



Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Katedra českého jazyka

# **CHATOVÁ KOMUNIKACE NA FACEBOOKU**

## **Chat Communication on Facebook**

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Olga Palkosková, Ph.D.

Autorka diplomové práce: Veronika Honzáková

Na Vyhlídce 2221, Nymburk

český jazyk – hudební výchova

prezenční studium

Rok dokončení: 2012

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury.

Prohlašuji, že odevzdaná elektronická verze diplomové práce je identická s její tištěnou podobou.

V Praze dne 11. června 2012

Veronika Honzáková

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Olze Palkoskové, PhD., za odborné vedení a vstřícný přístup a dále PhDr. Ladislavu Janovcovi, PhD., za konzultace při tvorbě této diplomové práce. Taktéž děkuji všem, kteří mi poskytli data k analýze.

V Praze dne 11. června 2012

Veronika Honzáková

# Obsah

Úvod.....	7
<b>1 Chat na sociálních sítích v odborné literatuře.....</b>	<b>9</b>
<b>2 Elektronická komunikace.....</b>	<b>13</b>
2.1 Internetová komunikace .....	13
2.2 Typy dialogické komunikace na internetu .....	16
<b>3 Sociální síť.....</b>	<b>18</b>
3.1 Facebook .....	19
3.1.1 Stručná historie.....	20
3.1.2 Základní funkce sociální sítě Facebook .....	20
3.1.2.1 Profil uživatele .....	20
3.1.3 Způsoby a formy komunikace.....	21
3.1.3.1 Specifika Chatu na sociální síti Facebook .....	23
<b>4 Metodologie, charakteristika a sběr materiálu.....</b>	<b>27</b>
<b>5 Komunikanti.....</b>	<b>29</b>
5.1 Jména uživatelů .....	29
5.2 Věková struktura uživatelů.....	31
<b>6 Průběh komunikace .....</b>	<b>32</b>
<b>7 Dialog a chatová komunikace .....</b>	<b>35</b>
7.1 Chatová komunikace v porovnání s komunikací tváří v tvář.....	35
7.2 Struktura komunikace na Chatu .....	37
7.3 Typologie dialogů .....	40
<b>8 Různé profilace dialogů na Chatu .....</b>	<b>42</b>
8.1 Kooperační princip komunikace na Chatu .....	42
8.2 Fatická komunikace.....	45
8.2.1 Porušování kooperačních maxim .....	45
8.2.2 Zdvořilost na Chatu .....	48
8.2.2.1 Zdvořilostní prostředky v dialogu.....	48
8.2.2.1.1 Oslovení a pozdrav v úvodní části rozhovoru .....	48
8.2.2.1.2 Závěrečné fáze rozhovoru .....	50
8.2.2.1.3 Zdvořilostní obraty .....	52
8.2.2.2 Vyjádření zdvořilosti gramatickými prostředky.....	55
8.3 Chat jako polemika.....	58
8.3.1 Disens .....	60
8.3.2 Únik.....	61
<b>9 Ironie a chatová komunikace .....</b>	<b>64</b>
9.1 Typologie ironie .....	64
9.2 Ironický rozměr chatové komunikace .....	65

9.3	Jazyková ironie.....	65
9.3.1	Ironie jako protiklad.....	65
9.3.2	Ironie jako znehodnocení, znevážení.....	68
9.3.2.1	Sebeironie.....	68
9.3.2.2	Dyadická ironie.....	68
9.3.2.3	Ironie s obětí.....	69
9.4	Situační ironie.....	71
	<b>Závěr.....</b>	<b>73</b>
	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>76</b>
	<b>Resumé.....</b>	<b>82</b>
	<b>Klíčová slova.....</b>	<b>84</b>
	<b>Přílohy.....</b>	<b>85</b>

## Úvod

Komunikace se v posledních letech velmi proměnila. Ve společnosti neustále vzrůstá význam elektronických médií, lidé se jejich prostřednictvím i dorozumívají. Zásadní vliv má především počítačem zprostředkovaná komunikace. Dle slov Čmejrkové (1997) počítačové sítě podporují vznik rozmanitých diskursivních komunit a vedou k rozvíjení nových interakčních forem. Právě jednou z těchto moderních platform, jež přinesla nové způsoby komunikace, je i sociální síť Facebook<sup>1</sup>, fenomén současnosti.

Facebook zasáhl do našeho života, pro mnoho z nás je jeho každodenní součástí a ovlivňuje nás i naši komunikaci. Stejně často a se stejnou intenzitou jako v běžném životě tu diskutujeme s přáteli, sdílíme jejich odkazy, tvoříme svůj virtuální obraz. Běžnou součástí našeho slovníku se stala slova a slovní spojení jako likeovat/dát někomu palec<sup>2</sup>, mít nový status<sup>3</sup> nebo vyvěsit fotky na profil<sup>4</sup>. Mladí lidé se často chovají, jako by měl Facebook nějakou výjimečnou či nezastupitelnou roli v mezilidské komunikaci, jako by se všechno dění odehrávalo právě a pouze zde. I při komunikaci tváří v tvář hovoří o tom, co se děje na sociálních sítích (kdo zveřejnil novou fotografii/stav, jak se zde vyvíjí partnerské vztahy, kdo o čem diskutoval, kdy a kde se co koná). Ten kdo není registrován v této komunitě, často jako by ani nebyl. Není zván na různé akce, nedozvídá se „důležité“ novinky, nemůže se zapojit do rozhovorů týkajících se těchto témat, dostává se tak svým způsobem do jisté sociální izolace. Právě aktuálnost a všudypřítomnost světa sociálních sítí byla prvotním impulzem pro volbu tématu této diplomové práce.

Cílem diplomové práce je sondáž do elektronické komunikace na nové platformě sociálních sítí, konkrétně Facebooku, na kterou dosud lingvisté neupřeli svou pozornost. Práce se věnuje především jednomu z typů komunikace na Facebooku, a to Chatu<sup>5</sup> a zasilání zpráv v tomto virtuálním společenství.

---

<sup>1</sup> **Facebook** – sociální síť sloužící především ke spojení přátel, udržování vzájemných vztahů a vzájemnému komunikování skrze rozmanité prostředky (text, multimediální data, odkazy na webové stránky).

<sup>2</sup> **likeovat/dát palec** – označit příspěvek tlačítkem To se mi líbí (anglicky like). Uživatelů, slouží k vyjádření kladného názoru.

<sup>3</sup> **status** – neboli stav, tedy jedna z možností komunikace s přáteli, prostřednictvím níž uživatel ostatním sděluje, co právě dělá, o čem přemýšlí nebo k čemu se chystá. Otázka Co se Vám hodí hlavou?, tzv. aktualizace stavu, je Facebookem položena registrovaným při každém přihlášení k účtu.

<sup>4</sup> **profil** – virtuální identita osoby na Facebooku.

<sup>5</sup> V práci rozlišujeme synchronní webových chat a Chat na Facebooku pomocí minuskulí a majuskulí na počátku slova.

Těžiště práce, jak již bylo výše naznačeno, spočívá v elektronické komunikaci<sup>6</sup>, proto je jí věnována teoretická část. V úvodu se pokusíme zmapovat dosavadní názory na internetovou komunikaci v českém odborném diskursu, stručně ji definovat a uvést její základní klasifikaci. Posléze zaměříme naši pozornost na sociální sítě, především na Facebook. V tomto oddíle nastíníme jeho charakteristiku, základní funkce, způsoby a formy komunikace zprostředkované tímto médiem. Též se zaměříme i na specifika chatové komunikace na Facebooku. Na následujících stranách bude věnován prostor uživatelům sociálních sítí, jejich složení, jménům či interferenci v rámci jednotlivých věkových skupin.

V empirické části provedeme analýzu chatové komunikace na Facebooku, a to především z hlediska pragmatiky. Cílem analýzy je především interpretovat různé typy dialogů, jež se profilují v chatové komunikaci na sociálních sítích. V tomto oddíle proto zaměříme svou pozornost na kooperační principy komunikace, fatickou komunikaci, zdvořilost či konfliktní situace a jejich specifika na Chatu. V závěru práce se budeme zabývat ironií na komunikační platformě Facebooku, pokusíme se interpretovat její různé druhy, sledovat její tvoření či signalizování.

---

<sup>6</sup> **elektronická komunikace** – výměna informací prostřednictvím elektronických médií, jako jsou např. mobilní telefon, fax, počítač, internet atd.



## 1 Chat na sociálních sítích v odborné literatuře

Problematika komunikace na sociálních sítích si v lingvistice své místo teprve hledá, proto jsme v této práci museli vycházet z textů z psychologie a z prací počítačové sféry, konkrétně těch, jež se zabývají moderními komunikačními technologiemi. Sociálními sítěmi se u nás zabývá pouze úzký okruh publikací. Ve všech případech se jedná o uživatelské příručky či knihy zaměřené na marketing na těchto sítích, chybí v nich tedy lingvistický úhel pohledu na tuto problematiku.

První z prací, pojmenovaná *Fenomén facebook* (2010), podává návod, jak tuto sociální síť ovládat, používat k vlastnímu potěšení či ji využít ku prospěchu firmy. Hana Kulhánková a Jakub Čamek v ní vytvořili jednak manuál pro začátečníky z řad jednotlivců, jimž nabízí přehled základních operací na Facebooku a detailní postupy práce s nimi (zřízení osobního účtu, práce s profilem, stránkami, skupinami...), tak příručku firmám, která jim ukáže možnosti propagace v této sociální komunitě.

Na stejném principu jsou založeny i obě knihy Dominika Dědička, *Facebook: jednoduše* (2010) a *333 tipů a triků pro Facebook* (2010). Druhá jmenovaná publikace tohoto autora vyniká tím, že obsahuje elektronickou přílohu knihy přímo na webových stránkách Facebooku, v níž jsou pro všechny uživatele tohoto společenství k dispozici aktualizované postupy, rozšiřující tipy a rady.

Další texty se věnují především marketingu na sociálních sítích. Nejsou zaměřeny pouze na jednu sociální síť, ale pojednávají o několika z nich, zejména o těch nejvíce používaných (převážně Facebooku a Twitteru). Kniha českého autora Vojtěcha Bednáře *Marketing na sociálních sítích* (2010) přináší v úvodu teoretické poučení o mechanismech fungování sociálních sítí, druzích uživatelů nebo o šíření informací na této komunikační platformě. Teoretická stať je východiskem pro druhou část publikace zaměřující se na aplikaci marketingových strategií. V monografii je věnován prostor především marketingové komunikaci, jejímu plánování, realizaci, řízení, typům fanoušků, skupin a možností komunikace s nimi.

Z překladových knih stojí za zmínku spis Jima Sterna *Měříme a optimalizujeme marketing na sociálních sítích* (2011). Autor se soustředí výhradně na měření úspěchu marketingu na těchto sítích a publikace je určena těm, kteří se touto oblastí zabývají. V úvodu je uvedena definice sociálních médií a jejich základní kategorie, poté následuje výklad metrik, které je možno využít v marketingové strategii.

Další citovanou knihou sféry počítačů jsou *Moderní trendy v elektronické komunikaci* od Kamila Kopeckého (2007). Tento text se zabývá komunikačními formami, metodami a typy elektronické komunikace, čtenáře seznamuje s komunikačními výhodami, nevýhodami či nebezpečími. Publikace obsahuje pro nás velmi cennou kapitolu o jazyce a textu v e-komunikaci. Autor v ní stručně charakterizuje specifičnost jazyka elektronické komunikace, dále svou pozornost věnuje vizuálním specifickým elektronického jazyka, tedy emotikonům a akronymům, v závěru lingvistické kapitoly se zmiňuje i o slangu v e-komunikaci.

Internet a elektronická komunikace se dostaly i do zájmu psychologů. Zbyněk Vybíral ve své publikaci *Psychologie komunikace* (2005) věnoval jednu kapitolu proměnám komunikace v prostředí internetu. V textu hovoří o specifických rysech internetové komunikace, např. multiciplité, rychlosti komunikace, její povrchnosti na straně jedné, otevřenosti, možnosti svěřením se, pocitech sounáležitosti a prožívání vlastní důležitosti na straně druhé. Jedna podkapitola knihy je věnována jazykovým proměnám v prostředí internetu. Autor je hodnotí negativně, mluví o odklonu od jazykové krásy k zjednodušování a ochuzování jazyka nepromyšlenými reakcemi bez korekcí, používáním nadměry internacionalismů a akronymů, komunikováním za pomoci omezené slovní zásoby nebo deformací pravopisu (s. 281).

Základním zdrojem lingvistického pojetí našeho tématu jsou publikace a články pojednávající o elektronické komunikaci, zvláště pak o chatové komunikaci na webu. Autoři těchto textů pojednávají o elektronické komunikaci komplexně, nebo se zaměřili pouze na některou z jejích částí, podrobněji viz níže. Tematiku chatové komunikace jsme zvolili především z toho důvodu, že texty zabývající se komunikací na sociálních sítích nejsou zatím k dispozici a jak dokládáme níže, dle našeho mínění má dorozumívání se prostřednictvím www chatu mnoho společného s námi zvolenou částí komunikace na sociálních sítích (Chat na Facebooku).

Jednou ze základních prací věnujících se internetové komunikaci je studie Světlany Čmejrkové, *Čeština v síti: mluvenost či psanost?* z roku 1997, v níž se autorka věnuje typům počítačové komunikace, především e-mailu, a faktorům ovlivňujících jejich podobu. I další články na toto téma svědčí o tom, že lingvistka se komunikací využívající moderní média zabývá soustavně, odborný zájem jmenujme též i u L. Hašové, E. Jandové či L. Uhlířové.

Při zkoumání chatové komunikace na sociálních sítích jsme vycházeli zejména z publikací Evy Jandové a jejích spolupracovníků z Ostravské univerzity v Ostravě. Monografie *Čeština na www chatu* (2006) v šesti kapitolách komplexně popisuje jazyková i řečová specifika chatové komunikace. Přínosem pro naši práci byla zejména část knihy věnovaná některým situačním, strategickým a textově typologickým charakteristikám komunikace na chatu, v níž je zkoumán vztah chatu a dialogu, nebo je analyzováno chatování z pohledu zdvořilosti a konverzace.

Jak již název napovídá, průběhem konverzace na internetovém chatu se podrobně zabývá druhá kniha Evy Jandové, *Konverzace na chatu* (2006a), autorka se zde věnuje především úvodním a závěrečným replikám či tématům chatové konverzace.

Kromě výše zmíněných knih vyšlo v roce 2006 i monotematické číslo časopisu *Čeština doma a ve světě* zaměřené na češtinu na internetu, jež uveřejnilo výběr z příspěvků přednesených na konferenci nazvané *Čeština na internetu z podzimu 2005*. Do sborníku přispěly (raženo abecedně) kromě jiných např. S. Čmejrková, J. Hoffmannová, E. Jandová, H. Mžourková, J. David a další. Mnoho článků se týká právě chatování, najdeme zde jak texty zaměřené sociolingvisticky, tak příspěvky týkající se úvodních replik, nicků<sup>7</sup> a přezdívek uživatelů či ironie a intertextovosti v internetové komunikaci.

Internetová komunikace, dle mínění většiny autorů, stojí na pomezí psané a mluvené formy, podrobněji viz níže, proto náš zájem směřoval i k publikacím a textům věnujícím se dialogické komunikaci. Jednalo se především o práce Olgy Müllerové a Jany Hoffmannové, *Kapitoly o dialogu* (1994), *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách* (Hoffmannová, Müllerová, Zeman, 1998), ve kterých jsme hledali poučení o tom, co to dialog vlastně je, jak lze dialogický text členit, jaké jsou cíle a typy dialogů či jak a zda se liší rozhovor a konverzace.

V těchto textech je věnován prostor i pragmatickým aspektům dialogické komunikace, což bylo pro naši práci stěžejní. Autoři se zde zaměřují na princip kooperace, konverzační maximy nebo zdvořilost. Z hlediska pragmatiky jsme v práci vycházeli i z knih Svatavy Machové, Markéty Šámalové (*Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ*, 2007) a Svatavy Machové a Mileny Švehlové (*Sémantika & pragmatika jako lingvistické disciplíny*, 1996;

---

<sup>7</sup> **nick** – přezdívka, pod kterou se účastníci přihlašují na sociální síť (na Facebooku musí být nejméně dvoudílná, doplňuje tak jméno a příjmení).

*Sémantika & pragmatická lingvistika*, 2001) jednalo se zejména o pasáže pojednávající o kooperativní komunikaci, zdvořilostních principech a konfliktu v interpersonální komunikaci, podrobněji viz v příslušných kapitolách.

## 2 Elektronická komunikace

Mluvíme-li o komunikaci, máme na mysli zejména sdělování a přijímání informací, ale latinský výraz *communicatio* znamenal původně vespolečné účastnění, *communicare* bývá překládáno jako činit něco společným.

Elektronickou komunikaci *Encyklopedický slovník češtiny* (2002, s. 220) definuje jako „komunikaci realizovanou prostřednictvím sítě“, což ale odpovídá významu počítačové, internetové<sup>8</sup> či virtuální komunikace u jiných autorů, např. Čmejrková (1997), Kopecký (2007), Musil (2010), Vybíral (2005). V práci se budeme držet rozlišení elektronické a internetové komunikace<sup>9</sup>. Jako synonyma budeme používat termíny internetová, počítačová a virtuální komunikace. Elektronickou komunikaci řadíme ke komunikaci nepřímé, neboť je zprostředkována pomocí technického média, a to počítači, mobilními telefony, faxy apod.

Základní formu elektronické komunikace dle Kopeckého (2007, s. 21) představuje internetová komunikace<sup>10</sup>, jež je vázána na počítačovou síť a kterou vnímáme převážně pomocí vizuálního kanálu v psané formě.

Dle Watzlawicka (In Vybíral, 2005, s. 49–50) komunikujeme digitálně nebo analogově. Digitální komunikování odpovídá verbálnímu, je převoditelné do konvečních znaků, a lze jej tedy zapsat, snadněji interpretovat a jeho pomocí můžeme druhému předat víceméně jednoznačné sdělení. Do této skupiny řadíme i elektronickou komunikaci. Analogové dorozumívání je sdělování neverbální, postojem nebo činem, v komunikaci virtuální je zastoupeno tzv. digitalizací, převodem analogového sdělení do digitálního, v podobě analogových doplňků (emotikonů).

### 2.1 Internetová komunikace

Internet, tedy „celosvětová počítačová síť sestávající z řady větších a menších počítačových sítí, které k výměně a digitálních přenosů dat využívají protokol TCP/IP“ (Reifová a kol., 2004, s. 94), změnil naše komunikační návyky.

---

<sup>8</sup> **internetová komunikace** – typ elektronické komunikace zprostředkované platformou počítačové sítě.

<sup>9</sup> Schéma elektronické komunikace viz příloha č. 1.

<sup>10</sup> Čmejrková ji nazývá komunikací zprostředkovanou počítačem.

Častěji než před několika lety komunikujeme pomocí psaného kódu. Při komunikování prostřednictvím nových technologií (internet, SMS) častěji realizujeme spontánní komunikaci, dochází tedy k naplňování výše zmíněného významu slova *communicatio* – sdílení.

Změnil se i způsob psaní (vytūkávání pomocí klávesnice), Vybíral (2005, s. 272) hovoří o samostatném druhu komunikace, tzv. *typed communication*. Zjednodušila se práce s textem, jde zejména o usnadnění oprav překlepů, dodatečného krácení nebo doplňování textu, přesouvání jeho jednotlivých částí. Již nemusíme s obavou usadat k nepopsanému listu papíru, škrtat, vpisovat poznámky a donekonečna kvůli pár chybám, či zapomenutému slovu přepisovat koncept do finální podoby. Do dokumentu lze též vkládat multimediální elementy, např. obrázky, hudbu či odkazy na jiné texty. V editorech je možno sdělení znovu a znovu přestylizovávat a ve výsledku dosahovat srozumitelného a spontánního textu (Čmejková, 2003; Králík, 1997).

K výhodám dorozumívání pomocí počítače řadíme: komunikaci na velkou vzdálenost, relativní anonymitu, neviditelnost (druhý nemůže vidět, jak právě vypadám, jak se tvářím) a s tím související ztrátu zábrán, otevřenost. Respondenti mají též možnost využít asynchronicity komunikace, kdy nereagují ihned, ale svoji reakci si mohou promyslet (Čmejková, 1997; Vybíral, 2005, s. 51). Počítačová komunikace je časově i místě neomezená, umožňuje tzv. *multiplicitu*, komunikaci s velkým počtem osob najednou (chat). Ale abychom se mohli dorozumívat pomocí tohoto moderního média, je nutno disponovat jistou mírou počítačové gramotnosti (Kopecký, 2007, s. 8).

Elektronická komunikace má i svá negativa, Musil (2010, s. 227) na ně poukazuje zejména v rovině vztahové. Lidé si častěji drží tzv. digitální odstup. Místo aby nepříjemnou zprávu sdělili partnerovi osobně, využívají e-mailu či krátké textové zprávy, což v důsledku může vést ke ztrátě citlivosti a redukci empatie. Čmejková (2003) se domnívá, že si lidé elektronickou komunikací kompenzují nedostatek osobních setkání, a naplňují tak touhu po mezilidských vztazích.

Další nevýhodou virtuální komunikace je absence nonverbální stránky sdělení. Vybíral (2005, s. 272) říká, že na některé respondenty může komunikování na dálku působit chladněji a neosobněji, než autor zamýšlel. Z tohoto důvodu je neverbální stránka sdělení nahrazována tzv. *emotikony*, používáním majuskulí (znázornění volání, křiku, zdůraznění výpovědi), opakováním interpunkčních znamének (zdůraznění výpovědi).

Z hlediska synchronicity směřuje vývoj internetového komunikování k synchronitě či minimalizované asynchronitě, Čmejrková ji nazývá ve svém článku *Jazyka a styl elektronické komunikace* (2003) kvazisoučasnost. Komunikace se totiž odehrává v reálném čase, jak produktor, tak adresát jsou přítomni komunikační situaci, ale jsou od sebe fyzicky odděleni, komunikace mezi nimi cirkuluje a spontánnost rozhovoru se blíží ústnímu dialogu.

Výjimkou je stav, kdy je jeden z účastníků mimo počítačovou síť, tzv. off-line, a je mu zanechána zpráva, kterou si po připojení k síti přečte. V tu chvíli komunikace získává parametry asynchronního komunikování. Další výhodou asynchronity využívanou v počítačové komunikaci je to, že si můžeme vzít libovolný čas na rozmyšlení odpovědi. Přesto se ale při chatování očekává bezprostřední reakce a relativně krátká prodleva již může vyvolat nevoli. Dochází tak ke koexistenci dvou tendencí. Na jedné straně se jedná o bezprostřední reakci a na straně druhé nacházíme latenci mezi sdělením a odpovědí (Vybíral, 2005, s. 277–278).

