

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Filozofická fakulta

Ústav obecné lingvistiky

Bakalářská práce

Alexandra Kohoutová

**Vzájemná srozumitelnost švédštiny a dánštiny v turistických interakcích
mimo Skandinávii**

**The mutual intelligibility of Swedish and Danish in tourist interactions
outside of Scandinavia**

Praha 2016

Vedoucí práce: Mgr. Tamah Sherman, Ph.D

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala vedoucí práce, Mgr. Tamah Sherman, Ph.D., za cenné rady a připomínky k této práci.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 19.8.2016

OBSAH

Úvod.....	6
1. Semikomunikace.....	7
1.1 Haugenův výzkum.....	7
1.2 Výzkum Charlotty Gooskens.....	10
1.2.1 Levenshteinova vzdálenost.....	10
1.2.2 Srovnávací experiment.....	11
1.3 Výzkum Ully Börestam Uhlmann.....	11
1.4 Rozdíly mezi dánštinou, norštinou a švédštinou.....	13
1.5 Fonetické rozdíly mezi dánštinou a švédštinou.....	14
1.6 Interskandinávština.....	15
1.7 Problémy se srozumitelností dánštiny.....	16
1.8 Lingvistické faktory.....	16
1.9 Supralingvistické faktory.....	17
1.10 Metody jak změřit vzájemnou srozumitelnost mezi jazyky.....	18
1.11 Strategie úspěšné semikomunikace.....	19
2. Metodologie.....	21
2.1 Vznik teorie jazykového managementu.....	21
2.1.2 Vymezení jazykového managementu oproti jazykovému plánování.....	21
2.2 Jazykový management.....	22
2.2.1 Proces jazykového managementu.....	23
2.2.2 Metodologie jazykového managementu.....	23
2.3 Konverzační analýza.....	24
2.3.1 Etnografie.....	24
2.4 Následné interview.....	24
3. Výzkum.....	28
3.1 Podnět k výzkumu.....	26
3.2 Turistická kancelář.....	26
3.2.1 Zaměstnanci recepce.....	27
3.2.2 Průvodci.....	28
3.3 Firemní jazyk.....	28
3.4 Jazykový management v TK.....	29
3.5 Nahrávky a transkripty.....	30
3.6 Analýza případů neporozumění nebo oprav.....	30
3.7 Následné interview s kolegou M.....	39
4. Závěr.....	42
Seznam použité literatury.....	44

Abstrakt

Kontinentální skandinávské jazyky jsou si velmi blízce příbuzné a to často vede k předpokladu, že jejich mluvčí spolu budou schopni navzájem komunikovat, aniž by museli použít jiný jazyk, neboli budou schopni tzv. *semikomunikace* (tento termín poprvé použil Haugen ve své práci z roku 1966).

Přes historické, jazykové i společenské předpoklady však poměrně často dochází v interakcích mezi Skandinávci k neporozumění.

Práce se soustřeďuje na vzájemnou srozumitelnost dánštiny a švédštiny a její součástí je i vlastní výzkum dánsko-švédských interakcí mimo Skandinávii se zahrnutím rodilých i nerodilých mluvčích. Výzkum probíhal v Praze, v turistické kanceláři s dánskými majiteli a skandinávskou klientelou. Je založen na audio nahrávkách rozhovorů švédsky mluvících zaměstnanců kanceláře a dánských turistů.

Výzkum si klade za cíl zjistit, v jakých situacích a proč semikomunikace selhává, jak se případná neporozumění řeší a zda představují problém pro další komunikaci. Z analyzovaných příkladů vyplynulo, že míra neporozumění je srovnatelná jak na straně dánských turistů, tak na straně švédsky mluvících zaměstnanců firmy; zároveň však jejich přítomnost ve většině případů neztížila komunikaci natolik, že by bylo nutné přejít do *lingua franca*.

Klíčová slova: receptivní multilingvismus, semikomunikace, švédština, dánština, interakce, neporozumění, jazykový management

Abstract

The continental Scandinavian languages are very closely related and this fact often leads to the presumption that their speakers are able to communicate with each other without using another language (e.g. English); this type of communication is called *semicommunication* (this term firstly used Haugen in his paper from 1966).

Although there are many historical, social and linguistic preconditions which favour semicommunication, interactions between Scandinavians can be characterized by frequent misunderstandings.

This thesis focuses on semicommunication between Danish and Swedish and it consists of the author's research on Danish-Swedish conversations outside of Scandinavia with both native and non-native speakers of the languages. The research took place in Prague, in a tourist office with Danish owners and Scandinavian clients. It is based on audio recordings of conversations between non-native Swedish speaking employees of the office and Danish tourists.

The aim of the research is to find out in which situations and why semicommunication fails, how the possible misunderstandings are solved and whether they create problems for subsequent communication.

The conclusion of the analysis is that the extent of misunderstandings was about the same with Danish tourists and Swedish speaking employees of the agency; however, in most of the cases, the misunderstandings did not hinder communication to such degree that the speakers would have to switch to *lingua franca* instead.

Key words: receptive multilingualism, semicommunication, Swedish, Danish, interaction, misunderstandings, language management

Úvod

Tématem bakalářské práce je vzájemná srozumitelnost kontaktních jazyků Skandinávie, konkrétně dánštiny a švédštiny, neboli takzvaná *semikomunikace* (Haugen, 1996, s. 281).

Tato problematika je zde zasazena do nového kontextu, a sice geograficky mimo Skandinávii a částečně mezi nerodilé mluvčí. Základem pro práci je výzkum provedený autorkou na podzim roku 2013 v turistické kanceláři v centru Prahy, kde docházelo k interakcím mezi rodilými mluvčími dánštiny (turisty) a nerodilými mluvčími švédštiny (zaměstnanci firmy). Tyto interakce, ke kterým docházelo v rámci služeb přímo v kanceláři a nebo na turistickou kanceláři organizovaných prohlídkách města, byly nahrávány a paralelně k nim byl pořizován doplňující materiál na základě etnografického pozorování. Výzkum se soustředí na situace, kdy docházelo k neporozumění a semikomunikace přestávala fungovat; tyto situace budou skrze prepisy pořízených nahrávek předmětem následné analýzy.

První část práce bude nejprve teoreticky pojednávat o semikomunikaci, představí některé stěžejní výzkumy, které již byly na toto téma provedeny, poté přiblíží problémy, s nimiž se potýkají Švédí při percepci dánštiny a naznačí srozumitelnostní vztahy mezi dánštinou, švédštinou a norštinou, dané rozdíly mezi těmito jazyky.

Ve druhé části bude popsána teorie jazykového managementu, který je zároveň metodologií pro následnou analýzu příkladů z nahrávek, ve kterých byla vzájemná srozumitelnost dánštiny a švédštiny narušena.

Třetí, analytická část nejprve představí firmu a popíše její komunikační strategie. Poté bude následovat analýza příkladů z nahrávek, která by měla poskytnout odpovědi na tyto výzkumné otázky:

- 1) V jakých situacích a interakčních kontextech švédsko-dánské komunikace v českém prostředí dochází k neporozumění, tj. kdy přestává receptivní multilingvismus fungovat?
- 2) U kterých účastníků interakcí dochází k neporozumění (rodilí mluvčí dánštiny, nerodilí mluvčí švédštiny)?
- 3) Jak se případná neporozumění řeší v interakci?

Součástí analýzy bude i následné interview s jedním švédsky mluvícím zaměstnancem firmy, který figuroval v interakcích s dánskými turisty a uplatňoval v nich semikomunikační strategii zvanou *akomodace*.

1. SEMIKOMUNIKACE

Semikomunikací se rozumí jev, kdy mluvčí různých, ale navzájem příbuzných jazyků mohou v interakci používat každý svůj vlastní jazyk a zároveň rozumí jazyku svého komunikačního partnera bez předchozích instrukcí (Gooskens, 2007, s. 445). Pro příklad takových dvou jazyků nemusíme chodit daleko, jde třeba o komunikaci mezi češtinou a slovenštinou (Haugen, 1966, s. 280). Podmínkou úspěšné semikomunikace je tedy velká podobnost mezi jazyky na úrovni gramatiky, slovní zásoby a výslovnosti způsobená genealogickou příbuzností mezi jazyky (Gooskens, 2007, s. 445).

Jinými pojmenováními pro semikomunikaci jsou například receptivní multilingvismus, semibilingvismus, asymetrický/bilingvní diskurz nebo inherentní vzájemná srozumitelnost (Gooskens, 2013, s. 195).

Vůči termínu *semikomunikace* se ohrazuje například Braunmüller (2002, s. 1), podle kterého tento pojem implikuje, že účastníci komunikace rozumí jen částečně nebo polovičatě (semi) tomu, co je řečeno; Braunmüller proto navrhuje pro tento jev, kdy spolu komunikují mluvčí různých jazyků (a zejména pro jev, kdy mluvčí používají prvky z jazyka svého komunikačního partnera, pojmenování *akomodace* (Braunmüller, 2002, s. 3).

1.1 Haugenův výzkum

Jako jeden z prvních o semikomunikaci pojednal v roce 1996 americký lingvista Einar Haugen z Harvardovy univerzity. Haugen ve svém článku *Semicommunication: The language gap in Scandinavia* (1966) popisuje vlastní výzkum, který provedl v letech 1951-1952 v Norsku během stipendijního pobytu. Jeho výzkum se soustředí na situaci ve Skandinávii, proto je pro tuto práci stěžejní.

Haugen popisuje semikomunikaci jako takovou komunikaci, kde není nutné, aby její účastníci hovořili stejným jazykem a zároveň říká, že díky elasticitě vzájemné srozumitelnosti jazyků je těžké určit nějaké měřítko, které by určilo vzdálenost mezi jazyky (Haugen, 1966, s. 280). Haugen (1966, s. 280) a také vyvrací zažitou představu, že dialekty jednoho jazyka jsou navzájem srozumitelné, kdežto různé jazyky navzájem ne a ukazuje, že často tomu může být naopak. Jako příklad uvádí, že pro Berlínana může být nesrozumitelný bavorský dialekt, přestože jde o dva různé dialekty němčiny, kdežto Češi a Slováci si rozumí bez problémů, ačkoli jde nyní o dva různé jazyky (z hlediska historické lingvistiky šlo ale dříve také o dva dialekty jednoho společného jazyka).

Nicméně hlavní oblastí Haugenova zájmu o semikomunikaci je Skandinávie. Přestože na jejím území existuje velké množství dialektů a jednotlivé jazyky se od sebe v určité míře liší, tento fakt nepředstavuje výraznou bariéru pro úspěšnou semikomunikaci (Haugen, 1966, s. 281). Očekává se, že Dánové, Norové a Švédí si budou při vzájemné komunikaci navzájem rozumět. Zároveň však Haugen dodává, že tato očekávání se někdy nenaplní (Haugen, 1966, s. 281).

Z důvodu občasných nejasností při definování pojmu Skandinávie, představuje Haugen (1966, s. 281) termín *Norden* (Sever), který používají sami Skandinávci a jenž zahrnuje Dánsko, Norsko, Švédsko, Finsko a Island. Pojítkem těchto zemí je jejich společné kulturní dědictví, čerpající hlavně z dávnější minulosti, ale obnovované i v současnosti. Záhy však Haugen (1966, s. 281) podotýká, že z hlediska výzkumu semikomunikace je nutné z tohoto regionu vyloučit Finsko a Island; už z toho důvodu, že se potýkají se zcela jinými jazykovými problémy než zbytek oblasti. Finština je mimo své území v tomto regionu naprosto nesrozumitelná, neboť pochází z jiné jazykové rodiny a islandština je pro dnešní mluvčí ostatních skandinávských jazyků rovněž obtížně srozumitelná, respektive zbytek Skandinávie jí není schopen porozumět bez předchozích příprav. Islandané se na školách učí dánštinu jako druhý cizí jazyk a očekává se, že tedy při kontaktu s jinými Skandinávci použijí ji a ne svou mateřštinu (Haugen, 1966, s. 281).

V této práci budu s pojmem *Skandinávie* operovat v synonymním významu k pojmu *Norden*, tedy tak, jak ho používá Haugen, tedy s vyloučením Finska a Islandu.

Haugen (1966, s. 281) dále uvádí, že dánština a norština mají velkou společnou část slovní zásoby, ale liší se výslovností, zatímco švédština a norština spolu sdílí výslovnost, ale ve slovní zásobě mezi nimi najdeme rozdíly; v dánsko-švédské semikomunikaci se tedy mluvčí potýkají s oběma problémy, tj. s rozdíly ve výslovnosti i ve slovní zásobě.

