

Jezik u (kon)tekstu računalno posredovane komunikacije

Tadej Praprotnik*

SAŽETAK

Članak upozorava na značajke računalno posredovane komunikacije. U računalno posredovanoj komunikaciji suočeni smo s barem djelomično modificiranim komunikacijskim kontekstom. Zbog djelomice promijenjenog komunikacijskog konteksta (anonimnost, manjak nekih elemenata tipičnih za "normalnu", dakle neposrednu konverzaciju) i same značajke komunikacije su donekle promijenjene. Tehnološke karakteristike (sinkronost – asinkronost) pojedinih tipova računalno posredovane komunikacije utječu na jezičke prakse sudionika. Pozornost smo obratili na sinkrone pričalice te asinkrone forume, pogotovo na sličnosti i razlike između sinkronih i asinkronih tipova e-komunikacije. Oba tipa imaju svoje specifičnosti, a razlike između njih vode korisnike u različite lingvističke prakse.

Situacija u sinkronim, znači real-time pričalicama (internet relay chat) nešto je bliža klasičnom govoru, koji je obično spontan i neplaniran. U tim sinkronim tipovima, jezični stilovi sudionika više su pod utjecajem tehnoloških značajki, pogotovo zbog činjenice da sinkrone pričalice pretpostavljaju istodobnu nazočnost komunikatora koji pričaju u realnom vremenu.

U asinkronim forumima, gdje sudionici nisu nužno istodobno prisutni, sudionici teže uklanjaju nerazumijevanja. Asinkronost, te odsutnost konteksta (paralingvistički i prozodijski elementi), stvaraju situaciju u kojoj pošilatelj teže kontrolira kako će primatelj interpretirati poruku. Korisnici računalno posredovane komunikacije u tu svrhu upotrebljavaju specifične interakcijske stilove te znakove, koji "signaliziraju" pravilnu intenciju poruke.

* Tadej Praprotnik, docent na Institutum Studiorum Humanitatis – Fakultet za poslijediplomski humanistički studij, Breg 12, 1000 Ljubljana, Slovenija. E-mail: pratadej@gmail.com.

Ključne riječi: jezik, računalno posredovana komunikacija, diskusijski forumi, pričalice, (a)sinkronost

Uvod

Računalno posredovana komunikacija (engl. CMC – *computer-mediated communication*) koncem prošloga stoljeća postala je važno komunikacijsko sredstvo pojedinaca te se njezina uporaba proširila na poslovno područje i edukaciju, a počela se također upotrebljavati i u “rekreacijske” svrhe. Poznajemo više tipova računalno posredovane komunikacije. U različitim internetskim situacijama¹, među koje lingvist David Crystal (Crystal, 2001: 10–17) ubraja elektroničku poštu (engl. *e-mail*), sinkrone pričalice (engl. *chat-rooms*, osobito poznati *Internet Relay Chat*), asinkrone diskusijske forume (engl. *discussion forums*), virtualne svjetove (engl. *virtual worlds*, naročito *Multi-User Dimensions*, skr. MUD) i mrežne (engl. *web*) stranice, suočeni smo s novim i drugačijim razumijevanjem komunikacije u usporedbi s klasičnom, govornom ili pisanom komunikacijom. Novi, tehnološki uvjetovan tip komunikacije utječe svakako i na odnos pojedinca prema vlastitom identitetu, a time i na razumijevanje identiteta drugih sudionika interakcije, dakle na cjelokupnost socijalnih interakcija koje se formiraju u virtualnome prostoru interneta (Praprotnik, 2004: 1). Nedvojbena je činjenica da je u računalno posredovanoj komunikaciji čin komunikacije još važniji za identitet pojedinca. Bez komunikacije mi ne postojimo. Ako primjerice samo pratimo on-line komunikaciju na forumu ili pričalici (engl. *lurking*), nitko nas ne primjećuje, zapravo ne postojimo. Zbog toga je istraživanje komunikacijskih činova putem interneta zapravo pred-uvjet za ozbiljno istraživanje identiteta pojedinca. Ako u svakidašnjem, fizičkom životu postojimo te i za druge ljude imamo barem donekle definiran identitet (ta definiranost vlastitog identiteta može djelomično biti i teret koji nam drugi nameću), to nikako ne vrijedi kada smo *on-line*, primjerice u relativno anonimnim pričalicama ili diskusijskim forumima. Na tome mjestu naš reprezentacijski identitet ide ukorak, odnosno “rađa” se s komunikacijskim činovima koje ostvarujemo s drugim sudionicima u danom internetskom “prometu”. Dakle, komunikacijski čin zapravo je mjesto gdje se konstituira identitet pojedinca, što, kao što smo rekli, vrijedi pogotovo za identitet u virtualnome prostoru. Ako u svakidašnjem svijetu, osim verbalne komunikacije, imamo još cijeli niz različitih drugih simboličkih označitelja (naše fizičke osobine, odijelo, naglasak, gestikulacija), onda za virtualni prostor vrijedi rečenica koju je formulirala Sherry Turkle: “Sve što mogu vidjeti, samo su vaše riječi” (Turkle, 1995: 184).

