

Videokonference a principy zdvořilosti

Alena Hradilová

Abstrakt: Článek se zabývá malou případovou studií založenou na rozboru korpusu nahrávek z videokonferenčního kurzu určeného pro studenty právnické angličtiny Masarykovy univerzity a University of Helsinki. Korpus byl analyzován s ohledem na nedostatečné dodržování Griceových principů kooperace a Leechových zdvořilostních maximů. Byly označeny situace, které mohou vést k problémům v komunikaci mezi studenty v průběhu videokonferenčních seminářů a tyto situace byly posléze rozděleny do oblastí dle typického porušení výše zmíněných pravidel. Cílem článku je navrhnout, proč a jak by měly být materiály videokonferenčního kurzu obohaceny o cvičení a metody, které studentům pomohou pochopit a procvičit dovednosti a jazykové prostředky tak, aby bylo možné podobným problematickým situacím, které vycházejí z porušení principů kooperace a zdvořilostních maximů předcházet, či je alespoň účinně řešit.

Klíčová slova: videokonference, zdvořilostní principy, principy kooperace, pragmatická rovina jazyka

Úvod

Videokonference jsou jako obohacení výuky jazyků na Centru jazykového vzdělávání Masarykovy univerzity zařazovány do jazykových kurzů již více než deset let. Na rozdíl od většinového chápání videokonferenční výuky ve světě jako formy individuální výuky, kde student komunikuje se svým protějškem sám ze svého počítače (Anastasiades 2010, Hopper 2014), se v našem kontextu jedná o semináře či celé kurzy, které jsou vypsány společně na dvou geograficky vzdálených univerzitách a studenti těchto kurzů se pravidelně hromadně setkávají ve virtuální učebně. V reálném čase jsou tak ve své videokonferenční místnosti na každé ze stran fyzicky přítomni studenti dané univerzity a své protějšky potkávají na velkém plátně či obrazovce před sebou. Mohou takto hovořit a spolupracovat jak ve své seminární skupině, kde jsou všichni fyzicky přítomni, tak i se skupinou cizinců na plátně. Tato virtuální návštěva ze zahraničí jim doplňuje jejich jinak většinou monolingvní seminární skupinu o studenty – cizince a činí tak celou interakci v cizím jazyce naprosto autentickou.

Tým učitelů z CJV nejdříve společně s kolegy z Aberystwyth University ve Velké Británii s tématem experimentoval a posléze vyvinul pro učitele jazyků a jejich studenty několik metodických a praktických příruček, které studenty i učitele připravují na tento inovativní styl výuky jazyků (viz projekt Invite 2006–2008, Morgan 2008, Štěpánek a Hradilová 2008, Hradilová, Chovancová a Vincent 2012). Materiály reflektují jak výsledky analýzy potřeb studentů v oblasti autentické komunikace, nácvičku měkkých dovedností a pěstování chápání interkulturních dovedností, tak potřeby trhu práce ve smyslu tolik žádaného rozvoje takzvaných

dovedností pro život. Tyto výsledky byly přejaty i jinými evropskými univerzitami (viz Denksteinová a Podlášková 2013).

1 Principy komunikace

Tento článek si klade za cíl představit jeden z videokonferenčních kurzů, který CJV MU pořádá ve spolupráci s University of Helsinki. Jedná se o kurz pro studenty právnické angličtiny. V průběhu čtyř semestrů zde byl vytvořen korpus nahrávek společných seminářů, ve kterém lze snadno vystopovat základní problémy, které vedou ke komunikačním šumům, brzdí komunikaci, nebo ji dokonce úplně zneumožňují. V tomto článku jsou takovéto situace představeny a aplikovány na teorii Griceova (1991) Principu kooperace a Leechovy (1983) Zdvořilostní maximy. Jedná se zde především o pragmatickou rovinu jazyka, kterou studenti jazyka často podceňují. Téma je proto třeba zařadit do sylabů a vytvořit sadu materiálů pro jeho nácvik v rámci mezinárodních videokonferenčních kurzů. Studenti mají zřejmě díky svému odlišnému kulturnímu prostředí a rozdílné znalosti jazyka podle Společného evropského referenčního rámce (SERR) v této oblasti odlišná očekávání.