Haugenův výzkum byl proveden pomocí dotazníků, které byly rozeslány 300 náhodně vybraným respondentům v Dánsku, Norsku a Švédsku (Haugen, 1966, s. 283). Otázkami kladenými na respondenty se mělo zjistit, jaký mají vztah a zkušenosti se svými sousedy, zda svůj jazyk nějak upravují (jinými slovy, jestli se akomodují na interskandinávskou komunikaci), když mluví se svým sousedem a jak rozumí řeči svých sousedů (Haugen, 1966, s. 282, 283). Přestože jde o data stará více než 50 let, některé z výsledků jsou zajímavé dodnes. Vyplývá z nich například zvláště nadřazená pozice Švédska nad svými dvěma sousedy:

„Z těchto tří zemí je Švédsko jistě nejvíce soběstačné, jak intelektuálně, tak ekonomicky. Nejmarkantněji je tento fakt vidět v číslech hovořících o poslechu rádia. 41 procent Dánů a 52 procent Norů uvedlo, že poslouchají švédské rádio *často*, zatímco jenom 9 procent Švédů řeklo totéž o poslechu dánského rádia a jen 13 procent o poslechu norského rádia.“ (Haugen, 1966, s. 287)

Haugenův výzkum také ukázal, že Dánové a Švédi navzájem své řeči rozumí přibližně na stejné úrovni (Haugen, 1966, s. 288). Nejsnadnější je potom vzájemné porozumění pro Nory a Švédy a to téměř symetricky, pouze o málo víc Švédů uvedlo, že rozumí norštině perfektně než naopak (Haugen, 1966, s. 288).

Dánové mají menší potíže tomu rozumět norštině než naopak; důvodem k tomu, že Norové mluvené dánštině nerozumí tak dobře, jsou pravděpodobně rozdíly ve výslovnosti, protože norština a dánština sdílí velkou část slovní zásoby (Haugen, 1966, s. 288). Podle Haugena (1966, s. 288) se dokonce dá říci, že norská výslovnost koresponduje s dánskou ortografií více než ta dánská, z čehož vyplývá, že jak Dánové, tak Švédi ze sousedních jazyků nejlépe rozumí norštině.

Zajímavé jsou rozdíly v tom, jak se respondenti domnívali, že jim jejich sousedé rozumí a jak tito dotyční sousedé jejich domněnky vyvrátili či potvrdili. Například 87% Švédů uvedlo, že jejich jazyk je srozumitelný pro Dány, ale pouze 40% Dánů uvedlo, že švédštině rozumí dobře. Oproti tomu 42% Dánů uvedlo, že jim Švédi rozumí a 40% Švédů to potvrdilo (Haugen, 1966, s. 289-290). Navíc dánština zaujala v Haugenově výzkumu nejnižší příčku oblíbenosti co se týče estetických kvalit nejen v odpovědích Švédů a Norů, ale dokonce i samotných Dánů (Haugen, 1966, s. 291).

Haugen (1966, s. 292) rozvíjí teorii, proč je dánština oproti norštině a švédštině o tolik hůře srozumitelná a tudíž méně oblíbená:

„Fonetický základ pro takový názor je celkem jasný, protože v dánštině se vyvinuly výrazné hrdelní kvality skrze uvulární r, ráz a velární spiranty, všechny zřídka slyšené ve zbytku Skandinávie. Extenzivní transformace a ztráta postvokálních konsonantů a slabých hlásek také způsobila to, že je jazyk Dánů hůře srozumitelný pro jejich sousedy. Pokud navíc vezmeme v potaz rostoucí nacionalismus v těchto zemích, není divu, že tyto faktory vedly ke snížené snaze porozumět dánštině a k tomu, že odlišnost dánštiny začala být terčem posměchu.“ (Haugen, 1966, s. 292)

Zajímavé je také zmínit následující věc - z Haugenova výzkumu vyplývá, že to, jak Skandinávci rozumí jazykům svých sousedů, hodně závisí na mimolingvistických faktorech, tedy například na tom, v jaké míře navštěvovali své sousední země, zda mají ve zvyku číst sousední literaturu v originále, poslouchat rádiové stanice sousedních zemí a jaký je jejich celkový vztah ke svým sousedům (Haugen, 1966, s. 293-297).

1.2 Výzkum Charlotte Gooskens

Výzkum nizozemské lingvistky Charlotte Gooskens (2007) je specifický tím, že jazykovou situaci ve Skandinávii, kde probíhá semikomunikace mezi dánštinou, švédštinou a norštinou, porovnává se situací mezi jinými třemi germánskými jazyky a sice nizozemštinou, fríštinou a afrikánštinou. Tyto tři západogermánské jazyky jsou si stejně jako již zmíněné tři severogermánské jazyky velmi blízké, avšak semikomunikace mezi nimi není obvyklá (Gooskens, 2007, s. 445-446).

Gooskens (2007, s. 446) uvádí, že Nizozemci obecně nevyvíjí žádnou snahu o porozumění fríštině, zatímco všichni obyvatelé Fríska jsou bilingvní a ovládají tedy jak fríštinu, tak nizozemštinu; afrikánština je potom alespoň do určité míry srozumitelná skrze nizozemštinu (Gooskens, 2007, s. 446).

Vzájemná srozumitelnost jazyků podle Gooskens (2007, s. 446) z velké části závisí na těchto třech faktorech, z čehož první dva jsou nejazykové:

- 1) posluchačově postoji k danému jazyku
- 2) posluchačově kontaktu s daným jazykem a mírou celkových jazykových zkušeností
- 3) jazykovou vzdáleností k posluchačově jazyku.

Vzápětí však Gooskens (2007, s. 446) doplňuje, že pravdivost těchto faktorů nebyla nikdy dokázána ve vysoké míře a uvádí, že ve výzkumu, soustředěném na afrikánštinu a nizozemštinu, který sama provedla (Gooskens & Van Bezooijen, 2006), se prokázala pouze malá korelace mezi postojem a vzájemnou srozumitelností psaných textů (Gooskens, 2007, s. 446).

1.2.1 Levenshteinova vzdálenost

Gooskens poznamenává, že až do nedávné doby se přehlížela jazyková vzdálenost z toho důvodu, že bylo obtížné najít metodu, kterou by se ji podařilo změřit (Gooskens, 2007,

s. 446). Ve své práci (Gooskens, 2007, s. 446) se odvolává na novou metodu měření jazykové vzdálenosti, takzvanou *Levenshteinovu vzdálenost*, která se ukázala být úspěšnou v měření jazykové vzdálenosti mezi dialekty a blízkce příbuznými jazyky. Jazyková vzdálenost se měří na dvou úrovních – 1) fonetické, kde se porovnáváním foneticky transkribovaných tvarů dvojic kognátů, např. švédského slova *gatorna* a jeho dánského ekvivalentu *gaderne* „ulice“ kladnými body hodnotí veškeré odlišnosti mezi slovy a 2) lexikální, kde procento non-kognátů v porovnávaném vzorku dvou jazyků uvádí lexikální vzdálenost mezi jazyky (Gooskens, 2007, s. 448, 455, 457).

1.2.2 Srovnávací experiment

Výsledky měření za pomoci této metody ale ukázaly menší vzdálenost mezi nizozemštinou a frískými dialekty než mezi skandinávskými jazyky a tento výsledek vznesl otázku, zda jsou nizozemština, fríština a afrikánština stejně vzájemně srozumitelné jako dánština, norština a švédština (Gooskens, 2007, s. 446).

Ve výsledcích se dále naměřila velmi vysoká míra vzájemné srozumitelnosti u švédštiny a norštiny a naopak poměrně nízká míra vzájemné srozumitelnosti u švédštiny a dánštiny, přičemž se ukázalo, že velkou roli v úspěšném porozumění poslechu příbuzného jazyka hrála geografická vzdálenost od dané země, například Dánové z Kodaně, která leží u hranic se Švédskem porozuměli švédštině lépe než Dánové z Århusu, který je od Švédska dál a z výzkumu rovněž vyplynulo, že vzájemná srozumitelnost nemusí být vždy symetrická (Gooskens, 2007, s. 452-453).

Průměrné skóre vzájemné srozumitelnosti porovnávané skupiny nizozemštiny, fríštiny a afrikánštiny bylo výrazně nižší než skóre skandinávských jazyků a to kvůli velmi nízké úspěšnosti u skupiny mluvčích afrikánštiny; vzájemná srozumitelnost mezi jednotlivými jazyky byla také asymetrická (Gooskens, 2007, s. 453-454).

Fonetická vzdálenost podle Levenshteinovy metody byla nejmenší mezi norštinou a zbylými dvěma skandinávskými jazyky a největší byla mezi spisovnou dánštinou a varietami švédštiny (tzv. regiolekty); u skupiny západogermánských jazyků byla naměřena nejmenší fonetická vzdálenost mezi afrikánštinou a nizozemštinou a největší mezi nizozemštinou a fríštinou. Celkově byla naměřena nejmenší fonetická vzdálenost mezi nizozemštinou a afrikánštinou a největší mezi dánštinou a švédštinou (Gooskens, 2007, s. 456).

Procento non-kognátů mezi skandinávskými jazyky bylo ve všech případech nízké, můžeme tedy mluvit o malé lexikální vzdálenosti mezi skandinávskými jazyky celkově;

oproti tomu v západogermánské skupině bylo toto procento vyšší, tyto jazyky se tedy mezi sebou více liší po lexikální stránce (Gooskens, 2007, s. 458).

Charlotte Gooskens spolu s dalšími kolegy provedla ještě navazující výzkumy v pozdějších letech, ve kterých zkoumala například, zda je dánština složitější na porozumění než švédština (o tomto výzkumu více v kapitolách 1.8 a 1.9).

1.3 Výzkum Ully Börestam Uhlmann

Börestam ve své disertační práci poukazuje na existenci mezinárodní organizace *Severská rada*, která se snaží utužovat vztahy mezi severskými zeměmi (kromě Dánska, Švédska a Norska je zde také Island, Finsko, Grónsko, Faerské ostrovy a Ålandy). Jedná se o parlamentární spolupráci těchto zemí, jejímž cílem je, aby „Sever byl lepším místem, pro bydlení, život a práci“¹. Zajímavé je, jak Severská rada vnímá komunikaci ve skandinávských jazycích:

„Při oficiální severské spolupráci se jako pracovní jazyky používají dánština, norština a švédština. Na schůzích Severské rady a Severské ministerské rady probíhá v případě potřeby tlumočení mezi finštinou, islandštinou a skandinávštinou², ale nikoli mezi skandinávským jazyky.“³

Börestam sama podotýká, že přes velké jazykové podobnosti mezi dánštinou, norštinou a švédštinou nemůžeme očekávat bezproblémovou komunikaci, když spolu Skandinávci hovoří a pokládá si otázku, zda opravdu existuje něco jako *skandinávská jazyková jednotá*⁴ (Börestam, 1994, s. 16). Jazykovou jednotou nemíní společný jazyk, ale jazykovou integritu a samotnou existenci inter-skandinávských interakcí (Börestam, 1994, s. 20), v rámci severského jazykového plánování (jazykového managementu) nejde tedy o sdílení stejného jazyka, ale stejných norem a pravidel, týkajících se používání jazyků (Börestam, 1994, s. 28).

Výzkum Börestam spočíval v analýze videonahrávek rozhovorů Skandinávců, kteří se nějakou dobu zdržovali v sousedních severských zemích převážně z pracovních důvodů. Börestam předpokládá, že tito mluvčí zaujmou v komunikaci jednu z následujících strategií (Börestam, 1994, s. 44):

¹ <http://www.norden.org/sv/nordiska-raadet/bag-om-nordisk-raad/om-nordiska-raadet>, naposledy navštíveno 1.7.2016

² Tento termín je na stránkách Severské rady použit bez dalšího vysvětlení.

³ <http://www.norden.org/sv/fakta-om-norden/spraak>, naposledy navštíveno 1.7.2016

⁴ Jedná se o můj volný překlad; Börestam používá termín *språkgemenskap*, k čemuž uvádí anglické synonymum *speech community* (Börestam, 1994, s. 20)

A) mluví pouze svým jazykem

A/B) mluví svým jazykem, ale používají výrazy ze sousedního jazyka, které vyslovují podle výslovnosti svého nebo sousedního jazyka

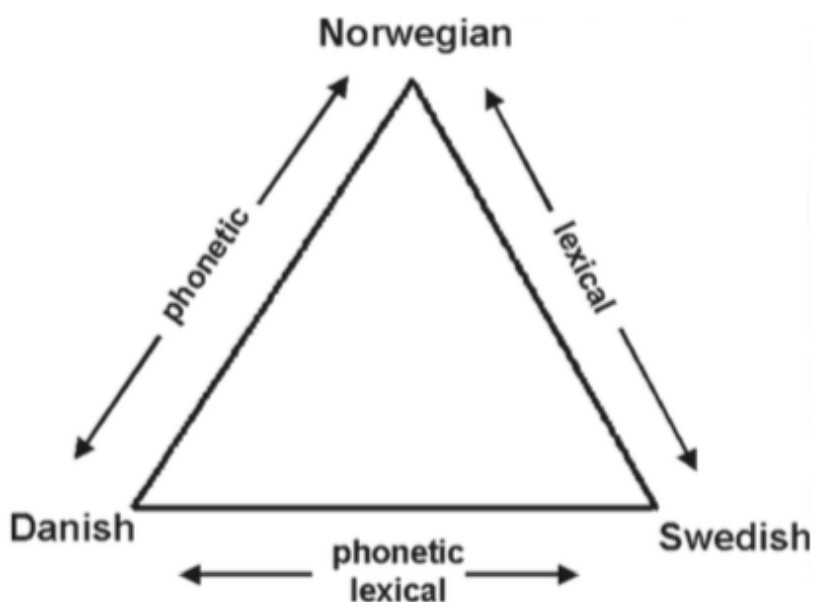
B) mluví sousedním jazykem

Rozhovory dvou a více mluvčích, z nichž vždy alespoň jeden se nacházel ve své domovině, nahrávala Børestam na několika místech ve Skandinávii a následně materiál podrobila analýze týkající se semikomunikačních strategií.

