



Ústav pro jazyk český Akademie věd ČR, v. v. i.

„Vybrat vhodné oslovení je na celé korespondenci to
nejtěžší“:
k proběhlému výzkumu postojů ke kontaktním formulím
v současné české korespondenci

Hana Mžourková a Klára Dvořáková

JAZYKOVĚDNÉ SDRUŽENÍ, PRAHA 25. 4. 2024

OBSAH PŘEDNÁŠKY

Dotazy z jazykové poradny jako zdroj výzkumných témat

K problematice současné (elektronické) korespondence

První fáze výzkumu: polostrukturované rozhovory

Druhá fáze výzkumu: dotazníkové šetření

Hodnocení a výstupy

... a něco navíc

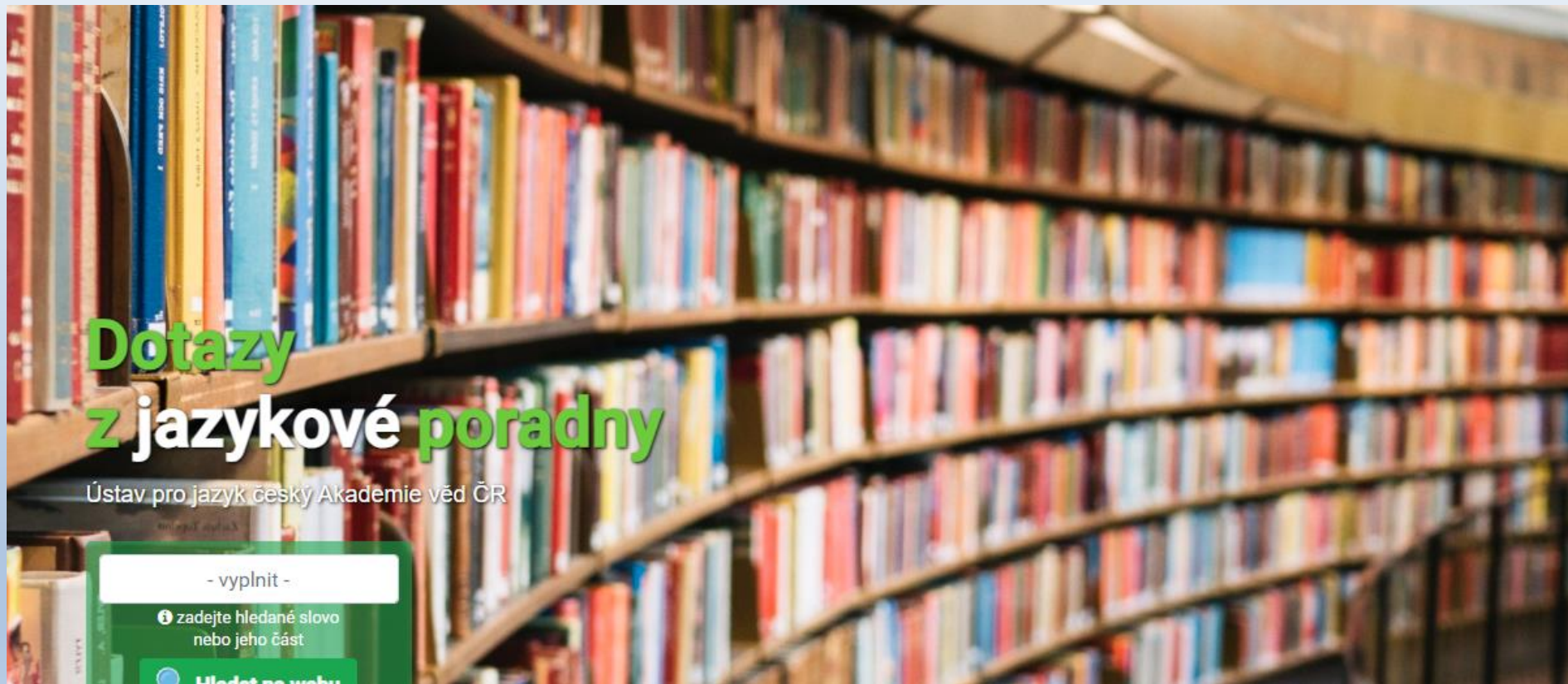


Mohu pracovní e-mail nebo dopis začít pozdravem a oslovením, např. „Dobrý den, paní Nováková“? (ID 6938)