Mnoho prostoru je v pracích zabývajících se internetovou komunikací věnováno vztahu psanosti a mluvenosti. Dle Čmejrkové (1997) „...se elektronická komunikace jeví jako povrchově psaná a hloubkově mluvená.“ (s. 246). Texty mají tedy psanou podobu, ale najdeme v nich i rysy typické pro mluvenou komunikaci. Ostatní autoři sdílí podobný názor (Friedlová, 2002; Hašová, 2003; Hladká – Šmilauer, 2003; Hoffmannová, 2003; Jandová, 2006a; Newerkla, 1999; Sherman, 2006; Uhlířová, 2001; Vejvodová, 2004).

Mezi jevy, jež přibližují „elektronický dialog“ (Vejvodová, 2004) ke komunikaci psané, patří zejména psaná realizace nebo dle Čmejrkové (1997) užívání spíše spisovné morfologie, spisovných prostředků hláskoslovných či výskyt syntaktických struktur typických pro psaný text (Hladká, 2006; Newerkla, 1999; Jandová a kol., 2006, s. 161).

Prvky, které odkazují k mluvené stránce řeči, jsou zejména: bezprostřední reakce na dané podněty, spontánnost, kontaktovost, emotivnost, jazyková hravost, tvořivost, nespisovné tvary slov i celých výpovědí či nedostatek větné perspektivy, jež se projevuje častými syntaktickými elipsami, neukončenými výpověďmi a zámlkami (Čmejrková, 1997; Čmejrková, 2003; Friedlová, 2002; Jandová a kol., 2006 s. 162; Newerkla, 1999; Vejvodová, 2004). Dalším pojítkem „zapisované mluvenosti“ (Čmejrková, 2006) s ústním dialogem jsou kontaktné konektory, a to buď v podobě lexikální, nebo grafické, tj. nahrazení nonverbální a paralingvální stránky projevu emotikony, mnohonásobným opakováním grafémů napodobujících intonaci mluveného projevu (Friedlová, 2002; Niševa, 2003).

## 2.2 Typy dialogické komunikace na internetu

Možnosti výměny informací na internetu jsou různé, můžeme komunikovat pomocí elektronické pošty, diskusních fór, VoIP, messangerů, chatu nebo sociálních sítí. Počítačovou komunikaci dělíme na dva typy a) asynchronní, pro niž je charakteristická komunikace bez odezvy v reálném čase; b) synchronní, v níž sdílíme informace s okamžitou odezvou.

**Elektronická pošta (e-mail)** je dle Kopeckého (2007, s. 23) řazena k asynchronní komunikaci. Slouží k posílání dopisů, zpráv či souborů partnerovi pomocí speciálního programu. Usedneme k počítači, napíšeme zprávu, vyplníme e-mailovou adresu, předmět zprávy a odešleme. Příjemce si sdělení přečte, až se prostřednictvím internetu připojí ke své e-mailové aplikaci. Elektronická pošta původně sloužila pouze k zasílání elektronických dopisů, v dnešní době je možno k textové zprávě připojit přílohu v podobě textového, zvukového či obrazového souboru. Největší výhodou elektronické pošty je jednoznačně její rychlost a možnost připojit se ke své e-mailové schránce kdykoli a kdekoli ve světě.

Ke komunikaci bez odezvy v reálném čase můžeme zařadit i **diskusní fóra**, někdy též nazývaná jako asynchronní chaty. V těchto diskusních skupinách se účastníci vyjadřují ke konkrétnímu tématu či článku a jejich reakce se následně zobrazují. Pro diskuse je typické to, že příspěvky jsou řazeny jednak chronologicky (od nejnovějšího, který je nejvýše a čtenář ho vidí jako první, po nejstarší, jenž je umístěn dole), jednak hierarchicky (reakce jsou řazeny dle příspěvků, je možno vidět větvení) (Chovanec, 2010; Jandová a kol., 2006, s. 17).

**VoIP** (Voiceover IP = hlas prostřednictvím IP), tedy tzv. internetová telefonie je jedinou z výše uvedených komunikačních aplikací založenou na akustickém kanálu. Kopecký (2007, s. 38) tento typ synchronní komunikace označuje za levnou technologii telefonování pomocí počítačové sítě s použitím speciálního programu (např. Skype). Uživatelům internetu je poskytována zdarma.

K dalším synchronním komunikátorům patří tzv. **messengery**, což jsou programy umožňující posílání zpráv a vzkazů v reálném čase mezi uživateli počítačů v internetové síti. Sdílení probíhá mezi dvěma osobami, které mají nainstalovaný příslušný program. Mezi nejznámější aplikace tohoto typu patří ICQ (zkratka I seek you = hledám tě),



umožňující posílání vzkazů, souborů, textových zpráv na mobilní telefony, hraní her atd. (Jandová a kol., 2006, s. 20; Kopecký, 2007, s. 40)

Hromadnou synchronní internetovou komunikaci představuje **chat na webu**, Svobodová (2007) jej definuje jako „*on-line komunikaci na internetu v reálném čase, umožňující virtuální, nejčastěji verbální, kontakt dvou až několika desítek účastníků přítomných ve stejnou dobu ve virtuální místnosti, tzv. chatroomu.*“ (s. 67).

### 3 Sociální síť

Sociální síť jsou v současné době jedním z nejnovějších a nejrozšířenějších typů internetové komunikace, který se stal doslova fenoménem. Tyto služby spojují lidi se společnými zájmy, názory či plány.

„Sociální síť jsou služby internetové sítě, které umožňují lidem (1) vytvoření veřejného nebo poloveřejného profilu v rámci propojeného systému, (2) seznamování se s dalšími uživateli, s nimiž chtějí spojení sdílet (3) prohlížení a vyměňování si těchto spojení s ostatními uživateli navzájem.“ (Boyd, Ellison, 2008, s. 211, vlastní překlad<sup>11</sup>). Služby sociálních sítí jsou dle Bednáře (2011, s. 10) založeny na třech pilířích. (1) Základem jsou vztahy mezi uživateli, jejich komentáře, hodnocení. (2) Na rozdíl od ostatních portálů většinu obsahu sociálních sítí vytvářejí jejich samotní uživatelé a (3) administrátoři serverů zasahují do provozu služeb jen minimálně.

Sociální síť se zřetelně odlišují od všech předchozích komunikačních systémů především jednou důležitou vlastností, a to tím, že identita většiny uživatelů sociálních sítí je totožná s jejich identitou skutečnou. Bednář (2011, s. 22–23) říká, že si sice každý uživatel může vytvořit falešnou identitu, která nebude spojena s jeho skutečnou osobou, jak tomu bylo i ve starších komunikačních aplikacích, ale problém nastane ve chvíli, kdy bude hledat své tzv. **přátele**<sup>12</sup>, protože ti jsou většinou autorizováni na základě toho, že se skutečně znají. Anonymní uživatel je tedy technicky možný, ale prakticky zůstane sám. Ve virtuálním světě sociálních sítí platí, že čím více údajů o sobě uživatel zveřejní, tím snáze k němu mohou přátelé nalézt cestu.

Na rozdíl od jiných aplikací zprostředkovávajících komunikaci skrze počítač (synchronní chat, ICQ), zde není primárním cílem navazování stále nových a nových virtuálních přátelství. Sociální weby dělá unikátní to, že uživatelům umožňují vidět, s kým jsou ve spojení jejich přátelé. Tím dochází ke kontaktům mezi jednotlivci, ke kterým by jinak nedošlo. Není zde tedy důležité mít co nejvíce uživatelů, ale také co nejvíce vztahů mezi nimi.

---

<sup>11</sup> BOYD, Danah M; ELLISON, Nicole B. Social Network Sites: Definition, History and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, [online]. 13, 2008, s. 210–230 [cit. 2011–11–21]. Dostupný z WWW: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/pdf>>.

<sup>12</sup> **přátele** – uživatelé, kteří spolu chtějí komunikovat, na sociální síti s nimi lze sdílet kontakty a různé typy informací.

### 3.1 Facebook

Sociálních sítí existuje celá řada, např. Twitter, LinkedIn, MySpace či Hi5, ale v této práci se budeme zabývat u nás tou nejrozšířenější a nejrozsáhlejší z nich, a to sociální sítí Facebook.

V současné době je Facebook sociální sítí s největší uživatelskou základnou. Dle oficiálních statistik serveru má v této chvíli má 797 952 800<sup>13</sup> registrovaných uživatelů po celém světě. V České republice je registrováno 3 502 420<sup>14</sup> uživatelů, což představuje 34,33 % z celé populace ČR a 52,43 % Čechů připojených k internetu. Naproti tomu Český statistický úřad<sup>15</sup> uvádí, že v roce 2011 aktivně používalo sociální sítě 2 176 700 osob starších 16 let (24,6 % obyvatel ČR), což je 37,7 % uživatelů internetu.

Rozdíl je dle našeho názoru způsoben především tím, že Český statistický úřad nebere ve svých průzkumech v potaz obyvatele mladší 16 let, kterých je na sociálních sítích registrováno velmi mnoho. Dále se tento úřad zabývá pouze aktivními uživateli a ne všemi registrovanými.

Popularita Facebooku je dle Bednáře (2011, s. 11) dána tím, že kombinuje celou řadu komunikačních prostředků. Základem je možnost sdílet<sup>16</sup> tzv. **statusy** či stavy s ostatními uživateli. Dále je možné zasílat si s přáteli soukromé zprávy, používat různé aplikace, a dokonce komunikovat v reálném čase díky tzv. **Chatu**. To vše pohodlně pomocí jednoho uživatelského rozhraní.

---

<sup>13</sup> *Facebook Statistics by Continent*. [cit. 2012–01–05]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialbakers.com/countries/continents>>.

<sup>14</sup> *Facebook Statistics by Country*. [cit. 2012–01–05]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/>>.

<sup>15</sup> SPILKOVÁ, Jana. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2011*. [online]. Praha, 2011 [cit. 2012–01–05]. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/510025FD70/\\$File/970111.pdf](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/510025FD70/$File/970111.pdf)>.

<sup>16</sup> **sdílení** – zveřejnění informací (textu, fotografií, videí, zajímavých odkazů...), o něž se chce uživatel podělit se svými přáteli, na profilu.

### 3.1.1 Stručná historie

Sociální sítě se začaly rozvíjet v polovině devadesátých let minulého století v USA. Dorozumívali se jimi především studenti, např. síť s původním názvem The Facebook založil v roce 2004 bývalý student Harvardské univerzity, Mark Zuckerberg. Jeho záměrem bylo vytvořit síť studentů, která by nováčkům usnadnila orientaci v novém prostředí. I když měla původně sloužit pouze studentům Harvardské univerzity, postupně do ní byly zapojovány další elitní univerzity, čímž získala punc výlučnosti, který lákal všechny, kteří měli možnost se připojit. V následujících letech je přístup nabízen dalším vysokým a později i středním školám v USA. Roku 2006 se začínají do systému připojovat velké společnosti i jacikoli uživatelé starší 13 let (Kulhánková, Čamek, 2010, s. 10–11; Bednář, 2011, s. 10).

### 3.1.2 Základní funkce sociální sítě Facebook

#### 3.1.2.1 Profil uživatele

Každý, kdo chce používat Facebook, musí být registrován. Uživatelem se může stát fyzická osoba starší 13 let, toto pravidlo je ale velice často mladšími zájemci obcházeno zadáním jiného roku narození. Při založení účtu je nutno vyplnit kromě e-mailu i křestní jméno, příjmení, pohlaví, datum a rok narození a souhlasit s licenčními podmínkami.

Stavebním materiálem všech sociálních sítí je **profil** uživatele. K jeho tvorbě je možno přistoupit po prvním přihlášení. Profil je virtuální identita osoby na sociální síti, jejímž prostřednictvím je prezentována skutečná osoba. Komunikuje za člověka: přátelí se s ostatními uživateli, je fanouškem různých stránek nebo součástí skupin.

Součástí profilu je fotografie/obrázek viditelný spolu s uživatelským jménem při veškeré aktivitě na této sociální platformě. Bednář (2011, s. 35) hovoří o tom, že osoba bez fotografie je znevýhodněna, hůře navazuje kontakty s ostatními a působí méně důvěryhodně. V profilu uživatel vyplňuje též údaje o bydlišti, zaměstnání, vzdělání, zájmech, rodinných vztazích, náboženském vyznání či politickém smýšlení. Žádná z těchto informací však není povinná a je na každém uživateli, zda chce tyto údaje zpřístupnit ostatním. Facebook vždy vybízí své uživatele, aby o sobě zveřejnili co nejvíce informací, hlavním argumentem bývá to, že jsou pak lépe dohledatelní pro své známé. Problémem

však je, že velké množství soukromých dat neusnadňuje přístup nejen přátelům, ale především snižuje bezpečnost uživatele.

Jestliže je profil již hotový, může uživatel začít pomocí zadání e-mailové adresy či jména osoby, kterou zná z reálného života, vyhledávat na síti své přátele.

### 3.1.3 Způsoby a formy komunikace

Každý člen sociální sítě si vytváří svůj seznam přátel, se kterými chce komunikovat a **sdílet** informace, fotografie, videa, aplikace či textové poznámky. Tento obsah lze komentovat nebo informovat ostatní, že se nám líbí (označit tlačítkem – to se mi líbí) – autorovi tak dát najevo, že máme k jeho příspěvku kladný postoj či že nás zaujal.

Na svém profilu má každá registrovaná osoba prostor, kde může zveřejnit svůj **stav** neboli **status**, což jsou názory, nálady, výzvy či průpovídky uživatele, o které se chce podělit se všemi přáteli. Tento prostor se nazývá **zed**. Též se zde zobrazují i informace o tom, co registrovaná osoba dělá (přidávání fotografií, videí, článků atd.), mohou tu zanechat vzkaz i přátelé (Kulhánková, Čamek, 2010, s. 54; Bednář, 2011, s. 18, 110).

Velmi oblíbenou činností členů Facebooku je tvorba fotoalb. Každý uživatel může vytvářet libovolný počet alb s různými fotografiemi a pak pomocí jednoduché aplikace označit své přátele. Ostatní pak mohou fotografie prohlížet, komentovat nebo sdílet.

Zajímavou položkou na Facebooku jsou **události**. Skrze ně může člen sociálního společenství uspořádat různé akce a pozvat na ně konkrétní přátele, nebo se naopak dozvědět, kdy a kde se co koná.

Dalším formou komunikace mezi členy sociálních sítí jsou **skupiny a stránky**. Tato místa sdružují osoby se stejnými názory či zájmy. Zatímco stránky jsou určeny pro oficiální prezentaci služby nebo produktu, hlavním cílem skupin je vytvoření prostoru, kde o společném tématu budou diskutovat členové skupiny. Výhodou těchto služeb je, že jejich členové mohou volně konverzovat se všemi fanoušky stránek či skupin a nejsou omezeni jen na dorozumívání se svými přáteli.

Specifickým komunikačním nástrojem, jenž může být součástí profilu, jsou tzv. **aplikace**. Jde o komerční služby třetích stran, patří mezi ně různé hry, kvízy, ankety, odesílání virtuálních dáreků, objetí, polibků či blahopřání k narozeninám. Dle Kulhánkové a Čamka (2010, s. 51–52) mají sloužit k pozvednutí nálady a odpočinku, autoři v zápětí ale upozorňují, že mohou být i návykové. Uživatelé, kteří nechtějí tyto služby využívat,

mohou využít tzv. blokace a odebírání vybraných aplikací zrušit. Mezi nejoblíbenější aplikace patří v současnosti např. FarmVille, MafiaWars, FriendsForSale a řada dalších.

Všechny tyto výše popsané způsoby komunikace a mnoho dalších jsou vygenerovány na **hlavní stránku** uživatele. Ten zde vidí nejen svou aktivitou, ale i vybrané příspěvky ze zdi svých přátel.

Neméně zajímavým způsobem komunikace, který ale ostatní uživatelé nevidí, je tzv. **šťouchnutí**, jež uživatel použije tehdy, chce-li upoutat pozornost konkrétní osoby.

K soukromé komunikaci mezi členy sociální sítě Facebook slouží dvě formy komunikace. První z nich je tzv. **Chat**. Tato aplikace se aktivuje při připojení uživatele k účtu na Facebooku (vedle jména uživatele se v současné architektuře Facebooku objeví zelená tečka) a umožňuje synchronní konverzaci mezi přáteli pomocí krátkých zpráv (délka je omezena na 1021 znaků). Touto cestou se může dorozumívat i několik osob najednou, tzv. hromadný Chat.

Druhou formou privátní korespondence byly tzv. **zprávy**, které představovaly asynchronní způsob komunikace. Stejně jako u Chatu zde bylo možno používat hromadné zprávy, všechny rozpravy odeslané touto formou se ukládaly do účtu uživatele.

Historie Chatu nebyla dříve na sociální síti k nalezení, dnes však aplikace zprávy a Chat z pohledu běžného uživatele v podstatě splynuly v jedno. Jestliže uživatel komunikuje s osobou, jež je v on-line stavu, chatuje. Když píše člověku, který se právě odhlásil od svého účtu (je off-line), zasílá již zprávu. Systém mezi záložkami zprávy a Chat přepíná automaticky sám. Další odlišností je to, že ke zprávám lze stejně jako k e-mailu přikládat soubory, zatímco k Chatu ne. Ale například historie zpráv a Chatu je společná, nelze v ní poznat, zda byla rozmluva vedena pomocí Chatu nebo zpráv. Z tohoto důvodu nelze mezi zprávami a Chatem rozlišovat, vše proto v práci označujeme jako chatovou komunikací.

### 3.1.3.1 Specifika Chatu na sociální síti Facebook

Jelikož předmětem naší práce není klasický webový chat, ale Chat na sociální síti, měli bychom tyto dva komunikační nástroje srovnat a poukázat na jejich společné znaky, specifika a odlišnosti.

Jednou ze základních charakteristik chatu je dle Jandové (In Jandová a kol., 2006, s. 162) **anonymita**. Kontakt účastníků webové chatové komunikace je osobní, ale anonymní uživatelé si libovolně volí svou přezdívku (nick), pod níž bez zábrán hovoří o čemkoli, co je napadne. Vedle běžných témat o denních záležitostech se pouští i do témat, o kterých by se v komunikaci tvářili v tvář ostýchali veřejně mluvit. Komunikace je zcela veřejná, mohou si ji přečíst všichni, kteří jsou v okamžiku chatování jejími aktivními účastníky či pouhými pasivními pozorovateli. **Veřejnost** komunikace tkví v tom, že všichni přítomní mohou v témže okamžiku sledovat rozhovor dvou jiných osob, zároveň jsou si partneři hovoru vědomi toho, že jejich konverzaci sledují cizí lidé. Na volbu témat či velmi uvolněný způsob řeči a vyjadřování nemá tato skutečnost často žádný vliv. Protikladem této veřejné komunikace je tzv. šeptání. To zvolí chatující dvojice k soukromému rozhovoru, jestliže si účastníci nepřejí, aby jejich dialog viděli a četli ostatní přihlášení uživatelé (Jandová a kol., 2006, s. 161–163).

Jak bylo již výše zmíněno, na sociálních sítích, tedy i na Facebooku, je situace trochu jiná. Lidé jsou zde většinou registrováni pod vlastním jménem a příjmením a většinu přátel znají z reálného života, čímž se anonymita oproti synchronním chatům výrazně snižuje. Oslovený uživatel Vojtěch se k tématu vyjádřil takto: „*Znám ty lidi přes web sneakers.cz, přes tenisky..klasika..nejdřív snkrs.cz fungovalo jen tam, po rozšíření facebooku, kdy se snkrs.cz přesunul právě na fcb, jsme se poznali i jmény a začala se víc rozvíjet ta naše komunita a normálně se scházíme na srazech.*“ (citace ponechána bez úpravy).

Rozdílný je i **způsob komunikace** pomocí Chatu. Na sociálních sítích je primární osobní neveřejná rozprava dvou osob, připomíná tedy chatové šeptání. Na Facebooku lze chatovat i s více účastníky, ale ty do diskuse zapojíme tím, že je jmenovitě vybereme ze svých přátel.

Naopak zcela veřejné, pro všechny přátelé viditelné, jsou statusy. Uživatelé, kteří s námi sdílí kontakty, se k nim mohou veřejně vyjádřit a okomentovat stav, což se také obvykle děje. Komunikace tohoto typu není však předmětem této práce.

Dalším z řady rozdílů v komunikaci na webovém chatu a Chatu na Facebooku je **časová prodleva** hovoru. Zatímco na www chatu lze diskutovat pouze, pokud jsme připojeni na internetu a přihlášení v chatovací místnosti (on-line), Chat na sociálních sítích nabízí nejen možnost synchronní, ale i asynchronní komunikace. Podrobněji viz výše.

Co se týče **témat** rozhovorů, na webovém chatu je částečně předem dáno virtuálním místem konverzace, tzv. chatroomem. Místnosti patřící do skupin jako Pokec a zábava, Města a místa<sup>17</sup> nemají témata pevně stanovená, jde většinou o nezávazné klábosení (chat znamená v angličtině pokec). Zatímco místnosti jako FC Barcelona či Faktor strachu jsou tematicky jasně vymezeny a komunikace zde zaměřuje k danému tématu (aktuální utkání klubu, jeho kvalita; jednotlivé díly pořadu a jejich účastníci).

Na sociálních sítích mohou uživatelé diskutovat, o čemkoli chtějí. Rozprava nejčastěji připomíná přátelské povídání o nezávazných tématech nebo se týká organizace nějaké události, upřesňování detailů schůzek. Toto vše souvisí s tím, že se lidé znají z reálného života a běžně se setkávají. Chat tak může sloužit k dojednávání obchodů, ale i k flirtování.

Ohledně **organizovanosti** na chatu lze hovořit o větším stupni přehlednosti Chatu na sociálních sítích. To souvisí s již výše zmíněným počtem komunikantů. Při chatování dvou osob na sebe repliky více méně navazují, orientace v nich je jednodušší. Naopak na synchronním on-line chatu spolu komunikuje více osob, přičemž může nastat situace, kdy v jedné místnosti probíhá řada různých konverzací s rozdílnými tématy a zároveň si jeden uživatel píše s několika lidmi najednou. Jelikož se ale komunikace zobrazuje chronologicky, vzniká nepřehledná situace křížení replik, v níž se mísí více různých dialogů (třeba i od jednoho uživatele), které spolu tematicky nesouvisí (Jandová a kol., 2006, s. 181)

V chatovacích místnostech existují tzv. **pravidla** chatování, je zakázáno zveřejňovat telefonní čísla, e-mailové adresy, webové stránky a propagovat zboží. Za tyto a další nepřístojnosti (používání vulgarismů, spamu, nedodržování základní Listiny práv a svobod

---

<sup>17</sup> *Lide.cz*. 2011 [cit. 2011–12–16]. Dostupný z WWW: <[www.lide.cz](http://www.lide.cz)>.



atd.) může být uživatel správcem chatroomu z rozhovoru vyloučen, případně mu je zapovězen přístup i do dalších chatovacích místností.