Text Ully Børestam je z roku 1994, takže si myslím, že je nutné brát její výsledky s menší rezervou, protože, dle mého mínění, od 90. let oba jazyky prošly vývojem, například přibylo hodně výpůjček z angličtiny a roli největšího informační média převzal internet.

1.4 Rozdíly mezi dánštinou, norštinou a švédštinou

Gooskens (2007, s. 447) uvádí, že rozdíly mezi těmito třemi skandinávskými jazyky na úrovni morfologické a syntaktické nemají téměř žádný vliv na vzájemnou srozumitelnost. Rozdíly, které naopak hrají roli, se nacházejí na úrovni fonetické a lexikální (Gooskens, 2007, s. 447) a jsou znázorněny na obrázku níže.



Obrázek 1 Na obrázku jsou znázorněny jazykové rozdíly, kterou mají největší význam pro vzájemnou srozumitelnost mezi dánštinou, norštinou a švédštinou (Gooskens, 2007, s. 447)

Hladký průběh dánsko-norské semikomunikace mohou narušovat fonetické rozdíly mezi jazyky, na lexikální úrovni si jsou ale tyto jazyky docela blízké (Gooskens, 2007, s.

447). Švédština a norština se potom liší na lexikální úrovni, ale na fonetické úrovni jsou si blízké; konečně mezi švédštinou a dánštinou se vyskytují rozdíly na obou těchto úrovních (Gooskens, 2007, s. 447), a proto lze předpokládat, že vzájemná komunikace Švédů a Dánů bude obtížnější než zbylé dvě skandinávské semikomunikační varianty. A je tomu tak také proto, že fonetické rozdíly jsou mnohem větší mezi dánštinou a švédštinou než mezi dánštinou a norštinou (Gooskens, 2007, s. 456).

Podle Braunmüllera (2002, s. 6) jsou percepční rozdíly mezi dánštinou a švédštinou způsobené rozdílným vývojem během posledních sedmi nebo osmi století, během nichž v dánštině proběhlo několik oslabujících procesů a naopak neproběhly vokalické změny, které by respektovaly ortografii ani palatalizaci některých konsonantických clusterů. Dále podle něj také hraje roli fakt, že Švédsko je oproti Dánsku větší a ekonomicky silnější země. Tyto dvě země navíc spojuje historie s řadou negativních událostí (hlavně válek), což může způsobovat mentální bariéru při vzájemné snaze porozumět sousednímu jazyku (Braunmüller, 2002, s. 6). Ovšem jak velkou roli při komunikaci Švéda a Dána v nynější době hrají války, které se udály před desítkami let, je sporné.

Börestam (1994, s. 13-14) rozděluje slovní zásobu příbuzného jazyka do tří skupin:

- 1) Slova stejného tvaru označují stejné fenomény.
- 2) Slova stejného tvaru označují rozdílné fenomény, inter-jazyková homonyma nebo tzv. falešní přátelé, z nichž nejzákladnější jsou homonyma, která se používají ve stejné významové oblasti, např. dánské slovo *kjole*, šaty má ve švédštině pojmenování *klänning*, zatímco sukně se švédsky řekne *kjol*, což je synonymum k dánskému výrazu *nederdel*.
- 3) Pro stejné označení se používají rozdílná slova.

Mimo toto rozdělení existují také slova, která jen částečně sdílí význam v druhém jazyce, příkladem může být slovo *afton* s významem večer, které má ve švédštině vysokou stylistickou úroveň a v běžné mluvě se upřednostňuje použití synonymního výrazu *kväll*, zatímco v dánštině je *afton* stylisticky neutrální a používá se ve všech typech promluvy.

1.5 Fonetické rozdíly mezi dánštinou a švédštinou

Moderní dánština obsahuje velké množství fonémů, konkrétně 20 vokálů a 18 konsonantů. Švédština, kterou se hovoří v centrálním Švédsku má poměr vokálů a konsonantů podobný, a sice 18 vokálů (včetně schwa) a 18 konsonantů⁵. Dánština má oproti švédštině specifický fonetický jev zvaný *stød*, fonaci připomínající „vrzavý“ zvuk, způsobenou

⁵ V článku *Is Danish an intrinsically more difficult language to understand than Swedish* (2010, s. 164) uvádí Gooskens a kolektiv, že dánština má více než 40 vokálů, včetně dlouhých vokálů s prvkem *stød*.

stažením hlasivek. Avšak největším rozdílem mezi těmito dvěma jazyky a zároveň nejcharakterističtějším prvkem dánštiny, je obrovské množství redukcí a asimilací jak vokálů, tak konsonantů (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 1023).

1.6 Interskandinávština

Podle Braumüllera (2002, s. 2) je pro Skandinávce přirozené používat ve vzájemné komunikaci svůj jazyk nebo dialekt; dodává, že pochopitelně takovýto způsob komunikace může někdy selhat, ale nepřičítá to za vinu skutečnosti, že účastníci interakce hovoří každý jiným jazykem/dialektem, ale případná nedorozumění vnímá jako jev, který nastává běžně v každém komunikačním procesu.

Dlouhou tradici semikomunikace v oblasti Skandinávie vysvětluje Braumüller (2002, s. 2) rozdělením původního jednoho skandinávského jazyka na východní (z toho se později vyvinula švédština a dánština) a západní (norština) na začátku středověku, způsobené monoftongizací diftongů a později rozštěpením východního dialektu na jižní (předchůdce dánštiny) a severní (předchůdce švédštiny), způsobeným různými oslabovacími procesy v jižním dialektu. Později, když už se staly norština, švédština a dánština samostatnými jazyky, držela zase Skandinávii jako jeden region pohromadě Kalmarská unie (1397-1523) a unie mezi Norskem a Dánskem (1380-1814), jejímž výsledkem byla diglosie v Norsku, kde figurovala dánština jako vyšší a důležitější jazyk, kterým se mluvilo ve městech a norské dialekty byly považovány za jazyk nižších vrstev, používaný hlavně na venkově (Braumüller, 2002, s. 2). Z toho vyplývá, že obyvatelé Skandinávie jsou už po mnoho staletí zvyklí komunikovat se svými sousedy, přestože tyto osoby hovoří jiným jazykem nebo dialektem. Stojí za zmínku, že Braumüller jako jeden z mála vnímá distinktivní funkci dialektů a jazykovou situaci ve Skandinávii spíše než jako inter-jazykovou jako inter-dialektovou a to z toho důvodu, že historicky se jedná o dialekty jednoho společného jazyka (Braumüller, 2002, s. 3, 5).

Braumüller (2002, s. 5) a jiní popisují také zvláštní jev, spojený s inter-skandinávskou komunikací nazývaný *skandinávština* nebo *interskandinávština*. Jedná se o používání slov z jazyka nebo dialektu interakčního partnera s cílem usnadnění průběhu semikomunikace, tedy spontánní a difuzní spojení dvou nebo více skandinávských jazyků (Braumüller, 2002, s. 5). Vzápětí však Braumüller (2002, s. 5) dodává, že používání této komunikační techniky bývá vnímáno spíše negativně jako nepřirozené a neobvyklé.

Börestam (1994, s. 18) vysvětluje termín *skandinávština* jako výsledek snah Dánů, Norů a Švédů o přiblížení se svému komunikačnímu partnerovi po jazykové stránce. Zajímavé je

připodobnění *skandinávštiny* k určitému typu pidžinů, o čemž Börestam ve své práci informuje. Uhlmann uvádí myšlenku jiného autora, který říká, že s určitým rozšířením můžeme *skandinávštinu* počítat k pidžinům a o této jazykové formě píše, že je praktická a užitečná, takže bychom si na ni měli Severané zvyknout, pokud chtějí, aby Sever nadále existoval a pokud chtějí vytvořit speciální skupinu, stojící na jazykových základech.

Pidžin je jazyková forma, která nastane v kontaktní situaci, kdy ani jeden z mluvčích neovládá jazyk toho druhého a stává se tak v situacích jazykové nouze, proto pidžin nemůže být ničím mateřským jazykem. Pro pidžiny je charakteristické částečně to, že se skládají z elementů více jazyků a částečně to, že jsou ze strukturního pohledu značně zjednodušené, dále zpravidla vznikají z jazyků, které si nejsou navzájem příbuzné a u kultur s nepříliš velkým vzájemným kontaktem⁶. Z toho vyplývá, že mezi Severány nemohly žádné pidžiny vzniknout, protože severské jazyky jsou si velmi podobné. Mnozí Švédí, kteří žijí v Norsku mluví pravděpodobně kombinací švédštiny a norštiny, avšak bez zjednodušení, která se u pidžinů vyskytují (Börestam, 1994, s. 41-42).

1.7 Problémy se srozumitelností dánštiny

Z toho, co zde již bylo napsáno, se dánština jeví jako velmi obtížně srozumitelná řeč. Existuje řada vtipů, o tom, že Dánům nikdo nerozumí, jako příklad uvedu video z norského komediálního televizního pořadu s názvem *Uti Vår Hage*, které jedna z vystupujících postav uvádí komentářem, že si je vědoma toho, že dánština byla vždy obtížně srozumitelná pro ostatní Skandinávce, ale že nyní se stala nesrozumitelnou pro i pro samotné Dány.⁷

1.8 Lingvistické faktory

Podle některých jazykovědných zdrojů mají ale skutečně mnozí Dánové problémy se svým vlastním jazykem (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 163). Jak laici, tak i lingvisté popisují dánštinu jako nezřetelně artikulovaný jazyk, který svým uživatelům občas způsobuje neporozumění. Tento názor potvrzuje i fakt, že vývoj řeči je u

⁶ Zdroje podle Börestam:

Bauer, A. (1987): Pidgin und Kreolsprachen, *Sociolinguistics. An international handbook of science of language and society*, 1, s: 345

Fasold, R. (1990): Sociolinguistics of language. Introduction to sociolinguistics, *Language in Society*, 6 (2), s. 186

Mühlhäusler, P. (1986): Pidgin & creole linguistics, *Language in Society*, 11 (2), s. 5

⁷ <http://www.youtube.com/watch?v=s-mOy8VUEBkn> - tento odkaz byl naposledy aktivní v květnu 2016

dánských dětí o něco pomalejší než například u dětí anglických, francouzských nebo švédských (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 163). Dánštinu je totiž těžké rozložit na segmenty kvůli jejím prozodickým specifickým jako je například změkčování či elize konsonantů nebo asimilace schwa (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 163).

Asymetrii ve vzájemném porozumění mezi Švédy a Dány může způsobovat vztah mezi ortografií a výslovností ve švédštině a dánštině.

„Roste množství psychologických důkazů, že když slyšíme zvuk, automaticky se aktivuje i jeho vizuální ortografická interpretace. Když dánský posluchač slyší švédskou zvukovou sekvenci *hund*, která se v dánštině nevyskytuje, zvuk přesto aktivuje ortografický tvar dánského slova pro psa, přestože finální /d/ není v dánštině vyslovováno. Naopak když švédský mluvčí slyší dánskou zvukovou sekvenci [hun’], není aktivovaná žádná vizualizace slovního tvaru končícího na –d, tím pádem rekognice švédského slova *hund* není skrze ortografii usnadněna.“ (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 1034)

1.9 Supralingvistické faktory

Vzájemná srozumitelnost dánštiny a švédštiny je asymetrická, Dánové rozumí švédštině lépe než Švédi dánštině (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 163). Tato asymetričnost bývá někdy vysvětlována negativním vztahem Švédů k Dánsku a dánštině, zatímco vztah Dánů ke Švédsku a švédštině je neutrální nebo dokonce spíše pozitivní; roli podle některých výzkumů hraje také kontakt s druhým jazykem v psané nebo mluvené formě – většina Dánů to má do Švédska blíže než většina Švédů do Dánska, což je způsobeno velkou rozlohou Švédska a umístěním hlavního města na východním pobřeží daleko od hranic s Dánskem (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 164). Dánové mají tedy víc možností navštívit Švédsko nebo například sledovat švédskou televizi. Jak ale podotýkají Gooskens, van Heuven, van Bezooijen a Pacilly (2010, s. 164), tyto předpoklady se nikdy nepodařilo úspěšně prokázat. Dokonce ani v experimentu provedeném samotnou Gooskens a jejími kolegy v roce 2010, kde skupina Dánů pocházela z města Århus, od Švédska vzdálenějšího než Kodaň, ze které pocházela první skupina, se neprokázalo, že by větší geografická vzdálenost od Švédska měla vliv na míru porozumění Dánů švédštině (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 1033-1034).

