

Efektywna komunikacja w sieci

WIEDZA W PIGUŁCE

Komunikacja on-line różni się od tej off-line. W internecie komunikacja oparta jest w dużej mierze na tekście. Możesz korzystać także z przekazów audiowizualnych, ale komunikując się w sieci, najczęściej wysyłasz wiadomości na czacie, piszesz maile, umieszczasz posty na forach lub portalach społecznościowych.

Komunikacja w sieci to tzw. zimna komunikacja — pozbawiona mowy ciała i tonu głosu. Aby zneutralizować brak przekazu pozawerbalnego, który jest tak samo ważnym elementem komunikowania się z innymi jak słowa, zwracaj szczególną uwagę na bycie uprzejmym dla innych.

Nadmiar emotikonów nie jest dobrze przyjmowany. W komunikacji zawodowej nie stosuj ich w ogóle.

W sieci hierarchia społeczna i podziały towarzyskie są dużo mniej widoczne. Warto jednak zachowywać formy grzecznościowe — ich stosowanie dobrze o tobie świadczy.

Najważniejsze aspekty pisania i komunikowania w sieci to:

- precyzyjne formułowanie myśli. Przedstawiaj merytoryczne argumenty, stawiaj konkretne pytania;
- dopasowywanie komunikatu do odbiorcy i kanału komunikacji. To, co piszesz do kolegi na czacie i do nauczyciela w mailu powinno się od siebie różnić.

Nie rezygnuj z poprawności językowej. Zła interpunkcja i brak znaków diakrytycznych może bardzo negatywnie wpłynąć na przekaz.

Komunikacja w internecie jest szybka. Emocjonalny odbiór i mylne interpretacje wypowiedzi innych są powszechne. Unikniesz konfliktów, jeśli w pisaniu i czytaniu wypowiedzi:

- oddzielisz emocje od argumentów (nigdy nie stosuj argumentów **ad personam** — często nie znasz osoby, z którą dyskutujesz);
- zastanowisz się, czy twoja wypowiedź nikogo nie urazi;
- nie będziesz brał wszystkiego do siebie (w sieci trudniej odczytuje się intencje).

Kiedy konflikt rozwinie się, przerwij rozmowę, zastanów się i przeanalizuj sytuację. Jeśli uznasz, że to potrzebne, przedstaw swoje stanowisko raz jeszcze, wytłumacz je i przeproś. W sieci nic nie ginie: jeśli ktoś trafi na taką korespondencję, zobaczy, że potrafisz dyskutować rozsądnie i rzeczowo.

POMYSŁ NA LEKCJĘ

Komunikacja w internecie ma swoje niepodważalne zalety. Korzystając z niej, warto zwrócić uwagę na kilka kwestii. Jaki kanał wybrać? Jak sformułować komunikat? O co się za troszczyć, żeby być dobrze zrozumianym lub zrozumianą? Jak radzić sobie z sytuacjami konfliktowymi? Uczestnicy i uczestniczki zajęć będą mieli okazję poszukać odpowiedzi na te pytania.

Cele operacyjne

Uczestnicy i uczestniczki:

- potrafią dobrać formę wypowiedzi odpowiednią dla jej odbiorcy;
- potrafią wybrać odpowiedni kanał komunikacyjny w zależności od celu komunikacji;
- wiedzą, jak się zachować, jeśli wejdą z kimś w konflikt w internecie;
- znają zasady zrozumiałej pisowni w komunikacji internetowej;
- rozumieją, że komunikaty w internecie mogą być inaczej odbierane niż w komunikacji bezpośredniej.

Przebieg zajęć

1.

Czas: 10 min
Forma: rozmowa

Zapytaj uczestników i uczestniczki, jakimi kanałami można komunikować się w internecie.

Jeśli nie padną takie odpowiedzi, zwróć uwagę na:

- maile
- konferencje wideo
- czaty komunikatorów
- fora i grupy dyskusyjne
- serwisy społecznościowe (komentarze, posty, wiadomości, czat)

Zwróć uwagę, że kanały dobieramy różnie w zależności od celu komunikacji i osób, z którymi się komunikujemy. Zapytaj grupę:

- Jakich kanałów używacie w komunikacji z rówieśnikami?
- Jakich do komunikacji z nauczycielami?
- Jakich do komunikacji z organizacjami, instytucjami?

