

TADEJ PRAPROTNIK¹

Pragmalingvistični vidiki računalniško posredovanega komuniciranja

Izvleček: Članek obravnava nekatere značilnosti računalniško posredovane komunikacije. Ker je ta pretežno tekstualnega značaja, je pozornost usmerjena na jezikovne prakse, ki se oblikujejo v virtualnem prostoru interneta. V ospredju zanimanja so zlasti nekateri koncepti, znani iz pragmalingvistične teorije: konverzacijske maksime, fatična komunikacija, strategije vljudnosti. Hkrati članek opozori na tehnološko pogojeno distinkcijo med sinhronimi in asinhronimi tipi računalniško posredovane komunikacije, ki deloma vpliva na oblikovanje jezikovnih rab v tem okolju. Članek izpostavi tudi vprašanje žaljive oziroma antinormativne komunikacije on-line.

Ključne besede: e-forumi, klepetalnice, konverzacijske maksime, fatična komunikacija, strategije vljudnosti, žaljivke on-line

UDK: 316.77:004.738.5

Pragmalinguistic Aspects of Computer-Mediated Communication

Abstract: The article deals with certain characteristics of computer-mediated communication. Due to the predominantly textual character of this communication, the central interest is the linguistic practices formed in the virtual space of the Internet. The focal points are some concepts known from the pragmalinguistic theory: conversational maxims, phatic communion, politeness, with an emphasis on the distinction between synchronous and asynchronous types of on-line communication, which partly influences the formation of the corresponding linguistic practices. The article also highlights the issue of flaming, i.e. of hostile and aggressive, antinormative, on-line communication.

Key words: e-forums, chat-rooms, conversational maxims, phatic communion, politeness, flaming

¹Dr. Tadej Praprotnik je docent in raziskovalec na *Institutum Studiorum Humanitatis*, Fakulteti za podiplomski humanistični študij, Ljubljana. E-naslov: pratadej@gmail.com.

V primeru računalniško posredovane komunikacije (RPK – angl. *computer-mediated communication*)² smo nedvomno soočeni z nekoliko drugačnim pojmovanjem komunikacije in rabe jezika. Ta komunikacija v skladu s svojo specifično naravo vpliva tudi na sam pristop oziroma na odnos do posameznikove identitete in skupnosti, v katerih posameznik obstaja. V virtualnih skupnostih je posameznik “osvobojen” telesa in prostora in mu ostanejo zgolj besede. Prav to mu omogoča delovanje v “praznem” diskurzivnem prostoru.

S pomočjo RPK lahko komuniciramo na način, ki je bistveno drugačen od tistih, ki jih najdemo v drugih semiotičnih situacijah. Mnogih uveljavljenih praks, ki jih povezujemo z govorenim ali pisanim jezikom, tukaj ni. Tudi pojem “globalna vas”, ki se pogosto uporablja v različnih preroških vizijah RPK, sproža različna vprašanja lingvističnega značaja. Vas lahko opredelimo kot tesno povezano skupnost, tradicionalno identificirano s skupnim dialektom ali jezikom, ki ločuje svoje uporabnike od drugih. Ali ima internet in z njim povezana komunikacija tovrsten dialekt in kak skupen *common ground*? Zdi se, da gre prej za seštevke različnih komunikacijskih praks, saj so tudi sami konteksti, znotraj katerih so umeščeni posamezni tipi komunikacije, precej raznovrstni.³

Pri RPK in njenih posameznih tipih je torej najočitnejši prav njen lingvistični značaj. David Crystal⁴ se sprašuje: Če je internet revolucija, ali je to potemtakem lingvistična revolucija? Zanimivo je torej pregledati nekatere elemente rabe jezika, in zlasti modifikacije rabe jezika za doseganje določenih interakcijskih ciljev komunikacije *on-line*, torej pragmalingvistično plat RPK. Susan Herring⁵ ta tip preučevanja jezika in rabe jezika v RPK imenuje računalniško posredovan diskurz (angl. *computer-mediated discourse*).⁶

V sodni dvorani obstajajo natančna pravila rabe jezika in kršenje teh pravil (običajno) sproži posledice. V kakšni drugi situaciji, na slavnostni večerji na primer, se lahko odločimo, ali bomo izbrali formalen ali neformalen tip govora ali

² V nadaljevanju besedila bomo uporabljali uveljavljeno okrajšavo RPK.

³ Crystal, 2001, 4–6.

⁴ Crystal, 2001.

⁵ Herring, 2001.

⁶ Računalniško posredovan diskurz (angl. *computer-mediated discourse*) je novejša specializacija znotraj širšega interdisciplinarnega študija računalniško posredovane komunikacije in je osredotočen na jezik in rabo jezika v računalniško posredovanih okoljih, zanj pa je značilna uporaba metod, znanih iz diskurzivnih analiz. Večina tipov RPK je trenutno zasnovana na tekstu, kar pomeni, da so sporočila natipkana s pomočjo računalniške tipkovnice, kot tekst

pa kombinacijo obojega. Vsekakor pa velja, da nas vse situacije soočajo z omejitvami, ki jih moramo upoštevati, če želimo, da bo naš komunikacijski prispevek sprejemljiv tudi za druge udeležence interakcije. Dejavniki, kakršni so strategije vljudnosti ali pa jasnost izražanja (konverzacijske maksime), določajo okvir, znotraj katerega se gibljemo pri izbiranju jezikovnih sredstev.⁷

JEZIK V KONTEKSTU RPK

RPK je kljub nenehnemu napredku še vedno tipično pisan jezik. Uporabniki vsa govorna dejanja, če se osredotočimo na forume, klepetalnice (angl. *chat-rooms*), poštne mreže (angl. *mailing lists*), (računalniške) oglasne deske (angl. (*computer*) *bulletin board systems*), izvršujejo dosledno s pomočjo tistega, kar napišejo. Navedeni tipi RPK se pojavljajo kot diskusije o partikularni temi, ki so organizirane v "sobah" oziroma pomenijo posamezne veje – vsebinske topike širše razvejenega drevesa, ki je na neki spletni strani. Obstaja veliko spletnih strani, specializiranih prav za komunikacijo med uporabniki, pa tudi posamezne institucije (vladne organizacije, časopisne hiše) omogočajo uporabnikom to vrsto interakcije. Osredotočili se bomo zlasti na asinhrono forumo, še pred tem pa bomo opredelili razlike med sinhrono in asinhrono komunikacijo.

- Uporabnik v sinhroni komunikaciji vstopi v klepetalniško sobo (angl. *chat-room*) in se pridruži konverzaciji v realnem času (angl. *real time chat*), svoje prispevke, opremljene s svojim vzdevkom (angl. *nickname*), lahko pošlje neposredno na "zaslon", kjer se interakcija običajno zelo hitro dogaja. *Internet Relay Chat* je primer takega velikega sistema, ki vključuje na stotine klepetalniških sob z različnimi topikami. Uporabniki se lahko priključijo tudi na več sob hkrati in simultano komunicirajo o različnih temah, seveda če imajo zadosten motiv in hitre prste.

- V asinhroni komunikaciji pa so prispevki uporabnikov shranjeni v nekem formatu in dostopni uporabnikom, če ti to zahtevajo. Ti se lahko priključijo diskusi-

na računalniškem zaslonu pa jih prebere oseba, ki je fizično ločena od pošiljatelja sporočila. Vse aktivnosti v tej obliki komunikacije so izpeljane s pomočjo vizualno prezentiranega jezika, kar ima pomembne posledice za razumevanje računalniško posredovanega jezika.

Prvi val raziskav o računalniško posredovanem diskurzu je bil reakcija na nerazumevanje RPK, saj so različne popularne označitve RPK to komunikacijo označevale za anonimno, neosebno, egalitarno, fragmentirano, "spoken-like", pri čemer so navedene lastnosti pripisovali sami naravi medija. To pomeni, da raziskave niso uspele razlikovati med različnimi tipi in rabami računalniško posredovanega diskurza (Herring, 2001, 1–2).

⁷ Crystal, 2001, 7.

ji kadarkoli želijo, preberejo tudi več tednov stare prispevke drugih uporabnikov ali dodajo svojega. Če časovni zamik res ni prevelik, bo prispevek vselej aktualen, saj diskusije v nekaterih forumih trajajo tudi več mesecev.

V sinhroni interakciji pa se tema diskusije nenehno spreminja. V nekaj minutah se lahko tako zgodi, da je sporočilo, ki ga je uporabnik želel poslati, pa so ga na primer fiziološke potrebe prisilile, da je pred tem šel za trenutek stran od računalnika, lahko že povsem zunaj konteksta. Tak uporabnik lahko celo doživi napad surovih besed. Prav pomanjkanje konteksta je v sinhronih klepetalnicah uvedlo nekatere dodatne interakcijske strategije. V asinhroni interakciji je topika relativno fiksna, prispevki pa pravzaprav zmeraj aktualni, razen tedaj, ko nekdo pošlje že povedano informacijo. Poleg klasičnih forumov in klepetalnic torej poznamo še tako imenovane oglasne deske, zlasti popularne v 80. letih prejšnjega stoletja, ki so jih kasneje izpodrinili izpopolnjeni konferenčni sistemi USENET in poštne mreže, kot je na primer znani LISTSERV®, pri katerem se uporabniki vpišejo v poštno mrežo, tako da vsa poslana sporočila prejmejo vsi, ki so se vpisali na mrežo. Ti tipi RPK so lahko lokalnega ali globalnega značaja, nekateri so moderirani, drugi ne.⁸

V vsaki izmed naštetih situacij so uporabniki soočeni s problemom, kako komunicirati in kako učinkovito izrabiti komunikacijski potencial. Vrženi so v specifično situacijo, kjer morajo spoznati pravila, vendar pa univerzalno sprejetih pravil, ki jih uporabljajo že generacije, tu pravzaprav ni. Zadeva je povsem drugačna, kakor je na primer večšina pisanja pisem, ki se je učimo v šolah. Poznamo natančno določene formulacije, kako začeti ali končati pismo.⁹ Škiljan o pragmatični normi ugotavlja naslednje:

“Velik del pragmatičnih pravil v javnem komuniciranju je zasnovan na splošni rabi, ki ji eksplicitno razsežnost daje kolektivna ali individualna avtoriteta. Ta izhaja iz posameznih “uglednih” vlog ali statusov v socialni strukturi in svoje norme komunikacijskega obnašanja vsiljuje šibkejšim udeležencem komunika-

⁸Crystal, 2001, 8–12.