To, zda je dánština opravdu obtížněji srozumitelná řeč než švédština, zkoumala Gooskens se svými kolegy také. Vycházeli z toho, že významným jazykovým faktorem, který

způsobuje obtížnou srozumitelnost dánštiny je velké množství fonologicky distinktivních vokálů; dánština má přes čtyřicet vokálů a velké množství diftongů (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 164). Gooskens a kolektiv předpokládají, že důvodem k tomu, že dánština je obtížná na porozumění je velká míra redukci napříč hranic slov ve větě; v experimentu tedy testovali srozumitelnost jednotlivých slov izolovaně a a poté ve větách, přičemž testovanými osobami byli rodilí mluvčí příslušných jazyků. Slova a věty byly namluveny a posluchačům byly pouštěny nahrávky. Pokud by byl výsledek takový, že by izolovaná slova byla srozumitelnější než ta, která byla součástí věty, potvrdila by se hypotéza o nesrozumitelnosti dánštiny způsobené častými redukcemi napříč hranic slov (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 164).

Výsledek experimentu byl překvapivě takový, že Dánové nemají o nic větší problém s porozuměním svému jazyku než Švédové (Gooskens a kol., 2010, s. 172), jejich výsledek se v obou případech přibližoval 100% úspěšnosti. Gooskens a kol. připouštějí, že tento výsledek byl možná způsoben tím, že šlo o namluvený text a že by mohlo dojít k rozdílům v úspěšnosti Dánů a Švédů, kdyby posluchači měli rozeznávat slova ve spontánní mluvě; zmiňují také fakt, že dánská výslovnost prošla za posledních sto let podstatnými změnami, což může mít vliv na to, že starší část populace má problém s porozuměním mluveného projevu mladších generací a toto může být zároveň i vysvětlení asymetričnosti mezi porozuměním Dánů švédštině a Švédům dánštině (Gooskens, van Heuven, van Bezooijen, Pacilly, 2010, s. 172-173).

1.10 Metody jak změřit vzájemnou srozumitelnost mezi jazyky

Existují různé způsoby jak změřit vzdálenost mezi jazyky nebo dialekty. V jazykovědě se vyvinula řada metod studia jazykových variet a tyto metody se ve výzkumech běžně kombinují (Gooskens, 2013, s. 195). Zásadní rozdíl představuje to, zda se výzkum soustředí na to, jak si subjekty myslí, že rozumí druhému jazyku (testování přesvědčení) a nebo na to, jak subjekty opravdu rozumí druhému jazyku (testování funkce) (Gooskens, 2013, s. 199).

Vzájemnou srozumitelnost lze změřit na několika různých úrovních – od hlásek po větší celky jako jsou slova, věty nebo celé texty (Gooskens, 2013, s. 199). Při měření celkové vzájemné srozumitelnosti se upřednostňují celé texty, protože mají nejbliž k reálné konfrontaci s úplnými sděleními, přesto je pro tyto výzkumy důležitá i úroveň slov, protože ta jsou klíčová pro porozumění řeči (Gooskens, 2013, s. 199).

Gooskens zkoumala také srozumitelnost izolovaných slov, s účelem zjistit, jakou roli při semikomunikaci hrají fonetické a fonologické faktory (Gooskens, 2012, s. 436). Její zájem byl soustředěn na srozumitelnost švédských slov pro Dány a navíc také na srovnání výsledků

u domácích (původních germánských) slov a výpůjček (Gooskens, 2012, s. 436). Gooskens se domnívá, že přítomnost velkého množství výpůjček je výhodou pro vzájemnou srozumitelnost mezi jazyky – samozřejmě pouze tehdy, když jsou výpůjčky sdíleny v obou jazycích; důvodem k tomu je to, že vypůjčená slova mají často speciální segmentální nebo prozodické vlastnosti, které odolávají jazykovým změnám, probíhajícím u domácích slov, např. švédské slovo *miljö*, životní prostředí, je vypůjčené z francouzštiny a má proto přízvuk na poslední slabice, čímž se odlišuje od germánských slov s přízvukem běžně na první slabice (Gooskens, 2012, s. 436).

Z měření vyšlo, že výpůjčky jsou oboustranně lépe srozumitelné než původní slova a že fonetická vzdálenost mezi výpůjčkami je menší než mezi původními slovy (Gooskens, 2012, 450-451). Co se týče právě fonetické vzdálenosti, tak je nejmenší mezi výpůjčkami, pocházejícími z němčiny, řečtiny a latiny, o trochu větší je u výpůjček z angličtiny, takže dánština a švédština by měly být navzájem nejlépe srozumitelné právě přes německé, řecké a latinské výpůjčky (Gooskens, 2012, 452).

1.11 Strategie úspěšné semikomunikace

Ve snaze navzájem si porozumět používají účastníci vícejazyčné komunikace různé metody. Börestam (1994, 36) uvádí několik semikomunikačních strategií, tak jak je před ní popsal Braunmüller⁸ a všímá si vzestupné tendence ve snaze o vzájemné porozumění:

- „ 1) Prvním stupněm z nich je, že mluvčí používá svůj jazyk, ale výrazně zpomalí tempo řeči a více artikuluje. Největší námahu tedy pocítí posluchač, ovšem tato strategie začne být po chvíli namáhavá i pro mluvčího.
- 2) Druhým stupněm je, že mluvčí stále mluví svým jazykem, ale více parafrázuje a vyjadřuje se rozvláčněji. Takový způsob řeči může být pro mluvčího vysilující.
- 3) Mluvčí už nepoužívá výhradně jen svůj jazyk, ale slova, u kterých usuzuje, že budou pro posluchače problematická, nahrazuje jejich synonymy z posluchačova jazyka.
- 4) Mluvčí ve své promluvě kombinuje svůj a posluchačův jazyk; tato strategie je nepřirozená a vyčerpávající jak pro mluvčího, tak pro posluchače.
- 5) Mluvčí se snaží mluvit posluchačovým jazykem do největší míry, jaké je schopen. Tato strategie je namáhavá pro mluvčího, ale pro posluchače naopak ulehčuje komunikaci, pokud mluvčí jazyk ovládá dobře.“

⁸ Börestam uvádí jako zdroj:

Braunmüller, K. (1990): Sprachkonflikte als Sprachnormenkonflikte (am Beispiel der interskandinavischen Semikommunikation), *Plurilingua*, 9, s. 35

Börestam uvádí, že podle Braunmüllera neexistuje žádná univerzálně optimální strategie úspěšné semikomunikace, ale nejrealističtější jsou podle něj stupně 2 a 3 (Uhlmann, 1994, 37).

To, co v dosavadních výzkumech zmíněných autorů chybělo, je analýza rozhovorů nerodilých mluvčích skandinávských jazyků s rodilými a její porovnání s výsledky rozhovorů, kde komunikují pouze rodilí mluvčí. Předpokládám totiž, že nerodilí mluvčí, pokud ovládají osvojený jazyk na vysoké úrovni, budou schopni porozumět (jinému) jazyku svého komunikačního partnera lépe, než mluvčí rodilí, a to proto, že jsou lépe „vytrénováni“ k tomu, rozeznávat izolovaná slova v procesu, vedoucímu k porozumění cizímu jazyku.

Já sama jsem zkoumala rozhovory, v nichž figurovali nerodilí mluvčí švédštiny a rodilí mluvčí dánštiny, přičemž jsem však zanedbávala, odkud přímo tito dánští mluvčí pocházejí. Získané výsledky se potom pokusím porovnat se závěry, ke kterým došli Haugen a Gooskens se svými kolegy.

2. METODOLOGIE

_____ Jako metodologii k výzkumu jsem zvolila komunikační management, což je typ jazykového managementu. Důvodem bylo to, že analýza, kterou nabízí, dokáže zkoumat, jak funguje komunikace mezi lidmi, jaké má fáze a dopady a pomáhá odhalit, kde přesně se vyskytují problematické jevy, které následnou komunikaci ztěžují.

2.1 Vznik teorie jazykového managementu

Za vznikem *Teorie jazykového managementu* stojí Jiří V. Neústupný a Björn H. Jernudd, kteří v 70. a 80. letech 20. století začali vědeckým způsobem zkoumat jazykovou komunikaci (Nekvapil, Nekula, 2010, s. 309).

2.1.1 Jazykové plánování

Jazykové plánování (language planning) je dvojího druhu. Prvním typem je *makro plánování*, které, jak název napovídá, zahrnuje velké množství mluvčích a je řízeno „nařízením shora“, například státem. Jako příklad se dají uvést jazyková opatření v postkoloniálních rozvojových zemích na začátku 60. let minulého století. Druhým typem je *mikro plánování*, které se dotýká menšího počtu mluvčích, například jde o komunikaci dvou lidí. Makro a mikro plánování ale nejsou dvě opačné věci, nýbrž jde spíše o dva extrémy jednoho kontinua, které můžeme dále dělit na různé podúrovně (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 309-310).

2.1.2 Vymezení jazykového managementu oproti jazykovému plánování

Nekvapil a Nekula v článku *On Language Management in Multinational Companies in the Czech Republic* (2006) rozlišují mezi jazykovým managementem a jazykovým plánováním. Podotýkají, že teorie jazykového managementu vznikla paralelně s klasickou teorií jazykového plánování, ale nyní se jedná o dva odlišné postupy v přístupu k jazyku. (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 309). Podnětem ke vzniku toho, čemu dnes říkáme jazykový management, byla snaha Jiřího V. Neústupného vysvětlit makroskopické jazykové plánování teorií jazykových problémů⁹, tedy kombinací mikro a makro složek z jazykového plánování. Později se ukázalo, že jazykové problémy vznikají nejčastěji v konkrétních interakcích, neboli na mikro úrovni, což byl právě důležitý poznatek pro to, aby vznikla teorie jazykového managementu, který bude schopný tyto jazykové problémy zachytit v jejich počátku (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 309).

⁹ Neústupný (2002, s. 432) uvádí, že jazykové problémy byly chápány jako problémy gramatické kompetence, tedy například gramatika, výslovnost, písmo.

2.2 Jazykový management

Když figurujeme v jazykové interakci, uplatňují se procesy dvojího typu. Prvním je produkce a percepce řeči, druhým jsou aktivity podnikané během produkce a percepce řeči neboli metalingvistické aktivity a jazykový management souvisí právě s těmito metalingvistickými aktivitami. Lze si pod nimi představit to, když si člověk uvědomí, že se přeřekl a svou chybu opraví nebo to, když je některý z mluvčích požádán o to, zopakovat, co právě říkal. O jazykový management se jedná ale i v situaci, kdy akademická instituce rozhodne, jaké tvary slov budou zařazeny do spisovného jazyka a její návrh potom schválí ministerstvo (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 310).

Stejně jako Teorie jazykového plánování, tak i Teorie jazykového managementu se může rozdělit na dva typy - management *jednoduchý* nebo *organizovaný* a to podle toho, kolik mluvčích je do managementu zahrnuto. O jednoduchý jazykový management se jedná v případech běžných konkrétních interakcí nebo promluv, kde dojde k situaci, vyžadující přítomnost metalingvistických aktivit, například už zmíněné opravení vlastní chyby nebo také v případech střídání jazykových kódů¹⁰.

Organizovaný jazykový management je narozdíl od jednoduchého řízený nějakým konkrétním opatřením a soustředí se na ty problémy, které se opakovaně vyskytují právě v jednoduchém managementu. Jako příklad lze uvést nařízení výuky angličtiny na základních školách (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 310).

Nekvapil a Nekula rovněž připomínají, že za oběma typy jazykového managementu stojí snaha prosadit jazykové zájmy a musíme předpokládat, že tyto zájmy nebudou pro všechny mluvčí stejné (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 311).