Jak již bylo zmíněno, pragmatická rovina jazyka činí studentům problémy především v souvislosti s dostatečným aparátem pro vyjádření zdvořilosti a s plynulostí komunikace. Z tohoto důvodu není jistě na škodu vrátit se ke Griceovu Principu kooperace (základní maximy kvality – neříkáme nic, o čem si myslíme, že to není pravda; kvantity – podáváme dostatek informací a nepodáváme příliš mnoho informací; relevance – podáváme jen relevantní informace; a způsobu – jsme struční a vyhýbáme se mnohoznačnost¹) a použít ho jako východiska k analýze nalezených problematických situací. Vzhledem k zásadám zdvořilostním je potom třeba jít dále do hloubky. Jak Grice připomíná, je třeba mít na paměti další principy komunikace, řečeno jeho slovy „různé druhy jiných maximů (svým založením estetických, společenských nebo morálních), jako například ‚Bud’ zdvořilý (...)“ Grice (1991: 28) [můj překlad]. Zároveň je jeho škála dobře doplněna Leechovými Maximy zdvořilostních principů (takt, štědrost, uznání, skromnost, souhlas a účast²). Tyto principy pomohou studentům odhalit důležitou životní dovednost: „vyřešit problém: vzhledem k tomu, že chci dosáhnout ve vědomí svého posluchače toho a toho, jaký je nejlepší způsob dosažení tohoto cíle jazykovými prostředky?“ Leech (1983: X) [můj překlad].

Ze zkušenosti i z výzkumu (např. Suszczyńska 1999) víme, že si studenti často myslí, že jsou dostatečně zdvořilí a nejsou si vědomi porušování principu zdvořilosti. Zde, dle Suszczyńskiej, zasahují do jejich jazykového myšlení jazykové vzorce z jejich mateřského jazyka. Jako největší problém se jeví především správná míra formálnosti a přímosti promluv. Dle Wierzbické (1991, 1985) je tento problém

¹ Maxims of Quality, Quantity, Relevance and Manner

² Maxims of Tact, Generosity, Approbation, Modesty, Agreement and Sympathy

patrný především u žádostí a kladení požadavků. Suszczyńska pak ve své detailní analýze, která porovnává strategie rodilých mluvčích angličtiny, polštiny a maďarštiny, potvrzuje, že zatímco se anglo-americká kultura vyhýbá konfrontaci, rodilí mluvčí polštiny a maďarštiny se přímé konfrontaci nevyhýbají a „jejich názory a emoce, včetně těch negativních, mohou být silně vyjádřeny, i když jsou pro druhou stranu zraňující“ [můj překlad]. Předpokládám, že tyto závěry mohou být vztaženy i na české mluvčí, neboť korespondují s výsledky této drobné analýzy korpusu videí z jazykového videokonferenčního kurzu.

2 Metoda

Tato drobná případová studie je založena na korpusu sestávajícího z videozáznamů z videokonferenčních seminářů v celkové délce 24 hodin, který byl shromážděn v průběhu čtyř semestrů. V kurzu se za tu dobu vystřídaly čtyři skupiny, kdy každá sestávala z přibližně dvaceti studentů české, slovenské a finské národnosti. Dohromady se jednalo o 78 studentů, z nichž 43 se videokonferencí účastnili na české straně a 35 na straně finské.

Tato videa byla shlédnuta a místa, která vykazovala problém v komunikaci (tj. komunikace byla pomalejší a vyžadovala nějaký zásah, objasňování či vyjednávání, případně byla úplně znemožněna) byla identifikována a byl k nim pořízen transkript. Následně byly tyto situace analyzovány podle výše zmíněné taxonomie Gričovských a Leechových maximů a rozděleny do skupin problémů podle toho, který z maximů byl porušen, a zda porušení toho kterého z maximů vedlo k problematické komunikační situaci. Tyto výsledky byly posléze aplikovány na videokonferenční metodiku a byla vytvořena sada cvičení založených na reálných situacích z korpusu nahrávek. Tato cvičení mají za účel studenty na podobné situace připravit a naučit je měkkým dovednostem, které jim pomohou efektivně obdobné situace řešit a přistupovat ke komunikaci s otevřenou myslí a respektem ke svému jinokulturnímu protějšku.