Na sociálních sítích na první pohled neexistuje žádná redakce či administrátor, kteří by text nebo obrázek před publikováním museli schválit nebo hlídali vhodnost konverzace či používání reklamy. Obsah publikují samotní uživatelé a též se starají o jeho další distribuci. Lidé si zde proto běžně posílají odkazy na zajímavé webové stránky, hudbu, fotky, výrobky. Avšak při registraci musí uživatel souhlasit s tzv. **Prohlášením o právech a povinnostech**<sup>18</sup> a měl by dodržovat **zásady komunity služby Facebook**<sup>19</sup>, v nichž se zavazuje, že nebude propagovat násilí, šikanu, drogy, sebepoškozování či pornografii. Dále má člen sociálního společenství respektovat autorská práva, práva duševního vlastnictví, ochranné známky a ostatní zákonná práva. V zásadách komunity je též zakázáno vystupování pod cizí totožností. Jestliže uživatel narazí na obsah, který podle jeho mínění porušuje podmínky Facebooku, měl by jej nahlásit (označit tlačítkem *nahlásit příspěvek nebo spam*). Pokud moderátoři shledají příspěvek závadným, odeberou jej, nebo k němu zablokují přístup. Pakliže některý uživatel porušuje práva Facebooku opakovaně, společnost si vyhrazuje právo deaktivovat jeho účet. Jak píše Pavel Kasík (2012)<sup>20</sup> vzhledem k obsáhlosti sítě není možné procházet veškerý její obsah, moderování Facebooku je proto řešeno kompilací spamových filtrů a posuzováním nahlášeného vadného obsahu.

Mezi **společné znaky** synchronního webového chatu a Chatu na sociálních sítích lze zařadit např. zprostředkovanost komunikace za pomoci internetu, dorozumívání se na velkou vzdálenost, neformálnost, volnost, ztrátu zábran a bezprostřednost reakce komunikantů, danou tím, že dialog neprobíhá tváří v tvář. Pro obě komunikace je společný dialogický charakter, nepřipravenost komunikace, emocionalita, podobná jazyková stránka

---

<sup>18</sup> *Prohlášení o právech a povinnostech*. [online]. [cit. 2012–04–11]. Dostupný z WWW: <<https://www.facebook.com/legal/terms>>.

<sup>19</sup> *Zásady komunity služby Facebook*. [online]. [cit. 2012–04–11]. Dostupný z WWW: <<https://www.facebook.com/communitystandards>>.

<sup>20</sup> KASÍK, Pavel. *Unikla cenzorská pravidla Facebooku: Sex ne, marihuana ano*. 16. 3. 2012, [online]. [cit. 2012–04–11]. Dostupné z WWW: <[http://technet.idnes.cz/pravidla-pro-cenzory-facebooku-sex-a-nenavist-mazte-marihuanu-ne-ph4-/sw\\_internet.aspx?c=A120305\\_190527\\_sw\\_internet\\_pka](http://technet.idnes.cz/pravidla-pro-cenzory-facebooku-sex-a-nenavist-mazte-marihuanu-ne-ph4-/sw_internet.aspx?c=A120305_190527_sw_internet_pka)>.

(mísení spisovné a nespisovné češtiny) či nahrazování prozodické a neverbální stránky komunikace grafickými prostředky.

## 4 Metodologie, charakteristika a sběr materiálu

Pro analýzu jsme shromáždili texty pocházející z období od února 2009 do listopadu 2011, získaný materiál představuje cca 163 normostran textu a obsahuje asi padesát tisíc slov. Sebraná data jsme analyzovali z hlediska pragmatiky a stylistiky. Zaměřili jsme se též na rozbor materiálu z hlediska analýzy dialogu.

Dialogy poskytli registrovaní uživatelé sociální sítě Facebook, kteří souhlasili s jejich zveřejněním, jednalo se o 47 respondentů, 26 žen a 21 mužů. Účastníci jsou mladé osoby ve věku 14 až 33 let s různým typem nejvyššího dosaženého vzdělání (ZŠ, SOŠ, SŠ, VŠ). Výše uvedené informace o sobě poskytli sami pisatelé. Jména uživatelů byla přejata z jejich profilů, jedná se tedy o informaci, kterou se oni sami rozhodli zveřejnit. Z důvodu zachování anonymity uvádíme v celé práci pouze křesní jména uživatelů, konkrétně ve tvarech, pod kterými jsou registrováni na Facebooku. V případě shodných křestních jmen označuje komunikanty křestním jménem a počátečním písmenem příjmení. Jestliže je osoba jednoznačně přihlášená pod fiktonymem, zveřejňujeme jej celé, stejně tak uvádíme plné přezdívky participantů komunikace.

Sebraný materiál představuje Chat či zprávy zaslané pomocí sociální sítě Facebook. Jedná se o soukromé nepřipravené dialogy zpravidla dvou osob. Výjimku tvoří rozhovory, do nichž je zapojeno více účastníků (dialog č. 28 – zapojeno 6 komunikantů, č. 37 – komunikace mezi 4 účastníky).

Ve výzkumu jsme vycházeli ze všech sebraných dat. Pouze v části zaměřené na zdvořilost v chatové komunikaci jsme analyzovali 62 náhodně vybraných dialogů, ve kterých diskutovalo 16 osob.

Veškeré ukázky a jazykové doklady v této práci pocházejí z uvedeného materiálu. Jazyková podoba textů není nijak upravena, jde o autentické ukázky chatových dialogů. Do podoby ukázek jsme zasahovali pouze zvýrazněním některých slov v textu, z důvodu rychlejší čtenářské orientace v ukázkách.

Ukázky jsou v práci prezentovány několika způsoby:

1. Příklady jednotlivých výpovědí a replik, delší úseky textu a ukázky souvislých částí dialogů. U těchto ukázek jsme ponechali datum konverzace. U replik a výpovědí je jméno autora psáno tučně.
2. Jazykové doklady, jež jsou součástí textu práce, jsou psány kurzívou. Jedná se o jednotlivá slova, slovní spojení či výpovědi.

## 5 Komunikanti

Dle Vejvodové (2004) panuje na www chatu jistá věková a intelektuální asymetrie, totéž lze dle našeho názoru říci i o uživatelích sociálních sítí. Různé generace vytvářejí v chatových dialozích uzavřené skupiny a při soukromé komunikaci mezi sebou příliš neinterferují. Nejčastěji spolu komunikují účastníci stejných věkových skupin a stejného vzdělání. Odlišný pohled nabízí sféra polemik a hádek, do kterých se ve větší míře zapojují i komunikanti rozdílných věkových skupin. Největší věkový rozdíl deseti let nalezneme mezi uživateli Toje Kekel a Jiřím, dále např. Sandrou (28 let) a Wawe Jujce (19 let), Evou P. (30 let), Danielem (23 let). Ve výše uvedených případech je mezi participanty komunikace rozdíl i v nejvyšším dosaženém vzdělání. Konflikty najdeme samozřejmě i osob stejného vzdělání a věku [Petr Nemo (17 let, SOU), Berry Beroušek (17 let, SOU), Petr N. (17 let, SOU), Honza Peří (17 let, SOU), Michal (17 let, SOU); Tomáš Ř. (24 let, VŠ) Jan K. (24 let, VŠ) ]

Komunikace v rámci uzavřených skupin se ale netýká veřejné účasti na sociálních sítích, komentování fotografií, statusů a jejich likeování. Touto formou se zde navzájem dorozumívají účastníci, kteří spolu jinak soukromý dialog nevedou.

Rozdíl se stírají v oblasti sociálního postavení. Členové komunity jsou si rovni, na rozdíl od synchronního www chatu zde neexistuje hierarchie typu výhod výše postaveného správce místnosti či privilegia osob s mnoha nachatovanými hodinami.

Pokud se znají účastníci komunikace z reálného života, zachovávají v komunitě sociálních sítí sociální role a hierarchii, dodržují tedy vykaní či tykání s příslušnými osobami. Jestliže ale komunikují se členy společenství, jež osobně neznají (např. fanoušci určitých stránek a skupin), volí tykání.

### 5.1 Jména uživatelů

Tvůrcem nicku používaného na sociální síti je sám jeho nositel, jména musí být vždy složena nejméně ze dvou složek. Na místě prvním by se mělo jednat o křestní jméno, za ním by mělo následovat příjmení. Pojmenování účastníků nabývá často různých podob. V našem analyzovaném materiálu se nejčastěji jedná o antroponyma (Vojtěch, Jan, Karel, Daniel, atd.) a hypokoristika (Kačka, Markét, Ondra atd.), v jiných případech si uživatelé přibírají k jménu různá doplnění a přízviska (Pan Dan..., Kačenka Naivní..., Jan...Aquamenti, Andrejka Poppy...), která se u některých časem mění (Kačenka

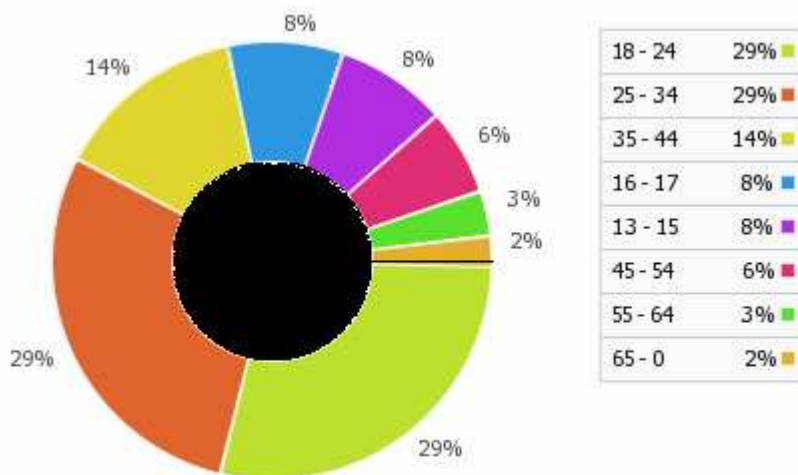
Zamilovaná...). Jak říká David In Čeština na www chatu (2006, s. 57) jedná se o součást hry s vlastní identitou, jež slouží k individualizaci svého nositele. Motivace k používání nicku či k doplnění jména není ostatním uživatelům bohužel známá.

V našem analyzovaném materiálu pouze dva uživatelé neuvedli ve spojitosti s příjmením své křestní jméno. Jde o Berryho Berouška... v jehož případě fiktonym vzniklo jazykovou hrou s příjmením a pseudonym užívatelky TeSsi. Sama užívatelka TeSsi říká, že motivaci k tomuto přízvisku nezná, začali ji tak oslovovat spolužáci na střední škole, ona přezdívku přijala a nyní ji používá běžně i ve svém reálném životě.

Ve většině případů osoby na sociálních sítích uvádějí svá reálná příjmení. Výjimky najdeme u čtyř osob, jejichž jméno má jinou strukturu, jsou registrováni pod pseudonymy Lakomá Barka, Makky Králičí, Wawe Jujce a Toje Kekel. Tito uživatelé neměli se založením účtu ani s hledání přátel problém, poněvadž se na sociální síť přihlásili pod reálným jménem, příjmením a fotografií, později je změnili. V případě Lakomé Barky a Makky Králičí je z formy přezdívky patrné, že se jedná o osoby ženského pohlaví a ve skutečnosti tomu tak opravdu je. Kdežto z nicků Wawe Jujce a Toje Kekel je zřejmá genderová nezřetelnost konkrétních uživatelů, až z profilu registrovaných se dozvídáme, že se v obou případech jedná o muže. Ve výše zmíněných případech lze souhlasit se slovy Davida (2006), že vztah uživatele k jeho nicku je volný, protože jeho forma se v průběhu času mění.

Zajímavostí je, že ač se účastníci registrují pod rozmanitými nicky, jsou ostatními uživateli zásadně oslovováni reálným jménem. Výjimkou v našem analyzovaném materiálu je pouze užívatelka TeSsi, která je komunikačním partnerem při rozhovoru oslovována svojí přezdívkou.

## 5.2 Věková struktura uživatelů



**Obrázek 1: Věková struktura uživatelů<sup>21</sup>**

Podle oficiálních statistik<sup>22</sup> zaměřujících se na věkovou strukturu uživatelů Facebooku tvoří největší skupinu lidé ve věku 18–24 let (980 678 osob), za ní následují uživatelé mezi 25–34 lety, se stoupající věkem osob členů sociální sítě ubývá. V potaz je nutno ale brát i možné zkreslení údajů. Členem této sociální komunity se může stát osoba starší 13 let. Ale konkrétně na Facebooku tomu tak není, jsou přihlášení i mladší uživatelé, kteří při registraci zadali jiný rok narození. Pravdivost jakýchkoliv dat zadaných registrovanými osobami však nelze nijak ověřit.

<sup>21</sup> *Czech Republic Facebook Statistics*. [online]. [cit. 2012–01–10]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/czech-republic>>.

<sup>22</sup> *Czech Republic Facebook Statistics*. [online]. [cit. 2012–01–10]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/czech-republic>>.

## 6 Průběh komunikace

Mluvčí, kteří chtějí chatovat s přáteli na sociální síti, musí být v danou dobu připojeni k internetu (on-line). Přihlásí se ke svému účtu na Facebooku a otevřou okno Chatu, které je vždy umístěno v pravém dolním rohu obrazovky a které indikuje, kdo z jejich přátel, s nimiž s nejméně konverzuje, je přístupný pro chatování (aktivní účastníci mají vedle jména zelenou tečku). Ve zbytku sloupce (v jeho dolní části) jsou zobrazeny i ostatní on-line přátelé. Pro navázání rozhovoru je nutno z otevřeného chatovacího okna vybrat osobu, s níž chce uživatel komunikovat, kliknout na její jméno, jestliže se zobrazuje ve sloupci Chatu, nebo ji najít zadáním jména do vyhledávacího řádku Chatu.

Následně se zobrazí rámeček s blikajícím kurzorem, kam autor vypíše text příspěvku a odešle jej (klávesou Enter) na server, kde je zpracován a následně zveřejněn na obrazovce adresáta. Autor nemusí vypisovat své jméno, je automaticky stejně jako jeho profilová fotografie a datum vloženo na začátek řádku. Stejným způsobem lze zprávu zaslat i více uživatelům najednou (hromadný Chat) nebo těm, kteří nejsou právě připojeni na síti (off-line). Pakliže se adresát v průběhu komunikace odhlásí ze systému, jeho dialogickému partnerovi se na obrazovce objeví hlášení systému: „*Uživatel je offline, ale můžete mu poslat zprávu.*“<sup>23</sup> Skrze chatovací aplikaci lze poslat pomocí vnitřní pošty serveru zprávu, jež se adresátovi zobrazí, až se přihlásí ke svému účtu (www.facebook.com; Kulháňková, Čamek, 2011, s. 43)

Příspěvky jsou přístupné adresátovi až po zpracování textu serverem, nemohou do nich proto žádným způsobem v době jejich vzniku zasahovat. Jak píše Jandová v Češtině na www chatu: „*V mluvené komunikaci posluchač může dát mluvčímu najevo, že s tím, co říká, souhlasí nebo nesouhlasí, může ho přerušit a zeptat se na podrobnosti, případně požádat o vysvětlení, pokud něčemu nerozumí (...). Na chatu mohou reakce na repliku následovat až po jejím zveřejnění na obrazovce.*“ (2006a, s. 25–26). Vejvodová (2004) dodává, že mluvčí nemusí čekat na předání slova komunikačním partnerem, ale je mu umožněno vyjádřit se kdykoli, aniž by to bylo považováno za skákání do řeči. Skákání do řeči na chatu tedy v podstatě neexistuje, protože jak Vejvodová se svým článkem dále

---

<sup>23</sup> Facebook. 2012 [cit. 2012-01-10]. Dostupný z WWW: <www.facebook.com>.



odává: „...uzavřená replika<sup>24</sup> je automaticky považována za předání slova...“ (2004, s. 206).

Komunikace na Chatu (jestliže jsou oba komunikanti on-line) probíhá dynamicky. Uživatelé se snaží z důvodu zachování pocitu synchronnosti odpovídat rychle, což se projevuje chybami a překlipy v jednotlivých výpovědích, většina účastníků nevěnuje psaní náležitou pozornost, případné opravy se tedy objevují až v následujících příspěvcích, ale tento jev není ve zkoumaném materiálu příliš častý.

### (1)

29. 8. 2009

1. **Samuel:** a to je kde?
2. **Adél:** v Troji
3. **Samuel:** tak to je kuzs
4. **Samuel:** kus\*
5. **Samuel:** daleko
6. **Adél:** mno vzdušnou čarou n ae jinak docela jo

System řadí příspěvky dle pořadí, v němž dorazily. Svě repliky tak může vytvářet a odesílat více komunikantů najednou. Tento jev bohužel nelze na příkladu ukázat, protože přesný čas jednotlivých příspěvků nelze v našem analyzovaném materiálu vyčíst, k dispozici máme pouze datum odeslání.

Příspěvky zůstávají na obrazovce komunikantů, dokud nejsou vytlačeny příspěvky novými, ale i pak se k nim lze vrátit, ukládají se do historie zpráv. Text se pohybuje od zdola nahoru, rychlost pohybu záleží na počtu a délce replik, čím více jich je a čím jsou delší, tím rychleji se ty starší ztrácejí.

Rychlost průběhu textu na obrazovce je závislá i na délce jednotlivých replik. Z důvodu zachování časové synchronnosti nemohou být repliky časově náročné na produkci ani percepci. Jestliže jsou oba účastníci on-line, rozprava je velmi živá, střídají se v jednotlivých replikách a jejich příspěvky jsou většinou krátké, jasné, eliptické, málokdy přesahují jeden řádek (Jandová a kol., 2006, s. 189). Jestliže ale adresát není momentálně připojen ke svému účtu a produktor mu zasílá zprávu pomocí interní pošty, délka zprávy výrazně narůstá, v analyzovaném materiálu má nejdelší replika 2 857 znaků.

---

<sup>24</sup> **replika** – souvislý usek textu, který pronese jeden z komunikantů, aniž by ho vystřídat nebo přerušil jiný účastník. Bývá tvořena jednou nebo několika výpověďmi.

Dle Jandové (Jandová a kol., 2006, s. 27) byla v počátcích zkoumání považovaná chatová komunikace za komunikaci synchronní, ale jelikož produkce a percepce jednotlivých příspěvků probíhá s jistým časovým posunem, účastníci komunikace se nevidí, neslyší a nemohou odezírat neverbální chování ani reagovat na repliky v průběhu jejich vzniku, hodnotí se v současné době komunikace na chatu jako kvazisynchronní (Jandová a kol., 2006, Čmejrková, 2003).

## 7 Dialog a chatová komunikace

### 7.1 Chatová komunikace v porovnání s komunikací tváří v tvář

Předmětem této práce jsou rozhovory chatové komunikace na sociální síti, proto porovnáme rovněž chatovou komunikaci a ústní dialog.

Dialog je základní forma lidské komunikace, kterou mezi sebou vedou alespoň dva účastníci, již se minimálně jednou vystřídají v rolích mluvčího a posluchače. Pro tento druh komunikace je charakteristický bezprostřední kontakt partnerů (Machová, Švehlová, 1996, s. 126; Müllerová, Hoffmannová, 1994, s. 16). Dle Machové a Švehlové (tamtéž, s. 126) mívají dialogy prototypický průběh: zahájení, navození (projednání, řešení) dílčích témat, ukončení. Prototypem dialogu je mluvený dialog tváří v tvář, v němž jsou partneři přítomni na stejném místě, rozhovor je zakotven v konkrétní situaci a partneři mohou na repliky bezprostředně reagovat.

V chatové komunikaci, stejně jako u dialogu tváří v tvář, začínají jednotlivé rozhovory v určitém časovém bodě, kdy mluvčí osloví adresáta a očekává jeho reakci; jestliže odezva přijde, přijme ji jako podnět pro svou další iniciativu a rozvine se dialog, v němž se v replikách střídají oba mluvčí. Pokud jde o vzájemné reagování, stejně jako v mluveném dialogu dochází k tvorbě replikových dvojic (otázka – odpověď, návrh – přijetí/odmítnutí), avšak překvapivě často je porušována v komunikaci tváří v tvář běžná a nezbytná ustálená dvojice pozdrav a odpověď na pozdrav (podrobněji níže).

Internetová komunikace se od komunikace tváří v tvář v některých aspektech odlišuje. Z hlediska organizace textu sledujeme zásadní rozdíl proti mluvenému dialogu, kde repliky navazují jedna na druhou. Na Chatu jsou od sebe související promluvy odděleny promluvami jinými, které se pojí k dalším, více či méně prostorově vzdáleným (Jandová a kol., 2006, s. 181; Vejvodová, 2004).

Dalším rozdílem je i délka replik a rozhovorů. V komunikaci na sociálních sítích se mísí dvě tendence. Existuje většinová skupina komunikantů, u níž převažují dialogy s krátkými, často nedokončenými, eliptickými a nestrukturovanými replikami (délka maximálně kolem jednoho řádku), které zachovávají podobný charakter i u dlouhých rozhovorů (příklad 2). V těchto případech se mluvčí přizpůsobují médiu a upřednostňují krátké výpovědi v rychlém sledu, čímž navozují pocit přítomnosti a synchronní konverzace. Na straně druhé najdeme pisatelky jako např. Kateřinu, Ditu, jež tíhnou k dlouhým replikám a struktuře typické pro psaný text (příklad 3), jejich způsob komunikace se odklání od formy připomínající mluvený dialog a evokuje typicky psanou formu osobní komunikace, dopisy. Tyto komunikantky se nenechaly ovlivnit zprostředkujícím médiem a nepřizpůsobily mu svůj diskurs a komunikační strategii (Čmejková, 1997; Jandová a kol., 2006, s. 189).

## (2)

8. 8. 2009

1. **Tereza:** ty jo doceal se toho shaneni prace bojim...
2. **Martin:** ja bych se nebal...jen to treba nebude hned uplne to nejlepsi...clovek musi hledat a zkoust
3. **Martin:** zkouset
4. **Tereza:** no prave...budu akorat otravena...
5. **Martin:** hele tim se ted nezatezuj...uvidime potom...
6. **Tereza:** no prave...radsi to budu odsouvat jak to pude:-D
7. **Tereza:** jako pokud by me ta prace mela nebavit tak to radsi pudu na ekonomku
8. **Tereza:** <http://brigady.jobs.cz/pd934174>
9. **Martin:** no tak tam hned pis ne!?
10. **Tereza:** nestiham:-)
11. **Martin:** hned tam volej a posilej mail...
12. **Martin:** jakto?
13. **Tereza:** protoze za chvilku jedu...
14. **Martin:** jezis tak si napis to telefonni cislo a zavolej tam...to muze bejt pro tebe hodne dobry ne? nebo ten mail za tebe muzi poslat zejtra ja...
15. **Tereza:** ja se nejdriv mrknu na tu spolecnost...
16. **Martin:** no tak rychle...
17. **Tereza:** <http://www.gplegal.eu/index.php>
18. **Tereza:** a delka tvani je do 12 mesicu...ale mohla bych tam zkusit...
19. **Tereza:** zkusit napsat...
20. **Martin:** no urcite paneboze!!! za to nic nedas...maximalne pudes na pohovor a kdyz se ti nebude libit tak nenastoupis...
21. **Tereza:** achjo....zrovna ted kdyz odjizdim...

