



BEATA ROMANEK

Kultura komunikacji elektronicznej

The Culture of Electronic Communication

Doktor, Uniwersytet Rzeszowski, Wydział Pedagogiczny, Katedra Pedagogiki Przedszkolnej i Wczesnoszkolnej, Polska

Streszczenie

W artykule omówiono zagadnienie kultury wypowiedzi w komunikacji elektronicznej. Pod uwagę wzięto popularne wśród młodych osób porozumiewanie się z wykorzystaniem SMS-ów, portali społecznościowych i aplikacji oraz poczty elektronicznej. Przedstawiono najczęstsze błędy popełniane w komunikacji elektronicznej.

Słowa kluczowe: komunikacja, SMS, e-mail, portal społecznościowy, kultura wypowiedzi

Abstract

The article discusses the issue of cultural expression in the electronic communication. They were taken into account popular among young people to communicate using SMS, social networking sites and applications and e-mail. They were presented the most common mistakes made in the electronic communication.

Keywords: communication, SMS, e-mail, social networking, speech culture

Wstęp

Kontaktami międzyludzkimi, rozmowami rządzą zasady, które zapewniają skuteczność komunikacji oraz komfort estetyczny i etyczny osób porozumiewających się. Karwatowska i Szpyra-Kozłowska (2004b, s. 142) przypominają stworzoną przez Grice'a zasadę kooperacji między partnerami rozmowy, która powinna być przestrzegana. Składają na nią maksymy: ilości, jakości, relewancji i sposobu. Z kolei Leech sformułował sześć maksym grzeczności: taktu, szlachetności, aprobaty, skromności, zgodności i sympatii, twierdząc, że stanowią ważne dopełnienie zasady kooperacji Grice'a.

Bugajski (2007, s. 486) zauważa, że internet łączy wszelkie techniki i sposoby porozumiewania się, co jest istotne również w wymiarze językowym.

Polskiej grzeczności w komunikacji elektronicznej swoje publikacje poświęcili m.in. Marcjanik (2008, 2009) i Grzenia (2006). Marcjanik w swoich publikacjach szczegółowo omówiła zasady grzeczności językowej, także w przestrzeni wirtualnej.

Cechą komunikacji elektronicznej jest wtórna oralność, polegająca na przekształcaniu wyrażeń werbalnych z pomocą elektroniki. Nowe środki elektroniczne wymagają innego posługiwania się językiem, w którym kod proksemiczny i prozodyczny zastępują emotikony (Żydek-Bednarczuk, 2004, s. 15). Loewe (2014, s. 274–275) zwraca uwagę na zjawisko wizualizacji mowy, będące odwrotnością do oralności. Jest ono widoczne przede wszystkim w nieoficjalnej komunikacji elektronicznej, w której często wykorzystywane są skróty zleksykalizowanych fraz, wyrażeń i zwrotów. W przestrzeni wirtualnej obok akronimów angielskich (np. FU, BTW) pojawiają się wersje polskie (np. MSZ, 3maj się). Emotikony natomiast są chętnie wykorzystywane jako wyróżniki modalności. Badacze cytują już przykłady ikonizacji całych komunikatów, np.:

ThxThx za @->-x, jestem:-▪))) a nawet %-))):- i [], Twoja :-)8, czyli: Dziękuję za kwiaty, jestem szczęśliwa, a nawet pijana ze szczęścia. Caluję i ściskam. Twoja Duża Dziewczynka (Loewe, 2014, s. 275).*

Grzeczność i poprawność językowa w komunikacji elektronicznej

Rozwój techniki powoduje, że pojawiają się różnorodne komunikatory, np. Messenger, Twitter, WhatsApp, służące przekazywaniu krótkich wiadomości. Wymagają one jednak dostępu do internetu, dlatego wciąż popularne są SMS-y.

