

STUDENTŲ DALYKINIŲ ELEKTRONINIŲ LAIŠKŲ FUNKCIJOS

Jurgita Macienė

Šiaulių valstybinė kolegija

Anotacija. Dalykiniai elektroniniai laišakai priskiriami prie oficialiosios komunikacijos ir rašomi laikantis gana griežtų formos, turinio formulavimo, etikos bei etiketo, net maketavimo taisyklių, kartu atspindėdami ir iš anksto numanomas kalbos funkcijas bei komunikacines intencijas. Vis dėlto į dalykinius laiškus vis dažniau prasiskverbia šnekiškumo požymių, atsiskaidoma kai kurių dalykinio elektroninio laiško struktūros elementų.

Aptaroma situacija suponuoja keletą probleminių klausimų: kokios dalykinio elektroninio laiško kalbos funkcijos yra vartojamos tekste? Kokie dalykinio elektroninio laiško struktūros elementai iliustruoja kalbos funkcijas ir komunikacines intencijas? Tyrimo tikslas – išanalizuoti dalykinių elektroninių laiškų funkcijas ir komunikacines intencijas, remiantis straipsnio autorei studentų atsiųstais dalykiniais elektroniniais laiškais. Tyrimo teorinė dalis pagrįsta mokslinės literatūros analize bei sinteze. Empirinis tyrimas paremtas straipsnio autorei 2017–2018 metais atsiųstų septynių šimtų dvidešimt penkių (725) studentų dalykinių elektroninių laiškų turinio analize funkciniu aspektu.

Tyrimo išvados leidžia teigti, kad studentų dėstytojui siunčiami elektroniniai laišakai patenka į dalykinių laiškų paribį, kadangi jie rašomi ne taip griežtai laikantis dalykiniais laiškam keliamų formos ir turinio raiškos reikalavimų, ir išreiškia visas šešias kalbos (šnekos akto) funkcijas: referentinę, fatinę, konatyvinę, ekspresinę, metakalbinę ir poetinę. Šios funkcijos išryškėja visuose elektroninio laiško struktūros elementuose.

Raktiniai žodžiai: dalykiniai elektroniniai laišakai, kalbos funkcijos, komunikacinės intencijos.

Įvadas

Tyrimo aktualumas. Mūsų dienomis, spartėjant įvairiausios veiklos tempams, tiek asmenys, tiek organizacijos ieško veiksmingų komunikavimo būdų, kad galėtų tiksliai ir greitai perduoti informaciją, atsakyti į klausimus ir pan. Vienu iš populiariausių komunikavimo kanalų tampa elektroninis paštas: elektroniniai laišakai gali būti siunčiami neatsižvelgiant į paros metą, laiško gavimo greitis nepriklauso nuo geografinės padėties, tekstą nesunku išsaugoti ir, reikalui esant, perskaityti keletą kartų, nesudėtinga atsakyti laiško siuntėjui. Dėl šių priežasčių gana dažnai yra rašomi dalykiniai elektroniniai laišakai, kuriems keliami ne tik kalbos taisyklingumo, apibrėžtos formos ar etikos bei etiketo reikalavimai, bet ir numatomos atliksimos kalbos funkcijos ir komunikacinės intencijos. Skaitant dalykinius elektroninius laiškus pastebima, kad ne visada tekste išryškėjančios kalbos funkcijos atspindi pirminę dalykinio elektroninio laiško paskirtį – informuoti skaitytoją. Dalykinio laiško tekste atsiranda jam nebūdingų funkcijų: ekspresinė, metakalbinė, net poetinė, kurias atlieka įvairūs laiško struktūros elementai. Ypač dažnai įvairios kalbos funkcijos pastebimos studentų dalykiniuose laiškuose, siunčiamuose dėstytojui. Taigi, dalykinių elektroninių laiškų **tyrimo pagal kalbos funkcijas aspektas yra aktualus**, kadangi gauti rezultatai parodo laiško autoriaus gebėjimą suprasti kalbos aktą ir konkrečioje situacijoje pritaikyti kalbos funkcijas bei komunikacines intencijas.

Tyrimo problema. Pagrindinę stilistinę šių laikų kalbėsenos priešpriešą sudaro knygishkumo ir šnekiškumo poliai. Dalykinis elektroninis laiškas patenka arčiau knygishkumo poliaus, kadangi yra rašomas laikantis administracinio (dalykinio) funkcinio stiliaus reikalavimų. Vis dėlto iš studentų (ir ne tik) laiškų matyti stilių maišymas ir mišimas. „Šnekamosios kalbos elementų skvarbą į kitų funkcinių stilių vartosenos erdvę ypač skatina elektroninio diskurso atsiradimas“ (Župerka 2016, 172). Tokiu atveju kinta ir dalykinio elektroninio laiško kalbos funkcijos. Aptaroma situacija suponuoja **probleminius klausimus**: kokios dalykinio elektroninio laiško kalbos funkcijos yra vartojamos tekste? Kokie dalykinio elektroninio laiško struktūros elementai iliustruoja kalbos funkcijas ir komunikacines intencijas?

Problemos ištyrimo lygis. Dalykiniai elektroniniai laišakai, kalbos funkcijos bei komunikacinės intencijos vienokiu ar kitokiu aspektu yra nagrinėti ir aprašyti *mokslinėje literatūroje*:

L. S. Naginevičienė (2009), aptardama bendravimo kultūrą, charakterizavo elektroninio pašto ypatumus.

L. Kazokienė ir J. Stravinskienė (2014) rašė apie komunikacinio pranešimo (vadinasi, ir dalykinio elektroninio laiško) rengimą.

V. Stanišauskienė (2016) aptarė efektyvios dalykinės komunikacijos principus.

A. Ryklienė (2000; 2001) nagrinėjo bendravimo internetu ypatybes ir automatiškai kartojamus elektroninio laiško elementus.

