

# Specifika online komunikace

Mgr. Adéla Švestková

*adela.svestkova@mail.muni.cz*



# Internet jako sociální prostředí



- **Internet – jedno z našich sociálních prostředí**
- Toto prostředí se rozšiřuje do dalších kontextů (připojení odkudkoliv přes smartphone)
- Dichotomie online/offline - zastaralá

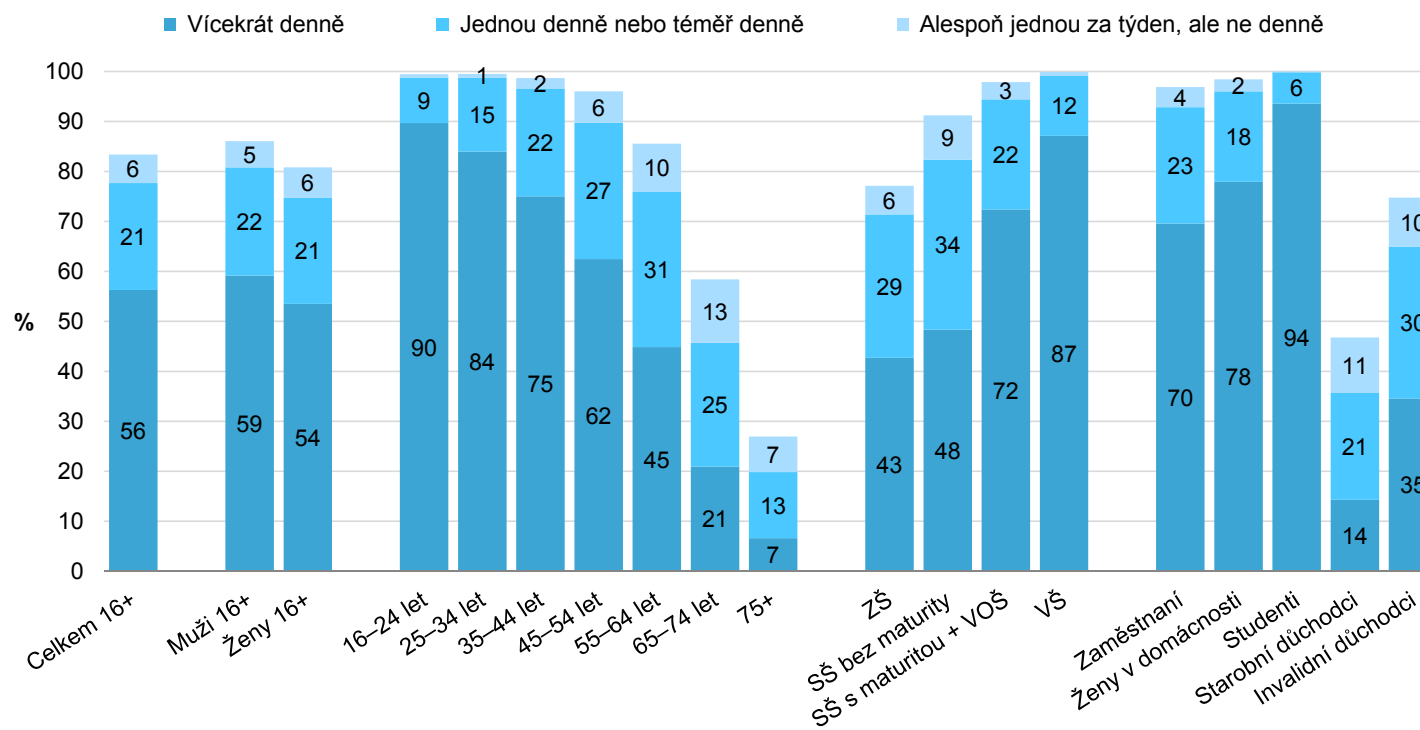
# Kdo je na internetu?



