

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Ústav románských studií

Bakalářská práce

Tereza Baštová

**Jazykové chyby ve formální e-mailové komunikaci ve francouzštině a jejich
dopad na dosažení komunikačního cíle**

Language mistakes in formal e-mail communication in French and their impact
on the achievement of the communication goal

Praha 2018

Vedoucí práce: PhDr. Olga Nádvorníková, Ph.D.

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí této práce PhDr. Olze Nádvorníkové, Ph.D. za cenné rady, trpělivost, čas a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování této práce věnovala, a v neposlední řadě za pomoc při práci s lingvistickými korpusy a při zpracovávání korpusového materiálu. Děkuji všem rodilým mluvčím, kteří se účastnili výzkumu, za jejich čas a snahu.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne podpis

Abstrakt v českém jazyce

Cílem této práce je analýza jazykových problémů v nekorigovaném psaném projevu francouzských rodilých mluvčích. Zkoumané úryvky pochází z elektronické komunikace mezi klienty a firmou poskytující služby. Práce je rozdělena do dvou částí. První, teoretická část je zaměřena na vymezení pojmu „chyba“, klasifikaci jazykových problémů dle rovin a pragmatickým aspektům e-mailové komunikace. Druhá část práce je rozdělena do dvou kapitol. První kapitola je věnována analýze jazykových problémů v kontextu jednotlivých textů a posouzení jejich závažnosti pro dosažení komunikačního cíle. Tato analýza je uskutečněna na základě kritérií vyplývajících z teoretické části. Druhá kapitola bude věnována dotazníku na tuto problematiku mezi rodilými mluvčími a jejich reakcím. V závěru práce uvedeme shrnutí výsledků.

KLÍČOVÁ SLOVA: francouzština, chyba, pravopis, emailová komunikace, pragmatika

Abstrakt v anglickém jazyce

The aim of this thesis is to analyze language problems in the uncorrected written speech of French native speakers. Examined snippets come from electronic communication between clients and the service provider. The thesis is divided into two parts. The first, theoretical part is focused on defining the term "error", classifying language problems by levels and pragmatic aspects of e-mail communication. The second part of the thesis is divided into two chapters. The first chapter is devoted to the analysis of language problems in the context of individual texts and the assessment of their importance for achieving the communication goal. This analysis is carried out on the basis of the criteria from the theoretical part. The second chapter will be devoted to a questionnaire on this issue between native speakers and their reactions. At the end of the paper, we summarize the results.

KEY WORDS: French, mistake, spelling, email communication, pragmatics

Obsah

1. Úvod	7
2. Teoretická část	9
2.1 Jazyk jako nástroj komunikace	9
2.1.1 Komunikační situace	9
2.1.2 Komunikační funkce	10
2.1.3 Komunikační akty	11
2.1.3.1 Typy komunikačních aktů.....	11
2.1.3.2 Podmínky úspěšného realizování jazykových aktů.....	12
2.2 Podmínky pro úspěšnou realizaci komunikace	14
2.2.1 Jazyková kompetence	15
2.2.2 Jazyková norma	15
2.2.3 Rozdíl mezi psanou a mluvenou podobou francouzštiny	16
2.2.3.1 Fonémy a grafémy.....	15
2.2.3.2 Morfosyntax.....	16
2.2.3.3 Interpunkce.....	16
2.3 Pragmatické kompetence.....	18
2.3.1 Stylistická složka	18
2.3.1.1 Stylotvorné faktory.....	17
2.3.1.2 Prostěsdělovací styl.....	19
2.3.2 Komunikace podle společenských pravidel.....	20
2.3.2.1 Kooperační princip.....	20
2.3.2.2 Zdvořilost.....	20
2.3.2.3 Řečová etiketa.....	21
2.4 Závěr teoretické části	23
3. Praktická část	25
3.1 Popis zpracování materiálu a vyhodnocení výsledků kvantitativní analýzy.....	27
3.1.1 Výsledky kvantitativní analýzy chyb.....	26
3.1.2 Gramatické chyby	29
3.1.3 Chyby v morfosyntaxi.....	29
3.1.4 Chyby v interpunkci	33
3.1.5 Textové a pragmatické chyby.....	34

3.1.6	Shrnutí výsledků kvantitativní analýzy	36
3.2	Popis zpracování materiálu a vyhodnocení výsledků dotazníku.....	37
3.2.1	První otázka - gramatická chyba v grafému	38
3.2.2	Druhá otázka – gramatická chyba ve slovesném tvaru	39
3.2.3	Třetí otázka – nevhodné použití zkratk	40
3.2.4	Čtvrtá otázka – nedodržení logické posloupnosti	41
3.2.5	Pátá otázka – porušení zdvořilostních principů	42
3.2.6	Shrnutí výsledků dotazníku	43
3.3	Závěr praktické části.....	44
4.	Závěr.....	46
	Bibliografie	48
	Résumé.....	49
	Příloha 1 - dotazník	53

1. Úvod

Díky technickému vývoji vznikají nové psané formy komunikace, jako jsou SMS, chat nebo e-mail, specifické tím, že kód zůstává psaný, ale struktura projevu je ovlivněna mluvenou formou jazyka. V této práci se zaměříme na e-mail v obchodní komunikaci. Budeme se zabývat otázkou, které typy chyb jsou největší překážkou pro úspěšnou realizaci e-mailové komunikace. K dispozici pro tento výzkum máme korpus o 102 e-mailech z obchodní konverzace mezi českou cestovní kanceláří a francouzskými klienty. Korpus obsahuje pouze e-maily s jednou nebo více chybami psané francouzskými klienty a jejich hlavním tématem je domluva na spolupráci mezi klientem a kanceláří.

Cílem teoretické části je zjistit, jak e-mailová komunikace probíhá a jaké jsou jazykové a pragmatické podmínky pro její úspěšnou realizaci. V první kapitole teoretické části se zaměříme na to, jak komunikace probíhá obecně. Budeme se zabývat popisem složek komunikační situace, rolí komunikačních funkcí v komunikaci a uplatněním komunikačních aktů. Díky tomu získáme přehled o tom, které lingvisticko-pragmatické jevy jsou nutné pro úspěšnou realizaci obchodní komunikace. Druhá kapitola teoretické části je věnována podmínkám pro úspěšnou realizaci e-mailové komunikace. Nejprve uvedeme, jaké jazykové kompetence jsou nezbytné a definujeme termíny jazyková norma a jazyková kompetence. Pro úspěšnou realizaci komunikace potřebuje mít mluvčí osvojená kromě jazykových pravidel i ta společenská, týkající se zdvořilosti, která popíšeme v druhé části kapitoly. Nejprve se budeme zabývat stylistickou složkou a vhodným stylem komunikátu. Dále vysvětlíme, jak probíhá komunikace podle společenských pravidel a definujeme pojmy zdvořilost a kooperační princip.

Tyto poznatky jsou nezbytné pro hodnocení korpusu e-mailů v praktické části. Korpus tvoří e-maily napsané rodilými mluvčími francouzštiny, které pochází z obchodní komunikace mezi cestovní kanceláří a jejími francouzskými klienty z let 2015-2016. Pouze u části e-mailů jde o celé zprávy, většinou máme k dispozici pouze úryvky. Korpus má dohromady 102 e-mailů, 6291 slov, z toho nejkratší e-mail 4 slova a nejdelší 180 slov. Cestovní kancelář poskytla pouze neúplné informace o pisatelích e-mailů: pouze u části autorů známe pohlaví nebo křestní jméno. E-maily byly vybrány záměrně tak, že každý e-mail obsahuje minimálně jednu gramatickou nebo pragmatickou chybu. Při analýze korpusu musíme zohlednit jeho omezení: rozsah korpusu

a neúplnost řady e-mailů (často máme k dispozici pouze úryvky), tudíž v těchto případech nemůžeme zkoumat pozdrav, oslovení nebo tematickou progresi. Dalším omezením je nedostatek informací o pisatelích e-mailů. Zda se jedná o rodilé mluvčí francouzštiny se můžeme domnívat na základě jména nebo informace z cestovní kanceláře.

Cílem praktické části je zjistit, jaké typy chyb představují největší riziko pro realizaci komunikace. Nejprve budeme korpus zkoumat kvantitativní analýzou, na jejímž základě stanovíme nejčastější typy chyb. Pomocí dotazníku zjistíme, jak rodilé mluvčí francouzštiny vnímají závažnost těchto typů chyb. Domníváme se, že nejzávažnější překážkou pro úspěch komunikace nebudou klasické gramatické chyby na úrovni slova, ale komplexní syntaktické nebo stylistické chyby, které komplikují porozumění textu tím, že vytvářejí dvojznačnost nebo nesrozumitelnost.

2. Teoretická část

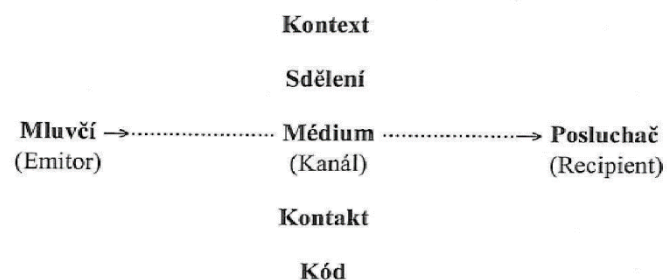
2.1 Jazyk jako nástroj komunikace

Jazyková komunikace je nejčastější způsob, kterým se lidé dorozumívají. Existují dva hlavní druhy komunikace: mluvená a písemná. S rozvojem nových technologií se však otevírá debata, jak klasifikovat nové psané formy komunikace, jako je SMS, chat nebo e-mail, kterým se tato práce zabývá. Autoři článku *Communication numérique et continuité des genres : l'exemple du courrier électronique* upozorňují, že při psaní e-mailu je třeba přizpůsobit dialogičnost pravidlům formální organizace, aby odpovídal specifické formě, kterou má e-mailová konverzace mít. Rozdílem mezi e-mailem a dialogem vedeným tváří v tvář je fakt, že mluvčí nemůžou na zprávu ihned reagovat a zeptat se například na chybějící informace. (Labbe-Marcoccia, 2005, online). Abychom správně interpretovali fungování e-mailové komunikace a jazykových výpovědí, bude tato kapitola věnována popisu komunikační situace, komunikačních funkcí a řečových aktů. Budeme se zajímat o to, které lingvisticko-pragmatické jevy jsou nutné pro úspěšnou realizaci obchodní komunikace.

2.1.1 Komunikační situace

Čermák uvádí, že se komunikace vždy uskutečňuje v určité situaci dané několika složkami, které zjednodušeně znázorňuje následující schéma. Komunikaci definuje jako přenos informace minimálně mezi dvěma účastníky prostřednictvím určitého signálního znaku, kódu:

Komunikační situace (schéma):



- Autor (emitor) a adresát (recipient): Na základě společného kódu si vyměňují informaci
- Kontext: jazykový i nejazykový kontext (situace)

- Sdělení: přenášená informace
- Kód: jazykové prostředky a pravidla pro jejich uspořádání, podle komunikačního cíle volí mluvčí různé prostředky a tomu odpovídají různé komunikační funkce
- Kontakt: zajišťuje přenos sdělení, druh styku emitora a recipienta
- Médium (kanál): cesta, kudy se sdělení přenáší

(Čermák, 2011, s. 19)

Na základě Čermákova schématu můžeme popsat e-mailovou komunikaci obecně takto: autor e-mailu komunikuje s adresátem pomocí psaného kódu. Podle toho, nakolik je komunikační situace formální, volí autor vhodné jazykové prostředky. V případě korpusu e-mailů, který budeme zkoumat, jde o obchodní komunikaci, kdy jsou autor a adresát ve formálním vztahu. Aby dosáhli komunikačního cíle, potřebují si efektivně předat informace a zachovat si pozitivní tvář. Proto musí pisatelé nejen přizpůsobit styl kódu situaci, ale i vhodně zvolit komunikační funkce a akty, kterými se budeme zabývat na následujících odstavcích.

2.1.2 Komunikační funkce

Jazyk plní mnoho funkcí. Obecně podle Hirschové můžeme komunikační funkce definovat jako „nejobecnější označení pro jakýkoli úkon, který výpověď v průběhu řečové interakce plní“ (Hirschová, 2013, s. 153). Čermák uvádí, že každá z jazykových funkcí je zaměřená na jiný prvek komunikačního schématu. Tyto funkce mluvčí uplatňuje v komunikaci podle záměru, kterého chce dosáhnout. Dále říká, že komunikativní funkce jsou (podle Jakobsona a dalších) především tyto:

Referenční funkce: Slouží k vyjádření vztah k obsahu promluvy, zakotvení promluvy v časoprostoru. Týká se kontextu komunikace a všech prvků, které ho formují.
Emotivní/Expresivní funkce: Jedná se o referenční funkci limitovanou na případy, kdy mluvčí vyjadřuje svůj postoj a emoce vůči obsahu. Nejčastěji se k jejímu vyjádření používají citoslovce, zvolací konstrukce a změna modality.

Metajazyková funkce: Jedná se o zvláštní formu referenční funkce, která umožňuje mluvčímu udělat z jazyka předmět sdělení.

Konativní/Direktivní funkce: Tato funkce je zaměřená na ovlivnění adresátova chování, k něčemu ho přimět. Možné prostředky jsou imperativ nebo direktivní obraty.

Fatická funkce: Týká se kontaktu mezi účastníky komunikace. Nemá reálný referenční význam, ale slouží k zahájení, udržení, ukončení kontaktu nebo k udržení pozornosti adresáta.

Poetická funkce: Je přítomná, pokud emitör klade důraz na obsah a podobu sdělení.

(Čermák, 2011, s. 19-20)

Můžeme předpokládat, že ve zkoumané e-mailové komunikaci bude zastoupena fatická funkce, sloužící k navázání kontaktu, referenční funkce a v rámci zdvořilosti i funkce konativní, která slouží k ovlivnění jednání adresáta. Vzhledem k tomu, že komunikace probíhá na dálku, může se vyskytnout také metajazyková funkce, pokud by nebylo vyjádření ze strany autora jasné.

