

# PROJEVY ZDVOŘILOSTI V KOMUNIKAČNÍM PROSTORU STUDIJNÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Pavla Chejnová<sup>1</sup>

<sup>1</sup> *Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, M. D. Rettigové 4, 116 39 Praha 1  
Email: pavla.chejnova@pedf.cuni.cz*

**Abstract:** In the article are analysed discussion sequences from internet forum of Faculty of Education, Charles University, Prague, which are oriented at solving problems with students' agenda, mainly enrolling students in the classes. There are described the politeness strategies chosen by students to fulfill their communicative objectives when they contact members of schedule planning committee. The students' utterances have features of oral speech and the communication is less formal than it is expected in institutional setting. There are transformations in pragmatic factors, e.g. smaller distance towards authorities and less asymmetry between interactants.

**Keywords:** communication on the internet, politeness formulae, politeness strategy, written and oral form of communication.

**JEL classification:** Y8

Doručeno redakci: 5.6.2012; Recenzováno: 3.3.2013; 4.3.2013; Schváleno k publikování: 19.6.2013

## Úvod

Problematika komunikace prostřednictvím nových komunikačních médií je velmi aktuální. Zvláště komunikace na internetu je z lingvistického hlediska zajímavá tím, že v sobě kombinuje charakteristiky projevů psaných a mluvených. Internetová diskusní fóra jsou založena primárně na formě psané. Kontakt mezi produktořem a adresátem je nepřímý, zprostředkovaný elektronickým médiem, zpětná vazba není okamžitá. Přesto se komunikace vyznačuje rysy mluvenosti, produktoři užívají nespisovné lexikum i morfologické varianty, zvolené komunikační strategie jsou méně formální, než by odpovídalo velké distanci mezi komunikanty a jejich asymetrickému postavení z hlediska statusu.

Studie se zabývá komunikací mezi studenty a členy komise elektronické studijní agentury na Pedagogické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Cílem studie je popsat specifika této komunikace; její charakter je spíše mluvenostní, ačkoliv se jedná o komunikaci psanou, a má spíše neformální ráz, přestože se jedná o komunikaci institucionální.

## 1 Vymezení sledovaného komunikačního prostoru

Sledována byla komunikace probíhající v prostředí tzv. helpdesk SIS (studijní informační systém), což je interaktivní internetové fórum, na němž kladou studenti dotazy k zápisu předmětů na fakultě, k plnění studijních povinností, k problémům týkajícím se rozvrhu. Každý nový dotaz, tzv. vlákno, je viditelný i pro ostatní uživatele fóra, tj. pro všechny studenty i učitele z celé fakulty. Student, který dotaz klade, neví, kdo z členů komise bude v daném momentě odpovídat, obrací se tedy víceméně anonymně na členy celé komise i na učitele z jednotlivých kateder, jichž se dotaz týká. Mezi členy komise jsou jak akademičtí, tak administrativní pracovníci.

Veřejný charakter celého fóra klade na produktora požadavky ohledně diplomacie, např. by nemělo být zřejmé, že vznáší stížnost na akademické pracovníky (což se ovšem vždy nedodrží). V této studii jsou analyzovány iniciační repliky, které formulují studenti mající problémy se zápisem předmětů, následné reakční repliky, jimiž produktoři reagují na

odpověď pracovníka komise, a závěrečné repliky ukončující celou sekvenci, pokud byl jejich produktorem student. Do analýzy byla zahrnuta iniciační vlákna i následné diskusní sekvence mezi studentem a odpovídajícím akademikem/správcem ze školního roku 2011/2012, jedná se o 250 diskusních sekvencí.

Většina diskusních sekvencí se skládá pouze ze tří replik: iniciační replika formulovaná studentem – reakční replika formulovaná členem komise – reakční replika formulovaná studentem. Některé sekvence, zaměřené na řešení komplikovanějšího problému, mohou být delší; ve výjimečných případech do nich vstupují další komunikanti, kteří pomáhají problém řešit.

## **2 Posuny ve vyjadřování verbální zdvořilosti**

V současnosti pozorujeme posuny ve volbě zdvořilostní strategie v asymetrické komunikaci mezi osobami na pozici inferiorní a superiorní. Také v komunikaci mezi studenty a učiteli/akademiky se objevují prvky typické spíše pro komunikaci mezi osobami v postavení symetrickém, mezi kterými je menší míra distance, např. mezi vrstevníky. Strategie volené produkty v inferiorním postavení (studenty) nesou rysy neformálnosti typické pro neinstitucionální komunikační situace.