Steven G. Jones primjerice kaže da je važno proučavati motivacije pojedinaca u traženju drugih osoba i zajednica u internetskom prostoru. Zajedno s njime možemo se upitati sljedeće: Tko smo mi kada smo *on-line*? (Jones, 1997: 9). Naime izvjesne značajke virtualnoga prostora (anonimnost koju omogućuju nadimci, engl. *nicknames* ili odsutnost nekih socijalno-kontekstualnih signala koji su tipični za komunikaciju licem u lice), realno postavljaju pojedince u određenu novu situaciju u kojoj mogu postati kreatori sasvim novoga osobnog identiteta.

Revolucionarni karakter interneta može se otkriti i putem drugih komunikacijskih obrazaca. Iako se već izdaju prvi internetski rječnici, poput *WiredStyle* ili *Cyberspeak* (Crystal, 2001: 66), oni su još uvijek nepotpuni i uvelike zavise od autora tih rječnika. S druge strane, ne postoje utvrđene komunikacijske norme koje bi propisivale kakva bi pravila bila odgovarajuća za pojedine komunikacijske *on-line* situacije, tako da i na razini korisnika i na razini pojedinih internetskih situacija, nastupa velika diferencijacija tipova komunikacije, kako kod izraza tako i kod sadržaja. Pitanja koja se dotiču strategija uljudnosti (engl. *politeness*), odnosno pitanja većeg ili manjeg poštivanja konverzacijskih maksima (engl. *maxims of conversations*), u velikoj mjeri ovise o svakome korisniku posebno jer – kako smo već napomenuli – komunikacijske norme još uvijek ne postoje. To na kraju znači da nema ni “prekršitelja” tih normi. Istina je, dakako, da različite komunikacijske *on-line* zajednice propisuju vlastiti “netiquette” koji omogućuje uspješnost u komunikaciji, međutim takvo propisivanje ne znači i formiranje standardiziranoga komunikacijskog ponašanja koje bi vrijedilo za svo “pučanstvo” virtualnoga prostora koje neki nazivaju *netizensima*.

Članak će se se fokusirati na “prave” komunikacijske tipove računalno posredovane komunikacije, osobito na pričalice i diskusijske forume, u kojima interakcijski aspekt te komunikacije dolazi najviše do izražaja. Tu su korisnici, zbog tehnoloških i kontekstualnih značajki računalno posredovane komunikacije, u velikoj mjeri suočeni s vlastitim transformacijama jezične prakse. Što se dakle događa s računalno posredovanom komunikacijom i uporabom jezika u njoj? Budući da je jasno i sasvim očito da velik broj interakcija u toj komunikaciji ne bi postojao bez uporabe jezika, velik broj pitanja nadovezuje se na lingvistički vidik te komunikacije.

Jezik u računalno posredovanoj komunikaciji

David Crystal (2001) u svojoj knjizi *Language and the Internet* navodi jednostavan, ali učinkovit i slikovit primjer: elektroničku poštu “pišemo”, a ne “govorimo” je, no sasvim je suprotno – primjerice – u pričalicama, gdje ljudi “pričaju”, odnosno “govore”. Uporaba glagola “pisati” i “govoriti” do neke mjere ukazuje na činjenicu kako korisnici te komunikacije razumiju pojedinačne tipove računalno posredovane komunikacije i – naročito – kako te tipove komunikacije koriste. Međutim ne postoje jednostavne interpretacije te vrste komuniciranja. Računalno posredovana komunikacije suočila je korisnike s novom mogućnošću pisanja koja uključuje neke ključne značajke govora, pogotovo ako je riječ o sinkronim tipovima računalne komunikacije (primjerice pričalice) gdje se komunikacija odvija “uživo”. Takvo komuniciranje, odnosno razgovor postoji jedino kroz pisanje, što je posebna novina. Želimo upozoriti da kod pisanja kao i kod razgovora postoje određene strategije karakteristične za svaki od navedenih tipova komunikacije, no postoje i slučajevi kad se strategije koje su tipično vezane za govorni jezik primjenjuju na pisani jezik i obrnuto. Takve se aplikacije događaju na osnovi ocjene konteksta i cilja komunikacije. Tako možemo pronaći “nespontani” govor ili pak “spontani” pisani jezik; potonji je karakterističan za računalno posredovanu komunikaciju (Noblia, 1998: 6). U sinkronim pričalicama nekako se očekuje da će

ljudi “govoriti”, odnosno “pričati” bez obzira na činjenicu što će zapravo morati tipkati na računalu (= pisati). To pisanje, odnosno udaranje po tipkovnici uključuje dakle značajke spontanoga govora koji se odvija “uživo” i koji kontroliraju drugi sudionici prisutni u pričalici. S obzirom na komunikacijsku situaciju korisnici dakle mogu birati između različitih “spontanih” jezičnih uporaba. Na taj izbor utječe više čimbenika, pogotovo intencija komunikacije i utvrđene jezične prakse koje su formirali korisnici te komunikacije (Noblia, 1998: 6-7).

