

Zápis

z obhajoby disertační práce paní Mgr. Kateřiny Kantarové

konané dne 5. 9. 2012

téma práce: „Arabové v Teplicích. Česko-arabské interakce z perspektivy českých mluvčích“

přítomní: PhDr. Světlá Čmejrková, DrSc., prof. PhDr. Luboš Kropáček, DrSc., doc. PhDr. Jiří Nekvapil, CSc., prof. PhDr. Jarmila Panevová, DrSc., doc. PhDr. Zdeněk Starý, CSc., PhDr. Otakar Šoltys, CSc.

Předseda komise doc. PhDr. Zdeněk Starý, CSc. zahájil obhajobu a představil přítomným kandidáta.

Školitel doc. PhDr. Jiří Nekvapil, CSc. představil doktoranda a seznámil komisi s uchazečem a jeho disertační prací.

Kandidátka seznámila přítomné se svou disertační prací:

Nejprve se zmínila o motivaci pro svou práci, již byl zejména její česko-arabský původ, a dalších vnějších faktorech, jimiž jsou absence analýz konkrétních česko-arabských interakcí v odborném diskurzu (dosud převažují sociologické výzkumy) a zájem zjistit, jak tyto interakce vypadají na pozadí konceptů dominujících současnému diskurzu o Arabech. Kandidátka si položila tři výzkumné otázky, na něž ve své disertaci hledala odpovědi: 1. Jaký je charakter zkoumaných česko-arabských interakcí z hlediska teorie jazykového managementu; 2. Jakých skutečností si čeští mluvčí všímají v interakci s Araby?; 3. Jaký je charakter těchto povšimnutí a jak tato povšimnutí čeští mluvčí dále manažují?

Dále kandidátka popsala prostředí, v němž výzkum probíhal. Uvedla, že v Teplicích lze vymezit dvě skupiny Arabů, jednak jsou to Arabové zde usazení a v Teplicích trvale žijící, jednak se jedná o klienty místních lázní, v nichž probíhal vlastní výzkum. Kandidátka uvedla, jakým způsobem se připravují na arabskou klientelu se orientující teplické lázně. Pro analýzu interakcí mezi českým personálem a arabskou klientelou je důležitá zejména instrukční příručka Standard proklientského chování Lázní Teplice v Čechách a. s., jakož i další vzdělávání zaměstnanců v interkulturních dovednostech.

Následně kandidátka stručně představila zvolenou metodologii, již je Teorie jazykového managementu (dále jen TJM), a klíčové pojmy, zejména se jednalo o pojmy kontaktní a interní situace a normy. Uvedla dobu trvání výzkumu a zmínila se o společnosti, v níž výzkum probíhal. Předmětem výzkumu se stala interakční interview se zaměstnanci zmíněné

společnosti a arabskými rodilými mluvčími, přičemž interakční interview patří mezi jeden z metodologických postupů TJM při získávání potřebných dat k analýze. Tato interview vedla sama kandidátka a v duchu TJM nabádala respondenty k tomu, aby popsali jeden konkrétní den. Získaná data kandidátka pak analyzovala jednak s využitím TJM, jednak konverzační analýzy. Metodu konverzační analýzy využívala především pro identifikaci postupů a strategií, které jsou ze strany výzkumníka používány k usměrňování respondentů, pokud se tento odchýlí od požadované narační perspektivy, již byl popis konkrétních interakcí.

Na závěr kandidátka uvedla zjištěné poznatky: proces jazykového managementu byl většinou ukončen ve fázi hodnocení, příp. již ve fázi povšimnutí; čeští zaměstnanci si moc nevšimli jazykových odchylek arabských hostů, častěji si naopak všimli odchylek na rovině komunikační a sociokulturní; čeští mluvčí se zaměřovali zejména na plynulý průběh interakcí a preferovali neutrální konverzační témata. Na úplně závěr kandidátka ještě zmínila několik problematických aspektů výzkumu.

Předseda komise kandidátce poděkoval a vyzval oponenty, aby se vyjádřili k obhajované práci.