Pokud bychom vyšli z klasického pojetí zdvořilosti Brownové a Levinsona (1987), lze popsat tendence k posunu směrem k tzv. pozitivní zdvořilostní strategii. Brownová a Levinson rozlišují ve svém pojetí zdvořilosti tvář pozitivní a negativní, k nimž se vážou odpovídající zdvořilostní strategie. Tvář je představována jako veřejný image každého komunikanta, který je nabízen ostatním k potvrzení.

*Pozitivní tvář* v pojetí Brownové a Levinsona (1987) představuje touhu člověka po harmonii v interpersonálních vztazích, touhu být přijímán svým okolím, touhu po kladné odezvě svého jednání, po souhlasu. Je spojena s příslušenstvím ke skupině, která sdílí určité hodnoty. Táhne k intimnosti, familiaritě. S pozitivní tváří úzce souvisejí *pozitivní zdvořilostní strategie*, kterých se využívá především v komunikaci s blízkými osobami, důvěrnými přáteli.

*Negativní tvář*, jak uvádějí Brownová a Levinson (1987), bývá s pozitivní v neustálém rozporu. Negativní tvář je spojena s lidskou touhou po svobodě jednání. Každý člověk si přeje, aby mu nikdo nekladl překážky a aby nebyl k ničemu nucen. Negativní tvář souvisí s živočišným pudem teritoriality (právo na vlastní teritorium, majetek, ale i osobní svobodu). *Negativní zdvořilost* se projevuje častěji ve veřejné komunikaci, v kontaktu s cizími lidmi.

Ze sledovaných komunikačních sekvencí je patrné, že produktoři mnohdy využívají strategie typické právě pro pozitivní zdvořilost, tj. strategie mimo jiné využívající substandardní jazykové prostředky, čímž získává komunikát neformální ráz a snižuje se distance mezi komunikanty. Odklon od negativní zdvořilostní strategie je patrný především z menší míry indirektnosti při formulaci vlastních názorů, jak lze ukázat na příkladech z konkrétních vláken.

## **3 Navazování kontaktu**

V internetových diskusních fórech není možno užívat přímého oslovení konkrétního adresáta, neboť není patrné, kdo bude odpovídat. Přesto studenti vnímají potřebu zdvořilého navázání kontaktu. Ve většině případů volí nyní už neutrálně pocítovanou formuli řečové etikety *dobrý den*. Oslovení *vážená paní/vážený pane*, užívané v institucionální komunikaci s nespecifikovanými adresáty, se v tomto typu komunikátu nevyskytuje vůbec, patrně nese

příznak knižnosti neslučitelný s internetovým komunikačním prostorem. Užívání pronominálního oslovení Vy/vy se studenti vyhýbají, preferují neosobní konstrukce (*prosím o zapsání* nikoliv *prosím vás o zapsání*, *chci se zeptat* nikoliv *chci se vás zeptat*). Pokud ovšem zájmeno užijí, volí spíše v souladu s epistolární konvencí variantu s velkým V, která nese honorifikující příznak. Varianta s malým počátečním písmenem se vyskytla pouze ve třech sekvencích. Je možné, že užití velkého počátečního písmena je natolik konvencionalizované, že už jeho pragmatická a stylistická hodnota není studenty vnímána.

Není-li k pozdravu užito žádné explicitní formule, přistupuje produktor přímo ke svému požadavku, volí strategii *in medias res* bez formálního úvodu. Tyto výpovědi bývají modifikovány užitím modálního slovesa či kondicionálu, čímž je zmírněna jejich direktivnost: *Chci se zeptat... Chtěla bych se zeptat... Měla bych dotaz...* Zdvořilost může být posílena formulí *omlouvám se...* v případě, kdy si student není jist, zda řešení jeho problému spadá do kompetence komise.