Lze v dopise nebo v e-mailu používat pozdrav dobrý den, nebo je vhodnější adresáta či adresáty oslovit? (ID 888)

Když posílám pracovní e-mail, začínám ho zdvořilým oslovením, např. „Vážený pane řediteli“. Někdy si ale s dotyčným pošleme několik e-mailů během krátké chvíle, a tak se mi zdá zbytečné pořád toto oslovení opakovat. V dalších e-mailech tedy místo něj píšu pozdrav „dobrý den“. Co si o tomto řešení myslíte? (ID 11803)

DOTAZY.UJC.CAS.CZ



**Dotazy
z jazykové poradny**

Ústav pro jazyk český Akademie věd ČR

- vyplnit -

i zadejte hledané slovo
nebo jeho část

Hledat na webu

AKADEMICKÁ PŘÍRUČKA ČESKÉHO JAZYKA 2014–2023



Každý oficiální dopis (a rovněž e-mail) je náležité začít oslovením v 5. p. (i v případě písemného styku s institucemi, kdy jméno příjemce neznáme, např. *Vážené paní, vážení pánové, Vážená paní / Vážený pane, Vážení, Vážení obchodní přátelé, Vážení partneři, Vážení klienti...*). Povšechný pozdrav *Dobrý den* je v písemném styku považován za familiární. Hodí se pro styk osobní, telefonický, někdy také pro neformální, neoficiální nebo vnitřní e-mailovou korespondenci (např. s kolegy).

Z DOSAVADNÍCH VÝZKUMŮ KORESPONDENCE

Zdena Hladká a kol. (2005, 2013): **soukromá korespondence**, korpusové zpracování **dopisů**



Ludmila Uhlířová (1994): **e-mail jako nový typ média**



Světla Čmejrková (1997), Jan Comorek (2007): e-mail z hlediska **psanosti a mluvenosti**



Pavla Chejnová (2012, 2013a, 2013b, 2014, 2020): **zdvořilostní a komunikační strategie** v e-mailech (univerzitní prostředí)



Klára Dvořáková, Barbora Martinkovičová (2019): oslovování v dotazech **jazykové poradny**



K POVAZE SOUČASNÉ KORESPONDENCE

„klasický/tradiční/papírový“ a elektronický dopis

fluidnost žánrů elektronické komunikace (srov. Jílková, 2016)

heterogenní povaha e-mailu

e-mail a mluvená komunikace

e-mail a mluvený dialog (Čmejrková, 1997; Comorek, 2007)

POLOSTRUKTUROVANÉ ROZHOVORY (1)

kvalitativní fáze výzkumu

cíle:

- získání dat k přesnějšímu formulování výzkumné otázky
- získání podkladů pro tvorbu dotazníku

POLOSTRUKTUROVANÉ ROZHOVORY (2)

příprava výchozí sady
otázek

výběr respondentů

rozhovory

vyhodnocení

ZÁKLADNÍ OTÁZKY V POLOSTR. ROZHOVORECH



1. Jak často píšete dopisy?
Jak často píšete e-maily?



2. Komu nebo kam je obvykle píšete?



3. Měly by dopisy a e-maily začínat stejně, nebo v tom pocítujete rozdíl?



4. Jak by měl začínat e-mail nebo dopis, pokud píšete: do úřadu / (...)



5. Jak začínáte dopis nebo e-mail, pokud neznáte adresáta? *



14. Napadá vás ještě něco podstatného, co se týká tématu, a zatím jsme o tom spolu nemluvili?

DOPLŇKOVÉ OTÁZKY V POLOSTR. ROZHOVORECH

6. (rozšíření otázky 5*:) Jaké důvody vás vedou k tomu neoslovit adresáta jménem?