Neústupný (2002, s. 435) klade důraz na to, že teorie jazykového managementu stojí hlavně na mikroanalýze, tedy zkoumání jazykových problémů, které se vyskytují v mikro úrovni jazykového plánování a tím má blízko k etnometodologii. Jazykové promluvy totiž kromě komunikační funkce plní ještě funkci společenskou nebo symbolickou, což někdy může vést k určitému diskomfortu z vytvoření nadřazené pozice jiných mluvčích (např. při rozhovoru rodilých a nerodilých mluvčích stejného jazyka). Po lokalizaci jazykového problému v mikro interakcích se dá vydat takové opatření, které má za cíl uvést postavení mluvčích do rovnováhy, tj. zpětně působit na jednoduchý jazykový management (Neústupný, 2002, s. 435)

Jazykový management nemusí souviset jen s čistě jazykovými jevy, ale lze řídit i komunikační jevy, například výběr jazyka, ve kterém komunikace bude probíhat – tzv.

¹⁰ Podle <http://languagemanagement.ff.cuni.cz/cs/komplexita>, naposledy aktualizováno 21.7.2016

komunikační management (tento management byl uplatňován ze strany mnou zkoumané turistické kanceláře) nebo jevy sociokulturní – tzv. *sociokulturní management*, pod kterým se rozumí takové jazykové chování, které vede k nějaké politickému, ekonomické nebo kulturní představě.¹¹

2.2.1 Proces jazykového managementu

Jazykový management je proces, jehož jednotlivé fáze jsou:

- 1) mluvčí si uvědomí, že se jeho promluva (nebo promluva jiného mluvčího) odchýlila od normy, která byla očekávána
- 2) tento mluvčí o odchylce přemýšlí (metalingvistická aktivita) a zhodnotí ji buď pozitivně, tzn. nebude usilovat o nápravu, nebo negativně a v tom případě
- 3) tuto nápravu naplánuje – buďto sám odchylku opraví nebo o nápravu poprosí jiného mluvčího a
- 4) nakonec tento naplánovaný krok zrealizuje, neboli implikuje. (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 311)

Výše uvedené fáze¹² (povšimnutí, hodnocení, plánování nápravy a implementace nápravy) představují čtyři fáze jazykového managementu. Je důležité poznamenat, že v jazykovém managementu nemusí vždy proběhnout všechny tyto čtyři fáze, ale management může skončit za jakoukoli z těchto fází; například účastník interakce si může povšimnout odchylky od normy a může ji ohodnotit, ale už nebude plánovat úpravu. Když se vrátíme k jazykovému plánování, tak právě tyto jednotlivé fáze představují extrémní polohu mikro plánování (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 311).

I organizovaný management můžeme rozložit na uvedené fáze, přičemž konečná implementace opatření opět zasáhne i do jednoduchého managementu (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 311).

2.2.2 Metodologie jazykového managementu

Základním požadavkem pro analýzu jazykového managementu je to, že veškerá opatření, která byla naplánována pro organizovaný management, musí vycházet z analýzy jednoduchého managementu, a proto jsou upřednostňovány metody, které umožňují

¹¹ Podle <http://languagemanagement.ff.cuni.cz/cs/urovne>, naposledy aktualizováno 9.8.2016

¹² Neústupný (2002, s. 436) hovoří o pěti fázích jazykového managementu – jako první fází vnímá samotný vznik odchylky od norem jednání v jazykové interakci; za touto fází poté následují čtyři již popsané fáze.

analyzovat konkrétní interakce.¹³ Takovou metodou může být například *konverzační analýza*, nejlépe v kombinaci s vizuálním záznamem interakce, aby bylo umožněno hodnotit i supralingvistické faktory. Konverzační analýza však nedokáže ve všech případech popsat a zrekonstruovat všechny fáze jazykového managementu, zejména pokud povšimnutí nebo hodnocení jazykové odchylky nebylo vyjádřeno verbalizací. Další využívanou metodou je *následné interview*, které umožňuje analyzovat právě i tyto myšlenkové fáze jazykového managementu, jako je povšimnutí, hodnocení a plánování nápravy (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 6-7).

2.3 Konverzační analýza

Konverzační analýza je etnometodologický způsob analyzování rozhovorů, jehož základy položil v 60. let sociolog Harold Garfinkel (Liddicoat, 2007, s. 2). Jejím přínosem je to, že umožňuje sledovat organizaci a strukturu jazykových interakcí. Zásadním předpokladem konverzační analýzy je to, že za každým rozhovorem stojí pevně daná struktura, kterou vědomě nebo i nevědomě jako účastníci interakce musíme dodržovat; respektive tuto strukturu mluvčí v rozhovoru sami postupně vytváří. Nejde ale o to, jestli samotná promluva splňuje nějaké normy (gramatické nebo jiné), naopak na jazyk je nahlíženo jako na sociální proces, který umožňuje pochopit situace, ve kterých je použit (podle Liddicoat, 2007, s. 5-6). Konverzační analýza tedy zaznamenává pomocí transkripce rozhovory takové, jak lidé skutečně mluví.

2.3.1 Etnografie

Etnografický přístup pro tuto práci velmi podstatný, protože na jazyk nahlíží z pohledu člověka, tedy z antropologického pohledu, který řeč vnímá jako jedinečnou lidskou vlastnost a zároveň na člověka nahlíží jako na objekt podmíněný a determinovaný prostředím, společností a kulturou (Blommaert, Jie, 2010, s. 6), tedy to, jak různí lidé mluví, o nich vypovídá více, než pouhé to, co je řečeno.

Z antropologického hlediska představuje řeč prostředek, který lidem umožňuje vyjadřovat svou sociálnost a zároveň klade důraz na to, že konkrétní lidské promluvy je nutno zkoumat spolu s kontextem, ve kterém jsou zasazeny. Jazyk je v etnografii brán jako kontext, na kterém stojí sociální chování mluvčích (Blommaert, Jie, 2010, s.7).

¹³ Podle <http://languagemanagement.ff.cuni.cz/cs/metodologie>, naposledy aktivní 11.8.2016

2.4 Následné interview

Následné interview je introspekční metoda, která se zakládá na otázkách adresovaných účastníkům proběhlé interakce o vědomých myšlenkových procesech, které během této interakce probíhaly. Promluvy v těchto interakcích se nazývají jako *výchozí promluvy*. Aby mohlo být provedeno následné interview, je důležité splnění následujících podmínek:

- (1) Výchozí promluvy nejsou získané primárně pro studium jazyka a jsou nahrány na nahrávací zařízení.
- (2) Zkoumá se to hodnocení mluvčích zpětně v čase výchozí promluvy, ne v čase interview.
- (3) Cílem je popsat, jaké měli mluvčí vědomí o jazyce v kontextu daného rozhovoru, není cílem vytvářet generalizace.
- (4) Předpokládá se korelace s procesy jazykového managementu. Mluvčím jsou tedy kladeny otázky související s jejich metalingvistickými procesy. (Neústupný, 1999, s. 14-15)

Je vhodné provést následné interview pokud možno co nejdříve po nahrávce, ale prokázalo se, že si účastníci výchozích promluv pamatují značné podrobnosti i po týdnu či ještě delší době. Dokonce se ukázalo, že následných interview je možné s jedním subjektem provést i více po sobě. Účastníkům jsou puštěny krátké úseky výchozích promluv a jsou jim kladeny otázky, které se na tyto úseky váží.

Je nutné poznamenat, že následné interview neposkytuje závěry výzkumu, ale je jeho výchozím bodem (Neústupný, 1999, s. 14-15).

3. VÝZKUM

3.1 Podnět k výzkumu

V turistické kanceláři (dále TK) jsem pracovala od dubna do října roku 2013 a od začátku mi připadalo zajímavé, s jakou samozřejmostí její ředitel očekával, že dánsko-švédská semikomunikace bude probíhat bez problémů. Hlavní část klientely této agentury tvořili dánští turisté, kteří vyrazili poznávat Prahu a okolí a ke zpříjemnění svého pobytu chtěli využít služby TK, kde se budou moci domluvit svým mateřským jazykem, tedy dánštinou. To, že zaměstnanci, se kterými tito turisté mluvili švédsky a nikoli dánsky, TK nevadilo a předpokládalo se, že si turisté a její zaměstnanci budou rozumět.

Abych získala místo recepční (tato pozice byla ve firemní hierarchii nazývána *Service office*), musela jsem část pracovního pohovoru absolvovat s osobou, mluvící dánsky. Žena, která se mnou tuto část vedla, byla také ve firmě zaměstnaná, ale na pozici, která nijak nesouvisela s tou mojí. Tím, že jako adept na pracovní pozici prokážu, že rozumím této jedné dánské mluvčí, podle TK splňuji požadavek, že budu schopná dánským turistům poskytnout služby, za kterými do TK přišli, aniž bych v konverzaci s nimi musela přejít do angličtiny.

Od prvního pracovního dne jsem se interakcí s Dány obávala, protože jsem očekávala, že jim nebudu rozumět. K neporozumění z mojí strany i ze strany turistů skutečně docházelo, ale nikdy do té míry, že by tato neporozumění znemožnila komunikaci, nenastal tedy jazykový problém, nicméně ke komunikačním problémům docházelo. O řešení těchto neporozumění a jejich analýze více v následujících kapitolách.

3.2 Turistická kancelář

TK funguje v České republice už od roku 1995. Byla založena dvěma Dány, z nichž jeden je stále jejím ředitelem. Jedná se o malý podnik¹⁴, který se soustředí na “incomingový turismus” skandinávských turistů, zejména Dánů a Švédů. V době výzkumu TK poskytovala turistům následující služby:

Skandinávským turistům, kteří navštívili Prahu nabízela různé prohlídky po městě a výlety do jeho okolí, vše se “skandinávsky mluvícími” průvodci. Termínem skandinávsky mluvící se v této situaci rozumí, že průvodce ovládá buď švédštinu nebo dánštinu. Žádný z průvodců nebyl kompetentní ve více než jednom skandinávském jazyce.

¹⁴ V rámci kategorie malých a středních podniků jsou malé podniky vymezeny jako podniky, které zaměstnávají méně než 50 osob a jejichž roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřesahuje 10 milionů EUR. (<http://www.czechinvest.org/definice-msp>), naposledy aktualizováno 22.7.2016

TK rovněž zajišťovala turistické transfery z letiště do hotelů, opět s průvodci ovládajícími některý ze skandinávských jazyků. Dále byly v TK návštěvníkům k dispozici turistické informace.¹⁵

V době výzkumu měla TK okolo dvaceti zaměstnanců, z toho pět průvodců ovládajících švédštinu (jedna rodilá mluvčí, ostatní Češi se švédštinou na úrovni přibližně C1¹⁶), dva dánsky mluvící průvodce (jeden rodilý mluvčí, druhý nerodilý), dva zaměstnance recepce a potom další zaměstnance různých národností, na které už nebyla nárokována znalost skandinávského jazyka.

3.2.1 Zaměstnanci recepce

Tato pozice neobsazovala ve firemní hierarchii příliš vysokou příčku, přesto jazykové nároky na ni nebyly malé. Zaměstnanci recepce museli ovládat velmi dobře angličtinu a k tomu jeden skandinávský jazyk, nejlépe švédštinu nebo dánštinu (z důvodu národnostního zastoupení turistů, přicházejících do kanceláře). To, jaký skandinávský jazyk zaměstnanec ovládá, už bylo však arbitrární. Zaměstnavatel tedy dopředu předpokládal hladký průběh švédsko-dánské semikomunikace ve velmi pravděpodobném případě, že turisté, s nimiž přijde konkrétní zaměstnanec do styku, budou hovořit jiným jazykem, než jaký zaměstnanec ovládá.

Že tento předpoklad nemusí často nemusí být oprávněný, je známé například z výzkumů týmu Anja Schüppert – Charlotte Gooskens, které mimo jiné ukázaly, že Dánové jsou více schopni porozumět mluvené švédštině než naopak. Tuto skutečnost pravděpodobně zapříčiňují extra-lingvistické faktory jako je kontakt se sousedním jazykem a vztah k němu.¹⁷

Zde je vhodné připomenout, že ředitelem podniku je Dán. Podle výše zmíněné teorie by tedy on sám měl mít menší problémy s porozuměním švédštině než jeho švédsky mluvící zaměstnanci dánštině. Je možné, že si tuto skutečnost sám neuvědomoval, a proto s velkými problémy v semikomunikaci za pomoci těchto dvou skandinávských jazyků nepočítal.

Jak už jsem zmínila dříve, přijímací pohovor na tuto pracovní pozici probíhal vcelku zajímavým způsobem. Švédsky mluvící uchazeči měli za úkol konverzovat s jednou dánskou zaměstnankyní TK a tímto způsobem se mělo ověřit, zda bude uchazeč schopen porozumět a pomoci dánským turistům, se kterými v budoucnu přijde do styku. Protože oba zaměstnanci

¹⁵ <http://www.shonzikem.cz/o-nas>, naposledy aktualizováno 22.7.2016

¹⁶ Podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/spolecny-evropsky-referencni-ramec-pro-jazyky>, naposledy aktualizováno 11.8.2016

¹⁷ The role of extra-linguistic factors in receptive bilingualism: Evidence from Danish and Swedish pre-schoolers in *International Journal of Bilingualism* (Schüppert – Gooskens, 2012), s. 332

na této pozici byli kompetentní ve švédštině, nevím, zda by se situace opakovala i v opačném případě, kdy by uchazeč ovládal dánštinu, ale z vlastního pozorování po dobu působení v TK jsem nabyla dojmu, že TK předpokládá – pokud vůbec – jazykové problémy spíše na straně švédských než dánských mluvčích.