Těchto šest funkcí dává jistý, ale ne úplný přehled užití jazyka v e-mailové komunikaci. Jak již bylo uvedeno, vedle komunikačních funkcí lze jazykovou komunikaci zkoumat také z hlediska mluvních/jazykových aktů, kterým budou věnovány následující odstavce.

2.1.3 Komunikační akty

Pokud bychom omezili jazyk na pouhé předávání informací, limitovali bychom jej na nástroj k popisu stavu věcí. Autoři *Grammaire méthodique du français* upozorňují, že anglická analytická filosofie (Austinova a Searlova teorie mluvních aktů) prokázala, že jazyk je v první řadě prostředek k tomu přimět druhého k určitému jednání: když mluvčí pronese v dané komunikační situaci větu, vykoná tak mluvní akt, který zavede určitý typ vztahu s adresátem. Cílem mluvního aktu je tedy změnit dosavadní stav věcí (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, s. 583). Podle autorů Encyklopedického slovníku se nabízí definovat komunikační (též jazykový nebo mluvní) akt jako realizaci výpovědi s cílem dosáhnout v dané komunikační situaci u adresáta mluvčím zamýšleného efektu (Karlík-Nekula-Pleskalová, 2002, s. 30). Čermák upřesňuje, že formální znaky jazykových aktů jsou jednak gramatické, zvl. v oblasti deixe, strukturace

promluvy a jednak lexikální, zvl. v oblasti výrazů pro zdvořilost a evaluaci (Čermák, 2011, s. 99).

Na základě uvedených definic můžeme usoudit, že komunikační akty budou pro úspěšnost obchodní komunikace, kdy je cílem uzavřít výhodnou dohodu, velmi důležité.

2.1.3.1 Typy komunikačního aktu

Podle Čermáka základní typy aktů představují: **Lokuční akt**, který je přítomný v jakémkoli smysluplném výroku. Skládá se ze tří částí: produkce slov, kombinace slov do věty a jejich spojení s referentem. Jeho výsledkem je smysluplná věta. Jeho prostřednictvím se obvykle realizují ilokuční i perlokuční akty. **Ilokuční akt** je konání činnosti užitím jazyka (slib, rozkaz, žádost aj.). **Perlokučním aktem** se rozumí účinek ilokučního aktu na adresáta. Podle reakce adresáta, tedy skrze perlokuční akt, lze zhodnotit úspěšnost ilokučního aktu.

Komunikační akty můžeme dělit také podle obsahu sdělení na **direktivní** (mluvčí ovlivňuje adresáta: např. prosba, rozkaz), kterému odpovídá direktivní funkce, **komisivní** (mluvčí se k něčemu zavazuje: slib, záruka), **expresivní** (výraz vlastního já: přivítání, výraz sympatie, omluva), kterému odpovídá expresivní funkce, **deklarativní** (navození nové situace: křest, demise) a **reprezentativní** (výraz vlastního přesvědčení o výroku: tvrzení, podmiňování) (Čermák, 2011, s. 191).

V *Grammaire méthodique du français* se dočteme, že můžeme klasifikovat komunikační akty jako **přímé** a **nepřímé**. Obvykle se přímý akt realizuje pomocí performativních sloves, aktualizovaných v první osobě indikativu přítomného času s předmětem odkazujícím na adresáta (např. žádám Vás, slibuji Vám) (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, s. 586-588). Hirschová vysvětluje, že nepřímá realizace řečového aktu znamená realizovat jeden ilokuční akt prostřednictvím jiného ilokučního aktu (Hirschová, 2013, s. 176), například místo přímého aktu „zavřete okno“ může mluvčí pro to samé sdělení použít akt nepřímý „Je zde zima“ nebo „Nezdá se Vám, že je zde průvan?“

2.1.3.2 Podmínky úspěšného realizování jazykového aktu

Autoři *Grammaire méthodique du français* upozorňují, že pro úspěšnou realizaci jazykového aktu je nezbytné, aby odpovídal pravidlům zdvořilosti. Komunikační akt se totiž zakládá na implicitních společenských konvencích, které v dané společnosti přiřazují jazykové vyjádření k určitému jazykovému aktu. Aby mluvčí předešli společenskému konfliktu a zachovali si pozitivní tvář, je pro ně nezbytné řídit se principem zdvořilosti, což je norma sociálně přijatelného, slušného kontaktu a uplatnit tato společenská hlediska i na mluvní akty (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, s. 584-585). Pro e-mailovou obchodní konverzaci je tedy důležité zohlednit komunikační a stylové faktory a použít mluvní akty tak, aby byly v souladu s těmito pravidly.

Dále autoři *Grammaire méthodique du français* uvádí, že jednou z podmínek pro úspěšnost mluvního aktu je spolupráce adresáta. Problém nastává, pokud adresát svou roli odmítne nebo pokud nepochopí správně záměr autora. Například, pokud dá mluvčí příkaz, je třeba, aby adresát chápal, že má něco vykonat (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, s. 585). V epistolární (a tím i v e-mailové) komunikaci je tedy třeba, aby se mluvčí vyjádřil co nejpřesněji a podal tak co nejvíce informací, protože adresát nemusí pochopit záměr mluvčího a nemůže se ihned na chybějící informace zeptat.

V e-mailové obchodní komunikaci můžeme očekávat všechny výše popsané typy komunikačních aktů. Na základě podmínek pro úspěšnou realizaci komunikačních aktů by měl autor e-mailu volit takové jazykové prostředky, které jsou v souladu se zdvořilostní normou daného společenství a situace a zároveň se vyjádřit tak, aby adresát pochopil záměr autora a rozuměl tomu, co má vykonat.

Vzhledem k základním cílům sdělení v rámci e-mailové obchodní komunikace můžeme očekávat výskyt zejména fatické, referenční i konativní funkce a direktivního, komisivního a expresivního řečového aktu. Pro jejich úspěšnou realizaci je důležité, aby autor dbal na společenské konvence a přizpůsobil styl projevu formálnosti komunikační situace, čemuž se budeme blíže věnovat v následující kapitole. Budeme se zajímat o to, které lingvisticko-pragmatické jevy jsou relevantní pro úspěšnou realizaci obchodní komunikace.

2.2 Podmínky pro úspěšnou realizaci komunikace

Pro úspěšnou realizaci komunikace je nezbytné, aby mluvčí ovládal jazykovou a pragmatickou stránku jazyka tak, že jeho projev odpovídá gramatickým pravidlům a je možné jej bez obtíží interpretovat. Tyto požadavky můžeme označit termínem “akceptovatelnost”. Autoři *Grammaire méthodique du français* uvádí, že akceptovatelnost věty záleží na performanci, tedy na faktorech, za kterých je věta zformulována: musí být adekvátní psychologii mluvčího, komunikační situaci, platným diskursivním normám a dalším. Pro takovou větu si můžeme bez obtíží představit jeden nebo více kontextů, ve kterých lze větu bez obtíží interpretovat. Pro akceptovatelnost věty je také nezbytná její gramatická správnost: věta musí odpovídat morfologickým, syntaktickým a sémantickým pravidlům. Například věta jako: „*Bezbarvé zelené myšlenky zuřivě spí.*“ (Chomsky) je správná po gramatické stránce, ale ne po sémantické, zato větu „On být inteligentní velmi.“ lze interpretovat, ale není gramaticky správná (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, 16).

Jazykovou i pragmatickou kompetenci mluvčích můžeme posuzovat podle referenčního dokumentu *Společný evropský referenční rámec pro jazyky*. Příkladem uveďme formulaci kompetencí, které by měl mít pisatel s úrovní C1: „*Lidé na této úrovni se dokáží jasně vyjadřovat, dobře uspořádat text a podrobně vysvětlit svá stanoviska. Umí psát podrobné dopisy, pojednání nebo zprávy o složitých tématech a zdůraznit to, co považují za nejdůležitější. Umí zvolit styl textu podle toho, jakému typu čtenáře je určen.*” (SERR, 2001, s. 236). Mluvčí s jazykovou úrovní C1 má osvojené jak jazykové dovednosti, tak pragmatické (volba stylu textu, kooperační princip atd), nezbytné pro úspěšnou realizaci komunikace. Jazykovým a pragmatickým dovednostem bude věnována tato kapitola.

2.2.1 Jazyková kompetence

Autoři *Grammaire méthodique du français* definují jazykovou kompetenci jako soubor jazykových znalostí a dovedností mluvčího. Mezi aktivní kompetence patří takové formy jazyka, které mluvčí používá spontánně, pasivní kompetence jsou ty, které nepoužívá spontánně, ale dokáže je identifikovat. Když mluvčí použije své jazykové kompetence, mluvíme o performanci. Performance není vždy totožná s kompetencí a můžou se v ní vyskytovat chyby (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, s. 16).

Autoři článku *La notion d'erreur* navrhují, že chybu můžeme definovat jako odchylku od normy, která má negativní dopad na projev. Jazykový projev může být ovlivněn různými faktory, jako je únava, výpadek paměti, nepozornost, emoce atd. Chyba tedy není způsobena tím, že by mluvčí neznal pravidla pravopisu, ale určitými okolnostmi, ve kterých se projev uskutečňuje. Pokud jsou ale chyby v projevu systematické, ukazují na nedostatečnou jazykovou kompetenci mluvčího. Francouzský jazyk má pro tyto dva druhy chyby dva různé výrazy: „*faute*“ - chyba ve smyslu nepozornosti a „*erreur*“ - systematická chyba (Bertocchini-Costanzo, 2010, 24-25).

Aby se autor textu dorozuměl s adresátem a zachoval si pozitivní tvář, je nutné, aby jeho projev odpovídal jazykové normě, kterou definujeme v následující části práce.

2.2.2 Jazyková norma

V oficiální e-mailové komunikaci je nezbytné používat spisovný jazyk a řídit se pravopisnou normou. Normu francouzštiny představuje její spisovná forma, která je oficiální, nejprestižnější a celospolečensky uznávanou. Slouží především ke komunikaci v oficiálních veřejných situacích. Francouzština má kromě spisovné podoby další jazykové variety: geografické (regionální nářečí), situační (běžná či hovorová francouzština), technické (slang), sociální (argot), stylistické (literární, administrativní, publicistické). Norma francouzštiny se zakládá na dvou hlavních zásadách: pravopis má jednak vyjadřovat původ slov, a tím i jejich vzájemnou příbuznost a také má odlišovat slova stejně znějící. Obě zásady mají usnadňovat čtenáři orientaci v textu a jeho rychlé a správné chápání. Tyto zásady však nejsou v nynějším

pravopise uplatněny důsledně, odkud pramení potřeba reformy pravopisu, která by odstranila hlavní nedůslednosti. Reakcí na tyto požadavky bylo r. 1990 uveřejnění nové úpravy pravopisu, která je postupně zaváděna do škol. Předchozí pravopis zůstává vedle nové formy stále v platnosti, proto budeme v této práci považovat za správné obě varianty pravopisu.

V této části kapitoly věnované jazykovým kompetencím se budeme zabývat problematikou rozdílů mezi psanou a mluvenou podobou francouzského jazyka, které jsou, jak uvádí autoři článku *Orthographe : état des recherches et approches didactiques*, překážkou při osvojování pravidel pravopisu u rodilých mluvčích francouzštiny. Můžeme proto předpokládat, že budou častým zdrojem chyb v projevech rodilých mluvčích (Chiss-David, 2011, online).

2.2.3 Rozdíl mezi psanou a mluvenou podobou francouzštiny

Oproti jiným románským jazykům jsou ve francouzštině velké rozdíly v užití mezi mluvenou a psanou formou. Tato rozdílnost ztěžuje rodilým mluvčím psaný projev, jak potvrzují autoři článku *Orthographe : état des recherches et approches didactiques*: žákům, kteří se příliš spoléhají na fonologický systém francouzštiny, dělá velký problém naučit se pravopisné nepravidelnosti (Chiss-David, 2011, online). Můžeme proto předpokládat, že část pravopisných chyb v našem korpusu bude právě tohoto charakteru. Vzhledem k této hypotéze se nyní zaměříme na rozdílnost psané a mluvené podoby francouzštiny v jednotlivých jazykových oblastech.

2.2.3.1 Fonémy a grafémy

Jak se dočteme v *Grammaire méthodique du français*, fonémy a grafémy jsou nejmenší jednotkou jazyka. V ideálním případě by měl jeden určitý grafém odpovídat právě jednomu fonému. Ve francouzštině často je tomu často naopak (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, s. 32). Jak jsme uvedli výše, rozdíly mezi psanou a vyslovenou podobou slova mohou vést ke gramatickým chybám (Chiss-David, 2011, online). U chyb v grafému můžeme tedy očekávat výskyt chyb zejména u homonym.

2.2.3.2. Morfosyntax

Jak se dočteme v *Grammaire méthodique du français*, základní jednotkou morfosyntaxe je morfém, který indikuje gramatické kategorie, jako je rod, číslo, osoba, čas nebo způsob. Indikátory gramatických kategorií jsou jinak zastoupeny v psané a jinak v mluvené francouzštině. V psané formě je nadbytek gramatických značek, které se ve větě opakují na více pozicích. Naopak v mluvené francouzštině jsou indikátory gramatických kategorií zastoupeny méně a na jiných pozicích. Obecná tendence nadbytku gramatických indikátorů v psaném projevu a minimálního množství v mluveném vychází z komunikační situace. Jelikož se mluvený projev odehrává v konkrétní situaci, která přináší další informace o výpovědi, lze použít méně gramatických indikátorů. Oproti tomu psaná komunikace se odehrává mimo situaci a je třeba více gramatických indikátorů (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, s. 33). Proto, že obchodní e-mailová komunikace neprobíhá tváří v tvář, je třeba, aby autor textu použil dostatečný počet gramatických indikátorů a předešel tak nejasnostem.

2.2.3.3. Interpunkce

Interpunkce slouží podle autorů *Francouzské mluvnice* ke “správnému členění textu, a tím i k jeho snadnějšímu a správnému pochopení.“ (Hendrich-Tláskal-Radina, 2001, s. 80). Interpunkční znaky můžou mít tři funkce: prozodickou (poukazuje na pauzy, intonaci a melodii věty) syntaktickou (organizuje a rozděluje části slov) a sémantickou (dodat do věty další sémantické informace), jak uvádí autoři *Grammaire méthodique du français* (Riegel-Pellat-Rioul, 2009, s. 84-86).

