

Komunikacja i etykieta językowa na zajęciach online

Sytuacja komunikacyjna w e-nauczaniu jest inna, niż ta, z którą spotykamy się na tradycyjnych studiach — wykorzystane w procesie porozumiewania medium w istotny sposób wpływa na jej kształt i warunkuje odmienne sposoby prowadzenia dyskursu. Autorka w swoim artykule zajmie się analizą form e-komunikacji między wykładowcą a studentami, ze szczególnym zwróceniem uwagi na panujące na zajęciach online zasady etykiety językowej.

E-edukacja ma w Polsce kilkunastoletnią tradycję. Od połowy lat 90. XX wieku prowadzono na uczelniach pojedyncze e-kursy czy studia podyplomowe w formie zdalnej. Rok akademicki 2001/2002 na Politechnice Warszawskiej dał początek pierwszym e-studiom. Kolejne lata przyniosły kilkanaście ofert studiów online na bardzo różnych kierunkach: administracja, ekonomia, finanse, informatyka, pedagogika, pielęgniarstwo, politologia, stosunki międzynarodowe, zarządzanie, zarządzanie i marketing. Niezależnie od rozwiązań systemowych (podejmowanych przez władze uczelni czy poszczególne ich wydziały), które dotyczyły całych kierunków, pojawiły się także działania nauczycieli akademickich. Od kilku lat coraz więcej wykładowców prowadzi nie tylko e-zajęcia, ale daje także możliwość korzystania z platformy edukacyjnej studentom studiów tradycyjnych, np. udostępniając im materiały czy komunikując się poprzez fora poza salą wykładową. Tym samym w kształceniu akademickim mamy do czynienia z coraz większym wykorzystaniem mediów w procesie edukacyjnym — komputer i internet stają się pośrednikami między uczestnikami zajęć. Zastosowanie nowoczesnych technologii w procesie nauczania powoduje nie tylko wzbogacenie istniejących dotychczas form kształcenia, ale również stwarza nowe sytuacje komunikacyjne — często nawet znacznie różniące się od tych, do jakich jesteśmy przyzwyczajeni w kontaktach bezpośrednich ze swoimi studentami.

Komunikacja na platformie edukacyjnej

Miejszem e-zajęć jest platforma edukacyjna — tu nauczyciel akademicki dyskutuje oraz umieszcza materiały, zadania, testy, informacje dotyczące zarówno przebiegu zajęć, jak i spraw organizacyjnych. Rzadko kiedy zwraca się jednak uwagę, że ta wirtualna przestrzeń służy przede wszystkim do porozumiewania się i to nie tylko dzięki specjalnie dedykowanym do tego narzędziom, takim jak: poczta, forum czy czat. Każdy umieszczony na platformie tekst (czy jest to treść zajęć, ogłoszenie czy zadanie) spełnia podstawowe dla języka funkcje¹:

1. **przekazuje informacje** (funkcja informacyjna opisowa), np. (...) kurs składa się z dwóch części: wykładu i ćwiczeń [fragment ogłoszenia] czy *Potocznie rozumując, kwotę pieniężną, którą płaci się za prawo użytkowania danego kapitału finansowego, nazywa się odsetkami*² [fragment skryptu elektronicznego].
2. **przekazuje pozainformacyjne cele**
 - nakłania (f. impresywna), np. *Chociaż nie będę kontrolował, czy na bieżąco przerabiają Państwo materiał wykładu, to szczerze radzę tak robić* [fragment opisu kursu] czy *Sporządź plan amortyzacji pożyczki w wysokości 10000 zł, jeśli jej spłata następuje w trzech równych rocznych kwotach płatności, a nominalna stopa procentowa wynosi 17.5%* [polecenie z zadania].
 - stanowi o czymś (f. sprawcza), np. *Witam na forum i zapraszam do dyskusji* [fragment wypowiedzi z forum].
 - wyraża emocje (f. ekspresywna), np. *Ja jestem jeszcze młodą osobą, a już w niektórych kwestiach czuje się jak dinozaur 🦖 bowiem wszystko tak szybko postępuje i zmienia się, że trudno nadążyć. Ale miejmy nadzieję, że te wszystkie zmiany będą polepszać jakość naszego życia a nie rodzić frustrację 🤔* [fragment wypowiedzi z forum].
 - podtrzymuje więź z odbiorcą (f. metajęzykowa), np. *Państwo dość często mówią, że przedmioty uczone na Waszym Wydziale (przede wszystkim te matematyczne) nie cieszą się dużą popularnością. A gdyby tak zacząć zajęcia od takiej prezentacji...?* [fragment e-maila]
 - stwarza nową wizję świata (f. kreacyjna) — za przykład można uznać tu metafory dotyczące prowadzenia zajęć online, prezentowane przez jednego z nauczycieli akademickich na forum *NAuczyciel jako dyrygent (byle nie Rubik) i nauczyciel w łodzi*

¹ Por. R. Grzegorzycowa, *Wstęp do językoznawstwa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 56–60.