⁹Škiljan pravi naslednje: “Ker pragmatična pravila na posameznih področjih javne komunikacije in v številnih konkretnih položajih (na primer v sodni dvorani, predavalnici, za političnim govorniškim odrom, v cerkvi) v veliki meri narekujejo formalizirano komunikacijsko obnašanje, so ta pravila pogosto tudi pisno določena v najrazličnejših oblikah, od navidezno neobveznih navodil (na primer “kako se obnašati v pogovoru s starejšo osebo”, “kako napisati poslovno pismo”) do zakonskih odredb, s katerimi se izrecno predpisuje, kaj se v javni komunikaciji sme in kaj ne, določajo pa se tudi kazni za nespoštovanje teh norm” (Škiljan, 1999, 209).

cijskih dejanj. Zato ni nič čudnega, da se v času korenitih sprememb socialne strukturiranosti družbe, na primer v času revolucij in po njih, pragmatične norme menjajo hitreje in radikalneje kot jezikovne ali komunikacijske regulative javne komunikacije.”¹⁰ Sankcioniranje v obliki norm temelji na obstoju avtoritete, ki je s svojim statusom in vlogo “pooblaščen” za predpisovanje tako pravil kakor kazni za njihovo kršenje.¹¹ Prav RPK s svojo nestalnostjo vlog in statusov in s povsem naključnim participiranjem udeležencev v njej odpravlja tovrstno avtoriteto in hkrati kaže, kar zadeva norme, na neko stopnjo “revolucionarnosti”, saj se v tem okolju te šele izgrajujejo, hkrati pa se norme v tipsko podobnih forumih ali klepetalnicah lahko tudi bistveno razlikujejo druge od drugih. Uporabniki RPK lahko “nepravilno” rabo jezika pri konstrukciji sporočila zaslutijo šele takrat, ko prejmejo povratno informacijo, ta pa lahko vsebuje tudi posledico: na primer prejemnikovo užaljenost. Prav zaradi izrazito lingvističnega značaja je raba besed v RPK bistvenega pomena, nastaja pa težava, ker uporabniki niso navajeni na interakcijo zasnovano zgolj na tekstu, kjer manjka veliko “opomb v dramskem tekstu”. K natančnejšemu oblikovanju sporočil bi vsekakor prispevala vzpostavitev natančnejših “interakcijskih ritualov”, zaradi katerih bi rabe jezika v posameznih situacijah, s tem pa tudi interpretacije sporočil, postale bolj predvidljive in “udomačene”. Potreba po večji stopnji predvidljivosti in zanesljivosti zadeva vse situacije v polju interneta, se pravi potreba po natančnejši opredelitvi posameznih kontekstov, znotraj katerih so umeščeni posamezni tipi RPK in tudi specifične rabe jezika, ki so za posamezen kontekst predvidene.¹² Nerazumevanja in z njimi povezani konflikti, značilni za internet, ki jih vse prepogosto tlačimo pod skupno oznako žaljivke (angl. *flaming*) in za katere v popularnem in akademskem tisku lahko pogosto beremo, da so zgolj fenomen *on-line*, kar kaže na tehnološki determinizem, so v veliki meri prav posledica nepoznavanja komunikacijskih norm oziroma dejstva, da se te norme sploh še niso vzpostavile. Ali kakor je povedal neki uporabnik interneta v zvezi z agresivnim jezikom (žaljivkami):

“*You and I can talk any way we want on Internet; the question is what kind of conversation are we looking for.*”¹³

¹⁰ Škiljan, 1999, 208–209.

¹¹ Škiljan, 1999, 173–174.

¹² Crystal, 2001, 14–16.

¹³ Crystal, 2001, 17.

Internet je elektronski, globalen in interaktiven medij, in vsaka od teh posebnosti ima posledice za tip jezika, ki ga tu najdemo. Uporabnikove komunikacijske (z)možnosti so omejene s samo naravo trdega diska, ki ga potrebuje za dostop. Tudi sama tipkovnica določa možne načine rabe jezika oziroma tip informacij, ki jih uporabnik lahko pošlje, velikost in konfiguracija ekrana pa določata receptivno lingvistično kapaciteto (tip informacij, ki jih lahko vidimo). Obstajajo nekatere tradicionalne lingvistične aktivnosti, ki jih ta medij omogoča, in druge, ki jih ne omogoča. Obstajajo pa tudi take, ki jih ne omogoča noben drug medij. Zanima nas, kako se uporabniki odzivajo na te tehnološke novosti in kako jih lingvistično kompenzirajo. Obstaja namreč razpoka med samo naravo medija in cilji ter pričakovanji njegovih uporabnikov. Ena izmed osnovnih značilnosti je prav odnos do govornega in pisanega jezika, saj so različni avtorji RPK opredelili kot "written speech", v raznih priročnikih za rabo jezika v RPK pa je nasvet: "Write the way people talk."¹⁴ Elektronski diskurz je pisanje, ki se bere tako, kakor da bi bilo govorno – kot da bi pošiljatelj sporočilo pisal govoreče. Po drugi strani pa vemo, da je govor tipično časovna razsežnost, socialno interaktiven, "iz oči v oči", gestikulacijski, pisanje pa je tipično prostorska razsežnost, vizualno dekontekstualizirano in grafično bogato. E-pošta, forumi, klepetalnice in podobne oblike RPK kažejo veliko značilnosti govora. So izrazito vezane na čas, saj pošiljatelj običajno pričakuje hiter odgovor. V drugačnem primeru, če odgovor pošljemo čez dva tedna, kršimo konverzacijsko maksimo relevantnosti, eno od maksim, ki jih je oblikoval Paul H. Grice. Vseeno pa RPK ni povsem enaka klasičnemu govoru. E-pošto "napišemo" in je ne "govorimo". Poleg tega pa so klepetalnice in forumi namenjeni prav "klepetu" in ljudje v teh situacijah "govorijo" med seboj.¹⁵ Vendar pa je to govorenje "z zamikom", saj pošiljatelj ne ve, kako uspešno je poslal sporočilo, preden ne pride odgovor. Uporabniki so prisiljeni, da zatem, ko z ukazom "pošlji" (angl. *send*) pošljejo sporočilo, počakajo na povratno sporočilo. V tem primeru torej ne prihaja do časovnega prekrivanja sporočil. V nekem trenutku uporabnik zre v bel ekran, v naslednjem trenutku pa zagleda celotno sporočilo. Ta sistem "off-on", ki zelo ustreza samemu binarnemu računalniškemu sistemu, je radikalno drugačen od kompleksne realnosti vsakdanje konverzacije.¹⁶ Prav zato je tako imenovani *Netspeak* bližje pisanemu jeziku, ki se

¹⁴ Crystal, 2001, 24–25.

¹⁵ Crystal, 2001, 28–29.

¹⁶ Crystal, 2001, 30.

je navzel nekaterih lastnosti govora. Elektronski diskurz je potemtakem bližje pisanemu jeziku, ki se je transformiral v smeri govora, ne pa govorjeni jezik, ki se zapisuje.¹⁷

KONVERZACIJSKE MAKSIME

Različni lingvisti in filozofi jezika so ugotavljali, kaj velja za "normalen" tip konverzacije. Med njimi se je uveljavil tudi Paul H. Grice¹⁸ s tezo, da obstaja niz predpostavk, ki vodijo in usmerjajo konverzacijo. Koncept izhaja iz temeljnih racionalnih razmislekov in je zastavljen kot vodnik za učinkovito komunikacijo oziroma rabo jezika.¹⁹

Za Gricea je intencionalna lingvistična komunikacija proces, v katerem govorci s tem, ko reče X, želi sporočiti specifično komunikacijsko intenco. Ta cilj doseže, če to intenco naslovljenec prepozna in tako intenca postane medsebojna vednost, skupna vednost. Griceova teorija pomena poudarja, da to, kar govorci izreče, nujno ne enkodira njegove komunikacijske intence na povsem ekspliciten način. Kadar rečem "Vrata so odprta", lahko nekoga vabim ali pa morda naprošam nekoga, da zapre vrata. Intence niso nujno eksplicitno izražene. Dobesedno razumevanje besed na podlagi lingvističnega znanja nudi pomen stavka – *sentence meaning* (informacija, da so vrata odprta), če pa vključimo okoliščine izjave, nam te pomagajo pri razumevanju pomena za govornika – *speaker meaning* (ali je govorci z izjavo mislil povabilo, prošnjo ali kaj drugega). Pragmatična teorija torej skuša razložiti, kako sogovorniki premostijo vrzel med pomenom stavka in pomenom, ki ga je skušal posredovati govorci.²⁰

Grice je izdelal sistem "konverzacijske logike", ki temelji na nekaterih "konverzacijskih maksimah". To so intuitivna načela, ki naj bi vodila konverzacijsko interakcijo v skladu s splošnim "kooperativnim načelom" (angl. *co-operative principle*), ki pravi:

"Naj bo tvoj prispevek h konverzaciji tak, kakršnega na stopnji, na kateri nastopi, zahtevata sprejeti namen in smer govorne izmenjave, v kateri sodeluješ."²¹

¹⁷ Crystal, 2001, 47.

¹⁸ Grice, 1999, 76–88.

¹⁹ Levinson, 1983, 101.

²⁰ Blum-Kulka, 1997, 39.

²¹ Verschueren, 2000, 54.

Konverzacijske maksime (angl. *maxims of conversation*) so:

- maksima kvalitete – naj bo tvoj prispevek resničen; ne reci tega, za kar misliš, da ni resnično; ne reci tega, za kar nimaš zadostnih dokazov;
- maksima kvantitete – naj bo tvoj prispevek tako informativen, kot zahtevajo trenutni nameni izmenjave; naj tvoj prispevek ne bo bolj informativen, kot je treba;
- maksima načina – bodi jasen; izogibaj se nejasnim izrazom; izogibaj se dvournosti; bodi kratek; govori urejeno;
- maksima relevantnosti – bodi relevanten.²²

Griceova poanta ni v tem, da ljudje venomer uporabljamo te maksime, če pa je možno, bodo ljudje interpretirali naše izjave v skladu z omenjenimi maksimami, tako da si bodo pojasnili smisel konverzacije.²³

Te maksime specificirajo, kaj morajo narediti udeleženci, da bodo maksimalno učinkoviti in kooperativni v komunikaciji. Govoriti morajo resnicoljubno, relevantno in jasno ter omogočati dovolj informacij (a ne preveč). Ljudje seveda ne sledijo strogo tem napisanim pravilom. Običajno je, da so v govorjenju ti principi orientirani tako, da tedaj, ko govor sam ne ustreza in ne zagotavlja specifikacije (ne omogoča pravilnega razumevanja sporočila oziroma ta na formalni ravni ne pojasnjuje želene informacije ali prošnje), poslušalci domnevajo, da so bili v izjavo dodani principi za pravilno razumevanje.

Primer:

A: Kje je Janez?

B: Pred Francetovo hišo je moder clio.

B-jev prispevek je, dobessedno mišljeno, neuspešen glede na A-jevo vprašanje in videti je, da krši vsaj maksimo kvantitete in relevantnosti. Lahko bi rekli, da je odgovor nekooperativen. Kljub tej očitni napaki v kooperaciji, pa mi skušamo interpretirati B-jevo izjavo kot vendarle kooperativno na globlji ravni. To naredimo s tem, da domnevamo, da je izjava vendarle kooperativna, in se nato vprašamo, kakšne so možne povezave med lokacijo Janeza in lokacijo modrega clia, in pridemo do sklepa (ki ga B uspešno sporoča), in sicer: če ima Janez modrega clia, potem je možno, da je Janez v Francetovi hiši. Tovrstno posredovanje je bilo

²² Verschueren, 2000, 54.

²³ Blum-Kulka, 1997, 40.

možno prav na podlagi skupne vednosti, skupnega ozadja (*common ground*),²⁴ torej dejstva, da sta oba sogovorca vedela, da ima Janez modrega clia in (tudi) kje je Francetova hiša.

Ali pa naslednji primer, ki ga navaja Levinson:²⁵ "Zastava je bela." Ker ne podamo nobenih dodatnih informacij glede drugih možnih barv zastave, taka izjava v skladu s kooperativnim načelom (oziroma natančneje: v skladu z maksimom kvantitete) utemeljeno implicira, da je zastava popolnoma bela.²⁶

²⁴ Natančnejša razlaga koncepta *common ground* je prikazana v: Levinson, 1983, 205.

²⁵ Levinson, 1983, 106.

²⁶ Učinek te maksime kvantitete je v tem, da izjavi da pragmatično inferenco, s čimer doseže, da je prezentirana trditev razumljena kot najmočnejša ali najbolj informativna trditev, ki jo lahko povemo v tej situaciji. V mnogih primerih lahko implikaturu poudarimo tako, da proposicijski vsebini stavka dodamo besedo "samo": zastava je samo bela (Levinson, 1983, 106). V zvezi s tem Levinson na isti strani v opombi 8 navaja tudi koncept relevantnosti, kakor sta ga predstavila Sperber in Wilson: "Če je neka trditev najmočnejša ali najbolj informativna trditev, ki jo lahko izrečemo v določeni situaciji, to pravzaprav pomeni, da je to najmočnejša trditev, ki jo lahko sporočimo na relevanten način." Omenjena avtorja v tej luči trdita, da maksima relevantnosti pravzaprav subsumira ostale konverzacijske maksime.

John Wilson v knjigi *Politically Speaking* (Wilson, 1990, 92) v zvezi z njuno maksimo relevantnosti omenja naslednji primer, ki ga navajata Sperber in Wilson v knjigi *Relevance* (Sperber, Wilson, 1986, 250):

On: Ali Susan zna voziti buicka? *Ona*: Ona zna voziti vsak avto.

(angl. *He*: Can Susan drive a Buick? *She*: She can drive any car.)