Designed by macrovector / Freepik

# Osoby používající internet 2022

(alespoň jednou týdně)



Zdroj: ČSÚ <https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani-informacnich-a-komunikacnich-technologie-v-domacnostech-a-mezí-osobami-2022>

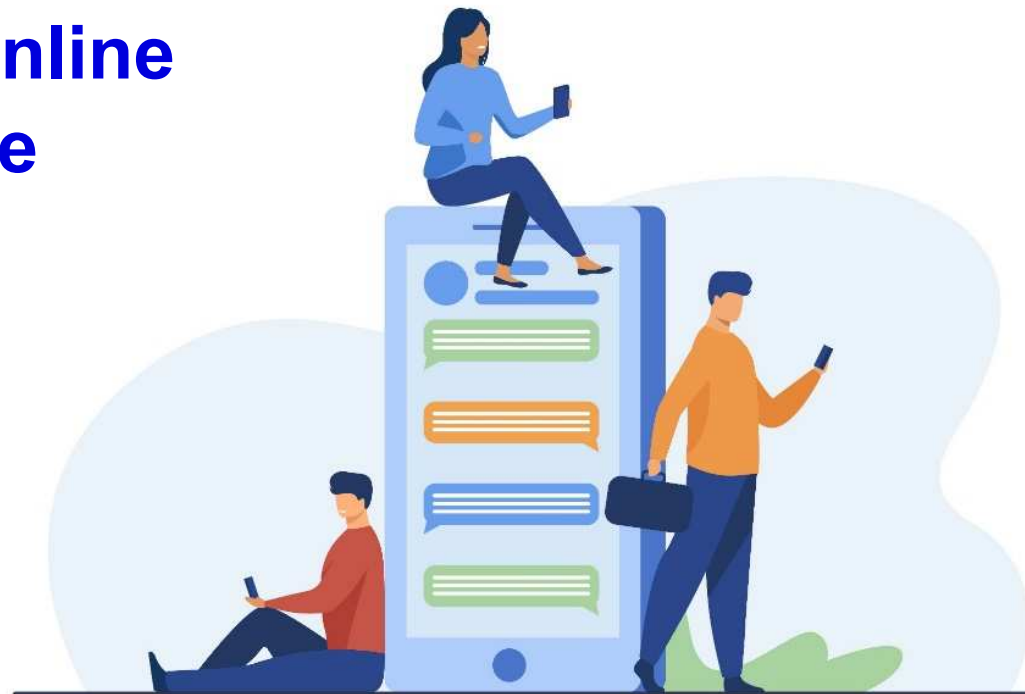
# Uživatelé internetu 2005-2022

(alespoň jednou za 3 měsíce)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Všichni	32.1	41.0	45.0	54.0	55.9	61.8	65.5	69.5	70.4	74.2	75.7	76.5	78.8	80.7	80.9	81.3	82.7	84.5
Muž	35.3	44.1	48.8	58.0	59.2	65.8	69.2	72.3	73.1	77.3	77.9	78.2	81.6	82.8	83.6	83.1	84.4	87.0
Žena	29.1	38.1	41.5	50.3	52.9	58.1	61.9	66.8	67.9	71.3	73.5	74.8	76.0	78.7	78.3	79.7	81.1	82.2
16-24	63.7	77.7	82.0	90.3	90.3	92.3	94.8	96.2	96.9	98.0	97.0	96.3	99.0	99.1	98.3	98.6	99.3	99.7
25-34	40.5	54.0	59.7	73.9	76.9	83.1	87.4	92.9	91.8	95.8	95.4	94.5	96.7	98.9	97.3	97.9	98.6	99.6
35-44	41.1	53.7	56.4	69.4	72.7	79.7	84.1	89.0	91.2	92.2	93.9	94.8	96.9	97.6	97.1	98.4	97.9	98.9
45-54	29.3	40.1	46.9	56.2	56.9	65.8	72.0	79.4	81.2	84.4	86.7	89.7	91.6	93.4	94.3	94.7	96.5	97.1
55-64	15.3	20.7	25.0	32.6	36.0	42.1	46.3	56.0	58.0	64.0	68.0	69.0	75.3	77.3	81.2	81.0	84.0	87.3
65-74	.	5.2	6.9	9.7	12.0	19.1	25.0	25.5	27.4	36.9	39.5	44.1	44.9	50.0	52.1	53.3	55.6	60.8
75+	.	0.9	1.3	1.6	3.3	5.1	4.1	3.8	6.1	10.1	10.8	13.5	15.1	19.1	18.6	19.7	22.6	29.9
ZŠ	2.1	4.5	5.1	10.5	9.3	15.3	18.6	22.3	20.3	24.3	30.4	30.9	34.7	36.9	38.4	41.4	47.3	48.0
SŠ (bez mat.)	12.2	18.3	22.4	35.6	36.3	44.9	49.6	56.8	58.2	60.8	62.6	65.9	68.2	71.9	71.3	70.9	72.3	75.3
SŠ s mat.	41.7	55.6	59.4	65.8	69.1	73.5	74.9	81.5	80.2	83.6	84.2	86.7	86.1	87.2	88.2	88.0	88.8	89.3
VŠ	72.1	78.2	79.3	85.4	87.0	87.9	91.3	91.4	90.2	95.0	94.1	94.1	95.0	95.9	95.1	95.8	95.9	96.6
Student	77.5	92.8	93.0	97.4	97.3	97.5	98.2	99.6	98.9	99.7	99.0	98.6	99.7	99.8	98.9	100.0	100.0	100.0
Zaměstnaný	40.3	52.0	56.4	68.4	70.1	77.8	81.0	87.5	88.3	90.4	91.7	92.6	95.1	95.4	96.4	96.2	97.0	97.5
Nezaměstnaný	16.3	26.1	26.7	34.6	51.7	53.8	62.2	63.7	65.8	79.4	74.0	68.7	72.3	80.2	72.4	80.3	86.3	88.7
Důchodce	3.5	5.7	6.6	9.8	11.3	16.5	19.7	20.5	23.4	30.8	32.8	35.0	37.0	40.8	40.8	42.4	45.6	49.5