3.2.2 Průvodci

Průvodci, stejně jako zaměstnanci recepce byli povinni ovládat velmi dobře buď švédštinu nebo dánštinu. Následně byli obsazováni na prohlídky podle většinového národnostního zastoupení turistů, tzn. pokud byla většina zájemců o prohlídku z Dánska, TK upřednostňovala její obsazení dánsky mluvícím průvodcem a naopak. Jedinci z minoritního zastoupení ve skupině byli vždy informováni o tom, že na prohlídce bude provádět průvodce neovládající jejich rodný jazyk; v případě, že turisté byli s touto skutečností nespokojeni, byl jim nabídnut jiný termín prohlídky s průvodcem ovládajícím jejich mateřštinu; ve většině mně známých případů ale turisté s tímto omezením souhlasili.

Požadavky, které byly kladené na průvodce, opět indikují předpoklad TK o bezproblémové inter-skandinávské semikomunikaci. Během prohlídek se však jednalo o komunikaci jiného typu než na recepci, protože průvodce s turisty většinou nevede dialog, ale hovoří spíše jenom on a turisté ho mohou, ale nemusí poslouchat.

3.3 Firemní jazyk

Nekvapil a Nekula popisují pojem firemní jazyk jako strategii, jak regulovat podnikovou komunikaci. Zároveň se zavedením firemního jazyka po všech zaměstnancích nevyžaduje, aby ho výhradně používali ve všech situacích během pracovní doby, ale toto zavedení znamená to, že *určitá* „funkční místa“ ve struktuře podniku v komunikaci s *určitými* „funkčními místy“ v podniku nebo mimo něj budou používat v *určitých* situacích nějaký konkrétní jazyk. (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 86)

Firemním jazykem v TK byla angličtina; jako firemní jazyk nebyla zaveden oficiálně, ale zaměstnanci TK ji používali v běžné komunikaci mezi sebou už z praktického důvodu, že to byl jediný jazyk, který ovládali všichni a angličtina se také používala na pravidelných poradách zaměstnanců TK s ředitelem firmy.

Jak uvádějí Nekvapil a Nekula, zavedení firemního jazyka může zvýhodnit a zároveň znevýhodnit určité skupiny mluvčích, respektive zaměstnanců. (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 86). Ve výhodě budou ti, jejichž mateřský jazyk se shoduje se zavedeným firemním jazykem nebo tento jazyk ovládají na úrovni rodilého mluvčího, v nevýhodě potom ti, kteří zavedený

firemní jazyk neovládají tak dobře a není jejich mateřštinou.

V případě TK zavedení firemního jazyka tedy trochu znevýhodnilo některé z českých zaměstnanců, kteří angličtinu neovládali na tak dobré úrovni jako například jejich dánský šéf. Zároveň ale angličtina nebyla pro žádného ze zaměstnanců jeho mateřským jazykem, v naprosté výhodě tedy nebyl nikdo.

Jak popisují Nekvapil a Nekula, existují strategie pro regulaci komunikace, a sice symetrické a nesymetrické. O symetrickou strategii se jedná například, když se v komunikaci domácích a zahraničních pracovníků primárně využívá služeb tlumočnicků nebo překladatelů, protože ani domácí ani zahraniční strana si neosvojuje jazyk té druhé strany; taková strategie se nazývá neadaptační symetrická. Symetrickou uniformizací se zase rozumí to, že se zvolí jazyk, který není mateřský ani pro jednu ze stran, ale který jsou obě strany schopny pro vzájemnou komunikaci ovládat. Obě strany se také mohou navzájem adaptovat na mateřský jazyk toho druhého, potom se jedná o symetrickou adaptaci. Nakonec může nastat také situace, kdy se domácí pracovníci adaptují na mateřský jazyk zahraničních pracovníků nebo naopak – dojde k asymetrické adaptaci. (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 86)

Z tohoto popisu vyplývá, že TK zvolila strategii symetrické uniformizace. Jak domácí, tak zahraniční pracovníci vzájemnou komunikaci přizpůsobili jazyku, který není mateřský ani pro jednu ze skupin. Práci tlumočnicků nebo překladatelů firma nevyužívala vůbec, protože všichni zaměstnanci byli schopni, byť ne všichni na stejné úrovni, komunikovat anglicky bez větších problémů. K situacím, kdy by někdo nerozuměl tomu, co se na poradách projednává, tedy nedocházelo vůbec. Ve firmě se nepořádaly ani žádné jazykové kurzy angličtiny nebo jiného jazyka, zřejmě také z toho důvodu, že jazykové kompetence zaměstnanců byly pro pracovní komunikaci více než dostačující.

3.4 Jazykový management v TK

V TK probíhal jev, který Nekvapil a Nekula označují jako tzv. *neplánované plánování* (Nekvapil, Nekula, 2006, s. 315). To znamená, že nic ohledně používání konkrétního jazyka v konkrétních situacích není oficiálně nařízeno, přesto se dají vysledovat určité struktury, kdy se jaký jazyk používá.

Ředitel TK nevydal žádné nařízení, kdy mezi sebou mají zaměstnanci mluvit česky a kdy anglicky, přesto drtivá většina porad probíhala v angličtině. Používání angličtiny v těchto situacích bylo zvoleno zejména z praktických důvodů, aby mohli komunikovat opravdu všichni.

Z hlediska jazykového plánování šlo o mikro plánování, které probíhalo spíše na úrovni jednotlivců a skupin než na úrovni TK. Na druhou stranu u přijímacího pohovoru na pozici

pracovníka recepcce by se dalo bez problémů uvažovat o mikro plánování na úrovni firmy, protože vedení firmy rozhodlo, že uchazeč o tuto pozici musí být schopen švédsko-dánské semikomunikace.

Čeští zaměstnanci mezi sebou v běžné každodenní komunikaci přirozeně používali češtinu a v komunikaci se svými zahraničními kolegy, kteří neovládali češtinu, používali angličtinu.

Zvláštností v rámci jazyků používaných ve firmě byli pracovníci recepcce a průvodci, od kterých se vyžadovalo, že budou ovládat a používat v pracovní době švédštinu nebo dánštinu. Takovému managementu, který řídí používání určitého jazyka v určitých situacích, se říká *komunikační management*.

3.5 Nahrávky a transkripty

Nahrávání probíhalo během září a října 2013 na recepci TK, kde byla umístěna cedule v angličtině, že probíhá nahrávání v rámci bakalářské práce.

Některé nahrávky byly pořízeny na mobilní telefon a ty musely být bohužel kvůli špatné zvukové kvalitě vyřazeny. Ostatní nahrávky byly zaznamenány na diktafon, vyhodnoceny z hlediska výskytu neporozumění nebo jazykových oprav a ty, ve kterých k neporozumění nebo opravám došlo, byly potom dále transkribovány; v transkripci se tedy objevují pouze takové pasáže, které jsou pro analýzu relevantní.

Samotnou transkripci jsem prováděla pomocí manuálu od Kaderky a Svobodové (2006, 18-51), pouze jsem přidala drobnou úpravu – repliky, v nichž se vyskytují jazykové odchylky jsem zvýraznila šipkami.

Hranaté závorky označují místa překryv replik, tedy taková místa, kde mluvčí hovořili „přes sebe“. Tečky v závorkách zase zaznamenávají pauzy v promluvě mluvčích a počet teček indikuje délku pauz.

3.6 Analýza případů neporozumění nebo oprav

Jednoduchý jazykový management budu demonstrovat na nahrávkách pracovníků recepcce při práci, tj. při komunikaci s turisty, hovořícími jiným jazykem než oni sami. Účastníkem těchto interakcí jsem většinou přímo já, v příkladech označená jako A a ve zbylých případech jde o mého kolegu, označeného jako M. Písmeno D ve všech případech označuje dánskou turistku nebo turistu (většinou však šlo o ženy). Pokud se do interakce zapojí více dánských turistů, označuji každého navíc ještě číslicí, počínaje jedničkou, tak v jakém pořadí do rozhovoru vstupují.

Příklad 1.

1. D: Kan man købe et billet till sporgvogn?
 2. A: Det kan man göra. ja. tack. (.) vilken typ vill du ha?
 3. D: ee men det vi skal vi skal bruge den på turen
 4. A: ja. just [det]
 5. D: [så] så jeg ved ikke hvor [lang tid]
 6. A: [ja man behöver] en sån [var]
 7. D: Ja [okej] det skulle bare her være en,
 8. A: Jag glömmmer alltid på <detta>
 9. (...)
 10. D: er det den vi skal bruge
 11. D1: ja
 12. A: tjugofyra
 13. (...)
 14. D: er det nok, en time. (.) er det nok, for turen her eller hvad den gælder
 15. → A: ja. den gæller sextio minuter. ee nej trettio minuter. (.) trettio minuter [ja]
 16. D: [okej] er det okej med den her tur her
 17. A: ja den gæller på turen, men kanske inte: det räcker inte att ta sig tillbaka till [hotellet]
 18. DT: [nej nej] okej fint nok, den er ret på turen.
-

1. D: dají se tady koupit jízdenky na tramvaj?
2. A: ano dají. ano. děkuji. (.) jaký typ chcete?
3. D: ee no ty které budeme potřebovat na túře
4. A: ano. [jistě]
5. D: [tak] já nevím na jak [dlouho]
6. A: [ano je potřeba jeden takovýhle] pro [každého]
7. D: ano [okej] měl to být jen jeden
8. A: vždycky na to zapomenu
9. (...)
10. D: je to ten co budeme potřebovat
11. D1: ano
12. A: dvacet čtyři
13. (...)
14. D: je to dost, jedna hodina. (.) je to dost na tu túru nebo jak platí
15. → A. ano. platí šedesát minut. ee ne třicet minut. (.) třicet minut [ano]
16. D: [okej] stačí to na tuhle túru
17. A: ano. platí na túře ale ne na to dostat se pak zpátky do [hotelu]

18. D: [ne ne] okej dobře je to ten správný na túru

Jazykový management můžeme vysledovat u mluvčí A, která si v patnácté replice sama povšimne chyby, které se dopustila (řekla, že jízdenka platí šedesát minut), současně chybu vyhodnotila negativně (uvědomila si, že doba platnosti je třicet minut) a naplánovala nápravu (sdělení správné doby platnosti), kterou vzápětí implikovala (opravila své tvrzení). Všechny čtyři fáze jazykového managementu zde tedy proběhly v patnáctém řádku transkripce.

Odchylka zde není jazykového charakteru, nejde o jazykovou opravu, přesto oprava v komunikaci hraje důležitou roli, a sice správné sdělení žádané informace. Mimo to je navíc možné, že oprava byla jazykového charakteru – téma platnosti jízdenek bylo v TK velmi frekventované a proto se v rychlém sledu komunikace mohlo jednat o přeroknutí.

Příklad 2.

1. D: kan man veksle penge her
2. → A: vad sa du
3. D: kan man veksle penge her
4. A: ja
5. D: ja (..) har i en café her
6. D1: nej
7. A: men vi har precis bryggt kaffe vill du ha
8. D: nej nej
9. → A: nej
10. D1: jeg kan godt have en kaffe
11. → A: ja
12. D: ja tak

1. D: dají se tady měnit peníze
2. → A: co říkáte
3. D: dají se tady měnit peníze
4. A: ano
5. D: ano (..) máte tady kávarnu?
6. D1: ne
7. A: ale právě jsme uvařili kávu, dáte si
8. D: ne ne
9. → A: ne?
10. D2: já bych si dal rád kávu
11. → A: ano?
D2: ano díky

K nepochopení v této interakci došlo ve druhém řádku, na straně mluvčí A. Jak je patrné z otázky „co říkáte“, mluvčí A nerozuměla předchozí replice mluvčí D, dotazující se na možnost výměny peněz v turistické kanceláři. Mluvčí A si tedy povšimnula toho, že nerozumí

(tato fáze nastala za replikou č. 1, jak lze předpokládat), tuto situaci vyhodnotila jako důsledek rychlé mluvy mluvčí D a jako východisko z této situace naplánovala, že požádá mluvčí D o zopakování své repliky, což následně ve druhém řádku udělala. Proběhly zde tedy všechny čtyři fáze jazykového managementu, včetně post-realizačního kroku mluvčí D, která svou repliku zopakovala pomalejším tempem a tím umožnila mluvčí A porozumět a odpovědět. V této situaci mluvčí A neporozumění vyřešila pouhou žádostí o zopakování repliky a nebylo nutné například přecházet do angličtiny.