Karwatowska i Szyra-Kozłowska (2004a, s. 161), analizując cechy rozmów uczniowskich prowadzonych za pośrednictwem SMS-ów, zwracają uwagę na nagromadzenie dużej liczby wulgaryzmów w dialogach uczniowskich. Zjawisko to, zdaniem badaczek, można tłumaczyć jako próbę rozładowania napięcia, pragnienie podkreślenia wspólnoty, rodzaj młodzieżowego szpanu, chęć zaimponowania kolegom, przekonanie, że wyrazy nacechowane ujemnie niosą większy ładunek emocjonalno-ekspresywny, są bardziej wyraziste. Zwroty te mogą także świadczyć o ubóstwie leksykalnym młodzieży oraz o jej trudnościach w wyrażaniu uczuć w sposób subtelny i nieco bardziej skomplikowany. Na podstawie analizy zgromadzonych tekstów uczniowskich SMS-ów autorki sporządziły listę „przykazań” konwersacyjno-grzecznościowych, które rządzą SMS-ami:

1. Bądź zabawny i dowcipny, np. *Ucz się, ucz, będziesz wykształconym bezrobotnym.*

2. Bądź oryginalny i interesujący, czyli nie powielaj sposobu mówienia innych, ale stwórz własne powiedzonka, zaskakuj rówieśników: *Chyba Ci się system powiesił.*

3. Mów o rzeczach ważnych, o tym, co istotne dla ciebie i rówieśników. W SMS-ach uczniowskich takim tematem jest, zdaniem badaczek, m.in. życie seksualne i erotyczne.

4. Bądź szczery i bezpośredni, czyli mów, co myślisz. Surowo i krytycznie oceniaj postępowanie przyjaciół. Wyrażaj swoje pozytywne emocje wobec osób, które darzysz uczuciem. Warunkiem koniecznym takiego zachowania jest bliska relacja między rozmawiającymi. Młodzi często wstydzą się wrażliwości i delikatności, dlatego zastępują je szorstkością: *Siema Pasztecie!; Nie bredź. Jestem w szoku że cię przyjęli bałwanie.*

5. Bądź samokrytyczny. Młodzież surowo ocenia swój wygląd, zachowanie, charakter. Jednocześnie należy zauważyć, że przyznanie się do winy, własnych wad ma moc terapeutyczną, bowiem zmniejsza poczucie winy: *Ale ze mnie debil! Tak nawalić!*

6. Bądź zwięzły, np. – *Zadzwoń do babci; – Oki!*

7. Posługuj się slangiem młodzieżowym i wulgaryzmami, czyli mów inaczej niż dorośli, lekceważ poprawność językową i ortograficzną: *Siema! Wpadnę po obiedzie. Pasi?; Haha co to k*wa;*

8. Pamiętaj o przyjaciółach: *Uśmiechnij się. Życzę Ci bezchmurnego nieba nad głową.*

Jak widać z przytoczonych formuł i przykładów, grzeczność komunikacyjna osób młodych wychodzi poza normy grzeczności skonwencjonalizowanej. Nie prowadzi to jednak do zerwania kontaktów, relacji, bowiem ten sposób porozumiewania się jest akceptowany przez obie strony dialogu (Karwatowska, Szpyra-Kozłowska, 2004b, s. 143–152).

W elektronicznej komunikacji oficjalnej często wykorzystywany jest e-mail, który może pełnić rolę listu oficjalnego, pisma urzędowego czy podania. Z tą funkcją związane są zasady, których należy przestrzegać. Są one niemal identyczne jak dla listu przesyłanego/przekazywanego drogą tradycyjną, więc nie powinny sprawiać problemów osobom piszącym.

Taras (2014, s. 165–175) zbadała sprawność językową w komunikacji elektronicznej studentów polonistyki Uniwersytetu Rzeszowskiego. Analiza zgromadzonego materiału pokazała, że podstawowe zasady pisania listu elektronicznego ciągle nie są powszechnie znane i stosowane. Zwróciła uwagę m.in. na brak nagłówka i podpisu (lub stosowanie w tym miejscu niewłaściwych z punktu widzenia etykiety językowej zwrotów). W cytowanych przykładach widoczne jest także nieprzestrzeganie zasady pisania zwrotów do adresata dużą literą. Niektóre listy cechuje kolokwialność języka czy potok składniowy. Duże zastrzeżenia, zdaniem badaczki, budzi pisownia, szczególnie pomijanie znaków diakrytycznych oraz lekceważenie interpunkcji.

