



# ONLINE KOMUNIKACE

Úvod do ICT, 11. prosince 2023

# O co se jedná?

Online komunikace zahrnuje elektronický přenos textu, zvuku a obrazu.

Takováto elektronicky zakódovaná komunikace může být **digitálně uložena** pro pozdější využití a rovněž **digitálně zpracovávána** – indexována, značkována, tříděna a prohledávána.

Lze se potkat také s ekvivalentním pojmem **počítačem zprostředkovaná komunikace (CMC)**

# Druhy online komunikace

## **Synchronní komunikace**

- probíhá v reálném čase, např. telefonát, videokonference, ...

## **Asynchronní komunikace**

- neprobíhá v reálném čase, tj. jsou zde významné prodlevy – e-mail
- ICT řeší ukládání zpráv a upozorňování na ně

## **Téměř synchronní komunikace**

- pro komunikující strany je únosné čekat na odpovědi, tj. prodlevy jsou relativně krátké – typické pro instantní textové zprávy

# Vnímání online komunikace jako:

## Omezení

- Často chybí nonverbální vodítka a bezprostřední zpětná vazba

## Příležitosti

- Blízkost komunikujících partnerů a jejich zkušenost s médiem dokáží vytvořit uspokojivé spojení téměř z jakéhokoliv kom. nástroje

## Přizpůsobení

- Rozdíl oproti komunikaci tvář v tvář je záležitost *tempa*
- Chybějící vodítka lze suplovat emotikony, jazykem, stylem

# K čemu vede nedostatek vodítek

„Lidé důvěřují mnoha formám informací, které jsou komunikovány offline, ale mají tendenci nevěřit těm druhům informací, které o sobě jedinci poskytují, což převažuje v online diskuzích“

„Osoby, které se neznají a které spolu prostřednictvím digitálních technologií komunikují, budou mít problém vcítit se do pozice protistrany a adekvátně se tomu přizpůsobit“

„Nedostatek nonverbálních vodítek vede k tomu, že komunikující partneři se stávají sebestřední, rezistentní vůči vlivům, bez zábran, útoční a emočně negativní“

„Čím menší počet způsobů vodítek systém podporuje, tím menší bude vřelost a zapojení uživatelů“

Walther, J. B. (2011). Theories of Computer-Mediated Communication and Interpersonal Relations. In M. L. Knapp, & J. A. Daly (Eds.), *The SAGE handbook of interpersonal communication* (s. 443-479). Sage Publications.

# Hyperosobní model CMC

*Vybrané poznatky k asynchronní komunikaci; autorem je Walther*

## **Příjemce zprávy**

- si může vytvářet zkreslený obrázek o vysílateli zprávy
- chybějící vodítka jsou nahrazována stereotypy či podobnostmi

## **Vysílatel**

- může vyjadřovat pouze taková vodítka, která chce vyjadřovat
- zdůrazňuje své žádoucí vlastnosti a „svádí“ k výhodnějším reakcím

## **Osvobození**

- vysílatel se může plně soustředit na editaci zprávy, může ji libovolně přepisovat před odesláním, a přitom nemusí udržovat pozornost příjemců

# Komunikační bariéry

*Vázané na technologickou podstatu online komunikace*

1. Dostupnost a spolehlivost technologií
2. Informačně-technologická přesycenost
3. Ztráta soukromí
4. Pomalá výměna informací
5. Neukončená komunikace
6. Absence sociálních interakcí

**Tyto bariéry na sebe navazují a je žádoucí překonat je všechny.**

# Dostupnost a spolehlivost technologií

Nelze komunikovat na dálku z důvodu:

- výpadku elektrického proudu,
- havárie pevného disku v počítači,
- vybité baterie v mobilním telefonu,
- přerušeného internetového spojení,
- pádu serveru atd.

Problémem jsou také *investice* do hardwaru a softwaru.

Online kurzy nelze reálně provozovat bez *technické podpory*.



# Informačně-technologická přesycenost

Široký výběr komunikačních nástrojů je v kontextu online výuky spíše ke škodě než k užitku

- Potvrdilo se to i v [našem výzkumu](#), kdy „volání po uniformitě“ patřilo mezi častá doporučení k tomu, co v rámci výuky vylepšit.

Riziko *informačního zahlcení*

- Člověk neví **co** a **kde** má číst dříve (resp. kde požadovanou informaci může očekávat – v e-mailu? Na webu? Ve studijních materiálech?)

# Ztráta soukromí

Na jednu stranu:

- Online komunikace umožňuje **soukromou výměnu zpráv** (student se může snadno zeptat učitele bez pozornosti svých spolužáků)

Ale na druhou stranu:

- Nejenom komunikace, ale i aktivita v e-learningu je **zaznamenaná**

Studenti se tak mohou obávat:

- Že se zaznamenaná komunikace v budoucnu **objeví proti nim**
- Že jsou jejich aktivity učitelem **špehovány**

# Pomalá výměna informací

*Záležitost asynchronní komunikace*

**Znesnadňuje rychlou a efektivní komunikaci** – zejména ve skupině osob, které mají spolupracovat (např. spolužáci na společném úkolu)

„Problémy s dosahováním konsenzu, obtíže v komunikaci ve smyslu frekvence dialogu a přemíra stráveného času jsou často důvody k frustraci studentů.“

„Mnoho studentů si myslí, že by byli schopni práci zvládnout rychleji a mnohem kvalitněji, pokud by jim bylo umožněno udělat ji samostatně.“

**Řešení:** stanovení a dodržení termínů, eskalace práv ve skupině

# Neukončená komunikace

Ideální komunikace by měla zahrnovat:

1. Přijetí vyslané zprávy;
2. Potvrzení vysílateli o přijetí vyslané zprávy;
3. Potvrzení, že obsahu zprávy bylo správně porozuměno.

Zejména v případě asynchronní komunikace je pro vysílatele **obtížné zjistit**, jestli příjemci zprávu obdrželi a přečetli si ji.

Pokud komunikace není ukončena, tak se místo produktivní činnosti čeká na odpověď – **skupina selže** ve snaze dosáhnout požadovaného cíle.

**Řešení:** nastavit a dodržovat pravidla

# Absence sociálních interakcí

*Sociální interakce* = vzájemné ovlivňování osob, které má nikoliv instrukční, ale kulturní dopady

**Pokud chybí**, pak členové komunikující skupiny *nemají (resp. ztrácejí) motivaci* ke komunikaci a zažívají *pocit izolace*.

Komunikační technologie samy o sobě k sociálním interakcím nepodněcují – proto musejí být stimulovány.

**Řešení:** budovat smysl pro komunitu, nabízet pomoc, cílit na pocity atraktivity, nudy a frustrace

# Kompetence ke komunikaci online

*Čtení na „vyšší úrovni“* – porozumění textu a kritické přemýšlení

*Psaní* – srozumitelná formulace vlastních myšlenek a argumentace

*Time management* – plánování, stanovování a dodržování termínů při společné práci na úkolu

*Informační gramotnost* – umění pracovat s informacemi a digitálními technologiemi

*Autonomie* – schopnost sebeřízeného učení a samostatné práce s digitálními technologiemi bez asistence (vyučujících)