7. Používáte v oslovení tituly nebo funkce?

8. Vadí vám v oficiální komunikaci užívání 1. pádu v oslovení namísto 5. pádu?

9. Představte si, že obdržíte e-mail nebo dopis, který bude začínat jinak, než jste zvyklá/zvyklý (...)

10. Jakou důležitost má forma začátku dopisu nebo e-mailu?

11. Pokud jde o rychlou, navazující komunikaci, používáte vždy oslovení nebo pozdrav?

12. Přejímáte začátky dopisů nebo e-mailů od ostatních?

13. Jaké důvody vás vedou k tomu neužít v současnosti velmi běžný pozdrav *dobrý den*?

RESPONDENTI POLOSTR. ROZHOVORŮ

pohlaví	věk	vzdělání	povolání
M	34	VŠ	geodet
Ž	36	VŠ	výzkumná pracovnice v přírodních vědách
M	66	VŠ	hoteliér
Ž	36	VŠ	zdravotní sestra
Ž	32	VŠ	kastelánka
Ž	46	SŠ	účetní
M	40	SŠ	prodejce akvaristických potřeb
M	31	SŠ	policista

VÝSLEDKY KVALITATIVNÍ FÁZE ŠETŘENÍ (1)

Frekvence psaní dopisů a e-mailů u respondentů

	alespoň 1× denně	alespoň 1× týdně	alespoň 1× měsíčně	alespoň 1× ročně	méně než 1× ročně	nikdy
dopis	0	0	0	1	2	5
e-mail	5	2	1	0	0	0

Adresáti e-mailů

přátelé	kolegové, nadřízení, podřízení	zákazníci, klienti	obchodní partneři	úřady, instituce
2	4	1	3	1

VÝSLEDKY KVALITATIVNÍ FÁZE ŠETŘENÍ (2)

Shodnost kontaktních formulí v dopisu a e-mailu

Měly by dopisy a e-maily začínat stejně?	ano	ano, u určitých adresátů	ne
	5	1	2

Kontaktní formule volené pro korespondenci se známým adresátem

Při korespondenci se známým adresátem užívám kontaktní formule	běžně	jen ve specifických situacích	nikdy
<i>Vážený pane Nováku</i>	4	2	2
<i>Dobrý den, pane Nováku</i>	4	0	4
<i>Dobrý den</i>	2	5	1

VÝSLEDKY KVALITATIVNÍ FÁZE ŠETŘENÍ (3)

Kontaktné formule volené pro korespondenci s neznámým adresátem

Jak začínáte dopis nebo e-mail, pokud neznáte adresáta?	Počet odpovědí
<i>Vážený pane / Vážená paní</i>	1
<i>Vážení</i>	4
<i>Dobrý den</i>	6
nevím	1

DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ (1)



DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ (2)

*Účelem dotazníkového šetření je zjistit, jak mluvčí češtiny **obvykle** začínají své e-maily a jaké mají **názory** na různé formy pozdravů a oslovení.*

*Jaký začátek e-mailu **obvykle** používáte, pokud píšete nadřízenému/nadřízené, s nímž/níž si vykáte?*

4 části

demografické
údaje

dopisy vs.
e-maily

kontaktové
formule

komentář

KDO BYLI NAŠI RESPONDENTI? (1)