Zdroj: ČSÚ <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/shortUrl?su=5f4a0371>

# Specifika online komunikace



Designed by pch.vector / Fre

# Specifika online komunikace

- Souvisí s rysy internetu
  - Fyzická nepřítomnost
  - Omezená komunikační vodítka (*cues*)
  - Důraz na text a vizuální stránku
  - Asynchronicita
- Mohou se lišit
  - Napříč technologiemi (PC, smartphone, nositelná zařízení, ...)
  - Napříč prostředími (Facebook, Snapchat, TikTok, Twitter, ...)
- Rysy internetu se v čase mění



# Online komunikace - perspektivy

- Lost perspective (cues filtered out)
  - Negativní pohled
  - Omezení internetu → nemožná kvalitní komunikace / vztahy
  - *social presence theory, social context cues theory, media richness theory, ...*
  
- Liberated perspective
  - Pozitivní náhled
  - Lidé zvládnou omezení internetu překonat
  - *social information processing theory (SIP), social identification / deindividuation theory (SIDE), ...*



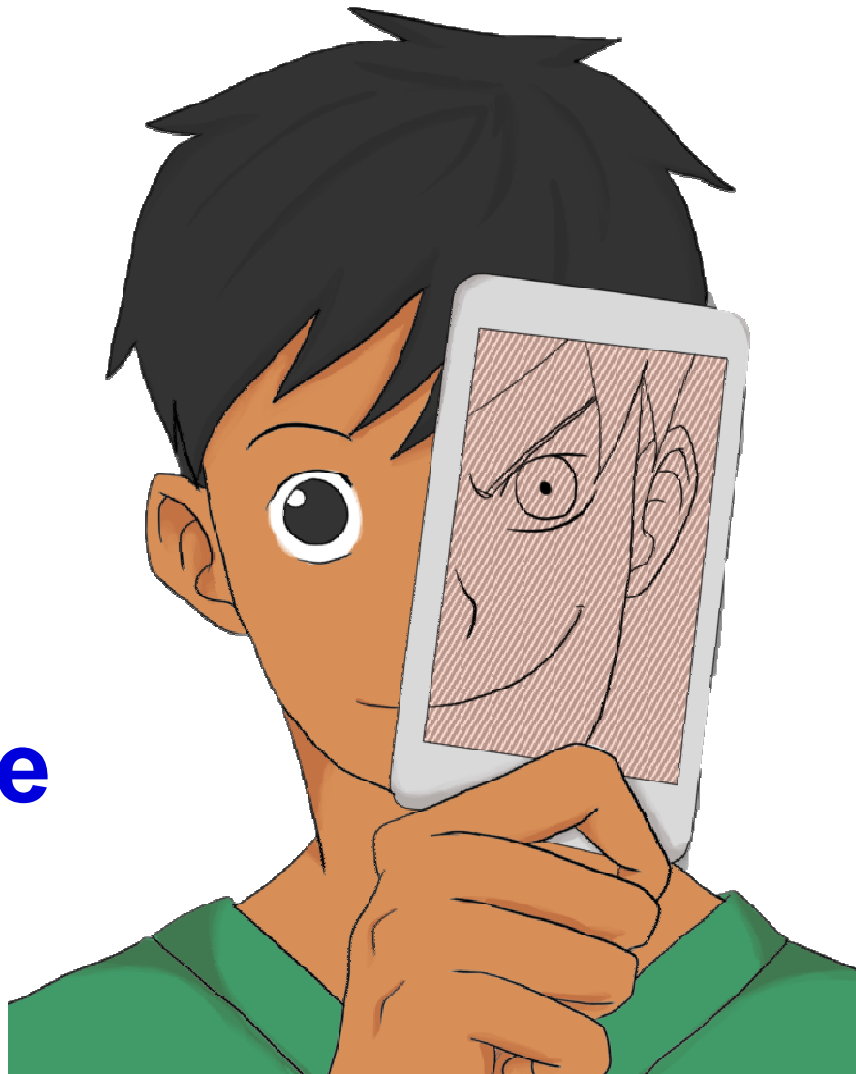
# SIP teorie / Hyperpersonální efekt

- Joseph Walther, 90. léta
- Social Information Processing theory (SIP)
  - Lidé mají tendenci utvářet vztahy → překonají omezení internetu
  - Potřeba více času na předání stejného množství informací
- Testování teorie → online komunikace často:
  - Dynamičtější
  - Více sebeodhalováním
  - Větší míra sociální opory
- Hyperpersonální efekt
  - Idealizace komunikačních partnerů, pozitivnější komunikace
