

Vybrané aspekty projevů zdvořilosti ve studentské mailové komunikaci po deseti letech aneb To datum si jdu v sešitě podtrhnout :)

Radka Holanová, PedF UK v Praze

radka.holanova@pdf.cuni.cz

Klíčová slova: e-mailová komunikace, institucionální komunikace, zdvořilost, oslovování, neformálnost

Key words: email communication, institutional communication, politeness, addressing, informality

Selected Aspects of Politeness in Student Email Communication After Ten Years, or I'm Going to Highlight That Date in My Notebook :)

In our text, we build upon an older article addressing politeness in emails from university students to teachers, published in the journal „Czech Language and Literature.“ We are examining the informal or familiar language means, atypical for institutional communication, that appear in these texts.

Charakteristika analyzovaného materiálu

V roce 2012 publikovali M. Šmejkalová a L. Janovec v časopise *Český jazyk a literatura* článek *Jste zlatíčko aneb Kterak odchytit Daňka*. Již v té době si všímali neformálních prostředků, které pronikají do e-mailů vysokoškolských studentů. V našem textu na tento článek navazujeme a sledujeme, zda po více než deseti letech bude patrný posun ve využití komunikačních prostředků, zejména těch, které hrají roli při vyjadřování zdvořilosti.¹

Analyzovaný materiál je tvořen e-maily studentů oboru český jazyk (zejm. 3. roč.) a učitelství pro 1. stupeň ZŠ (zejm. 1. roč.), výjimečně RJ, M či učitelství pedagogiky (v rámci předmětu Český jazyk – univerzitní základ). Materiál byl nashromážděn v letech 2020 až 2024², byl tedy mimo jiné silně ovlivněn vyšší frekvencí e-mailové komunikace v době uzavřených škol kvůli pandemii Covid-19. Nejčastěji se jedná o omluvy, žádosti, prosby či dotazy. Z důvodu anonymizace jsou jména studentů či vyučujících nahrazena písmeny XY, názvy předmětů jsou označeny jako AB, CD apod.³ V materiálu neopravujeme chyby⁴.

E-mailovou komunikaci mezi učitelem a studentem můžeme označit jako komunikaci institucionální⁵, ze své podstaty asymetrickou. Měla by být připravená, promyšlená a měla by nést znaky psaného textu. Student by se v e-mailu neměl vyjadřovat

¹ Tématem zdvořilosti ve studentských mailech adresovaných vyučujícím se zabývala též např. Hájková (2011) či Chejnová (2021).

² Děkuji kolegům z Katedry českého jazyka PedF UK za pomoc se zachycením některých zajímavých jevů.

³ E-maily od jiných vyučujících, než je autorka tohoto textu, byly z důvodu zachování GDPR plně anonymizovány již v době sběru materiálu, autorka tedy identitu pisatelů nezná.

⁴ Ačkoli náš text není primárně zaměřen na gramatické chyby, chtěli bychom zmínit nejčastější jev, jehož výskyt se blíží pravidelnosti, a to absenci užívání přivlastňovacího zájmena *svůj*. Ostatní chyby ponecháváme bez komentáře: Na základě domluvy s paní XY Vám posílám informace o mé praxi. / Dobrý den, posílám můj aktualizovaný rozvrh na pedagogické praxi / Ráda bych se s Vámi spojila, aby jste mi řekla, jak mám přepracovat moji zápočtovou práci. / Chtěla bych se zeptat jestli a kam nám tedy budete sdílet Vaše prezentace. Více viz např. Adam et al., 2010–11.

⁵ K podrobnější charakteristice institucionální či elektronické komunikace srov. Hoffmannová et al., 2016.

spontánně a za užití stejných komunikačních prostředků jako v případě symetrické elektronické komunikace (chat s kamarády, diskusní příspěvek ve skupině na sociálních sítích atd.). Institucionálnost jako činitel ovlivňující námi zkoumanou komunikaci by měla převážet. Ve zkoumaném materiálu však registrujeme jednak záměrné porušování asymetrického vztahu⁶, jednak neschopnost tuto institucionálně danou asymetričnost reflektovat. Výše zmiňované rozvolňování normy elektronické institucionální komunikace, stále silnější tendenci k neformálnosti vyjadřování popisují lingvisté ovšem i v jiných oblastech (Klabíková Rábová, 2020; Holanová, 2018).