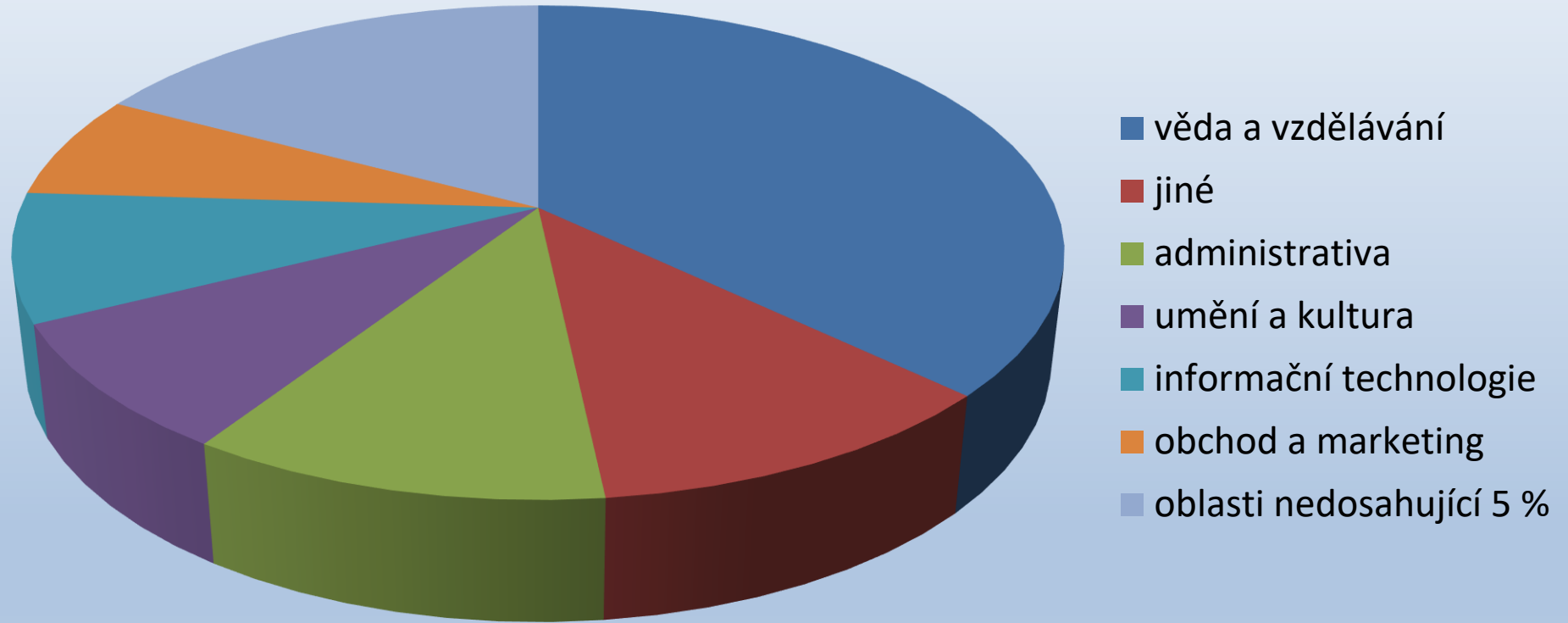
pohlaví	%
žena	68,9
muž	30,5
jiné	0,5

vzdělání	%
VŠ	82,8
SŠ s maturitou	15,8
nižší	1,4

367
osob

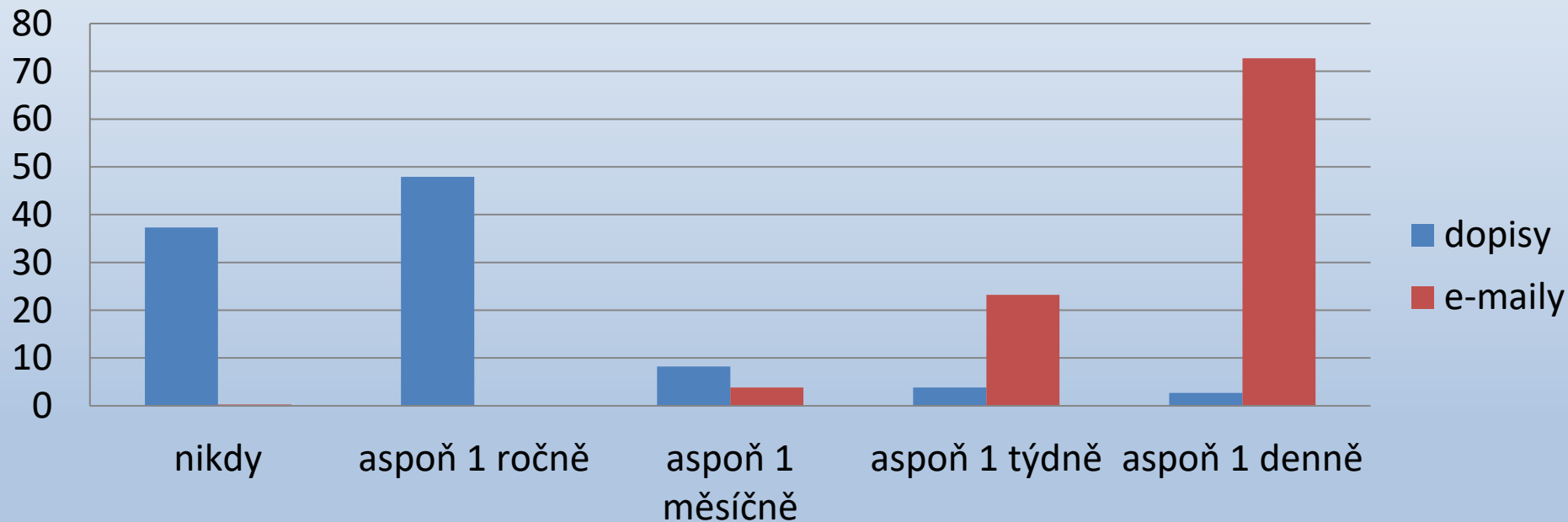
věk	%
20 a méně let	1,1
21–30	24,5
31–40	43,1
41–50	20,4
51–60	8,4
61 a více let	2,4