V. Baršauskienė ir B. Janulevičiūtė-Ivaškevičienė (2007), R. Uznienė (2011), R. Grigonienė ir A. Žemienė (2014) analizavo dalykinių elektroninių laiškų tipus pagal pranešamą žinią.

R. Žukienė (2012) ir S. Damanskienė (2016) aptarė studentų elektroninius laiškus akademiniam diskurse.

R. Jakobson (1960; žr. Jakobson 2004), J. L. Austin, J. R. Searle, R. Scholes, J. Lotman ir kiti tyrėjai charakterizavo kalbos (šnekos) aktus, analizavo kalbos (dar kitaip – šnekos akto, teksto) funkcijas (plačiau žr. Čepaitienė 2007, Vaskelienė 2007).

Tyrimo objektas – straipsnio autorei 2017–2108 metais atsiųsti septyni šimtai dvidešimt penki (725) Šiaulių valstybinės kolegijos studentų laiškai.

Atliekant tyrimą, taikyti šie **metodai**:

- 1) mokslinės literatūros analizė bei sintezė,
- 2) studentų dalykinių elektroninių laiškų turinio analizė funkciniu aspektu.

Dalykinio elektroninio laiško samprata

Dalykiniais laiškais¹ vadinami rašiniai, „kuriuos privatūs asmenys ar pareigūnai rašo įmonių ar įstaigų darbuotojams ar vadovams, darbo ar veiklos kolegoms, pažįstamiems ar šiaip žinomiems asmenims, su kuriais rašantįjį sieja kokie nors ryšiai“ (Strazdienė 2009, 68).

Elektroninis laiškas – tai „pranešimas, pritaikytas persiųsti elektroninėmis priemonėmis, turintis nustatytu formatu persiuntimui reikalingą tarnybinę informaciją: paskirties adresą, informaciją apie siuntėją, teksto kodavimo metodą ir pan.“ (LRTB). Elektroninis laiškas dažniausiai atlieka įprasto (popierinio) laiško funkcijas, todėl įprasta viską, kas siunčiama elektroniniu paštu (pvz., žinutė, ilgas traktatas, atsiliepimas į diskusiją, asmeninis laiškas, tarnybinis laiškas, pažyma, užklausa), vadinti elektroniniu laišku, o kai aišku iš konteksto, trumpiau – laišku.

Dalykinis elektroninis laiškas – tai pranešimas, privataus asmens ar pareigūno rašomas organizacijos darbuotojams ar vadovams, darbo ar veiklos kolegoms, atliekantis tam tikrą (pvz., informavimo, priminimo, įtikinimo ir pan.) funkciją, pritaikytas persiųsti elektroninėmis priemonėmis ir turintis nustatytu formatu persiuntimui reikalingą tarnybinę informaciją. Toks laiškas kaip komunikacijos priemonė yra tinkamas informacijai platinti ir organizacijos viduje, ir išorėje. Dalykinis elektroninis laiškas yra rašomas laikantis tam tikrų pateikimo

formos, kalbinės raiškos (administracinio funkcinio stiliaus), etikos ir etiketo taisyklių.

Pagal tematiką dalykiniai elektroniniai laiškai gali būti skirstomi į keletą grupių: 1) informacinius pranešimus; 2) paklausimus; 3) atsakymus; 4) prašymus; 5) pretenzijas; 6) komercinius pasiūlymus; 7) proginius laiškus.

Studentų elektroniniai laiškai, siunčiami dėstytojams, taip pat gali būti priskirti prie dalykinių laiškų, kadangi atspindi visus pagrindinius dalykinio elektroninio laiško požymius: 1) pranešimas, 2) studento rašomas aukštosios mokyklos dėstytojui, 3) atliekantis tam tikrą funkciją, 4) pritaikytas persiųsti elektroninėmis priemonėmis, 5) turintis nustatytu formatu persiuntimui reikalingą informaciją.

Kalbos funkcijos ir komunikacinės intencijos

Kalbos funkcijos – tai kalbos vartojimo paskirtis ir tikslai (LRTB); įvairūs kalbinio akto, arba kalbinės komunikacijos, aspektai; to akto galimybių ir ypatybių realizacija (Vaskelienė 2007).

R. Jakobson 1960 m. paskelbtoje studijoje „Linguistics and poetics“ teigė, kad „*adresantas* siunčia *pranešimą adresatui*. Kad pranešimas atliktų savo funkcijas, būtinas *kontekstas* <...>, kurį adresatas galėtų suvokti, be to, jis turi būti žodinis arba galimas verbalizuoti; *kodas*, visiškai ar iš dalies bendras adresantui ir adresatui <...>; pagaliau būtinas *kontaktas*, fizinis kanalas ir psichologinis adresanto ir adresato ryšys, jiems suteikiantis galimybę pradėti ir tęsti komunikaciją“ (žr. Jakobson 2004, 9–10). Šeši pagrindiniai kalbos akto veiksniai (adresantas, pranešimas (tekstas), kontekstas, kodas, kontaktas, adresatas) yra susiję su kalbos funkcijomis.

R. Jakobson (žr. 2004) išskyrė **šešias kalbos** (dar kitaip vadinamas šnekos akto²) **funkcijas** pagal adresanto santykius su tikrove, adresatu bei pasakymu:

1) **referentinė** – kai orientuojamasi į kontekstą, informuojama apie tikrovę. Siejama su pranešimo teisingumu, tikslumu. Laikoma pagrindine daugelio pranešimų (tekstų) užduotimi. Pasak I. Poškuvienės (2012), pagrindinė adresanto intencija – pasakoti istoriją (t. y. perduoti informaciją) adresatui;

2) **ekspresinė** (emotyvinė) – kai išreiškiamas tiesioginis adresanto požiūris į kalbamus dalykus, vertinama tai, apie ką kalbama, išreiškiama nuomonė, parodomi jausmai ar visuomeninė padėtis. „Grynai emotyvinis kalbos klodas yra pasakymus nuspalvinantys jaustukai“ (Vaskelienė 2007, 64);

3) **konatyvinė** (direktyvinė) – kai adresatas skatinamas veikti. „Ji atsiskleidžia tuose šnekos

¹ Dalykiniai laiškai dar vadinami *verslo laiškais* (žr. Carey 2004; Baršauskienė, Janulevičiūtė-Ivaškevičienė 2007, 59; Sheldon 2008), *verslo korespondencija* (Grigonienė, Žemienė 2014, 83).

