

Standard jazykového poradenství

všeobecně přijímané principy a dobrá
praxe

2024



Co-funded by the
European Union

Erasmus+

Tento dokument vznikl v rámci projektu „Tell Me How to Say It Right!“ (TELMER), na němž spolupracovaly Ústav estonského jazyka a Ústav pro jazyk český. Cílem projektu bylo prozkoumat jazykové poradenství v různých zemích, vyvinout tréninkový program pro zvyšování profesionality pracovníků v oblasti jazykového poradenství a stanovit zásady dobré praxe jazykového poradenství vytvořením všeobecně přijímaného standardu.

Tento standard se zakládá na výzkumu mezi mnoha evropskými jazykověporadenskými institucemi a na shodě zkušených pracovníků v oblasti jazykového poradenství z obou zmíněných ústavů.

Věříme, že zformulování těchto principů v rámci standardu zvýší povědomí o důležitosti jazykověporadenské práce, přispěje k poskytování spolehlivých, důvěryhodných a kvalitních jazykověporadenských služeb a zajistí spokojenost jejich uživatelů.

Projekt TELMER byl financován programem ERASMUS+ a probíhal od dubna 2023 do března 2024.

Termínem jazykové poradenství míníme poskytování doporučení v reakci na dotazy z oblastí, jako jsou pravopis, skloňování a časování, význam a původ slov, užívání jazyka aj.

Tento dokument zaznamenává to, co považujeme za dobrou praxi v poskytování jazykového poradenství. Obsah dokumentu předkládáme jako návrhy nebo doporučení spíše než požadavky nebo příkazy.

Jsme si vědomi toho, že jazykové poradenství má různé podoby – e-maily, online rozhraní, telefonické hovory (uvedeme-li jen pár hlavních). Přesto chceme nabídnout principy, které jsou platné pro jazykové poradenství obecně, byť některé z nich mohou být relevantnější pro jednu z jeho podob v porovnání s jinými.

I. Obecné principy

1. Jazykové poradenství je služba veřejnosti.
2. Cílem jazykového poradenství je pomoci tazateli zodpovězením jazykového dotazu.
3. Jazykové poradenství poskytuje primárně instituce, ovšem reprezentovaná konkrétní osobou. Uvedení jména této osoby může záviset na kulturních zvyklostech.
4. Jazykové poradenství
 - se zakládá na vědeckém poznání.
 - je v souladu s aktuálními jazykovědnými poznatky.
 - je ve své podstatě doporučující.

II. Institucionální aspekty

Úkolem jazykověporadenských institucí je:

1. vytvořit a budovat databázi dotazů a odpovědí.
 - Instituce ji může využít pro budoucí ověřování odpovědí, pro výzkumné účely nebo pro vzdělávání jazykověporadenských pracovníků s využitím dobrých i problematických případů. Databáze může pomoci zajistit, že se na tytéž dotazy odpovídá shodně.
 - Databáze má být co nejpřístupnější veřejnosti. Redigování dotazů a odpovědí a jejich anonymizace znamená sice jisté úsilí, ale zároveň i budoucí úsporu práce (databáze může předcházet opakovanému zodpovídání týchž dotazů).
2. nastavit a rozvíjet systém průběžného vzdělávání a výcviku.
3. pomáhat zaměstnancům, aby se cítili komfortně a mohli svou práci vykonávat dobře a s radostí.
4. spolupracovat s jazykověporadenskými institucemi z jiných zemí a vyměňovat si s nimi nápady a zkušenosti.



III. Individuální aspekty – dlouhodobá perspektiva

1. Rozvíjejte své komunikační dovednosti. Učte se vyhodnocovat, o co tazatelům jde a jakou komunikační strategií jejich cíle nejlépe dosáhnout.
2. Neustále se vzdělávejte. Budte otevření zpětné vazbě. Poučte se z konstruktivní kritiky a přemýšlejte, jak se dál zlepšovat.
3. Budte připraveni. Seznamte se s jazykovými zdroji, mějte je vždy po ruce, budte na pracovišti včas a připravte si záložní plán pro případ technických potíží.
4. Učte se zvládat stres v náročných situacích. Zůstávejte klidní, seznamte se se strategiemi řešení konfliktů a používejte je. Pokud to bude potřeba, požádejte o pomoc své kolegy.
5. Nepodléhejte rutině. Zajímejte se průběh poskytování jazykového poradenství a snažte se soustředit na každý jednotlivý případ.

IV. Individuální aspekty – krátkodobá perspektiva

Předmět jazykového poradenství

1. Věnujte pozornost identifikaci jádra jazykového problému. Pokud je to třeba, požádejte tazatele o dodatečné informace.
2. Založte svou odpověď na objektivních datech.
3. Svou odpověď opřete o argumenty. Odkazujte na zdroje.
4. Dejte najevo, jak jste si jisti odpovědí a jak spolehlivé jsou informace, které podáváte. Uvedte protiargumenty a upozorněte na případné limity platnosti odpovědi.
5. Pokud odpověď musí obsahovat vaše osobní názory, dejte to jasně najevo.
6. Pokud uděláte chybu, pokuste se ji napravit.
7. Možná nebudete schopni zodpovědět dotaz okamžitě. Může být potřebné získat jiný expertní názor nebo tazatel může položit dotaz, který přesahuje oblast jazyka. Nezdráhejte se to připustit.
8. Pokud dotaz nelze vůbec zodpovědět, řekněte proč a pokuste se tazatele odkázat na jiné relevantní zdroje či instituce.

Způsob poskytování jazykového poradenství

1. Budte ochotní, vstřícní a přívětiví.
2. Zůstávejte klidní, zdvořilí a milí; budte empatičtí a snažte se ostatním porozumět, udělejte i něco navíc, je-li to třeba. Nesudte a nečiňte ukvapené závěry.
3. Mluvte jasně, budte sebevědomí, nabízejte srozumitelná vysvětlení. Používejte jednoduchý jazyk, jemuž tazatel porozumí, vyhýbejte se specializované terminologii.
4. Budte tolerantní a k odlišným perspektivám, myšlenkám a zdrojům přistupujte bez předsudků. Budte zvědaví.
5. Aktivně naslouchejte, ujistěte se, že dotazu rozumíte, a je-li to třeba, požádejte o vyjasnění.
6. Argumentujte vyváženě a adekvátně k jazykovému problému. Pokud si nejste odpovědí jisti, nezdráhejte se to přiznat.
7. Požádejte kolegy o radu, pokud je to třeba.
8. Budte pozitivní, najděte ve své práci radost a doceňte lidi, kteří projevují upřímný zájem o jazykovou problematiku.



Toto je první verze standardu. Autoři upřímně uvítají jakékoli poznámky, připomínky, doplnění, návrhy apod.



IPokud se chcete k tomuto standardu vyjádřit nebo s námi navázat spolupráci, můžete nás kontaktovat na riin.kikkas@eki.ee (estonsky, anglicky) a klara.dvorakova@ujc.cas.cz (česky, anglicky).

Členové týmů:

Riin Kikkas
Margit Langemets
Tiina Leemets
Peeter Päll
Tiina Paet



Martin Beneš
Ondřej Dufek
Klára Dvořáková
Hana Mžourková
Eva Pospíšilová
Jitka Rosenbaumová
† Kamila Smejkalová
Veronika Štěpánová