3 Výsledky analýzy

Videozáznamy z korpusu naznačují, že studenti přistupují k mnoha komunikačním situacím jinak, než by bylo očekáváno od rodilého mluvčího angličtiny (jedná se o výše popsanou pragmatickou rovinu jazyka). Tohoto problému si všímají samozřejmě i běžní občané naší zatím sjednocené Evropy. Doughty (2012) si všímá vlivu rodného jazyka na jednání polských přistěhovalců v Anglii, které je Angličany vnímáno v mnoha ohledech jako obhroublé. Takovéto populární novinové články poukazují na absenci vzájemného pochopení přistěhovalců a Angličanů, kde přistěhovalci nenaplníují očekávání posluchačů – rodilých mluvčích a Angličané si, na druhou stranu, neuvědomují, že málo zdvořilá a příliš přímá vyjádření přistěhovalců nemusejí souviset s jejich nedostatečným vychováním. Často se totiž jedná

pouze o uplatňování a doslovné překládání dostatečně zdvořilých frází z mateřštiny (viz název článku „Ztraceno v překladu“).

Tento problém tedy samozřejmě není čistě otázkou videokonferenčních spojení, ale jeví se jako problém obecný. V naší případové studii absentují rodilí mluvčí anglického jazyka, kteří by na méně zdvořilé promluvy svých protějšků mohli být citlivější. Z reakcí účastníků videokonferencí je zde však jasně patrné, že studenti, kteří ovládají jazyk na úrovni C1 dle SERR se již principy anglické zdvořilosti řídí. Takoví studenti potom již v našem korpusu projevují nespokojenost s vyjadřováním svých méně zdvořilých spolužáků (viz např. Oblast 2 dále v textu), což není nijak překvapivé vzhledem k tomu, že SERR vyžaduje jistou dávku těchto dovedností dokonce již na úrovni B2 (dokáže hovořit s rodilým mluvčím bez toho, aby ho bezděčně pobavil či popudil³). Určitá míra zdvořilosti je jistě důležitou součástí takové promluvy. Videokonferenční forma výuky dává takovémuto problémům možnost vyniknout už z toho důvodu, že přirozená plynulost konverzace je narušena omezeními, která jsou způsobena technologií (například drobným zpožděním v přenosu zvuku; potřebou čekání na kameru, pokud je přiblížen do záběru jiný student; vstoupení do konverzace osobou mimo záběr kamery; jiné vnímání řeči těla svého protějšku dle kvality obrazu na plátně atd.) Je proto velmi důležité, aby naši studenti, kteří jsou většinou na úrovni B2–C1, byli na principy vedoucí k úspěšné komunikaci v cizím jazyce upozorňováni a věnovali jim při dalším studiu pozornost. Tím si mohou dále pěstovat potřebnou úroveň pragmatické roviny jazyka.

Při třídění problematických komunikačních situací a jejich posuzování podle Griceových a Leechových maximů byly situace nejdříve analyzovány podle porušených maximů a jejich příklady byly rozděleny do 11 kategorií podle nalezeného problému (Hradilová 2016). Tato kategorizace se však ukázala jako těžko uchopitelná a příliš podrobná a byla proto zjednodušena na následujících sedm oblastí. Při této svém rozsahem malé analýze byla identifikována porušení následujících maximů:

Griceovy maximy: kvalita, kvantita, relevance a způsob

Leechovy maximy: takt a účast

Níže jsou uvedeny oblasti, které ilustrují situace či množiny situací, které vedly ke komunikačnímu problému.

1. Strategie v občanskoprávních sporech. Zde byly nejčastěji porušovány maximy kvantitativní (tj. promluva má být dostatečně bohatá na informace, na druhou stra-

³ CEFR: Interaction Spoken, Conversation, B2: *Can sustain relationships with native speakers without unintentionally amusing or irritating them or requiring them to behave other than they would with a native speaker.*

nu, promluva nemá obsahovat více informací, než je třeba), taktu (používejte zdvořilejší jazykové struktury, především za pomoci nepřímých vyjádření), účasti (projevte svou účast vůči posluchači a zároveň se vyhněte antipatiím mezi sebou a posluchačem).