² Podane przykłady pochodzą z e-zajęć prowadzonych w latach 2005–2007 na platformie e-campus Uniwersytetu Łódzkiego. Zapis tekstów jest oryginalny.

(i Łodzi) ze swoimi uczniami żeglują po falach mórz i oceanów – w przenośni nowych wyzwań i niezblębionych obszarów wiedzy.

Dostrzeżenie wielu płaszczyzn komunikacji — nie tylko mającej miejsce na forach i czatach — w procesie kształcenia zdalnego wydaje się być nie zawsze rozumiane, zarówno przez entuzjastów, jak i krytyków e-edukacji. Niezależnie od tego, w jaki sposób planowany jest przebieg e-zajęć, zawsze najważniejsza jest płaszczyzna porozumienia między wykładowcą a studentami. To, w jaki sposób **ujmuje** i **zapisuje** swoje myśli osoba przygotowująca materiały oraz e-prowadzący, determinuje przebieg zajęć zdalnych i może mieć istotny wpływ na efektywność kształcenia. Materiały zawierające niejasno sformułowane treści, nieścisłości czy nawet błędy językowe przestają być czytelne dla studentów i zamiast ułatwiać im naukę, powodują dezorientację, np. *Oprocentowaniu podlega kapitał pieniężny jedynie kapitał wyjściowy K_0 przy czym odsetki Z_n za n -ty okres kapitalizacji są dopisywane do kapitału (...)* czy *Zanim jednak omówimy typy i rodzaje kapitalizacji, wprowadzimy pojęcie odsetek. W celu dokładnego wyjaśnienia wprowadzanych pojęć podajemy dużo przykładów, ilustracji, interpretacji i szereg rozwiązanych problemów, co może powodować u czytelnika wrażenia natłoku materiału.* Nauczyciel akademicki musi pamiętać, iż do studenta dociera **słowo pisane**. Niezwykle trafnie ujął to Stanisław Gajda: *Wygląda na to, że tradycyjny paradygmat kultury opartej na dominacji druku ustępuje nowemu paradygmatowi z przewagą kodu audiowizualnego (...). Internet, ustanawiając monitorowy byt tekstów, ikonizuje pismo — do odbiorcy dociera obraz pisma³.* Tworząc teksty zapisane należy więc pamiętać, że pisanie jest zawsze wytwarzaniem komunikatu przeznaczonego do przeczytania, a osoba czytająca wypowiedzi zwraca uwagę tylko na komunikat, za którym ukrywa się nieobecna osoba⁴.

Jak zostało to już wykazane sytuacja komunikacyjna w e-edukacji jest inna o tej spotykanej się na zajęciach w sali wykładowej — wykorzystane w procesie porozumiewania media wpływają na jej kształt i warunkują odmienne sposoby prowadzenia dyskursu. Również w obszarze szeroko pojętej kultury języka i etykiety dochodzi do wielu zmian, w stosunku do zasad komunikacji przyjętych w społeczności akademickiej.

³ S. Gajda, *Media — stylowy tygiel współczesnej polszczyzny*, [w:] J. Bralczyk, K. Mosiołek-Kłosińska (red.), *Język w mediach masowych*, Warszawa 2000, s. 25.

⁴ Zob. J. Labocha, *Tekst pisany — tekst zapisany*, „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego”, 2004, LX, s. 5–10.