² Apie terminų *kalbos funkcijos* ir *šnekos akto funkcijos* žr. Čepaitienė 2007, 67–68.

aktuose, kuriuose esama bet kokio į adresato valią ir jausmus nukreipto teksto“ (Čepaitienė 2007, 51). Gramatinė išraiška yra šauksmininko linksnis ir liepiamoji nuosaka;

4) **fatinė** – kai parodomas ir palaikomas santykis, kontaktas su adresatu. Šių pranešimų (tekstų) paskirtis – sukurti, palaikyti ar nutraukti komunikaciją, patikrinti, ar veikia ryšio kanalas. „Šią funkciją pirmiausia įsisavina vaikai – poreikis komunikuoti atsiranda anksčiau už gebėjimą perduoti ir priimti informaciją“ (Vaskelienė 2007, 64). Funkcija reiškia ritualinėmis formulėmis;

5) **metakalbinė** – kai atkreipiamas dėmesys į pasakymo turinio suvokimą, interpretavimą, patikrinama, ar vartojamas tas pats kodas. Apibūdinamas, vertinimas pats kalbėjimas. „<...> metalingvistiniu komentaru tradiciškai vadinama įvairios formos bei apimties frazė, pasakymas ar didesnė teksto dalis, apibūdinanti kalbą ar kalbinę raišką“ (Čepaitienė 2007, 54);

6) **poetinė** – kai atkreipiamas dėmesys į pasakymo formą, patį pranešimą (tekstą). Toks pranešimas ne perteikia ką nors, ko nors siekia, bet išryškina savo formą, pats tampa objektu. Svarbiausias raiškos bruožas – specialūs stiliaus elementai (stiliaus figūros, sakinio ritmas, ritmika), esminiai požymiai – netikėtumas, nepaprastumas, išskirtinumas.

Pasak G. Čepaitienės, „šešias R. Jakobsono skirtas šnekos akto funkcijas galima suvesti į tris pasakymo santykius, kurių kiekvienas gali reikštis dvejopai <...>: 1) santykis su denotatu, šnekos objektu (referentinė funkcija – adresantas informuoja apie tikrovę; ekspresinė funkcija – adresantas vertina tai, apie ką kalba); 2) santykis su adresatu (fatinė funkcija – adresantas demonstruoja ar palaiko santykį su adresatu; konatyvinė – adresantas skatina adresatą veikti); 3) santykis su pasakymu (metalingvistinė funkcija – adresantas kreipia dėmesį į pasakymo turinio suvokimą; poetinė – adresantas kreipia dėmesį į pasakymo formą, specialią jos organizaciją“ (Čepaitienė 2007, 41).

Lingvistiniu požiūriu esti ir kitų įvairių kalbos funkcijų klasifikacijų. M. A. K. Halliday (1985) išskyrė tris pagrindines kalbos funkcijas: 1) ideacinę – organizuoti kalbos vartotojo pasaulio patirtį, nurodyti asmenis, daiktus, veiksmus, būsenas ir pan.; 2) interpersonalinę, arba tarpasmeninę, – nurodyti, nustatyti, palaikyti socialinius santykius tarp žmonių; 3) tekstinę – kurti rišlius sakininius ir rašytinius tekstus, pritaikytus kalbos vartojimo situacijai. Gimtosios kalbos įsisavinimo ir vaikų kalbinės raidos požiūriu M. A. K. Halliday išskyrė tokias kalbos funkcijas: instrumentinę – ką nors gauti, patenkinti

materialius poreikius; reguliacinę – veikti kitų elgesį; interakcinę – sąveikauti su kitais žmonėmis; asmeninę – reikšti asmeninius jausmus ir prasmes, įtvirtinti savo tapatybę; heuristinę – mokytis, atrasti, tyrinėti; įsivaizdavimo – kurti įsivaizduojamą pasaulį; reprezentacinę – perteikti naują informaciją. Dažnai vartojama dar tokia kalbos funkcijų klasifikacija: deskriptyvioji – perteikti faktinę informaciją; ekspresyvioji – teikti informaciją apie kalbėtoją, jo jausmus, nuostatas; socialinė – nustatyti ir palaikyti socialinius santykius tarp asmenų (žr. LRTB)³.

Kalbos funkcijos gali būti detalizuojamos, konkretinamos ir apibūdinamos kaip elgesio kategorijos, kaip komunikacinės intencijos. **Komunikacinės intencijos** – tai komunikacinės funkcijos, kalbos funkcijos siaurėja prasme (pavyzdžiui, informacijos gavimas ir perteikimas, nuomonės raiška, raginimas, kvietimas, siūlymas), kalbos vartotojo komunikaciniai ketinimai ir jų raiška kalbos priemonėmis. Natūralioje situacijoje komunikacinės intencijos kartais reiškiamos po vieną atskirai, o kartais toje pačioje situacijoje jos susipina, reiškiamos kelios kartu, pavyzdžiui, klausiant informacijos kartu gali būti reiškiamas ir nustebimas ar pan. Komunikacinės intencijos gali būti reiškiamos tiesiogiai ir netiesiogiai, pavyzdžiui, tiesiogiai paraginti eiti galima liepiamąja nuosaka *eikim*, o netiesiogiai – sakant *jau vėlu* (Ramonienė ir kt. 2012).