Ważną częścią komunikacji elektronicznej są fora internetowe oraz media społecznościowe. Część użytkowników, korzystając z możliwości ukrycia się za nickiem, obraża innych użytkowników internetu, autorów komentowanych artykułów czy postów. W komentarzach i wpisach oprócz wymienianych wcześniej usterek, czyli zaniedbania interpunkcji i szeroko rozumianej pisowni, potoczności

wypowiedzi, widoczna jest także wulgaryzacja języka, emocjonalność przejawiająca się w stosowaniu dużej litery w całym tekście, zwielokrotnieniu liter, np.:

– *idioci ,ktorzy nie zdja sobie sprawy z konsekwencji....nieuki,,takie zdarzenia nawet doprowadzaja do wojen to nezdrowa i glupia prowokacja półglupców,,czy ktos im tego nie moze wytumaczyc...*

– *Ciemny lud zamiast domagać się demokracji bezpośredniej żeby wprowadzić prawa jakie mu odpowiadają nawet nie wie na kogo głosować a czemu nie wie bo idioci uważają że polityka ich nie dotyczy. To ci sami idioci którzy myślą że nie płacą podatków Wiecie w ogóle skąd się wzięło słowo idiota?. Idiota to ten co nie chce decydować o prawie w starożytnej Grecji czyli wasz starożytny odpowiednik hahaha*

– *może wy zanberg jesteście własnością swojego państwa.Ch. mnie to obchodzi.Od polskich dzieci i ich rodziców,sie kalmucki bandyto odpierdol!*

– *Super teraz będę na dowód mogł latać na malediwy czy inne szeszele Angela Gwarantuje mi to bez Wizy a władek nawet zostawie pisiorom nie bede tego żalował*

– *Oosbiscie nie znam w Pakistanie zadnego malzenstwa z naszego pokolenia ktore ma wiecej niz 3 dzieci. W miescie standard to dwojka. Czy od razu zaludnia Europe to watpie, tam duzo dzieci tez umiera przez slaba opieke medyczna albo jej brak*

Te i inne zjawiska w zapisach elektronicznych dość wnikliwie omówili m.in. Grzenia (2006) i Lubaś (2014). Autorzy przy tym zastrzegają, że rozpatrywanie osobliwości zapisu internetowego jako odstępstwa od normy ortograficznej jest spłyceciem problemu. Spośród wielu osobliwości ortograficznych wyróżniają m.in.:

– zwielokrotnianie znaków interpunkcyjnych i liter: *Ej ty duuuuupo,*

– stosowanie wersalików jako substytutu krzyku, np.: *NIE UWIERZE ZE NIC NIE MOGLI ZROBIĆ ŻEBY NIE DOSZŁO DO TAKICH ZMIAN W NASZYM KRAJU DO JAKICH DOSZŁO,*

– stosowanie emotikonów i ikon, np.: *Jesteś pewien?? 😂😂 bo w sobotę miałeś zarąbisty humorek i ruchy też 😂😂❤️,*

– uwalnianie się od znaków diakrytycznych, np. *kupia ksiazke* (kupią książkę),

– wprowadzanie pisowni fonetycznej, np. *boszs,*

– szerokie stosowanie skrótów leksemów, np. *Wawa, Wrocek, spoko.*

Bugajski (2007, s. 489) zauważa, że stosunek internautów do ortografii i norm poprawności językowej jest wyrazem sprzeciwu wobec mediów oficjalnych, zinstytucjonalizowanych. Zwraca przy tym uwagę, że uczestnicząc w procesie komunikacji internetowej, otrzymujemy swobodę wyboru i dużą dowolność w posługiwaniu się językiem.