Kadar govorimo o konverzacijskih implikaturah, lahko vidimo, da odgovor v tem dialogu ni neposredna reakcija na vprašanje in je lahko zato uporabljen z namenom, da implicira druge informacije, ki so za zgolj površinsko vsebino. Poslušalec skuša osmisлити izjavo, ki jo je izjavil govorec: to pomeni odkriti "relevantnost" prezentirane vsebine. V našem primeru je bil odgovor prezentiran; odkriti je treba še njegovo relevantnost. Poslušalec lahko pri poizkusu ugotavljanja konstruira kontekst, ki vsebuje nekatere domneve. Možen kontekst za ta dialog bi bile lahko naslednje domneve:

a) Buick je avto.

b) Susan zna voziti vsak avto.

In kontekstualna implikacija:

c) Torej zna Susan voziti buicka.

Vprašanje za poslušalca je potemtakem naslednje: Ker bi *ona* lahko enostavno rekla "Ja", ki bi nudil enak rezultat (informacijo) (to je, da Susan zna voziti buicka), zakaj je potem odgovorila tako, da mora poslušalec še dodatno ugotavljati oziroma procesirati predstavljeno informacijo. Če sprejmemo originalno Griceovo podmeno, da govorci želijo narediti tisto, kar rečejo, čim ustrežnejše, potem se lahko poslušalec vpraša, ali ni bil pravzaprav indirektnen odgovor ustrežnejši kakor pa enostaven neposreden pozitiven odgovor. Sperber

V vsakdanji konverzaciji torej tudi ob kršenju maksim domnevamo, da je kršenje maksime imelo kakšen namen – da je sogovorec sicer kršil maksimo in povedal nekaj, česar nismo zahtevali, da pa je (verjetno) upošteval splošno kooperativno načelo (angl. *co-operative principle*) in skušal biti kooperativen tako, da je sporočil informacijo, na podlagi katere bomo vseeno lahko prišli do želenega odgovora. Aplikacija teh konverzacijskih maksim pa je odvisna tudi od kontekstualnih in kulturnih variacij. Pričakovanja glede stopnje informativnosti variirajo glede na socialne vloge participantov, v številnih institucionaliziranih asimetričnih situacijah (na primer šola) pa stopnjo usklajenosti govorca z maksimami določa tisti, ki ima moč. Prav tako pa tudi kulture variirajo glede svojih pričakovanj v zvezi s tem, kako tesno morajo participant slediti maksimam v različnih situacijah.²⁷

Poskusili bomo preučiti, kaj se zgodi z maksimami v polju RPK. Če se osredotočimo na vprašanje skupnih predpostavk, lahko takoj opazimo, da fluidnost internetnega prostora, nestalnost statusov in vlog ter pogosto povsem naključna participacija v tej komunikaciji ne prispevajo h graditvi skupne zgodovine in s tem povezanih skupnih predpostavk. V vsakdanji konverzaciji se namreč pogosto dogaja, da na podlagi skupne vednosti, lahko izvajamo sklepe iz nešteti povsem drobnih ali celo bizarnih informacij. Seveda so te informacije nenavadne ali bizarne samo za naključnega udeleženca participacije, medtem ko sogovorca prav dobro veda, kakšne komunikacijske intence je imel v mislih tisti, ki je izrekel “bizarnost”.

in Wilson sta konstruirala kontekst, v katerem je taka interpretacija dejansko možna. Če si zamislimo, da je zgoraj navedeni dialog nastal v kontekstu, kjer *ona* ve, da je Susan prosila *njega*, naj ji posodi svojega buicka, in če se *on* sprašuje, ali bo Susan ustrezno pazila na njegov avto, potem bodo *kontekstualne implikacije* (sedaj bodo naštete), ki sledijo iz indirektnega odgovora v dialogu, spodbudile poslušalca k temu, da bo posodil avto, zaupajoč, da je Susan dobra voznica in da bo pazila na avto. Kontekstualne implikacije so:

- a) Če Susan zna voziti vsak avto, je verjetno dobra voznica.
- b) Če Susan zna voziti vsak avto, jo verjetno zanimajo avtomobili.
- c) Če Susan zna voziti vsak avto, bo lahko popravila avtomobilski motor.

- a) Susan je verjetno dobra voznica.
- b) Susan verjetno zanimajo avtomobili.
- c) Susan bo lahko popravila avtomobilski motor.

Če poslušalec zares procesira tovrstne *extra* kontekstualne implikacije, so potem vse skrbi glede posojanja avtomobila Susan zelo omejene (Wilson in Sperber, 1986, 251, v: Wilson, 1990, 93).

²⁷ Blum-Kulka, 1997, 41.

Tovrstne nenavadne informacije v polju RPK pogosto zaradi pomanjkanja skupne vednosti ne delujejo prav nič kooperativno. Včasih je težko ugotoviti "prave" intence pošiljatelja, če ta ne opremi svojega sporočila s tako imenovanimi smeški (angl. *emoticons*, *smiley faces*), ki omogočajo "pravilno" razumevanje sporočene informacije. Problem nastopa tudi zaradi same anonimnosti, ki je inherentna večini tipov RPK. Anonimnost pogosto sproža komunikacijo, ki je ljudje ne bi izvajali v običajni situaciji, to pa vpliva tudi na lingvistični repertoar. Prav tako domnevajo in pričakujejo, da bodo sogovorniki enako nezadržani pri izražanju svojih stališč, in se skušajo na to pripraviti. Zdi se torej, da v RPK tudi obstaja neka skupna vednost, namreč možnost za v temelju drugačno komunikacijo. Ta skupna vednost onemogoča, da bi bili posamezniki preveč presenečeni zaradi sporočil drugih ljudi. Takšna skupna vednost nastopi tudi, ko gre za identiteto, ki je spričo anonimnega okolja nezanesljiva oziroma nepreverljiva lastnost. Konstrukcija identitete namreč zadene tudi ob problem njene legitimnosti v očeh drugih udeležencev. Čeprav odsotnost nekaterih klasičnih kontekstualnih markerjev omogoča posameznikom in posameznicam, da lažje in z manj napora predstavijo to, kar želijo biti, pa hkrati zadenemo ob vprašanje legitimnosti teh predstavitev. Udeležencev namreč nihče ne more prisiliti, da verjamejo predstavljeni identiteti. Ker pa je vsaj nekoliko koherentna oziroma od drugih prepoznana identiteta nujna za vzpostavitev "normalne" komunikacije, sogovorniki včasih ohranijo držo zunanje distance in se zavedajo meta-sporočila "To je samo igra", ki je tako značilno za ta medij.²⁸ Patricia Wallace označuje odsotnost vizualnokontekstualnih znakov na naslednji način:

²⁸ Praprotnik, 2003a, 74–75. Ohranjanje zunanje distance in nekakšna latentna nezaupljivost do sogovorcev je lahko posledica zelo razširjenega pojava spletnih prevar, pri katerih posamezniki sebe predstavijo na drugačen način, ki ne prenaša dejstev. V virtualnem svetu smo velikokrat soočeni z napačnimi samoprezentacijami sogovorcev in sogovork, in če upoštevamo Griceovo kooperativno načelo (angl. *co-operative principle*), lahko takšne prevare opredelimo kot splošno kršenje kooperativnega principa; natančneje pa gre za kršenje maksime kvalitete: naj bo tvoj prispevek resničen; ne reci tega, za kar misliš, da ni resnično; ne reci tega, za kar nimaš zadostnih dokazov. Hong Wang in Xin-An (Lucian) Lu (2003, 1546) na podlagi opravljenih raziskav ugotavljata, da splošno kooperativno načelo v RPK še vedno deluje, dodajata pa pomembno dejstvo: načelo deluje zlasti s stališča in zaradi intenc naslovnika (ne pa s stališča pošiljateljevih intenc, kar je pravzaprav trdil Grice). Z drugimi besedami: naslovnik predpostavlja, da je pošiljatelj ("govorec") kooperativen. Seveda pa se tovrstno predpostavljanje ne dogaja vedno, saj – kakor smo rekli – partnerji v interakciji pogosto ohranijo neko stopnjo nezaupanja v sogovorce, kar jih obvaruje pred razočaranjem. Zlasti v anonimnih tipih RPK se torej zastavlja

“The fact that it is so easy to lie and get away with it – as long as we can live with our own deceptions and the harm they may cause others – is a significant feature of the Internet.”²⁹

Na internetu se lahko soočimo s kršenjem maksime kvalitete. Kadar komuniciramo prek RPK, se pogosto znajdemo v zadregi, ker ne vemo, po katerih konverzijskih principih se izjava ravna. Problem nastopa v forumih, kjer so sogovornici prevzeli določene norme in dalj časa diskutirajo o določeni temi. Če se pojavi sporočilo neznanega avtorja in če to nekako “štrli” iz konteksta teme, ni znana (ne)resničnost navedb glede na siceršnjo komunikacijo v forumu. Taka sporočila zato uvajajo element anarhičnosti v sicer precej kooperativno komunikacijo. Zlasti za asinhrono oblike komunikacije je namreč znano, da udeleženci pretežno spoštujejo uveljavljene norme in ne gre zgolj za “rekreacijsko” klepetanje, kakor pri IRC. Maksimalna kvantitete se tudi pogosto krši, skrajnost pa je pojav, imenovan prežanje (angl. *lurking*), ki pomeni zavračanje komunikacije. Prežalci (*lurkers*) so ljudje, ki se priključujejo na klepetalnice ali forume in berejo sporočila, sami pa ne prispevajo svojega sporočila k diskusiji.³⁰

Drug primer kršenja maksime kvantitete pa je pošiljanje nezaželenih in običajno obsežnih sporočil, v angleščini imenovan *spamming*. Zanimiv je primer iz poštna mreže LINGUIST, ko je pošiljatelj naredil napako in na poštno mrežo poslal priponko (angl. *attachement*), ki je preseгла 900 kilobajtov. Kršil je maksimalno kvantitete, relevantnosti in načina, pa tudi prvo pravilo pri interakciji s pomočjo e-pošte, ki se glasi: “Don’t send a file unless the recipient wants it and expects it.”³¹ V tem primeru je seveda sledila tudi burna reakcija:

“*Did I dream, or did we just got mailbombed by this twit? Anybody for sending him the Gideons Bible as e-mail?*”

vprašanje, ali in koliko kooperativno načelo v anonimni RPK sploh deluje oziroma koliko posamezniki zaradi anonimnosti to načelo sploh upoštevajo. Avtorja na koncu članka ugotavljata, da Grice v svojem delu *Studies on the Way of Words* konverzijske maksime označuje kot “moralne zapovedi” (angl. *moral commandments*):

“Somewhat like moral commandments, these maxims are prevented from being just a disconnected heap of conversational obligations by their dependence on a single supreme Conversational Principle, that of cooperativeness” (Grice, 1989, 370, v: Wang idr., 2003, 1550).

²⁹ Crystal, 2001, 51.

³⁰ Crystal, 2001, 51–53.

³¹ McElhearn, 1996, 36.

“You’re not dreaming. I managed to kill the download when I realized how long the message was taking to transit the wires. I don’t know what this guy was thinking, but he sent a 1 MB file to the entire list! Banishment or exile, which will it be?”³²

Ta “dialog” je hkrati tudi ilustrativen primer splošno uveljavljene rabe jezika v RPK, in sicer: citiranje in odgovor. Citiranje (*You’re not dreaming*) omogoči, da se odgovor kontekstualizira, kar je zlasti pomembno za tiste, ki si niso zapomnili originalne izjave. Na ta način participanti ohranjajo “nit”. Omenimo lahko, da se izraz “nit” (angl. *thread*) tudi sicer pogosto uporablja v zvezi s forumskim sistemom.

Do drugega kršenja maksime kvantitete, relevantnosti in načina pa pride, če nekdo pomotoma večkrat pošlje enako sporočilo. Tak primer je tudi naslednji, zabeležen na Večerovem forumu z naslovom “Zakon o umetni oploditvi z biomedicinsko pomočjo”.³³

Avtor: Inteligenta; 13. 6. 2001, 12:17:41

Sorry

Zarad tega, da so trije enaki prispevki, res ne vem kako se je to zgodilo, ker sem pritisnil pošlji le enkrat.

