

[illegible]

Teorie jazykového managementu

VÍT DOVALIL, TAMAH SHERMAN

0. Úvod. Jazykový problém

Cílem tohoto článku je podat stručný nástin teorie jazykového managementu a ukázat analytické nástroje, jimiž mohou být na konkrétních příkladech popsány jazykové problémy, způsoby jejich řešení v praxi či obecněji chování uživatelů jazyka vůči jazyku samému.¹

Jazyková komunikace jen vzácně probíhá zcela hladce bez toho, že by do ní někdo zasahoval. Mnohem běžněji se uživatelé jazyka musejí potýkat s rozmanitými problémy, které se během komunikace s větším či menším úspěchem řeší, které je ale rovněž možno předjímat a včas se na ně připravit apod. Jako problematické lze např. jistě pociťovat situace, kdy si lidé nerozumějí, protože neznají jazyk, kterým by spolu mohli komunikovat. K nedorozuměním z důvodů výslovnostních, lexikálních, gramatických i pragmatických však samozřejmě dochází i v situacích, v nichž účastníci komunikace společný jazyk znají. Stává se, že se lidé v každodenní komunikaci sami opravují, pokud se přetřeknou nebo přepíší.

Škála příkladů toho, jak mohou jazykové problémy vypadat, je však mnohem širší. V médiích se pravidelně objevují názory reflektující úpadek češtiny a nedodržování norem její spisovné variety. Velké množství jazykových problémů vzniká při překládání a tlumočení. Po roce 1989 se

¹ Tento článek vychází z přednášky uskutečněné 5. 12. 2009 na schůzce AUČCJ v Praze. Výzkum, z něhož pocházejí data použitá v tomto textu, byl součástí VZ MSM 0021620825 (Jazyk jako lidská činnost; její produkt a faktor).

leckomu mohlo jevit jako problematické přejmenovávání ulic v mnoha českých obcích nebo pojmenovávání nově vznikajících politických stran. Za problém mnoho lidí pokládá příliš silné postavení angličtiny (nejen) v českém školství, a to do té míry, že se hovoří o anglickém jazykovém imperialismu. Do České republiky navíc přichází od 90. let 20. století mnoho cizinců, kteří buď česky neumějí vůbec nebo málo. Ačkoli případů, kdy se i cizinci česky bez obtíží domluví, přibývá, mohou být nezřídka z jazykových důvodů stále diskriminováni.

Jazykové problémy představují tedy velmi pestrá množinu případů, které však vykazují několik společných rysů: Jsou to v zásadě problémy společenské – mají tedy nějaký socioekonomický základ. Ten odráží – a současně konstituuje – nerovnou distribuci moci ve společnosti. Ve společnosti totiž dochází ke střetům skupinových i individuálních zájmů, jejichž jednou manifestací je právě užívání jazyka a zacházení uživatelů jazyka s tímto nástrojem mezilidské komunikace. Z tohoto náčrtu vyplývá, že jazykový problém není ničím „objektivním“ pro každého a v každé situaci, nýbrž jevem závislým na uživatelích jazyka, jejich komunikačních záměrech a na konkrétních situacích, v nichž k problémům může dojít (srov. Nekvapil & Sherman 2009a).

1. Východiska teorie jazykového managementu

Teorie jazykového managementu je postavena na rozlišování užití jazyka na straně jedné (tj. produkce promluv, psaného jazyka a jejich interpretace) a zacházení s jazykem či chování se a vztahování k němu na straně druhé. Tyto metajazykové činnosti (tzn. možnost vztahovat se metajazykem k jazyku-objektu) ve svém úhrnu představují právě různé formy jazykového managementu (srov. Jernudd & Neustupný 1987, Neustupný 2002, Neustupný & Nekvapil 2003).

