom, jak probíhaly. Respondenti při tom hovoří o interakcích probíhajících v češtině nebo v angličtině, protože na interakcích, které jsou v centru autorčina zájmu, se podílejí oba jazyky, přičemž jazyková kompetence obou komunikujících stran je různá, od takřka nulové po zřejmě velmi dobrou. Zaměstnanci kanceláře hovoří s hosty jak česky, tak anglicky, přičemž přicházejí do styku i s návštěvníky s velmi dobrou kompetencí v češtině, personál hotelu hovoří spíše jen česky nebo velmi jednoduchou angličtinou a při komunikaci s hosty dochází často jen k minimálnímu porozumění.

Poněkud sporným rysem interakčních interview s respondenty o česko-arabské komunikaci v Lázních Teplice je to, že tazatelka v zájmu dodržení výzkumné metody, kterou předpokládá teorie jazykového managementu, respondenty neustále nabádá, aby popisovali jednu konkrétní česko-arabskou komunikaci, zakotvenou v některém dni, hodině apod., a aby nesumarizovali a negeneralizovali (srov. Neustupný 2003). Ukazuje se totiž, že respondenti mají tendenci proběhnuvší rozhovory shrnout a své zkušenosti z nich zobecňovat, sdělovat to, co je obvyklé a co jim připadá typické. Opakující se zásahy tazatelky do odpovědí respondentů a přemlouvání, aby vylíčili konkrétní událost, způsobuje, že interakční interview působí místy manipulativním dojmem. Tím, že tazatelka vyjadřuje nespokojenost s generalizujícími odpověďmi, v podstatě brání respondentům, aby se volně rozhovořili – je totiž možné, že kdyby tazatelka dopřála svým respondentům volnost, sami by k spontánnímu vyprávění o nějaké jedinečné situaci, která je zaujala, dospěli. Kapitoly vykládající a ilustrující tzv. navigační strategii v interakčním interview (s. 39–48), jimiž tazatelka „přesměrovává“ výpovědi respondentů, tak v čtenáři vyvolávají otázku, jak by se měla podobná strategie v rozhovoru uplatňovat a zda je žádoucí aplikovat ji tak přímočaře. Přímá výzva k zážitkovému vyprávění může v respondentech nejistotu, jak

náhle a na pokyn přejít do vyprávěcího modu (např. v jakém čase vyprávět, srov. V: *Tak můžete nějak to popsat konkrétně, jak to vypadalo? Že přišel teda začal na Vás louskat prstama ...* FH7: *ano, ano takže nejdřív ten jeden přijde= přišel*). Zmíněná moje pochybnost o plausibilitě takto uplatněných navigačních strategií není výtkou určenou autorce disertace, neboť ona pouze důsledně užívá metodu formulovanou v teorii jazykového managementu a pak popisuje její výsledky. Chci položit autorce otázku, zda si byla či nebyla vědoma toho, že své respondenty mohla svými usměrňovacími a přesměrovávacími pokyny omezovat v chuti vyprávět spontánněji.

Další kapitoly jsou interpretací nahraných interakcí z hlediska jednotlivých fází jazykového managementu. Autorka identifikuje, jakých odchylek si respondenti povšimli a jak je hodnotili – srov. kapitoly Povšimnuté odchylky a jejich hodnocení (s. 49–70) – a k jakým úpravám přistoupili nebo nepřistoupili – srov. kapitoly Designy úprav a jejich implementace (s. 71–81). Autorka postupně rozebírá interview z hlediska toho, čeho si respondenti všímali na rovině jazykové, komunikační a sociokulturní a jaké kroky směřující k jazykovým, komunikačním a sociokulturním úpravám podnikli. Opakující se analýzy opakujícího se materiálu působí sice metodologicky čistým dojmem, a v tom je třeba autorku ocenit, ovšem mnohá její zjištění jsou od počátku dosti předvídatelná. Ráda bych se zeptala, zda autorka (pokud byla tazatelkou ve všech interview), mohla mít vzhledem k svému vztahu k oběma prostředím, českému i arabskému, vliv na vyznění odpovědí respondentů.