Avtor: Johnny Johan; 13. 6. 2001, 12:38:24

Saj niso trije, jih je sedem

Saj niso trije, jih je sedem. Potem se ti pa zdi čudno, Inteligenta, da greš ljudem na živce, ko se tako razmnožuješ.

Avtor: Johnny Johan; 13. 6. 2001, 12:43:38

Še dobro, da bo kmalu referendum

ker je ta stran že tako zabasana, da se ful dolgo nalaga.

Avtor: Inteligenta; 13. 6. 2001, 21:09:33

Še enkrat

se opravičujem vsem zaradi ponavljanja, verjetno je razlog v tem, da zaradi prevelike velikosti te strani gre vse bolj počasi kot bi šlo, če ne bi bilo tako.

³² McElhearn, 1996, 42.

³³ Naslov spletne strani: URL: <http://www-czp-vecer.si/>.

Kršenje maksime načina (bodi kratek, govori urejeno) pa je lahko tudi posledica povsem tehnološkega značaja, zlasti v sinhroni komunikaciji, kjer vsi "govorijo" naenkrat in kjer dve osebi pošljeta identična odgovora na kako zastavljeno vprašanje. V tem primeru tisti, čigar sporočilo se pojavi na ekranu kasneje, "krši" maksimo, saj ponavlja tisto, kar je nekdo že napisal.

V sklop te maksime sodijo tudi naslednji napotki: bodi jasen; izogibaj se nejasnim izrazom; izogibaj se dvoumnosti; bodi kratek; govori urejeno. Ali so kršitve te maksime v RPK lahko bolj razširjene zaradi tehnoloških značilnosti samega medija? Tipkanje, ki je primarna aktivnost na internetu, vključuje "pritisek" na pošiljatelja, naj bo selektiven pri tem, kar napiše, zlasti če ni ravno več pisanja (tipkanja). To pričakovanje je zlasti očitno v sinhronem IRC, kjer je hitrost interakcije skoraj zapoved, zlasti če participant ne želi biti za svoje komunikacijske partnerje "izgubljen". Selektivnost pri izražanju pa lahko kmalu privede do različnih oblik dvoumnosti. V sistemu IRC je skoraj obvezno natančno spremljanje interakcije; če ne gledaš na ekran in ne spremljaš aktualnih prispevkov, ki si lahko sledijo v nekaj sekundah ali še hitreje, lahko pošlješ sporočilo, ki ni več aktualno, in tako zopet kršiš maksimo načina.

Kršenje zadnje maksime – maksime relevantnosti – je najznačilnejše prav za sinhrono oblike interakcije v realnem času. Maksimalna relevantnosti zapoveduje, naj se prispevek jasno navezuje na namen diskusije. Prav v polju RPK pa včasih ni povsem jasno, kaj je namen diskusije. Zato bi lahko rekli, da v sinhronih "rekreacijskih" oblikah RPK (tu zlasti mislimo popularni *Internet Relay Chat*), kjer vsi govorijo o zelo različnih temah, pravzaprav skoraj vsi kršijo to maksimo, in sicer zato, ker ta maksima za tako "rekreacijsko" rabo sploh ni relevantna. McElhearn za poštno mrežo (angl. *mailing lists*) ugotavlja, da je eden izmed kriterijev za njihovo tipologijo prav njihova *orientacija*, in razlikuje poštno mrežo *process-oriented* in *product-oriented*. Za prve je značilna "neusmerjena komunikacija", ki nima določenega cilja: ljudje z njihovo pomočjo komunicirajo zato, da komunicirajo, ne pa zato, da bi izpolnili neke cilje (angl. *People communicate here to communicate, rather than to accomplish goals*). Produktivsko usmerjene poštno mreže pa so usmerjene na problem, ki ga skušajo rešiti; če kdo preveč diskutira, je velikokrat kritiziran in opozorjen, da je "off-topic."³⁴

Aplikacijo konverzijskih maksim lahko najdemo v uradnih dokumentih izobraževalnih, vladnih in podobnih institucij, ki pripravljajo tudi napotke za

³⁴ McElhearn, 1996, 12.

učinkovito uporabo RPK. Ti ne predpisujejo uporabnikom, kaj naj govorijo, in niso poskus izenačevanja mišljenja med pripadniki neke skupnosti, temveč jih zgolj opozarjajo na specifičnosti tehnološko podprte komunikacije, da bi se izognili nesporazumom ali odvečnemu zapravljanju časa, ki ga lahko povzroči neučinkovita komunikacija. *Oxford University Computing Services* na spletnih straneh (<http://www.oucs.ox.ac.uk/email/netiquette/index.xml?style=printable>) posreduje zgoščene napotke in strategije za učinkovito interakcijo prek e-pošte in oglasnih desk, ki pa lahko veljajo tudi za druge oblike RPK. Ker računalniško podprto izobraževanje pomeni, da proces izobraževanja poteka v e-forumih in prek e-pošte, je takšna shematizirana komunikacijska etika nujna za učinkovito izobraževanje, saj je v tem primeru tehnologija stalna posrednica v procesu interakcije. Prav zato morajo biti sporočila in način komunikacije nedvoumni in premišljeni. Marsikdo se namreč ne zaveda, da je za učinkovito komunikacijo nujno spoštovati nekatere konvencionalizirane rabe te tehnologije. Raziskovalci ugotavljajo, da so ljudje premalo natančni pri formuliranju sporočil.³⁵

³⁵ Če napišemo šaljivo sporočilo, ali bo to – ob siceršnji odsotnosti kontekstualnih markerjev (ton glasu, mimika, geste) – tudi razumljeno kot šala? Če ne bo, se lahko znajdemo v zadregi. Takšna strategija šaljenja in sočasnega izražanja usklajenosti in “domačnosti” z naslovljencem, ki je tudi ena izmed strategij vljudnosti (pozitivna vljudnost), je lahko zelo problematična, saj pravzaprav pomeni “vdiranje” v zasebnost naslovljenca. Prav zato je pozitivna vljudnost bolj vtegana.

Distinkcija med pozitivno in negativno vljudnostjo se nanaša tudi na t. i. “emotion-work”. Emocionalna komunikacija, ki so jo raziskovalci RPK pogosto postavljali kot tisti osrednji element, ki manjka v RPK, se na različne načine uvršča v pozitivno vljudnost, to je demonstracija afektivnih vezi prijateljstva, socialne privlačnosti, solidarnosti, kohezije. Seveda pa v tako imenovani “emotion-work” sodi tudi komunikacija in demonstracija socialne oddaljenosti, formalnosti in neosebности, ki je zagotovljena s pomočjo negativne vljudnosti. Ta strategija namreč zagotavlja posameznikom, da ohranjajo “prostor” in svobodo delovanja, brani jih pred pretirano “domačnostjo”. Izbor med obema strategijama lahko v RPK zahteva še bolj tenkočuten razmislek, saj se lahko hitro pripeti, da bodo naslovljenci narobe razumeli besede. V takem primeru se soočimo z “worst possible reading”: to je najslabša možna prejemnikova interpretacija pošiljateljevega govornega dejanja. Vzemimo kar primer, ki ga navajata Morand in Ocker:

Vprašanje “Ali se hecaš?” se lahko interpretira kot spraševanje, ali je drugi mislil neko stvar resno ali se je zgolj šalil. Alternativna in najslabša interpretacija pa vsebuje že sarkastičen ton in obvelja domneva, da pošiljatelj tega sporočila pravzaprav izjavlja naslednje: “Kako si lahko tako neumen, da lahko rečeš kaj takega?” Tovrstna napačna branja so v pozitivni vljudnosti pogostejša, zato govorci raje uporabljajo negativno vljudnost. Morand in Ocker

Navedli bomo nekatere interakcijske strategije, ki jih najdemo na omenjeni spletni strani. S širšega seznama "Napotkov" bomo navedli le tiste, ki odsevajo konverzijske maksime, ki jih je navedel Grice:

1. Redno preverjaj svojo e-pošto; ignoriranje e-pošte oziroma njenih sporočil je lahko neprijetno in konfuzno za pošiljatelja;
2. Vedno odgovarjaj na sporočila; tudi če gre za kratko sporočilo, odgovori in s tem signaliziraj, da si sporočilo sprejel, zlasti zato, ker še vedno obstaja nezanesljivost pri delovanju e-pošte, kar lahko pri pošiljatelju ustvari dvom, ali je prejemnik sploh prejel in prebral sporočilo;
3. Ne domnevaj, da je bilo sporočilo zgolj zato, ker si ga poslal, tudi zares prebrano;
4. Redno in sprotno odgovarjaj na vso e-pošto, zlasti če nimaš vgrajenega programa (e-tajnice), ki te opozarja na neodgovorjena sporočila;
5. Bodi zelo pazljiv, kako se izražaš, zlasti če je tema že tako precej dvoumna ali problematična in zahtevna za pravilno razumevanje – e-pošta nima klasičnih kontekstualnih znakov, ki pomagajo pri razumevanju sporočenega pomena; uporabljaj tako imenovane smeške (angl. *emoticons*, *smiley faces*), ki bodo naslovniku pomagali pri interpretaciji pomena sporočila;
6. Kadar odgovarjaš na kako sporočilo, ga ne citiraj oziroma ne reproduciraj v celoti, saj je to precej neprijetno za bralce in preveč polni pomnilnik. Najbolje je, da v odgovor vključiš samo izbrane dele predhodnega sporočila, na katere zares odgovarjaš ali jih komentiraš. To še zlasti velja za interakcijo med več osebami (e-forumi);
7. Skušaj pošiljati čim krajša in jedrnata sporočila, ki so za naslovljence prijaznejša kakor dolga sporočila, ki jih naslovljenci pogosto samo površno preberejo;
8. Polje, kamor vpisujemo temo sporočila (angl. *subject field*), mora biti pomen-sko. Za nekoga, ki prejme (dnevno) veliko e-pošte, je lahko zelo dvoumno in zapleteno, če ne more učinkovito ugotoviti teme sporočila iz polja, kamor vpisujemo temo sporočila. Če uporabljaš ukaz "odgovori" (angl. *reply*), se prepričaj, da tema sporočila še zmeraj ustrezno odseva vsebino sporočila;

zaradi tovrstnih opcij postavljata tezo, da ohranjanje harmoničnih socialnih relacij v polju RPK ni odvisno zgolj od izmenjave pozitivnih sporočil: izražanje prijateljstva in socialne privlačnosti, opozarjanje na kvalitete drugih, omenjanje skupnih interesov, zafrkancije, drobno govorjenje. Tudi negativna vpljudnost in lingvistična demonstracija skrbnosti, previdnosti, zavedanja in spoštovanja želja drugih po avtonomiji evocirajo zelo pomembno vlogo emocionalnih odnosov znotraj interakcije (Morand, Ocker, 2003, 6–7).