## (3)

1. 9. 2009

1. **Dita:** Ahoj Katko,
2. promin, ze Te takhle otravuju pres Facebook, ale chtela jsem Te poprosit o jednu radu. Asi Ti uz Honza rikal, ze tady v Kanade pracuju v jednom uzasnym second-handovym knihkupectvi, který je zdrojem neuveritelny inspirace, hlavne co se darku tyce ;-) Tak jsem si rikala, ze bych nejakou knizku

přivezla i Honzovi k narozkam a chtěla jsem se zeptat, jestli Te nenapada, co by se mu tak mohlo líbit? Vim, ze ma rad detektivky, ale obavam se, ze jestli se opravdu v zari nesbali a neodjede do Anglie (dneska rano - u vas odpoledne - to trochu zpochybnoval), tak si nad vetsinou detektivek vylame zuby. Takze jsem premyslela nad necim trochu jednodussim, ale zaroven aby se neurazil, ze mu vezu slabikare pro deti ;-)

Nevis, jestli by se mu libil treba Maly Princ? Ja ho mam moc rada a u nas jsem ho nasla i v celkem hezkem vydani...

3. Diky moc, jinak kdybys treba uz dlouho hledala a nemohla sehnat nejakou anglicky psanou knizku i pro sebe, tak muzu pomoct, nesmi ale bejt moc tezka, protoze uz sem jsme prileteli s maximalni moznou hmotnosti zavazadel ;-)
- Jenze ja uz si stejne koupila asi 5 knizek, takze to vypada, ze tu necham nejaký obleceni :-)
4. Zatim ahoj,
5. Dita
6. **Katerina:** Ahoj Dito, vubec neotravujes, zadnej problem....
7. Hele vim, ze Honza drive cetl hodne fantay, Zemeplochu a tak, ale nevim, jak je to tohle citelny v anglicitine, ale treba nedavno mi pujcoval Most pres reku Kwai, pak nejakého Parala, ten tam asi prelozenej do inglis nebude vid, anebo hlava 22. Myslim, ze ten Maly princ je dobrej napad, zvlast jestli je to hezka kniha, ktera se mu bude uzasne vyjimit v knihove. Zejtra jdu s Honzou na panaka, tak zkusim nenapadne vysondovat vice :-)
- Diky za nabidku pro me, ale ja stezi presctu 3 knizky za rok v cestine, takze ta v anglicitne by pro me byla asi fakt na dlouhou...spis se zeptam, jestli nemas v okruhu svejch kamaradku nejakého cizince anglicky mluviciho..hledam si ucitele pro sebe a nejak se mi nedari najit. Mej se hezky a jeste napisu Cau Katka

## 7.2 Struktura komunikace na Chatu

Jak již bylo výše zmíněno, přirozený dialog má jasnou organizační strukturu, tj. členění na začátek, středovou fázi a ukončení.

Toto dělení ale není pravidlem u chatové komunikace. Některé rozhovory tvoří uzavřený celek, jiné jsou neúplné. Ve zkoumaném vzorku 62 chatových dialogů ve 21 rozhovorech chyběla úvodní fáze<sup>25</sup> dialogu, tedy oslovení a pozdrav. Účastníci na rozdíl od mluveného dialogu vypouštějí obvyklý začátek rozpravy (oslovení, pozdrav, otázky směřující k navázání kontaktu: Jak se máš? atd.) a rovnou vstupují do části středové, příklad 4.

### (4)

11. 10. 2011

1. **TeSsi:** umíš sprovoznit net?
2. **Jan M.:** jak jako ?
3. **TeSsi:** no proste aby sel..
4. **Jan M.:** a na tom kompu vubec není ? a komu?
5. **TeSsi:** tý moji helče..
6. **Jan M.:** hmm mno nevím, jsem to dělal jen podle návodu
7. **TeSsi:** hm 🤔

---

<sup>25</sup> **úvodní fráze** – v analyzovaném materiálu se skládá z oslovení a pozdravu.

8. **Jan M.:** ale jako jestli chceš muži to zkusit
9. **TeSsi:** tak přijď 🤗 ja teda jdu pryč takže jestli ti nevadí že te tu nechám s holkama
10. **Jan M.:** nna kde to bydlíte ?
11. **TeSsi:** E 311a
12. **Jan M.:** ok 10min
13. **TeSsi:** ok
14. **TeSsi:** zvladnes to tu s holkama?
15. **Jan M.:** budu se hrozně bát a bude se mi po tobě stejskat
16. **TeSsi:** ok.)
17. **TeSsi:** to me těší 🤗
18. **Jan M.:** to je supr
19. **Jan M.:** převlíknu se jdu, zaim
20. **TeSsi:** honem zatím.)

V 31 případech chyběla závěrečná fáze, dialogy tedy zůstaly neukončeny, jeden komunikant (mluvčí) pokračuje v konverzaci, pokládá otázku, ale druhý komunikant (posluchač) na ni již nezodpoví a tím dialog končí. Tato situace je většinou způsobena tím, že se příjemce odpojil od svého účtu na sociální síti, aniž by o tom informoval svého komunikačního partnera (příklad 5), podrobněji viz níže.

## (5)

17. 10. 2011

1. **Vojtěch:** koukam na ano sefe)))
2. **Lucie:** a divas se na toho slovenskeho? i?
3. **Vojtěch:** videl jsem kousek kdysi..a jako spis se smeju tomu borcovi,nez ostatnim))takovej komik, ten me moc neba.
4. **Vojtěch:** Ja zas tak tyhle porady nesleduju..jen obcas kouknu na pohleicha
5. **Lucie:** prave on je dobry, kukni to na cele...on je fakt v pohode, myslela jsem si ze si hraje na Zdena,ale ne e, je uplne jiny....lidem fakt poradí. Ale treba ted Zdena jen hlida uklid a nic vic..a jo jebe je.))
6. **Vojtěch:** Tak az bude chvilka cas a nalada na neco takoveho koukat, pustim si to))...a jak to jde pri pondelku a co vikend?
7. **Lucie:** vikend necekane super....meli jsme jet do sklípku, ale kvuli nemoci decka se nikam nejelo, ale byla jsem s kamaradkou na veceri a pak jen juknou na stodolni..je totiz v 8 mesici tehotenstvi .) takze pekna pohoda.) v nedeli jsme vymenili kola u auta.) zabava.)) a jak u tebe? co drak?

Vejdová ve svém článku Chatování jako specifický druh komunikace (2004) říká, že chatový rozhovor ve dvojici může mít konverzační nebo informační charakter, účastníci jsou hned na začátku rozmluvy postaveni před volbu, ke které funkci bude dialog směřovat.

Jestliže komunikační partneři zvolí fatickou rovinu komunikace, většinou neprobírají žádná vážná témata, zpravidla si vyměňují nepodstatné informace o tom, co dělali, či dělají právě teď, konverzují tzv. o ničem, často navazují na společně prožité situace a fakta, jež se udála. Někdy partneři plánují společnou činnost, jindy se pokouší o nezávazné flirtování

(příklad 6). Při nezávazné konverzaci je velmi frekventovaná změna témat a skákání z jednoho na druhé, bez předchozího upozornění. Dle našeho názoru participanti komunikace často střídají témata z toho důvodu, že jejich hlavním zájmem a cílem není hluboká diskuse na dané téma, ale především samotný kontakt s ostatními uživateli a vyplnění volného času.

## (6)

29. 8. 2009

1. **Samuel:** čau pind'o
2. **Adél:** Hoj
3. **Samuel:** hoj
4. **Adél:** twe já už málem četla něco jinýho
5. **Samuel:** a co jsi četla?
6. **Adél:** no to radši nechtěj ani vědět
7. **Samuel:** ok
8. **Samuel:** jak se máš?
9. **Samuel:** jsem tě dlouho nečet
10. **Samuel:** jako že jsme si dlouho nepsali
11. **Adél:** jj jasný.....mno jde to no
12. **Adél:** co ty?
13. **Samuel:** já uplně krásně
14. **Adél:** těšíš se do školičky?
15. **Samuel:** no jo dost
16. **Samuel:** ale jdu až 8 září
17. **Adél:** jakto?
18. **Samuel:** opravujou nám ve škole záchody
19. **Samuel:** a nestihli to přes prázky
20. **Adél:** ae tak to je dobrý no
21. **Samuel:** ale jo
22. **Samuel:** hele kam vlastně chodíš do školy?
23. **Adél:** mno tedka teprv jdu na střední
24. **Samuel:** jo no jo vždyť já vim
25. **Adél:** na DANAÉ-soukromka obchodka
26. **Samuel:** tak to jo
27. **Samuel:** a to je kde?
28. **Adél:** v Troji
29. **Samuel:** tak to je kuzs
30. **Samuel:** kus\*
31. **Samuel:**daleko
32. **Adél:** no vzdušnou čarou n ae jinak docela jo
33. **Samuel:** no jo no
34. **Samuel:** a budeš někdy v praze
35. **Samuel:** teda jestli tam už smíš
36. **Adél:** co?
37. **Samuel:** minule jsi nesměla
38. **Adél:** ježiš v Praze sem pořád
39. **Samuel:** chtěl jsem tě vidět a ty nee já nemohu
40. **Samuel:** no tak bych tě chtěl vidět

### 7.3 Typologie dialogů

Mezilidská komunikace se v našem životě odehrává převážně v dialogických formách, rozhovorech. Jejich prostřednictvím lidé získávají a poskytují informace, působí na sebe a snaží se navzájem ovlivňovat. Stejně je to i v komunikaci na sociálních sítích.

Müllerová a Hoffmannová v Kapitolách o dialogu (1994, s. 53–59) vytváří typologii dialogů dle jejich charakteristických vlastností, pro mluvené rozhovory stanovují následující kritéria: počet účastníků, řízenost dialogů, jejich cíl, bezprostřednost či zprostředkovanost, soukromost nebo veřejnost, sociální pozice a role komunikantů, osobní vlastnosti mluvčích, doprovodnost či samostatnost komunikace.

Dle výše uvedených kritérií jde v Chatu na sociálních sítích o dialog mezi dvěma, v některých rozhovorech i více účastníky, rozhovor může být hodnocen jako neřízený, spontánní, jehož cílem je popovídat si, informovat se, vyřešit nějaký problém, zorganizovat událost atd. Kontakt je zprostředkovaný skrze počítačovou síť, Müllerová a Hoffmannová (tamtéž, s. 56) jej nazývají zprostředkovaným dialogem, při němž se komunikanti nenacházejí na téže místě a nejsou součástí jedné komunikační situace. Repliky psané na Chatu jsou viditelné pouze přímým účastníkům komunikace, mají tedy soukromý, přátelský ráz. Partneři jsou v relativně symetrických sociálních rolích. Rozhovor má často charakter doprovodné komunikace při nějaké činnosti (vyhledávání informací prostřednictvím internetu, hraní her, konzumace jídla či nápojů, sledování televizoru...).

Dále můžeme o chatové konverzaci říci, že se jedná o psanou dialogickou komunikaci založenou na střídání rolí produktora a adresáta u jednotlivých účastníků. Jak píše Müllerová (In Jandová a kol., 2006, s. 191) chat je nutno považovat za speciální druh dialogu, jenž je ovlivněn technickými vlastnostmi komunikačního kanálu, které přinášejí jistá omezení v porovnání s komunikací přirozenou.

Dalším hlediskem, dle něž je možno klasifikovat rozhovory a které se též vyskytuje v Kapitolách o dialogu (1997, s. 59–61), je typologie dialogů podle komunikačních situací. Autorky v knize vydělují dvě základní oblasti: rozhovory pracovní a mimopracovní, aby byl výčet kompletní, definují i rozhovory při nakupování a poskytování služeb.

Jestliže budeme tímto prizmatem nahlížet na chatovou komunikaci na sociálních sítích a vycházet z námi sebraného materiálu, jedná se převážně o dialogy mimopracovní, což souvisí i s tím, že komunikanti jsou převážně studenti, kteří na sociálních sítích tráví svůj volný čas.



Výjimku v analyzovaném materiálu tvoří uživatel Vojtěch, který pomocí Chatu dojednává prodej či nákup obuvi sneakers a s ní souvisejících věcí (tiskoviny, oblečení), jedná se tedy o dialog při nakupování.

(7)

27. 1. 2011

1. **Ondra:** te pero, ja bych objednal neco z PYS, bral bych odtamtud dve trika, jestli porad chces neco objednavat

28. 1. 2011

2. **Vojtěch:** cau, fajn..budu objednavat po vikendu nejspis. Posli co bys bral a potreboval bych, abys mi vložil cash na ucet, abysme nemuseli cekat nez to prijde..
3. **Ondra:** <http://pickyourshoes.com/item.asp?itemname=17764>
4. velikost L
5. <http://pickyourshoes.com/item.asp?itemname=7354>
6. taky velikost L
7. díky
8. **Ondra:** jeste ze vymyslim, misto toho J father trika to bude tohle
9. <http://pickyourshoes.com/item.asp?itemname=18149>
10. díky

29. 1. 2011

11. **Ondra:** nazdar, jestli to jeste pujde tak bych si k tem trikum vzal thle NB
12. <http://pickyourshoes.com/item.asp?itemname=5896>
13. velikost US 12 díky

Ačkoli v dialogu můžeme jasně rozdělit komunikanty v roli prodavače a zákazníka, je na první pohled zřejmé, že nejsou dodržovány vyjadřovací prostředky a zdvořilostní obraty, které známe z rozhovorů při nakupování tváří v tvář. Jednotlivé repliky obsahují např. expresivní výrazy (*tě péro*, *nazdar* – místo pozdravu, *fajn*), zkratky (*PYS*, *NB*), naprosto zde postrádáme zdvořilostí fráze a participaci komunikace. Přestože se účastníci osobně nikdy neviděli, navzájem si tykají. Tyto odlišnosti jsou dle našeho mínění dány především symetrickými sociálními rolmi účastníků.

## 8 Různé profilace dialogů na Chatu

### 8.1 Kooperační princip komunikace na Chatu

Z hlediska pragmatických aspektů komunikace převažuje v Chatu na sociální síti pozitivní komunikace. Při tzv. kooperaci partneři spolupracují, interakce směřuje k porozumění, snaze pochopit myšlenky, postoje a názory druhého, cílem je zamezit nedorozumění. Tento přístup je založen především na přímočarosti komunikantů a opírá se o asertivní komunikaci.

Americký filosof Paul Grice v roce 1975 zformuloval zásady spolupráce do tzv. maxim kooperačního principu, týkají se informační stránky interakce mezi mluvčím a adresátem, a to konkrétně pravdivosti informace, míry informace, důležitosti a jasnosti každé z replik pro adresáta (Machová, Švehlová, 2001, s. 93; Machová, Šámalová, 2007, s. 14).

Čtyři maximy zní (Machová, Švehlová, 1996, s. 95–96) přibližně takto:

1. Maxima kvality: říkej jen to, o čem jsi přesvědčen, že je pravda.
2. Maxima kvantity: sděluj přiměřené množství informací; ani příliš krátká, ani zbytečně dlouhá replika není kooperativní.
3. Maxima relevance: formuluj repliku tak, aby byla pro posluchače důležitá, tzn., neodbihej od tématu, nevracej se k tématu, které bylo už x-krát prohovořeno, neopakuj, co partneři neznají.
4. Maxima způsobu: mluv jednoznačně, přehledně. Tato maxima se týká formální stránky projevu.

Müllerová a Hoffmannová (1994) uvádějí, že tato pravidla představují obecné zásady pro úspěšné vedení dialogu, ale nevystihují průběh reálné komunikace. V běžném hovoru, stejně tak i v chatové komunikaci, jsou maximy běžně porušovány, a to jednak konvencionalizovanými eufemismy, hyperbolami, metaforami, dvojnázností, tak i nepřímými formulacemi nebo ironií. Maximy nelze uplatnit ani při žertování, jazykové hře či ve společenské konverzaci, jejíž hlavní cílem je udržení či rozvinutí kontaktu partnerů.

Příkladem kooperativního principu komunikace v Chatu na sociálních sítích jsou kratší věcné dialogy, jež se převážně týkají organizace nějaké aktuální události, akce nebo

obchodu. Komunikanti se zaměřují na výměnu základních informací a doplnění chybějících fakt. Ve většině dialogů na Chatu převažuje kooperační princip, ale kooperační maximy jsou v nich nějakým způsobem porušovány. Níže uvedené dialogy (č. 8, 9, 10, 11) patří mezi ty, kde jsou Griceovy maximy v zásadě dodrženy.

### (8)

30. 9. 2011

1. **TeSsi:** Jak jedeš?
2. **Jan M.:** vlakem
3. **TeSsi:** a v kolik ti to jede?
4. **TeSsi:** v kolik jedeš z harcova?
5. **Jan M.:** z harcova 11:15
6. **TeSsi:** a vlak ti jede v kolik?
7. **Jan M.:** 12:02
8. **Jan M.:** a tobě ?
9. **TeSsi:** taky 🚗
10. **Jan M.:** to asi jedem stejným že :
11. **TeSsi:** no asi jo
12. **Jan M.:** a z harcova?
13. **TeSsi:** .. no asi pojedu s tebou ve čtvrt
14. **Jan M.:** oukeej
15. **TeSsi:** a kde vystupujes???
16. **Jan M.:** v Turnově
17. **TeSsi:** ve čtvrt to jede?
18. **Jan M.:** jap
19. **TeSsi:** takže v kolk kde??
20. **Jan M.:** 11:05 u schodů ?
21. **TeSsi:** ok
22. **Jan M.:** ok
23. **TeSsi:** tak ja du balit
24. **Jan M.:** taky zatím zdar
25. **TeSsi:** čus.)

Rozhovor (8) žádným způsobem nenaznačuje, že se nejedná o skutečný dialog tváří v tvář. Mechanismus výměny partnerů je stejný jako v rozhovoru dvou osob tváří v tvář, mluvčí se pravidelně střídají po jedné replice. Jedinou výjimkou jsou výpovědi 3 a 4. Mluvčí TeSsi pronáší jednu výpověď<sup>26</sup> a na místě potencionálního předělu, kde bychom čekali odpověď komunikanta Jana M., navazuje výpovědí druhou. Uživatelka TeSsi tak vytváří repliku složenou ze dvou výpovědí, kde první výpověď upřesňuje první.

---

<sup>26</sup> **výpověď** – relativně uzavřený, významově i syntakticky samostatný úsek textu, který je vydělen zvukovými prostředky (intonační kadence).

Z následujících rozhovorů je patrné, že jsou zprostředkovány médiem počítače. V ukázce (9) až po čtyřech výpovědích mluvčího následuje pozdrav a odpověď adresáta, což není ve skutečném dialogu možné, ba přímo přípustné. Rozhovor č. 10 je složen ze dvou navazujících dialogů, část A vypadá jako situace skutečného ústního rozhovoru, ale v části B předchází netypicky odpověď recipienta pozdrav.

### (9)

9. 5. 2011

1. **Petra:** lenorku nebudes nejaky vikend v praze?
2. **Petra:** jedna se o vikend27.5,
3. **Petra:** a nebo od 3.6.
4. **Petra:** ze bychom udelaly damskou jizdu :)
5. **Lenka:** cauky, ja mam 2. 6 statnice. tak predtim urcite nemuzu...no a pak ten vikend jsem chtela domu, ale to jeste uplne nevim

### (10)

(A)

17. 10. 2010

1. **Ondra:** Nazdar vojto, jak to vypadá s tema sneakerfreaker casakama?
2. **Vojtěch:** cau, napisu mu..
3. **Vojtěch:** posli jaky chces cisla, ten kluk by to objednal
4. **Ondra:** cus ty cisla sou 5,7,17 díky

(B)

30. 10. 2010

5. **Vojtěch:** cau, casaky mam..v pondeli je poslu. Napis adresu kam to bude
6. **Ondra:** Ondra: , martinovská 3151/73 ostrava martinov
7. **Ondra:** nazdar vojto, mohlo by to s tim poslanim casaku nejaky den pockat, tedka nebudu doma, ani nikdo kdo b to vyzvedl, jedeme s nasima na par dni pryč, díky
8. **Vojtěch:** cau, jasne..pak si napis

V posledním dialogu, v němž není porušena žádná z maxim kooperačního principu, odpovídá recipientka Lakomá Barka způsobem typickým pro psanou komunikaci, repliku lze rozdělit na čtyři části, je zachován konvenční rámec dopisu: pozdrav s oslovením, vlastní sdělení, rozloučení, podpis odesílatele a P.S. (Hoffmannová, 2003). Z tradiční korespondenční formy je vynecháno pouze datum, domníváme se, pisatelka jej neuvádí z toho důvodu, že sociální síť Facebook jej přiřazuje ke svým zprávám automaticky. Stejně tak členění textu Lakomé Barky nápadně připomíná dopis.

### (11)

11. 8. 2010

1. **Alžběta:** ahoj Baru, vidím, že jsi online, tak se chci přeptat, jak to vypadá s tou sobotou u tebe. nebudeš chtít pomoci s přípravou? mám přinést nějaké jídlo? a kdo všechno je na gúestlistu?
2. **Lakomá Barka:** Ahojík Betus

Pocítam s tebou (s vami!))! Jsi hodna, ale nemusis mi s nicim pomahat. Budu tady mit tu kamosku z prahy uz od patku, takže to bude ok.

Prijde jeste Evca H. s klukem, Olda, Joao (+ mozna nejaci jeho kamaradi), Kaja a mozna jeste nekdo. Ruza to vcera odrekla.

3. **Lakomá Barka:** Tak zatím papa přijd(te) treba kolem 67? Jak budeš moct!
4. **Lakomá Barka:** Pa a tesim se!  
Barka
5. **Lakomá Barka:** Ps: Myslela jsem samozrejme v 6-7 ne v 67 :)

## 8.2 Fatická komunikace

V komunikaci vždy nejde jen o věcné obsahy, podávání informací a řešení problémů, nachází se zde i oblast, jejímž tématem jsou vztahy účastníků komunikace a jejich osobní kontakt. Tato část komunikace se orientuje na navázání, rozvoj a udržení vzájemných vztahů a nazývá se fatická komunikace.

V rozhovorech se může vyskytovat jednak v podobách kontaktních pasáží, nebo jí může být věnována celá rozsáhlá rozprava, Vilém Mathesius (citováno dle Müllerové, Hoffmannové, 1994, s. 39) pak mluví o krásném hovoru, jenž je veden pro radost z hovoru a nesměřuje k žádnému praktickému cíli. Hovoříme o tzv. společenské konverzaci. V takovém to dialogu se volně střídají témata a hlavním cílem je příjemné strávení volného času.

Zdá se tedy, že dle výše uvedených charakteristik chatová komunikace odpovídá parametrům komunikace fatické, jistě ale není na místě elektronickou komunikaci nazývat estetizovaným, tzv. krásným hovorem, s nímž spojoval konverzaci Mathesius. Na sociální síti se jedná o konverzaci, kde se probírají spíše nezávazná témata, skáče se od jednoho k druhému. Jedná se o hovor v něm je upřednostňována především sociální, kontaktní a částečně i společenské funkce.