Prof. PhDr. Luboš Kropáček, DrSc. nejprve připomněl, že on je arabista a sociolingvistikou se zabýval jen z hlediska arabistiky, zejména diglosie. Následně ocenil výzkum provedený kandidátkou, která svým výzkumem navazuje na práci Jiřího Neústupného. Dále kladně ohodnotil kandidátčinu empatii pro práci s kategoriemi „my“ a „oni“, jakož i jasnost a přehlednost disertační práce. Na závěr uvedl dvě kritické připomínky. První vycházela z jeho osobní zkušenosti s Araby v jiných českých lázních; podle jeho zkušeností je obtížné ptát se arabských hostů na jejich rodinu, zejména manželku, naopak někteří Arabové podle jeho zkušeností vyhledávají diskuse o náboženství. Druhá připomínka se týkala některých jazykových obrátů, jež byly příliš ovlivněny angličtinou, kupř. *implementované designy úprav*.

PhDr. Světlá Čmejková, DrSc. práci hodnotila především z hlediska aplikace TJM, již kandidátka důsledně uplatnila. Toto důsledné uplatnění TJM považuje oponentka za přednost i limit předložené disertační práce. Nejprve se Dr. Čmejková vyjádřila ke korpusu nahrávek a zmínila, že z důvodu nesouhlasu klientů musela kandidátka bohužel pracovat právě jen se zmíněnými interakčními interview, tedy s rozhovory o rozhovorech, nikoli se záznamem vlastních česko-arabských interakcí. Podle Dr. Čmejkové je poněkud sporným momentem to,

že tazatelka v zájmu dodržení výzkumné metody neustále nabádala respondenty, aby popisovali konkrétní interakce a nezobecňovali. Otázkou pak je, zda toto ustavičné nabádání není vlastně limitováním respondentů a zda by respondenti nedospěli ke konkrétním popisům sami, pokud by měli větší volnost ve svém vyprávění. Dr. Čmejrková se proto kandidátky zeptala, zda neměla dojem (jakožto tazatelka v předmětných rozhovorech), že manipulovala respondenty a zda její vedení rozhovoru nebylo na překážku, neboť respondenti nemohli volně mluvit. Další otázky položené kandidátce zněly, zda mohla mít vzhledem ke svému vztahu k oběma prostředím vliv na vyznění odpovědí respondentů a zda můžeme získat informaci o přirozeném chování Čechů k Arabům, když jsou čeští zaměstnanci instruováni, jak se k nim mají chovat. Čtvrtá otázka se týkala zjištění o upevňování či naopak popření stereotypních očekávání českých mluvčích v souvislosti s tzv. nulovými strategiemi: je lepší se obtížným tématům vyhýbat, či ne? V poslední otázce se Dr. Čmejrková ptala na to, jak lze dospět k zobecňující závěrům analýzou konkrétních interakcí, v nichž jsou respondenti instruováni nezobecňovat. Na závěr Dr. Čmejrková uvedla, že práci pokládá za zdařilou a že se snažila do diskuse vybrat problematické skutečnosti.

Předseda komise vyzval kandidátku, aby se vyjádřila k otázkám a námítkám oponentů.

Mgr. Kantarová nejprve poděkovala oběma oponentům za jejich posudky a připomínky. Kandidátka uvedla, že téma rodiny je možné považovat jako lehké konverzační téma, pokud se mluví jen o mužských členech rodiny, nikoli o manželkách a dcerách. Uznala, že některé formulace vlivem původních anglických prací nejsou nejvhodnější. Následně odpovídala na otázky Dr. Čmejrkové. Ano, byla si vědoma omezení výzkumné metody, nicméně k metodickým pokynům nepřistupovala zcela systematicky a respondenty skutečně nechala vyprávět a k detailnějšímu popisu je vybízela jen pokud respondenti dostatečně nevyužili možnosti popsat nějakou interakci nebo pokud mluvili příliš dlouho. Mgr. Kantarová připustila, že na výslednou podobu interakce mohl mít vliv její arabský původ a připustila, že interakční interview by mohla vyznít jinak, pokud by byl tazatelem výzkumník českého původu. V odpovědi na čtvrtou otázku uvedla, že nepřístupnost k úpravě vedlo k upevnění stereotypů, zároveň jsou nulové strategie z hlediska plynulého průběhu interakce úspěšnější. Na poslední otázku pak odpověděla, že ke svým závěrům dospěla analýzou více rozhovorů s týmiž respondenty z různých časových období, respondenti v průběhu času pozměňovali a upravovali svá hodnocení.