Z hlediska fungování sociálních procesů je nutno odlišit, kde k managementu dochází. Jednak se tak může dít na mikrorovině přímo v interakcích mezi účastníky komunikace, jednak na makrorovině, kdy se aktéry procesů jazykového managementu stávají celé instituce či organizace (školy, politické strany, orgány samosprávy, vláda nebo i mezinárodní organizace). První forma, kdy k aktům managementu dochází takřka jako „hic et nunc“ během komunikace, se označuje jako management jednoduchý. Pro druhou formu – tzv. management organizovaný – je charakteristické, že část procesů managementu je delegována mimo bezprostřední interakci a že se

tyto akty odehrávají v sociálních sítích různé míry komplexnosti. Nejsou tedy vázány na jednu (jedinou) situaci a o těchto aktech se dále diskutuje, během těchto diskusí lze uplatňovat různé teoretické a ideologické přístupy. Vlastní předmět těchto debat nespočívá pouze v diskusi o *hovoru*, nýbrž o jazyku *jako systému*.

Teorie jazykového managementu dokáže obě roviny organicky propojit. Přímo počítá s tím, že se akty organizovaného managementu odehrají i mimo interakce, které jejich potřebu vyvolaly.

Teorie dále vychází vstříc i požadavku analyzovat komunikační situace věrně v jejich dynamické podobě. Procesy managementu lze popsat jako několik na sebe navazujících resp. vzájemně propojených fází.

2. Jazykový management jako proces

Předpoklad pro jazykový management nastává v momentě, kdy dojde ve vzájemných očekáváních účastníků komunikace k nějaké odchylce:

Učitel češtiny jako cizího jazyka narazí v domácím úkolu svého žáka na větu *Lanovka jezdí nahoru i nadolů*. Očekával ovšem, že žák napíše místo slova nadolů slovo dolů.

Učitel si v tomto případě povšimnul odchylky. Kdyby se tak nestalo a učitel slovo *nadolů* přehlédl, nevznikla by možnost tuto chybu opravit, protože nepovšimnutá odchylka od normy by vlastně pro tohoto učitele neexistovala. Pro zahájení procesu jazykového managementu je však nezbytné, aby k povšimnutí došlo – to se v tomto případě stalo.²

Učitel podtrhne v textu slovo nadolů.

Povšimnutá odchylka může, ale nemusí být hodnocena. Pokud posluchač nebo čtenář sice odchylku zaznamenají, ale dále ji nehodnotí, management nepokračuje. K hodnocení ale dojít může, v případě výše zmíněné věty a kontextu výuky češtiny jako cizího jazyka je to dokonce velmi pravděpodobné. Hodnocení samo o sobě představuje kontinuum, u něhož jsou

2 Povšimnutí není něco specificky lingvistického, spíše jde o jev z oblasti (sociální) psychologie. Podrobnější pojednání o tom, jak vlastně k povšimnutí dochází či do jaké míry je povšimnutí vědomé, polovědomé atd., by překročilo rámec tohoto příspěvku.

ostré jen jeho póly – pozitivní a negativní. Pokud uživatelé jazyka něco hodnotí pozitivně, není důvod na pozitivně hodnoceném nic měnit, tj. není důvod v jazykovém managementu pokračovat. Důvod pro zasahování do jazyka přichází s hodnocením negativním. Slovo *nadolů* v žádné z českých variet neexistuje a učitel jeho užití v domácím úkolu svého žáka hodnotí negativně. V této fázi je identifikován jazykový problém, který je možno definovat právě jako negativně hodnocenou (a tedy každopádně i povšimnutou, uvědomovanou) odchylku od očekávání (od normy).

Učitel není se slovem *nadolů* spokojen a může např. žáka kritizovat za nedbalou přípravu. V textu ho např. označí znakem, který ve své praxi používá pro identifikaci chyby.

Fází navazující na negativní hodnocení je formulování nějakých opatření, jimiž by se dal jazykový problém odstranit. V uvedeném případě nebude takové opatření nijak složité.

Učitel škrtně slovo *nadolů* a do textu vepíše výraz *dolů*.

Takováto jednoduchá korektura ale nemusí být srovnatelná s hledáním řešení ve sporných případech, kdy dotýčný učitel bude problém konzultovat s dalšími odborníky. Je-li ovšem nalezeno opatření pro odstranění toho, co učitel hodnotil negativně, zbývá už jen jeho implementace v praxi. Pokud k ní dojde, proběhne jazykový management důsledně ve všech svých fázích.