  - Faktory média (vodítka) + odesílatele (sebeprezentace) + příjemce (zveličování)

# Online komunikace

- Chybí vodítka (např. mimika, tón hlasu, gesta)
- Různé formy, např.:
  - Synchronní / Asynchronní
  - Soukromá / Veřejná
  - Moderovaná / Nedomerovaná
- Závislá na charakteristikách technologie
  
- **Není ani lepší, ani horší → je jiná**

# Online disinhibice



# Je vám tohle povědomé?

Češi vybrali přes 100 milionů na nemocného Martínka. Je to zázrak, těší otce



Odpovědi na váš komentář u příspěvku Radka Sárkózi



**David Šmahel**

Ne. Viz vysledky nasi nove studie:  
<https://irtis.muni.cz/cs/aktuality/novinky-a-clanky/skodi-dospivajicim-technologie-odpoved-na-tuto-otazku-hledali-vedci-masarykovy-univerzity>



IRTIS.MUNI.CZ  
Škodí dospívajícím technologie? Odpověď na tut...

57 m To se mi líbí Odpovědět



**Dagmar Pucharová**

**David Šmahel** za mne určitě ano. A nepotřebuji k tomu žádné studie. Vidím a vnímám.

41 m To se mi líbí 4

Odpovědět



**Jarmila Horčíčková**

**Dagmar Pucharová** Přesně tak.

20 m To se mi líbí  
Odpovědět

„Panebože, ty si pi\*a už od pohledu, ale nejspíš to bude pravda. Pirátskou stranu je třeba vymazat ze světa politiky. Vy jste jak z\*urvená sekta běžte obcovat s těma vašima uprchlíkama, vy frigido.“



Ukázka jedné z nenávistných zpráv, kterou dostala europoslankyně Markéta Gregorová

Jan Grolich I Hejtman JMK  
12. září v 21:59 ·

Omlouvám se, že mi při debatě na ČT ujely nervy. Je toho moc...