Povšimnutí možného výskytu neporozumění nastalo znovu u mluvčí A také v replikách číslo 9 a 11, kde se zjišťovací „ano“ a „ne“ ubezpečovala, že rozuměla správně. Situace s kávou byla poměrně nejasná kvůli replice 5, v níž se dánská turistka dotazovala po existenci kavárny na recepci TK. Tuto otázku mluvčí A vyhodnotila jako přání mluvčí D dát si šálek kávy, proto byla překvapená, když tomu tak ve skutečnosti nebylo a zjišťovací „ne“ raději použila i v situaci, kdy jiný mluvčí projevil o kávu zájem. V obou těchto situacích proběhly opět všechny čtyři fáze jazykového managementu, včetně reakce komunikačních partnerů na implementovanou nápravu komunikační situace.

Příklad 3.

1. A: hur ser det ut
2. → D: det er sort. svart

1. A: jak to vypadá
2. → D: černě. černě

Snaha učinit komunikaci co nejsrozumitelnější nepocházela pouze ze strany zaměstnanců firmy, ale i ze strany turistů. Dánská turistka si pravděpodobně uvědomovala, že rozdíly mezi jejím jazykem a švédštinou mohou komunikaci ztěžovat, a proto ve své replice původní dánský výraz pro *černou* opravila švédským.

Situaci můžeme také analyzovat tak, že si mluvčí D povšimla odlišnosti mezi dánským výrazem *sort* a švédským *svart*, přičemž k povšimnutí došlo ve druhém řádku hned po pronesení dánského slova *sort*. Situaci D vyhodnotila pravděpodobně jako problematickou a naplánovala opravu ve formě použití švédského ekvivalentu a nakonec tuto opravu implementovala tak, že švédské slovo skutečně použila.

Příklad 4.

1. D: kan du ikke skaffe nogen som vi lige kan få jeg spar
2. A: du vill ha femhundra lapp dansk

3. D: ja
 4. A: tyvärr jag har bara tjeckiska kronor
 5. → D: er det ikke nogen der måske kunne danske der kommer hen på at veksle penge
 6. A: ehm kanske om du går till nån exchange liksom de kanske har eller om du går till bank de kanske har danska pengar men vi växlar bara utländska valuter till tjeckiska
 7. → D: ja men så får du også danske penge så kommer du for to tusind af mig
 8. A: men nu har jag i kassan bara tjeckiska kronor jag har faktiskt inga danska lappar
-

1. D: nemůžete sehnat někoho rovnou abych mohla ušetřit
2. A: vy chcete pět set dánských korun
3. D: ano
4. A: bohužel mám jenom české koruny
5. → D: není tady někdo kdo umí trochu dánsky kdo by sem přišel vyměnit peníze
6. A: ehm možná když půjdete do nějaké směnárny tak tam možná mají nebo když půjdete do banky tak tam možná mají dánské peníze ale my tady měníme jenom zahraniční valuty na české
7. → D: ano ale tak to dostáváte i dánské peníze dostanete ode mě dva tisíce
8. A: ale já mám v pokladně jenom české peníze nemám opravdu žádné dánské bankovky

K neporozumění nebo spíše nepochopení situace došlo u dánské turistky, čehož si můžeme všimnout v replikách 5 a 7. Tato turistka nejspíš předpokládala, že za neuspokojením její žádosti o výměnu peněz z českých na dánské stojí nedostatečná kompetence mluvčí A v porozumění dánštině; poněkud ofenzivní větou "Není tady někdo kdo umí trochu dánsky kdo by sem přišel vyměnit peníze" dala mluvčí D najevo, že neshledává, že by jí mluvčí A rozuměla a proto se rozhodla požádat o další pokračování konverzace s někým, kdo dánštinu ovládá lépe. Zde se mluvčí D také pokoušela o komunikační management, protože se domnívala, že změna jazykové variety na plně dánskou na obou stranách neporozumění vyřeší. Na tuto žádost mluvčí A s ohledem na svou pracovní pozici nijak nereagovala (přivolat dánsky mluvící kolegyni by vedení TK pravděpodobně shledalo neprofesionálním) a snažila se vysvětlit, že zde nejde o problém v jazykové kompetenci, ale o samotný fakt, že v TK výměna valut z cizích na české nebyla možná.

Větou "Ano, ale tak to dostáváte i dánské peníze" mluvčí D pouze dále poukazuje na to, že se domnívá, že neporozumění je na straně mluvčí A. Z odmítavého chování mluvčí A vyhodnotila, že A nechápe, co D žádá a proto naplánovala a implikovala novou připomínku, kterou se opět snažila uskutečnit splnění své žádosti.

Příklad 5.

1. D: vi har bestemmelse ølframturen
 2. A: idag
 3. D: ja(...) ja det er
 4. A: på namn bengte jansen
 5. D: bente jansen ja
 6. A: ni betalar separat
 7. D: vi betaller separat
 8. D1: ja
 9. D: det gør vi ja
 10. A: det blir en tusen
 11. (...)
 12. → A: en tusen
 13. D: okej det har jeg ikke
 14. → A: ett tusen
 15. D: nå en tusind nå du siger nå okej du siger (to s...)
 16. A: nej
 17. D: nå jeg har bare høret det(...)
-

1. D: objednali jsme si pivní túru
2. A: dnes
3. D: ano (...) ano to je
4. A: na jméno bente jansen
5. D: bente jansen ano
6. A: platíte zvlášť
7. D: platíme zvlášť
8. D1: ano
9. D: ano platíme ano
10. → A: bude to jeden tisíc
11. (...)
12. A: jeden tisíc
13. D: okej to nemám
14. → A: jeden tisíc
15. D: aha jeden tisíc aha vy jste říkala aha okej vy jste říkala (dva s...)
16. A: ne
17. D: aha já jsem jenom slyšel (...)

Mluvčí A se dopustila gramatické chyby v replice číslo 10, kde použila u slova *tusen* (tisíc) člen *en* místo *ett* a tím způsobila nepochopení na straně dánského turistu. A si chybu sama neuvědomila, na což poukazuje její zopakování v následující replice. Toho, že došlo k chybě, A povšimla až za replikou 13, ve které mluvčí D reaguje takovým

způsobem, že je patrné, že správnou částku nezachytil. Následně A vyhodnotila neporozumění jako důsledek své chyby v použití členu před podstatným jménem, uvědomila si, že správný člen je *ett* a provedla opravu. Prvotní neporozumění tedy následnou komunikaci neznemožnilo a k nápravě stačila pouhá oprava gramatického členu.

Příklad 6.

1. A: till ölturen behöver man betala också för spårvagnsbiljetter
 2. → D: en gang til
 3. A: att till ölturen betalar man för spårvagnsbiljetter. de kostar extra.
 4. D: ja måske vi køber det ud eller betaler vi her
 5. A: här
 6. D: ah okej
-
1. A: na pivní túru potřebujete zaplatit ještě za jízdenky na tramvaj
 2. → D: ještě jednou
 3. A: že na pivní túru se platí za jízdenky na tramvaj. platí se za ně zvlášť
 4. D: ano máme si je koupit venku nebo je zaplatíme tady
 5. A: tady
 6. D: aha okej

Mluvčí D nejspíš neporozuměl předchozí replice mluvčí A, a proto požádal o zopakování této problematické části rozhovoru. Jinými slovy D si povšiml, že mu obsah vyjádřený mluvčí A není srozumitelný, tento fakt vyhodnotil negativně, naplánoval nápravu formou žádosti o zopakování repliky a tuto žádost následně realizoval. Potom, co mu A opětovně sdělila informaci, již porozuměl a nebylo potřeba zvolit jinou taktiku pro hladký průběh komunikace.

Příklad 7.

1. A: sexton tusen sex hundra får du
 2. → D: hvad siger du
 3. A: sexton tusen sex hundra får du
 4. → D: seks tusind
 5. A: sexton
 6. → D: seksten
 7. A: ja kanske
-
1. A: šestnáct tisíc šest set dostanete
 2. → D: co říkáte
 3. A: šestnáct tisíc šest set dostanete

4. → D: šest tisíc
5. A: šestnáct
6. → D: šestnáct
7. A: ano asi

Mluvčí D měl problém s porozuměním švédských čísel, což se projevilo hned v replice 2, ve které prosí A, aby zopakovala problematickou část komunikace. Své neporozumění tedy vyhodnotil negativně a naplánoval opravu ve formě zopakování té části, které nerozuměl, o což vzápětí mluvčí A požádal. Jak ale vidíme v jeho další replice, číslo 4, zopakování stále nevedlo k úspěšnému porozumění, namísto *sexton* (šestnáct) D slyšel *seks* (šest). To, o jaké číslo se jedná, se dovtípil až po druhém zopakování. V tomto případě bylo tedy potřeba více než jedno zřetelné zopakování, nicméně nakonec se podařilo docílit vzájemného porozumění.

Příklad 8.

1. A: och du har den bokad ölturen
 2. D: undskyld?
 3. → A: you have already booked the beertour
-
1. A: a už ji máte zamluvenou pivní túru
 2. D: promiňte
 3. → A: už máte tu pivní túru zamluvenou

V tomto ojedinělém případě (v jediném ze všech nahrávek) je použito angličtiny pro usnadnění komunikace. Mluvčí A se k ní uchýlila hned po prvním neporozumění na straně mluvčího D. A jako nápravu neporozumění, které vyhodnotila negativně, naplánovala zopakování repliky v angličtině a tuto nápravu poté implikovala, provedla tedy komunikační management (zvolila takovou jazykovou varietu, která je srozumitelná pro obě strany), aby celou situaci co nejrychleji vyřešila.

Dánština od různých mluvčích (z různých oblastí Dánska) se lišila svou srozumitelností, proto se zde A uchýlila k použití angličtiny jako východisko ze situace, kterou vnímala jako rizikovou pro další jazyková neporozumění.

Příklad 9.

1. → M: så hvad kan jeg hjælpe med
2. D: i skal have nogle togbilletter
3. → M: nå?
4. D: trykte billetter
5. M: å visst
6. D1: spårvagn

7. M: vilka, vet ni hur funkar det eller hur vet ni hur man måste göra hur vi har de här de som är för sextio minuter
8. D: en time
9. M: ja precis en time de kostar tjugofyra kronor
10. D: ja
11. M: och du kan byta men det är samma med den här som kostar trettio två kronor [och den är]
12. D: [ja]
13. →M: för nittiominuter eller den här som är för en dygn eller tre
14. D: [ja]
15. M: [så] den här är för sjuttio två timmar
16. D: okej
17. M: och det kostar trehundra tio [tjeckiska]
18. D: [ja] det er en den her [den]
19. M: [hm]
20. D: er for tooghalvfjerds time ah undskyld og så en på en time og så en på halvfems minutter og så det er hundrede tyve og hvordan er det på?
21. →M: ja det är bara fast en time ee nittio minuter en dygn som är tjugofyra timmar eller sjuttio två timmar
22. D: ja
23. (...)
24. D: u har ikke programmet på fontænen?
25. M: ja visst
26. D: [idag]
27. M: [jag] har den bara på nätet
-

1. →M: tak s čím mohu pomoci
2. D: měli byste tady mít nějaké lístky na tramvaj
3. →M: aha
4. D: vytištěné lístky
5. M: jistě
6. D1: tramvaj
7. M: jaké, víte jak to funguje nebo jak se to dělá máme tyhle na šedesát minut
8. D: jedna hodina
9. M: ano přesně jedna hodina ty stojí dvacet čtyři korun
10. D: ano
11. M: a můžete s nimi přestupovat ale to je to samé taky u tohohle za třicet dva korun [a ten je]
12. D: [ano]
13. →M: na devadesát minut nebo tenhle co je na celý den nebo tři
14. D: [ano]
15. M: [tak] tenhle je na sedmdesát dva hodin
16. D: okej

17. M: a stojí třístadeset [korun]
 18. D: [ano] to je jeden [tenhle]
 19. M: [hm]
 20. D: je to na sedmdesát dva hodin promiňte a pak jeden na hodinu a jeden na devadesát minut a pak je za stodeset a to je který
 21. → M: no je to jenom hodina ee devadesát minut jeden den což je dvacet čtyři hodin a sedmdesát dva hodin
 22. D: ano
 23. (...)
 24. D: program fontány nemáte
 25. M: jistě
 26. D: [dnes]
 27. M: [ano] mám ho jenom na internetu.

U mého kolegy M je zajímavé všimnout si jeho akomodace ke komunikačnímu partnerovi. Často přizpůsobuje výslovnost švédských slov dánštině nebo dokonce použije dánský ekvivalent zamýšleného výrazu. Toho se dopouští v replikách 1, 13 a 21, kde vyslovuje švédské slova *minuter* (minuty) s dánským přízvukem a výrazy *hvad* (co), *hjælpe* (pomoci) a *time* (hodina) používá v dánštině. Proč to dělá, jsem se snažila zjistit v následném rozhovoru s ním.