Siejant R. Jakobson išskirtas kalbos funkcijas ir konkretesnes komunikacines intencijas, galimas toks skirstymas:

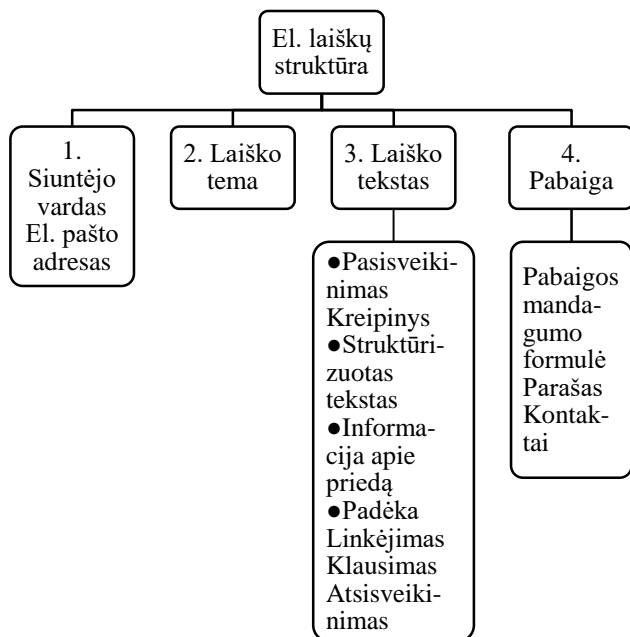
- 1) **referentinė** funkcija – informavimas;
- 2) **ekspresinė** (emotyvinė) funkcija – stipraus jausmo raiška;
- 3) **konatyvinė** (direktyvinė) funkcija – prašymas, kvietimas, atsiprašymas, linkėjimas, sveikinimas;
- 4) **fatinė** funkcija – pasisveikinimas, atsisveikinimas, susipažinimas, linkėjimas, flirtas, atsiprašymas, apgailestavimas, kontakto palaikymas, ryšio demonstravimas;
- 5) **metakalbinė** funkcija – pa(si)tikslinimas, papildymas, vertinimas;
- 6) **poetinė** funkcija – kalbos (teksto) poetiškumo raiška.

Ne visoms kalbos funkcijoms galima tiksliai priskirti konkrečiai įvardytas komunikacines intencijas, ypač kai atpažįstamos ekspresinė ir poetinė funkcijos. Skirtinguose tekstuose atskiros kalbos funkcijos ir komunikacinės intencijos gali išryškėti kaip savarankiškos arba būti susijusios viena su kita, sunkiau atpažįstamos.

³ Kitų tyrėjų (pvz., J. L. Austin, J. R. Searle, R. Scholes, J. Lotman ir kt.) išskirtos kalbos arba teksto funkcijos plačiau pristatomos Čepaitienė 2007, Vaskelienė 2007.

Dalykinių elektroninių laiškų struktūra

Elektroninis laiškas paprastai atlieka įprasto (popierinio) laiško funkcijas, todėl dalykinio elektroninio laiško struktūrai keliami panašūs reikalavimai kaip ir įprasto dalykinio laiško struktūrai. Keletas struktūros elementų, pavyzdžiui, elektroninio laiško adresas, laiško tema, atsiranda dėl laiško siuntimo ypatybių. Išanalizavus įvairių tyrėjų⁴ išskiriamas elektroninių laiškų struktūros dalis, pateikiama tokia išsami dalykinio elektroninio laiško struktūra (1 pav.):



1 pav. Dalykinio elektroninio laiško struktūros elementai

Toliau šie dalykinio elektroninio laiško struktūros elementai aptariami kaip kalbos funkcijų iliustracijos.

Dalykinių elektroninių laiškų funkcijos

Dalykinis elektroninis laiškas visiškai atitinka R. Jakobson aptartą kalbos aktą – aiškiai išskiriami visi šeši pagrindiniai kalbos akto veiksniai:

1) adresantas – asmuo, kuris siunčia (dažnai ir rašo) laišką, atpažįstamas iš siuntėjo vardo ir elektroninio pašto adreso, parašo, kontaktų;

2) pranešimas – visi elektroninio laiško struktūros elementai, ypač pats laiško tekstas;

3) kontekstas – situacija, dėl kurios rašomas ir siunčiamas laiškas, paprastai nurodoma kaip elektroninio laiško tema;

4) kodas – laiško šablonas, kalbinė raiška, atpažįstami tiek adresanto, tiek adresato;

5) kontaktas – elektroninio laiško išsiuntimo-gavimo procesas, fizinis kanalas – internetas;

6) adresatas – asmuo, kuris gauna (perskaito) laišką, atpažįstamas iš elektroninio pašto adreso, kreipinio.

Kadangi dalykinis elektroninis laiškas traktuotinas kaip realus kalbos aktas, tai galima analizuoti ir laiško atspindimas kalbos funkcijas bei konkretesnes komunikacines intencijas. Dėl paskirties (vykdo dalykinės informacijos perdavimą), formos (nustatyto šablono ir struktūrinių dalių) bei kalbinės raiškos (dalykinės leksikos, tiksliai apibrėžtų laiško pabaigos mandagumo formulių ir kt.) ypatybių dalykinis elektroninis laiškas nevienodai konkrečiai ir dažnai išreiškia aptartas kalbos funkcijas. Be jokios abejonės, dažniausia ir aiškiausia, visų elektroninio laiško struktūros elementų reiškiamą yra **referentinė** funkcija, kadangi dalykinis elektroninis laiškas perteikia informaciją apie tikrovę, atspindi pranešimo tikslumą ir teisingumą.

Ne mažiau svarbi ir atpažįstama beveik kiekviename dalykiniame elektroniniame laiške yra **fatinė** funkcija, kadangi tokiu laišku yra užmezgamas, palaikomas ir nutraukiamas ryšys. Šios konkrečios komunikacinės intencijos išryškėja pasisveikinant, vartojant kreipinį, atsisveikinant ir panašiose situacijose.