Pro zdárné vyřešení problému je nutno, aby produktor identifikoval vlastní osobu prostřednictvím svého jména, příjmení, studijního programu a oboru, eventuálně identifikačního čísla studenta. Někdy je tato identifikace obsažena na začátku první repliky: *Jsem student oboru...* V jiných případech je součástí závěrečné repliky: *Děkuji, XY, obor, ročník.*

#### 4 Míra direktivnosti při formulování vlastní žádosti

Při formulaci problému student požaduje odpověď adresáta či jeho činnost namířenou k odstranění nějakého nedostatku ve studijním systému. Jedná se tedy o výpovědi s komunikační funkcí direktivní (Grepš; Karlík, 1998). Direktivní výpovědi zpravidla není možno hodnotit jako zdvořilé, jsou-li proneseny přímo ve formě imperativu. Proto produktoři obvykle zmírňují direktivní výpovědi konvencionalizovanými jazykovými prostředky; imperativ je nahrazen otázkou, užívá se modálních sloves, kondicionálu, negace, deagentizovaných konstrukcí: *Nebylo by možné...?*

Studenti při formulaci vlastní žádosti zpravidla užívají výše zmíněné prostředky vedoucí ke zmírnění direktivnosti, zřídka formulují žádost přímo (relevantní pasáže zdůraznila tučným písmem autorka): ***Mohl byste mi ho, prosím, zapsat vy?... Jde o povinný předmět, a proto Vás prosím, zda by nešlo rozvrhový lístek navýšit... Můžete mi prosím poradit, jak by se dala tato situace vyřešit?*** Užití imperativu se objevuje zřídka: *Prosím, **porad'te mi**, nejde mi zapsat předmět...* Tuto výpověď však lze hodnotit jako zdvořilou, neboť student zdůrazňuje svou podřízenou pozici a užívá formuli *prosím*. Při formulování vlastní žádosti tedy studenti většinou dodržují úzus institucionální komunikace, kdy je direktivní charakter výpovědi zmírňován konvencionalizovanými jazykovými prostředky.

#### 5 Vyjadřování kritiky a negativních emocí

Četné repliky mají komunikační funkci výtky. Vyjádření kritiky, zvláště pak vůči osobám v superiorním postavení, nebývá se zdvořilostí v souladu, např. Leech (1983) zařazuje do svého zdvořilostního principu maximu ocenění, dle níž by produktor měl kritiku adresáta omezit na minimum a naopak by měl adresátovi vyjadřovat chválu.

Produktoři na sledovaném internetovém fóru ovšem negativní emoce často vyjadřují. Užívají např. formu otázky (zvolání), jež zdůrazňuje kritičnost produktora vůči viníkovi nastalé situace (tím nebývá ovšem odpovídající člen komise, ale spíše systém jako takový či student

sám), vyskytují se rovněž zmnožená interpunkční znaménka (relevantní pasáže tučně zvýraznila autorka, pravopisné a gramatické chyby v replikách studentů byly ponechány):

*Děkuji, ale co s ním mám tedy dělat? Nezapisovala jsem si ho! A navíc při posledním zapsání byl zapsaný podruhé, takže by to nemělo ani být možné... Má to takhle i jedna moje spolužačka...*

*Na to SIC! jsem si předmět zapsala a vybrala paralelku, objevil se mi v rozvrhu, vše bylo v pořádku zapsané. Nyní jsem se přihlásila znova SIC! a aniž bych něco dělala, koukám, že předmět zapsán nemám. Jak je to možné?*

*Ptám se tedy znovu. Proč SIC! když není kapacita zaplněna, jsou studenti stále v čekací listině a neposunulo je to?*

*Když jsem volal na studijní, tak mi můj postup do dalšího ročníku byl opět potvrzen. Ovšem kontrola je stále neúspěšná a píše mi NESPLNIL. Co mám dělat???*

*Kdybych výsledky z volitelných předmětů dostala včas, byla bych si další volitelný předmět nezapsala. Teď budu za to svým způsobem bičovaná, ač se snažím o maximální výkony pro dosažení studijního stipendia. Nevyčítám vám to, ale zda se můžete na změně stipendií podílet, nebylo by to lepší udělat až za další rok?*

Největší odklon od zdvořilostní strategie tedy pozorujeme právě v replikách, v nichž dávají studenti najevo svou rozhořčenost. Míra kritičnosti je značná, repliky vyjadřují nespokojenost, čímž ovšem nepřímě útočí na adresáta (odpovídajícího člena komise), jenž ovšem nezřídka pouze tlumočí informace o studijním řádu a na vzniklé nepříznivé situaci nenese vinu. Tento typ komunikace nepovažujeme za zdvořilý a přípustný v institucionálním akademickém prostředí, přestože se jedná o kritiku nefunkčnosti systému a kritika osob je pouze implicitní.