Žák si zapamatoval, že slovo *nadolů* v češtině neexistuje. Naučí se výraz *dolů* a dále ho při komunikaci v češtině úspěšně používá.

Jazykový problém byl v tomto případě odstraněn, původní interakce byla zásahy ze strany učitele ovlivněna a pozměněna. Tento příklad ilustruje situaci, v níž všechny fáze proběhly přímočaře. Je ovšem možné, že se např. o podobě korektivních opatření bude poměrně složitě vyjednávat, což může platit i pro fázi hodnocení.

Akty jazykového managementu generují další (teď už opravenou) jazykovou produkci. Vztah mezi managementem promluv a jejich produkcí je dialektický – produkce či recepce jazyka je předmětem managementu a management stimuluje další užití jazyka.

Jazykový management se však až do fáze implementace dostat nemusí. Může skončit povšimnutou odchylkou, hodnocením nebo neimplementovanou korekturou. Povšimnutí je pro Čechy celkem obvyklým ukončením managementu u výslovnosti cizinců – např. rodilí mluvčí češtiny nepřeslechnou odchylky ve výslovnosti mluvčích nerodilých, ale dále je již nehodnotí. Nebo je hodnotí – např. negativně – ale v hovoru cizince neopravují. Anebo je opravují, ale cizinec odchylky ve své výslovnosti neodstraní.

3. Příklady z empirického výzkumu anglických mluvčích v ČR

V následující části bude ukázáno několik příkladů jazykového managementu, které byly zaznamenány v různých výzkumech komunity anglických mluvčích v České republice: Oblastmi výzkumu jsou elektronická komunikace, diskusní fóra (Sherman 2008), smíšené rodiny (Sherman 2005a), mormonští misionáři (Sherman 2005b) a nadnárodní podniky (Nekvapil & Sherman 2009b). Hlavní jazykové problémy anglických rodilých mluvčích v České republice lze seskupit do tří typů:

- 1) Jak zvládnout každodenní potřeby (buď se znalostí češtiny, anebo bez ní)
- 2) Jak se naučit česky pro základní komunikační účely
- 3) Jak se naučit česky pro další komunikační účely (standard, slovem i písmem)

4. Jak zvládnout každodenní potřeby (buď se znalostí češtiny, anebo bez ní)

Různé skupiny cizinců žijících v České republice musejí každý den řešit problémy jako nakupování, úřadování a možná i situace v práci. Ale přitom řešení těchto problémů nemusí spočívat v tom, že se cizinec vůbec naučí česky nebo že se jazyk naučí na komunikativní úrovni (což platí pro různé skupiny různě, můžeme např. srovnat Američany a Slováky). Nejčastější průběh managementu v tomto případě spočívá v tom, že dotýčný člověk se poradí se členy své komunity, snaží se sehnat potřebnou informaci v angličtině či v jiném jazyce, vezme s sebou k interakci někoho, kdo češtinu ovládá, nebo se naopak takovým interakcím zcela vyhýbá. Následující příklad (v angličtině) pochází z internetového diskusního fóra, v němž se pisatel obrátil na ostatní diskutující s problémem, že neumí u lékaře poprosit o kontakt na specialistu. Návrh opatření k řešení má podobu následující odpovědi (citováno i s pravopisnou chybou):

The doctor who did the tests should have given you some contacts for a specialist. If she didn't, I'd go back and ask...if language is a problem, you can get a Czech speaker to write it down for you. Something like „Nemohl biste mi doporučit nějakého lékaře...“.

www.expats.cz/prague/printthread.php?t=136983

5. Jak se naučit česky pro komunikační účely

Mnoho cizinců ale jde o krok dál a klade si za cíl naučit se česky tak, aby byli schopni zvládnout předem určené činnosti vyslovené v češtině (tedy nejen je vykonat s pomocí překladatelů nebo s textem v dalším jazyce nebo jiným způsobem). Jako velmi specifický příklad tu lze uvést americké misionáře z Církve Ježíše Krista svatých posledních dnů, známé jako mormonská církev. Tato skupina představuje nejen v České republice, ale i v dalších zemích zajímavý případ organizovaného managementu s velmi jasným komunikačním účelem, tj. obrátit lidi na svou náboženskou víru. Mladí američtí misionáři jsou vysíláni do České republiky na období dvou let. Před pobytem mají za sebou pouze dvouměsíční intenzivní kurz češtiny.