KDO BYLI NAŠI RESPONDENTI? (2)



DOPISY VS. E-MAILY (1)

Frekvence posílání dopisů a e-mailů (%)



DOPISY VS. E-MAILY (2)

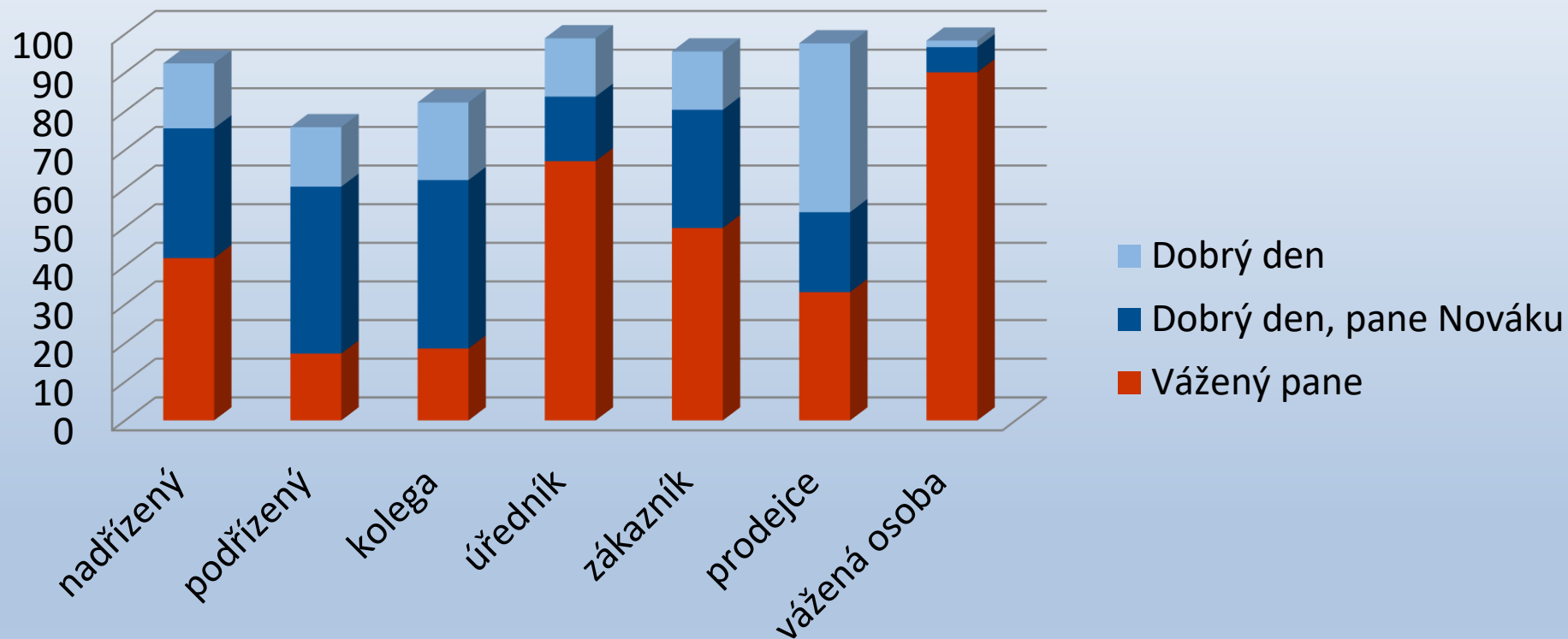
	dopis (%)	e-mail (%)	bez rozdílu (%)
formálnější, oficiálnější	59	3,8	37,2
důležitější informace	29,2	4,7	66,1
pro váženější adresáty	35,1	2,5	62,4
obsáhlejší	21	12,1	66,9