Grzeczność i kultura języka na platformie edukacyjnej

Ogólnie przyjęte normy grzeczności obowiązujące w polskiej kulturze akademickiej wymagają od uczestników procesu kształcenia konwencjonalnych, oficjalnych zachowań. Na uczelni dochodzi do spotkania osób o nierównym statusie: nauczycieli akademickich i studentów, tym samym mamy do czynienia z relacją asymetryczną: nadrzędno-podrzedną. Taka sytuacja pociąga za sobą określone zachowania językowe — od wykładowców wymaga się m.in. zachowania relacji *pan-pani* (wynika to m.in. z respektowania godności, podmiotowości i autonomii studentów), jawnego odnoszenia się do treści i formy wypowiedzi studentów (zarówno tych ustnych, jak i pisemnych), formułowania opinii o cudzych osiągnięciach bezstronnie i konkretnie (ukazywanie mocnych i słabych stron). Od studentów wymaga się poszanowania wykładowców i zachowywania się wobec nich z respektem (zasada ta realizowana jest językowo m.in. poprzez użycie tytułatury profesjonalnej, np. *Pani Profesor, Panie Doktorze* i funkcyjnej, np. *Panie Dziekanie, Pani Rektor*) oraz tolerancji, szacunku i życzliwości wobec równorzędnych członków wspólnoty akademickiej (tj. innych studentów). W sali wykładowej oraz poza nią te zasady obowiązują i są zwyczajowo przestrzegane, czy jednak w ten sam sposób zachowują się wykładowcy i studenci spotykający się na platformie edukacyjnej? Obserwacja wielu kursów prowadzonych na różnych uczelniach⁵ pozwala na pewne spostrzeżenia. Język używany przez studentów i wykładowców podczas e-zajęć balansuje na granicy oficjalności i nieoficjalności. Tworzenie się form komunikacji półoficjalnej — z charakterystycznym dla niej skróceniem dystansu i bardzo wyraźnym wyrażaniem emocji — wypiera typowe dla środowiska akademickiego zachowania językowe. Do języka e-studentów (a nawet e-nauczycieli) przenoszone są z jednej strony niektóre cechy języka internatów (spontaniczność, kolokwialność, sytuacyjność, użycie emotikonów⁶ itd.), z drugiej zaś nadal utrzymują się pewne zachowania typowe dla bezpośrednich asymetrycznych kontaktów wykładowca — student (dystans, określone zwyczajem formy adresatywne, dbałość o formę wypowiedzi itd.). Dialogi i polilogi uczestników procesu kształcenia charakteryzują się pewnymi wyraźnie zarysowanymi opozycjami, bowiem wypowiedzi studentów i wykładowców są:

- oficjalne, np. *W związku ze zgłaszanymi problemami z właściwą interpretacją ćwiczenia 2 wyjaśniam pewne kwestie. Podane przykłady obliczeniowe należy przeanalizować*

⁵ Autorka badała zachowania językowe studentów uczących się w Polskim Uniwersytecie Wirtualnym oraz Uniwersytecie Łódzkim. Zob. A. Wierzbicka, *Komunikowanie się w procesie e-nauczania. Student i wykładowca w Internecie*, [w:] A. Wierzbicka(red.), *Akademia on-line vol. 2*, Wydawnictwo WSHE w Łodzi, Łódź 2006, s. 209-219 oraz A. Wierzbicka, *Komunikacja w Internecie, czyli kilka uwag o kulturze języka w e-edukacji*, [w:] K. Wojtczuk, J. Kuć (red.), *Kultura języka dzisiaj w roku języka polskiego*, Siedlce 2007, s. 80-88.

⁶ Zob. J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2006, s. 97-118.

w kontekście podstaw teoretycznych z wykładu mn1: pojęcia zaokrąglenia, oszacowania błędu zaokrąglenia, ewent. wzorów na błędy działań arytmetycznych. Zatem wystarczy zapoznać się z podanymi przykładami obliczeń, zastanowić się nad praktyczną realizacją zaokrąglenia i ścisłością teoretycznego oszacowania błędu. Dwa dodatkowe przykłady (odejmowanie liczb bliskich sobie i brak łączności dodawania zmiennoprzecinkowego) mają za zadanie pokazać, że mogą wystąpić problemy z dokładnością obliczeń nawet w niekłopotliwych z pozoru sytuacjach [wypowiedź wykładowcy] i pytanie studenta Czy zatem należy przesłać Panu Doktorowi wyniki dotyczące zad.2?

- półoficjalne, np. *Witam serdecznie Wszystkich na platformie X-Dokeos. Liczę, że dowiem się czegoś ciekawego na Państwa temat (proszę o kilka zdaneł o sobie). No i co najważniejsze – czego spodziewacie się po kursie, na którym się spotykamy?* 🤔 [wypowiedź wykładowcy] i jedna z odpowiedzi studenta *No, w końcu się zebrałam żeby coś napisać bo długo czekałam na wenę* 😊 *Uważam, że to forum to super sprawa i zgadzam się z większością, że "szkoda, że tak późno"... (...) Dobra, nie będę się tak bardzo rozpisywać bo zabraknie mi tematów na inne dyskusje* 🤔 *Gości wszystkich pozdrawiam i życzę udanego weekendu!*
- nieoficjalne, np. *Witajcie w naszym kursie, od dziś będziemy kuć, kuć ku, aż WSZYSCY do perfekcji opanujecie trudną sztukę teorii grafów. Zatem koty do roboty!* [wypowiedź wykładowcy] oraz *W dowodzie mam dwa imiona i zdecydowanie wolę to drugie, dlatego przedstawię się jako Magda;) Co mogę napisać o sobie....hmmm...bardzo trudno pisać o sobie samej. Może na początek tylko tyle, że jestem miłośniczką kotów i wszelkich innych zwierzątek futerkowych:)))* [wypowiedź studenta].

