

Posudek vedoucího diplomové práce

Název práce: Firemní komunikace

Autor práce: Simona Šumšálová

Obor: český jazyk – základy společenských věd

Vedoucí práce: PhDr. Ladislav Janovec, Ph.D.

Oponent práce: PhDr. Markéta Šamalová

Diplomová práce je věnována problematice firemní komunikace, zejména analýze nesymetrické komunikace na ose nadřízený – podřízený na základě e-mailových textů, které produkovala nadřízená v jedné nejmenované firmě. Práce je rozčleněna do dvou rozsáhlých částí – části teoretické a části praktické.

V teoretické části diplomantka zpracovala na základě prostudované literatury jednak obecné informace o komunikaci, jednak problematiku firemní komunikace. Pro svou práci tak vymezila témata, na něž se zaměřila v analýze korespondence. Pojednává proto o problematice konfliktů, persváze, tváře, posuzování lidí a sebe sama, věnuje se i problematice komunikačního zázemí fungující firmy.

V praktické části prezentuje pragmaticko-stylistickou analýzu patnácti e-mailů z původně získaného rozsáhlejšího korpusu, které reprezentují určité opakující se problémy, jež se objevují v e-mailové komunikaci direktivního a náladového nadřízeného se svými podřízenými (firma a jména zůstávají z pochopitelných důvodů utajeny, pro označení firmy je užíván fiktivní název Fleur). Celková charakteristika firmy nám podává zásady, které firma propaguje jednak v propagačních materiálech, jednak na internetových stránkách, autorka si všímá toho, jak jsou v reálu tyto zásady porušovány. V jednostranné e-mailové korespondenci vedoucí skladu se pak objevuje zásadní problémy narušující jednak komunikaci člověka ve firmě výše postaveného s podřízenými, jednak důsledky, které tyto problémy vyvolávají – ztráta důvěry, snižující se loajálnost zaměstnanců, xenofobie, posměch, zbrždění efektivního provozu firmy. Autorka analyzuje záměry produktora a komunikační kontext, ve kterém e-mailly vznikaly, dále účinek, jak byly přijaty, a konečně doplňuje analýzy o komentáře, které slouží dovysvětlení získaných údajů. Celkovou deskripci komunikace vedoucí oddělení, to, jaké prostředky (vhodné, ale především nevhodné) užívá, podává diplomantka v poslední kapitole.

V práci se objevuje několik pravopisných a stylizačních chyb, které nejsou na závadu. Domnívám se, že teoretická část mohla být hutnější, možná i stručnější, praktická část vhodně dokladuje problematiku, které se studentka věnovala.

K obhajobě bych navrhl, aby se diplomantka zamyslela nad termínem *diskurz*, který užívá synonymně s termíny *komuniké*, *obsah sdělení* atd. (srov. strana 19). I když je termín v současné lingvistice poměrně vágní, nebývá v tomto významu běžně užíván.

Na straně 71 diplomantka tvrdí, že *maxima fatická žádá neustálý verbální kontakt, neboť mlčení je v naší kultuře považováno za nezdvořilé*. Byl bych rád, aby o tomto problému pohovořila více, protože s ním nesouhlasím – viz např. i frazeologie *mluviti stříbro, mlčeti zlato, dávat si pozor na jazyk* apod.

Vcelku ovšem diplomantka splnila cíle, které si vytyčila, a práci tedy doporučuji k obhajobě. Navrhuji klasifikaci: *VÝBORNĚ*

V Praze 4. 1. 2006

PhDr. Ladislav Janovec, Ph.D.