### 8.2.1 Porušování kooperačních maxim

Dalším zásadním znakem společenské konverzace je dodržování společenských pravidel, konvencí a zdvořilosti, projevujících se stereotypně fungujícími řečovými modely (řečovou etiketou). Avšak emocionální interakcí jsou narušovány maximy kooperace. Mluví se příliš mnoho – porušení maximy kvantity; mluvčí podávají neověřené informace – nedodržení maximy kvality; hovor je obsahově vyprázdněn – porušení

maximy relevantnosti; komunikanti se vyjadřují dvojznačně či vágně – poručení maximy způsobu.

Nedodržování maxim kooperačního principu je přítomno ve většině běžných rozhovorů, nalezneme je tedy i v konverzaci na Chatu. Na následujícím příkladu ukážeme nedodržení Griceových kooperačních maxim.

## (12)

11. 11. 2010

1. **Denisa:** čau hele v kolik ste včera šli pryč?
2. **Jan M.:** ve čtyři
3. **Denisa:** 😊sem vás tam pak už neviděla
4. **Jan M.:** jj měla si práci s okusováním toho týpka
5. **Denisa:** vy ste mě viděli?? 😊
6. **Denisa:** to byl kamarád 😊
7. **Jan M.:** mno bylo to nenápadný
8. **Denisa:** 😊jn 😊já přišla v 11 dopoledne 😊
9. **Jan M.:** tvl a michal ??
10. **Denisa:** nic mi celou noc volal 😊a ještě sem honeviděla pořádně, teď když sem přišla tak spí-
11. **Jan M.:** hh
12. **Denisa:** nejdem na pivo ?? 😊
13. **Denisa:** a?? 😊
14. **Denisa:** 😊na vyprošťováka 😊
15. **Denisa:** 😊
16. **Denisa:** mejťákuuu jdem na pívooooo 😊
17. **Denisa:** zvuuu 😊
18. **Denisa:** já se tu zblázním vole na tom pokoji 😊
19. **Jan M.:** neee prosím ne
20. **Denisa:** joooooooo
21. **Denisa:** 😊
22. **Jan M.:** nemůžu mám tu konverzaci ;\_D
23. **Denisa:** andrejka?? 😊
24. **Jan M.:** možná
25. **Denisa:** takže jo 😊tak až dokonverzuješ 😊tak ji vemem s sebou
26. **Jan M.:** nn taky se musí učit
27. **Denisa:** neserteee
28. **Denisa:** mejtakuuuu
29. **Denisa:** na chvíli
30. **Denisa:** já tu jinak umřuuuu
31. **Jan M.:** nemám prachy
32. **Denisa:** říkám že zvu vole
33. **Denisa:** až tak hluboko sem klesla 😊
34. **Jan M.:** tvl tak joo ale jen jedno
35. **Denisa:** zlateej
36. **Denisa:** za jak dlouho??
37. **Jan M.:** jak chceš
38. **Denisa:** záleží na tobě
39. **Denisa:** já můžu hned
40. **Jan M.:** i já
41. **Denisa:** tak ve čtvrt?

42. **Jan M.:** ok před c  
43. **Denisa:** jj  
44. **Denisa:** ve čtvrt před c na pivooo jdeš s náma  
45. **Denisa:** námitky se nepřipouštěj 🕒20:56🕒 este ty 🕒20:56🕒  
46. **Jan M.:** asi to prokoukla  
47. **Denisa:** asi 🤔  
48. **Denisa:** prej jindy, ale ještě sem to nevzdala  
49. **Jan M.:** nevzdávej  
50. **Denisa:** hmm prej určitě jindy že si napíšem  
51. **Denisa:** že fakt ne dneska  
52. **Jan M.:** njn  
53. **Jan M.:** aspon mi o ní budeš povídat  
54. **Denisa:** dobráá  
55. **Denisa:** pomalu jdu musím ještě vybrat tak makej  
56. **Jan M.:** ok

V dialogu jsou porušeny všechny maximy kooperace. Na počátku dialogu, v replice č. 6 mluvčí Denisa porušuje maximu kvality, protože nevypovídá pravdu, v následující replice nedodržení této maximy pokračuje, komunikant Jan M. používá ironie. Další porušení maximy kvality, v podobě obrazného vyjádření, najdeme v replikách č. 4 a 33. Tím, že je v replikách č. 10, 18, 30, 35 využito přehánění a hyperboly, nejsou aplikovány maximy kvality i kvantity. Participantka Denisa mluví příliš mnoho, opakuje již řečené, když neustále naléhá na Jana M., aby s ní šel na pivo, tímto chováním porušuje maximu relevance. Vzhledem k tématu není též dodržena maxima relevance, v replice č. 8 účastnice Denisa podává nedůležité a nevyžádané informace. Stejně tak v replice č. 12 náhle bez upozornění mění téma, čím se opět zříká maximy relevance. V rozhovoru si lze povšimnout i porušení maximy způsobu, jedná se o repliku č. 24, kdy Jan M. na otázku odpovídá vyhýbavě, dvojsmyslně.

Účastnice Denisa se vyjadřuje nepřehledně, replika č. 44: „*ve čtvrt před c na pivooo jdeš s náma*“ jako by nepatřila do dialogu. Mluvčí Denisa užívá zájmena *náma*, tedy nespisovné varianty instrumentálu plurálu osobního zájmena *my*, které odkazuje na více osob, ale z předchozích informací je patrné, že schůzka se má konat pouze mezi Denisou a Janem M. Až z repliky č. 45. lze na základě dvou opakujících se časových údajů a emotikonů vysoudit, že se jedná o vložený výsek konverzace s jinou osobou (dle našeho mínění s Andrejkou, o níž se v dialogu mluví). Tím dle našeho názoru uživatelka Denisa porušuje maximu způsobu.

## 8.2.2 Zdvořilost na Chatu

Jak již bylo výše řečeno, komunikace na sociálních sítích může být vzhledem ke svým charakteristikám považována za konverzaci. Hoffmannová řadí interakci na chatu k tzv. salonní konverzaci, což je taková rozmluva „...*kteřá je záměrná – účastníci do ní dobrovolně vstoupí s tím, že si chtějí popovídat a společně strávit čas, nezávazně se pobavit.*“ (In Jandová a kol., 2006, s. 197).

U společenské konverzace je zdůrazňováno jednání podle společenských zásad, tedy zdvořilost (Machová, Šámalová, 2007, s. 20). Tím pádem bychom očekávali dodržování zdvořilosti i u námi zkoumané internetové komunikace. Právě na konverzační způsoby a prostředky vyjadřování zdvořilosti v chatových dialogích se zaměříme na dalších řádcích, budeme sledovat, v čem se odlišuje od konverzačního stylu mluvených dialogů, zda jsou používány zdvořilostní formule a jak jsou případně aktualizovány.

### 8.2.2.1 *Zdvořilostní prostředky v dialogu*

Pro vyjadřování zdvořilosti v dialogu máme k dispozici celou škálu způsobů. Jedním z nich jsou zdvořilostní fráze a konvencionalizované formule. Zdvořilostní fráze jsou nejčastěji, jak píše Hoffmannová (In Jandová a kol., 2006, s. 198), spojeny především s rituály na začátku a konci konverzace (loučením). Při vstupu účastníka do rozmluvy je míra zdvořilosti vyjádřena **oslovením** a **pozdravem**. Naším cílem bylo zjistit, zda v tomto ohledu existují nějaké konvence specifické pro Chat na sociálních sítích. Analyzovali jsme 62 dialogů, v nichž diskutovalo 16 osob (dialogy byly vedeny vždy mezi dvěma osobami).

#### 8.2.2.1.1 **Oslovení a pozdrav v úvodní části rozhovoru**

Oslovení patří k tzv. úvodním replikám, Müllerová a Hoffmannová (1994, s. 81) ho v mluveném dialogu považují za zcela přirozený a velice potřebný prostředek k navázání kontaktu s partnerem. Proto bychom očekávali, že se bude vyskytovat i v drtivé většině dialogů na internetu, ale není tomu tak.



Úvodní fráze	chybí jedna z replikových dvojic*	chybí celá repliková dvojice	rozhovory, v nichž chybí alespoň jedna** repliková dvojice
chybí pozdrav	4	2	6
chybí oslovení	17	10	27
chybí oslovení i pozdrav zároveň	14	21	35

\* **repliková dvojice** – pár replik, které v rozhovoru následují za sebou, jsou pronášeny různými mluvčími a jsou spolu těsně spjaty především funkcemi v dialogické komunikaci a záměry (např. pozdrav/odpověď na pozdrav) (Müllerová, Hoffmannová, 1994, s. 23).

\*\* Chybí jedna, nebo obě replikové dvojice.

#### **Tabulka 1: Úvodní fráze dialogů**

V námi analyzovaném materiálu chybělo oslovení na začátku konverzace ve 27 rozhovorech. Jestliže dialog oslovení obsahuje, nejčastěji jej nalezneme ve formě hypokoristik (Betus, Baru, Vojto), ve třech případech jsou adresáti oslovováni familiárně (princezno, láska, madmasel).

Domníváme se, že oslovení je v dialogu vypouštěno vzhledem k užitému prostředí sociální sítě. Uživatel jasně a zřetelně vidí, s kým komunikuje, v chatovacím okně se zobrazuje jméno a profilová fotografie adresáta, mluvčí proto nemá potřebu jasně viditelné jméno opakovat a v úvodu dialogu je vynechává. Další důvodem, proč se participanti komunikace neoslovují, je dle našeho mínění to, že komunikanti nevědí jak, adresáta oslovit, a proto oslovení raději vypustí.

V některých dialozích nenalezneme dokonce ani pozdrav, který je v komunikaci face to face zcela nezbytný. V chatových dialozích chybí alespoň jeden pozdrav v 6 případech analyzovaného materiálu.

Nejfrekventovanějším pozdravem je *ahoj* a jeho aktualizace typu *ahojik*, *hoj* nebo *aooojinek*. Druhým nejfrekventovanějším pozdravem je původně italský pozdrav *ciao* v jeho nejčastější české podobě *čau* (*cau*), ve zkoumaném materiálu se velice často objevují jeho modifikace jako *čauky*, *čus*, *čágo*, *čégo*, *cauiceeeek*. Z českých pozdravů se vyskytuje *nazdar* a *zdar* (i ve variantě *zdár*), u jednoho komunikanta můžeme spatřit i expresivní pozdrav *te pero*.

V našem analyzovaném materiálu měly všechny úvodní repliky, jež obsahovaly oslovení a pozdrav, stejnou strukturu. Na prvním místě je ve všech případech umístěn pozdrav, po něm následuje oslovení (*Čau Betus, Ahoj Baru, Nazdar Vojto...*). Tato situace koresponduje s úvodními replikami na www chatu, kde bylo zaznamenáno totéž, až na velmi malé procento výjimek. (Jandová, 2006b).

V 36 dialozích chybí zároveň oslovení i pozdrav, mluvčí vynechává počáteční zdvořilostí fráze a zahajuje rozhovor rovnou svou žádostí, přáním či komentářem k událostem dějícím se ve virtuálním světě sociálních sítí (komentování fotografie, stavu), tedy záležitostmi, které by v rozhovoru tváří v tvář patřily do střední části.

Vynechání zdvořilostních formulí lze vysvětlit tím, že je komunikant nepovažuje za nezbytné. Dialogy na Chatu probíhají dynamicky a rychle, mluvčí nevyužívá Chatu pouze ke společenské konverzaci, ale rovněž k vyhledávání informací. Jestliže nechce fakta vyhledávat v knihách či pročitat odkazy nalezené vyhledavačem, obrací se na své přátele, kteří jsou právě on-line, a žádá je o poskytnutí informací či názorů. Protože problém potřebuje vyřešit ihned, nedodržuje pravidla zdvořilosti, nechce se zdržovat zdvořilostními frázemi, tudíž oslovení a často i pozdrav vypustí a přistupuje přímo k meritu věci. Absence počátečních zdvořilostních frází též vyvolává dojem naléhavosti situace a problému, který chtějí či potřebují řešit.

### 8.2.2.1.2 Závěrečné fáze rozhovoru

Jak ukazuje následující tabulka, v ještě menší míře se pozdravy vyskytují na konci rozhovoru, v 19 dialozích chyběl alespoň jeden pozdrav.

<b>Závěr rozhovoru</b>	chybí jedna z replikových dvojic	chybí celá repliková dvojice	rozhovor y, v nichž chybí alespoň jedna repliková dvojice
chybí závěrečná fráze	12	3	15
chybí pozdrav	15	4	19
rozhovor není ukončen	12	19	31

**Tabulka 2: Závěrečné fráze dialogů**

Když se účastníci dialogu loučí, používají podobné pozdravy jako na začátku rozhovoru (*ahoj, čau* a jejich aktualizace). Při loučení byl v našem analyzovaném materiálu nejfrekventovanějším pozdravem typicky dětský pozdrav *pa* a jeho různé

varianty typu *papa, paaa, páčko, papky*, který se v závěrečných pasážích dialogu vyskytuje ve 26 případech. Velmi často se infantilní *pa* spojuje do konvencionalizované formule *zatím pa*. Slovo *zatím* se vyskytuje i ve formě samostatného pozdravu, jímž je zakončován rozhovor, jedná se dokonce o druhý nejfrekventovanější pozdrav ve zkoumaném materiálu (10 případů).

Funkci pozdravu při loučení má i imperativ 2. osoby singuláru verba *mít*: *Měj se*. Jak píše Jandová (2006a, s. 64), někteří uživatelé jej ale za samostatný pozdrav nepovažují, protože jej doplňují ještě dalším pozdravem (*měj se pa, měj se bye, měj se a dobrou chuť*).

Repliky vyjadřující loučení jsou v rozhovorech zachovány ve větší míře než pozdravy, ve 47 případech je nějakým způsobem verbálně signalizováno blížící se ukončení dialogu. Rozmluvy jsou většinou zakončovány konvencionalizovanými frázemi s přáním hezkého dne a brzkého shledání (*měj se hezky; těším se, musím jít/běžet; ...*). Jestliže jeden mluvčí informuje druhého o tom, že bude muset ukončit konverzaci, v drtivé většině případů uvádí důvod svého „neodkladného“ odchodu.

Komunikace na Chatu končí třemi způsoby. V prvním případě jeden z účastníků opustí sociální síť. V případě druhém jsou oba partneři neustále připojeni k sociální síti, ale ukončí daný rozhovor. Poslední možností je, že komunikanti rozhovor nijak neukončí, přestože jsou oba nadále on-line. Domníváme se, že je to z toho důvodu, že si komunikanti myslí, že v rozpravě budou pokračovat, i když se to následně nestane. Další důvodem může být to, že uživatelé komunikují s několika osobami najednou, používají Chat jako doprovodnou komunikaci při nějaké činnosti, tříští svou pozornost a na ukončení rozhovoru prostě zapomenou. Možností je i to, že fáze zakončení rozhovoru nenabývá pro uživatele sociálních sítí důležitosti, a proto ji ve svém chatovacím dialogu vypouští.

Pakliže se jeden z účastníků dialogu chystá odejít, dává to svému komunikačnímu partnerovi najevo a rozloučí se, nebo o svém odchodu neinformuje a rozhovor neukončí. V tomto případě v konverzaci není nijak verbálně naznačeno, že se rozhovor chýlí ke konci nebo skončil, jeden komunikant tedy netuší, že druhý partner již není přítomen u svého osobního počítače nebo že nehodlá v rozhovoru z nějakého důvodu pokračovat (vykonávání jiné činnosti, nedostatek času, nezájem o pokračování konverzace), a píše participantovi komunikace i nadále. Jelikož se dialogický partner neozývá, vyznívá rozhovor do ztracena. Tím dochází k porušení zdvořilosti (příklad č. 5). V běžném rozhovoru má závěrečná fáze, jak píše Hoffmannová, Müllerová a Zeman (1999, s. 39) svou ritualizovanou podobu (loučení, výměna pozdravů) a její vypuštění je nepřipustné. Ve

zkoumaném materiálu ale ukončení dialogu (loučení, pozdrav) nenalezneme v 31 případech.

### 8.2.2.1.3 Zdvořilostní obraty

Jestliže si budeme všimnout společenských pravidel, zjistíme, že se v chatové komunikaci jisté zdvořilostní konvence dodržují. Kromě výše zmíněných pozdravů se jedná nejčastěji o zdvořilostní obraty typu „*Jak se máš?*“ a jeho různé podoby a aktualizace (příklad 13).

#### (13)

*Jak to jde dneska? – Jakpak se máš? – Jakpak se máme? – Máš se? – Jak se daří? – Jak se mas vůbec? – A jak to jde při pondelku a co vikend? – Jak je? – Tak co? – A jak u tebe? – Jak si dopadla? – Jak jste dopadli? – Zijes jeste? – Jaké máš ted plány? – Tak jak?*

Jak píše Jandová (2006a, s. 56) otázka patří mezi ritualizované prostředky k navázání kontaktu využívané v počáteční fázi konverzace i mluvené komunikace. Všeobecně se očekává, že komunikant odpoví kladně a že stejnou otázku opětuje dialogickému partnerovi, ten odpoví a rozhovor může začít. V analyzovaném materiálu všichni účastníci reagovali na tento typ otázky ve skrze kladně (příklad 14). Zde dle našeho názoru na tomto místě došlo k posunu zdvořilosti, komunikanti již neodpovídají negativním způsobem, ale v chatové komunikaci na Facebooku je prototypický průběh fráze takový, že participanti odpovídají kladně.

#### (14)

*Dobře. – Tak pohoda. – Ju v poho. – Super. – Jo. – Já se mám fajn. – Jasně že žiju. – Jo, vikend v pohodě. – Jo jde to dobře, ale blbci jsou pořád... – Zkoušky sice ještě trvají, ale jinak se mám fajn. – Jo dobře, až na mojí nohu... – Beli me bricho, kdyz uz se ptas, precpal jsem se, ale nijak pohoda: -P. – Špatně :D.*

Jedinou negativní odpověď najdeme u účastnice, která odpovídá, že se má špatně, protože šla spát až v 5 hodin ráno, za replikou však následuje smějící se emotikon, který dopad zmírňuje a z něhož vyplývá, že se jedná o legraci.

Komunikanti používají kladné odpovědi i v případech, kdy jejich celková reakce vyznívá negativně. Na začátku výpovědi informují, že se mají dobře, *ale, přestože, až na to a to...*, ale v zápětí partnerovi píšou o svých problémech. Negativní reakce v analyzovaném materiálu směřují především na zkuškové období, zdravotní problémy a problémy v práci.

Z pohledu etikety ale není v analyzovaném materiálu dodržovaná celá sekvence<sup>27</sup> ritualizované fráze<sup>28</sup> *Jak ses měl(a)*. Jeden účastník sice položí otázku a ve většině případů se mu na ni dostane odpovědi, ale drtivá většina dialogických partnerů tuto otázku již neopětuje a netáže se druhého, jak se má on. Stejně tak se tato sekvence nevyskytuje ihned v úvodních frázích rozhovoru, ale často ji najdeme až ve středové části.

## (15)

30. 10. 2011

1. **Lucie:**jsi pres vikem fotil a fotil co.)) to vidim na nove tenisky.)
2. **Vojtěch:** jojo, babča modelka styl)))...silene jsem vahal kterou ztech dvou fotek poslat. Nakonec necham tu prvni jen s yeezama)..libi, jo? .) ...s babcou byla sranda..rikam: babi, tady si sedni, ja ti dam boty..vezmi si knizku a jakoze si ctes..babca: vojti pockej, ja ale nemam na sobe brejle na cteni. Rikam: babi, to stejne na te fotce nebude poznat))))
3. **Lucie:** super babca.) ale ta prvni je lepsi urcite..jednoducha a jasna...a vyber te knizky..best...v lete by v nich mohla okopavat zahonky.)
4. **Vojtěch:** ona tech knizek mela u postele asi 5 na sobe, tak sem vzal prvni..koukam co to je, rikam si..jo, to bude ok))...a ona jak ji vzala do ruky, tak ejste rika: ale ja uz mam tuhle prectenou )))))))...
5. **Lucie:** hahaha...dobry ze jak ti starsi lidi jsou poctivi a neznaji tohle vubec.)
6. **Vojtěch:** tojo))...**a jak ses mela o prodlouzenem vikendu?** Ja to totalne provalel a pronicnedelal..akorat sem zajel za mamou, dostal jsem k obedu rizky...jinak jsem byl doma. Ani zadna party nikde nic..
7. **Lucie:** ja byla v pa na horach.) bylo super..klid bez stresu..pak v shopinu a hec nic jsem si nekoupila...jsem na sebe pysna!
8. jinak zbytek jsem taky provalela, neco malo uklidila...ale jinak nic zajmavho se nedelo...ale pres tyden toho zase mam, ze asi s terzkou k lekari nestiham zajet:( zitra koncim brzo jdu nakoupit neco na sve vyrobky, ale vubec netusim co mam tento rok udelat...minulej rok jsem delala venecky s andelickama, ale tento rok nerusim nic...snad me neco napadne v shopu...a pak jedu za kamaradkou co ma cerstve mimco.) asi ji ho cornu.))

Dalšími hojně používanými frázemi, stejně jako v běžné konverzaci, jsou ty, které tematizují poděkování.

---

<sup>27</sup> **sekvence** – několika členné výměny replik mezi partnery, v nichž na sebe účastníci dialogu vzájemně reagují a jejichž prostřednictvím řeší určitý komunikační úkol (v našem případě navázání kontaktu).

<sup>28</sup> ritualizovaná fráze *Jak se máš?* – prototypický průběh fráze je takový, že se jeden komunikant zeptá druhého, jak se mu vede. Ten na otázku odpoví a stejný dotaz položí komunikačnímu partnerovi, jež se tázal.

**(16)**

*Dík. – Díky. – Díkes. – Ještě jedno díky. Tak dík za.... – Moc díky. – Díky moc. – Ok dik. – Okej, dik. Ještě jednou děkuju.*

Příklad 16 označuje různé formy děkování, příklad 17 odpovědi na ně:

**(17)**

*Nápodobně. – V poho. – V pohodě. – Jj v poho. – Nz.*

V analyzovaném materiálu se objevují i aktualizace konvencionalizovaných výrazů, na něž v rozhovoru tváří v tvář nenarazíme. Jedná se především zkracování slov, např. *jj* = *jojo/ jo* jasně, *nz* = není zač.

Frekventovaný je i výraz *v pohodě*, *v poho*, který dnes není pouze součástí chatové komunikace, ale jak informuje Hoffmannová (In Jandová a kol., 2006, s. 199), setkáváme se s ním v běžné mluvě, a dokonce ne pouze u mládeže.