Měly by mít dopisy a e-maily stejný začátek?	
ano	69,2
ne	21
nevím	9,8

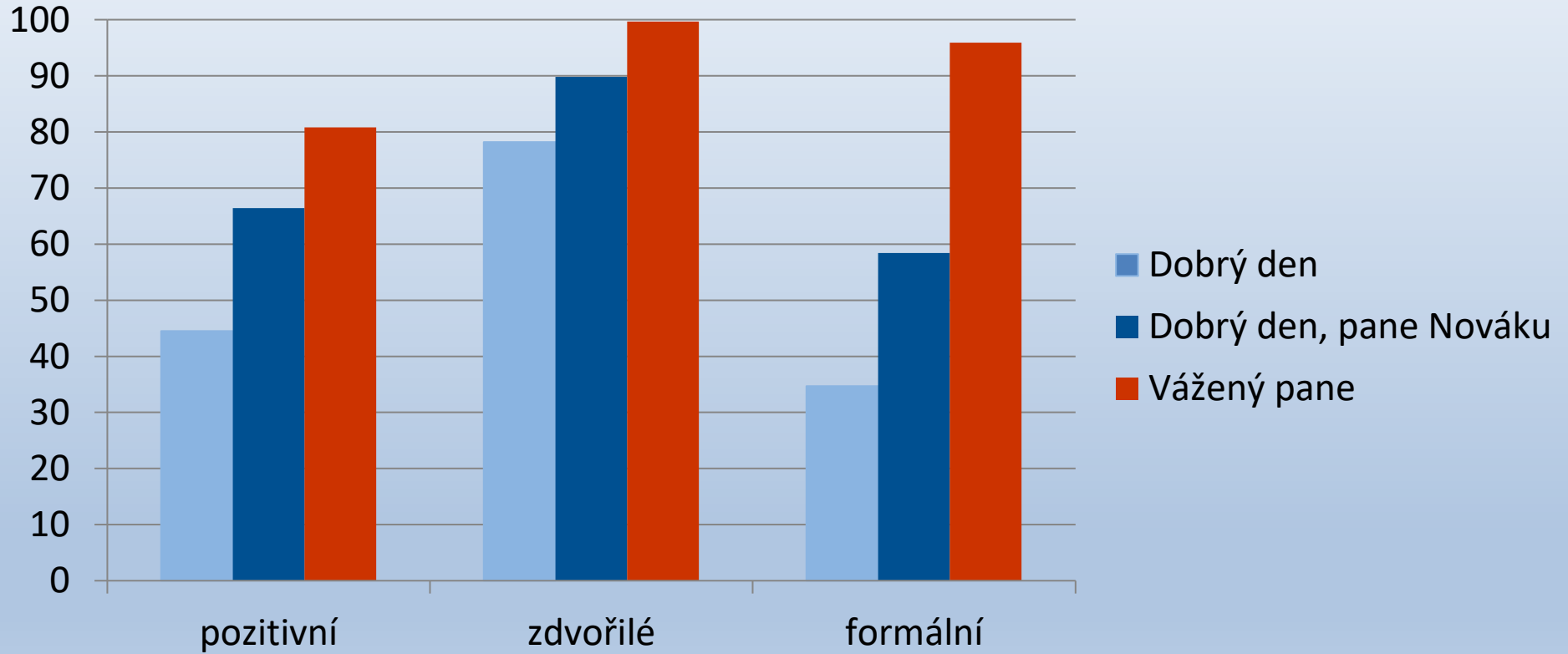
Jaký začátek e-mailu obvykle používáte, pokud píšete OSOBE ZASTUPUJÍCÍ ÚŘAD NEBO INSTITUCI (např. úředníkovi/úřednici, učiteli/učitelce apod.)?