V této části práce jsme shrnuli jazykové podmínky komunikace. Autor textu by měl mít dostatečné jazykové znalosti a dovednosti, neboli kompetenci, tedy znát jazykovou normu (spisovná francouzština) a řídit se jí ve svém projevu, tedy performanci. Performance autora však nemusí vždy odpovídat jeho jazykovým kompetencím, protože se v ní můžou vyskytovat chyby.

Jazykový projev mluvčích můžeme posuzovat podle referenčního dokumentu *Společný evropský referenční rámec pro jazyky*. Při posuzování jazykové složky zkoumaných e-mailů je nutné brát v potaz, že e-mail je ovlivněn mluvenou podobou francouzštiny a projev mluvčích může být spontánnější a stručnější. Pokud projev odpovídá jazykové normě a je snadno

srozumitelný, autor textu tím podporuje existující interpersonální vztahy: dává svým kvalitním projevem adresátovi najevo respekt a zároveň se před ním prezentuje v dobrém světle a může snáze dosáhnout svého komunikačního záměru. Kromě jazykových kompetencí je důležité, aby autor textu ovládal i pragmatické kompetence, kterými se bude zabývat následující část kapitoly.

2.3 Pragmatické kompetence

Pro úspěšnou realizaci komunikace potřebuje mít mluvčí osvojená kromě jazykových pravidel i ta společenská, týkající se zdvořilosti. Hirschová dodává, že pokud mluvčí takové normy bezpečně ovládá a dokáže jich využívat, bývá komunikačně úspěšný (Hirschová, 2013, s. 228). Z tohoto hlediska je tedy pro úspěšnost komunikace důležité vhodně zvolit styl komunikátu, dodržet kooperační princip a pravidla zdvořilosti, čemuž bude věnován zbytek kapitoly.

2.3.1 Stylistická složka

Čechová uvádí, že „stylem se v běžné jazykovědě označuje určitý ráz verbálního komunikátu, zpravidla cílevědomě volený a uspořádaný tak, aby obsahem i formou vyhovoval komunikačnímu záměru autora. Styl se tedy podílí na tvorbě komunikátu i jeho smyslu, a samozřejmě i na jeho účinnosti, je nositelem neobsahových významů“ (Čechová, 2008, 16). Dodává, že předpokladem pro utváření stylu je výběr z více možností vyjádření (Čechová, 2008, 75).

2.3.1.1 *Stylotvorné faktory*

Podle Čechové všem okolnostem a vlivům, které usměrňují výběr výrazových prostředků a ovlivňují výsledný styl komunikátu, říkáme stylotvorné faktory neboli slohotvorní činitelé.

„Stylové faktory můžeme rozdělit na objektivní, které se týkají všeho, čím je autor textu obklopen, co jeho projev podmiňuje, usměrňuje a doprovází. Druhou skupinu představují subjektivní stylové faktory, které jsou spjaté s autorem komunikace a s jeho individualitou“ (Čechová, 2008, s. 76).

Jak poukazuje Čechová, nejzávažnější objektivní stylový faktor je **základní funkce komunikátu**. Nejpoužívanější funkce (sdělná, odborněsdělná, direktivní, persuasivní a estetickysdělná funkce) byly spojeny s vyhraněnými objektivními styly. **Užitá forma komunikátu**, tedy mluvenost nebo psanost je pro konečnou podobu textu velmi významná a určuje tyto aspekty: pokud je projev mluvený, je více spontánní, neformální, dynamický a spjatý s konkrétní situací, než projev psaný. **Kód** jazykové komunikace může být buď psaný, nebo mluvený. **Ráz** souvisí se soukromostí a veřejností komunikace a je dán komunikační situací a celkovým charakterem objektivních okolností. Může být oficiální, polooficiální, nebo neoficiální, soukromý nebo důvěrný. Dalšími faktory ovlivňujícími komunikaci jsou **místo** (soukromé nebo veřejné, známé nebo neznámé) a **čas**, jehož nedostatek se projevuje na úrovni kultury vyjadřování. Komunikace se známým nebo neznámým **adresátem** bude vždy jiná. Na styl působí i přítomnost nebo nepřítomnost adresáta. Dalším faktorem je **míra spontánnosti a připravenosti** komunikace, která je ve veřejné komunikaci vyšší, než v neoficiální. Posledním faktorem je **téma**, které je spjato s určitým typem výrazů a je vázáno na určitou stylovou a komunikační sféru. Komunikace je podmíněna také subjektivními faktory, což je **znalost kódu komunikace, znalost tématu, kulturní rozhled, postoj k adresátovi**, a také **věk a sociální prostředí autora** (Čechová, 2008, s. 78-89).

Charakteristické stylové faktory pro zkoumanou e-mailovou obchodní komunikaci jsou psaný kód, komunikace s neznámým nepřítomným adresátem, polooficiální ráz, obchodní téma. Ostatní faktory jako je čas, místo a další subjektivní faktory závisí na individuální situaci autora. Jelikož je e-mail řazen do prostěsdělovacího stylu, rozebereme nyní, které stylové faktory jsou pro něj typické.

2.3.1.2 Prostěsdělovací styl

Čechová uvádí, že prostěsdělovací styl je založen na komunikační a fatické funkci, z dalších faktorů to je spontánnost, mluvenost, soukromost, dialogičnost a vázanost na konkrétní situaci, které jsme specifikovali výše v textu. Kompoziční stavba bývá jednodušší a stylovou normou je běžná mluva. Co se týká e-mailová komunikace, ta až na vnější formu vykazuje vlastnosti typické pro mluvené projevy: bezprostřednost, důležitost fatické a sdělovací funkce, bez pevného modelu jazykového chování (Čechová, 2008, s. 192-204). Labbe a Marcoccia ve své práci dodávají, že pokud není adresátem někdo blízký, e-mail dostává charakter formálního dopisu (Labbe-Marcoccia, 2005, online).

Zároveň autoři článku *Communication numérique et continuité des genres : l'exemple du courrier électronique* uvádí, že podle oficiálnosti situace je třeba přizpůsobit dialogičnost pravidlům formální organizace. Dalším rozdílem mezi e-mailem a dialogem vedeným tváří v tvář je fakt, že mluvčí nemůžou na zprávu ihned reagovat a zeptat se například na chybějící informace. Mimo to se při psaní e-mailu musí brát v úvahu společenské konvence a objektivní stylové faktory. Podle toho pisatel volí více či méně spontánně určité jazykové prostředky, které jsou spojené s danými jazykovými funkcemi (Labbe-Marcoccia, 2005, online).

2.3.2 Komunikace podle společenských pravidel

Hirschová vysvětluje, že „komunikující jedinec, který se snaží realizovat své cíle a zájmy, nemůže se obvykle obejít bez toho, aby své okolí nějakým způsobem ovlivňoval. Způsoby a formy tohoto informačního i skrytě či otevřeně direktivního ovlivňování (které v jistém stupni může přecházet v manipulaci s komunikačním partnerem) se v každé komunitě řídí jistými normami, a ten, kdo takové normy bezpečně ovládá a dokáže jich využívat, bývá komunikačně úspěšný“ (Hirschová, 2013, s. 228). Dodává, že základními předpoklady pro úspěšnou komunikaci podle společenských norem jsou kooperační princip a zdvořilostní princip.

2.3.2.1 Kooperační princip

Hirschová uvádí, že „základním předpokladem, který platí oboustranně (tj. jak na straně mluvčího, tak na straně adresáta), je, že partneři v komunikaci spolu kooperují. Kooperace je nutná, abychom mohli vůbec realizovat racionální a smysluplnou komunikaci“ (Hirschová, 2013, s. 192). Autoři Encyklopedického slovníku dodávají, že, tento předpoklad povýšil americký filozof Grice (1975) na obecný princip komunikace, zvaný kooperační princip. Odrážejí jej následující konverzační maximy:

Maxima kvality

Říkej pravdu, nelži a nemluv o nepodložených věcech

Maxima kvantity

Poskytuj tolik informací, kolik je třeba, ani více ani méně

Maxima relevance

Mluv k věci, buď relevantní

Maxima způsobu

Týká se toho, „jak“ se co říká. Mluv jasně: vyhni se nejasným vyjádřením, dvojznačnosti, mnohomluvnosti a uspořádej svou promluvu. (Karlík-Nekula-Pleskalová, 2002, s. 257)

Tamtéž se dočteme, že důvodem porušování obecného kooperačního principu (v dílčích aspektech, jimiž jsou konverzační maximy) může být například nutnost zachovat jiná komunikační pravidla, např. pravidlo „být zdvořilý“. Toto pravidlo Leech (1983) povyšuje na tzv. zdvořilostní princip. Zdvořilostní princip lze podobně jako kooperační princip popsat jako systém zdvořilostních maxim (Karlík-Nekula-Pleskalová, 2002, s. 257).

2.3.2.2 Zdvořilost

„Zdvořilost jakožto vlastnost komunikování souvisí s efektivitou komunikace (usnadňuje získávání a výměnu informací, podílí se na ovlivňování postojů adresáta), ale také s existujícími

interpersonální vztahy, jejich vývojem, případně i s jejich využíváním a řízením. Zdvořilost je „zdvořilý způsob chování a jednání“ a vymezuje se primárně proti nezdvořilosti, tedy jednání přímočaře bezohlednému, které nerespektuje osobnost, zájmy a potřeby ostatních. O tom, co je ve společenském chování zdvořilé, a co není, rozhodují kulturní a historické faktory určitého společenství. (Hirschová, 2013, s. 228)

2.3.2.3 Řečová etiketa

„Otázkou, jaké lexikální prostředky a formy výpovědí se v různých komunikačních sférách považují za zdvořilé, popisuje **řečová etiketa**. Lze ji charakterizovat jako soubor stereotypních formulí a výrazů, s podílem vyjadřování neverbálního.“ (Hirschová, 2013, s. 246)

Podle Hirschové se týká zejména následujících okruhů:

Kategorie **pozdravů** je v indoevropských jazycích velmi podobná a vysoce ustálená. Užití nestandardního pozdravu může být vyhodnoceno jako verbální agrese.

Oslovování, u kterého platí přímá úměra mezi sociální distancí mezi komunikanty a formálností oslovení. Pokud je mezi komunikujícími sociální distance, je neformální oslovení chápáno jako méně zdvořilé nebo nezdvořilé.

Pro zdvořilé **vyslovování názoru** je vhodné použít kondicionál nebo modální slovesa.

Autor by měl také zachovávat **politickou a genderovou korektnost** a vyhnout se takovým pojmenováním, která se chápou jako urážlivá, znevažující či hrubá. (Hirschová, 2013, s. 246-253)

Pokud se autor textu řídí pravidly zdvořilosti, podpoří tím efektivitu komunikace a také zároveň buduje interpersonální vztahy. Měl by proto dodržovat řečovou etiku: zvolit vhodný pozdrav, oslovení, užívat společensky korektní termíny a vyslovovat názor pomocí kondicionálu nebo modálních sloves. Dále je nutné, aby pisatel zachoval kooperační princip a maximum kvality, kvantity, relevance a způsobu, pokud to pravidla zdvořilosti v dané situaci dovolují.

2.4 Závěr teoretické části

Pro úspěšnou realizaci obchodní komunikace potřebuje mít autor osvojená jak jazyková pravidla, tak společenská, týkající se zdvořilosti. Pokud takové normy mluvčí nejen bezpečně ovládá, ale dokáže je také aplikovat v praxi, bývá komunikačně úspěšný.

Pisatel by měl v e-mailové komunikaci dodržovat normy spisovné francouzštiny. Gramatická správnost je důležitá nejen pro snadné a správné pochopení textu, ale také aby se autor prezentoval v dobrém světle.

Měl by podle stylových faktorů také zvolit vhodný styl textu. Jak jsme uvedli výše v textu, nejdůležitější objektivní stylový faktor je **základní funkce komunikátu**. Očekáváme, že v obchodních e-mailech, které budeme blíže zkoumat, se bude vyskytovat zejména sdělná funkce. **Užitá forma komunikátu** a kód e-mailů jsou psané, což má pro konečnou podobu textu velký význam a určuje tyto aspekty: psaný projev je na rozdíl od mluveného méně spontánní, více formální a odehrává se mimo konkrétní komunikační situaci. **Ráz** komunikace vychází z komunikační situace a celkového charakteru objektivních okolností. Komunikační situace probíhá mezi pisateli, kteří se blíže neznají, jednají spolu na obchodní úrovni a jejich cílem je dohoda na výhodné spolupráci. Ráz e-mailové obchodní komunikace by měl být polooficiální.

Důležitým objektivním faktorem, který má vliv na ráz komunikace, je **adresát**. Ve zkoumaném korpusu je adresátem český rodilý mluvčí s velice dobrou úrovní francouzštiny. Pokud by byl e-mail napsán bez stylistických nebo gramatických chyb, překážka v porozumění by mezi účastníky komunikace neměla nastat. Pro nerodilé i rodilé mluvčí však může být problematické zprávě porozumět, pokud se v textu nachází stylistické nebo gramatické chyby, které způsobují nejasnost či dvojznačnost. Kromě srozumitelného předání informací druhé straně je pro úspěch komunikace důležité si zachovat přízeň druhé strany dodržováním zdvořilostních pravidel, která jsou uvedena v teoretické části práce (2.3.2.), aby mohly úspěšně proběhnout komunikační akty a autor e-mailu dosáhl svého komunikačního cíle. Aby byl pisatel komunikačně úspěšný, měl by se kromě gramatických a textových či pragmatických chyb vyvarovat i nejasnosti sdělení. Jak bylo uvedeno v teoretické části (2.2.3.2), písemná komunikace probíhá mimo situaci, na rozdíl od mluvené komunikace, která probíhá tváří v tvář a přináší více

informací o výpovědi. V případě e-mailové komunikace komunikujeme s adresátem písemně na dálku a adresát nemá možnost se ihned doptat na chybějící informace. Proto je důležité tomuto přizpůsobit styl komunikace, použít více gramatických indikátorů a předat všechny potřebné informace.

