

# Zamyšlení nad počítačem podporovanou komunikací

Irena Fialová<sup>1</sup>

## Abstrakt

Zevšednění používání informačních technologií v běžném životě neznamená, že klesá zájem zkoumat jejich působení (např. v komunikaci). Studenti pedagogické fakulty UK v Praze se učí srovnávat face to face komunikaci a médií zprostředkovanou a podporovanou komunikaci z hlediska kvantitativního i kvalitativního, analyzovat restriktce a specifika. Tak budou jako budoucí učitelé lépe připraveni na přechod naší společnosti v informační společnost.

On the Internet nobody knows you're dog.  
Peter Steiner

Informační technologie ovlivnily razantním způsobem společnost při přechodu z industriální na postindustriální. Především u mladé generace tzv. „generace@“ dochází k radikálním změnám ve způsobu komunikace. Internet, jehož jedna ze základních funkcí je komunikační, ovlivnil role a rysy komunikace.

Komunikace je v širším smyslu výměna informací od vysílače k příjemci. V užším smyslu je komunikace specifická forma sociální interakce mezi dvěma nebo více individui. Klasická mezilidská komunikace je společný prostor fyzikálního jednání a počitků, který umožňuje sociální jednání díky reciproční tvorbě reakcí a interakcí. Komunikace je multilaterální vzájemný vztah výměny informací, je tedy nejdůležitější forma interakce.

Mezilidskou komunikaci je možné podle systému znaků a symbolů rozdělit na:

- verbální
- **nonverbální** — výrazové znaky (oči: pohled, pohyb, obličej: výraz, mimika, tělo: akce, gestikulace, symbolika), umělé a zprostředkující znaky v relaci prostoru a času.

Mezilidskou komunikaci je možné klasifikovat na dva základní typy:

1. **face to face komunikace** — primární, přímá, nezprostředkovaná komunikace z očí do očí, je komunikace při společné přítomnosti komunikačních partnerů ve stejný čas na stejném místě, při čemž se všechny smysly podílejí na komunikaci. Face to face komunikace obsahuje tedy složku verbální i nonverbální (která hraje nezanedbatelnou roli), může být citově zabarvená, ovlivněna tónem hlasu, ale i „tónem ticha“, hrají zde roli i vzájemné působení sympatií a antipatií mezi lidmi apod.
2. **medií zprostředkovaná a podporovaná komunikace (telekomunikace)** je naproti tomu bezdotyková a nesdílející fyzický prostor s deficitním charakterem.

Z hlediska časového je možné komunikaci rozdělit na:

1. **synchronní** — ve stejné době se komunikující podílejí na aktu komunikace výměnou informací (face to face komunikace, telefon, videokonference apod.)
2. **asynchronní** — vzniká určité časové zpoždění při komunikaci (klasický dopis, e-mail, SMS, e-konference tj. komunikace založená na textu, s mediálně určenými restriktcemi)
3. **asynchronní komunikaci konvergující k synchronní** — minimální časové zpoždění při komunikaci (chat — počítačem zprostředkovaná a podporovaná komunikace)

<sup>1</sup>(irena.fialova@pedf.cuni.cz) PdF UK, M.D. Rettigové 4, 116 39 Praha 1

Pro srovnání face to face a počítačem zprostředkované a podporované komunikace<sup>2</sup> (patří sem především e-mail, e-konference a chat — zpráva je kódována počítačem, přenesena počítačovou sítí k příjemci a zde může být recipocita) je nutné analyzovat jednotlivé elementy komunikačního řetězce (komunikátor (vysílající) — výpověď, zakódování → kanál (nosič, medium) → dekodování, recipient (přijímající) → zpětná vazba:

- komunikátor (vysílající) — *kdo*
- analýza obsahu — *sděluje co*
- media (nosič informace) — *jaký kanál*
- recipient (přijímající) — *komu*
- působení — *s jakým efektem*

Počítačem zprostředkovaná a podporovaná komunikace (PPK) má určitá specifika, charakteristické pozitivní a negativní rysy:

- 1 **Redukce kanálů** — odpadá složka vizuální, taktilní, olfaktorická ⇒ PPK díky chybějícím smyslovým kanálům může být proti face to face komunikaci deficitní a neosobní (zápor), a o to více je tedy nutné exaktní kultivované verbální vyjadřování s klidnými způsoby, bez afektů vyvolávající urážky (klad)
- 2 **Sociální zpracování informací** — PPK může být téměř tak živá jako face to face, neboť mediální omezení mohou být kompenzována verbalizací nonverbálních informací pozadí komunikace, příjemce musí rozvíjet své sociální dovednosti pro přemostění vzniklých mezer, a tím se vytváří nový kreativní prostor pro jednání (klad)
  - 2.1 Možnosti odstranění mediálních restriktcí
    - 2.1.1 *emotikon, smiley, ideogram* (vyjadřuje radost, zlost, smutek; emotikony zajišťují správnou interpretaci řečeného na pragmatické úrovni)
    - 2.1.2 *určitá zjednodušení* např. psaní jen malými písmeny; velká písmena např. sugesce výkřiku BUĎ KONEČNĚ ZTICHA!
    - 2.1.3 *reduplikace* — pro zdůraznění (interpunkční znaménka např. „cože?????????“ či hlásky ve slově např. „Pomoooooooooc!“)
    - 2.1.4 *projev pocitu, jednání, stavu* (akční slova např. uvození hvězdičkou — \*híhání\*, \*mysli\*; řeč komiksu — výkřiky (pro vyjádření pocitů, pro živost vyjádření) např. „aargh“ zlost, zuřivost, „iiiiieeks“ pro výkřik
    - 2.1.5 *zkratky* např. U R = you are; více zkratk např. při oslovování přezdívkami
    - 2.1.6 *nekorektní interpunkce*
  - 3 **Filtrace sociálních podnětů** PPK může vést díky anonymitě a nemožnosti kontroly z očí do očí ke ztrátě „stydění se“, a tak stoupá jak prosociální chování (klad — intimita komunikace, pro nesmělé a osamělé uživatele možnost navázání jednoduše a rychle nové kontakty), tak i antisociální chování (zápor — anonymita může vést k nevhodnému chování)
  - 4 **Imaginace** — PPK díky chybějícím smyslovým kanálům procesu projekce podněcuje a evokuje smyslové obrazy ve fantazii (klad); změna virtuální identity (klad i zápor)
  - 5 **Simulace** — PPK dává určitý stupeň volnosti v sebevyjádření (klad), ale chybí „to navíc“ při komunikaci ve fyzickém světě např. sdílení spolu čas i prostoru
  - 6 **Racionální výběr médií** — PPK je vhodná pro určité komunikační příležitosti např. je vhodná v komunikaci mezi lidmi, kteří se neznají nebo příliš neznají a komunikují o konkrétním tématu (klad); PPK může být nevhodná (zápor) např. tam, kde jsou nezbytné

<sup>2</sup>CMC — Computer Mediated Communication, CVK — Computervermittelte Kommunikation

všechny aspekty mezilidské komunikace pro vývoj vztahu, protože nelze okamžitě vysvětlit i velmi drobná nedorozumění v případech, kdy jeden něco nějak vyjádří, ale druhý si to „přetlumočí“ do něčeho jiného

- 7 **Normativní výběr médií** — PPK je ovlivněna sociálními normami v daném okruhu komunikujících (klad)
- 8 **Digitalizace** — PPK využívá výhod digitálního zpracování textu — tvorba zpráv, jejich posílání a výměna (klad), omezení jen přístupem k IT
- 9 **Asynchronita** — čas pro reakci a promyšlení odpovědi
- 10 **Kulturní prostor** — PPK díky Internetu spoluovlivňuje etablovanou kulturu — žargonem, hodnotami, tradicemi (klad), a naopak účastníci PPK se identifikují s kulturou sítě (klad i zápor)

**Paradigma mezilidské komunikace: normativní komunikace je face to face komunikace.** Při srovnání počítačem zprostředkované a podporované komunikace s face to face komunikací (a především při kritice stále více se rozšiřující počítačem zprostředkované a podporované komunikace) je často face to face komunikace přeceňována a idealizována, což neodpovídá všední realitě (ve stresovaných každodenních vztazích).

Je tedy nutné se ptát:

- Ovlivňuje počítačem zprostředkovaná a podporovaná komunikace např. e-mail, chat způsob mezilidské komunikace?
- Jaké nové možnosti jednání a chování umožňuje proti face-to face komunikaci?
- Jak se vyvíjí počet partnerů v komunikaci?
- Jak se mění obsah nabízených informací?
- Jak se vyvíjí podíl redundantních informací?
- Jak se mění podíl komunikace s neznámými partnery?
- Které možnosti zůstaly nebo které vznikly, aby zaručily komunikaci s důvěrou?
- Jakým způsobem nastává uvolnění v komunikaci?
- Jak se změní důvěra v této komunikaci?
- Jakým způsobem se komunikace individualizuje?
- Jak působí nové výrazové prostředky?
- Jak se mění komunikační kompetence: možnost přesvědčování, argumentace, diskuse, řešení konfliktu?
- Jak je možné rozpoznat nedorozumění?
- Jak je chování při komunikaci standardizováno a formalizováno?
- Změní se podmínky identity v komunikaci?
- Hrozí izolace od reálné společnosti?

Počítačem podporovaná komunikace se stává klíčem k integraci uživatelů do společnosti, do komunity se stejnými zájmy či problémy, odstraňuje přehradu, sociální bariéry, společností a kulturní zábrany, neboť zde není relevantní barva pleti, náboženství, pohlaví, vzhled, věk, rodinné poměry, povolání, majetkové poměry, příslušnost k určité společenské třídě a sociální stav.

## Literatura

- [1] Fialová, I.: Pracovní materiály ke kurzu Počítačová podpora výuky. Praha, PedF 2001.