Takim przykładem świadomego pomijania wszelkich reguł pisowni jest następujący tekst zamieszczony na Facebooku:

SPOCZONTKU JAK KLIJENCI WIEŹDŹALI I MUWILI ZRUBCIE MIE WUZ NA TESLE TO NIEWIEDZIAŁEM O CO HODZI TERA JUSZ ROZUMIE WLOT KLIJENT CHCE TESLE BEDZIE TESLA TYLKO ZAMIAST PRONDU MA GAZ ALE TO NA POLSKE WSAMRAZ.

Można przypuszczać, że dla autora jest to sposób na wyróżnienie się z ogromnej liczby osób publikujących w mediach społecznościowych.

Miejscami w przestrzeni wirtualnej, gdzie hejt praktycznie nie występuje, a osoby komentujące są dla siebie uprzejme i wspierające, są fora na blogach nastolatków. Autorki dzielą się swoimi przemyśleniami i spostrzeżeniami, zamieszczają zdjęcia. Zazwyczaj w komentarzach ich obserwatorzy piszą same pozytywne opinie, np.:

– *Wow tekst dał mi dużo do myślenia... Sama nie wiem jakbym zachowała się w Twojej sytuacji. Uwielbiam podróżować ale gdzieś we mnie jest strach i niepokój. Świetnie wyglądasz :)*

– *Oj kochana miło Cię widzieć! Ja też jakoś ostatnio jestem niegarnieta: D Ładne fotki :) liczę, że wrócisz na stałe, bo uwielbiam Twoje wpisy! :)*

– *zdjecia sa przepiekne! genialnie na nich wygladasz :) tez niekiedy mam taki chaos, ale to chyba kazdy tak ma*

– *Jejku kochany ja już nie wiem co jaj mam pisać tutaj w tych komentarzach na te Twoje zdjęcia bo słowa "śliczne", "piękne", "ładne" nie odzwierciedlają wspaniałości tych zdjęć haha. Jak zwykle oczywiście są cuuudowne Julka <3. No ale jak mogą nie być skoro kolejny raz robił je niezastąpiony Łukasz Dziewicz a pozowałaś Ty! Udanych wakacji i nie mogę się doczekać zdjęć z Sardynii(mam nadzieję, że jakieś będą haha <3)*

Jak widać w przytoczonych wyżej przykładach, autorzy komentarzy popełniają typowe dla tekstów elektronicznych błędy, które przedstawiono wyżej. Jednocześnie widoczna jest duża emocjonalność wpisów, która zapewne przyczynia się do powstawania literówek czy lekkiego chaosu w wypowiedzi.

Krytyka dla samej krytyki rzadko zdarza się w grupach zamkniętych funkcjonujących w mediach społecznościowych, bowiem administratorzy są wyczuleni na takie zachowania i usuwają z grupy osoby niestosujące się do zasad.

Twitter to serwis społecznościowy wymagający od osób tam publikujących dyscypliny, bowiem wiadomość musi się zawrzeć w 140 znakach. Przeglądając komentarze, można dostrzec różnorodne wpisy, np.:

– *Obrady gabinetu cieni PO są jak facet z amputowanym członkiem chadzający do burdelu. Dużo szumu, ale nic z tego nigdy nie będzie.*

– *Czyli jak rozumiem „port lotniczy baranów”.*

– *Powiem krótko jaką trzeba być swinia żeby sie zgadzać na ten szwingiel a potem obciążać swoich.*

- *No kurwa, bez jaj. To fotomontaż ??*
- *No cóż jeśli on dysponuje tylko intuicją a rozumem jak na lekarstwo ???*
- *Nie dyskutuję na tym poziomie, ale też Pana pozdrawiam, milego dnia*

Ostatnia zacytowana wypowiedź jest rzadką próbą kulturalnego zakończenia wirtualnego sporu z innym użytkownikiem tegoż serwisu.

Jedną z najważniejszych cech komunikacji internetowej jest przyswajanie elementów stylu potocznego. Wzrost upotocznienia jest zauważalny w momencie, gdy użytkownik może zachować anonimowość. Jednocześnie upotocznienie, zdaniem Bugajskiego (2007, s. 491), a czasem także wulgaryzowanie wypowiedzi, staje się paradoksalnie jednym z najważniejszych sposobów autokreacji językowej. Częściej jednak wulgaryzmy służą wyrażeniu emocji (zarówno pozytywnych, jak i negatywnych) osoby piszącej.