Oslovení a další kontaktné fráze

Stejně jako L. Janovec a M. Šmejkalová (2012) pozorujeme, že zdvořilé oslovení akademickým titulem bývá většinou nahrazováno prostým pozdravem „dobrý den“, který sem proniká ze sféry každodenní mluvené komunikace. V oslovení titulem se studenti dopouštějí různých odchylek, které na akademické půdě nejsou běžné, či dokonce chyb. Zaznamenali jsme např.: *Vážená paní doktorko Radko Holanová / Vážená paní Holanová / Dobrý den paní PhDr. Holanová / Dobrý den pí.docentko*.⁷

Neformálnost proniká i do kontaktních formulí na závěr mailu. Setkali jsme se s takovými závěrečnými frázemi, v nichž autor narušuje osobní prostor recipienta, a přestože záměr byl jistě dobře míněný, zmiňování takovýchto osobních informací týkajících se vyučujícího i studenta může být recipientovi nepříjemné. Implikují, že si student o vyučujícím vyhledával na sociálních sítích informace⁸, které nesouvisí s předmětem či zkouškou: *Mějte se hezky a ať Vám struny Vašich houslí dobře ladí. XY, indiánským jménem Ten s kytarou*.

Jindy naopak studenti pociťují, že vstupují do osobního prostoru vyučujícího, a omlouvají se za to, přestože to není nutné. Výhodou e-mailové komunikace je, že pracovní korespondenci vyučující nemusí vyřizovat ihned: *Dobrý večer, paní doktorko, nezlobte se, že Vám píši v neděli, ale chtěl jsem se zeptat na pár věcí týkajících se naší závěrečné práce na AB. / Dobrý večer, paní doktorko, moc se omlouvám, že Vás ruším takhle večer*. Zaznamenali jsme též opakované omluvy jakožto zdvořilostní postup (*Ještě jednou se omlouvám*), příp. poděkování za rychlou komunikaci či *Děkuji za komunikaci*.

Projevy neformálnosti, familiárnosti, emocionality

E-maily mnohdy nesou znaky bezprostřednosti, obsahují expresivní vyjádření, která nejsou sice primárně nezdvorná, ale pisatel se jejich užitím odklání od rysů formální institucionální komunikace. Jsme svědky výrazného projevození emocí, které není pro institucionální komunikaci přijatelné či obvyklé. Ty bývají v textech mnohdy vyjádřeny pomocí **kolokviálních frazémů**, např.: *oddechl jsem si, já z toho*

⁶ K vyrovnávání, resp. překonávání asymetričnosti institucionálních dialogů srov. též Hoffmannová, Müllerová, 2000.

⁷ Samostatným problémem jsou e-maily od studentů, jejichž prvním jazykem není jazyk český. Pokud se takový student omylem přihlásí na předmět, který je určen studentům bohemistiky (většinou v dobré víře, že se tam jazyk naučí), a neupozorní na to vyučujícího, vyučující může být zaskočen, mimo jiné proto, že v jiných jazycích je zcela odlišná kultura oslovování (i na akademické půdě): *Dobrý den, paní Radka*.

⁸ Vyučující měla několik let před termínem konání zkoušky na sociální síti zveřejněnou fotografii, na níž hraje na housle.

měl opravdu vítr, že si kvůli zkoušce z rodného jazyka pokazím prospěchový průměr. / takže se se mnou hygiena nepárala / Jako na potvoru jsem si ale zapomněla notebook. / Pokud ze mě ještě moc neketete, ráda bych se za Vámi stavila. / Nedalo mi to spát a musím se zeptat... / Netušila jsem, že na mě taky něco vleze a budu mít horečku.

Studenti pravděpodobně nevnímají stylovou hodnotu lexému *koukat* a používají jej jako stylově neutrální: *Koukala jsem, že příští týden máte konzultační hodiny ve čtvrtku. / Koukala jsem se na plnění tohoto předmětu, kde je, mimo jiné, uvedená docházka. Používají i další **hovorové** či **obecněčeské výrazy**: moje sestra lehla s horečkou / jedu podle nové akreditace / Žádost je připravena v obálce a zítra letí na fakultu. / Bolí mě ještě v krku a nerada bych kvůli tomu nedala zápočet. / Tlačí mě závazný termín. / marodím s očima / ...kde jsem nasekala nejvíce chyb.*