Místo a čas komunikace u zkoumaných e-mailů nelze přesně určit. U části e-mailů víme, že pisatel s českou cestovní agenturou komunikoval jménem firmy, u které je zaměstnán / školy, kde studuje s cílem domluvit firemní/školní zájezd. Můžeme se domnívat, že ráz těchto e-mailů bude více oficiální, než když pisatelé domlouvali soukromé zájezdy. Čas je důležitý faktor, který může ovlivnit míru **spontánnosti a připravenosti** komunikace a úroveň kultury vyjadřování. Ve veřejné komunikaci, kterou e-mailová obchodní komunikace je, by měla být míra připravenosti komunikace vyšší. Také, díky tomu, že je kód projevu psaný, má pisatel možnost si e-mail zkontrolovat a opravit. **Téma** komunikace je spolupráce mezi pisateli, jde o obchodně zaměřenou konverzaci. Pro toto téma je vhodné zvolit prostěsdělovací styl, pro který je typická jako jazyková norma spisovná francouzština a jednodušší stavba textu.

Zároveň autor musí komunikovat podle společenských pravidel, dodržet zdvořilostní a kooperační principy. Díky tomu zajistí efektivitu komunikace a budování mezilidských vztahů. Pro autora to znamená dodržovat řečovou etiku (zvolit vhodný pozdrav, oslovení, užívat společensky korektní termíny, kondicionál nebo modální slovesa) a zachovávat kooperační princip a maximum kvality, kvantity, relevance a způsobu, nezbytné pro racionální a smysluplnou konverzaci.

Na základě těchto poznatků je naší hypotézou, že nejzávažnější chyby budou spíše komplexní, než na úrovni jednotlivých slov. Také se domníváme, že závažnější budou stylistické než gramatické chyby.

3. Praktická část

V praktické části budeme analyzovat korpus francouzsky psaných e-mailů s cílem zjistit, jaké chyby jsou největší překážkou pro dosažení komunikačního cíle. Použijeme dvě metody zkoumání. Jako první metodu zkoumání použijeme kvantitativní analýzu, díky níž zjistíme druhy a počet chyb v korpusu. Metoda a popis jednotlivých kategorií chyb bude popsána v první kapitole praktické části. Na základě výsledků kvantitativní analýzy byl sestaven dotazník pro rodilé mluvčí s cílem hodnotit závažnost typických chyb, který bude popsán v druhé kapitole praktické části.

Korpus, který budeme analyzovat, tvoří 102 emailů psaných ve francouzštině z let 2015-2016. Tyto emaily pochází z obchodní konverzace mezi českou cestovní kancelář a jejími francouzskými klienty. Hlavními tématem emailů je domluva na spolupráci mezi klientem a kancelář. Korpus má dohromady 6291 slov, z toho nejkratší mail 4 slova¹ a nejdelší 180 slov. Cestovní kancelář e-maily vyřídila a poskytla k naší analýze jen takovou korespondenci, která je psaná francouzskými klienty a zároveň obsahuje jednu nebo více gramatických či textových nebo pragmatických chyb. Větší část e-mailů nám byla poskytnuta v neúplné podobě, máme pouze ukázkou o velikosti jedné věty a více, která obsahuje chybu. Celé jméno ani elektronická adresa pisatele poskytnuty nebyly. O pisatelích e-mailů máme částečné informace, křestní jméno a pohlaví známe jen u některých pisatelů. Cestovní kancelář vybrala e-maily pro naši analýzu podle celého jména pisatele a úrovně jeho projevu tak, aby se s největší pravděpodobností jednalo o rodilé mluvčí francouzštiny, ale nemůžeme tento předpoklad potvrdit pro nedostatek informací. Také víme, že se od vybraných pisatelů v korpusu nachází více ukázek. Přesný počet pisatelů však poskytnut nebyl. Tématem zkoumaných e-mailů je domluva na spolupráci mezi francouzskými klienty a českou cestovní kancelář. Adresáty e-mailů jsou rodilí mluvčími češtiny, kteří mají velmi dobrou úroveň francouzského jazyka.

Pokud by e-mail byl napsán bez chyb, komunikace mezi oběma stranami by měla úspěšně proběhnout. Jazykové i pragmatické chyby v e-mailu však mohou znesnadnit porozumění jak rodilým, tak nerodilým mluvčím francouzštiny a autor textu nemusí dosáhnout svého

¹ *tout ses bien passer*

komunikačního cíle. Jak jsme uvedli v teoretické části, e-mailová komunikace probíhá mimo konkrétní komunikační situaci a adresát se nemůže na chybějící informace nebo nejasnosti ihned zeptat (2.2.3.2). Proto se domníváme, že nejzávažnější chyby budou spíše komplexní (a to na příklad v tematické progresi nebo slovní zásobě) než na úrovni grafémů a že závažnější budou textové a pragmatické chyby než gramatické.

Mezi omezení analýzy korpusu patří jeho rozsah, jelikož korpus čítá pouze 102 e-mailů. Některé z e-mailů jsou napsány stejným autorem a je pravděpodobné, že autor se bude dopouštět určitého typu chyb, čímž se můžou zkreslovat výsledky analýzy. Dále nemáme dostatek údajů, abychom mohli potvrdit, jestli jsou autoři e-mailů rodilí mluvčí francouzštiny, můžeme se tak pouze domnívat na základě informace z cestovní kanceláře. Dalším omezením analýzy je, že cestovní agentura poskytla jen ty e-maily, které obsahují alespoň jednu chybu; nemáme tedy kompletní korpus i s e-maily bez chyb. Výsledky analýzy omezuje také fakt, že se může klasifikace chyb lišit podle úhlu pohledu, jelikož je obtížné přesně definovat hranice mezi jednotlivými typy chyb a také může nastat případ, že jedna chyba spadá do dvou kategorií zároveň². Také v určitých případech (například pokud se jedná o chybu v grafému či interpunkci) nelze zjistit, zda chyba vznikla z nevědomosti či jde o překlep³.

² *bonjour, j'ai un probleme de paiement pour reservation de 4 places tarifs senior à la synagogue espagnol le mercredi 14 octobre à 19h comment puis je faire? NS ARRIVONS DE PARIS LE DIMANCHE 11et ns descendez à l'hotel barcelona praha pouvez vs ns répondre s v p?merci d'avance mme xxx (e-mail 45)*

³ *Hors je ne peux accéder à cette commande, l'avez-vous vbien enregistrée. (e-mail 19)*

3.1 Popis zpracování materiálu a vyhodnocení výsledků kvantitativní analýzy

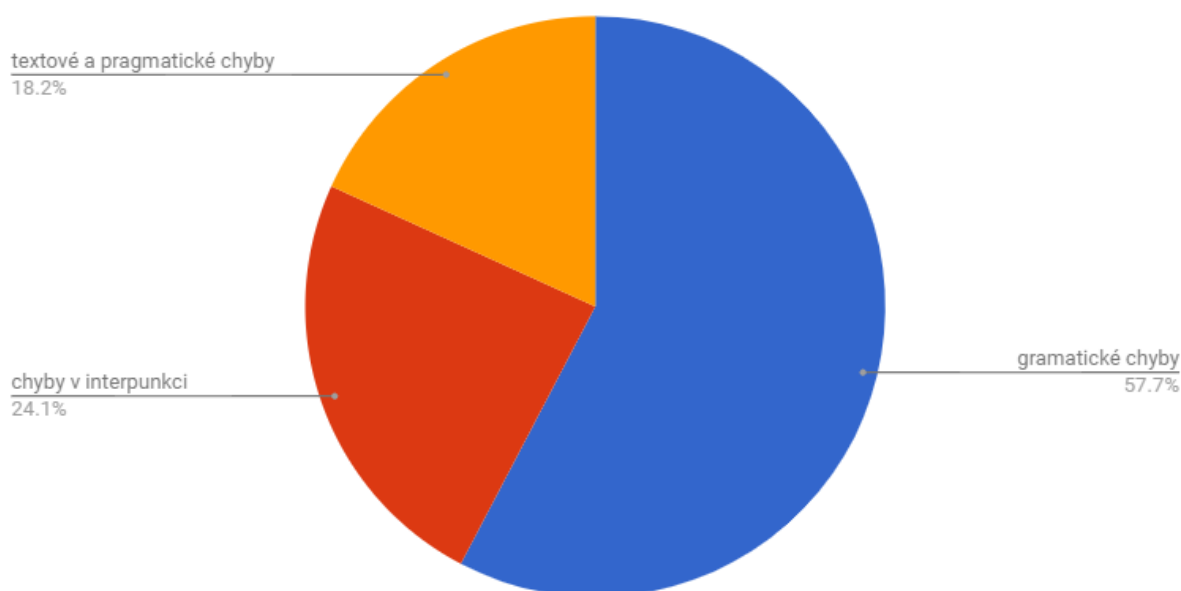
Jak jsme uvedli v teoretické části (2.2), pro dosažení komunikačního cíle je nezbytné, aby pisatel ovládal jazykovou a pragmatickou stránku jazyka tak, aby jeho projev odpovídal gramatickým pravidlům a bylo možné jej bez obtíží interpretovat. Tyto požadavky můžeme definovat jako “akceptovatelnost”. Akceptovatelnost věty závisí na performanci, tedy okolnostech, za jakých je věta zformulována, jako je komunikační situace nebo platné diskurzivní normy, a lze si pro větu představit jeden nebo více kontextů, v jakých může být vyslovena nebo napsána. Hodnocení e-mailů probíhalo na základě Společného evropského referenčního rámce pro jazykové znalosti podle kritérií úrovně C1, kdy má autor textu osvojené jazykové i pragmatické kompetence (viz příloha Společný evropský referenční rámec pro jazyky). Hodnotili jsme jazykovou i pragmatickou složku projevu.

Chyby jsme na základě poznatků o jazykových a pragmatických kompetencích potřebných pro úspěšnou komunikaci (viz teoretická část, kapitola 2) rozřadili do tří hlavních kategorií: gramatické chyby, textové a pragmatické chyby a chyby v interpunkci. Gramatickou chybu můžeme definovat jako odchylku od normy, která má negativní dopad na projev (viz teoretická část, 2.2.1). Do kategorie gramatických chyb patří dva typy chyb: lokální chyby v grafému na úrovni jednoho slova a chyby v grafému s přesahem do morfosyntaxe, které jsou komplexní a zasahují více slov. Na základě poznatků z teoretické části o rozdílech mezi psanou a mluvenou francouzštinou (viz teoretická část, 2.2.3) můžeme očekávat, že se vyskytne hojně množství případů gramatických chyb mezi homonymy. Do druhé kategorie spadají textové a pragmatické chyby, které se týkají nedodržení společenských pravidel ve stylistice nebo zdvořilosti projevu. Do této kategorie patří chyby ve psaní velkých písmen, slovní zásoba, tematická progrese nebo kooperační princip. Samostatná kategorie byla věnována chybám v interpunkci vzhledem k jejím různorodým funkcím ve větě (viz teoretická část, kapitola 2.2.3.3). Tato kategorizace chyb byla přizpůsobena potřebám analýzy a zkoumané otázce, jestli jsou závažnější pro úspěch komunikace gramatické nebo textové a pragmatické chyby. Kategorizace chyb se může lišit podle úhlu pohledu nebo na základě zkoumaného materiálu.

3.1.1 Výsledky kvantitativní analýzy chyb

Jak graf ukazuje, bylo v korpusu celkem nalezeno 456 chyb. Nejčastěji se vyskytly gramatické chyby (57,7%), pak chyby v interpunkci (24,1%) a nakonec textové a pragmatické chyby (18,2%). Průměrně jeden mail obsahuje 4,5 chyby. V několika případech se stalo, že jedno slovo nebo jedna chyba patřily do dvou skupin chyb zároveň (viz příklady 1 a 2). Takové chyby jsme započítali do obou skupin.

Graf s celkovým rozdělením chyb



Příklad 1, e-mail 1

*Nous souhaitons surtout voir **pragues** de nuit sur un bateau d'où l'emplacement près des fenêtres et pouvoir prendre des boissons. (e-mail 56)*

Slovo „pragues“ obsahuje dve chyby: malé písmeno na začátku názvu (textová pragmatická chyba) a „s“ na konci slova (gramatická chyba)

Příklad 2, e-mail 45

*bonjour, j'ai un probleme de paiement pour reservation de 4 places tarifs senior à la synagogue espagnol le mercredi 14 octobre à 19h comment puis je faire? **NS** ARRIVONS DE PARIS LE DIMANCGE 11et **ns** descendez à l'hotel barcelona praha pouvez **vs ns** répondre **s v p**?merci d'avance mme xxx*

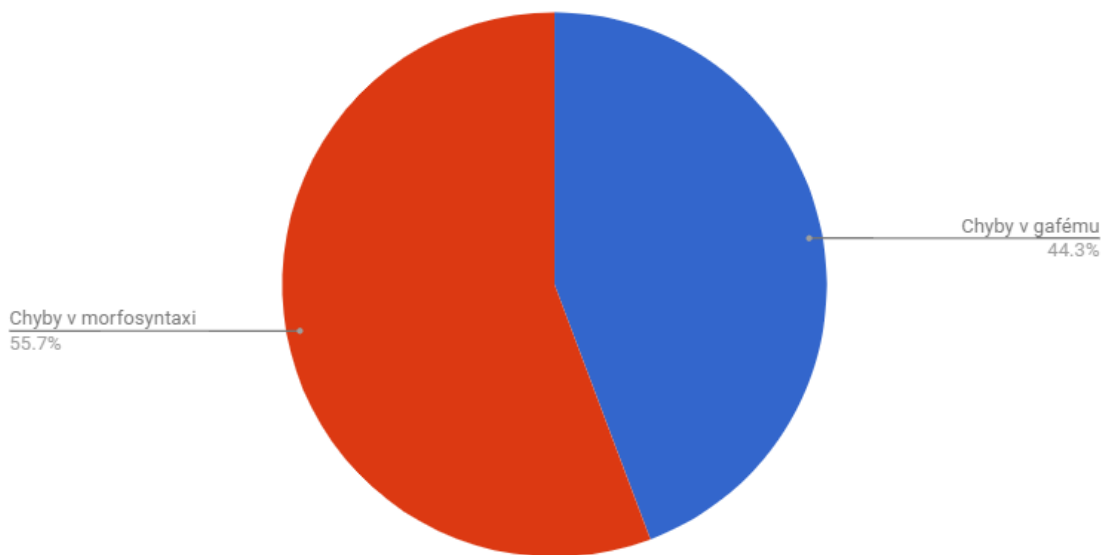
Pisatel nevhodně použil zkratky, jde o stylistickou chybu ve slovní zásobě a zároveň v zachování zdvořilostního principu.⁴

3.1.2 Gramatické chyby

Jak jsme uvedli v teoretické části, pro akceptovatelnost věty je nezbytná gramatická správnost, jestli věta odpovídá platným gramatickým pravidlům. V oficiální e-mailové komunikaci je nezbytné používat spisovný jazyk a řídit se pravopisnou normou. Normu francouzštiny představuje její spisovná forma, která slouží především ke komunikaci v oficiálních veřejných situacích. Je oficiální, nejprestižnější a celospolečensky uznávanou formou jazyka. Odchyłka od jazykové normy je považována za gramatickou chybu (viz teoretická část 2.2.1.).