Jeden typ jejich managementu vyplývá z potřeby misionářů šířit víru, ale zároveň se naučit lépe česky a tím umožnit efektivnější šíření víry. Rodilý mluvčí pro ně představuje „jazykového experta“, který by mohl opravovat jejich jazykové nedostatky. Nerodilý mluvčí se takto snaží těžit z rodilých mluvčích. Jazyk se tím stane i předmětem hovoru a vede k otázkám o tom, proč se misionář učí česky, což může vést k diskusi o náboženské víře.

Misionář se během interakce dotazuje na správnost výrazů. Obvykle nedochází k opravám, ale ke vzájemnému porozumění dojde. Následující příklad z komunikace na veřejnosti to dokládá:

- 112. M1: kolik je mu?
- 113. C16: deset
- 114. M1: deset? jo? a jak dlouho jako kony žijí? nevím jestli je to správný
- 115. C16: no, ne ((smích))
- 116. M1: ((smích)) jak dlouho jako co je normální? deset roků? patnáct roků?
- 117. pro jako kony (.) nevím jak se skloňuje how do you say that?
- 118. C16: jak dlouho jezdi – jako my jezdíme na koni nebo ten kůň?
- 119. M1: no jako ten kůň jak dl – jak dlouho žije?
- 120. C16: no nevím třicet roků

Misionář M1 oslovil na ulici mladou dívku a nabídl jí, že může chodit na kurz angličtiny zadarmo a že kurz se koná v úterý večer. Oslovená dívka (C16) tvrdí, že nemůže přijít, protože jezdí na koni. Vzhledem k tomu, že cílem misionářů je v hovoru pokračovat, jak to jen jde, aby se mohlo mluvit k tématu náboženství, M1 se snaží diskutovat dál o koních. Ale brzy narazí na jazykový problém – od substantiva „kůň“ neumí totiž tvořit množné číslo a tím se stane jeho otázka (řádek 114) pro C16 nesrozumitelnou. M1 si ale povšimne odchylky nahlas a jeho „korektura“ spočívá v přeformulování otázky (řádek 116) a žádost o korekturu ze strany C16. Jazykové opravy se však nedočká, což není překvapivé, neboť opravy bývají doménou výukových situací, a většina komunikačních situací v každodenním životě výukovými situacemi není, a to ani přes snahy misionářů je vytvořit. K managementu komunikace dochází i bez jazykové opravy. Díky přeformulování a vyjasnění otázky v řádcích 118 a 119 konečně C16 pochopí, na co se chtěl M1 zeptat.

6. Jak se naučit česky pro další komunikační účely (standard, slovem i písmem)

V ČR žije též skupina nerodilých mluvčích češtiny, kteří si z různých důvodů – zejména profesních – potřebují osvojit dovednosti užívat češtinu v různých žánrech, hlavně psaných. Jejich každodenní management může např. spočívat v péči o správné používání českého pravopisu, jak dokládá následující příklad.

- [9:11:54] Radka Nováková says: Sarah, chtělo by se ti dnes na oběd?
- [9:13:45] Sarah Smith says: takže kam bychom šli?
- [9:13:52] Radka Nováková says: Jasan, kam?
- [9:14:00] Sarah Smith says: teda „sly“...
- [9:14:35] Radka Nováková says: To neres, mame určite plnou tasku roztocu.
(Chat v programu Skype)