**(18)**

3.11. 2011

1. **Vojtěch:** tak jim prosim zavolej..diky moc. Nejak bohate se ti odvecim ))
2. **Lucie:** )))) staci nejake male auticko.))
3. **Lucie:** mají jen do 16h...a jediny den kdy mam volno je zitra takže jasna volba.))
4. **Vojtěch:** aha, ja myslel spis ze te opiju a pak ti budu o tom auticku vypravit))))
5. **Lucie:** hihí vpoho muzes mi vyprave o auticku i bez opiti.))
6. **Lucie:** mam to kousek, takže malickost.)
7. **Vojtěch:** Tak to je uplne nejlepsi)...jeste jednou díky moc..pan buh ti to oplati na detech))
8. **Lucie:** nz.

Neobvyklou frází: *bohatě se ti odvděčím*, použije k poděkování uživatel Vojtěch, když prosí o vyzvednutí určité věci. Komunikační partnerka Lucie ale nereaguje dle společenské konvence a ve své replice žádá o osobní automobil, jedná se o nadsázku a vtip, svá slova odlehčuje i použitím emotikonu v podobě úsměvu. Mluvčí Vojtěch v replice č. 7 znovu volí další zdvořilostní akt a míru svých díky zvyšuje (opět se jedná o nadsázku), užívá fráze: ***ještě jednou díky moc..pan buh ti to oplati na detech***. Smějící se smajlík opět značí, že se jedná o legraci. Reakce komunikační partnerky je lakonická, užívá pouze zkratku *nz* (není zač), čímž diskuse na dané téma končí.

### 8.2.2.2 *Vyjádření zdvořilosti gramatickými prostředky*

Kromě frází a formulí můžeme zdvořilost v chatové komunikaci vyjádřit též gramatickými prostředky. Jednou z gramatických kategorií, jež se při zdvořilém vyjadřování uplatňuje, je slovesný způsob. K vyjádření zdvořilosti lze využít všechny tři slovesné způsoby, které nám český jazyk nabízí.

Podmiňovacím způsobem se komunikanti snaží svou promluvu zmírnit a využívají jej například při žádosti či prosbě. Kondicionál skýtá posluchači možnost odmítnutí, a jestliže jej mluvčí použije, nevyvíjí na partnera tak velký tlak a umožňuje mu (alespoň na oko) možnost svobodné volby (Machová, Šámalová, 2007, s. 24).

#### (19)

15. 9. 2011

1. **Aleš:** tak mě napadlo, **mohl bys** mi přinést ještě nějaký kouření jako minule? teda ne takový množství...

#### (20)

10. 10. 2010

1. **Alžběta:** Ahoj Baruš, já jsem byla od pátečního rána až do teď pracovně v Krumlově, takže jsem nemohla přijít...**Neměla bys** pro mě nějaký náhradní termín?

Ke zmírnění rozkazu lze využít i modální slovesa. Jedná se především o slovesa moci (*mohl bys, kdybych ti mohl, můžu mít*), chtít (*nechceš*) případně mít (*neměla bys*). Svoji žádost účastníci sdělují většinou indirektně, tedy otázkou. Výše popsané jevy lze sledovat v komunikaci příklady 19, 20, 21 (replika číslo 1). V příkladu 20 a 22 mluvčí Alžběta formulovala spoji výpověď záporně, čímž dala posluchači možnost volby, zároveň tak vyjevila své pochybnosti a očekávané odmítnutí.

#### (21)

17.11 .2010

1. **Karel:** ahoj tomáši, **můžu mít na tebe prosbu?**
2. **Karel:** jedeš zítra na ty zápisy klauzury do indexu, ne? já totiž mám rehabilitace a nestíhám to, **tak kdybych ti mohl** dát index - jestli jsi doma?
3. **Tomáš F.:** čua Kájo,jj, jedu tam. a doma jsem,takže když se tu staviš, nevidim v tm problém
4. **Karel:** supr
5. **Karel:** nějak později odpo **bych měl mít** cestu, nebo navečír?
6. **Tomáš F.:** je mi to jedno, budu doma pořád

#### (22)

13. 10. 2010

1. **Alžběta:** Baru, jen čitě namátkově a náhodně se ptám: nechceš jít v pátek pařit a případně tančit do Lucerny?

V souvislosti se zdvořilostí se využívá oznamovací způsob pro vyjádření pocitů. V naší zkoumané chatové komunikaci se indikativ nejčastěji objevuje ve frázích typu, *těším se, držím palce*.

Ve zdvořilosti má své místo i rozkazovací způsob, tomu se dle Machové a Šámalové (2007, s. 24) nebráníme, jestliže skutečnost vyjádřená v přímém rozkazu znamená pro posluchače výhodu. V našem materiálu se jedná o repliky typu: *Měj se hezky; užij si Vánoce; tak se hezky vykurýruj, atd.*

Se zdvořilostí se v českém jazyce pojí i kategorie čísla, jelikož slouží k rozlišení vykání a tykání. V češtině se vykání pomocí 2. osoby množného čísla, čímž mluvčí vyjadřuje úctu a respekt ke komunikačnímu partnerovi. Ačkoli se v dialogu tváří v tvář vykání používá zcela běžně, v námi sebraném materiálu jsme je nezaznamenali.

Jedinou výjimkou byl případ, kdy uživatelka Petra oslovuje komunikační partnerku v nadsázce *madmasel*, poté následuje zdvořilá formule „*chci se otázat*“ na níž navazuje vykání „*co vaše státnice*“. Když se jí dostane kladné odpovědi, přechází do neformálního tónu rozhovoru expresivní replikou „*ty jsi píchačka*“ a tykání je udržováno až do konce dialogu (příklad 23).

### (23)

8.6. 2011

1. **Petra:** madmasel?
2. **Lenka:** mno?
3. **Petra:** chci se otázat
4. **Petra:** co vase statnice??
5. **Lenka:** levou zadni... no to prehanim ale v pohodicece, zario a leden bud ehorsi:-/
6. **Petra:** no tedaaa
7. **Petra:** ty jsi píchačka
8. **Petra:** gratuluju :\*
9. **Petra:** neee to taky zvladnes levou zadni!
10. **Petra:** na palave naformatujes a pak ti to do hlavy poleze jedna basen!

V chatové komunikaci si často tykají i lidé, kteří jsou cizí, neznají se a nikdy se osobně nesetkali, jako např. uživatel Vojtěch a Ondra. Domníváme se, že tykání vychází ze sociálních rolí a slouží zřejmě k vyjádření pocitů sociální symetrie.

V konverzaci face to face je zdvořilost vyjadřována i prostřednictvím paralingválních prvků, ale tuto kategorii, jak je zřejmé, není v psané komunikaci možno zkoumat.



Celkově lze říci, že je z uvedených ukázek patrné, že zdvořilost na sociálních sítích má podobnou povahu jako v mluveném dialogu. Oba typy komunikace používají takřka obligatorní pozdravy (*ahoj, čau*). V chatové komunikaci se častěji setkáváme s jazykovou hrou, aktualizacemi (*hoj, čaučínek*), množstvím anglicizmů (*bye*), s frekventovaným používáním infantilních pozdravů (*pa*) a zdvořilostí (*ahojínek*). Stejně jako v konverzaci tváří v tvář patří mezi nejpoužívanější zdvořilostní obraty ty, jež se týkají navázání kontaktu, poděkování či omluv. Odpovědi na ně jsou však variabilnější, aktualizované, vyznačují se používáním zkratk (*jj, nz, nj...*).

Chatová zdvořilost má ale i svá specifika. Jedná se zejména o úvodní repliky a zakončovací fázi rozhovorů. Na rozdíl od dialogů face to face na Chatu často zaznamenáváme absenci oslovení a pozdravů, ještě frekventovanější je ukončení konverzace bez předchozího upozornění.

### 8.3 Chat jako polemika

I když nás Leechovy zdvořilostní maximy a pravidla společenské konverzace nabádají k tomu, že je třeba s komunikačním partnerem souhlasit, oceňovat ho, dávat najevo zájem o jeho osobu, ne vždy se nám podaří všechny zásady zdvořilosti a kooperace spolehlivě dodržet. Jestliže mají účastníci dialogu protichůdný názor na situaci nebo řešení problému vzniká polemika. Polemikou se komunikanti snaží buď nalézt společné řešení, nebo bez ohledu na vyřčené protiargumenty setrvat na svém názoru. (Machová, Šámalová, 2007, s. 85).

Výsledky polemiky jsou dle Machové a Šámalové (2007, s. 86) tyto:

- konsens** – partneři jsou buď v dané situaci stejného názoru, nebo jeden komunikant svými argumenty přesvědčil komunikanta druhého a ten pak sdílí názory svého komunikačního partnera;
- disens** – konstruktivní konflikt, kdy se partneři neshodnou, ale respektují své odlišné názory;
- konflikt** – účastníci dialogu setrvávají na svých názorech, nejsou ochotni či schopni spolupracovat, začnou být ale proti sobě negativně naladěni, opouštějí etickou argumentaci a partnera začínají zesměšňovat, napadat, ponižovat;
- únik** – jeden z komunikantů opustí prostor, kde se komunikace odehrává, nebo změní téma.

K polemikám dochází i na sociálních sítích, z námi analyzovaného materiálu vyplývá, že konflikt má často příčinu v situacích mimo Chat. Střety jsou vyvolávány názorovými rozdíly, nedorozuměními či řečovými chováními partnerů v dialogu. Většinou lze jejich počátek hledat v reakcích na dění, jež se odehrává na hlavní stránce sociální sítě. Vznik lze popsat asi takto: uživatel vloží na svou zeď fotografii či status, pod nimi začne diskuse, ta se promění v polemiku. V tu chvíli se někteří zúčastnění aktéři přesouvají do Chatu, kde vzájemně konfrontují své názory.

V interpersonální komunikaci je možné dělit spory na obsahové a vztahové. Obsahové spory se týkají vnějších příčin, zatímco podstata vztahových sporů tkví ve vztazích mezi komunikanty.

Z lingvistického hlediska rozlišujeme konflikty jazykovými prostředky nesignalizované a konflikty jazykovými prostředky signalizované (Machová, Šámalová, 2007, s. 86). Tyto jazykové prostředky Müllerová (1991) dělí na: zvukové (zesílení hlasu, příznaková intonační kadence), lexikální (expresivní výrazy) a syntaktické (krátké repliky, nedokončené nebo přerušené syntaktické konstrukce).

Jestliže se podíváme na námi vybraný konflikt (příklad 24), můžeme říci, že se jedná o konflikt obsahový. Jeho zrod lze popsat takto: uživatelka Sandra vložila na sociální síť svoji fotografii, člen společenství Wawe Jujce jí poslal chatovou zprávu, která měla být komplimentem stran jejího poprsí (výpověď působí nezdvořile). Komunikantka Sandra zprávu interpretovala ne jako pochvalu, ale jako urážku a reagovala vulgarismem (jazykový prostředek lexikální) směrem k Wawe Jujce. Komunikant Wawe Jujce se obhajuje a vysvětluje svoji předchozí repliku. Spor nekončí, spíše graduje, je signalizován jazykovými prostředky: užívání negace (*nemyslíš* – kritizování, ponižování partnera), imperativy (*omluv se mi* – příkaz, jenž patří mezi konfliktotvorné mluvní akty), využívání odporovacích souvětí (spojka *ale*). Zvuková stránka je nahrazována interpunkcí (vykřičníky zastupují intonaci a zvýšení hlasu), nechybí ani ironie (*ho ho ho, tak tenhle ten byl...skoro dobrej ale snaz se dal*), v dalších výpovědích není konflikt signalizován jazykovými prostředky, ale spíše obsahově. Rozkol je ukončen výkřikem (signalizuje ho zmnožení jednotlivých písmem ve slově) *oooumaaajgaaaaad* uživatele Wawe Jujce.

## (24)

16. 3. 2011

1. **Wawe Jujce:** jsi to mela včera vycpany ne?
2. **Sandra:** Pepo ty seš fakt ču\*ák
3. **Wawe Jujce:** jestli ne, tak ti sekli! to stacilo rict a hned by byl na svete kompliment a ne, ze jsem curak!
4. **Sandra:** stejnak seš drzej, jak todle holce můžeš říct.. co holce, ale mně?? jasně, že mi seknou ! ale to celou dobu , co je mám snad nee?
5. **Wawe Jujce:** ale vzdyt ja to myslim hezky!
6. **Sandra:** Ne, Pepo. Ty nemyslíš!
7. **Wawe Jujce:** ho ho ho, tak tenhle ten byl...skoro dobrej ale snaz se dal!
8. **Sandra:** to nebyl vtip, ale krutá realita.. Omluv se mi
9. **Wawe Jujce:** kruty je, ze se ti mam omluvit za to, ze jsi mi rekla, ze nemyslim?
10. **Wawe Jujce:** \*bez otazniku, s vykricnikem
11. **Sandra:** ne, máš se omluvit, že si naznačil, že normálně nejsem tak ...obdarovaná.. jako včera , takže je něco špatně. Tim si urazil moji osobu a snazil se me ponizit, coz ti samozrejme nevyslo, ale i tak by mohl byt kompliment na svete i bez okolku, nemyslis?
12. **Wawe Jujce:** a nemyslis si, ze to moc rozmazavas? ja tech chtel vyseknout poklonu ale nejprve jsmem se chtel ujistit, zad-li je to vazne tak, jak to vypadalo, aby pak muj kompliment nevyznel spis jako ponizeni ale ty sama jsi to dohnala k tomu, ze to tak ted vypada

13. **Sandra:** hale ted to moc rozmazavas ty, stacilo rict, mas pravdu sunnysku, mas krasny prsa a ja bych mohla jit v klidu spat takle tady s tebou musim ztracet cas, dokud neuznas svou chybu ..

14. **Wawe Juje:** oooumaaajgaaaaad

### 8.3.1 Disens

Velmi zajímavý je rozhovor dvou participantů, který začíná konfliktně. Uživatel Tomáš F. negativním způsobem interpretuje příspěvek uživatele Jan K. ve veřejné diskusi na sociální síti (komentáře ke statusu) a začne na něj útočit, komunikant Jan K. reaguje asertivně, nechá Tomáše F. projevit své názory (používá tzv. metodu otevřených dveří). Tomáš F. však v kritice nepřestává, opouští však neetickou rovinu komunikace a spor se ve svém průběhu vyvine v argumentaci, účastníci přímo v diskusi analyzují své argumenty (*děkuji za kompliment; tohle už byl trochu útok/ urážka; férová obrana; používáš smíšené paralely; tvůj komentář vyzněl takto...; subjekt dal najevo, že jsi ho mohl urazit; slovně identifikují dezinterpretaci, ironii atd.*). Dialog končí disensem, účastník Jan K. na závěr konstatuje: „*Chápu, ale nebyl jsem pochopen.*“

#### (25)

24. 3. 2011

1. Tomáš F.: knýto, upřímě, nechtěl jsme to tam psát do éteru, ale takhle mezi náma ti to řeknu, když si někdo ten příspěvěk přečte( teda, u mě to tak bylo) napadne ho, že chceš z terezy udělat krávu
2. Jan K.: aha, když myslíš, to jsem nechtěl, ale jestli to myslíš...
3. Tomáš F.: :-D
4. Tomáš F.: jo, to myslim. je to šovinistickej,povišenej a zdeblňující příspěvek namířenej proti terez
5. Tomáš F.: \*tereze
6. Tomáš F.: teda, přijde mi, že tak vyznívá
7. Jan K.: fajn, no... když tomu připisuješ toto...
8. Tomáš F.: ...tak podívej třeba formulace:a"nalogie je sice hezká věc, líbivá a tak", přeložim ti ji,jo?znamená: "seš pěkně blbá, jednak neumíš používat analogii a jednak si chceš vysloužit uznání a poplácávání po zádech, tím, že využíváš právě tak nízký a nepřesný přirovnání, jaký používáš"
9. Jan K.<sup>29</sup>: fajn, jestli to v tom tak vidíte, že jsem to tak chtěl říci, prosím, asi vám to nijak nevymluvím, když už ten názor máte, což nebude za dobu od primy asi poprvé a ani naposledy...
10. Tomáš F.: co?
11. Jan K.: co jsi vyčetl mne, tak jsi vlastně udělal ted sám... ale v pohodě, jsem si už zvykl...
12. Tomáš F.: nerozumim
13. Tomáš F.: :-D
14. Tomáš F.: coze?
15. Tomáš F.: ...aha, ano, kdyz bys to tak chtel chapat, tak to tak bude
16. Jan K.: jako tak mi to předkládáš, moc šancí mi nedáváš... :)
17. Tomáš F.: jenze vsimni si, ze je tady prinejmensim jeden velmi podstatnej rozdil, ja ti to pisu jakou soukromou zpravu, takze i kdyz v to budes videt, ze se nad tebe povysuju a to vsechno,co jsem psal, ja to delam "jen mezi námi děvčaty" ...
18. Tomáš F.: ...cili moje RADA je o to vic radou, ze je soukroma, zatimco poučení, to chce mezi lidi...

<sup>29</sup> V dialogu se ze strany Jana K. nejedná o vykání Tomášovi F. Uživatel Jan K. má ve svých replikách 2. osobou plurálu na mysli nejen Tomáše F., ale i komunikační partnery z předchozí části rozhovoru.

19. Jan K.: já zase nerad něco říkám navenek a něco jinak "dovnitř"... zdám-li se vám zbytečně upřímný, pardon...
20. Tomáš F.: ...vůbec nejde o upřímnost! jde o styl sdělení. i kdybys jí to řekl soukromě tímhle stylem, bylo by to pochopeno stejně. věc je o to horší, že jsi to napsal na fórum, kde si to každéj může přečíst...
21. Jan K.: hmmm, asi seneshodnem, v pořádku, jen nechápu, proč mému sdělení dáváš takové konotace, jaké mu dáváš, přeci proti terce nic nemám, proč taky(ale chápu, že interpretační hůl se vždy najde)... Ale jestli ze mne chcete mít renegáta, fajn, co nadělám... Pro příště tedy zdržím komentů, jestli vám to pomůže...
22. Tomáš F.: ale no tak! Honzo! naopak, za koho máš ty mě? proč bych na tebe útočil?
23. Tomáš F.: já jsem ti čistě soukromě chtěl vyjasnit, jak u většiny obyčejných lidí může být tvůj komentář pochopen. současně tím i vysvětluju, proč se to tereze nelíbí. nikdo nechce vypadat jako někdo, kdo je poučová. a to zvláště, když je evidentní, že nad tím moc nepřemejšlela, jen chtěla říct, že se bojí komoušů

### 8.3.2 Únik

Na sociálních sítích objevíme i rozpory názorů, jejichž výsledkem je únik. Účastníci spolu diskutují, své tvrzení podkládají vlastními argumenty, přičemž jeden z komunikantů najednou na předešlou repliku přestává reagovat a tím spor vlastně ukončí. Příkladem úniku je rozhovor uživatele Toje Kekel a uživatele Jiřího. Situace vypadá asi takto: někdo vloží na svou zeď vtip, komunikant Toje Kekel reaguje dalším vtipem, komunikant Jiří nepíše reakci na veřejnou zeď, ale své výtky přesouvá do soukromého Chatu.

#### (26)

10. 9. 2011

1. **Toje Kekel:** a co tenhle: Amy Winehouse se dostane k nebeské bráně a tam už čeká svatý Petr a Michael Jackson. Amy říká: "Michaele, to je od tebe hezký, ze si mě přišel přivítat, to je určitě tím, že jsem byla tak dobrá zpěvačka jako ty". A Michael říká sv. Petrovi: "Co to je za fetku s koňskou hlavou? A vůbec, kde sou ty norský děti, co si mi sliboval?!"
2. **Jiří:** tak tohle je ten nejubožejší vtip, co jsem kdy slyšel, nic ve zlém... to může vymyslet jen naprostý chudák a cynik, který nemá úctu k lidskému životu! můj názor...
3. **Toje Kekel:** tak to jsi toho teda ještě moc neslyšel...
4. **Toje Kekel:** Promiň, netušil jsem, že Michaela Jacksona tolik žereš...
5. **Jiří:** no, tak vzhledem k mému věku si troufnu tvrdit, že jsem slyšel celkem dost a Jacksona považuji za geniálního muzikanta a tanečnicka. Jenže o něho v tomto případě nejde. jde o to, že takovto vtip, vystavený na jedné z největších tragédií posledních let, je vrcholem idiocie. proti gustu žádný dišputát, ale trocha úcty by neškodila, obzvláště ve chvíli, kdy si někdo z mozku velkým jako vlašský ořech, bere do huby oběti brutálního masakru. trochu se zamysli nad obsahem...
6. **Toje Kekel:** si máš příliš vytríbený smysl pro humor, kdyžs ani mou reakci ohledně žraní Majkla nepochopil jako vtip... (Budu asi muset používat více smajlíků - pro snadnější srozumitelnost:) Jasně, tragédie, masakr, úcta, souhlasim, chápu... Ale přeci jenom, vtipy se řídí trochu jinými pravidly a kór černý a drobet ostřejší humor - čím více se blíží tabu, tím bývá - ve své kategorii - lepší... (to samé se týče aktuálnosti)

Jak je patrné i z předchozího příkladu, uživatelé v analyzovaném materiálu jinak reagují ve veřejném prostoru sociální sítě (zeď, hlavní stránka), kde zachovávají pravidla

zdvořilosti a diskutují, a jinak v soukromém rozhovoru na Chatu, kde konfrontují své názory a dávají průchod emocím.

V některých konfliktech se komunikanti projevují nezdvořile až vulgárně. Příkladem tohoto typu chování je příklad 27. Pod replikou č. 1 je vidět status uživatelky Evy, repliky č. 2 a č. 3 skrývají komentáře k příspěvku, po té komunikant Daniel převádí téma přímo do Chatu, zde je vidět jasná proměna stylu. Zatímco ve veřejných komentářích Daniel používá filmový citát, v soukromém Chatu opouští mantinely zdvořilosti a výpověď má sexuální podtext. První Evina reakce je v rovině vtipu, když ale partnerovo řečové chování není nadále v mezích slušnosti, přechází k útoku, zpochybňuje Danielovy pracovní taktiky (jsou kolegové z práce). Na následujících řádcích se odehrává konflikt, který končí Evinou genderově nekorektní výpovědí.

## (27)

26. 2. 2010

1. **Eva:** Krásná práce...už dostávám od klientu i luxusní parfémy,a ne jeden ale hned tři:D-)...kdyby někdo myslel ze od chlapa -omyl-od rodiny...spokojenost nade vše-).A Puma je moje značka!:D,trefili se!
2. **Daniel:** Neber úplatky, neber úplatky, nebo se z toho zblázníš.
3. **Eva:** беру все co mi dají,nema se nic odmítat!
  