Konatyvinė funkcija – adresato skatinimas veikti – išryškėja tuose dalykiniuose elektroniniuose laiškuose, į kuriuos paprastai reikia atsakyti: prašymuose, pasiūlymuose, paklausimuose, reikalavimuose, pasiteiravimuose. Dažnai tokiose situacijose adresato veikla atpažįstama per grįžtamąjį ryšį – į gautą laišką atsakant kitu elektroniniu laišku. Kartais laiškuose, į kuriuos nereikia atsakyti (pavyzdžiui, perspėjimuose, priminimuose, kvietimuose), konatyvinė funkcija būna išreikšta dar aiškiau ir griežčiau, o grįžtamasis ryšys atsiskleidžia per realius fizinius adresato veiksmus. Šią kalbos funkciją išryškina laiško tema ir (arba) pats struktūrizuotas tekstas. Nors pagrindinės kalbinės raiškos priemonės yra šauksmininko linksnis ir liepiamoji nuosaka, tačiau dalykinio elektroninio laiško tekste konatyvinę funkciją gali perteikti ir kitos kalbos priemonės.

Ekspresinė funkcija – stipraus jausmo raiška – yra būdinga nedidelei daliai dalykinių elektroninių laiškų. Ji gali išryškėti tada, kai siunčiami įtaigūs komerciniai pasiūlymai ar proginiai laiškai. Ši kalbos funkcija ryškiausiai atsiskleidžia elektroninio laiško temoje ir pačiame tekste.

Santykį su pasakymu aktualizuojančios **metalingvistinė** ir **poetinė** funkcijos dalykiniuose

⁴ Plačiau žr. Rykliene 2000, 2001; Carey 2004; Baršauskienė, Janulevičiūtė-Ivaškevičienė 2007; Sheldon

2008; Naginevičienė 2009; Uznieinė 2011; Žukienė 2012; Grigonienė, Žemienė 2014; Kazokienė, Stravinskienė 2014; Damanskienė 2016; Stanišauskienė 2016.

elektroniniuose laiškuose atpažįstamos rečiausiai. Šias funkcijas atspindi įtaigūs komerciniai pasiūlymai, proginiai laišškai, tačiau vaizdingos stiliaus figūros, išreikštos įvairiomis kalbos priemonėmis, nebūdingos informaciniams pranešimams, paklausimams ar pretenzijoms. Kitaip sakant, adresantas, rašydamas tokio pobūdžio dalykinį elektroninį laišką, nekreips dėmesio į specialią pasakymo formos organizaciją, į pačios kalbos poetiką.

Kaip ir kituose šnekos aktuose, taip ir dalykiniuose elektroniniuose laiškuose kalbos funkcijos gali būti reiškiamos individualiai arba vienas pasakymas išryškina keletą funkcijų iškart. Pavyzdžiui, padėka arba linkėjimas gali reikšti beveik visas kalbos funkcijas, kadangi ir perduoda žinių apie tikrovę (yra sveikinama arba linkima), ir palaiko ryšį, ir ragina adresatą atsakyti (t. y. veikti), ir reiškia jausmą.

Studentų dalykinių elektroninių laiškų funkcijos ir komunikacinės intencijos

Tyrimo metodika. Tirti buvo pasirinkti straipsnio autorei 2017–2018 metais atsiųsti septyni šimtai dvidešimt penki (725) Šiaulių valstybinės kolegijos studentų laišškai. Atliekant tyrimą, taikyta studentų dalykinių elektroninių laiškų turinio analizė funkcinio aspektu. Pasak Kardelio (2017), turinio (content) analizės esmė yra įvairių dokumentų, žinių bei informacijos grupavimas į kategorijas. Tai yra metodas, kuriuo gilinamasi į objektą. Objektiviai ir sistemiskai išnagrinėjus teksto ypatybes, galima padaryti patikimas išvadas. Tyrimas vyko keliais etapais: pirmiausia laišškai buvo analizuojami pagal struktūros elementus, paskui išskirtos tų struktūros elementų atspindimos kalbos funkcijos ir komunikacinės intencijos.

Tyrimo rezultatai. Studentų dėstytojams rašomi ir siunčiami elektroniniai laišškai, viena vertus, yra dalykinių laiškų pavyzdys, kadangi jais perduodama dalykinė informacija, išryškinamos paklausimo arba atsakymo intencijos. Kita vertus, studentų laišškai yra rašomi laisvesnės formos, ne visada laikantis griežtų struktūros reikalavimų, iš administracinio funkcinio stiliaus pereinant į šnekamąjį, elektroniniais laiškais tarsi užmezgant ir palaikant tiesioginį dialogą. Dėl šių priežasčių studentų siunčiami dalykiniai elektroniniai laišškai gali išryškinti visas šešias analizuojamas kalbos funkcijas.

Referentinė funkcija yra pagrindinė studentų dalykinių elektroninių laiškų funkcija. Ji išryškėja nuo pat pirmų tokių laiškų struktūros elementų: adresanto vardo ir elektroninio pašto adreso. Šie duomenys atspindi tikrovę – įvardija realų adresantą. Kadangi

Šiaulių valstybinės kolegijos (toliau tekste – ŠVK) studentai dėstytojams laiškus dažniausiai siunčia iš oficialių elektroninio pašto dėžučių, tai matomas adresanto vardas susideda iš studento vardo, pavardės ir akademinės grupės nuorodos, o elektroninio pašto adresas sudarytas pagal modelį vardas.pavardė@stud.svako.lt.

Tą pačią – referentinę – funkciją atlieka ir laiško tema. ŠVK studentų atsiųstų dalykinių laiškų temos formuluojamos keliais būdais:

1. Įvardijant objektą:

1.1. Vardininku, pvz.: *Pristatymas, Apklausa, Skaidrės, Baigiamasis, Viešasis kalbėjimas.*

1.2. Kilmininku su žodžiu *dėl*, pvz.: *Dėl paskaitų, Dėl trečiadienio, Dėl kursinio darbo, Dėl perlaikymo, Dėl BD pristatymo, Dėl BD klausimų.*

2. Pateikiant pagrindinį laiško teiginį, pvz.: *Siunčiu BD, Jūsų nuomonė labai svarbi.*

Aiškiausiai referentinė funkcija matyti struktūrizuotame laiško tekste ir informacijoje apie priedą, kai tiksliai ir aiškiai išdėstomi faktai, duomenys, apibūdinama situacija.