Součástí vyjednávání v rámci občansko-právních sporů má být vždy výběr strategií, které umožňují vyjádření jisté míry empatie. Studenti jak na české, tak na finské straně se velmi často vyjadřovali buďto příliš stručně bez potřebného meta-jazyka, který by vyjadřoval jejich postoj k druhé straně, nebo měli připravené dlouhé promluvy, které bylo těžké sledovat a udržet pozornost. Navíc si někteří z nich neuvědomovali, že by měli hovořit spíše více než méně zdvořile a za tímto účelem používat především nepřímé jazykové prostředky, protože přímost je v angličtině považována za projev nadřazenosti a nezdvořilosti. V této souvislosti je potom pro mnohé studenty těžké najít správnou rovnováhu a mez mezi vyjádřeními, která jsou projevem sebevědomí a sebejistoty mluvčího a těmi, která již znějí arogantně.

2. Nevhodná reakce studenta v určité roli, většinou související s nedostatečnou formálností promluvy vůči druhé straně a nedostatečným projevem respektu vůči druhé straně (typicky svědek vůči soudci, soudce vůči státnímu zástupci). Jsou porušeny dva maximy, a to maxim kvantity (promluva má být dostatečně bohatá na informace) a maxim účasti (vyhněte se antipatiím mezi sebou a posluchačem).

Jako příklad můžeme uvést soudce, který zareagoval poměrně nevhodně na otázku státního zástupce, zda může předvolat dalšího svědka, odpovědí: „Jak chcete“. Svou ledabylou odpovědí nepotvrdil, že má soudní řízení pevně ve svých rukou. Jeho promluvy by měly obsahovat jasné formální instrukce. Tato vágní instrukce, která ukazuje na nezáměr na dění v soudní síni, by také státním zástupcem mohla být vykládána jako jakési pohrdání jeho osobou.

3. Nepochopení otázky a z ní vyplývající vágní či irelevantní odpověď, často doplněná o problém s formálností. Zde nalezneme porušení hned tří maximů, a to opět maximů kvantity (promluva má být dostatečně bohatá na informace) a účasti (vyhněte se antipatiím mezi sebou a posluchačem), ke kterým se v tomto případě přidává ještě maxim relevance (buďte relevantní). Lze zde totiž nalézt dva základní problémy. Za prvé jde o neporozumění otázce ze strany posluchače. Student položí otázku, jeho protějšek otázce nerozumí, ignoruje ji, nebo si ji špatně vyloží. Zde je porušen maxim relevance. Takovým situacím se zřejmě nelze vyhnout, lze však studenty připravit na jejich vhodné řešení. Za druhé se problém často kombinuje s příliš neformální, stručnou odpovědí (porušení maximů kvantity a účasti), která často pramení z nervozity studenta, který ne zcela rozumí svému protějšku. První problém vede k nesmyslné odpovědi, druhý k výběru příliš stručného a velmi neformálního výraziva. Typickým příkladem je odpověď „yeah“ jako pokus o odpověď na zjišťovací otázku, které posluchač neporozuměl.