V materiálu nahraných interview se projevuje fakt, že respondenti se ve svých reálných interakcích s arabskými návštěvníky lázní řídí pokyny formulovanými v tzv. Standardu proklientského chování Lázní Teplice. Tyto pokyny českým zaměstnancům v zásadě nařizují maximální toleranci k jazykovým, komunikačním a sociokulturním rysům interakce s cizinci navštěvujícími lázně a rovněž minimální reagování na tyto rysy. Respondenti přicházející do styku s arabskou klientelou tak vědí, že musejí uplatňovat v interakcích s cizinci (tzv. *foreigner talk*) tzv. kontaktné normy a neuplatňovat tzv. normy interní, které by mohly být kritériem hodnocení odchylek a reagování na ně při jednání s domácí klientelou. Z interview vyplývá, že na jazykové rovině uplatňují mluvčí takřka výhradně normy kontaktné: podle autorky se tzv. interní normy uplatňují na jazykové rovině pouze při hodnocení arabských mluvčích, jejichž znalost češtiny je na velmi dobré úrovni – pak si zaměstnanci kanceláře, kam tyto mluvčí přicházejí, všímají např. výslovnosti, chyb ve skloňování apod., ovšem tyto odchylky od interních norem komunikace v češtině nehodnotí. Zaměstnanci hotelu si naopak všímají své nedostatečné znalosti angličtiny. Pokud jde o komunikační a sociokulturní povšimnutí, respondenti si při svých interakcích s arabskými hosty některých odchylek sice všímali, tj. uplatňovali v interakci tzv. interní normy, ale reagovali na odchylky od nich minimálně, aby se vyhnuli potenciálním konfliktům. Tzv. nulové strategie jsou podle zjištění autorky příznačné pro pracovníky na nižších servisních pozicích, tj. u zaměstnanců hotelu, naopak u pracovníků kanceláře se objevují i kritické strategie, tj. designy úprav a jejich implementace. Některé designy úprav a jejich implementace autorka podrobně rozebírá (např. nelibě nesené oslovování *sister*, vnímání zdvořilostních, avšak příliš familiárních replik, usměrňování nezdvořilého nebo neprávem rozhořčeného hosta apod.).

Zajímavé je autorčino zjištění vyvozené z interview s respondenty, že jejich interakce s arabskými hosty nakonec vyústily v popření jejich očekávání a rozbití některých stereotypů (např. v hodnocení genderových záležitostí, jako je chování mužů k ženám nebo jako je vnímání zvyklostí ženského oblečení jejich nositelkami). Zajímalo by mne, v jakém vztahu k tomuto zjištění je jiná autorčina teze, že vyžadované tolerování odchylek, vyhýbání se potenciálním konfliktům a nepřístupnost k strategii úprav může „upevnit či naopak modifikovat existující stereotypní představy či předsudky respondentů“ (s. 80). Autorka tu uvádí: „Nulové strategie tak sice nevyvolávají další nedorozumění, konflikty či negativní reakce arabských komunikačních partnerů, nicméně na jejich pozadí dochází k upevňování stereotypů a negativních očekávání“ (s. 80) a doplňuje, že „opačná tendence (méně častá) – např. iniciace rozhovoru na obtížné téma, či snaha o přímé verbální řešení vzniklého problému – naopak vedla k modifikaci původního očekávání, resp. k jeho negaci“ (s. 80).

Přestože se při čtení disertace zdá, že opakující se analýzy nevelkého korpusu interview nemohou přinést mnoho poznatků, závěrečné Shrnutí (s. 82–88) je poměrně rozvinuté a přináší některé nové teze, např. že „respondenti zpočátku aplikovali interní normy platné v domácím sociokulturním prostředí. Na pozadí těchto norem pak hodnotili povšimnuté jevy jako odlišné, zvláštní, nepochopitelné. V průběhu dalšího setkávání se s danou odchylkou nicméně došlo často k posunu v procesu vnímání, resp. hodnocení týchž odchylek. V důsledku tohoto posunu pak byla vytvořena nová kontaktní norma“ (s. 85). Tato teze zní přesvědčivě a lze s ní souhlasit, zajímalo by mne ovšem, jak lze k této tezi dospět analýzou konkrétních interakcí a vyloučením jakýchkoli zobecňujících soudů respondentů shrnujících své zkušenosti?

Oceňuji rovněž, že disertace obsahuje kromě Shrnutí také Závěry a diskuse (s. 89–94), které naznačují další výzkumné možnosti – např. zaznamenání autentických česko-arabských interakcí v jiných prostředích apod. Lze konstatovat, že více výsledků přinesla autorčina zkoumání a interpretace v oblasti aplikace komunikačních a sociokulturních norem než v oblasti posuzování odchylek od jazykových norem. Zajímalo by mne, proč se autorka rozhodla přidržet označení zvolené metodologie jazykový management, nikoli interakční management (termín užívaný v práci Fairbrother 2000, 2009, citované autorkou na s. 28).

Autorka disertace užívá jasný výkladový styl, práce je dobře jazykově zvládnutá, na některé jazykové chyby, zejména v interpunkci, jsem upozornila v textu disertace, rovněž na některé drobné chyby v morfologii; překvapuje volba kapitálek neodpovídající pravidlům českého pravopisu, vyplývající jednak z vlivu angličtiny (např. *Kap.* v opakujících se formulacích typu *Z tohoto důvodu jsem v Kap. 3.2 analyzovala...* s. 90, opakující se *pracovníci Hotelu a Kanceláře*), jednak z vlivu interního úzu Lázní Teplice.

Práce Mgr. Kateřiny Kantarové splňuje nároky kladené na doktorskou disertaci. Navrhuji, aby byl autorce po úspěšné obhajobě a zodpovězení položených otázek udělen titul PhD.

PhDr. Světlá Čmejrková, DrSc.
Ústav pro jazyk český AV ČR
118 51 Praha 1, Letenská 4

14. června 2012