Elektronická komunikace je někde na hranici mluveného a psaného jazyka. Zde vidíme příklad, kde se nerodilý mluvčí vyjadřuje ke své potřebě dodržovat pravidla českého pravopisu, i když v žánru chatu se nutně jiné pravopisné konvence nevyžadují, např. diakritika, a to ať jsou pisatelé rodilí či nerodilí mluvčí. V tomto případě navrhuje rodilá mluvčí češtiny (označena jako „Radka Nováková“) setkání na oběd své kamarádce (označena

jako „Sarah Smith“), která je nerodilá mluvčí češtiny. Sarah Smith souhlasí s návrhem a ptá se, „kam bychom šli?“. Otázka obsahuje pravopisnou chybu, která je ale srozumitelná, protože plní komunikační funkci. Kdyby se objevila v projevu mluveném, žádnou odchylku od normy by neobsahovala. Avšak vzhledem k tomu, že Sarah má zájem používat český pravopis správně, aby vzbudila dobrý dojem jak v pracovním prostředí, tak jinde, její management spočívá v rychlé opravě své chyby („teda „sly“ „“). Vážnost chyby však odlehčuje management její kamarádky Radky, která opravuje popis podmětu ve větě tak, aby v něm byli obsaženi i živí tvorové mužského rodu („plnou tasku roztocu“).

7. Závěr: přínos TJM

Teorie jazykového managementu má široký přínos pro výuku češtiny jako cizího jazyka, a to hlavně z hlediska potenciálních žáků a jejich specifických jazykových problémů. Nelze totiž předpokládat, že potřeby všech žáků jsou stejné a že by měly být výukové přístupy jednotné a řízeny výhradně „shora“. Naopak by se mělo vycházet z výzkumů i zkušeností, které sledují procesy, jimiž uživatelé jazyka řeší aktuální problémy. Dále je třeba:

- chápat komunikační záměry různých jednotlivců a skupin (srov. Neustupný & Nekvapil 2003, Nekvapil, Sloboda & Wagner 2009).
- vnímat celou škálu komunikačních potřeb v češtině jako cizím jazyce a jejich funkční diferenciaci
- brát v úvahu různé typy dat, obzvlášť data z přirozeně se odehrávajících komunikačních situací
- pečlivě sledovat domény a funkce češtiny jako cizího jazyka
- sledovat, kdo si povšimne (či nepovšimne) jakých odchylek v jakých situacích, a jestli a jak je opravuje

LITERATURA:

- Jernudd, B. H. & Neustupný, J. V. (1987) Language planning: for whom? In L. Laforge (ed.), *Proceedings of the International Colloquium on Language Planning*. Québec: Les Presses de l'Université Laval, 69–84.
- Nekvapil, J. & Sherman, T. (eds.) (2009a) *Language Management in Contact Situations: Perspectives from Three Continents*. Frankfurt: Peter Lang.
- Nekvapil, J. & Sherman, T. (2009b) Czech, German and English: Finding their place in multinational companies in the Czech Republic. In: Stevenson, P. and Carl, J. (eds.), *Language, Discourse and Identity in Central Europe*. Houndmills, Basingstoke: Palgrave Macmillan, 122–146.
- Nekvapil, J., Sloboda, M., Wagner, P. (2009) *Mnohojazyčnost v České republice: základní informace / Multilingualism in the Czech Republic: Basic Information*. Praha, Nákladatelství Lidové noviny.
- Neustupný, J. V. & Nekvapil, J. (2003) *Language management in the Czech Republic*. *Current Issues in Language Planning* 4 (3&4), 181–366.
- Neustupný, J. (2002) Sociolingvistika a jazykový management. *Sociologický časopis* 38/4, 429–442.
- Sherman, T. (2005a) Czech-American families: Conceptions of bilingual childrearing. In: Pořízka, P., Polách, V. P. (eds.) *Jazyky v kontaktu/jazyky v konfliktu a evropský jazykový prostor*. Sborník příspěvků ze 4. mezinárodní konference Setkání mladých lingvistů. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 286–294.
- Sherman, T. (2005b) Odbočka z diskuse o mnohoženství aneb Co nám mohou Mormoni říct o sociolingvistické situaci češtiny. In: *Čeština doma a ve světě* 13 (1–2), 15–23.
- Sherman, T. (2008) Native English Speakers in the Czech Republic: A Language Management Perspective. In: Amelina, M. and Erfurt, J. (eds.) *OBST (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie), Heft 75: „Bildungseliten, Migration, Mehrsprachigkeit“*. Duisburg: Gilles & Francke, 105–124.