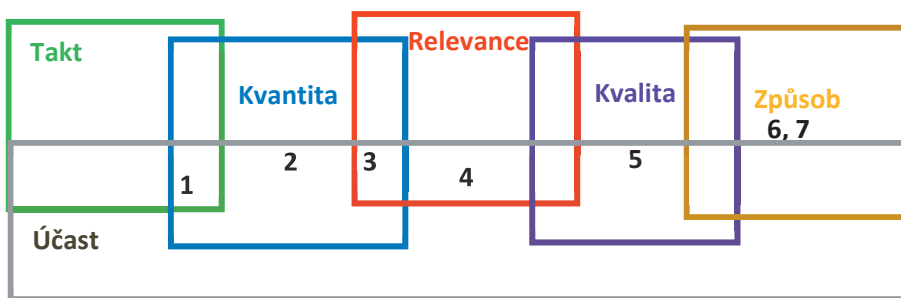
4. Odkazování na etnické minority. Studenti zde porušují maximy relevance a účasti. Tento problém se opakovaně objevoval pouze na české straně naší seminární skupiny. Někteří studenti odkazovali či naráželi na stereotypy, které se týkají jistých etnických menšin, aniž by si uvědomovali, že jejich finští spolužáci tyto stereotypy jednak nesdílejí a jednak podobné narážky považují za naprosto nepřijatelné.
5. Vymýšlení nepravdivých důkazů. Maxim kvality (neříkejte nic, pro co nemáte dostatečné důkazy, ani nic, o čem předpokládáte, že není pravda) je zde porušen v kombinaci s maximem účasti. Někdy si studenti rozhodnou v rámci vyjednávání či řešení soudních sporů kreativně vypomoci vymyšleným důkazem, který jejich případu pomůže. Toto obecně nelze považovat za problém, pokud s takovým postupem všichni zúčastnění souhlasí. V opačném případě, kde jsou okolnosti jasně dané a nelze si nic přidat, je podobné jednání považováno za podvodné a přináší do komunikace nedůvěru, která brání její plynulosti.
6. Vyjasňování významu slova. Příklad: an abandoned house. Zde byl porušen maxim způsobu (vyhněte se mnohoznačnosti). Studenti si museli vyjasnit, že zatímco jedna skupina chápe toto slovo jako výraz pro naprosto opuštěný dům, druhá skupina si ho vykládala jako výraz pro dům, kde nikdo nebydlí, nicméně je možné, že se v něm občas někdo zdržuje. Jde tedy o sémantickou rovinu jazyka a studenti si museli své chápání daného výrazu vzájemně vysvětlit.
7. Předem připravené promluvy. Porušení maximu způsobu (buďte struční). Ve chvíli, kdy si měli studenti předem připravit nějakou řeč či prezentaci, byla zde vidět jasná tendence k přípravě poměrně dlouhých promluv, které obzvláště ve videokonferenčním prostředí představují velkou zátěž pro soustředění posluchače.

Výsledky lze shrnout následujícím způsobem:

Nejčastěji byl porušen maxim účasti, a to vždy v kombinaci s porušením dalšího maximu. Níže uvedený množinový graf vyjadřuje kombinace porušení jednotlivých maximů v uvedených typech situací. Čísla zde odkazují k danému typu oblasti (1 až 7) dle jejich popisu výše. Jednotlivé maximy jsou reprezentovány barevně odlišenými množinami.

Diskuze a závěr

Analýza korpusu videonahrávek odhalila, kterým měkkým dovednostem a kterým rysům pragmatické roviny jazyka bude třeba věnovat ve videokonferenčních kurzech větší pozornost tak, aby bylo možné předejít, či alespoň účinně řešit komunikační situace, které by mohly vést ke komplikacím, či dokonce ke znemožnění komunikace mezi účastníky videokonferenčního semináře. Jedná se zde především o zdvořilostní principy v cizím jazyce, uplatňování správných strategií při vyjednávání a chápání principů kooperace při konverzaci. Výsledky budou nadále



Obr. 1: Kombinace porušení maximů dle oblastí identifikovaných problémů v komunikaci

uplatňovány ve videokonferenční metodice a stanou se součástí sylabu videokonferenčního kurzu angličtiny pro právníky.

Oblast 1 a 5 z kapitoly Výsledky odkazuje na principy zdvořilosti především z hlediska profesionality studentů v dané roli. Je zde třeba mít na paměti nejen dostatečnou formálnost, ale také potřebu vzájemných sympatií, taktu a zachování si tváře při jednání se svým protějškem. Za účelem procvičení tohoto hlediska lze kromě obecně přístupných materiálů k tématu vyjednávání použít i celou škálu příkladů z korpusu, kde studenti mohou sami identifikovat, co způsobilo problém, a navrhnout lepší řešení dané situace. Dostatečná formálnost a zdvořilost se potom táhne celým sylabem jako červená niť, neboť je k ní nadále odkazováno v souvislosti s oblastí č. 2, kde studenti dostanou cvičení ve formě přepisů replik a posuzují jejich vhodnost vůči osobě mluvčího i vůči jeho posluchači.