9. Skušaj omejiti vsako sporočilo na eno temo (topiko); pošiljaj različna sporočila za več različnih tem: to bo pomagalo prejemniku, ki bo s pomočjo polja "subject field" lahko razvrščal e-pošto v posamezne rubrike.
10. E-pošto pošiljaj oziroma razpošiljaj naprej (ukaz: *forward*) premišljeno, saj nekateri ne marajo prejemati e-pošte, ki jih zares ne zadeva;
11. Ne uporablaj in ne povzemaj besedila iz sporočil drugih ljudi brez njihove vednosti ali privolenja. Take strategije verjetno nihče ne uporablja pri klasični pošti, enako pa naj velja tudi pri RPK. Možnost tovrstnega kopiranja ali recikliranja tujih sporočil zaradi možnosti, ki jih nudi elektronski medij, ne smejo voditi v razraščanje nekorektnih razvad;
12. Če popravljaš ali dodajaš v tuja sporočila svoje dodatke in taka sporočila pošiljaš naprej, moraš na tak poseg izrecno in natančno opozoriti;
13. Ne pošiljaj dvoumnih, žaljivih,³⁶ obrekljivih in sicer škodljivih sporočil. Poleg tega, da je to nesramno do prejemnikov, lahko tudi pomeni kršenje pravnih zakonov;

³⁶ Pomembnost RPK in vprašanja, ki jih njena uporaba postavlja, so raziskovalce spodbudile k raziskovanju fenomena žaljive komunikacije. Obstaja splošni konsenz, da žalitve prek interneta sestojijo iz agresivne ali škodoželjne (sovražne) komunikacije, ki poteka prek računalniško posredovanih kanalov. Natančnejši vpogled v problematiko žaljivk pa kaže, da definicije, ki jih uporabljajo v analizah žaljivega govorjenja, niso niti natančne niti konsistentne (O'Sullivan, Flanagan, 2001, 2). Znanstveniki sicer skušajo kvantificirati ravni žaljive komunikacije in posredovati razlage in možne rešitve. Vseeno pa ni jasne in konsistentne ter operacionalne definicije koncepta. Žaljiva komunikacija je torej pomembna tema, ne samo zaradi svojih praktičnih implikacij pri implementaciji RPK v vsakdanje življenje posameznikov in organizacij, ampak tudi zato, ker imajo različne socialnopsihološke razlage žaljivega vedenja, ki nastopajo v literaturi, širše implikacije za razumevanje tega novega računalniškega medija. Posledično obstaja zahteva po večji natančnosti in opredelitvi žaljive interakcije in potreba po razvijanju razlag za tako vedenje, ki bi temeljilo na trdnih konceptualnih predpostavkah. Dvoumnost, ki obdaja komunikacijsko vedenje, ki ga opredeljujemo kot agresivno ali sovražno, lahko vpliva na širok spekter problemov, tudi z možnimi negativnimi socialnimi ali relacijskimi posledicami. Interpersonalni konflikt je lahko posledica diskrepance v pogledih na vprašanje, kaj sestavlja antisocialno vedenje. Znotraj organizacij pa je lahko tovrstno neujemanje v opredelitvah še pogubnejše. Kar zadeva komunikacijsko vedenje, so lahko posledice nepravilnega razumevanja osebni spori, drobitev in zmanjšanje uspešnih delovnih timov; takšni problemi tudi močno zmanjšujejo uspešnost kolektivnega dela v organizacijah (O'Sullivan, Flanagan, 2001, 2).

Natančnejši pregled problematike žaljivk v RPK je prikazan v: Tadej Praprotnik (2003b), *Pragmatski vidiki žaljive komunikacije v računalniško posredovani komunikaciji: multipla perspektiva*, Teorija in praksa, let. 40, št. 3; str. 514–539.

14. Bodi toleranten, če pride do napak sogovorcev. Nekateri so v elektronskih medijih novinci in niso dobri tipkalci; po nesreči lahko uničijo tvoje sporočilo in te prosijo za ponovno pošiljanje sporočila.

FATIČNA KOMUNIKACIJA

Iz vsakdanjega življenja poznamo vrsto situacij (v čakalnici, na avtobusni postaji), ko ljudje komunicirajo zaradi komunikacije same, ne pa z namenom, da bi dosegli konkretne cilje. Tak tip komuniciranja je – če se ozremo na vsebinsko raven – značilen tudi za *Internet Relay Chat* (IRC), kjer ljudje pošiljajo sporočila, ki so povsem zunaj konkretne teme diskusije (topike) ali siceršnjega konteksta, tako da se zdi, da sporočila ne pošiljajo v duhu “realne” komunikacije, ampak zgolj zato, da drugim udeležencem demonstrirajo svojo prisotnost.³⁷ V številnih klepetalnicah se tako kršenje maksime relevantnosti pojavlja tudi na ravni celotne skupnosti, kjer včasih hkrati nastopa več topik ali pa se v diskusijo zaplete več konverzijskih niti. Glede na to, da se maksima relevantnosti osredotoča na vprašanje vsebine, te klepetalnice oziroma njeni uporabniki že v temelju kršijo to maksimo, saj vsebina diskusije pravzaprav niti ni v ospredju. Prav to, da v ospredju ni vsebina diskusije, pa po definiciji opozarja, da maksima relevantnosti v tem okolju zares ni – če se še enkrat ponovimo – relevantna. V ospredju je zlasti ritualna plat komunikacije. Tovrstne kršitve sekvencijske koherence in neusmerjenost diskusije so za IRC prej pravilo kakor izjema. Situacija je podobna hrupni diskusiji, kjer vsi govorijo poprek, pri čemer morajo vsi neprenehoma “govoriti”, saj s tem drugim indicirajo svojo prisotnost. Ni sicer nikakršne potrebe po tem, da bi se borili za nadzor nad kanalom, je pa tekmovanje v tem, kdo bo pritegnil več pozornosti in kdo bo nadzoroval potek interakcije.

V vsakdanji govorni situaciji (angl. *face-to-face*) si namreč lahko tiho, vendar z mimiko ali z drobnimi medmeti potrjuješ, da si še “na zvezi”. V klepetalnicah pa je tišina dvoumna, saj preprosto ne vemo, kaj je z osebo, ki ne “govori”. Prav zato ljudje v klepetalnicah govorijo, saj to govorjenje ohranja njihovo prisotnost v interakciji.³⁸

Malinowski pravi, da lahko v vseh družbah in kulturah zasledimo tendenco k zbiranju, biti skupaj, biti drug drugemu družba. Različni občutki, kakršni so moč, simpatija, ambicije, so vselej odvisni in povezani z osnovno tendenco k prisotno-

³⁷ Crystal, 2001, 58.

³⁸ Crystal, 2001, 159.

sti drugih. Govorjenje je temeljni element te tendence k zблиževanju, tako da sogovorčeva tišina pogosto pomeni alarm. Molčečnost lahko pomeni nevljudnost, ki sicer kulturno variira, a v splošnem velja za nevljudno tako v primitivnih družbah kakor v razvitih civilizacijah. Prekinitev tišine je prvo dejanje vzpostavljanja skupnosti. Moderna angleška fraza *Nice day-to-day* je nujna, da se preseže tuja in neprijetna tenzija, ki jo ljudje občutijo, ko se z drugimi soočijo v tišini. Po tej formuli pride do širšega pretoka besed, nenamenskih izrazov preferiranja, pripomb o nebistvenih dogodkih, komentarjev o očitnih stvareh. Takšen trač (*gossip*), ki ga najdemo tudi v primitivnih družbah, je le malo drugačen od naše interakcije. Struktura je zmeraj zelo podobna; afirmativnim stavkom odobravanja lahko sledijo nepričakovani stavki nestrinjanja, eni življenjski zgodbi sledi druga. Ta pojav je Malinowski imenoval *fatična komunikacija* (angl. *phatic communion*) in je tip govorenja, v katerem se vezi neke skupine vzpostavijo zgolj z izmenjavo besed. Besede v tej skupnosti niso uporabljene zato, da posredujejo specifična namenska sporočila, jezik ni uporabljen za transmisijo misli. Sociabilnost se v tem primeru ne vzpostavlja s kako posebno akcijo, ampak zgolj z izmenjavo besed. Celotna situacija sestoji zgolj iz tega, kar se lingvistično zgodi. Sleherna izjava je dejanje, ki rabi za povezovanje poslušalca in govorca. Govor postane fatičen, rabi za povezovanje ljudi, ki so se po naključju znašli skupaj, in ta komunikacija nima funkcije posredovanja idej. Včasih si ljudje nimajo kaj povedati, toda dokler imamo ljudje besede, se bomo (skoraj) zmerom zapletli v vljuđen odnos.³⁹

Kadar smo soočeni z drugimi ljudmi, obstaja predpostavka, da je govorenje vljudna oblika tega začasnega sobivanja. Na internet pa se posamezniki zavestno priključijo, nihče jih ne sili komunicirati z drugimi posamezniki. Soočeni so z odsotnostjo sekvencialnosti sporočil, koherentnosti in s kršenjem vsega niza maksim. Iz tega bi lahko sledilo, da se bodo pritoževali, da zapravljajo čas, vendar pa množična participacija kaže, da so s tem okoljem in takim tipom interakcije povsem zadovoljni. Crystal ponuja dve rešitvi za takšen paradoks: prva zadeva vprašanje, kaj posamezniki želijo (pričakujejo) od klepetalnic. Če je odgovor "izmenjavo informacij", torej v stilu e-skupnosti *product-oriented* (kot pravi McElhearn), potem po Crystalovem mnenju nastopi problem. (A)sinhrona klepetalnica in forumi omogočajo več kakor zgolj posredovanje informacij – omogočajo medosebno interakcijo, v kateri prevladuje socialni element. Vsebinska in koherentnost diskurza je značilnejša za asinhrono in na določeno temo osredo-

³⁹ Malinowski, 1999, 302–305.

točene skupine, pa še tu so na delu pomembni socialni elementi. Vendar pa tudi v najbolj "brezciljnih" spletnih interakcijah prav fatični element – govorjenje zaradi ohranjanja sociabilnosti – "odtehta" vsebinsko praznost oziroma pomanjkanje osrediščenosti na temo diskusije. Lahko bi dodali, da žrtvujejo vsebino v zameno za socialni ritual. Prav tako prevladuje izrazit individualizem in subjektivnost sporočenih informacij: v klepetalnice udeleženci pogosto pošiljajo "nemodificirana" osebna stališča in mnenja, ki povečujejo konfliktnost diskusije. Značilne so tračarske skupine. Prav trač pa je lahko tista temeljna topika teh klepetalnic, kar zopet kaže, da ima takšna interakcija – podobno kakor trač v vsakdanji konverzaciji – izrazito socialno vrednost. Razlog pa je tudi ta, da je nekoherentnost na ravni diskurza pravzaprav privlačnostni element te komunikacije. Socialne in osebne pridobitve so po mnenju udeležencev zaradi participacije v anonimni, dinamični in nepredvidljivi komunikaciji velike.⁴⁰

STRATEGIJE VLJUDNOSTI

Z lingvističnega zornega kota je treba ločevati klepetalnice in forume od klasične e-pošte (angl. *e-mail*), saj ta zahteva interakcijo med dvema imenovanima posameznikoma (ali institucijama), v kateri je izmenjava sporočil velikokrat omejena na posamezno transakcijo in običajno navezana na specifično, že vnaprej planirano vprašanje ali problem. Klepetalnice in forumi pa vključujejo več posameznikov, izmenjava sporočil je velikokrat anonimna, diskusija pa se osredotoča na različne in načeloma nepredvidljive teme diskusije. Bolj ko je tema diskusije specializirana, večja je tudi verjetnost, da bo vsebina diskusije fokusirana. Zato nekateri forumi uporabljajo moderatorje, ki zagotavljajo, da diskusija ostaja *on topic*. V nemoderiranih forumih pa tudi sami uporabniki opozarjajo na ta element, na primer takole:

Avtor: Inteligenta; 29. 5 .2001, 17:10:19

PROSIM

*Sedaj pa prosim, da se vrnemo k prvotni temi in to je o umetni oploditvi samskih žensk in tako pokažemo nekoliko spoštovanja do začetnika (-ce)(?!) te teme –
Jacqueline Monet.*

⁴⁰ Crystal, 2001, 168–169.

Ta primer tudi kaže na latentno nezaupljivost glede identitete sogovorcev. Odsotnost širšega vedenja o sogovorcih pa deloma spreminja tudi načela in strategije vljudnosti, kar bomo pojasnili v nadaljevanju.

V forumih poudarjajo svobodo izražanja, hkrati pa tudi opozarjajo uporabnike na premišljeno rabo te "svobode". Poznan je aforizem iz skupnosti WELL "You Own Your Own Words" (YOYOW), ki opozarja na element osebne odgovornosti in na to, da je potrebno medsebojno spoštovanje.⁴¹ Dejstvo, da vsak udeleženec pušča svoj lingvistični "odtis", se pravi sporočilo, ki ostane arhivirano v forumu, ima permanenten pragmatični učinek in vpliva na interakcijo, dokler ta poteka, tudi po več mesecih. Vsakdo, ki se priključuje na forum, lahko potemtakem prebere bolj ali manj stara sporočila, kar tako komunikacijo predstavlja bolj v polje pisanega jezika.