2.

Czas: 15 min
Forma: praca w grupach
Pomoce: **instrukcja dla grup „Komunikaty”**

Podziel uczestników i uczestniczek na 8 grup. Każdej grupie daj jedną instrukcję z **instrukcji dla grup „Komunikaty”**. Poproś o zapoznanie się z instrukcją i wykonanie zadania. Poproś grupy o przeczytanie swoich komunikatów i propozycję zmian. Następnie rozpocznij rozmowę na forum, zadając pytania:

- Czy kanały zostały odpowiednio dobrane do komunikatów i sytuacji?

- Na co zwrócić uwagę, pisząc maila do dyrektora czy nauczyciela?
- Czy akapity mogą być przydatne w pisaniu maili?
- Które komunikaty można by uznać za natarczywe?
- Które za niegrzeczne?
- W których komunikatach ważne było, żeby zadbać o poprawność językową, interpunkcję, pisownię z polskimi znakami i wielkimi literami?
- Dlaczego precyzyjne formułowanie myśli i precyzyjne stawianie pytań jest szczególnie ważne w komunikacji w internecie?

3.

Czas: 25 min

Forma: praca w grupach, prezentacja, rozmowa

Pomoce: tablica, kreda

Podziel uczestników i uczestniczki na 4 grupy. Poproś każdy zespół o opracowanie listy rad – kroków dotyczących jednej z poniższych sytuacji:

1. Weszliście w konflikt z innym użytkownikiem na forum dyskusyjnym.
2. Zaczynacie się kłócić ze znajomą na czacie.
3. Dostaliście niezrozumiałego maila, wydaje się wam niemiły.
4. Wymieniacie złosliwe komentarze w serwisie społecznościowym z osobą, którą nie-
zbyt dobrze znacie.

Następnie poproś grupy o podawanie propozycji. Zapisuj je hasłowo na tablicy. Podsumuj dyskusję, zwracając uwagę na:

- rolę zrobienia sobie przerwy w komunikacji, jeśli emocje biorą górę;
- ostrożność (w internecie zostają ślady komunikacji);
- sposoby wycofania się z konfliktu z twarzą;
- używanie merytorycznych argumentów;
- nieużywanie argumentów dotyczących osoby (ad personam);
- uważne stosowanie żartów (mogą być źle zrozumiane).

Ewaluacja

Czy po przeprowadzeniu zajęć uczestnicy i uczestniczki:

- potrafią dobrać odpowiednią formę wypowiedzi w zależności od jej odbiorcy?
- potrafią wybrać odpowiedni kanał komunikacyjny w zależności od celu komunikacji?
- wiedzą, jak się zachować, jeśli wejdą z kimś w konflikt w internecie?
- znają zasady zrozumiałej pisowni w komunikacji internetowej?
- rozumieją, że komunikaty w internecie mogą być inaczej postrzegane niż w komunikacji bezpośredniej?

Opcje dodatkowe

Ćwiczenie 2 możesz rozszerzyć o pisanie przez grupy poprawionego komunikatu.

W ćwiczeniu 3 możecie na koniec wspólnie wypisać listę dobrych praktyk w sytuacji konfliktu.

MATERIAŁY

instrukcja dla grup „Komunikaty”

ZADANIA SPRAWDZAJĄCE

Zadanie 1.

Dopasuj komunikaty do kanału i odbiorcy.

Kanał i odbiorca:

Kategorie:

- mail do nauczyciela
- wiadomość na czacie
- wiadomość w serwisie społecznościowym
- komentarz na forum dyskusyjnym
- komentarz na blogu

Elementy do przyporządkowania:

- Witam,<ctrl ch="\"/>w załączniku przesyłam swoją pracę.<ctrl ch="\"/>pozdrawiam<ctrl ch="\"/>Tomek Sikora [rozwiązanie: 1]
- super, to widzimy się za pół godziny. ale będzie ;P [rozwiązanie: 2]
- Podeślij mi link do strony o której rozmawialiśmy.<ctrl ch="\"/>g. [rozwiązanie: 3]
- Wspomniany przez Arta555 artykuł wg mnie jedynie powierzchownie traktuje zagadnienie. Informacje w nim zawarte odbiegają od rzeczywistości i opierają się na wątpliwym źródle informacji. Nie polecam. [rozwiązanie: 4]
- Zdjęcia piękne! Aż mam ochotę tam jechać już dziś. Dzięki za inspirację :) [rozwiązanie: 5]