Referentinė funkcija gali būti atpažįstama parašo ir kontaktų nuorodose, kadangi ten adresantas dar kartą nurodo, kas esąs. Išsamiausia nuoroda pateikiama ne tik kaip vardas ir pavardė, bet ir parašant informaciją apie akademinę grupę, asmeninius kontaktus, pavyzdžiui, *Pagarbiai / A[...] G[...] / Šiaulių valstybinės kolegijos studentė (OK14) / El. paštas [...], tel. [...].*

Fatinė kalbos funkcija išryškėja analizuojant keletą studentų dalykinių elektroninių laiškų struktūros elementų. Kontakto užmezgimas, palaikymas ir nutraukimas realizuojami:

- a) pasisveikinant, pvz.: *Labas rytas, Laba diena, Labas vakaras, Sveiki;*
- b) kreipiantis, pvz.: *Kuratore, Dėstytoja, Gerb. Dėstytoja⁵;*
- c) prisistatant, pvz.: *Esu IOKV15 grupės studentė G[...] E[...];*
- d) dėkojant, pvz.: *Ačiū, Labai ačiū, Ačiū, kad pranešėte, Dėkui, Supratau, dėkui, Ačiū už atsakymą;*
- e) linkint, pvz.: *Geros dienos, Gražaus vakaro, Gražaus pirmadienio;*
- f) klausiant, pvz.: *Kaip sekasi Jums? Kaip Jūs gyvenate? Kas naujo kolegijoje?, Norėčiau patarimo <...>;*
- g) atsiprašant, pvz.: *Atsiprašau, kad trukdau <...>, Atsiprašau, kad rašau savaitgalį;*
- h) atsisveikinant, pvz.: *Iki susitikimo, Iki rytojaus, Lauksiu atsakymų, Lauksiu Jūsų atsakymo, Lauksiu Jūsų laiško.*

⁵ Kartais studentų laiškuose šios dvi intencijos – pasisveikinimas ir kreipimasis – reiškiamos kaip viena, pvz.: *Laba diena, dėstytoja, Laba diena, Kuratore!*

Ypač ši funkcija tampa akivaizdi, kai studentas ir dėstytojas kokia nors tema susirašinėja ilgesnį laiką, siunčia vienas kitam atsakymus į užduodamus klausimus. Tada dalykinis elektroninis laiškas netenka dalies struktūros elementų (nebelieka pasisveikinimo, kreipimosi, atsisveikinimo, kontaktų ir pan.) ir pradeda priminti tiesioginį pokalbį (dialogą), vykstantį ne žodžiu, o raštu.

Kai kurios aptartos intencijos gali patikslinti, konkretinti ne tik fatinę, bet ir **konatyvinę** kalbos funkciją. Ši funkcija skatina adresatą (šiuo atveju – dėstytoją) veikti: atsakyti į klausimą, patarti, rekomenduoti ir pan. Konatyvinę funkciją reiškia ŠVK studentų laiškų tema (pvz.: **PAGALBOS ŠAUKSMAS, REIKALINGA PAGALBA, REIKIA PAGALBOS** – ypač užrašai didžiosiomis raidėmis) ir tekstas (pvz.: *Noriu pasiteirauti, Noriu paklausti, Norėjau pasiklausti pirmiausia Jūsų, Norėjau pasikonsultuoti dėl rekomendacijų, Kokias knygas rekomenduotumėte? Kai turėsite laiko, peržiūrėkite, Atsiųsiu Jums juos, peržvelgsit, Paskubėk užsiregistruoti!*). Šią funkciją galima atpažinti ir pagal gramatinę raišką – veikimą (atsakymą) skatinančius veiksmažodžius: *paklausti, pasiteirauti, pasikonsultuoti, rekomenduotumėte*, ir liepiamąją nuosaką *peržiūrėkite, paskubėk* arba jos morfologinį sinonimą *peržvelgsit*.

L. Valčiukienė (2017) teigia, kad galimi pagrindiniai valios išraiškos atspalviai (kitaip – komunikacinės intencijos) yra palinkėjimas, įsakymas, meldimas, prašymas, kvietimas (raginimas), patarimas, leidimas ir sutikimas. Dalykiniuose elektroniniuose ŠVK studentų laiškuose nerasta patarimo ar leidimo, bet, be jau aptartų komunikacinių intencijų, esama palinkėjimo (*Linkiu ir Jums gerų švenčių*), kvietimo (*Kviečiame <...> visus kolegijos dėstytojus <...>, Kviečiame Jus vėl išokti į gerų emocijų bangą <...>, <...> maloniai kviečiame Jus <...>*), sutikimo (*Gerai, ateisiu, Man tinka, gerai*) pavyzdžių.

Iš aptartų ŠVK studentų laiškų ištraukų matyti, kad laiškai išreiškia ir **ekspresinę** funkciją. Ji gali atsispindėti jau pačioje laiško temoje, kai rašoma didžiosiomis raidėmis (pvz.: **SKUBU, PAGALBOS ŠAUKSMAS, DVI GUBAS DŽIAUGSMAS**,), ir laiško tekste (pvz.: *Šiandien pakūriau mokinius ☺, Pranešu, kad jei šiandien nebeateisite, nenuminuosumėte balo ☺, Šventės ir visi kiti niuansai sutrukdė parašyti Jums anksčiau ☺, Ačiū Jums, Kuratore ☺*), greta kalbinės raiškos naudojant ir emocijas bei jausmus iliustruojančius ženklus – jaustukus⁶ ir šypsenėles⁷ (angl. *Smilie, Emoticon*). Stiprus tiek teigiamas, tiek neigiamas jausmas nusakomas žodžiais, kartu dar pastiprinama pridedamais paveikslėliais. Tokia minties

⁶ Jaustukas – tai „simbolis, reiškiantis tam tikrą emociją ir vaizduojamas rašmenų seka arba paveikslėliu“ (LRTB).

raiškos forma elektroniniam laiškui suteikia laisvumo, nukelia į dalykinių laiškų paribį.