Podsumowanie

Tym, co szczególnie razi w komunikacji wirtualnej, jest cyberprzemoc, przejawiająca się w warstwie słownej w wyzwiskach, insynuacjach i obrażaniu. Bywa, że prześladowane nastolatki nie mają świadomości, jak bardzo ranią drugą osobę. Najczęściej jednak są to działania świadome. Biorąc pod uwagę rażąco niski stopień kultury komunikacji dorosłych, czasem trudno oczekiwać od młodzieży pozbawionej pozytywnych wzorców właściwej postawy. Jest to o tyle istotne, że aktywnymi uczestnikami komunikacji wirtualnej są osoby powszechnie znane: artyści, politycy, sportowcy, dziennikarze, którzy dla przynajmniej części młodego pokolenia stanowią wzorzec, także zachowań językowych. Niekiedy można odnieść wrażenie, że osoby publiczne lekceważą fakt, iż ich sposób wywiadania się, komunikowania w przestrzeni wirtualnej może mieć negatywny wpływ na młodych odbiorców, zwłaszcza gdy celem takiej wypowiedzi czy wpisu na portalu społecznościowym jest wywołanie skandalu dla zwrócenia uwagi na autora. Tymczasem młode osoby także w tej materii potrzebują pozytywnych wzorców, o które coraz trudniej. Współdziałanie wszystkich środowisk – szkoły, rodziny, mediów – być może mogłoby przynieść pozytywne efekty.

Literatura

- Bugajski, M. (2007), *Język w komunikowaniu*. Warszawa: PWN.
- Grzenia, J. (2006), *Komunikacja językowa w Internecie*. Warszawa: PWN.
- Karwatowska, M., Szpyra-Kozłowska, J. (2004a), Dowcip i wulgarność – cechy rozmów uczniowskich prowadzonych za pośrednictwem SMS-ów. W: M. Kita, J. Grzenia (red.), *Dialog a nowe media* (s. 155–168). Katowice: Wyd. UŚ.
- Karwatowska, M., Szpyra-Kozłowska, J. (2004b), Zasady konwersacyjno-grzecznościowe dialogów młodzieżowych w SMS-ach. W: M. Kita, J. Grzenia (red.), *Dialog a nowe media* (s. 141–154). Katowice: Wyd. UŚ.
- Loewe, I. (2014), Internet i jego zasoby w polskich badaniach lingwistycznych. Rekonesans. W: M. Kita, I. Loewe (red.), *Język w mediach. Antologia* (s. 271–282). Katowice: Wyd. UŚ.

- Lubaś, W. (2014), Polska pisownia w Internecie, prestiż oficjalnej ortografii i jej nauczanie. W: M. Kita, I. Loewe (red.), *Język w mediach. Antologia* (s. 283–294). Katowice: Wyd. UŚ.
- Marcjanik, M. (2008), *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa: PWN.
- Marcjanik, M. (2009), *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego savoir-vivre'u*. Warszawa: PWN.
- Taras, B. (2014), *Umiejętności językowe studentów rzeszowskiej polonistyki*. W: M. Kułakowska, A. Mysza (red.), *Kultura mówienia dawniej i dziś* (s. 165–175). Rzeszów: Wyd. UR.
- Żydek-Bednarczuk, U. (2004), *Tekst w Internecie i jego wyznaczniki*. W: M. Kita, J. Grzenia (red.), *Dialog a nowe media* (s. 11–21). Katowice: Wyd. UŚ.
- Żydek-Bednarczuk, U. (2014), *Zmiany w zachowaniach komunikacyjnych a nowe odmiany językowe (odmiana medialna)*. W: M. Kita, I. Loewe (red.), *Język w mediach. Antologia* (s. 26–33). Katowice: Wyd. UŚ.