4. **Daniel:** Počkej až vytasí vibrátor, venušiny kuličky a budou chtít vědět jestli se trefili?
5. **Eva:** to už všechno mám:-),koukám že to ženeš do extrému:D
6. **Daniel:** No já si jen tak hraju s představivostí a tím jaká by byla asi reakce a ještě kdyby se to zfilmovalo tak by to mohla být docela dobrá komedie
7. **Eva:** Danieli tak si svoji predstavivost nech pro sebe jo?:-)díky!ja zustanu u parfemu a jsem spokojena:-)nevím jak te takove kraviny napadaji,je videt ze nedelas seriozni bysnyš
8. **Daniel:** Jistě tady zas někdo nerozumí srandě a hraje na důležitou.
9. **Eva:** asi jo,tve srande moc nerozumim,prijdes mi jako nadrzenej uchyl
10. **Daniel:** Boha tak s tímhle fakt problém nemám.Jen mě zajímala tvoje reakce kdyby ti to fakt někdo takhle dal jako netradiční věc.Já jsem rád, za peníze a spokojenost těch klientů a doporučení když už jde o tohle. Proto to taky dělám,ale jinak ostatní další věci jdou mimo mě. No nic neřeš.
11. **Eva:** chlap co jinýho čekat

V chatové komunikaci (příklad 28) se najdou i agresivní účastníci, jejichž cílem je vyloženě konfliktní komunikace, mluvčí Berry Beroušek vulgárně útočí na všechny aktéry diskuse, kteří nějakým způsobem obhajují účastníka, proti němuž byla namířena první negativní výtka. Negativní postoj má zamezit protiargumentaci, donutit adresáta (Petra Nemo) k respektu. Zároveň tento spor spadá do skupiny tzv. vztahových konfliktů (Machová, Šámalová, 2007 s. 86), prvotní střet zde nevzniká z vnějších příčin, ale

z negativního vztahu uživatele Berry Berouška k uživateli Petrovi Nemo, když jej obviňuje, že je lhář.

**(28)**

3.8. 2011

1. **Petr Nemo:** Dneska jen hačáme ve třídě a nejdnou 2 kundičky rozdávaj Red Bull zadarmo...:))
2. **Tomáš Ř.:** aby si se z toho neudělal
3. **Petr Nemo:** ty volé stěch kundiček asi jo no...:))
4. **Berry Beroušek:** nejseš nahodou doma z angínou?
5. **Petr Nemo:** sem no...
6. **Berry Beroušek:** tak příště nelži lhaři prolhanej skurvenej
7. **Berry Beroušek:** nic jiného neumíš než lhát a lhát furt lžeš
8. **Petr:** nenadaj mu
9. **Berry Beroušek:** co?
10. **Petr:** nenadavej mu
11. **Berry Beroušek:** znáš ho od 4 třídy? neznáš ja jo takže vim jakej je to lhář
12. **Berry Beroušek:** sklaplo ti co
13. **Honza Peří:** asi nekeca unas byli taky
14. **Berry Beroušek:** tojo ale me řek že je doma z angínou mě je nakej redbull krdele, debile
15. **Honza Peří:** aha
16. **Michal:** :D:D ale on je ve škole xDD

Celkově lze říci, že pozitivní kooperativní komunikace na sociálních sítích výrazně převládá nad komunikací negativně laděnou. Chatové dialogy jsou v porovnání s autentickou řečí expresivnější, a to zejména kvůli distanci, kterou mezi sebou uživatelé mají. Tím, že je komunikace zprostředkovaná počítačem, je jednodušší odhodit zábrany a volit expresivnější jazykové prostředky než při komunikaci tváří v tvář.

Překvapivým zjištěním je, že ač nalezneme počátek konfliktních dialogů, obsažených v našem analyzovaném materiálu, ve veřejných diskusích (komentáře k dění na hlavní stránce), jejich pokračování se odehrává v soukromých rozhovorech na Chatu. Domníváme se, že jedním z důvodů, proč tomu tak je, je zřejmě to, že uživatelé nechtějí před ostatními účastníky ztratit tvář nebo ohrozit tvář komunikačního partnera, zároveň mají nejspíše ostych a obavy dávat průchod svým emocím na veřejných místech.

## 9 Ironie a chatová komunikace

V tomto oddílu práce se zaměříme na ironii z hlediska pragmatiky, zejména na její jazykové vyjádření, zmiňujeme se ovšem i o ironii situační. Předmětem výzkumu není problematika z hlediska literárněvědného či filosofického.

Ironie bývá často definována jako „*opak míněného*“ (Nekula, 1991, s. 95), „*rozpor, mezi tím, co se říká, a tím, co je výrokem míněno a také pochopeno*“ (Trost, 1997, s. 81) či v mezích pragmalinguistiky jako „*disonance doslovného a intendovaného významu*“ (Encyklopedický slovník češtiny, 2002, s. 188). V textech se v souvislosti s významem mluví o rozporu, odlišnosti, disonanci, či dokonce o opaku, protikladu, převrácení nebo antifrázi. Avšak jak píše Trost (1997, s. 82), ve všední řeči se nevyskytuje jen vyhrocená antifráze, či přesný opak řečeného, spíše nalezneme skrytou negaci v podobě znevážení či znehodnocení výroku. Stejná situace panuje dle našeho mínění i na sociálních sítích, což potvrzuje Hoffmannová (In Jandová a kol., 2006, s. 207–210).

Z hlediska teorie mluvních aktů je ironie chápána jako nepřímý řečový akt, konverzační implikatura, v níž dochází k formálnímu porušení kooperačního principu, konkrétně maximy kvality, aby mohl být zdánlivě zachován princip zdvořilosti. Ve skutečnosti je však porušován princip zdvořilosti a zachováván princip kooperace (Encyklopedický slovník češtiny, 2002, s. 188; Hoffmannová In Jandová a kol., 2006, s. 210; Nekula, 1991).

### 9.1 Typologie ironie

Nekula definoval ve svém článku Pragmatická interpretace ironie (1990) různé druhy ironie. Z hlediska (ne)přítomnosti objektu ironie rozlišuje dva případy. V prvním je objekt ironie fyzicky nepřítomný, v situaci druhé je objektem ironie přítomný referent. Případy, v nichž je objekt přítomný, dále člení dle toho, zda jsou či nejsou všichni účastníci interprety ironie. Jestliže adresát selhává při interpretaci, mluví Nekula o tzv. ironii s obětí.

Dalším aspektem, na nějž autor zaměřuje svou pozornost, jsou vlastnosti adresáta. Charakter ironie se mění dle toho, zda je adresát individuální, nebo kolektivní, zda je subjekt aktivní, nebo jestli jde o pasivní subjekt.

Z pohledu směru ironie Nekula vyděluje sebeironii, při níž je objektem ironie sám mluvčí, a tzv. dyadickou ironii, kdy je objektem ironie fyzicky přítomný referent.



Vyjadřovací prostředky v ironickém komunikátu dělí Nekula (1991) dle funkce na nosiče a antipody (opak nosiče), ty spolu dohromady vytváří ironických signál.

## **9.2 Ironický rozměr chatové komunikace**

Pro internetový www chat je dle Hoffmannové typická všudypřítomná a permanentní ironizující perspektiva. Komunikace zde osciluje mezi bezprostředními reakcemi a ironizací. Autorka se domnívá, že tato charakteristika vyplývá z „věkového stylu“ účastníků. Pro dnešní mladou generaci je typický a přirozený ironický podtext, vzájemné popichování, nadsázka a humorné podbarvení promluv, jde o to neztratit tvář, zůstat „v pohodě“, nad věcí. Mladí by bez špičkování a mírného skepticismu mezi svými vrstevníky neuspěli a byli by exkomunikováni jako nudní (Jandová a kol., 2006, s. 207). Totéž podle našeho mínění platí i o uživatelích sociálních sítí.

Dle Nekuly (1991) při interpretaci ironie využíváme narážek mluvčího, jde zejména o odkazy na jiné kontrastní kontexty a defekty, které vznikají specifickým užitím výrazových prostředků. Ironickým signálem se může stát cokoli. Jak píše Nekula: „*Ironie nevyužívá ustálených jazykových prostředků a interpretuje se případ od případu.*“ (1990, s. 98). Z hlediska signalizování ironie v chatové komunikaci plní funkci nosiče nejčastěji hyperbola, deminutiva či skromná vyjádření. Z hlediska interpretace chatové ironie souhlasíme s Hoffmanovou (In Jandová a kol., 2006, s. 210), která v souladu s Nekulou (1990, 1991) mluví o ironických náznacích a narážkách, ne o příkrých protikladech a opozicích.

## **9.3 Jazyková ironie**

### **9.3.1 Ironie jako protiklad**

Na počátku se zaměříme na transparentní příklady, v nichž je doslovný význam opakem intendovaného. V ukázkách jde o příznakové hodnotící predikátory, nosičem ironie mohou být graduální antonyma k predikovanému významu (př. 29) či výrazy s intenzifikátory (př. 30).

## (29)

10. 7. 2011

1. **Lakomá Barka:** Ahoj Betus!
2. **Lakomá Barka:** Tak jak bylo rano? (...) Dve flasky a panak, to **byl bezva** nápad.

13. 3. 2011

1. **Jolana:** jako stejně s těma parchantama, který jsou rádi, že řeknou, jak se jmenujou, takovýhle brikule stejně dělat nejdou a natož to, když to dělá problémy i mě samotný, tak to asi fakt nebudu předkládat děčkám
2. **Eva: no legradna**

11. 7. 2008

1. **Martin:** no tak prostě budeš mít brejle no...to pár dní vydržíš...
2. **Tereza:** no jenom že já je mám na tabore
3. **Martin:** brejle?
4. **Tereza:** takže musím říct petre at mi je přiveze....
5. **Tereza:** jj
6. **Martin: no to je teda pekny**...aspon o důvod víc proč jet na tabor...

07. 10. 2011

1. **Jan M.:** mno jinak se přemlouvám jet na zimák a pak mám trenink, ale jsem úplně ko
2. **TeSsi:** jen jed 🍷
3. **Jan M.:** se určo celej den válíš, se ti to řekne
4. **TeSsi:** nevalim byla sem na obede ..
5. **TeSsi:** a na snidani
6. **Jan M.:** **hmmmmno teda to bych oprvdu nechtěl**
7. **TeSsi:** no jo no 🍷

## (30)

15. 9. 2009

1. **Dita:** (...) No, byla to vyzivna noc, my jsme to brali tak celkem v klidu, ale ty dva se spolu docela solidně zkourili, takže naše panidomaci je z tohoto nového přírůstku opravdu **moc nadšená** :D

10. 9. 2011

1. **Toje Kekel:** si máš **příliš vytříbený** smysl pro humor, kdyžs ani mou reakci ohledně žraní Majkla nepochopil jako vtip...(Budu asi muset používat více smajlíků - pro snadnější srozumitelnost:)

Jak je z uvedených příkladů patrné, ironie vyjadřující opak vysloveného se vyskytuje nejčastěji při hodnocení nějaké situace. Užívají se predikátory expresivního, hyperbolického charakteru. Často se jedná o ustálená spojení typu „*no super*“, „*to je teda pěkný*“, „*to je hrozná pálka*“, „*děsná dálka*“.

## (31)

26. 6. 2011

1. **Lenka:** muzu, to mi ej celkem jedno, ale v po musím do pracicky
2. **Petra:** takže tam budeš tři dny jako
3. **Petra: hm tak super no**

7. 11. 2009

1. **Tereza:** jo ale za tu knihovnu se plati 60 KC NA ROK....
2. **Tereza:** ale to preziju:-D
3. **Martin:** no to je **hrozna** palka..

29. 9. 2011

1. **TeSsi:** nemáš ibalgin nebo paralen??
2. **Jan M.:** jj paralen
3. **TeSsi:** mas??
4. **Jan M.:** jj chceš ?
5. **TeSsi:** jj **ale je to desna dalka** 🤪
6. **Jan M.:** heh ti ho donesu prosim tě

Ironii je možno interpretovat i na základě disonance verbální a neverbální stránky komunikace. V níže uvedených případech (příklad 32) je nosičem ironie mimika, v našem případě zastoupena smajlíky. Verbální část je interpretována jako ironie na podkladu smějícího se emotikonu, tedy antipodu kontrastujícího s nosičem (Nekula, 1991).

(32)

11.11.2010

1. **Jan M.:** nemám prachy
2. **Denisa:** říkám že zvu vole
3. **Denisa:** **až tak hluboko sem klesla** 🤪

04. 10. 2011

1. **Natálie:** B-) jaká jsem?
2. **Gabriela:** **hrozná** 🤪
3. **Natálie:** nejvíceprbožovýborná ;)
4. **Natálie:** neřikala sem ti že ti někoho "dohodim"? 🤪
5. **Gabriela:** nerikala sem ti ze nestojim o to abys mi nekoho dohazovala?
6. **Natálie:** jo :) **proto sem ti nikoho nedohodila** 🤪

5. 10. 2011

1. **Vítek:** a co s tím máš? :)
2. **Kačenka:** naštěpnutý :D
3. **Vítek:** a kde si lítala? :D
4. **Kačenka:** no já sem nelítala..šla sem z pokoje a trochu sem se koplá o postel :D
5. **Vítek:** :D **šikovná** :D to bude určitě dobrý ;)
6. **Vítek:** tak za rok dva :D
7. **Kačenka:** :DD haha
8. **Kačenka:** nejsem blondýna
9. **Kačenka:** no někdy o tom lidi pohybujou ale.. :D

### 9.3.2 Ironie jako znehodnocení, znevážení

V následujících případech není ironie míněna jako protipól řečeného, nelze tedy mluvit o inkongruencích a protikladech, ale jde spíše o znehodnocení či znevážení promluvy komunikačního partnera kontextově neadekvátním užitím výrazových prostředků (Hoffmannová In Jandová a kol., 2006, s. 210).

#### 9.3.2.1 Sebeironie

Jestliže je objektem ironie sám její mluvčí, pak hovoříme o tzv. sebeironii. Dle slov Nekuly (1990) se sebeironie vyskytuje v situacích, kde se mluvčí cítí bezpečně, navzájem si důvěřují, hovoříme o tzv. principu důvěrnosti.

V souboru ukázek je první uveden příklad sebeironie s využitím deminutiv (příklad 33). V příkladu 34 je sebeironie signalizována významovým rozparem mezi větami.

(33)

27. 10. 2011

1. **Markét:** :)dej mi lajk u fotky
2. **Markét:** sem ubozatko :D

(34)

16. 5. 2011

1. **Tomáš:** nene, téma diplomky zatím nemám, ale intenzivně o něm uvažuju, většinou ve chvílích, kdy se mě ostatní ptají, jestli už ho mám.

17. 10. 2011

1. **Lucie:** no alkohol je hnus, ale treba ja mam problem s tim, ze kdyz nepiju neubiha mi cas a drive jsem byla strasne nudna, chtela jsem uz ve 12 domu...to se mi pak chce brzo spat ze...ale ted kdyz jsem schopna si i popit tak vydrzim i do rana...jen pak ty nasledky no... jsem hodne rozumna.)))))

#### 9.3.2.2 Dyadická ironie

Objektem ironie může být i fyzicky přítomný referent, jestliže se jedná o subjekt komunikace, a ironizován je tedy dialogický partner, Nekula (1990) hovoří o tzv. dyadické ironii.

(35)

27. 10. 2011

1. **Kačenka:** víš že mi ta fotka nahání strach máš tam takovej d'ábelskej pohled :DD
2. **Markét:** dábelskej pohled :d

### 3. **Markét: ty mi nahanis strach :DD**

15. 6. 2011

1. **Kačenka:** :D jako já se o něj nezajímám tak nevím..jo a pak ještě tomeše
2. **Kačenka:** tomu sem popřála ted' s tím sem se bavila když sem byla malá :D
3. **Vítek: ty seš ještě pořád mlá ne? :D**
4. **Kačenka:** tos neměl :D
5. **Vítek:** :D a co mi uděláš? :D
6. **Kačenka:** nebudu si s tebou psát:D to je jediný co ti mužu udělat pře facebook :D
7. **Vítek:** si počkej až mě uvidíš a pak mě zlmt :D
8. **Vítek:** teda pokus se o to.. :D

### 9.3.2.3 *Ironie s obětí*

Ironií s obětí nazývá Nekula (1990) takou ironii, v níž adresát selhává při interpretaci, přestože ho mluvčí z interpretace nemusí záměrně vylučovat. V analyzovaném materiálu jsme našli tyto případy.

**(36)**

16. 1. 2011

1. **Bebunka Verunka:** psala jsem, jestli se tě můžu na něco zeptat...
2. **BebunkaVerunka:** teda jestli ti můžu něco říct...
3. **Jan M.:** jj povidej
4. **BebunkaVerunka:** už je na měkoukám nějak hodně hodin =oD
5. **BebunkaVerunka:**.... máš krásný oči
6. **Jan M.:** já? 🤔
7. **Bebunka Verunka:** =o))))))))))
8. **Jan M.:** díky
9. **BebunkaVerunka:** no ty =oP je ted porozuju na jedný fotce.. heč =oP
10. **Jan M.:** ty máš zase krásný nohy mimo jiné
11. **BebunkaVerunka:** nemáš náhodou nosit brýle????....
12. **BebunkaVerunka:** nosit
13. **Jan M.:**n proč?
14. **BebunkaVerunka:** nooo.. řekla, bych že špatně vidíš...
15. **Jan M.:** hh to ne , vidim dobře

Příklad 36 bychom mohli charakterizovat jako flirt. Přesto lze v replice č. 11 interpretovat ironii. Ironickým signálem je zde interpunkce, která nahrazuje paralingvální stránku řeči, s jejíž pomocí by měl být adresát v schopném mluveném dialogu interpretovat ironii. Ale jelikož komunikant Jan nevěnoval zmnožené interpunkci (???....) pozornost, ironii neidentifikoval.

Obdobná situace je i v níže uvedeném příspěvku, kdy uživatelé Tereza a Luboš nadsázkou hodnotí naši politickou situaci, ale komunikant Jan K. ironii neinterpretuje a odpovídá v seriózním duchu. Tato komunikace pak ústí do ostré polemiky (viz kapitola Chat jako polemika).

(37)

24. 3. 2011

1. **Tereza:** me je teda nejvic lito schwarzenberga...takle dobryho ministra zahranici jeste dlouho mit nebudem...krome toho mi to taky trochu pripomina tricaty leta...
2. **Tereza:** hospodarska krize a pak vzestup stran s dost krajnim programem, **mame se na co tesit od kscsd...**no ale hlavne HJUG BYL V TELEVIZI:-D!!!!
3. **Luboš:** jj, je na čase si koupit hnědou košili a červený šátek ;)
4. **Tereza:** ten jeste nekde vyhrabes, ne?:-p
5. **Jan K:** s tím krajním programem to tak horké nebude, analogie je sice hezká věc, líbivá a tak, ale kdy ty historické jsou matoucí a nepřesné, pře nesrovnáváš stejné podmínky... Navíc o nové volby si situace říká od doby co koalice ztratila "plichtu".. :-)
6. **Jan K:** Jinak karla je obroooovská škoda, no... Ten jediný mne na tom mrzí...
7. **Tereza:** knyto, trochu mi to pripomina to jak sheldon v big bangtheory porad nechape slovo sarkasmus, akoratze tady je to se slovem nadsazka.chtela jsem jen rict ze budoucnost me desi.
8. **Jan K:** to chápu, ale asi jsem nebyl pochopen já...
9. **Tereza:** nic novyho pod sluncem:)
10. **Jan K:** Taky si poslední dobou říkám...

## 9.4 Situační ironie

Doposud jsme se zabývali jazykovou ironií, ale existuje i situační ironie, která je interpretována na pozadí nějaké předchozí situace. Odkazuje za hranice věty k jisté presupozici. V analyzovaném materiálu se jedná například o situaci, kdy komunikantka Lucie použije ironie, když s uživatelem Vojtěchem hovoří o představě ideální ženy. Lucie básní o své hubené vysoké postavě, světlých vlasech. Oba komunikanti však vědí, že se jde o ironii, protože komunikantka Lucie je ve skutečnosti malá a tmavovlasá.

O podobný případ se jedná i ve chvíli, kdy Vojtěch říká, že jeho profilová fotografie není reálná, ale že je vylepšená počítačovým programem. Ironii účastníci interpretují na základě toho, že se osobně znají, a tedy vědí, že se jedná o reálnou fotografii. K identifikaci napomáhá i smajlík na konci Vojtěchovi výpovědi.

### (38)

31.10.2011

1. **Vojtěch:** no me tyhle vykozeny dlouhonohy moc neba))
2. **Lucie:** me jooo...kurnik..ja jsem stala ve spatne rade... moje dlouhe hubene nohy, velke prsa a blond vlasy.

16. 10. 2011

1. **Vojtěch:** Tak to je super:) ..to foto není realne, ja takhle nevypadam, to je photoshop vsechno:)).

### (39)

29. 8. 2009

1. **Samuel:** a budeš někdy v praze
2. **Samuel:** teda **jestli tam už** smíš
3. **Adél:** co?
4. **Samuel:** **minule** jsi nesměla
5. **Adél:** ježiš v Praze sem pořád
6. **Samuel:** chtěl jsem tě vidět a ty nee já nemohu
7. **Samuel:** no tak bych tě chtěl vidět
8. **Samuel:** jestli můžu teda
9. **Adél:** mno to asi nepujde.....mám kluka.....kterej mě
10. **Adél:** bude mít furt pod dozorem protože bude mít školu vedle mělol
11. **Samuel:** ježiš ty seš fakt pind'a

V příkladu 39 se jedná o situační ironii. Nalezneme zde tzv. relátor, tedy „*prostředek, který nějakým způsobem odkazuje na známé presupozice, upozorňuje na ně adresáta a tím se stávají oporou ironické interpretace promluvy.*“ (Nekula, 1991, s. 16). Jedná se konkrétně o tyto referenční prostředky: **jestli tam už můžeš...minule si nesměla...chtěl...tys nemohla**, dle Nekuly (1991) se jimi zaměřuje pozornost na tu část kontextu, která je protikladem nosiče.

Celkově lze konstatovat, že v chatové komunikaci na sociálních sítích je všude přítomna ironizace. Mezi nejčastější ironické signály patří jednoznačně nadsázka, tedy hyperbola, (40) či neverbální stránka komunikace zastoupenou emotikony. Lze hovořit o tom, že převládá ironie ve smyslu narážek a náznaků, ironie jako opak doslovného je zastoupena v rozhodně menší míře.

#### (40)

11. 11. 2010

1. **Andrejka Poppy:** ale to nebylo k smichu bylo to jak hrnecku vař, valilo se to po lince a nešlo to nastavit nj ja este navíc zvladnu spagety a cajik
2. **Jan M:** panečku, tak to už se mužeš vdávat
3. **Andrejka Poppy:** a chtel bys me ?
4. **Jan M:** woow to je fořr
5. **Jan M:** leda by jsi uměla i kafe
6. **Andrejka Poppy:** no to vis snahim tatinka .. no naucim se naucim
7. **Jan M:** tak to pak jooo
8. **Andrejka Poppy:** oh
9. **Jan M:** copak ? zaskočena ?,
10. **Andrejka Poppy:** ani nee, na to sem zvyklá
11. **Jan M:** faakt ??
12. **Jan M:** oooo pozooorr
13. **Andrejka Poppy:** Noo každej mě chce
14. **Andrejka Poppy:** noo to viis
15. **Jan M:** mno tak to už tě nechci
16. **Jan M:** mě totiž taky všichni chtěj
17. **Andrejka Poppy:** tak to sme idealni par
18. **Jan M:** no to je výborné

Na závěr je nutno zmínit, že se nám v celém sebraném materiálu jistě nepodařilo identifikovat všechnu ironii. Bez znalosti kontextu, aktuální situace a presupozic, jež mají komunikační partneři dialogu k dispozici, to není ani možné. Naprosto souhlasíme s Hoffmannovou (In Jandová a kol., 2006, s. 224), která říká, že je velmi obtížné nalézt analytické nástroje k identifikaci ironických signálů či vyjádření ironického a neironického.