Znotraj posamezne diskusije obstaja seveda kronološka linearnost, saj so sporočila organizirana po vrstnem redu, kakor jih je sprejel strežnik (angl. *server*), vendar pa je to zgolj – če se tako izrazimo – tehnična linearnost. Ni namreč nika kršnega zagotovila za to, da je pošiljatelj E, ki odgovarja na sporočilo A, prebral sporočila B, C ali D, ki so bila medtem (torej v obdobju od prejema sporočila A in pošiljanjem sporočila E) poslana v forum. Še več, pošiljatelj E pravzaprav ne more biti prepričan, ali bo A prebral sporočilo E oziroma ali ga bo sploh kdo prebral. Pošiljatelj A je namreč lahko "odšel" iz foruma, še preden je E poslal svoje sporočilo. Tudi če se A kasneje "vrne" v forum, je lahko sporočilo E že daleč "zadaj", pred njim pa veliko novih sporočil, tako da ga lahko A spregleda. In ker oseba E ni dolžna odgovoriti, prav tako pa tudi oseba A nikakor ne pričakuje, da bo oseba E odgovorila, se zgodi, da oseba A sploh ne poskuša poiskati sporočila.⁴² Značilno je, da sogovorniki preberejo le nekaj prejšnjih sporočil, pa še ta kmalu pozabijo. Prav zato prihaja do različnih konfliktov in dodatnega pojasnjevanja. Zgled je zopet zabeležen v Večerovem forumu o oplojevanju z biomedicinsko pomočjo:

"Avtor: Inteligenta; 12. 6. 2001, 16:12:04

Ni potrebna žaljivka

Vsakdo ima svoje mnenje, ki ga argumentira tako ali drugače. Povedal si svoje mnenje – lepo. Jaz sem svoje že zdavnaj povedal, samo skoči malo gor po strani, pa boš videl. Bil sem tudi dokaj izčrpen."

⁴¹Crystal, 2001, 129–132.

⁴²Crystal, 2001, 135–136.

V situacijah, ko nekdo sprašuje, tudi ne domneva, da bo zagotovo dobil odgovor. Odsotnost odgovora ne jemlje osebno. Tudi ko pisec sprašuje o specifični informaciji, odsotnost odgovora ponavadi pomeni zgolj to, da nihče ne ve pravega odgovora. Sogovorci torej ne želijo kršiti maksime kvalitete, se pravi, nočejo pošiljati sporočil, za katere vedo, da niso pravilna. V forumih tudi ne obstaja zavest o osebni odgovornosti, kakršna je pri e-pošti, kjer na vprašanje ali prošnjo odgovorimo vsaj z “ne vem” ali pa “ne” in kjer se nemara tudi opravičimo zaradi nepoznavanja pravega odgovora.

Tovrstna distinkcija kaže na posebnosti pri navzočnosti druge osebe v interakciji. Medtem ko je pri e-pošti ohranjanje integritete ljudi (angl. *face keeping*), to je ohranjanje njihove javne samopodobe, stalen element, ki vpliva na konstrukcijo sporočila, je ta skrb za integriteto v forumih in klepetalnicah velikokrat odsotna. Skušamo namreč opozoriti na strategije vljudnosti. Kakšne strategije uporabljajo udeleženci anonimne RPK oziroma ali jih sploh uporabljajo?⁴³ Najvplivnejšo teorijo vljudnosti sta ponudila Penelope Brown in Stephen C. Levinson.⁴⁴ Raziskave v pragmatiki vljudnosti skušajo pojasnjevati kontekstualno in kulturno variabilnost v jezikovni dejavnosti: katere socialne motivacije so inherentne polju vljudnosti in kateri socialni pomeni so prilepljeni k izbiram

⁴³ Na tem mestu bomo zgolj opozorili na osrednji problem, ki povezuje jezikovne rabe in koncept vljudnosti. Socialno interakcijo vodita dve temeljni pravili komunikacijske kompetence, in sicer:

1. prispevek napravi čim jasnejši, enoznačen (to se navezuje na Griceove maksime konverzacije);
2. biti vljuden.

Jasnost (urejenost, točnost, relevantnost) izražanja in vljudnost oziroma obzirnost sta poleg tega nasprotujoča si komunikacijska principa, ki včasih tudi trčita eden ob drugega. Biti vljuden včasih vključuje dvoumnost, medtem ko lahko hotenje po neposrednosti povzroči užaljenost pri prejemniku. Dvoumnosti lahko zmanjšujejo “ilokucijsko moč” izjave. Izjava “Poročilo hočem imeti na mizi ob treh” je jasno, pa tudi nekoliko ostro, medtem ko je izjava “Če ti ni preveč naporno, bi te prosil, ali mi lahko okoli treh prineseš tisto poročilo?” precej dvoumna, zlasti pa uničuje v prvi izjavi jasno izraženo željo, da naj bo poročilo pripravljeno do tretje ure. Ta trk dveh principov je še posebej očiten v organizacijskih kontekstih – in veliko RPK poteka prav v takih kontekstih. Zgrešene interpretacije sporočil so lahko v RPK zelo pogoste, saj nekateri kontekstualni markerji – ton glasu, mimika – manjkajo (Morand, Ocker, 2003, 8). V takih primerih nastajajo žaljivke (angl. *flaming*) zlasti kot posledica neusklajenosti komunikacijskih in pragmatičnih norm, ki jih imata pošiljatelj in prejemnik sporočila. Več o problematiki žaljivk v RPK v: Praprotnik, 2003b.

⁴⁴ Brown, Levinson, 1987; Brown, Levinson, 1999, 321–336.

strategij vljudnosti za doseganje komunikacijskih ciljev. Vljudnost so strategije, s katerimi uporabniki jezika zavarujejo svojo in naslovljenčevo integriteto.⁴⁵

Erwing Goffman ugotavlja, da so posamezniki tedaj, ko pride do interakcije, osredotočeni na prezentacijo in ohranjanje javne podobe samih sebe: to je tako imenovana integriteta (angl. *face*), posameznikova javna samopodoba, ki si jo ta prizadeva ohraniti. Ohranjanje te integritete je glavna motivacija človeške interakcije in ima dve dimenziji. Eno je *pozitivna integriteta* (angl. *positive face*), ki je potreba, da nas drugi obravnavajo kot sebi enake oziroma kot člane skupine in pomeni posameznikovo prizadevanje, da ga drugi prepoznajo za pozitivnega. Hkrati pa posamezniki želijo ohraniti nekaj avtonomije, "prostor" svobodnega delovanja. To je *negativna integriteta* (angl. *negative face*), potreba po svobodnem delovanju. Socialna interakcija temelji na uravnovešanju pozitivne in negativne integritete nas in drugih ljudi. Vsako dejanje, ki te potrebe ogroža, je *dejanje, ki ogroža integriteto* (angl. *face-threatening act*) (Verschueren, 2000, 71). Vse smernice (ukazi) izzivajo poslušalčevo potrebo po svobodi delovanja (negativna integriteta), medtem ko opozorila in kritika pomenijo grožnjo za poslušalčevo pozitivno integriteto. Obstaja pet načel vljudnosti, ki naj bi grožnjo teh dejanj omilila:

1. Če je malo tveganja za integriteto, so govorci lahko zelo direktni in se lahko zelo odkrito izražajo (angl. *bald on record*). Jezik učiteljev velikokrat temelji na imperativih, in sicer zaradi učinkovitosti in zato, ker v asimetričnih situacijah, kakršna je učitelj – učenec, obstaja dovoljena količina ukazovalnosti oziroma je manj vljudno vedenje tolerirano. V tem primeru gre za primere odkritega izražanja, ki naslovljencu niti ne poskušajo dopustiti svobode delovanja in občutka enakosti.⁴⁶
2. Pozitivna vljudnost pomeni poskus, da bi se ohranila naslovljenčeva pozitivna integriteta, in sicer s strategijami, kakršne so recipročnost, enakost stališč, izražanje optimizma. Pozitivna vljudnost se skuša razširiti na področje spo-

⁴⁵ Verschueren, 2000, 79.

⁴⁶ Verschueren, 2000, 71. Prav tako so različne stopnje vljudnosti odsev konteksta komunikacije in vzpostavljenih norm. Če vzamemo zgled iz vsakdanjega življenja: v kritični situaciji uporaba neposrednega ukaza ni razumljena kot dejanje, ki ogroža integriteto (angl. *face-threatening act*), prav zaradi urgentnosti situacije. V drugačni, bolj sproščeni in ne tako urgentni situaciji bi isto vsebino ukaza konstruirali na drugačen, verjetno vljudnejši način. Ta primer tudi potrjuje Levinsonovo hipotezo, ki taka dejanja zmeraj obravnava v kontekstu, kjer je tveganje ogrožanja integritete udeležencev interakcije nizko (Noblia, 1998, 6).

štovanja zahtev druge osebe in poudarja skupne točke pošiljatelja in prejemnika sporočila; z izražanjem spoštovanja poudarja skupno identiteto in skupni interes ali pa opozarja na izražanje recipročnosti med osebami v skupini. Pozitivna vljudnost izraža interes in občudovanje, osredotoča se na naslovljenčeve kvalitete, interese ali zahteve (Danes pa dobro zgledaš, saj res, te lahko vprašam ...).⁴⁷

3. Negativna vljudnost pomeni poskus, da bi se ohranila naslovljenčeva negativna integriteta, in se realizira s spraševanjem o kooperaciji; kot prošnja za sodelovanje, ne pa kot predpostavljjanje, ali pa s tem, da ponujamo naslovljencu možnost, da ne naredi tistega, kar smo sicer prosili. Konvencionalna indirektnost v prošnjah je značilen zgled za negativno vljudnost; ko govorec reče: *Could you do X for me*, si pusti možnost, da zanika namero po prošnji (*I only wanted to know*), in s tem zavaruje pozitivno integriteto, pa tudi naslovljenčovo negativno integriteto, saj zgolj sprašuje in ne prosi direktno; tako tudi z *I wonder if you know*; *Your honor might wish to consider*;
4. Če je tveganje soočenja integritet (oziroma možnost izgube integritete) veliko (konfliktna situacija), lahko govorci izpeljejo dejanje na način, ki pušča največje možnosti za pogajanja. To pomeni, da izpeljejo dejanje na zelo dvoumen način, tako da se izjavi lahko pripiše več različnih intenc – ena izmed intenc naj ne bi vsebovala dejanja, ki ogroža integriteto. Nekonvencionalne indirektnostne prošnje so dober zgled: *Nekam hladno je tukaj* – v tem primeru me ne morejo prepoznati kot govorca z intenco, hkrati pa so drugi odgovorni, da prepoznajo mojo prošnjo. Penelope Brown in Stephen C. Levinson⁴⁸ navajata naslednji zgled: če rečemo “O ti smola, nimam nič denarja, pozabil sem iti v banko”, imamo morda res intenco, da bi si sposodili nekaj denarja, vendar pa nam te intence ne morejo enostavno pripisati kot edino možno.
5. Če je tveganje zelo veliko, lahko tudi molčimo, namesto nerganja v zvezi z glasno glasbo sosedov smo lahko tiho in pretehtamo nevarnost za to, da bomo ob dobre medsosedske odnose. Izbira med petimi opcijami je determinirana s kontekstualnimi variablami, zlasti s socialno bližino in relativno močjo govorca in poslušalca. Velja pa splošni princip: bolj ko je izjava indirektna, vljudnejša je.⁴⁹

⁴⁷ Morand, Ocker, 2003, 4; Verschueren, 2000, 71.

⁴⁸ Brown, Levinson, 1999, 327.