Emocionalita často souvisí s nějakou studentovou vážnou rodinnou či zdravotní situací, případně vidíme hněv, rozhořčení či zoufalost, které se obvykle týkají nezdařeného zápisu studentů do seminářů. Tyto e-maily bývají také podstatně delší, mnohdy porušují maximy kvantity či relevance: *Momentálně se nacházím ve velice špatné rodinné situaci, která mě bohužel dost odrovnala a posledních pár dní jsem nebyla schopná vůbec fungovat. / AB jsem u Vás, paní profesorko, absolvovala s pochvalou, ale u CD jsem pohořela. / Jsem z tohoto zacházení velmi zklamaná a rozhořčená. Vždy se rozvrh sestavoval tak, že kdo dřív přijde, ten dřív mele a najednou je tomu jinak? / Obracím se na Vás téměř se zoufalou prosbou, jsem na UK již 4. rokem a přesto se zdá, že jsem SISem⁹ prokletý. Méně často se pak jedná o spontánní projevy nadšení spojené s vyjádřením sympatií k vyučujícímu: *Jéé, vy jste skvělá, to jsem ani nečekala, že se se mnou spojíte online. Tak super, tak zítra hned v 8:30? Opatrujte se!**

Nezřídka vstupuje emocionalita do e-mailů pomocí **intenzifikátorů**: *Mám šílenou rýmu a teplotu / Takže jsem se jen před posledním termínem pěkně vystresovala a udělala neuvěřitelné množství naprosto zbytečných chyb. / dozvěděla jsem se výsledek mého testu a jsem z toho hrozně nešťastná. / Píši vám, jelikož jsem již opravdu bezradná.*

Familiárnost, emocionalita či spontánnost se může v e-mailech projevat v podobě **emotikonů** či **emoji**¹⁰, např. v případě poděkování: *strašně děkuji už jen i za Váš lidský přístup* (emoji sepjatých rukou). V našem korpusu textů se však emotikony častěji vyskytovaly jako součást omluvy, vyjádření rozpaků nad vlastní neschopností či nad omylem: *Bohužel jsem si nezapsala přesný název knihy ani autora :-(. / Dobrý večer, moc se omlouvám, shodné křestní jméno a tím pádem špatně zvolená emailová adresa :) / Jejda, jsem si Vás spletla, až teď jsem si toho všimla :D Pardon, my jsme se osobně ani nepotkaly :)) / To datum si jdu v sešitě podtrhnout :).*

Z určitých e-mailů vyplývá, že se u studentů celkově posouvá nejen vnímání zdvořilosti, ale celkové **uvažování o základních principech fungování institucí**. Níže např. vidíme žádost studenta o zápis do semináře, ovšem bez specifikace, bez ročníku;

⁹ SIS = studijní informační systém.

¹⁰ K používání emotikonů viz např. Jílková, 2020.

uvedeno je pouze jméno studenta: *Dobrý den, chtěla bych Vás moc poprosit, zda by bylo možné ještě umožnit zápis do skupiny 1, kryje se mi to s dalším předmětem.*

V některých případech je patrné, že student nevěnuje psaní e-mailu tolik pozornosti, kolik by bylo třeba. Text působí dojmem, že byl psán ve spěchu z mobilního telefonu, a jeho forma výrazně ztěžuje porozumění: *Dobrý den, termín v pondělí od 13.30. by byl pro aktuální. / Tento předmět mi ale už nelze zapsat, proto se s prosbou, jestli byste mi s tímto problémem pomohla, otáčím.* Mnohdy student svým neuváženým vyjádřením naznačuje také svůj postoj k examinaci: *Bylo by možné, abych si ten slíbený zápočet odbyla až příští týden?*

Pozorujeme, že dochází k jisté **změně socio-kulturního paradigmatu**. Není běžné, aby vysokoškolská učitelé komunikovali s rodiči studentů, e-mail uvedený níže byl ovšem následován e-mailem od maminky: *Dobrý den, paní docentko, chtěla bych se omluvit z dnešní hodiny, na které jsem nebyla. Musela jsem svou maminku odvézt k doktorovi, protože má zlomenou nohu a sama by se tam nedostala. Ačkoliv jsme vyrazily už před osmou, celé se to nějak protáhlo a vrátily jsme se až teď. Máma trvá na tom, že Vám také napiše, tak se prosím nekekejte.*