Widać na podstawie przedstawionych przykładów, że zasady grzeczności w komunikowaniu interpersonalno-medialnym⁷ - jakie mają miejsce na platformie, gdzie nadawcy i odbiorcy komunikatów nie widzą się bezpośrednio — ulegają pewnemu rozluźnieniu w stosunku do komunikacji interpersonalnej w sali wykładowej. Przypuszczać można, że te zmiany są wynikiem powielania przyzwyczajęń wyniesionych z komunikacji internetowej: w rozmowie na ogólnodostępnych forach czy czatach nikogo nie razi spontaniczność, nieformalne „pogawędki” czy pojawiające się często emotikony. Tym samym na platformie edukacyjnej studenci czy wykładowcy zachowują się w sposób społecznie akceptowany w sieci WWW, ale — mając świadomość „bycia na zajęciach” — nie dopuszczają się słownej agresji oraz nie używają wulgaryzmów.

⁷ Pojęcie za M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2007.

Analizując teksty wykładowców i studentów warto także zwrócić uwagę na kwestie kultury języka. Cytując A. Markowskiego, który mówi, iż jest to (...) *dbałość o język, wynikająca ze świadomości jego znaczenia w życiu społecznym, a przejawiająca się w rozmaitych działaniach, odnoszących się zarówno do samego języka, jak i do ludzi, którzy się nim posługują*⁸ należy spodziewać się, iż w sytuacji oficjalnej — jaką przecież są zajęcia na uczelni — na platformie edukacyjnej pojawiać się będą teksty cechujące się wyjątkową starannością i dbałością o język, którym są pisane. Takich oczywiście nie brakuje (przede wszystkim ze strony nauczycieli akademickich, choć i tu znajdują się wypowiedzi naruszające normy poprawnościowe), ale zdarzają się (choć rzadko) też wypowiedzi, które nie uwzględniają zasad kultury języka polskiego, tj. pojawiają się w nich błędy gramatyczne, stylistyczne, interpunkcyjne i ortograficzne. Trudno dać jest jednoznacznie odpowiedź, z czego mogą one wynikać — niewątpliwie jedną z przyczyn może być malejąca od kilkunastu lat kompetencja językowa Polaków. Ponadto użytkownicy internetu przyzwyczajeni są do „swobodnego” użycia polszczyzny i dość często prezentowania (...) *wzgardy dla norm i reguł języka*⁹, co przenosi się do komunikacji na platformie edukacyjnej. Nie należy jednak wyolbrzymiać tego zjawiska, bowiem na podstawie analizy wypowiedzi znajdujących się na platformie dostrzec można najwięcej usterek interpunkcyjnych (najczęściej studenci nie używają przecinków), np. *jakosc takiego kursu zalezy w glownej mierze od prowadzacego od jego doswiadczenia i umiejetnosi bo to on go tworzy i on ma na niego najwiekszy wpływ on moze go zmieniać i moderować* czy ortograficznych i stylistycznych, np. *jakość zależy od osoby prowadzącej kurs od jego złożoności szaty graficznej, rozbudowania kursu systematyki pism skierowanych do kursantów nieznudzeniem e nauczyciela czyli cierpliwością i mądrością godną salomona*. Ta dbałość o kulturę języka być może wynika z faktu, iż podczas e-zajęć każdy jest rozpoznawany i podpisany pod swoimi wypowiedziami imieniem i nazwiskiem — przestaje być tym samym anonimowy, a popełniony błąd może stać się powodem uwag wykładowcy czy drwin kolegów. Jedyne, co można zarzucić uczestnikom procesu kształcenia, to brak dbałości o zapis wypowiedzi. E-student i e-nauczyciel — podobnie, jak internauta — używają powszechnie *Pidgin Polish*¹⁰. Rezygnację ze stosowania znaków diakrytycznych można traktować jako przejaw niedbałości i przenoszenia mody panującej powszechnie w sieci WWW, choć może się zdarzyć, że gdy

⁸ Tenże, *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienia leksykalne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 14–15.