⁴⁹ Blum-Kulka, 1997, 50–52. Penelope Brown in Stephen C. Levinson (1987 in 1999, 60)

Tudi *mol*k je lahko znamenje vljudnosti ali nevljudnosti. V prejšnjih stoletjih je za mladino veljalo: "Ne govori, če nisi nagovorjen", tako da je bil *mol*k pogosto edina vljudna forma vedenja, ki je bila namenjena nekomu z nizkim statusom. Zanimiv je tudi položaj dveh govorcev, ki se jima pridruži tretji. Novinec se lahko čuti neprijaznega, če prekine konverzacijo, sogovorca pa tudi lahko čutita nelagodnost, če novincu ne data možnosti, da se pridruži konverzaciji. Problem, kako končati konverzacijo na vljuden način, je vsakemu govorcu precej znan, kar tudi opozarja na ritualni aspekt komunikacije; to je ohranjanje sociabilnosti, torej tip vedenja, ki ga Malinowski imenuje *fatična komunikacija*. Obstaja metalingvistična *fatična maksima*, ki jo lahko formuliramo v negativni obliki (izogibaj se tišini) ali v pozitivni obliki (ohrani govorjenje). Taka konverzacija rabi za razširjanje skupne vednosti o strinjanju in izkušnjah, ki jih imajo vsi udeleženci. Prav zato izbira teme diskusije teži k temu, da ni konfrontacijska, in se osredotoča na stališča govorcev, ne pa toliko na sama dejstva.⁵⁰

Kaj pomeni "tišina" v RPK, kjer sicer poteka živahna interakcija in postavljanje vprašanj? Ta tišina ima seveda – podobno kakor v vsakdanji govorni interakciji – komunikacijsko vrednost. Lahko pomeni, da nihče ne pozna odgovora na želeno vprašanje, ali pa, da nihče ne sodi, da je bilo sporočilo dovolj zanimivo ali pomembno, da bi nanj odgovorili. Takšno tišino si zelo težko predstavljamo v neposredni (angl. *face-to-face*) interakciji, kjer zato vključimo strategijo vljudnosti, s katero zavarujemo svojo in naslovljenčevo integriteto. Reagirane na sporočila v RPK ni izrazito motivirano s tem, da bomo ostali vljudni (da bomo odgovorili zgolj zaradi vljudnosti). Reakcija je odvisna tudi od količine pozornosti, ki jo je sporočilo pritegnilo. Prav zato je pomembno, kako so sporočila v RPK "pakirana", saj je sporočilo edini "signal", s katerim sporočamo svojo prisotnost.

sta strategije vljudnosti oziroma možne strategije za izvajanje dejanj, ki ogrožajo integriteto (angl. *face-threatening acts*), opredelila tudi v shematski obliki in jih imenovala z naslednjimi izrazi (številke ustrezajo v našem tekstu naštetim strategijam vljudnosti):

1. *Without redressive action, baldly*
2. *Positive politeness*
3. *Negative politeness*
4. *Off record*
5. *Don't do the FTA*.

Če je teža (W) dejanja, ki ogroža integriteto (angl. *face-threatening act*), visoka, bo govo-rec izbral strategijo z višjo številko (Renkema, 1993, 15).

⁵⁰ Leech, 1983, 141–142.

Navzočnost sporočila, s tem pa tudi navzočnost nas samih, je torej izrazito intersubjektivne narave; če nas nihče ne opazi, nas "ni". Pomembno je tudi, kaj vpišemo v rubriko "naslov sporočila", kjer napovemo, o čem bo govorilo naše sporočilo. To je tudi bistvena drugačnost od e-pošte, pri kateri je ponavadi zelo verjetno, da jo bo naslovitelj prebral ali vsaj "odprl", zgolj zato, ker se je pač pojavila. Pošiljatelj e-pošte velikokrat niti ne premišljuje o tem in se ne ubada s tem, kaj vpisati v rubriko "subject". Pri e-pošti je identiteta pošiljatelja precej bolj relevantna kakor vsebina; večidel je tako, da prejemnik e-pošte pozna pošiljatelja, tako da mu ni treba dodatno "pritegniti pozornosti".

Če se en človek ali celo več ljudi odloči, da bo odgovorilo na sporočilo, s tem tudi "potrdijo", da je bilo sporočilo dovolj pomembno. Udeleženci svoje sporočilo ali vprašanje običajno naslovijo na celotno skupino v upanju, da bodo dobili odgovor. Goffman v delu *Forms of Talk* pravi:

*"When a word is spoken, all those who happen to be in perceptual range of the event will have some sort of participation status relative to it."*⁵¹

Ali bodo svoj status participanta izkoristili, zadeva participante same. Zanimivo pa je, koliko udeleženci RPK prepoznavajo ta status. Redukcija neverbalnih informacij v RPK lahko vpliva na socialno vedenje posameznikov in skupin, taka redukcija lahko "rahlja" socialne in normativne vplive na posameznika ali skupino, kar vodi k bolj "antinormativnemu vedenju". Teorija je znana kot *The Reduced Social Cues Model* oziroma kot redukcija socialnokontekstualnih znakov (angl. *reduced social context cues*).⁵² Za RPK naj bi bilo torej po eni razlagi značilno prav to, kar teoretiki imenujejo redukcija socialnokontekstualnih znakov. Neverbalni in kontekstualni znaki, ki so značilni za tradicionalno neposredno komunikacijo, namreč bolj ali manj manjkajo, zato ta oblika komunikacije vsebuje manj informacij kakor neposredna komunikacija. Nekaj podobnega trdi tudi tako imenovana teorija socialne navzočnosti (angl. *social presence theory*), ki poudarja sociabilnost, toplino, prisotnost osebnih informacij in občutljivost neposredne komunikacije, medtem ko naj bi vse te lastnosti drugi mediji omogočali zgolj v omejenem obsegu.⁵³ Teorija ugotavlja, da uporabniki zaradi manjšega števila socialnih kodov, dostopnih znotraj internetskega medija, manj pozornosti

⁵¹ Goffman, 1981, 3.

⁵² Spears, Lea, Postmes, 2001, 10.

⁵³ Van Dijk, 1999, 15–16, v: Praprotnik, 2003a, 45.

posvečajo drugim udeležencem v komunikaciji. Tako je posameznik bolj "pogrešljiv" za druge udeležence.

Posameznik na internetu naj bi bil torej bolj usmerjen v prezentacijo samega sebe. Odsotnost klasičnih vizualnih indicev, ki običajno spremljajo komunikacijo *face-to-face* in ki kažejo ter opozarjajo na emocionalne reakcije sogovorcev, povzroča, da postanejo uporabniki RPK manj družbeno občutljivi. To idejo so med prvimi uveljavili Kiesler, Siegel in McGuire (leta 1984), ki so trdili, da lahko specifične značilnosti RPK prispevajo k nastanku problematičnih interakcij. Udeleženci forumov in klepetalnic so po njihovem mnenju tipični "individualisti", ki se velikokrat tudi manj zavedajo prisotnosti drugih udeležencev. Status participanta in odgovornost "biti vljuđen" lažje preložijo na druge. Vendar pa taka interpretacija ne velja za vse situacije; socialna bližina je odvisna tudi od dolžine trajanja interakcije. Daljša ko je interakcija, v kateri sodelujejo bolj ali manj isti ljudje, večje je zavedanje o obstoju sogovorcev oziroma večja je potreba po "ohranjanju integritete" oziroma po uporabi jezika, ki bo ohranjal javno samopodobo sogovorcev. Na problematičnost interakcije vplivajo tudi interakcijske norme, ki jih (ali pa jih ne) spoštujejo udeleženci, saj se v tem izrazito globalnem prostoru soočamo z raznovrstnimi kontekstualnimi in kulturnimi variacijami oziroma z zelo različnimi posamezniki, ki nimajo enakih strategij vpljudnosti, ki niso enako dosledni pri spoštovanju maksim konverzacije in podobno. Spears, Lea in Postmes so v nasprotju z naštetimi teorijami o RPK zasnovali model, imenovan *The Social Identity Model of Deindividuation Effects* (SIDE). Implikacija tega pristopa je naslednja: čeprav vedenjske učinke lahko pripišemo tudi anonimnosti, ne bi smeli domnevati, da ta anonimnost vselej generira antinormativne učinke. Specifične značilnosti RPK so odvisne zlasti od posameznih komunikacijskih norm, ki so povezane z neko osebno ali skupinsko identiteto. Ta teza formulira ključno razliko v primerjavi z drugimi psihološkimi pristopi, ki eksplicitno predvidevajo neosebni značaj anonimne RPK.⁵⁴

⁵⁴ Spears, Lea, Postmes, 2001, 15. Znotraj široke pahljače različnih perspektiv, ki interpretirajo odnos med RPK in neposredno komunikacijo, lahko torej precej natančno prepoznamo dve osnovni perspektivi; ena pomeni tehnološkodeterministični pogled in trdi, da omejitve, ki karakterizirajo RPK, omejujejo njeno uporabnost za posredovanje raznovrstnih, socialno niansiranih informacij. Druga perspektiva pa zastopa stališče, da lahko – podobno kot neposredna komunikacija – tudi (v pretežni meri) tekstualna RPK posreduje socialno raznovrstne in "bogate" informacije (Hian, Chuan, Trevor, Detenber, 2004, 3).

KONFLIKTNOSTI MED MOTIVACIJAMI “BITI SPONTAN IN NEFORMALEN” IN TEHNOLOŠKIMI OMEJITVAMI MEDIJA

Izkušeni udeleženci forumov in interaktivnih klepetalnic, ki so dobro seznanjeni z možnostmi, ki jih ponuja posamezen sistem interakcij, in ki so povrh vsega še redni udeleženci v tej komunikaciji, lahko hitro pozabijo, da so drugi manj večji te interakcije, zlasti novinci (angl. *newbies*). Vsakdo pa se mora zavedati, da sporočila in z njimi napake ostanejo in postanejo del korpusa besedila. Tudi če pošiljatelj kasneje popravi svoje sporočilo in se s tem poskusi izogniti nesporazumom, ni zagotovila, da bodo drugi udeleženci popravljeno sporočilo tudi prebrali.

Opozorimo lahko še na en (pragmalingvistični) element RPK, ki pa ga zasledimo zlasti v sinhronih klepetalnicah, kjer so težnje k vzpostavitvi govoru podobne interakcije. Poskusi, da se računalniško posredovana interakcija približa govoru, velikokrat vodijo k inovativnim rabam jezika.⁵⁵ Sinhrona RPK seveda ni govorjena komunikacija *face-to-face*, vseeno pa vsebuje element temporalnosti,

Joseph Walther je v 90. letih 20. stoletja prispeval kar dva interpretativna modela oziroma teoriji, ki sta skušala ponuditi alternativo prevladujočim tehnološkodeterminističnim pristopom. Prvi model je poimenoval *The Social Information Processing Theory* (SIP). Ta poudarja, da vsi komunikatorji – ne glede na medij – doživljajo podobne potrebe po redukciji negotovosti in potrebo po naklonjenosti. Pri zadovoljevanju teh potreb uporabniki RPK podobno kot uporabniki drugih komunikacijskih kanalov skušajo izvajati relevantno in socialno ustrezno interakcijo. Razlika med RPK in neposredno komunikacijo po tem interpretativnem modelu ni v sposobnosti za izvajanje socialnih interakcij, razlika med njima nastaja glede stopnje oziroma hitrosti razvijanja odnosov. Razlika je časovne narave, torej kdaj nastopi izmenjava socialno-emocionalnih informacij. To pomeni, da se po nekem času tudi v okolju RPK razvijejo odnosi na enak način kot v neposredni komunikaciji. Kasneje je Joseph Walther artikuliral drugačno teorijo, ki je ekstenzija dveh predhodnih teorij oziroma modelov, in sicer modela SIDE in prvega Waltherjevega modela (SIP). Leta 1996 je namreč izdelal tako imenovani *Hyperpersonal communication model*, ki je vpečljal nove dejavnike, ki naj pojasnijo, kako lahko virtualno okolje interneta omogoči posameznikom, da izkusijo raven medsebojne bližine, ki je značilna za neposredno komunikacijo; ta raven je lahko v virtualnem prostoru celo višja kot v neposredni komunikaciji. To izkustvo uporabniki ponazarjajo z lastnimi izkušnjami *on-line*, da se namreč medsebojno hitreje in odkriteje spoznava, in na primer opozarjajo, da vedo “*so much more about each other than is normally possible through a conventional relationship*” (Parks in Roberts v: McDowell, 1999, 1). Walther je ta fenomen, v katerem se RPK doživlja kot intimnejša komunikacija v primerjavi z neposredno komunikacijo, imenoval *hiperpersonalna komunikacija* (angl. *hyperpersonal communication* (Hian, Chuan, Trevor, Detenber, 2004, 4).