1. takové osobě e-mailly neposílám
2. Dobrý den
3. Dobrý den, pane Nováku / Dobrý den, paní Svobodová
4. Dobrý den, pane magistře / Dobrý den, paní magistro
5. Dobrý den, pane vedoucí / Dobrý den, paní vedoucí
6. Vážený pane / Vážená paní
7. Vážený pane Nováku / Vážená paní Svobodová
8. Vážený pane vedoucí / Vážená paní vedoucí
9. Vážený pane magistře / Vážená paní magistro
10. nepoužívám pozdrav ani oslovení
11. jiné

VÝBĚR KONTAKTOVÝCH FORMULÍ (%)



HODNOCENÍ KONTAKTOVÝCH FORMULÍ (%)



DOBRÝ DEN (+ OSLOVENÍ) VS. VÁŽENÝ PANE



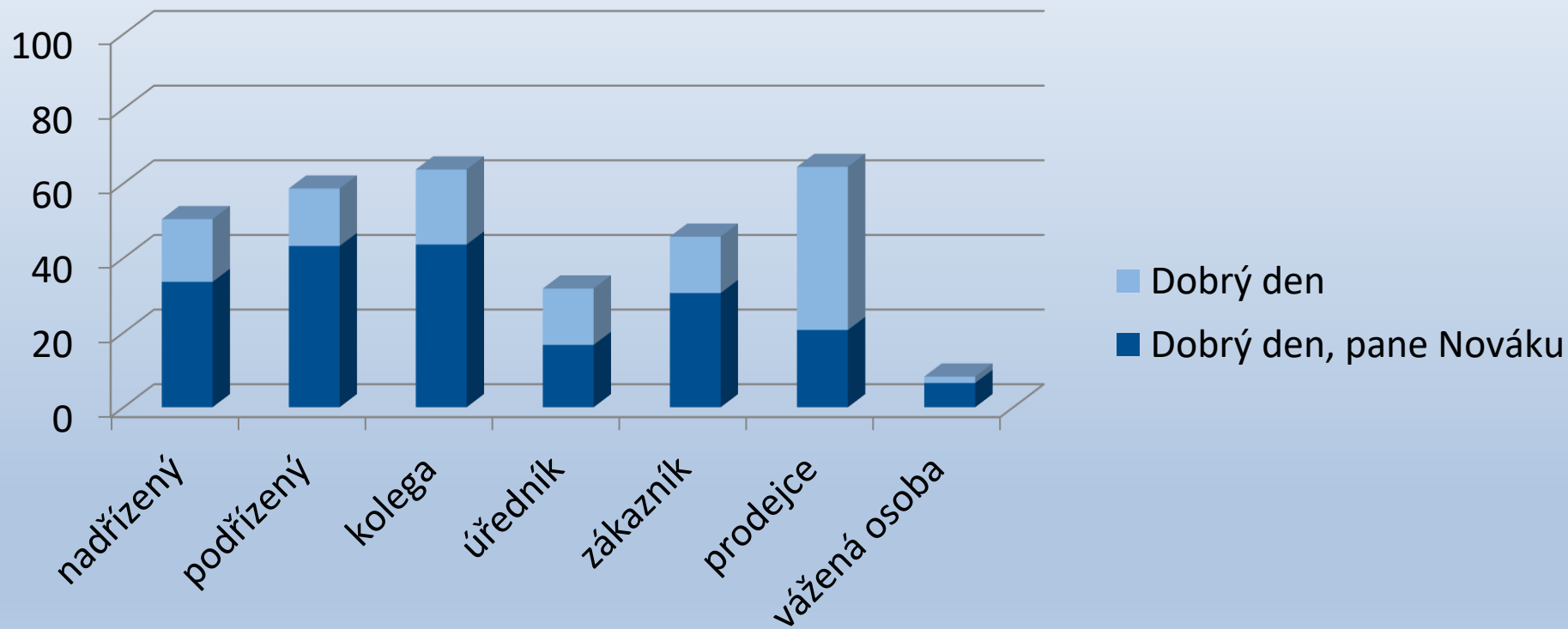
pozdrav *Dobrý den* má v současné e-mailové komunikaci své místo (viz též Comorek, 2007; Svobodová, 2011; Holanová, 2018; Chejnová, 2013b, 2020)



faktory ovlivňující volbu KF

- společenské postavení
- stupnice ztráty a zisku (Kneřová, 1995)
- asymetrický vztah mezi komunikanty

DOBRÝ DEN VS. DOBRÝ DEN, PANE NOVÁKU



AKADEMICKÁ PŘÍRUČKA ČESKÉHO JAZYKA 2024

2023

Každý oficiální dopis (a rovněž e-mail) je náležité začít oslovením v 5. p. [...].
Povšechný pozdrav *Dobrý den* je v písemném styku považován za familiární. Hodí se pro styk osobní, telefonický, někdy také pro neformální, neoficiální nebo vnitřní e-mailovou korespondenci (např. s kolegy).