Gramatické chyby jsme v analýze rozdělili do dvou kategorií, a to na chyby v grafému, (112 případů) a na chyby v morfosyntaxi (141 případů), které jsou na úrovni morfému, tedy gramatického indikátoru a můžou mít komplexní dopad. Mezi gramatické chyby můžou patřit překlipy, ale nemůže vždy s jistotou určit, jestli se jedná o tento případ nebo o neznalost pravidel pravopisu (viz příklad 3).

Graf gramatických chyb



⁴ Závažnost této chyby byla hodnocena v dotazníku pro rodiče mluvčí (viz 3.2.3)

Chyby v grafému

Gramatických chyb v grafému jsme v korpusu našli dohromady 112. Vysoký výskyt chyb v grafému může být zapříčiněn tím, že ve francouzštině často grafémy neodpovídají fonémům a naopak, jak jsme zmínili v teoretické části (viz 2.2.3.1). Tuto myšlenku potvrzuje i fakt, že nejvyšší výskyt chyb v grafému byl u homofon, kdy jsou dvě slova zvukově shodná, ale liší se v pravopise (viz příklad 3 a 4).

Příklad 3, e-mail 1

*Un site très **compétant** tant dans ces informations, son offre que la gestion des commandes. Félicitations!!!*

Chyba ve slově „**compétant**“ by v mluvené podobě nezazněla, protože by byla výslovnost shodná s pravopisně správnou podobou slova.

Příklad 4, e-mail (102)

*"Bonjour, auriez vous deux places pour le lac des **signes** pour ce soir? (Éventuel désistement).
Bien à vous"*

Pisatel zaměnil homofona „signes“ a „cygnes“. Tato chyba je zajímavá i tím, že jde o název baletního představení, což vede k pochybnostem o kulturních znalostech pisatele.

Jako překlep bychom mohli identifikovat chybu v grafému “vbein” (viz příklad 5), jelikož na klávesnici jsou tato dvě písmena vedle sebe a je pravděpodobné, že tato chyba vznikla vlivem rychlého psaní textu a nepozornosti. Nemůžeme však ve všech případech chyby v grafému s jistotou určit, kdy se jedná o překlep a kdy o chybu z nedostatečné znalosti pravopisu.

Příklad 5, e-mail 19

*Hors je ne peux accéder à cette commande, l'avez-vous **vbien** enregistrée.
Merci de votre réponse
Salutations*

3.1.3 Chyby v morfosyntaxi

Mezi gramatické chyby v morfosyntaxi řadíme chyby na úrovni morfémů, které nesou gramatický význam. Gramatické chyby v morfému se vyskytly častěji

v případech, kdy výslovnost chybné i správné varianty slova byla stejná (viz příklad 6), než když se výslovnost lišila (viz příklad 7 a 8). U chyb z příkladu 7 a 8 se nabízí možnost, že se jedná o překlepy, jelikož jde o shodu v rodě a můžeme předpokládat, že rodilý mluvčí má tato gramatická pravidla osvojená.

Příklad 6, e-mail 62

*Votre site est bien, je continue mes **recherche**.*

A Bientôt

Cdtl

Dominique

Pisatel nesprávně použil u slova „recherche“ jednotné číslo místo množného. V obou číslech se slovo vyslovuje stejně, je tedy možné, že na tuto chybu měla vliv soustředěnost autora na mluvenou podobu jazyka.

Příklad 7, e-mail 65

Bonjour Jana,

*Nous te confirmons **le** visite du quartier Hradcany avec la bibliothèque de Strahov.*

Bonne journée

Člen „le“ se neshoduje s rodem podstatného jména „visite“.

Příklad 8, e-mail 9

« Bonjour

*Je vous souhaite un très bon séjour à Prague et vous offre cette **petit** boîte de chocolat.*

Germain »

Rod přídavného a podstatného jména se neshoduje.

V korpusu se vyskytl také případ záměny zvrátého zájmena „se“ za ukazovací zájmeno „ce“ (viz příklad 9) ve slovesném tvaru. Výslovnost chybného i správného slovesného tvaru by byla stejná.

Příklad 9, e-mail 47

*Tout **c'est** très bien passé. Je recommanderai vos prestations*

Chyby v morfosyntaxi slovesných tvarů vyskytly v případech, kdy by mluvená forma textu odpovídala gramatickým pravidlům (viz příklady 10-13). Často se jednalo o záměnu

infinitivu za minulé přičestí (viz příklad 12) nebo infinitivu za 2. osobu množného čísla indikativu (viz příklad 13).

Příklad 10, e-mail 26

*Bonjour Madame,
Les «vieux» de mon groupe **demande** s'il y a des rabais pour les gens de 65 ans et plus.
Merci à l'avance.
Bonne semaine !*

Příklad 11, e-mail 34

*Je viens d'aller sur le lien pour le règlement mais les informations **concerne** la période du 23/10 au 25/10 merci de m'adresser un nouveau lien pour la période du 2 au 4 slts*

Příklad 12, e-mail 83

*Bonjour
J ai déjà **payer** !*

Příklad 13, e-mail 12

*Veillez **m'excusez** une erreur d'envoi !!
Je n'avais pas terminé mon mail !*

Zároveň se ale vyskytly případy, kdy byla chyba v morfosyntaxi v grafické podobě slova a projevila by se i v podobě fonetické (viz příklad 14).

Příklad 14, e-mail 28

*Nous avons eu un problème pour le voyage en train de Budapest à Vienne car ma plus jeune fille **n'avez pas** de billet donc pas de place. Le train était plus que complet au fur et à mesure des arrêts et j'ai été contrainte de faire le trajet debout.*

Výslovnost chybného i správného tvaru sloves by se v tomto případě lišila v otevřenosti samohlásky „e“.

V korpusu se vyskytly také chybně vyčasovaná slovesa (viz příklad 15 a 16).

Příklad 15, e-mail 63

*Arrivé sur l'adresse com@, Je **transferts**.
Patrick*

Sloveso transférer se skloňuje podle vzorů sloves první třídy. Pisatel zvolil koncovku typickou pro druhou a třetí třídu sloves.

Příklad 16, e-mail 47

Guide cultivée, a fournit un grand nombre d'informations et_à fait partagé son enthousiasme pour son pays

Záměna předložky „à” za sloveso „a” má komplexní dopad, protože narušuje celý slovesný tvar a může znesnadnit pochopení textu.

3.1.4 Chyby v interpunkci

Chyby v interpunkci můžeme rozdělit podle dopadu na lokální chyby (viz příklad 17) a na komplexní chyby týkající se oddělování větných celků, které jsou stylistického charakteru a mají vliv na srozumitelnost (viz příklad 18).

Příklad 17, e-mail 98

*Merci jana pour cette nouvelle piste ,je vous tiendrez au courant de mes trouvailles ... je vous fais parvenir un petit colis à **l** adresse indiquée et vous souhaite d excellentes fêtes auprès des vôtres .
Bien à vous*

Příklad 18, e-mail 27

Voyage à Prague : Monsieur à plus de 70 ans et voyage en avion pour la 1ere fois Mr à parkinson : il a donc une petite gêne pour marcher mais peut parfaitement faire un balade de 3h Ne rien prévoir le soir car il est parfois fatigué

Jak můžeme na uvedených příkladech pozorovat, komplexní chyby v interpunkci snižují kvalitu strukturace textu a tím i srozumitelnost projevu. Představují tím větší riziko pro úspěch komunikace než chyby na úrovni jednotlivých slov. V korpusu jsou zastoupeny oba typy chyb. Více se vyskytly chyby při oddělování větných celků.

Dále jsme našli problémy v interpunkci ve výběru vhodného znaménka, a to v použití tečky místo otazníku v tázací větě (viz příklad 19). V těchto případech je sice větný celek graficky ohraničený, ale problematické může být pochopení smyslu textu: tečka jako interpunkční znaménko na konci věty signalizuje oznamovací způsob, jenže obsah textu odpovídá otázce.

Příklad 19, e-mail 6

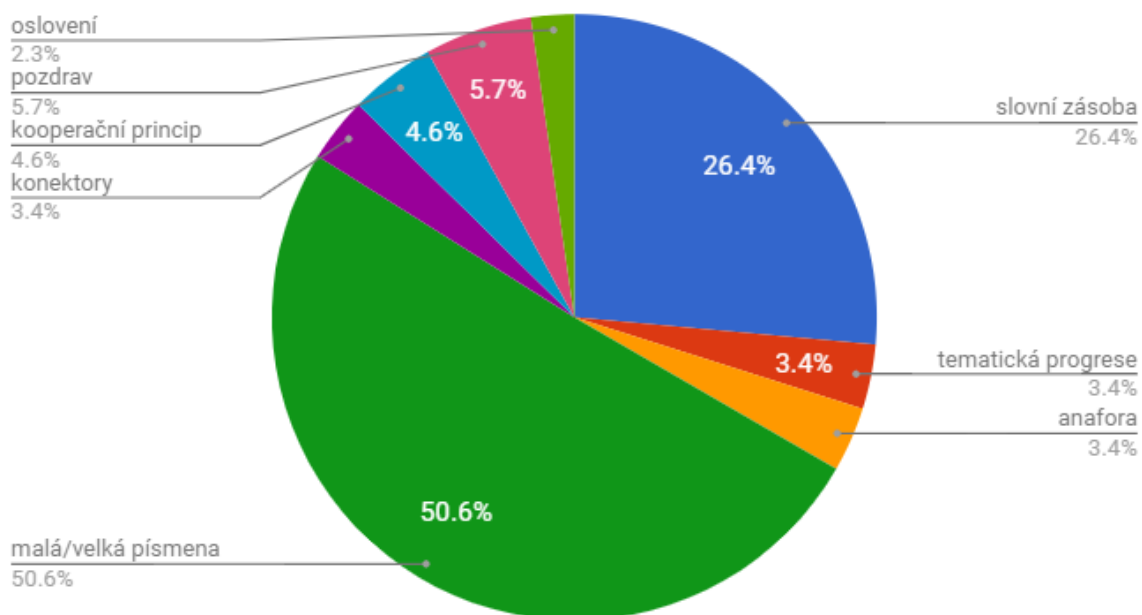
Bonjour, Pour notre visite guidée en segway, pouvez m'indiqué l'endroit ou nous devons nous rendre pour rencontrer le guide. Je vois bien sur le voucher un arrêt qui est indiqué, est-ce bien le point de rencontre. Merci

Ohrozit srozumitelnost textu a tím úspěšnost komunikace tedy může nesprávné užití interpunkce při oddělování větných celků (viz příklad 18 a 19). Chyby v interpunkci mezi podstatným jménem a členem nebo zájmenem (viz příklad 17) takové riziko nepředstavují.

3.1.5 Textové a pragmatické chyby

Kromě gramatických pravidel je důležité, aby pisatel znal i společenská pravidla, tedy dokázal správně zvolit styl komunikátu a zachovat principy zdvořilosti. Kategorie textových a pragmatických chyb zahrnuje odchylky od normy ve stylistické složce a v komunikaci podle společenských pravidel (viz teoretická část, 2.3). Chyby jsme rozdělili do kategorií slovní zásoba, tematická progrese, anafora, malá a velká písmena, konektory, kooperační princip, pozdrav/oslovení.

Graf textových a pragmatických chyb



Nejčastější stylistická chyba v korpusu byla v psaní malých a velkých písmen, a to zejména na začátku věty (viz příklad 20).

Příklad 20, e-mail 45

***bonjour**, j'ai un probleme de paiement pour reservation de 4 places tarifs senior à la synagogue espagnol le mercredi 14 octobre à 19h comment puis je faire? **NS ARRIVONS DE PARIS LE DIMANCGE** 11et **ns** descendez à l'hotel **barcelona praha** pouvez **vs ns** répondre **s v p?merci** d'avance mme xxx*

Chyby v psaní malých a velkých písmen na začátku věty mohou být pro adresáta matoucí, protože stejně jako interpunkční znaménka jsou signálem konce a začátku větného celku. Navíc vrhají na autora textu negativní světlo, protože jeho projev působí nedbale a zdvořilostní princip je porušen. Chyby v psaní malých a velkých písmen se vyskytly také u názvů měst, měsíců, vlastních jmen a v použití velkých písmen na celé slovo.

Další případ textové-pragmatické chyby se objevil ve slovní zásobě, a to konkrétně ve zkratkách (viz již zmíněný příklad 20). Zkratky jako svp, vs, ns nejsou stylisticky vhodné, pokud se jedná o e-mailovou komunikaci, kdy se autor a adresát blíže neznají. Jde o lokální chyby, které neohrožují celkové porozumění, nicméně mohou narušovat zdvořilostní princip.