Metakalbinė funkcija reiškia retai, kai norima patikslinti, pakoreguoti pasakymą, ir matoma struktūrizuotame laiško tekste (pvz.: *Norėjau paklausti, tiksliau – pasitikslinti, dėl gynimo datos*).

Poetinė funkcija – viena rečiausių, nes paprastai, dėstytojams rašydami dalykinius elektroninius laiškus, studentai nekreipia dėmesio į pačios kalbos skambesį, estetiškumą, stilistinių figūrų vartojimą. Analizuojamais atvejais ši kalbos funkcija pasireiškia emocijas perteikiančiuose arba specialiai sukurtuose laiškuose – sveikinimuose ar kvietimuose (pvz.: *Šiandien pakūriau mokinius ☺, Džiaugiasi širdis, kad dovanos patiko! ☺, Kviečiame Jus vėl išokti į gerų emocijų bangą <...>*). Poetinės funkcijos kalbinė raiška – metaforos, vaizdingas veiksmažodžių vartojimas perkeltine reikšme.

Kaip matyti iš aptartų pavyzdžių, tas pats dalykinio elektroninio laiško struktūros elementas gali reikšti keletą kalbos funkcijų: laiško tema – referentinę ir ekspresinę, klausimas arba linkėjimas – referentinę ir fatinę ar referentinę ir konatyvinę funkcijas.

Kalbos funkcijos ir komunikacinės intencijos labai nevienodai išreikštos ŠVK studentų dalykinių elektroninių laiškų pagrindiniame struktūros elemente – struktūrizuotame tekste. Rasta pavyzdžių, kai vienu ar net keliais sakiniais tik pranešama informacija, t. y. realizuojama referentinė kalbos funkcija ir pranešimo komunikacinė intencija (pvz.: *Siunčiu viktoriai sugalvotus klausimus, Brazilijos pristatymo skaidrės, Siunčiu pataisytas skaidres*). Kartais tik perteikiami jausmai – ekspresinė kalbos funkcija ir pasidžiaugimo ar dėkojimo komunikacinė intencija (pvz.: *Džiaugiasi širdis, kad dovanos patiko! ☺, Ačiū už atsakymą!*).

Galimi atvejai, kai to paties laiško tekste išreiškia keletas kalbos funkcijų ir komunikacinių intencijų, pavyzdžiui, informuojama (referentinė funkcija) ir klausama (fatinė funkcija), informuojama ir dėkojama (ekspresinė funkcija), pavyzdžiui: *<...> kad ir kiek kartų klausta ir kartota, bet mes visi vis tiek darome skirtingai. Kokie turi būti atitraukimai nuo krašto baigiamajame darbe?; <...> aš darbą įkėliu į sistemą, ar man Jums atsiųsti dar atskirai? Ką dar reikia taisyti baigiamajame? Žinau, kad reikia taisyti išvadas; <...> Jūsų pataisymus gavau, ačiū*.

Kaip matyti iš aptartų pavyzdžių, ŠVK studentų dalykiniuose elektroniniuose laiškuose keletas kalbos funkcijų gali būti išreikšta net ir vienu sudėtinu sakiniu.

⁷ Šypsenėlėmis (arba šypsniukais) vadinami emocijų ir piktogramų deriniai, simbolizuojantys žmogaus veido išraišką (Žukienė, 2012, 129).

Išvados

Išanalizavus ŠVK studentų atsiųstus dalykinius elektroninius laiškus, galima daryti keletą išvadų:

1. Studentų dėstytojui siunčiami elektroniniai laišškai patenka į dalykinių laiškų paribį, kadangi jie rašomi ne taip griežtai laikantis dalykiniams laiškam keliamų formos ir turinio raiškos reikalavimų.
2. ŠVK studentų dalykiniai elektroniniai laišškai išreiškia visas šešias kalbos (kitaip – šnekos akto) funkcijas: referentinę, fatinę, konatyvinę, ekspresinę, metakalbinę ir poetinę. Šios funkcijos išryškėja visuose elektroninio laiško struktūros elementuose.
3. Tas pats dalykinio elektroninio laiško struktūros elementas gali reikšti keletą kalbos funkcijų.
4. Kalbos funkcijas skaidant detaliau, galima išskirti tokias konkrečias komunikacines intencijas: informavimo (pranešimo), pasisveikinimo, kreipimosi, prisistatymo, dėkojimo, linkėjimo, paklausimo, atsiprašymo, pasidžiaugimo, emocijų reiškimo ir kt.
5. Ta pati komunikacinė intencija, išreikšta kuriuo nors dalykinio elektroninio laiško struktūros elementu, gali priklausyti skirtingoms kalbos funkcijoms.
6. Struktūrizuotame dalykinio elektroninio laiško tekste, t. y. svarbiausiame struktūros elemente, gali būti realizuojama tik po vieną kalbos funkciją ir komunikacinę intenciją arba po kelias funkcijas ir intencijas.