## **6 Hovorové a obecněčeské prostředky**

Hovorové a obecněčeské jazykové prostředky se vyskytují především v navazujících replikách, nikoliv v replikách iniciačních. Student odpovídá již konkrétní osobě a diskurz nabývá odlišné charakteristiky, jelikož přestává být anonymní. Pravděpodobně pod vlivem zkušenosti z www chatu a volnočasových internetových diskusních fór si student neuvědomuje přetrvávající formální, asymetrický ráz komunikace a svoji inferiorní pozici, v diskusi přistupuje ke komunikačnímu partnerovi z pozice menší distance, než odpovídá postavení komunikantů, komunikát nabývá familiárního rázu. Produktor se odchyluje od spisovné jazykové normy, volí substandardní výrazy (slangismy a kolokvialismy). Tím získává komunikát rysy mluvenosti a příznakovosti vzhledem ke komunikačnímu prostoru vázanému na instituci (v některých případech produktoři neužívají diakritiku):

*Mne jde o to, že v sisu při zápisu se mi objeví jen zápis jednoho cvika SIC! a to je vse.*

*S tou Hudební psychologií to nechápu (proč mi jde zapsat), ale nevadí. Počkám do 26.9. SIC! a nějak to poladím.*

*Didaktika ČJ a M zatím stále odolávají, i když mám prerekvizity splněné.*

*Aha, jasně... zabralo to na Praxi dramatické výchovy II, už ji mám zapsanou.*

Tyto výpovědi nelze považovat za nezdvořilé, nicméně je zde patrný odklon od zdvořilosti negativní, uplatňované ve formálních komunikačních situacích. Není jisté, zda jsou si studenti této příznakovosti vědomi. Pravděpodobně si pod vlivem média, jež mají spojené s neformálními typy komunikace, neuvědomují primárně formální charakter komunikace.

Repliky jsou nezdvořilá doprovázeny emotikony vyjadřujícími úsměv. Využívání emotikonů (smajlíků) je typické pro komunikaci neformální a symetrickou, např. pro chat. Nahrazuje informace předávané prostřednictvím neverbálního kódu (např. mimiky) nebo upřesňuje, jak má být výpověď chápána.

## 7 Závěrečné formule

V závěru sekvence student zpravidla reaguje na repliku vyučujícího či správce poděkováním, nemusí tomu tak ovšem být vždy. Absence poděkování je příznaková, lze ji hodnotit jako projev nezdvořilosti, eventuálně jako nedostatek kompetence v oblasti komunikační gramotnosti. Nejčastěji je poděkování vyjádřeno spisovnou variantou *děkuji*, která nese rysy psanosti oproti řidčeji užívanému, ale rovněž spisovnému *děkuju* a neformálnímu *díky*. Poděkování může být rozvinuto: *děkuji za odpověď*, *děkuji za informaci*.

Studenti v závěrečných replikách občas podávají informace o dalších krocích, které na základě získané informace hodlají podniknout: *Děkuji, zapíšu si tedy...*, *obrátím se na...* Pokud si student uvědomil, že chyba byla na jeho straně, připojuje omluvu, např.: *Opravdu vše řádně funguje, omlouvám se a děkuji*.

Za pozornost stojí výpovědi, v nichž studenti dávají najevo pozitivní emoce. Odchylují se od strategie negativní zdvořilosti, která je typická pro formální kontexty, a volí strategii pozitivní zdvořilosti, založenou na menší distanci mezi komunikanty. Tato strategie obsahuje i familiární jazykové prostředky. Užití částic posiluje mluvenostní charakter komunikace:

***Bezva*** - (SIC!) *vše už mám zapsané. Děkuji mnohokrát za pomoc!*

***Aha***, už tomu rozumím. *Děkuji za odpověď*.

***Skvělé***, předmět mám zapsaný.

***No ne. Díky. Jste frajer!***

I když se jedná o výpovědi v daném kontextu příznakové, nelze je hodnotit jako nezdvořilé. Dochází ovšem k posunu ve volbě zdvořilostní strategie, která nabývá rysy komunikace symetrické, produktor snižuje distanci mezi komunikanty, dává najevo pozitivní emoce v míře, jež je pro daný komunikační prostor netypická.