Komunikační funkce

E-mailová korespondence studentů obvykle zahrnuje omluvy, prosby a žádosti. Zaznamenali jsme některé poněkud smělé prosby či výzvy: *Vážená paní doktorko, obracím se na Vás s prosbou, zda by bylo možné vypsát ještě jeden termín z předmětu AB. V tomto termínu budu na dlouho dopředu zaplacené dovolené v exotice (Thajsko) / Při kontrole splněných předmětů jsem zjistila, že mi chybí zápis předmětu AB. Bohužel si už nevzpomínám na požadavky předmětu k zápočtu. V případě, že nemám předmět splněn, prosím o info požadavků ke splnění.* V analyzovaném materiálu pozorujeme zejména **zaměňování komunikačních funkcí**, související s nepochopením sociálních rolí či celé komunikační situace. Nejčastěji se student (pravděpodobně) snaží o omluvu, ovšem formálně tuto skutečnost nevyjádří, takže ve výsledku se jedná o poměrně preskriptivní oznámení: *Vážená paní doktorko, z důvodu neodkladné návštěvy lékaře se zítra, tedy 29. 11. 2021, neúčastním cvičení z AB v 11:40. / Dobrý den paní doktorko XY, píší Vám ohledně mé dnešní absence na semináři z čj. Jsem nemocná a budu muset jet rovnou domů. Oznámení je též v některých případech zakončeno zcela nevhodným dovětkem: *Dobrý den, paní doktorko, na tu konzultaci přijdu se zhruba 15minutovým zpožděním. Snad to není problém.* Jindy student místo omluvy, vysvětlení a prosby vznesle prostý dotaz (*Dobrý den, už jsem třikrát chyběla na semináři ve středu a chtěla bych se zeptat, jestli si ho mohu nahradit v pondělí.*), příp. místo omluvy vyučujícího uklidňuje (*Nebojte, na úkolech pracuji postupně.*¹¹). Podobně student žádá o nestandardní posouzení kvalifikační práce, ovšem svoji prosbu považuje za nabídku (*Pochopím, když mou nabídku odmítnete.*).*

Pokud se chtějí studenti držet normy institucionální komunikace, někdy tak činí za použití **explicitních performativních formulí**: *Dobrý den, paní doktorko, oznamuji,*

¹¹ Reakce na upozornění vyučujícího, že student nemá odevzdané všechny podklady pro udělení zápočtu.

že jsem včera podstoupila PCR test a bohužel mi vyšel pozitivní. V některých případech je však (i v kombinaci ilokučního slovesa s instrumentálním demonstrativem tímto) vyznění e-mailu nevhodné, až útočné, ačkoli z následujících reakcí studenta bylo zřejmé, že si tuto formu nepřímé agrese neuvědomuje, resp. nepřiznává ji: /.../ dávám vám tímto na vědomí, že v úterý odpoledne rozhodně nebudu schopen docházet na seminář.

Shrnutí

Při porovnání s jazykovým materiálem, který prezentovali L. Janovec a M. Šmejkalová (2012), můžeme konstatovat, že užití prostředky jsou velmi podobné, dikce studentů se nijak zásadně nezměnila. Možná se ovšem mírně změnil náš přístup k nim – jsme těmito prostředky méně překvapeni. Z často pozorovaných jevů zmíníme např. užívání nevhodných kolokviálních nebo expresivních jazykových prostředků, nevhodná oslovení, záměňování komunikačních funkcí či nepřiměřené žádosti. V mnohých případech dochází k míšení a inkongruenci prostředků různých stylů, kdy ostře kontrastují administrativní a knižní prostředky s hovorovými. Nejsme schopni odlišit, zda studenti tyto prostředky vnímají jako vhodné asymetrické zdvořilé vyjadřování, nebo zda vědomě asymetrii porušují. Na rozdíl od kolegů v roce 2012 jsme nezaznamenali žádné hrubé výrazy či graficky eufemizované vulgarismy.

Uvědomujeme si, že zde prezentujeme pouze určitý výsek e-mailů, zaměřujeme se na stylově či pragmlingválně zajímavé jevy. Velké množství e-mailů je samozřejmě po formální, stylové i pragmlingvální stránce zcela v pořádku, odpovídá normě a nijak nevybočuje z běžné institucionální komunikace.