⁹ W. Godzic, *Język w Internecie: Czy piszemy to, co myślimy?*, [w:] J. Bralczyk i K. Mosiołek-Kłosińska (red.), *Język w mediach masowych*, Warszawa 2000, s. 179.

¹⁰ Jest to zapis słów bez polskich znaków diakrytycznych, np. *jakość, zalezy, prowadzacego*.

student uczy się poza granicami Polski nie może korzystać z edytora tekstu z polskimi znakami diakrytycznymi.

Podsumowanie

Proces komunikacji podczas zajęć online przebiega na wielu płaszczyznach. Ma miejsce nie tylko na forach, czatach czy podczas wymiany e-maili (tu mamy do czynienia z komunikacją dwustronną), ale także określone myśli i treści komunikowane są jednostronnie (przez autora e-kursu czy prowadzącego e-zajęcia) za pomocą materiałów informacyjnych (opis kursu, ogłoszenie, zasady pracy), edukacyjnych (treść e-skryptu) czy sprawdzających wiedzę (polecenia). Niebagatelny — by nie stwierdzić najważniejszy — wpływ na formę i sposób wypowiedzi mają media, które pośrednicząc między uczestnikami procesu kształcenia nie tylko zmieniają relacje czasowo-przestrzenne, ale także wpływają na społeczny wymiar komunikacji. Zauważalne jest (co nietypowe i niespotykane dotąd w dyskursie akademickim) częste pojawianie się form komunikacji półoficjalnej i nieoficjalnej — z charakterystycznym skróceniem dystansu, spontanicznością, emocjonalnością. Do języka e-studentów (a nawet e-nauczycieli) przenoszone są z jednej strony niektóre cechy języka internatów (*Pidgin Polish*, naruszanie zasad interpunkcji), z drugiej zaś nadal utrzymują się zachowania typowe dla interpersonalnych asymetrycznych kontaktów wykładowca–student.

Porozumiewanie się w e-edukacji jest procesem niezwykle złożonym, a — jak wykazano — jej celem jest nie tylko wymiana informacji. Dyskurs online prowadzony przez nauczycieli akademickich i studentów służy także budowaniu relacji między nimi i wiąże się ściśle z motywacją do nauki i pracy podczas zajęć. Dlatego tak ważne staje się zwracanie uwagi na sferę mowy i jej użycia, jak również na zasady i normy obowiązujące w społeczności akademickiej, które przecież przede wszystkim mają swoje odzwierciedlenie w języku każdego z nas, bez względu na rolę, jaką odgrywamy w procesie kształcenia. Ważne jest przecież — jak mówił Platon — *Rozmawiać i poznawać, na tym polega szczęście*.

Bibliografia

- S. Gajda, *Media — stylowy tygiel współczesnej polszczyzny*, [w:] J. Bralczyk, K. Mosiołek-Kłosińska (red.), *Język w mediach masowych*, Warszawa 2000.
- W. Godzic, *Język w Internecie: Czy piszemy to, co myślimy?*, [w:] J. Bralczyk, K. Mosiołek-Kłosińska (red.), *Język w mediach masowych*, Warszawa 2000.

R. Grzegorzczkova, *Wstęp do językoznawstwa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.

J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2006.

J. Labocha, *Tekst pisany — tekst zapisany*, „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego”, 2004, LX

M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji językowej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.

A. Markowski, *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienia leksykalne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.

A. Wierzbicka, *Komunikacja w Internecie, czyli kilka uwag o kulturze języka w e-edukacji*, [w:] K. Wojtczuk, J. Kuć (red.), *Kultura języka dzisiaj w roku języka polskiego*, Siedlce 2007.

A. Wierzbicka, *Komunikowanie się w procesie e-nauczania. Student i wykładowca w Internecie*, [w:] A. Wierzbicka (red.), *Akademia on-line vol. 2*, Wydawnictwo WSHE w Łodzi, Łódź 2006.

Abstract

The article shows aspects of online communication at the university, especially the rules of etiquette and forms of communications between students and lecturers in e-learning didactic process.

Nota o Autorce

Autorka jest pracownikiem Uniwersytetu Łódzkiego. Od 2002 roku zajmuje się problematyką nauczania zdalnego, a jej zainteresowania dotyczą e-metodyki, tworzenia i realizacji projektów e-learningowych oraz efektywnego zarządzania e-nauczaniem w uczelniach wyższych. Ma na swoim koncie kilkanaście publikacji oraz opracowań z tych dziedzin.