

Diplomová práce

Student : Simona ŠUMŠÁLOVÁ

Obor : ČJ - ZSV

Téma : Firemní komunikace

Oponent diplomové práce : PhDr. Markéta Šamalová

Posudek oponenta diplomové práce :

VIZ PŘÍLOHA

V *PRAZE* dne *8.1. 2007*

.....
podpis oponenta dipl. práce

Diplomová práce S. Šumšálové *Firemní komunikace* představuje výzkumnou sondu do emailové komunikace ve firemním prostředí, konkrétně se specializuje na analýzu komunikátů, jež adresuje vedoucí oddělení hromadně svým podřízeným. Diplomantka zde zúročila svoji důkladnou znalost prostředí a využila svůj přístup k materiálu, který by byl jinak pro lingvistické bádání nepřístupný. V úvodu stanoví cíle své práce: zaprvé zkoumat různé způsoby vyjádření, jakými dává vedoucí pracovníce v emailech najevo svoje dominantní postavení; zadruhé poukázat na pozitivní a negativní rysy využití elektronické pošty jako komunikačního kanálu v prostředí firmy. Zatřetí diplomantka formuluje hypotézu o tom, že využití elektronického komunikačního kanálu může vést ke vzniku komunikační bariéry, zvláště pokud je využíván nefunkčně místo osobního styku, a předpokládá, že se narušení vztahu mezi nadřízeným a podřízeným odrazí i ve výsledných komunikátech, tj. analyzovaných emailech.

DP je přehledně strukturovaná, dodržuje rozdělení na část podávající teoretické základy (zde nazvaná obecná část) a část výzkumnou (praktická část). V první z nich diplomantka podala důkaz o prostudování reprezentativního množství odborné literatury a vytvořila ucelený, kvalitně zpracovaný teoretický přehled poznatků z těch oblastí, jež později využila při vlastní analýze textů. Jsou to základy teorie komunikace (proces komunikace, činitelé komunikační situace apod.), principy a strategie verbální komunikace, dále témata, jež spojují aspekty lingvistické a psychologické (konflikty a jejich řešení, poruchy komunikace...). Do výkladu teorie diplomantka zařadila rovněž obecnou charakteristiku specifik firemní komunikace (včetně podmínek její úspěšnosti) a souhrn základních rysů emailové komunikace, což svědčí o promyšlenosti celkové koncepce DP. Provázanost obou stěžejních částí DP potvrzují také četné odkazy.

Praktická část představuje vlastní tvůrčí přínos autorky DP, jejím obsahem je analýza zkoumaného souboru emailů především z hlediska pragmatické lingvistiky. Vlastnímu rozboru předchází důkladné představení firmy a provozu oddělení, jehož pracovníci jsou adresáty analyzovaných emailů. Diplomantka rovněž uvádí období, během něhož shromažďovala a vytvářela korpus emailové komunikace, ovšem bohužel nezmiňuje celkový počet emailů, z nichž výsledný vzorek 15 emailových zpráv vybrala. V DP je uvedeno znění všech 15 zkoumaných emailů, za každým z nich pak následuje podrobná analýza, která je rozdělena do následujících částí: komunikační kontext, komunikační záměr, vyvolaný efekt/reakce a komentář. Tyto závěrečné komentáře přinášejí detailní analýzu jazykových vyjádření, zhodnocení jejich funkčnosti a celkové shrnutí a interpretaci analyzovaných dat. Vytknout lze snad jen dílčí nesystematičnost, neboť v několika případech začíná analýza formulací již v oddílech věnovaných komunikačnímu záměru (viz s. 96, s. 118 – 119, s. 123, s. 131, s. 133 – 135).

V souladu se stanovenými cíli DP se diplomantka podrobně věnuje projevům dominance produktora. V textech analyzovaných zpráv nachází řadu jazykových vyjádření, která působí konfliktotvorně nebo ohrožují tvář adresátů, dále poukazuje na to, jak se v emailech projevuje autoritativní styl řízení vedoucí pracovníce (příkazy, hrozby sankcemi apod.). Nežádoucí stojí v rozporu obsah a užitá forma sdělení. Z persvazivních strategií nalézá diplomantka zejména případy verbální inzultace, dále poměrně časté užití manipulativních postupů, i když termín manipulace či manipulativní strategie u nich vždy explicitně nezmiňuje. Diplomantka interpretuje výzkumný materiál s využitím své důkladné znalosti pracovního prostředí, mezilidských vztahů a komunikačního stylu v dané firmě. Neváhá se vyjádřit k popisovaným skutečnostem jednoznačně kriticky, pokud hodnotí určité jevy ve firemní komunikaci jako nežádoucí.

Diplomantka v komentářích rovněž poukazuje na případy, kdy vedoucí pracovníce využívá email pro naplnění svých komunikačních potřeb zcela nefunkčně, a popisuje negativní dopad, jaký má daná skutečnost na vzájemný vztah mezi vedoucí a jejími podřízenými. Diplomantka tedy na analyzovaném materiálu potvrdila platnost své výchozí hypotézy. DP je zakončena přehledným shrnutím a zobecněním závěrů, k nimž autorka ve své práci došla. Stanovené cíle DP byly úspěšně naplněny, nepovšimnuto ovšem zůstalo zvažování možných pozitiv při využití elektronické pošty jako komunikačního kanálu ve firemní komunikaci.

DP je napsaná kultivovaným jazykem a vyříbeným stylem. Celkově se jedná o velmi přesvědčivou práci, doporučuji ji k obhajobě.

Na závěr bych ráda položila diplomantce následující otázky:

1) Existují případy (z výše analyzovaných zpráv i těch, které jste v DP nepoužila), kdy vedoucí užívá elektronický komunikační kanál také funkčně, tj. adekvátně vzhledem ke svému komunikačnímu záměru, vzhledem k adresátům a kontextu komunikační situace? Pokud ano, uveďte prosím příklady.

2) Jaké výhody může přinášet využití emailu pro zprostředkování komunikace mezi vedoucím pracovníkem a jeho podřízenými? Jakými způsoby může vedoucí pracovník podnítit podřízené k poskytování zpětné vazby v rámci emailové komunikace?

3) Při provádění pragmatické analýzy emailové komunikace jste se mohla opřít o důkladnou znalost kontextu. Byla jste si přitom vědoma, zda a nakolik vás při interpretaci emailů ovlivňuje váš celkový postoj k osobě paní vedoucí a její chování k vám jakožto pracovníci? Je podle vás možné si při provádění výzkumu zachovat nestranný pohled výzkumníka?

Navržená klasifikace: výborně