Istodobno moramo upozoriti na još jednu dihotomiju, to jest sinkronost – asinkronost. Govorni je jezik sinkron jer je vrijeme njegove produkcije jednako vremenu njegove “potrošnje”. S druge strane, u tradicijskim tipovima komunikacije, pisani jezik smatra se asinkronim jer postoji vremenska razlika između pisanja teksta i njegova čitanja. Možemo navesti i treći vidik: govor se obično nadovezuje na fizičku prisutnost primatelja poruke i sadrži određene paralingvističke i prozodijske elemente (mimika, gestikulacija, intonacija u diskursu), a sve to omogućuje (veći) nadzor i brzo međusobno razumijevanje u vezi s interpretacijom poruke. Pisani jezik – s druge strane – omogućuje nadzor nad zapisanim. U računalno posredovanoj komunikaciji, širi vidik konteksta u velikom je broju slučajeva odsutan te je tako pošiljalatelj poruke suočen s manjkom nekih kontekstualnih elemenata zbog čega ne može kontrolirati kako će primatelj poruke tu poruku interpretirati. U klasičnoj govornoj komunikaciji oslanjamo se i na neverbalne elemente komunikacije te na kontekst u koji je poruka smještena.

Značajke e-komunikacije svakako utječu na jezičnu praksu u toj komunikaciji pa su korisnici suočeni s određenim problemima. Poznavanje interakcijskih strategija u računalnoj je komunikaciji često odsutno. Sugovornici ponekad ne mogu znati koje diskurzivne strategije primjenjuje druga osoba tijekom izvođenja svojih govornih činova. U svakoj jezičnoj “produkciji” ne prepoznajemo samo produkciju izvjesnog sadržaja nego – naročito u neposrednoj komunikaciji – možemo prepoznati i što suparnik u komunikaciji “radi” putem svoga govora. Za takvu “radnju”, putem riječi, lingvisti su pronašli i specifičan termin: riječ je o takozvanim performativima, za koje je tipično da pomoću nekog govora ili – točnije rečeno – samim govorom ljudi i nešto učine.

Tokom komunikacije sugovornici isto tako utvrđuju je li sugovornik s nekom izjavom mislio na pitanje, molbu ili pak nešto treće. Izjava “vrata su otvorena” može imati jedan sadržaj, no kontekst komunikacije daje nam odgovor je li nas sugovornik tom izjavom obavijestio da možemo slobodno ući unutra ili nas je želio obzirno zamoliti da zatvorimo vrata. Prepoznavanje tih govornih činova ponekad je teško jer pošiljalatelji poruka svoje govorne činove (molbe, isprike, pitanja, upozorenja) mogu formulirati na relativno “otvoren” način – primjerice uporabom indirektnoga govora ili ako svoj govorni čin (primjerice pitanje) izraze u implicitnom obliku. Tom prilikom, primatelj poruke mora sam prepoznati intenciju poruke. Takvi primjeri upućuju na poznatu činjenicu da vladanje jezikom nije dovoljan uvjet za uspješnost komunikacije.

Prema riječima Dubravka Škiljana, govornik mora – da bi potpuno ovladao jezičnom komunikacijom – “raspolagati i znanjem o tome koje su komunikacijske strategije prikladne za uporabu u određenom kontekstu ili situaciji, dakle, s jedne strane, znanjem o tome koje će jezične sadržaje i forme odabrati da bi postigao

željeni komunikacijski cilj, a s druge strane znanjem o tome kako se općenito mora ponašati da bi to ostvario. Ova druga dimenzija toga znanja obuhvaća i odnos jezičnog sistema i njegove upotrebe prema drugim komunikacijskim i kulturnim kodovima, na primjer prema gestualnom i proksemičkom kodu (koji određuje udaljenost sugovornika) u oralnoj komunikaciji, ili prema grafičkom kodu (koji propisuje veličinu i vrstu slova) u pismenoj formi saobraćanja. Budući da se relacijama između odabranih sredstava i postizanja komunikacijskog cilja među modernim lingvističkim disciplinama bavi pragmalingvistika, ovu bismo kompetenciju mogli nazvati pragmatičkom kompetencijom, a pravila koja je karakteriziraju pragmatičkom normom” (Škiljan, 2000: 143).

Kako nekoj osobi treba odgovoriti na pitanje kako govoriti u određenoj situaciji i slično, jest znanje koje nije dano jezikom i u jeziku, nego to znanje određuju različite sociokulturne konvencije. Te su konvencije formulirane riječima, no u nekim su slučajevima reprezentirane putem intonacije u diskursu te funkcioniraju kao indikatori na koji način izjave moramo interpretirati (Noblia, 1998: 2-3). Pojedinci u interakciji stalno izmjenjuju takve “fusnote u dramskom tekstu” i time upozoravaju primatelja poruke kako mora interpretirati poruku. Ista sintagma u različitim kontekstima može imati izrazito različit smisao ili obrnuto: ista intencija poruke može biti izražena vrlo različitim riječima. U računalno posredovanoj komunikaciji takve su fusnote rijetke jer ne postoji fizički kontakt, a isto je tako upitno u kolikoj mjeri sugovornici dijele, bar donekle, jednaku kontekstualnu pozadinu. No pojedinci su i u tom “kontekstualnom vakuumu”, računalno posredovane komunikacije, do neke mjere uklonili taj hendikep te uspostavili nove i različite, sasvim “internetske” konvencije koje jamče e-komunikaciji veću učinkovitost.

Suočenje računalno posredovane komunikacije i neposredne komunikacije (licem u lice)

Prva istraživanja računalno posredovanoga diskursa (engl. *computer-mediated discourse*) u velikoj su mjeri bila samo reakcija na nerazumijevanje računalne komunikacije. Ta je komunikacija bila popularno označena kao anonimna, bezlična, fragmentirana, no sve su te značajke pripisivane samome mediju. Lingvistica Susan Herring (2001) upućuje na to da sudionici u e-komunikaciji razumiju računalno posredovani diskurs kao poseban oblik komunikacije koji je različit od pisanja i govora. Ta komunikacija svakako ima svoje tipične “hendikepe”, ali daje i neke sasvim nove mogućnosti.

Sa stajališta (pragma)lingvističkoga proučavanja zanimljiva je percepcija, odnosno konstatacija da je uporaba jezika u računalno posredovanoj komunikaciji manje brižljiva, kompleksna i koherentna nego u tradicionalnom pisanom jeziku. Prema nekim prognozama računalni jezik mogao bi donekle “uništiti” ekspresivnu funkciju jezika. Susan Herring (2001) u vezi s takvim prognozama upozorava na činjenicu da usprkos tome što jezik u e-komunikaciji često posjeduje nestandardne jezične oblike, relativno malen dio tih jezičnih “devijacija” zapravo čine pogreške čiji je uzrok nebrižljivost ili jezično neznanje. Većina “nekorektnosti” posljedica je namjernog izbora korisnika koji žele skratiti vrijeme pisanja i time približiti

svoje pisanje govornome stilu. Njihova namjera može biti i kreativno izražavanje. U svakom slučaju, bilo kakva komunikacija prije svega je rezultat intencija pojedinaca, a ne rezultat tehnoloških značajki interneta iako postoje i jezične prakse koje pokazuju da su u neku ruku uvjetovane i tehnološkim značajkama tog medija (primjerice, dihotomija: sinkronost – asinkronost).

Ako se usredotočimo na razinu jezične prakse, možemo se sresti s argumentima da medij uzrokuje nekonvencionalnu ili netočnu ortografiju te da na taj način računalni jezik uništava tradicionalnu, višestranu ljepotu pojedinih jezika. Time se – ako parafraziramo Romana Jakobsona – gubi i poetska funkcija jezika (Jakobson, 1988). Činjenica je da se jezik ostvaruje kroz govor ljudi pa ga samo oni mogu mijenjati ili uništavati njegovo bogatstvo, a ne medij. Ljudi se zbog različitih elemenata prilagođavaju mediju, a jedan je od bitnih i istinski tehnološki uvjetovanih čimbenika već spomenuta dihotomija između sinkronih i asinkronih tipova računalne komunikacije. No i ovdje medij sam po sebi nije kriv. Slične vizionarske argumentacije o velikom utjecaju medija na pojedince možemo naći i na razini koja se tiče društvenog obzora takve komunikacije i ispituje stupanj društvenosti računalno posredovane komunikacije.

Prve, simplificirane interpretacije, pripisale su računalno posredovanoj komunikaciji problematični karakter, prvenstveno zbog odsutnosti nekih elemenata tipičnih za “normalnu”, tj. neposrednu komunikaciju. Osnovni nedostatak takve komunikacije ogleda se upravo u njezinu (isključivo) tekstualnom karakteru koji pojedincima onemogućava da partnerima u interakciji poruče bilo što osim riječi koje se pojavljuju na računalnom ekranu. Ne može se osloniti na neke socijalno-kontekstualne signale kojima inače u neposrednoj komunikaciji, itekako komuniciramo i koji u nekim slučajevima omogućavaju pravo razumijevanje poruke (intonacija u govoru, gestikulacija). U e-komunikaciji nema elemenata koji bi primatelju poruke pomogli u uklanjanju razlike između takozvanoga *sentence meaning* (poruka koja se pojavljuje na računalnom ekranu) i *speaker meaning* (poruka koju pošiljatelj ima “u mislima”).

Korisnici računalno posredovane komunikacije razvili su različite strategije kojima dopunjavaju odsutnost kontekstualnih znakova koji su uobičajeni u izravnoj komunikaciji, primjerice uporabu takozvanih smješka (engl. *emoticons*, *smileys*, primjerice ☺) koji prikazuju izraze lica, a time i raspoloženje sudionika interakcije. Takvi grafički znakovi ili točnije naglasci funkcioniraju kao “upozorenje” primatelju poruke kako treba razumjeti poruku. Isto tako, sudionici mogu i tekstualno predstaviti fizičke aktivnosti (npr. aplaudiranje, grljenje sugovornika). Poznata je i praksa da sugovornici tekstualno dočaravaju neka svoja psihička stanja, primjerice utipkavanjem riječi “hahaha”, sugovornici izražavaju smijeh. Spomenute strategije ne odražavaju nepotpunost takve komunikacije, nego pokazuju sposobnost prilagođavanja sudionika toj vrsti komunikacije i ukazuju na njezine mogućnosti koje se mogu iskoristiti u zadovoljavanju njihovih (komunikacijskih) potreba (Herring, 2001: 2-5). Lingvističke značajke računalno posredovane komunikacije bile su u fokusa istraživača pogotovo krajem prošloga stoljeća, kada su pojedini tipovi internetske komunikacije zahvatili različite razine svakidašnjega života. Velik interes za lingvistička istraživanja sasvim je logička reakcija na “lingvističku revoluciju” koju je promovirao internet. Različiti istraživači fokusirali su

se na pojedinačne lingvističke razine te utvrđivali promjene koje su zahvatile jezičnu praksu (Reid, 1991; McElhearn, 1996; Paolillo, 1999; Voiskounsky, 1997). Jedna od bitnih značajka poruka on-line, pogotovo u sinkronim pričalicama, jest njihova dužina. Susan Herring ističe kako prosječna dužina poruka iznosi 4-12 riječi. Duže poruke obično nastaju u “zasebnim dijalozima”, primjerice u e-porukama ili u privatnim chatovima unutar *internet relay chata* (Herring, 2001: 3).

Metakomunikacijski minimalizam i elektronički oportunistički

Na ovome mjestu želimo upozoriti na još jedan element socijalnih interakcija. Naime, pojedinci mogu strateški iskoristiti “slabiju” stranu interneta (anonimnost, odsutnost konteksta) i uključivati se u izvjestan tip računalno posredovane komunikacije upravo zato što žele reproducirati tip (nefizičkog) odnosa, zato što žele kontrolirati kontekstualne parametre situacije ili pak zato što žele kontrolirati tip informacija koji prenose ostalim sudionicima *on-line* interakcije.

U neposrednoj (engl. *face-to-face*) komunikaciji, više ili manje prisiljeni smo uključiti cjelokupan raspon lingvističkih i paralingvističkih aktivnosti (pa i ono što ne želimo priopćiti u komunikaciji često “procuri” kroz lapsuse ili nam se to vidi na primjer po izrazu lica). Upravo je zato jedan analitičar zaključio kako je za internet, zbog svih tih reduciranih elemenata, tipičan “metakomunikacijski minimalizam”:

“Tekstualni kibernetički prostor filtrira sve osobne kvalitete koje se posreduju, odnosno samosvjesne elemente koji se pojavljuju u pisanome jeziku. Fatičke ili metakomunikativne aluzije, lingvistički i paralingvistički znaci koji odražavaju socijalne veze između pošiljatelja i primatelja poruke, drastično su smanjeni u komunikaciji putem tog medija.” (Crystal, 2001: 41)²

Izravan fizički kontakt dvaju ili više sugovornika svakako je svojevrstan “stres” koji se na internetu može “izbjegavati”. Korisnici mogu iz više razloga odabrati taj medij koji sam po sebi ne pruža i ne podrazumijeva sve korake tipične za neposrednu komunikaciju. Internet ne nudi fizički odnos (ne omogućuje grljenje, rukovanje), te ne zahtijeva poštivanje standardiziranih pravila o promjeni sugovornika u interakciji (engl. *the rules of turn-taking*). Računalno posredovana komunikacija nudi “sigurno” okruženje u kojemu su svi “gospodari” vlastitih želja i u kojemu svi mogu kontrolirati gotovo sve: kako će komunicirati te s kime žele komunicirati. Autori Riva i Galimberti upozorili su na specifičnost komunikacijske dinamike na internetu. Naime, primatelj on-line poruke (primjerice u forumu ili pričalici, a teoretski to vrijedi i za elektroničku poštu, no takvi su slučajevi rijetki) može uvijek odlučiti prekinuti, odnosno završiti komunikaciju kao i nastaviti, a samim činom odašiljanja poruke pretvara se u pošiljatelja poruke. Odluka o tome hoće li prekinuti interakciju ili će je nastaviti uvelike ovisi o unutarnjim čimbenicima: kako primatelj poruke interpretira situaciju, kakvi su njegovi osobni interesi te kakvim se socijalnim normama služi u komunikaciji. Autori su taj element e-komunikacije nazvali “elektronički oportunistički” (Riva i Galimberti, 1998: 21).

Problematični komunikacijski činovi u e-komunikaciji (na primjeru uvreda)

Unutar širega spektra različitih perspektiva koje interpretiraju odnos između računalno posredovane komunikacije i neposredne komunikacije, mogu se prepoznati dvije osnovne perspektive jedna predstavlja tehnološko-deterministički pristup i tvrdi da neke značajke računalno posredovane komunikacije smanjuju njezinu primjenljivost za lansiranje različitih, socijalno nijansiranih informacija, a druga perspektiva zastupa stajalište da i računalno posredovana komunikacija može procesuirati društveno "bogate" i nijansirane informacije (Hian i sur., 2004: 3). Različita stajališta mogu se vidjeti i u načinu interpretacije izvjesnih problema koji su se pojavili u virtualnome prostoru. Jedan od vrlo aktualnih problema je postojanje agresivnog e-komuniciranja koje sadrži uvrede (engl. *flaming*). Tu su pojavu neki pripisivali isključivo tehnološkom karakteru e-komunikacije koja pojedincima omogućuje anonimnost, a kroz to i impliciranu manju svijest o prisutnosti drugih osoba u interakciji. Prema navedenim stajalištima to vodi u problematičan tip interakcije u kojemu svaki sudionik opaža samo sebe, zaboravljajući da u komunikaciji sudjeluju i drugi. Novija stajališta upozoravaju na činjenicu da su računalno posredovane poruke u mnogim slučajevima označene agresivnima upravo zbog nejasnoga konteksta komunikacije i zbog nepoznavanja ili neusklađenosti komunikacijskih normi pošiljatelja poruke i primatelja poruke (O'Sullivan i Flanagin, 2001: 1-15). Na ovome mjestu možemo ukazati i na to da se uvrede ubrajaju u tipične govorne činove (engl. *speech acts*) i da su u najvećem broju slučajeva rezultat intencije govornika da uvrijedi sugovornika te na to da tu intenciju mogu posjedovati samo pojedinci, a ne računala.

Akteri u virtualnim interakcijama ponašaju se i odlučuju u skladu s obrascima koji postoje i u tradicionalnom, dakle fizičkom ili točnije nevirtualnom svijetu svakodnevice. Svi ulaze u virtualni prostor s prethodno već formiranim obrascima komuniciranja i stavovima. Nitko nije tabula rasa kada se putem interneta priključi u virtualni prostor, a samim time i u prostor e-komunikacije.

Želimo upozoriti na još jedno gledište tog istog problema i to upravo zbog velikih i novih mogućnosti s kojima su suočeni pojedinci na internetu. Kroz vlastitu komunikaciju, medij nudi mogućnost prezentacije sasvim novog identiteta, odnosno mogućnost da se barem u virtualnom prostoru, sudionici mogu pokazati takvi kakvi misle da "u biti" jesu. Stoga možemo reći da je komunikacija u virtualnom prostoru zaista performativan akt, a to znači da zapravo komunikacija uspostavlja stvarnost o kojoj govori. Na taj su aspekt naročito upozorile dvije discipline: konverzacijska analiza i etnometodologija (Pomerantz i Fehr, 1997: 69-70). Te istraživačke discipline ne zastupaju stajalište da je identifikacija sugovornika (tko, što ili gdje komunicira) dio razumijevanja interakcije, nego smatraju da interakcija konstituira identitet sudionika i tip interakcije. To znači da je kontekst interakcije djelomice uspostavljen samim komunikacijskim činovima. Ne definira, dakle, samo kontekst uporabu jezika, nego uporaba jezika djelomice utječe na tip konteksta. Ako netko govori neformalno, to ne znači da svojim govorom jednostavno reagira na "neformalnost" konkretne situacije, nego da svojim neformalnim govorom također i konstituira situaciju za "neformalno". Neformalnost situacije nije

dakle jednostavno unaprijed predodređena, nego je i rezultat jezične prakse koja se odvija u interakciji.

Značenje tog epistemološkog stajališta za istraživanje računalno posredovane komunikacije jest u tome da razumijevanje i interpretaciju različitih komunikacijskih problema u toj komunikaciji (primjerice uvrede, seksizam) ne postavljamo samo u kontekst anonimnih i, zbog tehnologije, "otuđenih" komunikacijskih praksi. Pojednostavljeno stajalište, koje sve tipove računalno posredovane komunikacije unaprijed smješta pod isti krov tehnološki posredovanih komunikacija, smanjuje polje kritičkoga razumijevanja te komunikacije, jer velik broj komunikacijskih praksi ili njezinih "devijacija" tumači kao jednostavnu posljedicu "bezosjećajne" i "hladne" tehnologije, a takvo stajalište vodi u tehnološki determinizam. Upravo je zato bolje proučavati pojedinačne tipove računalno posredovane komunikacije, unutar kojih se mogu preciznije detektirati određene specifičnosti.

Istodobno možemo vidjeti kako se unutar pojedinačnih tipova e-komunikacije formiraju različite komunikacijske prakse. Pojedini tipovi računalno posredovane komunikacije djelomice dakako ovise o tehnološkim značajkama (primjerice: sinkrona – asinkrona komunikacija), a drugi vidik zalazi u razinu razumijevanja komunikacijskoga djelovanja pojedinca (Praprotnik, 2003: 158). Razumijevanje računalno posredovane komunikacije u velikoj mjeri ovisi o korisnicima i njihovu očekivanju onoga što mogu očekivati od takve komunikacije i što njome žele postići. Uvrede ili seksistički ispadi pojedinaca nisu naime jedina moguća opcija; postoje pričalice ili forumi gdje takvih pojava nema – nema ih jer su tako odlučili njihovi korisnici.

Problematika računalno posredovane komunikacije jest dakle slična problematici svake komunikacijske prakse; razloge problematičnih tipova interakcije možemo tražiti prije svega u pojedincima te u njihovu razumijevanju kakav tip komunikacije žele. U svakom slučaju, tehnologija nije kriva za različite ekscese. Većina odluka rezultat je prethodnih komunikacijskih praksi pojedinca te njihova razumijevanja uporabe e-komunikacije za određene ciljeve. Nancy K. Baym u intervjuu za reviju *Metrotimes* izjavila je sljedeće: "Sve loše što se može dogoditi online, događa se također i offline" (Baym, 1998: 6).

Zaključak

Računalno posredovana komunikacije znači tehnološku revoluciju, no znači i lingvističku revoluciju. Ta komunikacija znači novu mogućnost pisanja (komuniciranja), koja istodobno – i to je novost – uključuje neke značajke govora. Taj "spontani" pisani jezik možemo u najviše primjera pronaći u sinkronim tipovima računalne komunikacije (primjerice pričalice) gdje se komunikacija odvija "uživo". Pored tehnoloških značajki (sinkronost – asinkronost), koje utječu na komunikacijski stil sudionika, drugi važni aspekt zalazi na razinu pojedinca te njihove ocjene konteksta i cilja komunikacije. Lingvističke značajke e-komunikacije su dakle i odraz intencija samih sudionika komunikacije, dakle kakve (komunikacijske) ciljeve imaju u mislima sudionici.

Dio razloga trenutačnih tipičnih oblika e-komuniciranja možemo pronaći u relativnoj mladosti te komunikacije unutar koje još nisu utvrđene sve komunikacijske

norme. Upravo odsutnost ili neusklađenost tih normi i s time povezana odsutnost sankcija u eventualnom slučaju kršenja normi – zajedno s čestom nestalnošću statusa i uloga sudionika – dovodi do činjenice da puno pojedinaca ne zna kako treba učinkovito komunicirati i što treba očekivati od pojedinačnih tipova e-komunikacije i od korisnika tih virtualnih prostora.

Internet s tehnološkog i komunikacijskog, kao i s mnogih drugih stajališta znači uistinu veliku revoluciju. Internet u komunikacijske svrhe upotrebljava sve više pojedinaca što donosi i probleme na razini konkretne jezične prakse koja se formira u e-komunikaciji. Sve masovnija participacija svih generacija u narednim će godinama promijeniti i neke komunikacijske obrasce.

BILJEŠKE:

¹ Lingvist David Crystal u svojoj knjizi *Language and the Internet* (Crystal, 2001: 10) navodi da u polju računalno posredovane komunikacije možemo prepoznati i identificirati pet široko poznatih internetskih situacija koje su istodobno u tolikoj mjeri distinktivne da se jezik koji se upotrebljava u tim situacijama bitno razlikuje.

² “Textual cyberspace filters away all qualities of a personal self save the highly mediated, acutely self-conscious elements that appear in written language. Phatic or metacommunicative cues, the linguistic and paralinguistic signs that maintain cognizance of the social relation between the sender and receiver of a message, are drastically reduced in this medium.” (Crystal, 2001: 41)

LITERATURA:

Baym, N. K. (1998) “Bonding by modem: An interview with Nancy Baym”, *Metrotimes*; metrodetroit's news, arts & culture weekly. URL: <http://www.metrotimes.com/news/stories/webex/18/44baym.html>

Crystal, D. (2001) *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.

Herring, S. C. (2001) “Computer-Mediated Discourse”, 612-634. U: D. Tannen i sur.: *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford. Blackwell Publishers. URL: <http://www.slis.indiana.edu/faculty/herring>, 30. 5. 2003.