Další případ chyby ve slovní zásobě se vyskytl v e-mailu 26 (viz příklad 21). V tomto případě se můžeme domnívat, že si je autor nevhodného výrazu “vieux” vědom, protože použil uvozovky. Tím zmírňuje negativní efekt tohoto slova.

Příklad 21, e-mail 26

*Bonjour Madame,
Les «**vieux**» de mon groupe demande s'il y a des rabais pour les gens de 65 ans et plus.
Merci à l'avance.
Bonne semaine !*

Chyby v pozdravu nebo oslovení se v korpusu vyskytovaly méně. Většinou souvisely právě s psáním velkých nebo malých písmen na začátku věty či s používáním zkratk (viz příklad 20).

Komplexní stylistický problém představuje chyba v tematické progresi textu. Může se stát, že bez logické výstavby bude text obtížně srozumitelný a tím může ohrozit komunikaci (viz příklad 22).

Příklad 22, e-mail 61

*Bonjour,
Je laisse tomber, les bonne places sont prises.
J'annule ma commande.
J'ai eu de problèmes avec mon téléphone je reçois les code de validation de carte
bleu 4 heure trop tard.
J'ai réglé le pB.
Cordialement*

Omezením analýzy textových a pragmatických chyb je podoba korpusu: část e-mailů máme v podobě ukázek, čímž přicházíme o možnost zkoumat v těchto případech pozdrav, oslovení nebo tematickou progresi. Podle informací z cestovní kanceláři však měly být neuvedené části e-mailu gramaticky i stylisticky správné.

3.1.6 Shrnutí výsledků kvantitativní analýzy

Na základě kvantitativní analýzy jsme určili, že nejčastějším typem chyb jsou chyby gramatické (57,7%). Méně často se vyskytovaly chyby v interpunkci (24,1%) a textové a pragmatické chyby (18,2%). Průměrně se v jednom e-mailu vyskytlo 4,5 chyby. Zjistili jsme, že větší ohrožení pro úspěšnost komunikace představují stylistické a pragmatické chyby, protože jsou komplexní a můžou narušovat zdvořilostní princip. Naopak chyby v grafému jsou méně závažné. V závislosti na této analýze jsme vybrali typické chyby, jejichž závažnost hodnotili pomocí dotazníku rodilí mluvčí francouzštiny, kterému je věnována druhá kapitola praktické části.

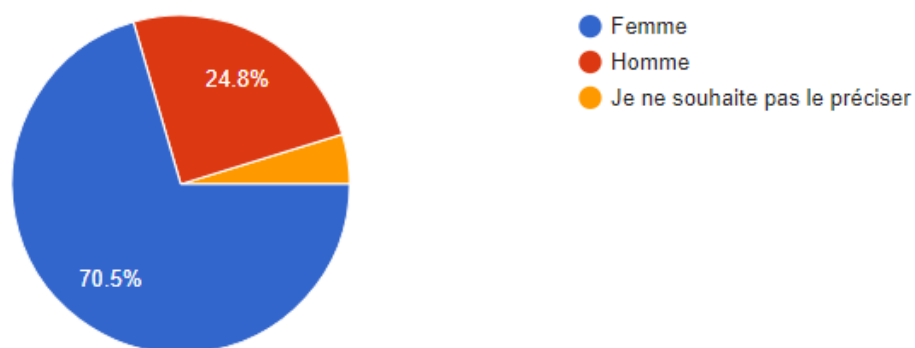
3.2 Popis zpracování materiálu a vyhodnocení výsledků dotazníku

Cílem dotazníku bylo získat hodnocení závažnosti nejčastějších chyb od rodilých mluvčích francouzštiny. Závažností chyb je myšlen jejich dopad na srozumitelnost a zdvořilost komunikace. Dotazník byl zhotoven v online podobě pomocí Google dokumentů a rozeslán do náhodných skupin na webu s tématem jazykovědy, didaktiky francouzštiny nebo literatury. Dotazník probíhal od března do dubna 2018 a zúčastnilo se jej celkem 116 respondentů, z čehož 105 uvedlo, že jsou rodilí mluvčí francouzštiny. Pracovali jsme pouze s dotazníky vyplněnými rodilými mluvčími. Respondenti měli za úkol hodnotit pět určených typických chyb, které jsme vybrali na základě kvantitativní analýzy: gramatickou chybu v grafému, gramatickou chybu v morfosyntaxi, z textových a pragmatických chyb nevhodně použité zkratky v textu, nedostatečnou logickou posloupnost a záměnu vykání/tykání. Účastníci měli k dispozici hodnocení chyb na škále 1-5, kdy stupeň 1 znamenal nepodstatná chyba a stupeň 5 velmi vážná chyba. Účastníci výzkumu dostali možnost vyjádřit svůj názor prostřednictvím volných odpovědí, čehož část z nich aktivně využila.

Graf znázorňující pohlaví respondentů: 70,5% ženy, 24,8% muži

Vous êtes

105 responses



3.2.1 První otázka - gramatická chyba v grafému

První otázka dotazníku se týká nejpočetnějšího typu chyb v korpusu, a to gramatické chyby v grafému. Jde o lokální chybu v rámci jednoho slova, která nicméně může změnit jeho význam a způsobit potíže při interpretaci věty. V tomto případě se jedná o záměnu homonym signes (znaky) a cygnes (labutě), která se stejně vyslovují [sɛ̃j̃]. Autor pravděpodobně zamýšlel zmínit baletní představení *Labutí jezero*, nicméně zaměnil slovo v názvu a navíc nepoužil velké písmeno na začátku jména. Respondenti tuto chybu komentovali tak, že nebrání porozumění textu, ale poukazuje na nedbalost autora a narušuje zdvořilostní princip, čímž může negativně ovlivnit úspěch komunikace.

Citace komentářů:

“Souligne un manque de culture ou une bonne dyslexie!”

“N'empêche pas la compréhension cependant”

Ukázka e-mailu:

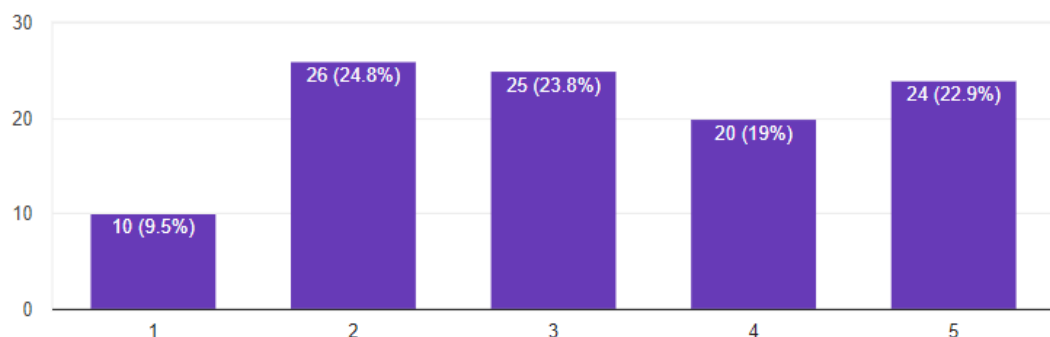
*"Bonjour, auriez vous deux places pour le lac des **signes** pour ce soir? (Éventuel désistement).
Bien à vous"*

Graf s hodnocením závažnosti chyby:

Medián: 3, Modus: 2, Průměr: 3,2

Faute: "signes"

105 responses



3.2.2 Druhá otázka – gramatická chyba ve slovesném tvaru

Ve druhé otázce dotazníku respondenti hodnotili gramatickou chybu ve slovesném tvaru s přesahem do syntaxe. Tato chyba je na úrovni několika slov, ze kterých se skládá slovesný tvar. Ve slovesném tvaru „à fait partagé” autor zaměnil dvě části: předložka „à” místo slovesa (homofona) „a” a minulé přechestí „partagé” místo infinitivu „partager”. Z pohledu respondentů jde o základní chybu, která stejně jako první chyba vrhá špatné světlo na autora textu, nicméně podle jejich názoru zůstává e-mail pochopitelný, protože výslovnost špatné i správné verze je stejná.

Citace komentářů:

“Si pronocée, pas de souci pour la compréhension. Si écrite, le message passe mais la faute reste.”

“L'image que l'on se fait de l'auteur du mail est touchée (négativement)”

Ukázka e-mailu:

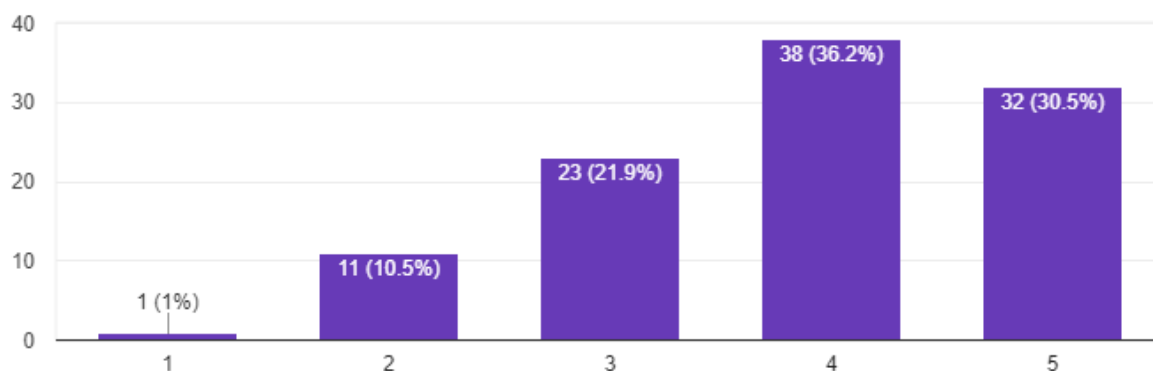
“Guide cultivée, a fournit un grand nombre d'informations et à fait partagé son enthousiasme pour son pays”

Graf s hodnocením závažnosti chyby:

Medián: 4, Modus: 4, Průměr: 3,8

Faute: "à fait partagé"

105 responses



3.2.3 Třetí otázka – nevhodné použití zkratk

Třetí otázka dotazníku se týká stylistického problému, který způsobují nevhodně použité zkratky v textu. Respondenti považují tyto zkratky za tolerovatelné v rámci SMS, ale neakceptovatelné v e-mailové komunikaci s neznámým adresátem, od kterého žádá pomoc. Tato chyba poukazuje na nedbalost autora a nedostatek respektu vůči adresátovi. Někteří respondenti také uvedli, že mají problém pochopit smysl textu.

Citace komentářů:

“À mon sens ceci est intolérable. Au-delà du manque de respect envers la langue française, c'est un manque de respect envers l'interlocuteur”

“Cela dépend du contexte. Par message texte, c'est acceptable. Par mail à des proches, tolérable. Dans un mail formel, inacceptable”

Ukázka e-mailu:

"bonjour

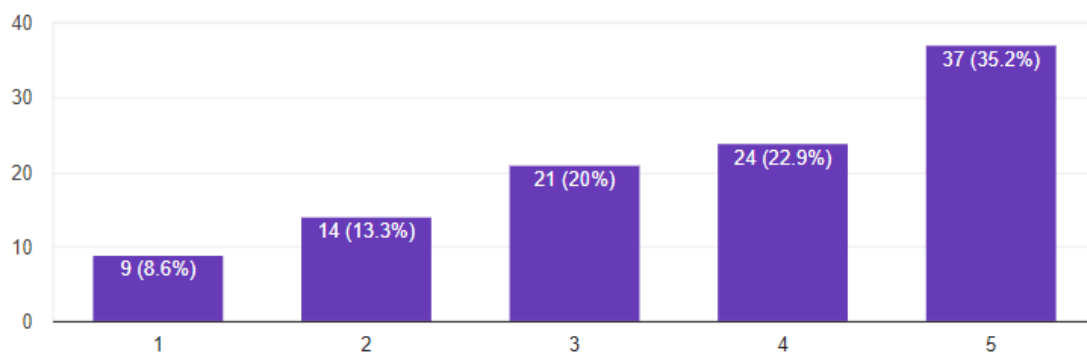
j'ai un probleme de paiement pour reservation de 4 places tarifs senior à la synagogue espagnol le mercredi 14 octobre à 19h comment puis je faire? NS ARRIVONS DE PARIS LE DIMANCGE 11et ns descendez à l'hotel barcelona praha pouvez vs ns répondre s v p?merci d'avance mme”

Graf s hodnocením závažnosti chyby:

Medián: 4, Modus: 5, Průměr: 3,6

Faute: Les abréviations (vs, ns, s v p, mme)

105 responses



3.2.4 Čtvrtá otázka – nedodržení logické posloupnosti

Ve čtvrté otázce dotazníku respondenti hodnotili závažnost stylistické chyby v logické posloupnosti textu. Respondenti uvedli, že věty na sebe nijak nenavazují, chybí mezi nimi logické konektory a domyslet si význam je i po několika přečteních obtížné. Jak jsme uvedli v teoretické části (1.1.2), pokud adresát nedokáže pochopit záměr autora, komunikační akt nemůže úspěšně proběhnout.

Citace komentářů:

“On ne comprend pas bien le sens de ce mail. De plus, l'expression est peut-être un peu trop 'directe' et familière pour ce genre d'échanges.”
“le mail n a aucun sens.”