## Závěr

Cílem práce bylo analyzovat chatovou komunikaci na sociální síti Facebook. Chat je zde zkoumán ze širšího pohledu komunikační situace a obsahově-formální výstavby textu.

Ačkoli se v současné době lingvistika zabývá elektronickou komunikací a jejími specifiky ve velké míře, na Facebook dosud jazykovědci neupřeli svou pozornost, proto jsme se na začátku teoretické části snažili shrnout dosavadní názory na komunikaci zprostředkovanou počítačem v českém odborné literatuře. Na jedné straně jsme se věnovali pohledu lingvistů a na straně druhé jsme pracovali se zdroji z oblasti psychologie a informačních technologií. Následně jsme vymezili internetovou komunikaci, poukázali na její výhody a negativa. V souladu s odbornou literaturou jsme elektronickou komunikaci klasifikovali tedy jako pomezí jev mezi mluveností a psaností. V další kapitole jsme rozdělili počítačovou komunikaci na synchronní a asynchronní a popsali jejich jednotlivé zástupce (e-mail, diskusní fóra, messagery, VoIP). Poté byl věnován prostor charakteristice sociálních sítí, zejména Facebooku, jeho základním funkcím a především možným způsobů komunikace prostředkovaných touto platformou.

Na závěr tohoto oddílu jsme srovnali synchronní webový chat a Chat na sociálních sítích a charakterizovali specifika chatování na Facebooku. Chat jsme klasifikovali jako adresný, soukromý způsob komunikace, nejčastěji mezi dvěma participanty, kteří se většinou osobně znají. Komunikanty na sociálních sítích jsou především mladí uživatelé, registrovaní většinou pod svým reálným jménem (nejčastěji ve formě hypokoristik) a příjmením. Na Facebooku lze uplatnit dva různé způsoby soukromé komunikace. První z nich konverzování v reálném čase pomocí Chatu, druhý z nich je asynchronní komunikace skrze zprávy, které lze využít, jestliže adresát není on-line. Celkové chatování na sociálních stránkách chápeme jako kvazisynchronní dialogickou komunikaci, jež probíhá písemně, percepce a recepce textu na Chatu je tedy oddělena, komunikanti se nevidí, neslyší, nemohou tedy sledovat vznik partnerových replik a ihned na ně reagovat.

Empirická část práce přinesla analýzu zhotovenou na základě zpracování 163 normostran autentického textu a podala základní informace o Chatu na sociální síti Facebook. Snahou výzkumu bylo na základě získaných dat porovnat Chat a mluvenou dialogickou komunikaci, určit základní typy chatové dialogické komunikace a ironie na Facebooku, interpretovat je a popsat jejich základní rysy. Výzkum se zaměřil pouze na některé aspekty chatové komunikace na Facebooku, a jelikož byl zkoumán vzorek dat od

omezeného počtu uživatelů rozhodně, nelze jeho výsledky generalizovat. Práce podala základní přehled o chatové komunikaci na Facebooku.

Při komparaci Chatu a bezprostřední dialogické komunikace jsme dospěli v souladu s Čmejrkovou (2003) k závěru, že elektronický dialog je podobný tomu tváří v tvář.

Pojí je například obdobná struktura komunikace. Podobně jako u mluvených dialogů lze u chatových dialogů lze sledovat jejich zahajovací fázi (oslovení a pozdravy), středovou fázi a ukončení rozhovoru.

Chat má ale i svá specifika, jedná se zejména o úvodní repliky a zakončovací fázi rozhovorů. Z výzkumu vyplynulo, že na začátku konverzace velmi často (ve třetině zkoumaných rozhovorů) chybí oslovení či pozdrav komunikačních partnerů, úvodní repliky směřují rovnou k meritu věci, participanté tedy ihned přechází do středové fáze dialogu. Dle našeho mínění je toto chování podmíněno prostředím sociální sítě a podobou Chatu na Facebooku. Uživatelé jasně vidí, s kým komunikují, v chatovacím okně se zobrazuje jméno, proto nemají mluvčí potřebu tuto informaci opakovat a oslovení vynechávají. Absenci počátečních zdvořilostních formulí (oslovení a pozdravu) lze vysvětlit i tím, že vzhledem k rychlému průběhu komunikace je participanté nepovažují za nezbytné. Rozhovor směřují od počátku k řešení problému, k získání informací nebo rady a úvodní fráze tedy vypouštějí.

Konverzace na Chatu končí třemi různými způsoby – jeden z komunikantů ukončí rozhovor, nebo oba partneři zůstávají připojeni, ale ukončí danou komunikaci. V posledním případě není dialog nijak ukončen. Přibližně v polovině zkoumaných případů jsme zaznamenali ukončení konverzace bez předchozího upozornění. To může mít řadu příčin. Jedním z nich, je dle našeho názoru to, že komunikační partneři si myslí, že budou v rozpravě později pokračovat, ale následně se tak nestane. Další důvodem může být to, že při chatování s několika osobami nebo pokud Chat slouží jako doprovodná komunikace při nějaké činnosti, uživatelé na daný rozhovor zapomenou či na něj prostě nemají čas. Třetí možností je, že jeden z komunikantů opustí síť a partnera o tom neinformuje či verbálně nenaznačí blížící se konec dialogu. Rozhovor pak po pár replikách mluvčího netušícího nepřítomnost vyznívá do ztracena.

Pokud jde o témata, kterými se účastníci komunikace zabývají, jsou stejná jako v bezprostřední mluvené konverzaci. Závisí především na věku, pohlaví a zaměstnání/studiu uživatelů. Předmětem konverzace bývá především soukromý život, zdraví, práce/škola, volný čas a jeho náplň, jídlo nebo počasí.

Z hlediska délky replik spatřujeme na Chatu dvě tendence. Ve větším množství případů se jedná o krátké repliky v rychlém sledu, jež navozují pocit synchronní mluvené komunikace. Méně často lze spatřit dialogy, v nichž participanti svůj způsob komunikace nepřizpůsobili této komunikační platformě a zachovávají strukturu výpovědí typickou pro psaný text.

Dále byla provedena klasifikace jednotlivých typů dialogů a její pomocí byly tyto typy rozhovorů identifikovány v praxi. Z výsledků bylo možno vysledovat tři základní profilace chatového dialogu: kooperační dialog, fatickou komunikaci a polemiku.

V chatové komunikaci na Facebooku je nejfrekventovanější dialog, v němž převažuje kooperační princip komunikace. Negativní komunikace je zastoupena výrazně méně. Chatové dialogy jsou ale v porovnání s mluvenou řečí expresivnější. Při zprostředkované komunikaci je pro účastníky snazší zbavit se zábran a volit expresivnější výrazivo. Z námi provedeného výzkumu vyplynulo, že ač byl počátek polemik veden ve veřejných diskusích, jeho převážná část se odehrávala v soukromých dialozích na Chatu. Dle našeho názoru je to zřejmě tím, že uživatelé nechtějí ve veřejném prostoru sociálních sítí před ostatními ztratit svou tvář či ohrozit tvář komunikačního partnera. Jsme si ale vědomi toho, že zkoumaný vzorek dat (konkrétně polemik) nebyl příliš obsáhlý, proto nelze jeho výsledky generalizovat.

Z hlediska zdvořilosti na sociálních sítích jsme dospěli k tomu, že má podobnou povahu jako v mluveném dialogu, je u nich patrná symetrie. Oba z dialogů požívají podobné pozdravy (*ahoj, čau*) a zdvořilostní obraty, které se nejčastěji týkají navázání kontaktu (*Jak se máš?*), poděkování a omluv. V chatové komunikaci se však více využívá aktualizací frází či infantilních slov a expresiv (*papa, páček, ahojky*, použití vulgarismů...).

Závěr práce je věnován ironii. Na základě analýzy sebraných dat lze konstatovat, že v komunikaci na sociálních sítích je všudypřítomná ironizační tendence. V úvodu oddílu jsme se teoreticky zaměřili na ironii jako takovou, poté jsme sledovali ironický rozměr v chatové komunikaci, konkrétně tvoření ironie a její signalizování, tedy i její modelové nosiče a antipody. V Chatu převládá jazyková ironie ve smyslu narážek a znehodnocení partnerových replik, projevuje se především hyperbolou.

Provedený výzkum ukázal souvislost mezi Chatem a mluvenou konverzací, proto je zřejmé, že mají mnoho rysů společných. Probíhají v naprosto jiném prostředí, proto se v jistých ohledech odlišují.

## Seznam použitých zdrojů

### Literatura

BEDNÁŘ, Vojtěch. *Marketing na sociálních sítích: prosad'te se na Facebooku a Twitteru*. Vyd. 1. Brno: ComputerPress, 2011, 197 s. ISBN 978-80-251-3320-0.

ČMEJRKOVÁ, Světlana. Čeština v síti: Psanost či mluvenost? *Naše řeč*, 1997, 80, č. 4, s. 225–247.

ČMEJRKOVÁ, Světlana. Jazyk a styl elektronické komunikace, čeština a počítačtina. In: *Sborník prací Filozoficko-přírodovědecké fakulty Slezské univerzity v Opavě*, Řada jazykovědná D3, 2003, s. 48–55.

ČMEJRKOVÁ, Světlana. E-čeština. *Čeština doma a ve světě*, 2006, 14, č. 1–4, s. 4–15.

DAVID, Jaroslav. „hele vis ze mas dobrej nick?“. *Čeština doma a ve světě*, 2006, 14, č. 1–4, s. 26–32.

DĚDIČEK, Dominik. *333 tipů a triků pro Facebook*. Vyd. 1. Brno: ComputerPress, 2010. 240 s. ISBN 978-80-251-2963-0.

DĚDIČEK, Dominik. *Facebook: jednoduše*. Vyd. 1. Brno: ComputerPress, 2010. s. 127. Naučte se za víkend. Jednoduše. ISBN 978-80-251-3196-1.

FRIEDLOVÁ, Dita. Kontaktné konektory v chatové komunikaci. In: *Sborník prací Filozoficko-přírodovědecké fakulty Slezské univerzity v Opavě*, Řada jazykovědná D2, 2002, s. 53–58.

HAŠOVÁ, Lucie. Jak a o čem se diskutuje v internetovém češtinářském klubu (BTW např. přechodníků je IMHO škoda). *Naše řeč*, 2003, 86, č. 2, s. 57–70.

HLADKÁ, Zdeňka. Pravopis v současné korespondenci mladých lidí (na materiálu tradičních dopisů, e-mailů a SMS). *Naše řeč*, 2006, 89, č. 2, s. 73–88.

HLADKÁ, Zdeňka; ŠMILAUER, Ivan. K specifickým rysům elektronické komunikace. In: HOSKOVEC, Tomáš, ed., ŠEFČÍK, Ondřej, ed., SOVA, Radim, ed. *Teorie a empirie: bichla pro Krčmovó*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2006. s. 151–162. ISBN 80-210-3955-8.

HOFFMANNOVÁ, Jana. Čeština v soukromé korespondenci (dopisy, e-maily, esemesky). In: *Přednášky z XLVI. běhu LŠSS*, Praha: Filozofická fakulta, 2003, s. 57–70.

HOFFMANNOVÁ, Jana. Ironický rozměr internetové komunikace (se zaměřením na intertextovou signalizaci ironie). *Čeština doma a ve světě*, 2006, 14, č. 1–4, s. 35–41.

HOFFMANNOVÁ, Jana; MÜLLEROVÁ, Olga; ZEMAN, Jiří. *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách (zvuková příloha): CD-ROM* [online]. 1. vyd. Praha: Trizonia, 1998.

CHOVANEC, Jan. Chatové diskuze jako součást internetové sportovní publicistiky. In *Varia XVII*, 1. vyd. Ružomberok-Bratislava: Katolícká univerzita v Ružomberku a Slovenská jazykovedná spoločnosť pri SAV, 2010, s. 172–182.

JANDOVÁ, Eva a kol. *Čeština na WWW chatu*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2006. 262 s. ISBN 80-7368-253-2.

JANDOVÁ, Eva. *Konverzace na WWW chatu*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2007 [i.e. 2006a]. 175 s. ISBN 80-7368-254-0.

JANDOVÁ, Eva. Úvodní repliky na www chatu. *Čeština doma a ve světě*, 2006b, 14, č. 1–4, s. 17–25.

KOPECKÝ, Kamil. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*. Olomouc: Hanex, 2007, 98, s. ISBN 978-80-85783-78-0.

KRÁLÍK, Jan. Sloh věků počítačů. *Naše řeč*, 1997, 80, 1997, č. 2, s. 57–63.

KULHÁNKOVÁ, Hana; ČAMEK, Jakub. *Fenomén facebook*. 1. vyd. Kladno: BigOak, 2010, 128 s. ISBN 978-80-904764-0-0.

MACHOVÁ, Svatava; ŠAMALOVÁ, Markéta. *Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ*. 2., rozšířené a modifikované vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2007, 208 s. ISBN 978-80-7290-316-0.

MACHOVÁ, Svatava; ŠVEHLOVÁ, Milena. *Sémantika & pragmatická lingvistika*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2001, 159 s. ISBN 80-7290-061-7.

MACHOVÁ, Svatava; ŠVEHLOVÁ, Milena. *Sémantika a pragmatika jako lingvistické disciplíny*. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 1996. 190 s. ISBN 80-86039-05-6.

MŘOURKOVÁ, Hana. Postoje k pravopisu v diskusích na internetu. *Čeština doma a ve světě*, 14, 2006, č. 1–4, s. 126–131.

MÜLLEROVÁ, Olga. Dialog a konflikt. *Slovo a slovesnost*, 1991, 52, č. 4, s. 247–256.

MÜLLEROVÁ, Olga; HOFFMANNOVÁ, Jana. *Kapitoly o dialogu*. 1. vyd. Praha: Pansofia, 1994, 94 s. ISBN 80-85804-29-8.

MUSIL, Josef. *Sociální a mediální komunikace*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010, 256 s. ISBN 978-80-7452-002-0.

NEKULA, Marek, ed. a kol. *Encyklopedický slovník češtiny*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2002. 604 s. ISBN 80-7106-484-8.

NEKULA, Marek. Pragmalingvistická interpretace ironie. *Slovo a slovesnost*, 1990, 51, č. 2, s. 95–110.

NEKULA, Marek. Signalizování ironie. *Slovo a slovesnost*, 1991, 52, č. 1, s. 10–20.

NEWERKLA, Stefan Michael. Jazyk vybraných domovských stránek českých studentů a mladých absolventů vysokých škol v síti 'World Wide Web'. *Naše řeč*, 1999, 82, č. 3, s. 127–138.

NIŠEVA, Božana. K jednomu zvláštnímu typu internacionalismů – tzv. emotikony a akronymy. In: HOSKOVEC, Tomáš, ed., ŠEFČÍK, Ondřej, ed. a SOVA, Radim, ed. *Teorie a empirie: bichla pro Krčmovó*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2006. s. 220–228, ISBN 80-210-3955-8.

REIFOVÁ, Irena a kol. *Slovník mediální komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 327 s. ISBN 80-7178-926-7.

SHERMAN, Taham. Česká internetová diskusní fóra jako zdroj diskursu o interkulturním a jazykovém kontaktu: Příklad „Český šok“. *Čeština doma a ve světě*, 2006, 14, č. 1–4, s. 69–76.

STERNE, Jim. *Měříme a optimalizujeme marketing na sociálních sítích*. Vyd. 1. Brno: ComputerPress, 2011, 280 s. ISBN 978-80-251-3340-8.

SVOBODOVÁ, Diana. Cizojazyčné lexikální přejímky využívané v komunikaci na chatu. *Naše řeč*, 2007, 90, č. 2, s. 67–80.

TROST, Pavel. Jazyk ironie. *Slovo a slovesnost*, 1997, 58, č. 2, s. 81–85.

UHLÍŘOVÁ, Ludmila. Internetový dialog jazykové poradny s veřejností (poradna@ujc.cas.cz). *Naše řeč*, 2001, 84, č. 1, s. 1–15.

VEJVODOVÁ, Jana. Chatování jako specifický druh komunikace. In: POŘÍZKA, Petr, ed., POLÁCH, Vladimír, ed. *Vztah langue a parole v perspektivě „interaktivního obratu“ v lingvistickém zkoumání: sborník příspěvků z 3. mezinárodní konference Setkání mladých lingvistů, konané na Filozofické fakultě Univerzity Palackého ve dnech 14.–15. května 2002*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. s. 204–208.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 319 s. ISBN 80-7178-998-4.



## Elektronické prameny

BOYD, Danah M; ELLISON, Nicole B. Social Network Sites: Definition, History and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, [online]. 13, 2008, s. 210–230 [cit. 2011–11–21]. Dostupný z WWW: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/pdf>>.

*Czech Republic Facebook Statistics*. [online]. [cit. 2012–01–10]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/czech-republic>>.

*Facebook*. 2012 [cit. 2012–01–10]. Dostupný z WWW: <[www.facebook.com](http://www.facebook.com)>.

*Facebook Statistics by Continent*. [cit. 2012–01–05]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialbakers.com/countries/continents>>.

*Facebook Statistics by Country*. [cit. 2012–01–05]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/>>.

KASÍK, Pavel. *Unikla cenzorská pravidla Facebooku: Sex ne, marihuana ano*. 16. 3. 2012, [online]. [cit. 2012–04–11]. Dostupné z WWW: <[http://technet.idnes.cz/pravidla-pro-cenzory-facebooku-sex-a-nenavist-mazte-marihuanu-ne-ph4-sw\\_internet.aspx?c=A120305\\_190527\\_sw\\_internet\\_pka](http://technet.idnes.cz/pravidla-pro-cenzory-facebooku-sex-a-nenavist-mazte-marihuanu-ne-ph4-sw_internet.aspx?c=A120305_190527_sw_internet_pka)>.

*Lide.cz*. 2011 [cit. 2011–12–16]. Dostupný z WWW: <[www.lide.cz](http://www.lide.cz)>.

*Prohlášení o právech a povinnostech*. [online]. [cit. 2012–04–11]. Dostupný z WWW: <<https://www.facebook.com/legal/terms>>.

SPILKOVÁ, Jana. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2011*. [online]. Praha, 2011 [cit. 2012–01–05]. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/510025FD70/\\$File/970111.pdf](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/510025FD70/$File/970111.pdf)>.

*Zásady komunity služby Facebook*. [online]. [cit. 2012–04–11]. Dostupný z WWW: <<https://www.facebook.com/communitystandards>>.

## Resumé

Diplomová práce pojednává o komunikaci na sociální síti Facebook. Jejím cílem byla sondáž do chatové komunikace na této nové komunikační platformě.

V úvodní části práce jsme se snažili shrnout dosavadní poznatky českých jazykovědců týkající se elektronické komunikace, následně byla zaměřena pozornost na definici internetové komunikace, její klasifikaci, klady a zápory a popis jednotlivých typů počítačové komunikace. Prostor je též věnován sociálním sítím, a to zejména Facebooku, jeho základním funkcím, možným způsobům komunikace zprostředkovaných tímto médiem a specifikům Chatu v porovnání se synchronním webovým chatem.

Výzkumná část analyzuje chatovou komunikaci na Facebooku z širšího pohledu komunikační situace a z hlediska struktury textu. Snahou bylo srovnat Chat a bezprostřední mluvený dialog, klasifikovat a interpretovat základní typy chatové komunikace a popsat jejich specifické rysy. Závěr práce je věnován ironii na Facebooku, na základě analýzy byly klasifikovány její jednotlivé druhy a sledováno její tvoření a signalizování. Práce se snažila poukázat zejména na specifika chatové komunikace na Facebooku a její spojitost s mluveným dialogem.

## **Resume**

Our thesis deals with a communication on social network Facebook. The primary goal was a probe of chat communication on this new platform.

In the introduction part, we tried to summarize existing knowledges of czech linguist scientists

concerning with electronic communication; subsequently, we focused on a definition of internet communication, it's classification, positive and negative aspects and description of particular types of „computer communication“. Simultaneously, we were exploring so called social network, predominantly Facebook, it's basic functions, possible ways of communication mediated by this medium and particularities of chat in comparison with a synchronous webchat.

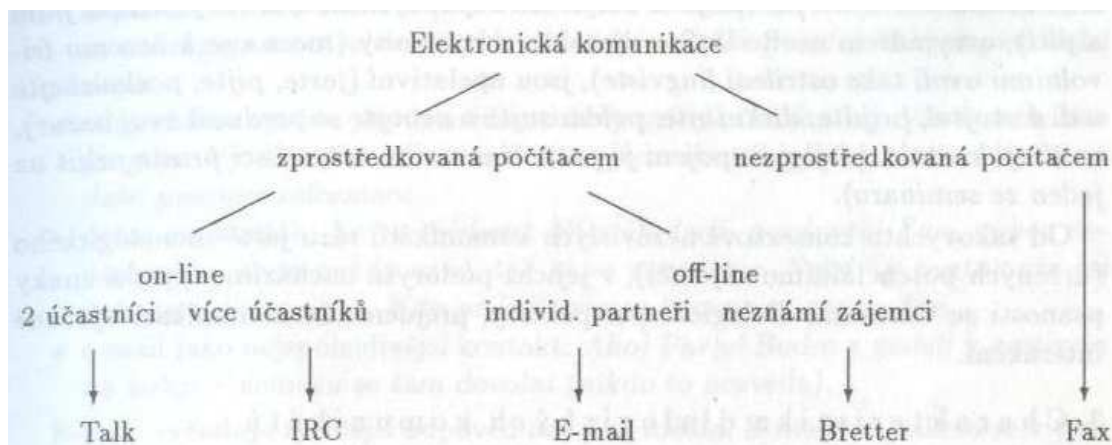
Research part analyze chat communication on Facebook from wider standpoint of communication situation and from point of view of text structure. It was an effort to compare chat and immediate spoken dialog, to classify and to interpret basic type sof chat communication and to describe it's specific features. Conclusion of the paper is dedicated to irony on Facebook – classification of it's particular types and following of it's making and signalizing were based on analysis. We tried to point out especially the particularities of chat communication and it's connection with a spoken dialog.

## **Klíčová slova**

sociální síť, Facebook, elektronická komunikace, internet, dialog, chat

## Přílohy

Příloha č. 1: schéma elektronické komunikace



(zdroj: ČMEJRKOVÁ, Světlana. Čeština v síti: Psanost či mluvenost? *Naše řeč*, 1997, 80, č. 4, s. 229.)