Diskuse:

Předseda komise uzavřel tuto část obhajoby a vyzval přítomné k diskusi.

Jako první se do diskuse přihlásil PhDr. Otakar Šoltys, CSc., který nejprve připomněl pražskou lingvistickou školu, konkrétně zakladatelskou práci Trubeckého *Základy fonologie*, obšírně pohovořil o konceptu sémiotických sítí inspirovaných právě Trubeckého přístupem a položil otázku, nakolik instrukcemi nařízené neutralizace kulturního chování ovlivnily možnosti zvolené metody Konverzační analýzy.

Mgr. Kantarová připomněla, že se ve své disertaci o problematice instruktáže zmiňuje, a odpověděla, že respondenti si nezvyklých jevů v komunikačním chování Arabů povšimli, někdy je zhodnotili, ale zřejmě pod vlivem nařízení a instrukcí nepřístupovali k jejich úpravám. Je pravděpodobné, že by reagovali jinak, pokud by se nejednalo o pracovní komunikaci a pokud by nereprezentovali svého zaměstnance.

Prof. PhDr. Jarmila Panevová, DrSc. se zeptala, zda kandidátka analyzovala i komunikaci s Araby trvale žijícími v Teplicích, či jen s klienty lázní.

Mgr. Kantarová odpověděla, že v jejím výzkumu se objevují i Arabové trvale žijící v Teplicích, neboť často pracují jako tlumočníci v lázeňských domech, případně vlastní cestovní kancelář, zastupují lázeňské hosty apod. Na tyto Araby bylo pohlíženo poněkud jinak, především proto, že umí poměrně dobře česky.

Prof. Panevová se následně zeptala, v jakém jazyce vedla kandidátka rozhovory.

Ta jí odpověděla, že česky, protože dělala rozhovory jen s Čechy, zaměstnanci kanceláře či lázeňského domu, a s nimi mluvila o jejich interakcích s Araby.

Prof. Panevová vzápětí podotkla k dotazu Dr. Šoltysy, že v případě instrukcí českých zaměstnanců asi nelze hovořit o neutralizaci (kulturních rozdílů), neboť tyto instrukce jsou přizpůsobeny arabské kultuře. Po této připomínce se rozpoutala poměrně živá diskuze. Mgr. Kantarová nejprve uvedla, že existují různé instrukce pro zacházení s různými klienty, nejen Araby, ale kupř. Rusi, Němci apod., přičemž specifikem instrukčních standardů pro styk s Araby jsou připomínky k náboženství. Dr. Čmejková podotkla, že tyto příručky jsou příklady naprosté stereotypizace, jak se chovají členové různých kultur a jaké mají hodnotové žebříčky, případně i členové specifických společenských vrstev, jelikož existují i příručky třeba pro zacházení s podnikateli. Dr. Šoltys zmínil osobní zkušenost s podobnými materiály a uvedl, že jejich smyslem je neutralizovat předsudečné chování k příslušníkům jiných kultur, že však jde o neutralizaci na styku zástupců různých kultur, nikoli směrem k příslušníkům cizích kultur. Dr. Čmejková namítla, že tyto příručky jsou plně předsudků. Mgr. Kantarová připomněla, že v případě teplických lázní se jedná o interní, neveřejný materiál. Dr. Nekvapil

na to reagoval, že je právě proto důležité tyto materiály znát, neboť předmětem výzkumu byla profesní řízená komunikace, kterou není možné pochopit bez znalosti těchto instrukčních příruček. Následovala ještě krátká diskuze o možnostech etnometodologie adekvátně popsat podobné interakce. Poté předseda komise uzavřel diskusi a vyzval přítomné, kteří nejsou členy komise, aby opustili místnost.

Z celkového počtu osmi členů komise bylo přítomno pět (Dr. Čmejrková, doc. Nekvapil, prof. Panevová, Dr. Starý a Dr. Šoltys), tj. usnášeníschopný počet. Předseda komise dr. Starý vyhlásil výsledek tajného hlasování. Komise navrhla udělit Mgr. Kateřině Kantarové titul Ph.D.

Zapsal: Mgr. Martin Havlík, Ph.D.

Podpis předsedy komise: