

Az elektronikus kommunikáció problémái

Simonics István

1081 Budapest Népszínház u. 8. e-mail: simonics.istvan@tmpk.uni-obuda.hu

***Összefoglaló:** Az internet és különösen az elektronikus levelezés használata során, gyakran találkozunk különböző problémákkal. Néha ezek meghökkentők, máskor mosolyra fakasztanak bennünket, de az is lehet, hogy bántó az üzenetek tartalma vagy külalakja. Minden esetre érdemes ezen elgondolkodni, és talán az okokat is megkeresni. Az internet rohamos elterjedésével a különböző virtuális közösségek kialakulásával az elektronikus kapcsolattartás során gyakran tapasztalhatunk bizonytalanságot, hogy a hagyományosan megszokott udvariassági szokásokat használjuk az elektronikus levelezésben, a csevegés során, a fórum hozzászólásunkban, vagy itt már mindenki barát, egyenlők vagyunk, és ennek stílusjegyeit alkalmazzuk? A felsőoktatásban különösen a félév vége felé a hallgatók gyakran fordulnak különböző kérésekkel az oktatókhoz. Ilyenkor mi a jó stratégia: a szerénység, a magabiztosság vagy a fellengzős kioktató hangnem? A rohanó időben nem szeretünk túl sokat se írni, se olvasni. Mi a jó megoldás? A lényegre törő szöveg, vagy a rövidítések használata? Ez utóbbinál biztosak lehetünk abban, hogy a másik fél is ugyanazt a kódolást fogja alkalmazni?*

***Kulcsszavak:** digitális írástudás, viselkedéskultúra, nyelvhasználat, közösségek az interneten, digitális szubkultúrák, digitális nemzedék, információs társadalom*

1 Kapcsolatok

Az internet rohamos elterjedésével a különböző virtuális közösségek kialakulásával az elektronikus kapcsolattartás során gyakran tapasztalhatunk bizonytalanságot, hogy a hagyományosan megszokott udvariassági szokásokat használjuk az elektronikus levelezésben, a csevegés során vagy a fórum hozzászólásunkban, vagy itt már mindenki barát, egyenlők vagyunk, és ennek stílusjegyeit alkalmazzuk? A hagyományos kapcsolatok kialakításánál viszonylag könnyebb dolgunk volt, mert több könyv is foglalkozott az udvarias viselkedés szabályaival (KÖVES J. 2010) 1. ábra.



1. ábra

Az ELTE Oktatás-Informatika által megjelentetett Wikipediában az alábbiakat olvashatjuk:

„Az internetes közösségi felületen is, akárcsak a mindennapi, nem online térben szükség van bizonyos viselkedési normáknak összegyűjtésére, azok betartására. Az új technika új kultúrát teremt saját szokásokkal, viselkedési normákkal, illemszabályokkal. Aki részesévé akar válni ennek az új környezetnek, annak ismernie kell az ún. "netikett"-et. A "netikett" (network etiquette) a betartandó irányelveket tartalmazza, melyek a virtuális felületek használóira vonatkoznak. Útmutatásai számos területet érintenek: e-mail, Usenet, levelezési listák, internetes vitafórumok, IRC stb. Alapvetően érvényesek az élőszóban és levélben érvényes elvek, ugyanakkor ezek kiegészülnek más, speciálisan az internetre, mint kommunikációs közegre jellemző szabályokkal is.

Általános tanácsok az online társadalomban:

- csupa nagybetűs írás, ami a kiabálás megfelelője
- fórumokon soha ne szerepeljünk teljes névvel
- fórumokon ne alkalmazzunk bántó nyelvezetet és ügyeljünk a helyesírásra
- flaming, ami a sértő, személyeskedő üzenetek küldését jelenti fórumokon
- ne küldjünk kéretlen információkat, hirdetéseket (spam); láncclevelek ("küldd tovább ezt a levelet minden ismerősödnek") továbbküldése sem illik
- trollkodás. Trollnak nevezik az olyan személyt, aki fórumokon, kommentelhető híreknél stb. hozzászólásaival szándékosan vitát, dühöt próbál kiprovokálni a többiekből. Az erre való reagálást, vitába

keveredést nevezik "a troll etetésének" ("feeding the troll"), utalva rá, hogy ezzel az illető csak adja a lovat a troll alá.

- mivel az interneten minden tartalom sokáig megmarad, érdemes átgondolni a küldés előtt, hogy mit írunk. Későbbi években kellemetlen lehet néhány korábbi hozzászólás.
- kerüljük a fórumozó személye ellen irányuló kijelentéseket. ha vitázunk valakivel egy fórumon, nem illik úgy nevezett ad hominem (személy ellen irányuló) érveket felhozni”

Az internetes kommunikáció szabályaihoz kapcsolódik a Magyar Netikett (NÉGYESI J. 1998), amelyet informatikusok különösen szeretnek hivatkozni. A probléma csak az, hogy az interneten fent lévő anyagok minősége nagyon gyakran silány. Az idézett anyaghoz különösen magas szintű kritikai érzék és megfelelő elemző-értékelő ismeret szükséges, amivel – valljuk be –, nem minden internet-olvasó rendelkezik. A lelkes fordító magyartalan mondatait bizony nehéz értelmezni. Ha ez a minta, akkor nem szabad csodálkozni a nehézkesen megfogalmazott tartalmakon, és az idegen szavakkal dobálózó mondatokon, pl. „3.2.3 Usenet – Tedd közzé, hogy milyen feed-et kapsz. Ha ez nem teljes, lehet, hogy lesz, aki tudni szeretné, hogy miért nem.”

A másik gyakran idézett internetes szakirodalom a Netikett a viselkedés (íratlan) szabályai az Interneten. Ebben már sokkal több egyszerűen értelmezhető, és a gyakorlatban is jól használható jó tanács található. Az anyag három részből áll. Az első részben 11 szabályt gyűjtöttek össze, a második rész a levelezési etikettel foglalkozik, a harmadik általános útmutató. „1. szabály: Szeresd felebarátodat, és nyugodtan tegeződj!” Biztosan tegeződünk mindenkivel, hiszen ez a trendi? Lehet, hogy mégis illik tiszteletben tartani a korbelt, a beosztásból, a munkahelyi kapcsolatokból származó különbségeket? Én azt gondolom, hogy igen. Sokkal jobb kapcsolatokat építhetünk ki, ha tiszteletben tartjuk a másik felet. A bizalmaskodó, mindjárt mindenkit letegező levelezés hamar elutasítást válthat ki. Ez különösen az oktatásban, a hivatali ügyintézésben illetve a karriert megalapozó motivációs levélben nagyon fontos, azokat sose keverjük össze a baráti üzenetváltásokkal!

A különböző kollektív programok esetén nagyon gyakran fordul elő, hogy először csak elektronikus levélben vesszük fel a kapcsolatot a címlistából kikeresett leendő partnerrel. Jelenthet-e előnyt pl. egy közös projekt kialakításánál a hosszú távú levelezés? Mindenképpen meghatározó, hogy milyen stílusban kezdjük a kapcsolatépítést. Célszerű az elején a legfontosabb, alapvető információk megadására szorítkozni. Ez azért is lényeges, mert ez alapján dönthet a másik fél a közös munkáról, másrészt a feleslegesen megadott adatok úgyszólván lényegtelennek válnak, ha a nem túl szerencsés bemutatkozás miatt megghiúsul a közös tevékenység. Ugyanakkor a pozitív kapcsolatépítés és levelezés során előbb-utóbb igényelni fogjuk a személyes találkozást, és örömet jelenthet, ha megismerhetjük a munkapartnerünket. Valószínű ez az emberi tulajdonság segítette elő, hogy a személyes találkozás nélküli, távoktatás és elektronikus tanulás nem terjedt el

széles körben, igényeljük a tutorral vagy mentorral történő személyes kapcsolattartást is.

2 Formai elemek

A hagyományos levelezés formai elemeit az általános iskola alsó tagozatán tanítják, ahol megismerkedhetünk azzal, hogy a levélben van megszólítás, annak van tartalma, majd illendően elköszönünk. Oktatóként számtalanszor találkozom ennek ellenkezőjével. Már annak is szoktam örülni, ha egyáltalán megtisztelnek a kísérő levél írásával, nemcsak odalökik a beadandó házi feladatot csatolt fájlként. Ez akkor különösen nagy gondot jelent, ha a levél tulajdonosa nem a saját nevét használja elektronikus levélcímként. Ez a legnagyobb jó szándék mellett is előfordulhat, különösen a levelező képzésben, ahol a felnőtt hallgatók gyakran 30-40 év felettiak is lehetnek. Az első eset, amikor a hallgató a barátja elektronikus levél címéről küldi el a levelet. A hölgyek esetén, még mindig elég gyakran felveszik a férjük nevét a házasságot követően, ugyanakkor a levelezési címükben lánykori nevüket használják. A másik csoport, akik a címük kiválasztásában igyekeznek mókásnak tűnni, pl. „dadasunyi”, „zolee” stb. vagy számukra fontos, ám a kívüllagnak semmitmondó információkat közölni, pl. „petya75”. Ilyenkor komoly gondot jelent a szerző beazonosítása. Ezekre a problémákra már egy másik cikkemben is felhívtam a figyelmet (SIMONICS I. 2011)

A hallgatók nagyobbik része készít kísérő levelet a házi feladat beadásához, vagy a problémájának ismertetéséhez. Már a megszólítással többen gondban vannak: „Kedves” vagy „Tisztelt” szóval indítanak, két szóban írják-e „Tanár Úr”, kisbetűket használnak, tegyenek írásjelet – ha igen milyen – a végére. Gyakran keverednek az angol és a magyar helyesírási szabályok, a megszólítás végére vessző kerül, hibásan. Ebben a már idézett Netikett nagyon határozottan fogalmaz „3. szabály Magyar fórumokon használd a magyar nyelvet, más fórumokon az angol ajánlott!”

Kimondottan zavaró, ha valaki a levél megszólításában azt hiszi, valóban találkozik a címmel, és „Jó napot kívánok”-kal indít!

Sokat vitatott kérdés, hogyan válaszoljunk egy levélre? A válasz kerüljön a levél elejére, hiszen mindig ott kezdjük az olvasást! Bosszantó, ha úgy kell kikeresni az általunk – akár hosszan megírt – információk alján a válasz reakciókat. Az is fontos, hogy többszöri levélváltás során, hány előző levél teljes tartalmát küldjük vissza, nem kímélve, a tárhelyet és az elolvasásra szánt időt.

A záró elköszönés hiányosságait gyakran áthidalják egy névaláírással. Ez akkor lehet különösen bántó, ha a levélíró előtte hosszasan kért valamit!

3 Tartalom

A tartalom kialakításánál sem szabad megfeledkeznünk a különböző stílusjegyekről. Legyünk bizalmasak – hiszen most nem látjuk egymást, akár a szégyenérzetünket is levetkőzhetjük –, vagy maradjunk inkább tartózkodóak? A felsőoktatásban különösen a félév vége felé a hallgatók gyakran fordulnak különböző kérésekkel az oktatókhoz. Ilyenkor mi a jó stratégia: a szerénység, a magabiztosság vagy a fellengzős kioktató hangnem? Ez utóbbi valószínűleg nem nagyon vezet eredményre! Az internetes kommunikációban is célszerű megtartani azt a távolságtartást és tiszteletet, amit a napi gyakorlatban is megszoktunk. Az internet nem virtuális fal, ami mögé elbújhatunk, és tetszőlegesen dobálózhatunk a szavakkal! Itt is a tartalomnak nagyon komoly súlya van. Még komolyabb, mint az élőszónak, hiszen az interneten elküldött információk nyomot hagynak, és szinte bárki ellenőrizheti és láthatja.

A különböző közösségi oldalakon 2. ábra, tárolt és megjelölt információinkat folyamatosan figyelik, akár akarjuk, akár nem. Ennek célja többféle is lehet. Egyrészt mindenképpen kiszűrjük a trágár, rasszista szövegeket, illetve a közérkölcset romboló képeket a közösségi oldalak működtetői. Ma már az is bizonyított tény (DURBÁK I. 2010), hogy a munkavállalók kiválasztása során, „a magyar cégek nagy része is az internetet használja az utolsó körben a jelöltek ellenőrzésére”. Az online viselkedésünket is gyakran célba veszik a piackutató szakemberek (Ön hogyan védi személyes adatait az interneten?). Ennek a behavioral targeting (azaz viselkedés alapján célzott módszer) néven ismert gyakorlatnak a segítségével, az internetezők barangolási szokásai és korábbi vásárlásai alapján mutatnak be nekik internetes hirdetéseket, tartalmakat, illetve termékeket. A keresőmotorok a felhasználó legutóbbi internetes műveleteinek nyomon követésével összeállítják a profilját, amit aztán eladhatnak, vagy megoszthatnak más hirdetőkkal is.



2. ábra

A rohanó időben nem szeretünk túl sokat se írni, se olvasni. Mi a jó megoldás? A lényegre törő szöveg, vagy a rövidítések használata? Ez utóbbinál biztosak lehetünk abban, hogy a másik fél is ugyanazt a kódolást fogja alkalmazni? Ma már mindenki számára világos, hogy mit jelent a „4U” vagy „I♥U” rövidítés [6]. Ugyanakkor zavarba jöhetünk, hogyan értelmezzük az alábbi párbeszédet c6-n (chaten): „mus? – skh – vk! – szvsz nM kv!”

Lefordítva: „Mi újság? – Semmi közöd hozzá! – Választ kérek! – Szerény véleményem szerint, nem kérek választ!”

A helyesírási szabályok kötnek egyáltalán bennünket vagy elég, ha meg tudjuk értetni magunkat akár magyarul, akár idegen nyelven? Ezen a területen sikerült a legtöbb kárt okozni. Ennek oka sokrétű, csak néhányat említek ezek közül. Bármennyire is egyre fejlettebbek a különböző elektronikus levelező rendszerek és böngészők, a hosszú ékezetes betűk használata gyakran okoz zavart. Az egyszerűség kedvéért jómagam is kerülöm ezek használatát, különösen a címekben, levelek tárgyának megadásakor vagy az aláírás adataiban. A már említett rövidítések, eleve torzítják a nyelvet. Az idő és a pénz takarékoság az átvitel és a tárolás költségeinek csökkentésére (SIMONICS I. 2009) is kedvezőtlen hatással vannak. Az angol nyelv használata is folyamatosan silányul a munkanyelvként történő alkalmazás során, a felhasználók egyre kevésbé foglalkoznak a nyelvtani szabályokkal, amelyek gyakran keverednek a nemzeti nyelvek szabályaival is. Ennek „jó” példáit olvashatjuk a különböző levelező listákon folyó információcsere nyomom követése során.

Záró gondolatok

Oktatóként ügyeljünk a hibák kiküszöbölésére! Saját helyes nyelv- és illemszabályok alkalmazásával jó példát szolgáltatathatunk hallgatóinknak.

Szerencsére ma már az oktatók nevelési hatásaira, a mintaként történő megjelenésre szép példát láthatunk a közösségi oldalakon, így pl. Ollé János blogjában is (OLLÉ J. 2010.): „Egy derék és jóra való pedagógus számára a web2 eszköztára fontos lehetőség arra, hogy megmutassa, hogyan gondolkodik, mikor mi az ami fontos neki, akár iskolán belül, akár iskolán kívül. A tanulók is biztosan szívesen tapasztalják meg a tanárt különböző szerepekben. Aki ezt nem hiszi, gondoljon csak az osztálykirándulásokra, vagy a tanórán kívüli programokra. A tanár a legtöbb élethelyzetben fontos minta. A web2 eszközök pedig segítenek neki abban, hogy ha nincs a tanulókkal, akkor is minta legyen és nem melleleg egy kulturált, értékes tartalmat produkáló eszközhasználattal példát mutasson a tanítványainak. Nem szerencsés, hogy ha a tanár web2 eszközökkel tudatja, hogy a hétfvégén a kertben dolgozik és lefényképezi az őszi faleveleket, majd twitteren, facebookon közzéteszi? Elsőre felesleges tűnik, másodsorban pedig fontos jelzés, hogy mikor mit csinál szabadidejében, mit tart szépnek és értékesnek, stb. A személyes tanári közlésnek is komoly nevelő hatása van, ami jelentős mértékben visszahat az osztálytermi hatásrendszerre is.”

Irodalomjegyzék

- [1] KÖVES J. J. 2010: Illik tudni - A kulturált viselkedés szabályai. K.U.K. Kiadó, Budapest, 2010.
- [2] Wikipedia
http://oktinf.elte.hu/wiki/index.php/Online_viselked%C3%A9skult%C3%B4Ara letöltés: 2011. 10. 20.
- [3] NÉGYESI J. 1998. Magyar Netikett (fordítás). SALLY, H.: Netiquette Guidelines, IETF Network Working Group (közreadó), 1998
<http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/kultura/rfc1855h.hun> letöltés: 2011. 05. 03.
- [4] Netikett a viselkedés (íratlan) szabályai az Interneten (Forrás: euroASTRA)
<http://www.mlbe.hu/netikett.htm> letöltés: 2011. 09. 03.
- [5] SIMONICS I. 2011. Zavarok az elektronikus kommunikációban? In: XVII. Multimédia az oktatásban nemzetközi konferencia Csíkszereda 2011. július 8-9. 45-50. pp.
- [6] Durbák I. 2010. Az álláskeresőben kétélű fegyver a közösségi oldal, Profession.hu
http://www.profession.hu/cikk/20100809/az_allaskeresesben_ketelu_fegyver_a_kozossegi_oldal/406 letöltés: 2011. 09. 03.
- [7] Ön hogyan védi személyes adatait az interneten? Szakirodalmi gyűjtemény Norton
http://hu.norton.com/products/library/article.jsp?aid=whos_tracking_your_web_surfing_habits letöltés: 2011. 01. 03.
- [8] Magyar SMS rövidítések. Telefonguru
http://www.hasznaltgsm.hu/tanacsado/sms_roviditesek.asp letöltés: 2011. 01. 03.
- [9] Simonics I. 2009. A digitális írástudás alkalmazásának problémái, In: II. Oktatás–Informatikai Konferencia – Tanulmánykötet. Ollé J. (szerk.), ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, 2009, 194–199.
- [10] OLLÉ J. 2010. Krónikus információközlés vagy online viselkedéskultúra?
<http://blog.ollejanos.hu/2010/10/16/kronikus-informaciokozles-vagy-online-viselkedeskultura/> letöltés: 2011. 10. 21.