V aktuálních studijních programech na Pedagogické fakultě UK roste podíl distančního vzdělávání a samostatného studia na úkor přímé výuky. Tento fakt, stejně jako období distanční výuky v době covidové pandemie, klade vyšší nároky na schopnost studentů komunikovat pomocí e-mailu. Ačkoli můžeme mít pocit, že mladí lidé jsou v elektronické komunikaci dostatečně zblhlí, v případě oficiální e-mailové komunikace tomu tak není. Výuka na základních i středních školách by se měla více zaměřovat na rozvíjení kompetencí v této oblasti. Je nutno neustále zpřesňovat, vysvětlovat a korigovat komunikační principy. Přestože pro vyučujícího může být někdy neformální komunikace pozitivním signálem, že k němu mají studenti důvěru a přistupují k němu partnersky, žáci i studenti by měli být schopni zachovávat v institucionální komunikaci jistý odstup, vyjadřovat se srozumitelně a dostatečně zdvořile, respektovat asymetrický vztah a nepřekročit přijatelnou míru méně formálních jazykových prostředků.

Literatura

- ADAM, R.; BOZDĚCHOVÁ, I.; DITTMANN, R.; LEHEČKOVÁ E. Co neumějí studenti bohemistiky. *Český jazyk a literatura*, 61, 2010–11, s. 8–14.
- CHEJNOVÁ, P. Apology as a multifunctional speech act in Czech students' e-mails to their lecturer. *Journal of Pragmatics*, 183, 2021, s. 53–66.
- HÁJKOVÁ, E. *Rétorika pro pedagogy*. Praha: Grada Publishing, 2011.
- HOFFMANNOVÁ, J. et al. *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, 2016.

- HOFFMANNOVÁ, J.; Müllerová, O. *Jak vedeme dialog s institucemi*. Praha: Academia, 2000.
- HOLANOVÁ, R. E-mailová komunikace pacientů s lékaři aneb Kortáky se mažou na noc. *Naše řeč*, 101, 2018, s. 28–37.
- JÍLKOVÁ, L. Emotikony v internetových diskusích: jejich pozice, kombinace a význam. *Mediální studia*, 14, 2020, 363–381.
- KLABÍKOVÁ RÁBOVÁ, T. Čau lidi! tady @strakovka aneb k neformálním projevům komunikace institucí veřejné správy. *Didaktické studie*, 12, 2020, s. 64–77.
- ŠMEJKALOVÁ, M.; JANOVEC, L. Jste zlatíčko aneb kterak odchytit Daňka. *Český jazyk a literatura*, 62, 2011–12, s. 61–67.

K roli dialektu ve výuce češtiny

Stanislav Štěpáník, PdF UP v Olomouci

stanislav.stepanik@upol.cz

Klíčová slova: stratifikace češtiny, dialekt, spisovnost, správnost, vhodnost, školní výuka češtiny

Key words: stratification of Czech, dialect, standard, correctness, adequacy, teaching Czech at schools

The Role of Dialect in Teaching Czech

The status and role of dialects are analysed in our paper and related to the notion of standard and correctness. We argue that dialects are of a special value that needs to be protected and therefore we also question the way standard Czech dominates school teaching in those areas of the Czech Republic that are rich in dialects.

Motivace k sepsání tohoto textu je osobní: po dvaceti letech jsem se přestěhoval zpět na rodnou Moravu, a tak mám opět možnost pozorovat místní jazykovou krajinu, zvláště tu středo-, jiho- a východomoravskou. Jedním z jevů, který mne zaujal, ba překvapil, je, že navzdory mnohým tvrzením není dialekt v této oblasti mluvou pouze starší generace či útvarem okrajovým. Naopak: folklorní oblast Slovácka, Valašska i Hané lze i v současnosti charakterizovat tím, že některé prvky dialektu jsou stále živé, a to i mezi nejmladší generací předškoláků či žáků 1. stupně základních škol.

K přemýšlení o otázce role nářečí ve škole a zvláště ve výuce češtiny mne přivedly tři případy plynoucí z mé praxe přípravy budoucích učitelů češtiny na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Studenti, kteří zde studují, jsou obvykle právě z regionů jiho-, středo- a východomoravských, často ale také z oblasti slezské. Problematika nářečí ve výuce češtiny, v jejím obsahu, v ústních a písemných projevech žáků, ve formálním i neformálním styku žáků a učitelů ve škole či mimo školu je tak tématem, kterému je potřeba ve výuce didaktiky češtiny věnovat pozornost.

Případ 1: Ve výuce didaktiky češtiny v kombinovaném studiu, v němž studují povětšinou již praktikující učitelé, avšak doposud bez potřebné kvalifikace, se prezentovala učitelka z vesnice na Kyjovsku a byla „úplně nešťastná“, že její žáci mluví ve škole nářečím, tedy *nespisovně* (na to kladla zvláštní důraz). Z následného rozhovoru