SŁOWNICZEK

- **kanał informacji:** (inaczej: kanał komunikacyjny) połączenie pozwalające na komunikację pomiędzy dwoma osobami, służy wymianie informacji, np. kable telefonu, stronicie książki, fale radiowe. Kanał informacji to co innego niż medium: zwykle dane medium (środek komunikacji, np. telewizja) wykorzystuje pewne kanały informacyjne do nadawania określonych przekazów.
- **komunikacja niewerbalna:** porozumiewanie się bez użycia słów. Środki komunikacji niewerbalnej są różnorodne. Oddziałuje ona przede wszystkim na zmysły wzroku (to np. gesty, mimika, postawa ciała) i słuchu (intonacja, sposób mówienia).
- **znaki diakrytyczne:** znaki graficzne (kropki, kreski, daszki, ogonki, kółeczka, akcenty itp.) w alfabetych umieszczane nad i pod literami.
- **emotikony:** znaki emocji tworzone głównie za pomocą znaków interpunkcyjnych i liter alfabetu łacińskiego, np.: :-), ^-^, ;P.

CZYTELNIA

- **Netykieta: internetowe savoir-vivre** [online], [dostęp: 31.12.2012], Dostępny w Internecie: <http://taat.pl/article/netykieta/index.php>.
- Jarczyński Adam, **Zasady netykiety. Korespondencja elektroniczna** [online], [dostęp: 23.04.2013], Dostępny w Internecie: <http://www.proto.pl/artykuly/zasady-netykiety-korespondencja-elektroniczna>.

Tekst: Joanna Ruta Baranowska, scenariusz: Weronika Paszewska, konsultacja merytoryczna: Marta Klimowicz. Materiał pochodzi z serwisu edukacjamedialna.edu.pl prowadzonego przez Fundację Nowoczesna Polska.

Udostępniono na licencji [Creative Commons Uznanie autorstwa - Na tych samych warunkach 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/).

Źródło: <http://edukacjamedialna.edu.pl/lekcje/efektywna-komunikacja-w-sieci/>.

Publikacja dofinansowana ze środków Stowarzyszenia Autorów ZAIKS, Trust for Civil Society in Central and Eastern Europe, Polskiego Instytutu Sztuki Filmowej oraz Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego.

Podstawa programowa:

Język polski, IV poziom edukacyjny

Cele kształcenia

III. Tworzenie wypowiedzi.

Informatyka, IV poziom edukacyjny

Cele kształcenia

I. Bezpieczne posługiwanie się komputerem i jego oprogramowaniem, wykorzystanie sieci komputerowej; komunikowanie się za pomocą komputera i technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Etyka, IV poziom edukacyjny

Cele kształcenia

II. Kształtowanie rozpoznawania wartości moralnych oraz zdolności odróżniania dobra od zła; dokonywanie trafnej oceny moralnej podejmowanych działań w życiu osobistym, w grupie, szkole, społeczności lokalnej.

Treści nauczania

Człowiek jako osoba i jego działanie. Etyczna analiza aktywności ludzkiej. Motywy podejmowanych decyzji.

Wiedza o kulturze, IV poziom edukacyjny

Cele kształcenia

II. Tworzenie wypowiedzi.

Nowa podstawa programowa:

Język polski, liceum i technikum

Treści nauczania

zna pojęcie aktu komunikacji językowej oraz jego składowe (komunikat, nadawca, odbiorca, kod, kontekst, kontakt).

rozpoznaje i określa funkcje tekstu (informatywną, poetycką, metajęzykową, ekspresywną, impresywną – w tym perswazyjną).

rozpoznaje zjawiska powodujące niejednoznaczność wypowiedzi (homonimie, anakoluty, elipsy, paradoksy), dba o jasność i precyzję komunikatu.

Etyka, liceum i technikum

Treści nauczania

podaje przykłady właściwego i niewłaściwego wykorzystywania nowych technologii, w szczególności technologii informatycznych.

identyfikuje i analizuje wybrane problemy moralne związane z postępem naukowo-technicznym (np. problem ochrony prywatności, ochrony praw autorskich, cyberprzemocy, rozwój sztucznej inteligencji, transhumanizm).