Oblast 7 se potom s tématem propojuje tím, že předem připravené miniprezentace studentů, ve kterých si mají za úkol nacvičit stručnost a jasnost při podávání zásadních informací, se tematicky částečně vážou právě s problematikou měkkých dovedností v oblasti vyjednávání, jazyka a pravidel soudního řízení, a v neposlední řadě právě také principů zdvořilosti v angličtině. Souvislost oblasti 4 s principy zdvořilosti není také těžké obhájit a v našem kontextu jí musí být věnována dostatečná pozornost. Téma se zde váže na principy interkulturních dovedností.

U oblastí číslo 3 a 6 je studenty nutné připravit na řešení takových situací, kdy svému protějšku nerozumí, nebo mají podezření, že jejich protějšek zcela neporozuměl jim samotným. Jde zde především o dostatečnou výbavu frázemi, které taktně a zdvořile upozorní na komunikační problém, aby mohlo být dosaženo objasnění situace, pokud možno bez ztráty tváře na obou stranách.

Zmíněné principy budou v dalším období zapracovány do běžné dobré praxe videokonferenčního kurzu angličtiny pro právníky. Zároveň bude dále rozšiřován korpus videozáznamů z těchto kurzů tak, aby mohla být cvičení, která byla pro

procvičování zmíněných dovedností a rovin jazyka nadále inovována a doplňována o další autentické příklady, které studenti v kurzech tolik vítají.

Literatura

- ANASTASIADES, P. S. (2010). Interactive videoconferencing (IVC) as a crucial factor in K-12 education: towards a constructivism IVC pedagogy model under a cross-curricular thematic approach. In RAYLER, A. C. (Ed.) *Videoconferencing: Technology, Impact and Application* (pp. 133–177). New York: Nova Science Publishers.
- DENKSTEINOVÁ, M., & PODLÁSKOVÁ, I. (2013). Videoconferencing and shared virtual learning of English for Specific Purposes. Available online at: http://conference.pixel-online.net/ICT4LL2013/common/download/Paper_pdf/206-ITL40-FP-Denksteinova-ICT2013.pdf
- DOUGHTY, S. (2012). Why a Poles' politeness can be lost in translation. *Daily Mail*, 14 February.
- GRICE, P. (1991). *Studies in the Way of Words*. Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts, London, England.
- HOPPER, S. B. (2014). Bringing the world to the classroom through videoconferencing and project-based learning. *TechTrends*, 58(3), 78–88.
- HRADILOVÁ, A., CHOVANCOVÁ, B., & VINCENT, K. (2012). *Videoconferencing for Students of Law*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita.
- HRADILOVÁ, A. (2016). Videoconferencing in English for Law Courses: Cooperation and Politeness Principles Revisited. In *Humanizing Language Teaching*, 18(2).
- INVITE 2006–2008. *An Innovative Learning Infrastructure. Funded by the Leonardo da Vinci Programme (EU)*. Available online at <http://invite.cjv.muni.cz/index.html>.
- LEECH, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. Longman, Harlow.
- MORGAN, J. (2008). *Effective Communication in Video Conferencing. Invite Methodology Handbook*. Available online at http://invite.cjv.muni.cz/material/method/meth_en.pdf.
- SUSZCZYŃSKA, M. (1999). Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. *Journal of Pragmatics*, 31, 1053–1065.
- ŠTEPÁNEK, L., & HRADILOVÁ, A. (2008). *Implementing Videoconferencing Project: Results into Life-long Education*. Conference presentation. Diverse, Haarlem, The Netherlands, 1–3 July. Available online at <http://invite.cjv.muni.cz/results.html>.
- WIERZBICKA, A. (1985). Different cultures, different languages, different speech acts. *Journal of Pragmatics*, 9, 145–178.
- WIERZBICKA, A. (1991). *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. Berlin, Mouton de Gruyter.

Autorka

Alena Hradilová, e-mail: alena.hradilova@cjv.muni.cz, Centrum jazykového vzdělávání, Masarykova univerzita, Brno

Autorka je zástupkyní ředitelky CJV MU pro pedagogickou činnost a kvalitu výuky. Součástí její práce je kromě výuky akademického psaní a angličtiny pro právnický také další vzdělávání pedagogických pracovníků CJV. Její akademická, školitelská a publikační činnost je zaměřena především na užití videokonferenčních technologií ve výuce, metodiku angličtiny pro specifické účely, měkké dovednosti ve výuce jazyků a prostředky hedging v akademickém a vědeckém textu.