## Závěr

Ze sledovaného vzorku je patrné, že dochází k mísení jazykových prostředků ze spisovných i nespisovných vrstev a prvky mluvenosti se objevují v psaném komunikátu. Potvrzuje se poznatek, který uvádějí Šmejkalová a Janovec (2011/2012, s. 62): *Kromě rozvoje slovní zásoby a více či méně významných inovací v gramatice došlo rovněž k posílení vlivu nespisovných vrstev na slovní zásobu spisovné češtiny a vzájemným průnikům lexikálních jednotek mezi jednotlivými komunikačními sférami, ale i celých řečových schémata mezi jednotlivými registry*.

Primárně psaný komunikát nabývá rysů mluvenosti nejen po lexikální stránce (užití substandardních výrazů), ale i po stránce syntaktické (návaznost replik jako v mluveném

dialogu, sekvence má strukturu typickou pro mluvený dialog). Chybějící neverbální sdělení je nezřídka nahrazeno užitím emotikonů. Projevuje se menší distance od autority, studenti volí komunikační strategie typické spíše pro komunikaci symetrickou – užívají nespisovné lexikum, formulují kritické názory, pozitivní i negativní emoce dávají najevo otevřeněji, než odpovídá danému formálnímu kontextu. Menší distance od autorit a celkově neformálnější ráz komunikace jsou obvyklé v individualistických kulturách Západu a Skandinávie (Průcha, 2011, Hofstede, 1999, 2001, Hofstede; Hofstede; Minkov, 2010, Fredsted, 2005, Lakoff, 2005). V českém kulturním kontextu je však stále mnohými komunikanty tento typ komunikace pocíťován jako příznakový, neboť tradičně je v institucionální komunikaci akcentována asymetrie mezi komunikanty (Nekvapil, 2005). Někteří autoři (Šmejkalová; Janovec, 2011/2012) doporučují zaměřit na institucionální komunikaci prostřednictvím médií (především internetu) výuku na střední škole; možno by bylo i formulovat pravidla netikety na daném internetovém fóru. Na druhé straně lze očekávat, že v průběhu dalších let dojde k proměnám komunikačního schématu a míra formálnosti se sníží i v akademickém prostředí; Nekvapil a Neustupný (2003) dokonce očekávají i možnost recipročního tykání mezi studenty a akademickými pracovníky. Bude tedy užitečné daný průzkum s určitým časovým odstupem zopakovat.

## Literatura

- [1] BROWN, P. and S. LEVINSON, 1987. *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Oxford: Oxford University Press.
- [2] FREDSTED, E., 2005. Politeness in Denmark: Getting to the Point. In Hickey, L.; Stewart, M. (eds.) *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, s. 159–173.
- [3] GREPL, M. a P. KARLÍK, 1998. *Skladba češtiny*. Olomouc: Votobia.
- [4] HOFSTEDE, G., 2001. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations. Thousand Oaks, CA: Sage.
- [5] HOFSTEDE, G., 1999. *Kultury a organizace. Software lidské mysli. Spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: UK.
- [6] HOFSTEDE, G., J. HOFSTEDE and M. MINKOV, 2010. *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. New York: McGraw-Hill.
- [7] LAKOFF, R., 2005. Civility and its discontents Or, getting in your face. In Lakoff, R.; Ide S.(eds.) *Broadening the horizon of linguistic politeness*. Philadelphia, PA: John Benjamins Publishing, s. 23–43.
- [8] LEECH, G., 1983. *Principles of Pragmatics*. Oxford: Longman.
- [9] NEKVAPIL, J. a J. V. NEUSTUPNÝ, 2005. Politeness in the Czech Republic: Distance, Levels of Expressions, Management and Intercultural Contact. In Hickey, L.; Stewart, M. (eds.) *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, s. 247–262.
- [10] NEUSTUPNÝ, J. V. a J. NEKVAPIL, 2003. Language Management in the Czech Republic. *Current Issues in Language Planning*, 4, s. 181–366.
- [11] PRŮCHA, J., 2010. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada.
- [12] ŠMEJKALOVÁ, M a L. JANOVEC. Jste zlatíčko aneb Kterak odchytit Daňka. *Zdvořilost v soudobé studentské e-mailové komunikaci. Český jazyk a literatura*, 62, 2011/2012, s. 61–67.