

Posudek oponenta diplomové práce

Název diplomové práce: Pragmatická analýza simulovaných rozhovorů na Lince bezpečí

Autor práce: Jana Houšková

Obor: český jazyk – dějepis

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Pavla Chejnová, Ph.D.

Oponent diplomové práce: PhDr. Ladislav Janovec, Ph.D.

Studentka si ke zpracování své diplomové práce vybrala téma, jež vychází z jejích zkušeností z práce konzultantky na Lince bezpečí (dále LB), zaměřila se především na pragmatické stránky simulovaných (cvičných) dialogů pracovníků LB.

V první kapitole charakterizuje práci – stručně vymezuje materiál, stanovuje si cíle a metody, jimiž cílů dosáhne.

Ve druhé kapitole diplomantka charakterizuje kontext práce – objasňuje fungování LB, v souladu s prací D. Vodáčkové vymezuje problematiku krize, všímá si, že literatura týkající se tohoto tématu se týká především dospělých, proto nejsou všechny uváděné údaje zcela vyhovující dětské psychologii – například příčiny krize (s. 6). Sama proto vymezuje příčiny, z jakých volají klienti na LB, všímá si i těch okrajových – touha někoho anonymně urážet a nuda či zesměšňování konzultanta. Dále vymezuje základní principy a strategie, jež lze při komunikaci konzultant – klient využít (kontakt, schopnost sdílet a sdělovat, orientace v situaci, orientace na starší zkušenosti apod.). V neposlední řadě také charakterizuje práci na LB jako takovou, pro pochopení textu diplomové práce je třeba si zejména uvědomit, že komunikace na LB má spíše terapeutický charakter než poradní (liší se tedy výrazně od psychologické poradny).

Ve třetí kapitole se diplomantka zaměřuje na teoretickou stránku jazykovědných výzkumů. V kapitole věnované pragmatickým aspektům charakterizuje komunikační situaci, upozorňuje na specifika komunikace s dítětem, věnuje se výstavbě komunikátu na LB, s tím souvisí i popis charakteru vedení dialogu, jeho cíle a efektu (tedy řešení problému). Zevrubně charakterizuje strategie, jimiž se cíleného efektu na LB dosahuje – reflexe, rekapitulace, parafrázování, empatická komunikace, návrhy atd. Uvědomuje si problematiku vymezení otázky a návrhu – často jsou spolu tyto komunikační funkce v replikách konzultantů na LB propojeny, výpovědi jsou konstruovány tak, aby je mohl klient interpretovat i jako otázku (a odpovědět na ni), nebo jako návrh a podle něj dál jednat. Teorii otázky je věnována obsáhlá klasifikace. Po obecných otázkách pragmatické analýzy rozebírá diplomantka i problematiku stylistické analýzy, upozorňuje, jakých jevů si bude při analýze všimnout.

Čtvrtá kapitola nese název *Empirická část – jazyková analýza nahrávek*. V ní autorka charakterizuje kontext, okolnosti vzniku nahrávky a materiál (funkci simulovaných rozhovorů), dále analyzuje čtyři simulované rozhovory různého typu – tematicky jde o dialog s emotivně naladěnou mluvčí, kterou nechce matka pustit na koncert, dialog se šikanovanou mluvčí, dialog s mluvčí, jež není schopna vymezit téma problémů s rodiči (její volání lze chápat i jako dialog z nudy), a dialog s mluvčí, která se předávkovala narkotiky. Diplomantka provádí stylisticko-pragmatickou analýzu každého textu, zdůrazňuje nejzajímavější místa a typické (charakteristické) rysy určitého typu dialogů.

Pátou kapitolu tvoří vyhodnocení dotazníků. Studentka sestavila dotazník pro pracovníky LB, v němž se zaměřila na jazyk konzultantů a jejich reflexi jazykového vyjadřování. Každá otázka dotazníku vychází z určitého předpokladu, který se jí potvrzuje (nebo ne). Zjistila tak například, že pohlaví, věk a délka praxe nehrají roli ve vyjadřování pracovníků – u toho by mě zajímala nejkratší doba praxe respondentů, protože předpokládám, že respondent pracující na LB krátkou dobu (řádově týdny) by asi měl mít jiné vyjadřování než zkušený konzultant. Vysoce hodnotím přehledy nejfrekventovanějších replik, které se na LB užívají, a postoje k nim – vypovídá to mnohé o komunikačním registru LB.

V šesté části práce autorka podává shrnutí získaných výsledků.

Práce je zpracována pečlivě, studentka splnila své cíle, úroveň odpovídá požadavkům kladeným na magisterskou diplomovou práci, proto práci **DOPORUČUJI** k obhajobě.

Stylisticky nevhodné obraty a nepřesnosti v konstruování výpovědi jsou naznačeny v textu, práci na kvalitě příliš neubírají. Navrhuji klasifikovat práci:

VELMI DOBRĚ

PŘIPOMÍNKY A NÁMĚTY K OBHAJOBĚ

1. Diplomantka by měla vymezit vztah mezi pragmatikou, stylistikou a textovou lingvistikou, protože z práce nepoznám, zda mezi těmito disciplínami vidí rozdíly – některá subtémata přesahují téma práce – je to záměr, či nikoliv?
2. Dokáže autorka postihnout rozdíl mezi simulovanými dialogy a realitou? Jakým způsobem pomáhá simulovaný dialog konzultantům v praxi? Jak probíhá jeho následná analýza při cvičeních?
3. Na straně 36 odkazuje na dílo Hoffmannová a kol. – dílo není uvedeno v seznamu literatury. Podobně Müllerová – Hoffmannová 1994.

4. Při analýze nahrávky č. 1 hovoří autorka o manipulaci, obraty, které uvádí jako příklady manipulačních postupů, mi přijdou jako typické ukončovací pro dialog, také si nejsem jist, zda můžeme hovořit o nezáměrné manipulaci (srov. vymezení manipulace). Repliky: *tak jo tak mi držte palce teda opravdu fakt ste hodná jako je vidět že ste opravdu jako taky měla někdy takovou kapelu ráda protože fakt ste m takhle poradila takže to sem ráda.*
5. Nemyslím, že slova *komunikace, centrála, kompromis* jsou současnému mladému člověku natolik neznámá, že by nebylo vhodné je používat (s. 47)
6. Nerozumím výpovědi o kontextové modalitě (odkaz volajícího na další instituci), co to má ta kontextová modalita být?
7. Na straně 60 a 70 diplomantka hovoří o vsuvkách v replikách, ne všechny uvedené příklady lze charakterizovat jako vsuvky, jde často o věty hlavní.
8. K dotazníku – otázka č. 5 – nejde o asociační pokus (s. 73)
9. Na straně 73 diplomantka špatně řadí lexikální jednotky mezi zkratky – vesměs jde o deriváty (i když je motivantem zkratka).
10. Byl bych rád, kdyby studentka vysvětlila, jak je možné, že telefonický dialog s klientem na LB je zároveň připravený a zároveň nepřipravený (s. 93).

V Praze 5. 7. 2007

PhDr. Ladislav Janovec, Ph.D.