Hian, L.-B.; Chuan, S. L.; Trevor, T. M. K.; Detenber, H. B. (2004) “Getting to Know You: Exploring the Development of Relational Intimacy in Computer-Mediated Communication”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, University of Southern California, 9(3), (April 2004). URL: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol9/issue3/detenber.html>, 9. 11. 2004.

Jakobson, R. (1988) *Lingvistični in drugi spisi*. Ljubljana: Studia Humanitatis.

Jones, S. G. (1997), “The Internet and its Social Landscape”, 7-35. U: S. G. Jones: *Virtual Culture; Identity & Communication in Cybersociety*. London, Thousand Oaks, New Delhi. SAGE Publications.

- McElhearn, K. (1996), "Writing Conversation: An Analysis of Speech Events in E-mail Mailing Lists", *Revue Française de Linguistique Appliquée*, volume V-1 (2000), URL: <http://www.mcelhearn.com/cmc.html>. 27. 1. 2003.
- Noblia, Maria Valentina (1998) "The Computer-Mediated Communication, A New Way of Understanding The Language", International Conference, 25–27 March 1988, Bristol, UK. IRISS'98: Conference Papers. URL: <http://www.sosig.ac.uk/iriss/papers/paper22.htm>, 12. 5. 2003.
- O'Sullivan, P. B. & Flanagan, A. J. (2001) "An Interactional Reconceptualization of "Flaming" and Other Problematic Messages". URL: <http://www.ilstu.edu/~posull/flaming.htm>, 19. 5. 2006.
- Paolillo, J. (1999) "The Virtual Speech Community: Social Network and Language Variation on IRC", *Journal of Computer-Mediated Communication*, University of Southern California, 4(4). <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/paolillo.html>
- Pomerantz, A & B. J. Fehr (1997) "Conversation Analysis: An Approach to the Study of Social Action as Sense Making Practices", 64–91. U: T. Van Dijk: *Discourse as Social Interaction*. London, Thousand Oaks, New Delhi. SAGE Publications.
- Praprotnik, T. (2003) "Seksizem v računalniško posredovani komunikaciji", *Družboslovne razprave*, Ljubljana, 19(44), 143–165.
- Praprotnik, T. (2004) "How to Understand Identity in Anonymous Computer-Mediated Communication?", *Revija za sociologiju*, Zagreb, 35(1–2), 1–11.
- Reid, E. M. (1991) "Electropolis: Communication and Community On Internet Relay Chat". University of Melbourne. URL: <http://people.we.mediaone.net/elizrs/electropolis.html>
- Riva, G. & Galimberti, C. (1998) "Computer-mediated communication: identity and social interaction in an electronic environment" (Unrevised version of the paper), *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, Heldref Publications, 124, 434–464. URL: http://www.heldref.org/html/body_mono.html
- Škiljan, D. (2000) *Javni jezik*. Zagreb: Izdanja Antibarbarus.
- Turkle, S. (1995) *Life on the screen: Identity in the age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.
- Voiskounsky, A. E. (1997) "Telelogue Conversations", *Journal of Computer-Mediated Communication*, University of Southern California, 4(4), <http://jcmc.indiana.edu/vol2/issue4/voiskounsky1.html>

Language in the (Con)text of Computer-mediated Communication

Tadej Praprotnik

SUMMARY

The article brings attention to characteristics of computer-mediated communication. In computer-mediated communication we are faced with at least partly different context of communication than in face-to-face communication. Due to partly different communication context (anonymity, the lack of some elements, typical for “normal”, i.e. face-to-face conversation) characteristics of communication is changed. Technologic characteristics (synchrony – asynchrony) of particular types of computer-mediated communication partly influence on linguistic praxes of users.

We focus our attention on synchronous chat-rooms and asynchronous discussion forums. The attention is drawn towards similarities and differences between synchronous and asynchronous types of *on-line* communication. Both types have their own peculiarities, which lead participants to different linguistic praxes.

The situation we encounter in synchronous (real-time) chat-rooms (internet relay chat) is to some extent closer to the classical talk, which is usually spontaneous and unplanned. Here the linguistic style of participants is influenced much stronger by technological possibilities, due to the fact, that synchronous chat-rooms presuppose that both communicators are at the same time present in given chat-room, and talking in real time (real time chat).

In asynchronous on-line forums, which do not presuppose that both communicators are present in forum, it is harder for users to have control over interpretation of other participants, nor it is possible to quickly correct or modify misunderstandings. The absence of a context (paralinguistic and prosodic features) and asynchrony hinders the writer in controlling what the reader shall construe. Users of CMC try to bridge these problems by using different strategies of interaction (use of emoticons, which stresses the adequate intention of a message).

Key words: language, computer-mediated communication, discussion forums, chat-rooms, (a)synchronicity