2024

Pozn.: V e-mailové komunikaci se užívá nejen oslovení v 5. p., kterému předchází přívlastek *Vážený* (např. *Vážená paní inženýrko, Vážený pane Procházko*), ale též oslovení v kombinaci s pozdravem *Dobrý den* (např. *Dobrý den, paní inženýrko, Dobrý den, pane Procházko*). Je však třeba zdůraznit, že čím je komunikace oficiálnější, tím spíše je preferováno oslovení s přívlastkem *Vážený*. V určitých situacích, zejména pokud v e-mailové korespondenci neznáme konkrétního adresáta, je mnohými uživateli jazyka za zdvořilý považován i samotný pozdrav *Dobrý den*.

DĚKUJEME VÁM ZA POZORNOST.



LITERATURA

- Comorek, J. (2007): E-mail – a bridge between written and spoken mode & strategy of beginnings. *Topics in Linguistics*, 2007 (1), s. 26–29.
- Čmejrková, S. (1997): Čeština v síti: Psanost či mluvenost (O stylu e-mailového dialogu). *Naše řeč*, 80 (5), s. 225–247.
- Dvořáková, K. – Martinkovičová, B. (2019): Oslovování: co zajímá tazatele jazykové poradny. *Linguistica Brunensia*, 67 (1), s. 49–57.
- Holanová, R. (2018): E-mailová komunikace pacientů s lékaři aneb Kortáky se mažou na noc. *Naše řeč*, 101 (1), s. 28–37.
- Hladká, Z., a kol. (2005): *Čeština v současné soukromé korespondenci: Dopisy, e-maily, SMS*. Brno: Masarykova univerzita.
- Hladká, Z., a kol. (2013): *111 let českého dopisu v korpusovém zpracování*. Brno: Masarykova univerzita.
- Chejnová, P. (2012): *Zdvořilostní strategie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta.
- Chejnová, P. (2013a): Addressing in academic setting – students' preferences. In: *Sapere Aude 2013: Pozitivní vzdělávání a psychologie*, 3. Hradec Králové: Magnanimitas, s. 87–93.
- Chejnová, P. (2013b): Posuny ve volbě oslovení v asymetrické komunikaci v české společnosti. *Bohemistyka*, 13 (1), s. 15–34.
- Chejnová, P. (2014): Expressing politeness in the institutional e-mail communications of university students in the Czech Republic. *Journal of Pragmatics*, 60 (1), s. 175–192.
- Chejnová, P. (2020): Volba komunikační strategie u studentů při kontaktu s fakultou. In: L. Jílková – K. Mrázková – H. Özörencik (eds.), *Jak je důležité mítí styl: Pocta Janě Hoffmannové*. Praha: NLN, s. 468–478.
- *Internetová jazyková příručka*. Praha: Ústav pro jazyk český, v. v. i., 2008–2021. <<https://prirucka.ujc.cas.cz/>>.
- Jílková, L. (2016): Každodenní psaná komunikace. In: J. Hoffmannová – J. Homoláč – E. Chvalovská – L. Jílková – P. Kaderka – P. Mareš – K. Mrázková, *Stylistika mluvené a psané češtiny*. Praha: Academia, s. 79–143.
- Kneřová, M. (1995): Ke způsobům oslovování v mluvených projevech. *Naše řeč*, 78 (1), s. 36–44.
- Svobodová, D. (2011): Spisovnost vs. funkčnost jazykových prostředků užívaných v elektronické komunikaci. In: O. Orgoňová (ed.), *Jazyk a komunikácia v súvislostiach*, 3. Bratislava: Univerzita Komenského, s. 169–177.
- Uhlířová, L. (1994): E-mail as a new subvariety of medium and its effects upon the message. In: S. Čmejrková – F. Štícha (eds.), *The Syntax of Sentence and Text: A Festschrift for František Daneš*. Amsterdam: John Benjamins, s. 273–282.



Ústav pro jazyk český Akademie věd ČR, v. v. i.