1,4 tis. 270 komentářů 14 sdílení

Příspěvek od Jan Grolich I Hejtman JMK

**Lukáš David**  
Pane hejtmane, byl jste jedním slovem výborný!!! Video s Vaším "ujetím" si na sociálních sítích žije vlastním životem a někomu z toho dobře není. Byl to úder přímo na "Solar"...   
Za Znojmány moc děkujeme a držte se!  
2 t To se mi líbí Odpovědět 38

**Kristýna Kubalová**  
Za co se omlouváte?  
Jste taky snad jen člověk z masa a kostí a máte jedny nervy.  
Několikrát jsem Vás potkala v „tornadove“, kdyby mi okolí neřeklo, že vedle mě stojí hejtman, neměla jsem ani tušení, díky Vašemu lidskému chování a přístupu.  
Vám bohužel osud nadělil na bedra snad nejvíce práce - covid, tornádo...  
A zvládáte to bravurně!  
Ostatní hejtmani by si mohli vzít příklad  
2 t To se mi líbí Odpovědět Upraveno 130

**Karel Podzimek**  
Neujely výborná debata a vše co bylo řečeno bylo jasné srozumitelné a hlavně slušně a bez lhaní. Paní kandidátka Solařová si plete krajskou a celostátní politiku a hlavně jí chybí sebereflexe. Lidé ve Znojmě ví, že nic neumí a jen umí být zlá a arogantní.  
2 t To se mi líbí Odpovědět Upraveno 119

# Online disinhibice

- John Suler, 2004
- Lidé na internetu dělají věci, které by normálně nedělali
  
- Benign (pozitivní)
  - např. podpora a pomoc ostatním, sebe-odhalování
- Toxic (negativní)
  - např. agresivní chování, trolling, urážky

# Faktory online disinhibice 1

## Anonymita

- Nejsilnější faktor disinhibice
- Různá pojetí anonymity
- Na internetu:

## Neidentifikovatelnost

- Lidé neznají osobní údaje
- I pod vlastním jménem lze být neidentifikovatelný
- Důležitý i subjektivní pocit – vnímaná neidentifikovatelnost
- Dohledatelnost a zodpovědnost

## Neviditelnost

- Smazává rozdíly ve vzhledu
- Snižuje vliv stereotypů (věk, pohlaví, etnicita, ...)
- **Vizuální vodítka (*visual cues*)**
  - Na internetu omezená – méně okamžité zpětné vazby
  - Např. nevidíme nesouhlasný výraz, že se někdo nudí, ...
  - Více vizuálních vodítek snižuje otevřenost (např. fotky, webkamera)

# Faktory online disinhibice 2

## Asynchronicita

- Komunikace není plynulá / okamžitá
- Např.: e-mail, komentáře na SNS, diskuzní fóra, IM...
- Není nutné čelit okamžité reakci (možnost „utéct“)
- Větší možnost sebe prezentace

## Solipsistické introjekce

- Zvnitřněný obraz druhého
- Vychází z toho, co víme + doplnění vlastními projekcemi
- Textovou komunikaci můžeme v hlavě vokalizovat – „slyšet“ druhého vlastním hlasem/změněným hlasem

# Faktory online disinhibice 3

## Disociativní imaginace

- Tendence vnímat online svět jako oddělený od „reálného“
- Podobně jako když se něco odehrává jen ve fantazii

## Minimalizace autorit

- Status druhé osoby často nelze rozpoznat (chybí vodítka)
- Rovněžší možnost se vyjádřit
- Status na internetu podmíněn jinými faktory (např. technické dovednosti)



# Co se tady odehrává?

Češi vybrali přes 100 milionů na nemocného Martínka. Je to zázrak, těší otce



Odpovědi na váš komentář u příspěvku Radka Sárkózi



**David Šmahel**

Ne. Viz vysledky nasi nove studie:  
<https://irtis.muni.cz/cs/aktuality/novinky-a-clanky/skodi-dospivajicim-technologie-odpoved-na-tuto-otazku-hledali-vedci-masarykovy-univerzity>



IRTIS.MUNI.CZ  
Škodí dospívajícím technologie? Odpověď na tut...

57 m To se mi líbí Odpovědět



**Dagmar Pucharová**

**David Šmahel** za mne určitě ano. A nepotřebuji k tomu žádné studie. Vidím a vnímám.

41 m To se mi líbí 4



**Jarmila Horčíčková**

**Dagmar Pucharová** Přesně tak.

20 m To se mi líbí  
Odpovědět

„Panebože, ty si pi\*a už od pohledu, ale nejspíš to bude pravda. Pirátskou stranu je třeba vymazat ze světa politiky. Vy jste jak z\*urvená sekta běžte obcovat s těma vašima uprchlíkama, vy frigido.“



Ukázka jedné z nenávistných zpráv, kterou dostala europoslankyně Markéta Gregorová

Jan Grolich I Hejtman JMK  
12. září v 21:59 ·

Omlouvám se, že mi při debatě na ČT ujely nervy. Je toho moc...