Ukázka e-mailu:

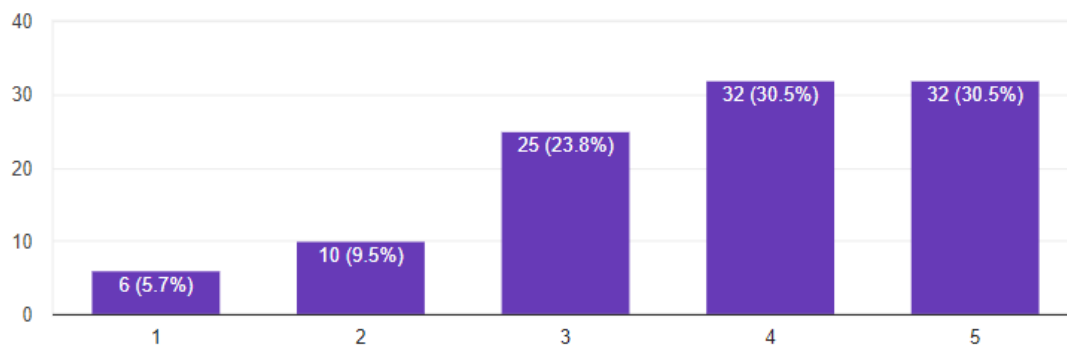
*“Bonjour,
Je laisse tomber, les bonne places sont prises.
J'annule ma commande.
J'ai eu de problèmes avec mon téléphone je reçois les code de validation de carte bleu 4 heure trop tard.
J'ai réglé le pB.
Cordialement”*

Graf s hodnocením závažnosti chyby:

Medián: 4, Modus: 4 a 5, Průměr: 3,7

Faute: Progression logique du texte

105 responses



3.2.5 Pátá otázka – porušení zdvořilostních principů

Pátá otázka dotazníku se týká opět stylistické chyby. Autor textu přešel v průběhu textu od vykání k tykání adresátovi. Z pohledu rodilých mluvčích jde o základní chybu, která může adresáta urazit. Respondenti nejčastěji udělili známku 5, která znamená velmi závažnou chybu.

Citace komentářů

“il faut garder une cohérence. Vouvoiment exigé pour les mails formels en français”

“Bases dans l'apprentissage de la langue française donc faute très grave”

Ukázka e-mailu a graf s hodnocením závažnosti chyby:

“Veuillez m'excusez une erreur d'envoi !!

Je n'avais pas terminé mon mail !

...

et ne surtout n'hésite pas à revenir vers moi pour toute précision.

Merci par avance et dans l'attente de te lire,

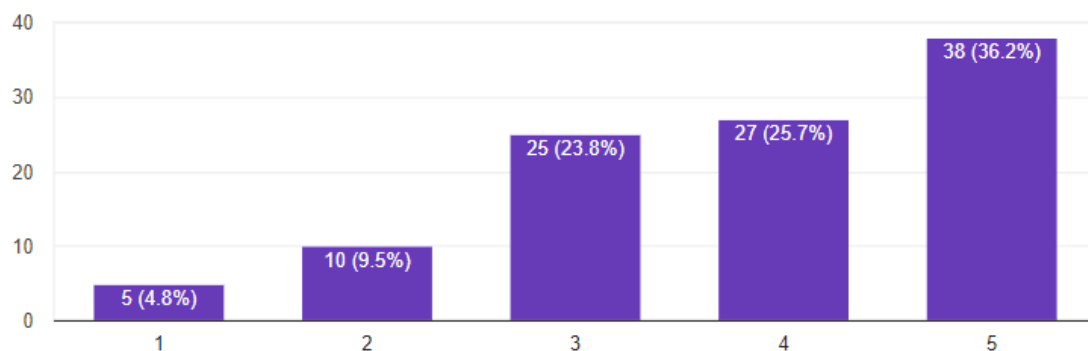
Bien Cordialement, Virginie”

Graf s hodnocením závažnosti chyby:

Medián: 4, Modus: 5, Průměr: 3,8

Faute: Vouvoiment/tutoiement

105 responses



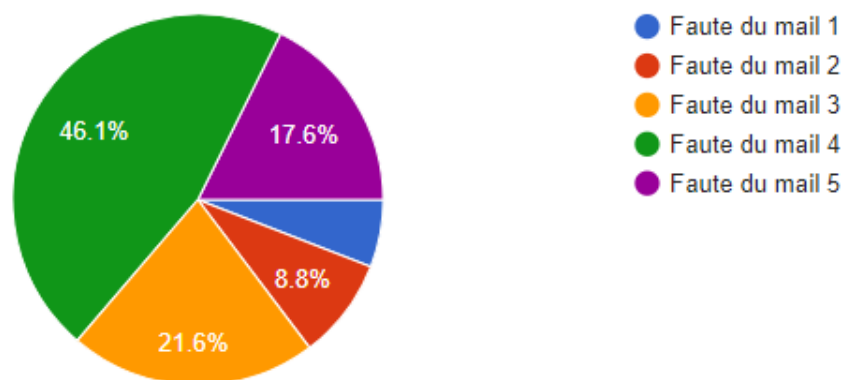
3.2.6 Shrnutí výsledků dotazníku

V závěru dotazníku jsme položili respondentům otázku, která z chyb je největší překážkou pro úspěšnou komunikaci. 46,1% dotázaných hlasovalo pro chybu z e-mailu č. 4, tedy stylistické chyby týkající se logické posloupnosti textu, kdy absence logických konektorů znemožňovala pochopení autorova záměru. Jako druhou nejproblematictější respondenti určili chybu z e-mailu 3 (21,6%), nevhodně použité zkratky, které poukazovaly na nedbalost autora při psaní textu. Méně, i když podobně závažnou (17,6%) byla určena chyba č. 5, záměna vykání za tykání. Gramatické chyby z e-mailů č. 1 a 2 vyšly podle dotazníku jako výrazně méně problematické (8,8% a 5,9%). Výsledky dotazníku potvrzují hypotézu, že komplexní stylistické chyby jsou větší překážka pro úspěch komunikace, než chyby gramatické. Můžou ohrozit jako porozumění textu a záměru autora, tak zachování zdvořilosti vůči adresátovi a prezentaci autora v dobrém světle.

Graf s hodnocením jednotlivých chyb

Laquelle de ces 5 fautes nuit à la communication le plus?

102 responses



3.3 Závěr praktické části

V praktické části jsme analyzovali korpus francouzsky psaných e-mailů z obchodní komunikace z let 2015-2016. Cílem této analýzy bylo zjistit, které typy chyb představují největší riziko pro dosažení komunikačního cíle. Korpus jsme zkoumali pomocí dvou metod.

Jako první metodu jsme použili kvantitativní analýzu, která je popsána v první kapitole praktické části. Pomocí kvantitativní analýzy jsme určili nejpočetnější typy chyb v korpusu. V korpusu čítajícím 102 e-mailů bylo nalezeno celkem 456 chyb, což představuje průměrně 4,5 chyby na jeden e-mail. Nejčastěji se vyskytly chyby gramatické (57,7%) a to konkrétně. Pisatelé nejčastěji chybovali u homonym, kdy by mluvená podoba textu byla v souladu s gramatickými pravidly. Chyby v interpunkci představují 24,1% z celkového počtu chyb. Častěji se vyskytly chyby při oddělování větných celků, než chyby v oddělování slov. Třetí a poslední kategorií chyb jsou textové a pragmatické chyby, které v korpusu představují v 18,2% z celkového počtu chyb. Nejčastěji se vyskytly chyby v psaní malých a velkých písmen (50,6%), dále chyby ve slovní zásobě (26,4%) a v pozdravu (5,7%). Omezení analýzy stylistických chyb představuje neúplnost zpráv. Většina e-mailů není v kompletní podobě, protože byla poskytnuta pouze ta část e-mailu, která obsahuje chybu. Neúplnost e-mailů představuje překážku pro zkoumání komplexních textových nebo pragmatických chyb. Další omezení kvantitativní analýzy představuje velikost korpusu, čítajícího 102 e-mailů. Větší počet ukázek v korpusu by zajistil přesnější výsledky. Vliv na podobu a kvalitu výsledků analýzy má také kategorizace chyb, která může být v určitých případech sporná, jelikož jedna chyba může patřit do více kategorií. Omezením kvantitativní analýzy je také nedostatek údajů o autorech e-mailů. Jen u některých pisatelů známe pohlaví, a to na základě uvedeného jména, podle gramatických indicií v textu nebo díky informaci z cestovní agentury. Pokud by byly tyto údaje kompletní, měli bychom možnost korpus analyzovat i podle pohlaví pisatele. Kvůli nedostatku informací o pisatelích e-mailu nemůžeme s jistotou určit, zda se jedná o rodilé mluvčí francouzštiny. Můžeme se tak pouze domnívat na základě jména, pokud je uvedeno nebo informací z cestovní agentury.

Díky výše popsané kvantitativní analýze korpusu jsme zjistili nejpočetnější typy chyb. Dalším cílem bylo zjistit, jaké z těchto kategorií chyb představují největší riziko pro dosažení komunikačního cíle. Jako metodu pro hodnocení závažnosti typů chyb jsme použili dotazník pro rodilé mluvčí. Obsahem dotazníku bylo pět typických chyb, z toho dvě gramatické a tři textové

a pragmatické. Respondenti měli za úkol hodnotit závažnost chyb pro dosažení komunikačního cíle. Jako nejméně závažný typ chyb byla určena gramatická chyba v grafěmu (otázka dotazníku č. 1). Jako největší překážku pro úspěch komunikace respondenti vyhodnotili problém v logické posloupnosti textu (otázka dotazníku č. 4) s odůvodněním, že nerozumí komunikačnímu záměru pisatele. Jako druhou nejzávažnější respondenti určili chybu ve slovní zásobě (otázka dotazníku č. 3), která porušovala princip zdvořilosti v celém e-mailu.

Výsledky praktické části potvrdily původní hypotézu, že závažnější problém pro komunikaci budou představovat chyby textové a pragmatické nebo chyby v morfosyntaxi, které jsou komplexní a mají vliv na kvalitu celého e-mailu. „Klasické“ chyby v pravopise představují menší riziko.

4. Závěr

V této práci jsme se zabývali otázkou, jaké typy chyb jsou největší překážkou pro dosažení komunikačního cíle v e-mailové obchodní komunikaci.

V teoretické části práce jsme uvedli, jak emailová komunikace probíhá a jaké jsou jazykové a pragmatické podmínky pro její úspěšnou realizaci. V první kapitole teoretické části jsme se zaměřili na popis komunikační situace, roli komunikačních funkcí v komunikaci a uplatnění komunikačních aktů. Zjistili jsme, že pro úspěšnou realizaci e-mailové obchodní komunikace je důležité, aby autor dbal na maximy zdvořilosti a přizpůsobil styl projevu formálnosti komunikační situace. Pisatel by proto měl mít dostatečné jazykové a pragmatické kompetence, kterým jsme se věnovali v druhé kapitole. Autor e-mailové komunikace v situaci, kdy nemá blízký vztah s adresátem, by se měl v projevu řídit normou spisovné francouzštiny a vyjadřovat se explicitně, aby adresát zprávu bez problému pochopil. Definovali jsme termíny jazyková norma, chyba, kompetence a performance a rozdíl mezi mluvenou a psanou formou jazyka.

Pro úspěšnou realizaci komunikace potřebuje mít pisatel osvojená kromě jazykových pravidel i ta pragmatická, týkající se zdvořilosti, která jsme popsali v druhé části kapitoly. Důležité je, aby autor textu přizpůsobil svůj projev komunikační situaci a stylovým faktorům, což pro obchodní emailovou komunikaci představuje psaný kód, komunikace s neznámým nepřítomným adresátem, polooficiální ráz a obchodní téma. Měl by dodržovat formu prostěsdělovacího stylu, tedy jednodušší kompoziční stavbu a spisovnou francouzštinu jako jazykovou normu. Zároveň je potřebné, aby pisatel dodržel zdvořilostní a kooperační principy: řečovou etiku (zvolit vhodný pozdrav, oslovení, užívat společensky korektní termíny, kondicionál nebo modální slovesa) a zachovávat kooperační princip a maximum kvality, kvantity, relevance a způsobu, nezbytné pro racionální a smysluplnou konverzaci. Dodržením jazykových a pragmatických norem pisatel zajistí efektivitu komunikace a budování mezilidských vztahů.

Tyto poznatky byly uplatněny pro analýzu korpusu e-mailů v praktické části. Korpus tvoří 102 francouzsky psaných e-mailů, které pochází z obchodní komunikace mezi cestovní kanceláří a jejími klienty z let 2015-2016. E-maily jsou psané pouze francouzskými klienty a byly předem vybrány tak, aby obsahovaly jednu nebo více chyb. Jejich hlavním tématem je domluva na spolupráci mezi klientem a kanceláří. Korpus dohromady obsahuje 6291 slov, z toho nejkratší

mail 4 slova a nejdelší 180 slov. Pouze u části e-mailů jde o celé zprávy, většinou máme k dispozici pouze úryvky.

V praktické části práce analýzu korpusu e-mailů pomocí dvou metod: kvantitativní analýzy a dotazníku pro rodilé mluvčí. Díky kvantitativní analýze jsme zjistili četnost chyb v korpusu a rozřadili jsme je do kategorií vytvořených na základě požadavků na komunikační kompetence v teoretické části. Nejpočetnějším typem chyb jsou gramatické chyby (57,7%) v grafému, a to zejména u homonym, poté chyby v interpunkci (24,1%), a to zejména komplexního charakteru, textové a pragmatické chyby (18,2%) se nejčastěji týkaly psaní velkých a malých písmen, chyb ve slovní zásobě, v oslovení a v pozdravu.

Dotazník pro rodilé mluvčí sloužil k zjištění závažnost jednotlivých typů chyb, které se v korpusu vyskytly nejčastěji. Respondenti měli za úkol hodnotit pět typických chyb, nakolik jsou závažné pro dosažení komunikačního cíle. Výsledky dotazníku prokázaly, že překážku v komunikaci představují zejména chyby ve stylistice a zdvořilosti. Jako největší problém pro komunikaci respondenti vyhodnotili chybu v logické progresi textu, jelikož znemožňovala pochopení autorova záměru. Jako druhou nejzávažnější chybu respondenti určili stylisticky nevhodné použití zkratk v textu. Za třetí nejzávažnější chybu bylo určeno nedodržení zdvořilostních zásad ve vykání/tykání. Gramatické chyby respondenti označili za méně závažné; chyba v morfosyntaxi byla označena jako nepatrně závažnější, než chyba v grafému.

Původní hypotéza, že závažnější problém pro komunikaci budou představovat komplexní textové a pragmatické chyby, byla výsledky praktické části potvrzena. Chyby v pravopise (chyby v grafému neb morfosyntaxi) naopak představují menší riziko.