3.7 Následné interview s kolegou M

Na úvod musím podotknout, že následné interview proběhlo až v červenci letošního roku, tedy s velmi značným odstupem. Nicméně podle odpovědí M se zdá, že si celou výchozí promluvu s pomocí nahrávky a jejího transkriptu dobře připomněl a na otázky byl schopen odpovědět.

Otázky byly M zaslány emailem spolu s přepisem dané interakce a její zvukovou nahrávkou. Otázky jsem schválně formulovala tak, abych se kromě povědomí M o realizaci výchozí promluvy dozvěděla i něco o jeho jazykové biografii, což mi připadalo pro analýzu podnětné. Interview je tedy v mé podobě ve srovnání s Neústupného podmínkami (viz kapitola Následné interview) poněkud pozměněné a nedodrží Neústupného pravidla v plné míře.

1) Jaké strategie úspěšného dorozumění (semikomunikace) s dánskými turisty používáš? Snažím se používat jen slova, která jsou v obou jazycích srozumitelná, jazyk co nejvíce zjednodušovat a přizpůsobit výslovnost. Myslel jsem, že se pokouším mluvit pomalu a srozumitelně, ale to z nahrávky patrně není.

2) *Používáš je záměrně?*

Ano, většinou.

3) *Můžeš vysvětlit, proč v replice číslo 1 používáš dánskou frázi?¹⁸*

M: så hvad kan jeg hjælpe med

Je to vsutku dánská? Spíš bych řekl, že lehce deformovaná švédská, aby ale turisté pochopili, že si porozumíme.

4) *V replikách číslo 9, 13 a 21 je tvoje výslovnost spíše dánská než švédská, je to záměrné?*

1. M: ja precis en time de kostar tjugofyra kronor

M: för nittiominuter eller den här som är för en dygn eller tre

M: ja det är bara fast en time ee nittio minuter en dygn som är tjugofyra timmar eller sjuttiotvå timmar

V tomto případě je to spíš nevědomky, způsobené častým kontaktem s dánštinou.

5) *Stávalo se ti často, že ti Dánové nerozuměli, když jsi mluvil pouze švédsky?*

Určitě ne, občas jsem musel něco málo zopakovat, ale stačilo to jen říct pomaleji. Vzhledem k tomu, že se jednalo o často tytéž fráze, stále stejné konverzace, jsem brzy pochopil, která slova jsou pro ně nesrozumitelná a říkal jsem je rovnou v dánštině.

6) *Do jaké míry je pro tebe dánsko-švédská semikomunikace problematická? Můžeš označit na stupnici 1-10 (1 není vůbec problematická, 10 – je velmi problematická až nemožná)*

Řekl bych 8, ale pochopitelně je důležitá snaha na obou stranách. V konverzaci, na niž bych nebyl připraven a ještě například s někým, kdo používá dialekt, bych se pravděpodobně ztratil.

7) *Máš za sebou delší pobyt v Dánsku nebo jsi studoval dánštinu?*

Dánštinu jsem studoval v rámci povinného semestru během studia švédštiny na FF UK. Šlo o max. 15 lekcí a rozhodně se nedají pokládat za intenzivní. V Dánsku jsem byl několikrát jako turista, bez většího kontaktu s místními.

8) *Jak často jsi byl v době práce v TK v kontaktu s dánštinou?*

¹⁸ Poznámka: Zpětně jsem zjistila, že tato fráze je pouze částečně dánská, předložka *med* (s) je totiž švédská, nikoli dánská.

Skoro pořád, kromě majitele a dalších zaměstnanců byla klientela z cca 70 procent dánská.

9) *Stávalo se často, že jsi Dánům nerozuměl?*

Velmi zřídka.

10) *Stávalo se často, že Dánové nerozuměli tobě?*

Velmi zřídka, ale především proto, že téma konverzace bylo pro obě strany jasné a srozumitelné.

11) *Vzpomínáš si, na které straně docházelo častěji k neporozumění?*

Na mojí při porozumění Dánům, jako cizinec v obou jazycích jsem zvlášť zpočátku musel častěji odhadovat, třeba podle jediného srozumitelného slovíčka v celé větě, co po mně chtějí.

12) *Jakou strategii obvykle volíš, když dojde k neporozumění (pomalá a zřetelná mluva, parafráze, zopakování repliky částečně nebo zcela v dánštině, použití angličtiny apod.)*

Obvykle jsem se snažil zopakovat věc pomaleji a srozumitelněji a slovo, které jsem pokládal za nejproblematičtější, opsat jednodušeji. Často jsem také používal dánská slova tam, kde jsou výslovnost nebo i slova jako taková výrazně odlišná. (např. v případě výslovnosti *voda*, zcela odlišný je výraz pro *zahradu* apod.¹⁹)

Z rozhovoru plyne, že si M si uvědomuje, že se k dánské výslovnosti nebo i výběru dánských slov uchyluje a činí tak proto, aby byl průběh konverzace co nejhladší a nejrychlejší. Podle nahrávek není tempo jeho řeči pomalé, jak sám poznamenává, ale zároveň v tomto konkrétním příkladu nebylo nutné, aby něco vysvětloval znovu a svou repliku tedy musel zopakovat nebo parafrázovat.

M zná různé semikomunikační strategie a cíleně je uplatňuje, čímž se liší ode mluvčí A, která v interakcích s Dány používá pouze švédštinu. M měl s dánštinou v době výzkumu větší zkušenosti než já, v TK pracoval déle a jak sám uvádí, ve škole absolvoval semestrální kurz dánštiny.

¹⁹ Poznámka: švédsky se *voda* řekne *vatten*, výslovnost [vat:en], dánsky *vand*, výslovnost přibližně [ve]; *zahrada* je ve švédštině *gården* [go:rden] a v dánštině *have*, výslovnostně přibližně jako [he]

4. ZÁVĚR

Z ukázek na příkladech vyplývá, že k nepochopení v interakcích docházelo zhruba stejně často jak na straně nerodilých mluvčí švédštiny (v tomto případě mluvčí A), tak rodilých mluvčí dánštiny, tedy dánských turistů, kteří navštívili TK. Nepocházelo se tedy, že by nerodilí mluvčí švédštiny měli výrazně větší problém porozumět dánštině než naopak. Tyto výsledky se rozcházejí se závěry studií zmíněných na začátku práce, které prokázaly větší neúspěšnost Švédů rozumět dánštině než naopak.

Nicméně musíme vzít v potaz, že ve výzkumech popsanych na začátku práce byl zkoumaný vzorek vždy početně větší než v případě mého výzkumu v TK (nerodilí mluvčí švédštiny zde figurovali pouze dva), proto by pro relevantní srovnání bylo nutné počet mluvčích rozšířit a také věkově sjednotit.

Uvedené příklady zaznamenaly také výskyt akomodace na jazyk komunikačního partnera; tento jev se objevil v jednom případě u jedné dánské turistky a velmi často se vyskytoval u mého kolegy M, který, jak vyšlo z následného interview s ním, akomodaci záměrně používal k tomu, aby přispěl k hladkému průběhu semikomunikace.

Případy nepochopení další průběh komunikace výrazně nenarušovaly a většinou k nápravě stačilo zopakování problematické části sdělení pomalejším tempem a se zřetelnější artikulací. Pouze v jednom ze zaznamenaných případů komunikace přešla do angličtiny a tento krok byl manažován ze strany nerodilé mluvčí švédštiny.

V jedné z interakcí se mluvčí dánštiny pokusila o přechod celé konverzace do dánštiny náhradou švédské mluvčí za někoho jiného, kompetentního v dánštině, tomuto přání však ze strany TK nebylo vyhověno.

Z rozhovorů je celkově patrné, že obě strany usilovaly o hladký průběh semikomunikace a až na jednu výjimku se jí snažily nepřerušit použitím jiného jazyka, který by byl oběma stranám možná lépe srozumitelný. Dánští turisté se opět až na jednu výjimku nepozastavovali nad tím, že jim je daná služba poskytnuta zaměstnancem TK, nehovořícím dánsky, ale švédsky a nedali najevo, že by tuto skutečnost vnímali negativně.

V příštím výzkumu by bylo podnětné zaměřit se na to, jakou roli v porozumění a nepochopení hrají dialekty mluvčích a to jak na straně dánských, tak i švédských mluvčích a dále to, jak se liší míra nepochopení dánštině u nerodilých a rodilých mluvčích švédštiny. Osobně se domnívám, že nerodilí mluvčí švédštiny, kteří prošli dlouhodobým jazykovým tréninkem, aby si cizí jazyk osvojili, budou mít lepší předpoklady k tomu, porozumět dánštině než rodilí mluvčí švédštiny, kteří už ale například kromě angličtiny neovládají žádný další

germánský jazyk. Výzkum by bylo dobré rozšířit o více mluvčích švédštiny a provádět s nimi následné interview krátce po proběhnutí samotné interakce, to samé by bylo vhodné udělat i s mluvčími dánštiny, tak, abychom získali srovnatelné množství dat od obou stran.

5. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Blommaert, J., - Jie, D. (2010): Ethnographic fieldwork. A beginner's guide, *Multilingual matters*, 6-7
- Braunmüller, K. (2002): Semicommunication and accommodation: observations from the linguistic situation in Scandinavia, *International Journal of Applied Linguistics*, 12: 1–6.
- Börestam Uhlmann, U. (1994): Skandinaver samtalar: språkliga och interaktionella strategier i samtal mellan danskar, norrmän och svenskar, *Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet*, 38, s. 16-44.
- Danish language [cit. 2016-05-25]. Dostupné z: <http://www.youtube.com/watch?v=s-mOy8VUEBkn>
- Definice malého a středního podnikatele. [cit. 2016-07-22] Dostupné z: <http://www.czechinvest.org/definice-msp>
- Gooskens, Ch. (2007): The Contribution of Linguistic Factors to the Intelligibility of Closely Related Languages, *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 28 (6), 445-458.
- Gooskens, Ch. (2013): Methods for measuring intelligibility of closely related language varieties, *Handbook of sociolinguistics*, 195-213.
- Gooskens, Ch., - Sebastian, K., - Bezooijen, R. van (2012): Intelligibility of Swedish for Danes: Loan words compared with inherited words, *Language for its own sake*, 435-445.
- Gooskens, Ch., - Heuven, V. van, - Bezooijen, R. van, - Pacilly, J. (2010): Is spoken Danish less intelligible than Swedish?, *Speech Communication*, 52, 1023-1037.
- Gooskens, Ch., - Heuven, V. van, - Bezooijen, R. van, - Pacilly, J. (2010): Is Danish an intrinsically more difficult language to understand than Swedish?, *Proceedings of Methods in dialectology*, 163-173.
- Haugen, E. (1966): Semicommunication: The Language Gap in Scandinavia, *Sociological Inquiry*, 36: 280–297.
- Jazykový, komunikační a sociokulturní management. [cit. 2016-08-09]. Dostupné z: <http://languagemanagement.ff.cuni.cz/cs/urovne>
- Jednoduchý a organizovaný management. [cit. 2016-07-21]. Dostupné z: <http://languagemanagement.ff.cuni.cz/cs/komplexita>

- Kaderka, P. – Svobodová, Z. (2006): Jak přepisovat audiovizuální záznam rozhovoru? Manuál pro přepisovatele televizních diskusních pořadů. *Jazykovědné aktuality*, 43 (3/4), 18–51.
- Liddicoat, A. J. (2007): An Introduction to Conversation Analysis, *Continuum*, 2-6.
- Metodologie výzkumu jazykového managementu. [cit. 2016-08-11]. Dostupné z: <http://languagemanagement.ff.cuni.cz/cs/metodologie>
- Neustupný, J. V. (1999): Následné (follow-up) interview. *Slovo a slovesnost*, 60 (1), 13–18.
- Nekvapil, J, - Nekula, M. (2006): On Language Management in Multinational Companies in the Czech Republic. *Current Issues in Language Planning*, 307-313
- Neustupný, J. V. (2002): Sociolingvistika a jazykový management. *Sociologický časopis – Czech Sociological Review*, 38 (4), 429–442.
- Om Nordiska rådet [cit. 2016-07-01]. Dostupné z: <http://www.norden.org/sv/nordiska-raadet/bag-om-nordisk-raad/om-nordiska-raadet>
- O-nás [cit. 2016-07-22]. Dostupné z: <http://www.shonzikem.cz/o-nas>
- Teorie jazykového managementu. [cit. 2016-07-21]. Dostupné z: <http://languagemanagement.ff.cuni.cz/cs/teorie>
- Společný evropský referenční rámec pro jazyky. [cit. 2016-08-11]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/spolecny-evropsky-referencni-ramec-pro-jazyky>
- Språk. [cit. 2016-07-01]. Dostupné z: <http://www.norden.org/sv/fakta-om-norden/spraak>