1,4 tis. 270 komentářů 14 sdílení

Příspěvek od Jan Grolich I Hejtman JMK

**Lukáš David**  
Pane hejtmane, byl jste jedním slovem výborný!!! Video s Vaším "ujetím" si na sociálních sítích žije vlastním životem a někomu z toho dobře není. Byl to úder přímo na "Solar"...   
Za Znojmány moc děkujeme a držte se!  
2 t To se mi líbí Odpovědět 38

**Kristýna Kubalová**  
Za co se omlouváte?  
Jste taky snad jen člověk z masa a kostí a máte jedny nervy.  
Několikrát jsem Vás potkala v „tornadove“, kdyby mi okolí neřeklo, že vedle mě stojí hejtman, neměla jsem ani tušení, díky Vašemu lidskému chování a přístupu.  
Vám bohužel osud nadělil na bedra snad nejvíce práce - covid, tornádo...  
A zvládáte to bravurně!  
Ostatní hejtmani by si mohli vzít příklad  
2 t To se mi líbí Odpovědět Upraveno 130

**Karel Podzimek**  
Neujely výborná debata a vše co bylo řečeno bylo jasné srozumitelné a hlavně slušně a bez lhaní. Paní kandidátka Solařová si plete krajskou a celostátní politiku a hlavně jí chybí sebereflexe. Lidé ve Znojmě ví, že nic neumí a jen umí být zlá a arogantní.  
2 t To se mi líbí Odpovědět Upraveno 119

## Jak online disinhibici (ne)chápat

- Hodně závisí i na individuálních charakteristikách
- Internet neodhaluje „pravé já“
- Internet nemění lidi
- Pouze jiný kontext pro lidské chování
- Některé tendence může oslabit, jiné posílit



# Transformation Framework

- Nesi et al, 2018
- Teoretický rámec zaměřený na adolescenty a SNS
- **Charakteristiky SNS (a nástrojů, které poskytují) ovlivňují, jak fungují vztahy dospívajících**
- 7 charakteristik SNS:
  - **Asynchronicita** – zpoždění mezi odpověďmi
  - **Permanence** – trvalá dostupnost sdíleného obsahu
  - **Publicness** – dostupnost informace rozsáhlým publikem
  - **Availability** – jak snadné je sdílet / získat přístup k obsahu (nezávisle na lokaci)
  - **Cue absence** – nakolik chybí různá vodítka (např. audiovizuální)
  - **Quantifiability** – poskytování počitatelných sociálních metrik
  - **Visualness** – míra důrazu na fotky a videa

# Charakteristiky SNS: příklady

		LOW	HIGH
<b>Face-to-Face Communication</b>	Asynchronicity	X	
	Permanence	X	
	Publicness	X	
	Availability	X	
	Cue Absence	X	
	Quantifiability	X	
	Visualness	X	
<b>Private Text Messaging</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Text messaging</li> <li>• Use of messaging apps (e.g., WhatsApp)</li> <li>• “Chat” features on social networking sites</li> <li>• Instant messaging</li> </ul>	Asynchronicity		X
	Permanence		X
	Publicness	X	
	Availability		X
	Cue Absence		X
	Quantifiability	X	
	Visualness	X	
<b>Private Photo Messaging</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sending photos via text message or messaging apps</li> <li>• Sending photos dyadically (i.e., “privately”) via photo-based apps (e.g., Snapchat messaging, Instagram “direct messaging”)</li> </ul>	Asynchronicity	X	
	Permanence		X
	Publicness	X	
	Availability		X
	Cue Absence		X
	Quantifiability	X	
	Visualness		X

(Nesi et al., 2018)