⁵⁵ Simpson, 2002, 11.

ki je podoben govoru. Participanti lahko presežejo omejitve računalniškega sistema tako, da izkoristijo tehnični potencial računalnika in programov RPK in kreirajo diskurz, ki je podoben govoru.⁵⁶ V tem smislu morajo nadomestiti neverbalne aspekte govora (intonacija, ritmika govora, mimika). Iz polja IRC sta znani zlasti ti dve rabi: reduplikacija in "rezanje" govora.

Reduplikacija pomeni, da participanti z namenom, da bi modulirali ton in ritem svojega "govora" v klepetalnicah, podvojujejo oziroma množijo črke. Namesto besede *Hi* v pozdrav, natipkajo *Hiiii*, začudenje pa izrazijo z izrazom *Halooooo*?

Drug element pa je "rezanje" govora, s čimer skušajo ohranяти vlogo govorca.

V neposredni govorni interakciji je namreč eden izmed načinov za ohranjanje vloge govorca (angl. *holding the floor*) preprosto v tem, da govoriš in tako ne prepušti vloge govorca drugemu. Še en način je, da bodisi z mimiko ali z gesto nakažeš, da boš nadaljeval govor. V sinhronih oblikah RPK je drugače. Če participant zgolj neprenehoma tipka, teksta drugi ne vidijo, dokler ga ne pošlje. V tem okolju je ohranjanje statusa govorca zato narejeno na drugačen način; participanti namreč svoje sporočilo "razrežejo" na manjše enote (besede, sintagme) in ga tako – po koščkih – pošljejo. To je nekakšna tehnika za ohranjanje statusa govorca oziroma tehnika, s katero tipkajoči odvrta druge udeležence klepetalnice od tega, da bi naredili svoj komunikacijski prispevek in prevzeli status "govorca".⁵⁷

RPK (e-forumi) postaja čedalje pogostejše tudi del ponudbe izobraževalnih institucij. Ideja je pridobila veliko privržencev, zlasti v Ameriki, kjer večina kolidžev uporablja to obliko komunikacije. Ideja zbiranja in kroženja sporočil med udeleženci v izobraževalnem procesu (razred, študijski program) pa je za nekatere udeležence že moteča, zlasti če gre za sinhrono interakcijo, kjer se, denimo, vsi dijaki ali študenti ob isti uri priključijo na temu namenjeni forum, da bi govorili o romanu, ki so ga morali prebrati v okviru pouka književnosti. Nastane namreč situacija, v kateri več deset ljudi pošlje sporočilo z določeno topiko, pri čemer je zelo verjetno, da si bo velika večina sporočil podobna, torej bodo ta učinkovala kot ponavljanje že povedanega. Če 30 ali 40 ljudi pove, da jim je roman "bil" ali "ni bil" všeč, to ne deluje zelo inovativno. To situacijo je zgoščeeno opisal neki študent: "*I don't want to know what everyone else in my class thinks every week.*"

⁵⁶ Simpson, 2002, 4.

⁵⁷ Simpson, 2002, 8–11.

Do ponavljanja pride, ker nihče ne ve, kaj so drugi napisali. Problem potemtakem ni v razredu, ampak v omejitvah medija. Seveda pa različne oblike RPK ponujajo nove in inovativne možnosti za interakcijo, omogočajo spoznavanje ljudi in podobno.⁵⁸

Naj sklenemo. RPK smo spremljali skozi nekatere tipične pragmaligvistične koncepte; to so konverzacijske maksime, koncept vljudnosti, koncept fatične komunikacije. Zanimalo nas je, kaj se na ravni teh konceptov dogaja ali spreminja v polju RPK. Na zgledih smo videli, da je polje RPK do neke mere ekstenzija uveljavljenih komunikacijskih praks. Sicer se nekateri elementi strategije vljudnosti in konverzacijskih maksim spreminjajo, kljub temu pa ljudje težijo k aplikaciji že znanih stilov interakcije. Internet vsekakor je tudi lingvistična revolucija; pričeli so že izhajati nekateri slovarji, namenjeni prav *Netspeaku*, izhajajo vodniki za komunikacijo prek interneta in podobno. Tovrstna "standardizacija" na ravni posameznih besed, pa tudi na ravni komunikacijskih norm, ki bi predpisovale, kakšne komunikacijske in pragmatične norme so primerne za posamezni tip RPK (asinhroni/ sinhroni tipi, formalni/neformalni tipi RPK), bo verjetno v daljšem časovnem obdobju pomenila kreiranje natančnejše izdelanih slovarjev in predpisanih komunikacijskih obrazcev. Sami slovarji so sedaj še izrazito lokalnega značaja, pogosto so izdelek zgolj enega avtorja. Glede na to, da ni enotnih slovarjev, namenjenih *Netspeaku*, smo lahko prepričani, da bo do utrjenih in predpisanih komunikacijskih norm prišlo še(le) kasneje.⁵⁹

⁵⁸ Crystal, 2001, 149–150.

⁵⁹ Na internetu lahko najdemo različne vodnike za učinkovito komunikacijo, bodisi v stilu že navedenih navodil (*Oxford University Computing Services*), ali v obliki tako imenovanih FAQ – *Frequently Asked Questions*, uvodnih predstavitev posameznih komunikacijskih sistemov (za IRC obstaja spletna stran: URL: <http://atpibm6000.tuwien.ac.at/~acvitkov/IRCIntro.html>).

Odsotnost konsenza glede internetnih slovarjev se najlaže vidi iz primerjave vsebine med dvema internetnima slovarjema, čeprav oba zagotavljata, da sta vodnika za splošno uporabo. Crystal namreč ugotavlja, da je v znanih slovarjih *Cyberspeak* in *Wired Style* manj kot 25 % skupnih besed. Slovarji resda nikoli niso identični, če pa je $\frac{3}{4}$ besed enega slovarja drugačnih od drugega slovarja, pri čemer oba trdita, da sta zajela isti fenomen in v približno enakem časovnem obdobju (sredina 90. let prejšnjega stoletja), očitno učinkujejo dodatni faktorji, bodisi razlika v mnenjih ali stališčih (Crystal, 2001, 66).

BIBLIOGRAFIJA

- BLUM-KULKA, S. (1997): "Discourse Pragmatics", v: VAN DIJK, TEUN, ur., *Discourse as Social Interaction*, Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction, Volume 2, SAGE Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi, 38–63.
- BROWN, P., LEVINSON, S. C. (1987): *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- BROWN, P., LEVINSON, S. C. (1999): "Politeness: Some Universals in Language Usage", v: JAWORSKI, A., COUPLAND, N., ur., *The Discourse Reader*, Routledge, London in New York, 321–335.
- CRYSTAL, D. (2001): *Language and the Internet*, Cambridge University Press, Cambridge.
- DIJK, VAN, J. (1999): *The Network Society; Social Aspects of New Media*, Thousand Oaks, London, SAGE Publications, New Delhi.
- GOFFMAN, E. (1981): *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- GRICE, P. H. (1999): "Logic and Conversation", v: JAWORSKI, A., COUPLAND, N., ur., *The Discourse Reader*, Routledge, London in New York, 76–88.
- HERRING, S. (2001): "Computer-mediated discourse", v: TANNEN, D., SCHIFFRIN, D., HAMILTON, H. ur., *The Handbook of Discourse Analysis*, Blackwell Publishers, Oxford, 612–634. Dostopno na <http://www.slis.indiana.edu/faculty/herring>, 15. 5. 2003.
- HIAN, L. B., CHUAN, S. L., TREVOR, T. M. K., DETENBER, H. B. (2004): "Getting to Know You: Exploring the Development of Relational Intimacy in Computer-Mediated Communication". *Journal of Computer-Mediated Communication*, 9 (3). Dostopno na <http://www.ascusc.org/jcmc/vol9/issue3/detenber.html>, 5. 12. 2004.
- LEECH, G. (1983): *Principles of Pragmatics*, Longman, London in New York.
- LEVINSON, S. C. (1983): *Pragmatics*, Cambridge University Press, Cambridge.
- MALINOWSKI, B. (1999): "On Phatic Communion", v: JAWORSKI, A., COUPLAND, N. ur., *The Discourse Reader*, Routledge, London in New York, 302–305.
- MCDOWELL, S. W. (1999): "The Development of Online Romantic Relationships: A Turning Point Study". *Internet Romance Organization*. Dostopno na <http://www.internetromance.org/thesis8.htm>, 7. 12. 2004.
- MCELHEARN, K. (1996): "Writing Conversation: An Analysis of Speech Events in E-mail Mailing Lists". *Revue Française de Linguistique Appliquée*, V-1 (2000), dostopno na <http://www.mcelhearn.com/cmc.html>, 27. 1. 2003.

- MORAND, D. A., OCKER, R. J. (2003): "Politeness Theory and Computer-Mediated Communication: A Sociolinguistic Approach to Analyzing Relational Messages", *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)* – 2003. Dostopno na <http://csdl.computer.org/comp/proceedings/hicss/2003/1874/01/187410017babs.htm>, 20. 6. 2004.
- NOBLIA, M. V. (1998): "The Computer-Mediated Communication, A New Way of Understanding The Language", International Conference 25–27 March 1988, Bristol, UK. IRISS'98: *Conference Papers*. Dostopno na <http://www.sosig.ac.uk/iriss/papers/paper22.htm>, 12. 5. 2003.
- O'SULLIVAN, P. B., FLANAGIN, A. J. (2001): "An Interactional Reconceptualization of "Flaming" and Other Problematic Messages", Dostopno na <http://www.ilstu.edu/~posull/flaming.htm>, 17. 11. 2001.
- PRAPROTNIK, T. (2003a): *Skupnost, identiteta in komunikacija v virtualnih skupnostih*, ISH, Fakulteta za podiplomski humanistični študij, Ljubljana.
- PRAPROTNIK, T. (2003b): "Pragmatični vidiki žaljive komunikacije v računalniško posredovani komunikaciji: multipla perspektiva", *Teorija in praksa* 40/3, 514–539.
- RENKEMA, J. (1993): *Discourse Studies: An Introductory Textbook*, J. Benjamins Publishing Company, Amsterdam, Philadelphia.
- SIMPSON, J. (2002): "Discourse and synchronous computer-mediated communication: uniting speaking and writing?", v: THOMPSON, V. P., SPELMAN, K. MILLER, ur., *Unity and Diversity in Applied Linguistics: British Studies in Applied Linguistics*, Volume 17. BAAL and Continuum, London. Dostopno na <http://www.rdg.ac.uk/slals/phd/students/simpson/publications/bsal.htm>, 22. 5. 2003.
- SPEARS, R., LEA, M., POSTMES, T. (2001): "Social psychological theories of computer-mediated communication: Social pain or social gain?", v: ROBINSON, V. P., GILES, H., ur., *The Handbook of Language and Social Psychology*, Chichester Wiley (PDF-format).
- ŠKILJAN, D. (1999): *Javni jezik*, Studia humanitatis, Ljubljana.
- VERSCHUEREN, J. (2000): *Razumeti pragmatiko*, Založba cf*, Ljubljana.
- WANG, HONG; L., XIN-AN L. (2003): "Panel on: Maintaining Identity in the Virtual World: Virtual Fraud and Misinformation in the New Age: Revisiting Grice's Cooperative Principle", *Informing Science*, 1545–1551. Dostopno na [http://66.102.11.104/search?q=cache:j6YBdHa9cwgJ:proceedings.informingscience.o\(25. 3. 2003\).](http://66.102.11.104/search?q=cache:j6YBdHa9cwgJ:proceedings.informingscience.o(25. 3. 2003).)

WILSON, J. (1990): *Politically Speaking: The Pragmatic Analysis of Political Language*, Basil Blackwell, Cambridge, Massachusetts.

VODNIKI ZA RPK:

Internet Relay Chat (IRC) – An Introduction. Dostopno na <http://atpibm6000.tu-wien.ac.at/~acvitkov/IRCIntro.html>.

Oxford University Computing Services; Network Etiquette for Email and Newsgroups. Dostopno na <http://www.oucs.ox.ac.uk/email/netiquette/index.xml?style=printable>.

PRIMERI RPK (FORUMI)

URL: <http://www.czp-vecер.si/>.