Mezi omezení kvantitativní analýzy korpusu emailů patří tyto skutečnosti: nízký počet e-mailů v korpusu, spornost kategorizace chyb, nedostatek informací o autorech e-mailů o pohlaví nebo rodném jazyce (můžeme se na základě informací z cestovní agentury pouze domnívat, že jde o rodilé mluvčí) a nakonec neúplnost části e-mailů, jelikož byly cestovní agenturou často poskytnuty pouze ukázky z textu.

Další možnosti výzkumu by přinesl korpus s více daty o pisatelích e-mailů. Mohli bychom zkoumat potenciální korelace a vlivy podle věku, pohlaví, profese nebo regionu. Přesnější data o chybách bychom získali, pokud by korpus obsahoval vyšší počet ukázek v kompletním znění, což by pomohlo lépe analyzovat zejména textové a pragmatické chyby.

Bibliografie

Bertocchini, P. & Costanzo, E. (2010). La notion d'erreur. *Le français dans le monde*, n°372., novembre décembre 2010. p.24-25.

Čechová, M., Krčmová, M. & Minářová, E. (2008). *Současná stylistika*. 2008. Vyd. 1. Praha: Nakladatelství Lidové noviny.

Čermák, F. (2011). *Jazyk a jazykověda*. (4. vyd.). Praha: Karolinum.

Grevisse, M., & Goosse, A. (c2008). *Le bon usage: grammaire française* : Grevisse langue française (14e éd.). Bruxelles: De Boeck.

Havránek, B., & Jedlička, A. (1981). *Česká mluvnice* (4. přeprac. vyd.). Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

Hendrich, J., Tláškal, J., & Radina, O. (2001). *Francouzská mluvnice* (3., přeprac. vyd., 1.vyd. v nakl. Fraus). Plzeň: Fraus.

Hirschová, M. (2013). *Pragmatika v češtině* (2. vyd.). Praha: Karolinum.

Karlík, P., Nekula, M., & Pleskalová, J. (2002). *Encyklopedický slovník češtiny*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny.

Moeschler, J., & Anne Reboul, A. (1994). *Dictionnaire Encyclopédique de Pragmatique*. Paris: Seuil.

Riegel, M., Rioul, R., & Pellat, J. -C. (2009). *Grammaire méthodique du français* (4e édition). Paris: Presses Universitaires de France.

Taišlová, J. (2002). *Mluvnice francouzštiny*. Praha: Leda.

Internetové zdroje:

Labbe, H., & Marcoccia, M. *Communication numérique et continuité des genres : l'exemple du courrier électronique*. *Texto* [online]. 2005, 10(3) [cit. 2018-04-29]. Dostupné z: <http://www.revue-texto.net/Inedits/Labbe-Marcoccia.html>

Chiss, J-L., & David, J. *Orthographe : état des recherches et approches didactiques*. *Le français aujourd'hui* [online]. 2011, 2011(5), 272 [cit. 2018-04-29]. DOI: 10.3917/lfa.hs01.0215. Dostupné z: <https://www.cairn.info/revue-le-francais-aujourd-hui-2011-5-page-215.html>

SERR: *Společný evropský referenční rámec pro jazyky: Jak se učíme jazykům, jak je vyučujeme a jak v jazycích hodnotíme* [online] (2002). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. [cit. 1. 5. 2018]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/spolecny-evropsky-referencni-ramec-pro-jazyky>

Résumé

Grâce au développement technique, de nouvelles formes de communication écrites se sont développées, telles que le SMS, le chat ou le courrier électronique. Ces formes sont spécifiques, parce que le code reste écrit, mais la structure du discours est influencée par le langage parlé. Dans ce travail, nous nous concentrerons sur le courrier électronique dans la communication commerciale. Nous aborderons la question des types de fautes qui représentent le plus grand obstacle à la réussite de la communication par courrier électronique. Dans ce but, nous analyserons un corpus de 102 courriels issus d'une conversation commerciale entre une agence de voyages tchèque et ses clients français. Le corpus ne contient que des courriels avec une ou plusieurs fautes, rédigés par des clients français. Le sujet principal de cette correspondance est un accord sur la coopération entre le client et l'agence.

Dans la partie théorique, nous aborderons le fonctionnement de la communication par e-mail ainsi que les conditions linguistiques et pragmatiques pour sa réalisation. Dans le premier chapitre de la partie théorique, nous verrons comment la communication se déroule de manière générale. Nous décrirons les composantes de la situation de communication, le rôle des fonctions et des actes de communication en ce qui concerne le courrier électronique. Cela nous donnera un aperçu des phénomènes linguistiques et pragmatiques qui sont nécessaires pour réussir une communication commerciale.

Le deuxième chapitre de la partie théorique est consacré aux conditions d'une communication par courrier électronique réussie. Premièrement, nous verrons les compétences linguistiques nécessaires et nous définirons les termes tels que la faute, la norme et la compétence linguistiques. Pour la réussite de la communication, les locuteurs doivent maîtriser non seulement l'orthographe, mais aussi la stylistique et la politesse que nous décrirons dans la deuxième partie du chapitre. Nous aborderons la composante stylistique et le style de communication appropriés. Nous expliquerons davantage comment la communication se déroule selon les règles sociales et définirons les termes tels que la politesse et le principe de coopération.

Les constatations de la partie théorique seront essentielles pour évaluer le corpus des courriers électroniques dans la partie pratique. Le corpus est composé de courriers rédigés en français dans

les années 2015-2016, issus de la communication commerciale entre une agence de voyages tchèque et ses clients français, femmes et hommes. Le corpus contient 102 courriers électroniques et 6291 mots, le courrier le plus court est de 4 mots et le plus long de 180 mots. L'agence de voyages a seulement partagé les courriers écrits par les clients français, chacun contenant une ou plusieurs fautes. La majorité de la correspondance partagée est sous forme d'extraits, sans salutations ou formules finales. Selon les informations de l'agence, le reste des courriers qui n'a pas été partagé devrait être correct. L'agence de voyages n'a pas fourni d'informations personnelles sur les clients français, pour quelques cas seulement, nous connaissons le prénom ou le genre de l'auteur du texte.

Par sa nature, le corpus aura ces limites d'analyse: une faible quantité de courriers, la majorité des courriers sous forme d'extraits, le manque d'informations sur les auteurs des courriers. Ces limites auront un impact sur les résultats de la recherche, surtout en ce qui concerne les fautes stylistiques et pragmatiques. De plus, nous n'avons pas d'informations suffisantes sur les auteurs des courriers et nous ne pouvons pas confirmer s'il s'agit de Français natifs.

Le but de la partie pratique est de déterminer les types de fautes qui représentent le plus grand obstacle à la réussite de la communication par courrier électronique. Dans un premier temps, nous allons examiner le corpus par une analyse quantitative pour détecter les types des fautes les plus courantes. Dans un second temps, nous analyserons un questionnaire où les locuteurs natifs français ont évalué la gravité des types de fautes les plus fréquentes.

Nous verrons que l'obstacle le plus sérieux au succès de la communication seront des fautes syntaxiques ou stylistiques complexes qui compliquent la compréhension du texte en créant une ambiguïté ou une incompréhension. Par contre, les fautes "classiques" d'orthographe au niveau d'un mot seront moins importantes.

Resumé

Díky technickému vývoji vznikají nové formy elektronické komunikace, jako jsou SMS, chat nebo e-mail. Tato práce se zabývá e-mailovou obchodní komunikací a klade si za cíl zjistit, jaké chyby jsou největší překážkou pro její úspěšnou realizaci. Za tímto účelem zkoumáme korpus úryvků z elektronické komunikace mezi klienty a firmou poskytující služby. Korpus obsahuje pouze e-maily s jednou nebo více chybami psané francouzskými klienty, adresované českým rodilým mluvčím s vysokou úrovní francouzštiny, týkající se domluvy na vzájemné spolupráci. Pokud by e-maily neobsahovaly chyby, problém v porozumění by neměl nastat.

V teoretické části se zabýváme průběhem e-mailové komunikace a podmínkami pro její úspěšnou realizaci. V první kapitole teoretické části se věnujeme popisu komunikační situace, roli komunikačních funkcí a aktů v komunikaci. Druhá kapitola teoretické části popisuje podmínky pro úspěšnou realizaci e-mailové komunikace. Uvádíme, jaké jazykové kompetence by měl pisatel mít a definujeme termíny jazyková chyba a norma. Kromě jazykových kompetencí by měl pisatel mít i kompetence pragmatické. Aby byl v komunikaci úspěšný, musí pisatel komunikovat podle společenských pravidel, zvolit vhodný styl komunikátu a dodržet principy zdvořilosti. Díky tomu zajistí efektivitu a srozumitelnost komunikace i budování mezilidských vztahů. V této části práce definujeme pojmy stylistická složka, stylové faktory, styl komunikátu, zdvořilost a kooperační princip.

Poznatky z teoretické části jsou nezbytné pro analýzu korpusu v praktické části. Korpus tvoří e-maily napsané ve francouzštině z let 2015-2016, pocházející z obchodní komunikace mezi cestovní agenturou a jejími zákazníky. V korpusu je celkem 102 e-mailů a 6291 slov, z toho nejkratší e-mail čítá 4 slova a nejdelší 180 slov. Cestovní kancelář poskytla pouze e-maily psané francouzskými klienty, z nichž každý obsahuje alespoň jednu chybu. Z většiny e-mailů máme pouze úryvky. Cestovní kancelář neposkytla osobní informace o pisatelích. Pouze v několika případech známe pohlaví nebo křestní jméno autora e-mailu.

Cílem praktické části je určit, jaké typy chyb nejvíce ohrožují úspěch komunikace. Nejprve je korpus zkoumán pomocí kvantitativní analýzy, abychom určili, jaké typy chyb se

vyskytují v korpusu nejčastěji. Následně se zabýváme hodnocením závažnosti typických chyb pomocí dotazníku pro rodilé mluvčí francouzštiny.

Omezení analýzy korpusu jsou následující: nízký počet e-mailů, nekompletní ukázky, nedostatek informací o pisatelích e-mailů a spornost kategorizace chyb. Tato omezení mají dopad na výsledky analýzy, zejména v případě pragmatických chyb. Navíc nelze s jistotou určit, zda jsou všichni pisatelé rodilí mluvčí francouzštiny, můžeme se tak pouze domnívat na základě informací z cestovní kanceláře.

Analýza korpusu prokázala, že závažnější překážkou pro úspěch komunikace jsou komplexní textové nebo pragmatické chyby, než chyby gramatické, jelikož znesnadňují porozumění textu a tím i záměru pisatele.

5/6/2018

Quelles sont les fautes les plus graves dans un mail?

Quelles sont les fautes les plus graves dans un mail?

Je vous prie de m'aider à découvrir les fautes les plus graves dans la communication via mail.

La durée de ce sondage est 5-10 minutes. Vous allez évaluer cinq fautes.

Critère pour évaluer :

À quel point la faute nuit à la réussite de la communication entre l'auteur et le destinataire du message?

Note : les fautes "traditionnelles" d'orthographe ne sont pas nécessairement les plus nocives.

Tous les exemples cités proviennent de la communication commerciale entre une agence de voyages et ses clients.

Merci pour votre participation à mon sondage !

Tereza Baštová
Étudiante en philologie française
Université Charles de Prague

* Required



Qui êtes-vous?

1. Quelle est votre langue maternelle ? *

Mark only one oval.

Français

Anglais

Other: _____

2. Vous êtes **Mark only one oval.*

- Femme
 Homme
 Je ne souhaite pas le préciser

Mails 1-5

Voilà cinq mails avec cinq fautes prototypiques à évaluer.

Indiquez l'importance de la faute selon l'échelle suivante. Vos commentaires sont les bienvenus !

- 1 = Faute sans importance
2 = Faute d'une moindre gravité
3 = Faute moyenne
4 = Faute grave
5 = Faute très grave

Note : Nous allons évaluer seulement les fautes choisies.
Le but de ce sondage N'EST PAS de commenter toutes les fautes.

Mail 1

"Bonjour, auriez vous deux places pour le lac des signes pour ce soir? (Éventuel désistement).
Bien à vous"

3. Faute: "signes" **Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Faute sans importance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Faute très grave

4. Vos remarques (optionnel)

Mail 2

Guide cultivée, a fournit un grand nombre d'informations et à fait partagé son enthousiasme pour son pays

5/6/2018

Quelles sont les fautes les plus graves dans un mail?

5. Faute: "à fait partagé" *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Faute sans importance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Faute très grave

6. Vos remarques (optionnel)

Mail 3

"bonjour

j'ai un probleme de paiement pour reservation de 4 places tarifs senior à la synagogue espagnol le mercredi 14 octobre à 19h
comment puis je faire? NS ARRIVONS DE PARIS LE DIMANCGE 11et ns descendez à l'hotel barcelona praha
pouvez vs ns répondre s v p?merci d'avance mme"

7. Faute: Les abréviations (vs, ns, s v p, mme) *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Faute sans importance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Faute très grave

8. Vos remarques (optionnel)

Mail 4

"Bonjour,

Je laisse tomber, les bonne places sont prises.

J'annule ma commande.

J'ai eu de problèmes avec mon téléphone je reçois les code de validation de carte bleu 4 heure trop tard.

J'ai réglé le pB.

Cordialement

"

9. Faute: Progression logique du texte *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Faute sans importance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Faute très grave

10. Vos remarques (optionnel)

Mail 5

Veuillez m'excusez une erreur d'envoi !!
Je n'avais pas terminé mon mail !

...
et ne surtout n'hésite pas à revenir vers moi pour toute précision.

Merci par avance et dans l'attente de te lire,

Bien Cordialement, Virginie

11. Faute: Vouvoiement/tutoiement *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Faute sans importance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Faute très grave

12. Vos remarques (optionnel)

Pour résumer :

13. Laquelle de ces 5 fautes nuit à la communication le plus?


Mark only one oval.

- Faute du mail 1
- Faute du mail 2
- Faute du mail 3
- Faute du mail 4
- Faute du mail 5

14. Vous avez des remarques? N'hésitez pas à me les faire parvenir.

Merci pour votre participation à mon sondage !



Powered by
 Google Forms