# Možné dopady na vzťahy

Social media features				
	Asynchronicity	Permanence	Publicness	Availability
Definition	Time lapse between aspects of communication	Permanent accessibility of content shared via social media	Accessibility of information to large audiences	Ease with which content can be shared, regardless of physical location
Application to Dyadic Friendship Processes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• More comfortable interactions with time to consider responses, especially during emotional conversations</li> <li>• May create greater relationship uncertainty, increase reassurance and feedback-seeking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsive requests for support remain visible to others for extended time</li> <li>• Allow for comparisons and co-rumination that extend over longer periods of time</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Can receive support from wide network</li> <li>• Need to “prove” friendship connections through public relationship displays</li> <li>• Unskilled interpersonal behaviors (e.g., reassurance-seeking) visible to large network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immediate, frequent access to social support</li> <li>• Create expectations of constant accessibility</li> <li>• Causes media multitasking</li> <li>• Can stay in touch with geographically distant friends</li> <li>• Opportunity for “online exclusive” friendships</li> </ul>
	Cue absence	Quantifiability	Visualness	
Definition	Degree to which physical cues absent	Allowance for countable social metrics	Extent to which photographs and videos are emphasized	
Application to dyadic friendship processes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social support may be less rich</li> <li>• Lack of practice of social skills</li> <li>• Increased comfort and self-disclosure, particularly for socially anxious youth</li> <li>• Easy to misinterpret comments</li> <li>• Disinhibition could lead to increased problematic behaviors, self-disclosure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Create new expectations for friendship with likes, comments, “scores”</li> <li>• Quantifiability of support may increase disclosure of more dramatic information</li> <li>• Quantifiable reinforcement of problematic behaviors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opportunities for more visual communication with friends through photographs</li> <li>• Focus on how friendships appear to others</li> <li>• Expectation that friends comment on appearance</li> </ul>	

# Internet jako sociální prostředí

- **Prostředí internetu tvaruje podobu interpersonálních interakcí**
- Obecně:
  - Snazší navazování a udržování kontaktů
  - Omezení vlivů příslušnosti ke skupině (chybějící vodítka)
  - Rovněžší status uživatelů
  - Větší kontrola nad sebe prezentací
  - Menší zábrany
- Záleží i na charakteristikách technologie
  - Ovlivňují podobu interakcí
  - Ovlivňují i např. očekávání, dopady chování

# Reference

- Drotner, K. (1999). Dangerous Media? Panic Discourses and Dilemmas of Modernity. *Paedagogica Historica*, 35(3), 593–619. <https://doi.org/10.1080/0030923990350303>
- European Commission. (2008). *Flash Eurobarometer 248: Towards a safer use of the Internet for children in the EU – A parents' perspective*. [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_248\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_248_en.pdf)
- Nesi, J., Choukas-Bradley, S., & Prinstein, M. J. (2018). Transformation of Adolescent Peer Relations in the Social Media Context: Part 1—A Theoretical Framework and Application to Dyadic Peer Relationships. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 21(3), 267–294. <https://doi.org/10.1007/s10567-018-0261-x>
- Pew Research Center. (2020). *Parenting Children in the Age of Screens* (Issue July). [https://www.pewresearch.org/internet/wp-content/uploads/sites/9/2020/07/PI\\_2020.07.28\\_kids-and-screens\\_FINAL.pdf](https://www.pewresearch.org/internet/wp-content/uploads/sites/9/2020/07/PI_2020.07.28_kids-and-screens_FINAL.pdf)
- Smahel, D., Machackova, H., Mascheroni, G., Dedkova, L., Staksrud, E., Ólafsson, K., Livingstone, S., & Hasebrink, U. (2020). *EU Kids Online 2020: Survey results from 19 countries*. EU Kids Online. <https://doi.org/10.21953/lse.47fdeqj01ofo>
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & behavior*, 7(3), 321–326.
- Valkenburg, Patti M., Adrian Meier, and Ine Beyens. “Social Media Use and Its Impact on Adolescent Mental Health: An Umbrella Review of the Evidence.” *Current Opinion in Psychology* 44, 58–68. <https://doi.org/10.1016/J.COPSYC.2021.08.017>
- Vanden Abeele, M. M. (2021). Digital wellbeing as a dynamic construct. *Communication Theory*, 31(4), 932–955
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 3–43.

**MUNI** Interdisciplinary Research Team  
on Internet and Society



[irtis.muni.cz](http://irtis.muni.cz)



[@irtismu](https://www.facebook.com/irtismu)



[@irtis\\_mu](https://twitter.com/irtis_mu)