Literatūra

1. Baoyi Baršauskienė, V. ir Janulevičiūtė-Ivaškevičienė, B. (2007). *Komunikacija: teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
2. Carey, J. A. (Sud.). (2004). *Verslo laišškai užimtiems žmonėms*. Kaunas: „Smaltijos“ leidykla.
3. Čepaitienė, G. (2007). *Lietuvių kalbos etiketas: semantika ir pragmatika*. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.
4. Damanskienė, S. (2016). Studentų kompetencija rašyti elektroninį laišką. *Gimtoji kalba mokykloje IV*, 38–46. Šiauliai: Leidykla Lucilijus.
5. Grigonienė, R. ir Žemienė, A. (2014). Dokumentų valdymas. Veiklos, personalo ir elektroniniai dokumentai. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
6. Halliday, M. A. K. (1985). *Spoken and Written Language*. Oxford: Oxford University Press.
7. Jakobson, R. (1960). Linguistics and Poetics. In T. Sebeok, ed., *Style in Language*, Cambridge, MA: M.I.T. Press, 350–377.
8. Jakobson, R. (2004). Lingvistika ir poetika. Vilnius: Baltos lankos, 18/19, 5–49.
9. Kardelis, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: edukologija ir kiti socialiniai mokslai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
10. Kazokienė, L. ir Stravinskienė, J. (2014). *Ryšiai su visuomene*. Kaunas: Leidykla „Technologija“.
11. LRTB – Lietuvos Respublikos terminų bankas. [Valstybinė lietuvių kalbos komisija](http://valstybine.lietuviu.kalbos.komisija) (duomenų tvarkytoja ir valdytoja) kartu su [Lietuvos Respublikos Seimo](http://lietuvos.respublikos.seimo) kanceliarija (informacinės sistemos tvarkytoja). Žiūrėta 2018 m. rugsėjo mėn. internete: <http://terminai.vlkk.lt/pls/tb/tb.search>.
12. Naginevičienė, L. S. (2009). *Profesinė komunikacija*. Kaunas: Leidykla „Technologija“.
13. Poškuvienė, I. (2012). Pasakotojo vaidmuo ir jo kalbos funkcijos Romualdo Granausko romane „Rūkas virš slėnių“. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 3(36), 66–71.
14. Ramonienė, M., Brazauskienė, J., Burneikaitė, N., Daugmaudytė, J., Kontutytė, E., Pribušauskaitė, J. (Sud.). (2012). *Lingvodidaktikos terminų žodynas*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
15. Rykliienė, A. (2000). Bendravimas internetu: kalbėjimas rašant. *Darbai ir dienos*, 24, 99–105. Žiūrėta 2018 m. rugsėjo mėn. internete: <http://donelaitis.vdu.lt/publikacijos/rykliene.pdf>.
16. Rykliienė, A. (2001). Lietuvių kalba internete: automatiškai kartojami elektroninio laiško elementai. *Lituanistica*, 2(46), 76–93. Žiūrėta 2018 m. rugsėjo mėn. internete: <http://elibrary.lt/resursai/LMA/Lituanistica/Lit-76.pdf>.
17. Sheldon, G. (2008). *Verslo laišškai*. Kaunas: „Smaltijos“ leidykla.
18. Stanišauskienė, V. (2016). *Dalykinė komunikacija*. Kaunas: Leidykla „Technologija“.
19. Strazdienė, D. (2009). *Rašytinė komunikacija*. Akademija [Kauno raj.]: Lietuvos žemės ūkio universiteto leidybos centras.
20. Uznienė, R. (2011). *Ryšiai su visuomene*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
21. Valčiukienė, L. (2017). Skatinamieji sakiniai pagal semantinę reikšmę A. Achmatovos lyrikoje bei vertimuose į lietuvių ir vokiečių kalbas. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 2017, 13, 103–111.
22. Vaskelienė, J. (2007). *Trumpas teksto lingvistikos žinynas*. Šiauliai:
23. Žukienė, R. (2012). Epistolinio žanro raida: studentų el. laišškai akademiniam diskurse. *Santalka: Filologija, Edukologija*, 20(1), 119–131. Žiūrėta 2018 m. rugsėjo mėn. internete: <http://www.cpe.vgtu.lt/index.php/cpe/article/view/cpe.2012.12>.
24. Župerka, K. (2016). Dabartinės viešosios kalbėsenos stiliaus polinkiai. *Acta humanitarica universitatis Saulensis*, 23, 171–184.

FUNCTIONS OF STUDENTS' FORMAL EMAILS

Summary

The article analyses the functions and communicative intentions of students' formal emails. As a formal email may be treated as a language (speech) act, the elements of the structure of the message should be analysed on the basis of six functions of language distinguished by R. Jakobson and more specific communicative intentions.

Formal emails are ascribable to official communication and written in accordance with fairly strict rules of the form, formulation of the content, ethics and etiquette. Thus, it is unlikely that any element of the structure of the message will reflect emotive or poetic functions. However, the emails students send to the teachers are a specific group of the messages when the addresser does not so strictly comply with the rules of the form and expression of content, so the letters express all the six functions of language.

The main function of students' formal emails is referential, i.e. the information is conveyed and expressed by almost all the elements of the structure of the message. The phatic function, where the contact is established, maintained and terminated, is very important and often recognised as well. This is reflected in both the text and the close of the message, and the communicative intentions of greeting, inquiry, compliments, saying goodbye are identifiable. The conative function prompts the addressee (in this case, the teacher) to act: to answer a question, advise, recommend, etc. This function is expressed by the subject of the message and the text. The metalingual function is expressed rarely, when one wants to clarify, adjust an expression, and it is visible in the structured body of the email. The emotive function can be reflected in the subject of the email, when it is written in capital letters, and in the message body by using visual means of expressing emotions: smileys, interjections alongside with the linguistic expression. The poetic function is the rarest, as students writing formal emails to their teachers usually disregard the way the language sounds and its aesthetics. This function of language is expressed just in special emails – greetings or invitations. It may happen that the same element of the structure of the email has several language functions: the subject of the email – referential and emotive, inquiry or compliments – referential and phatic or conative functions.

Keywords: formal emails, functions of language, communicative intentions.

Informacija apie autorių

Dr. Jurgita Macienė. Šiaulių valstybinės kolegijos docentė. Mokslinių tyrimų kryptys: komunikacija, funkcinė stilistika, pragmatinė stilistika.

El. pašto adresas: j.maciene@svako.lt