

# Komunikace v digivěku

## Jaké klady a zápory přináší do mezilidské komunikace internet a mobilní technologie?

MARTIN ŽEMLIČKA

**J**istě vám nesdělíme nic převratného, leč pravdou jest, že možnosti mezilidské komunikace se díky internetu a mobilním technologiím v posledních několika letech značně rozšířily. Otázkou zůstává, zda nás elektronická komunikace skutečně obohatí, nebo zda lidstvo odcizuje a izoluje do role bytostí žijících ve virtuálním světě.

Komunikaci můžeme definovat jako prostředek výměny informací, ať už mezi lidmi nebo mezi stroji. Nás v tuto chvíli zajímá mezilidské sdělování. Z hlediska evoluce není pro lidský druh komunikace pomocí moderní techniky přirozená, protože neobsahuje neverbální složku (gestikulace, intonace, výraz tváře atd.). Přesto nelze říci, že by tento druh dorozumívání člověka odcizoval – v mnoha případech je tomu přesně naopak. Je pochopitelné, pánové, že se nic nevyrovná tomu, když si v objetí se svou milou šeptáte něžná slůvka, ale když bude jeden od druhého vzdálen stovky kilometrů, potom je poslaný e-mail nebo esemeska jeden z mála způsobů jak spolu zůstat v kontaktu, nemáme pravdu?

Nyní ve stručnosti shrneme, jaké jsou obecné klady a zápory digitální komunikace, a poté podrobněji rozebereme nejpožívanější technologie. Velkým kladem je **rychlost** – papírovému dopisu „trvá“ několik dnů až týdnů, než se dostane k adresátovi, naproti tomu e-mail obdrží příjemce kdekoli na světě během několika vteřin, maximálně minut.

Dalším kladem je **nízká cena** – v porovnání s mezinárodním telefonním hovorem nejsou poplatky za připojení k internetu vysoké.

Díky e-mailům a internetu není u některých profesí nutné být fyzicky přítomen v práci, lidé mohou pracovat z domova – tzv. **homeworking**. Elektronická komunikace představuje skvělý prostředek jak se seznámit s lidmi, jež byste v reálném světě neměli šanci potkat, a rovněž otevírá nové možnosti pro lidi s tělesným postižením, například osoby nevidomé, hluchoněmé.

A jaké jsou povšechné zápory? Dorozumívání pomocí počítačů a mobilních telefonů je svým způsobem **chladné, odlidštěné**, chybí zde fyzický, nevirtuální kontakt s druhou osobou – neverbální složka.

Nesnesitelná lehkost, jednoduchost a dostupnost svádí k tomu, že elektronickou komunikaci používáme **přespříliš**, tedy i v situacích, kdy je to zbytečné (telefonování „mobilem“ do vedlejší místnosti, každodenní přeposlání vtipů e-mailem, atp.). Mnohdy jde o sdělení, které postrádá jakoukoliv myšlenku. Veškerá data, která internetem „tečou“ **nešifrovaná**, lze **zfalšovat**, ať se jedná o webové stránky nebo o elektronické zprávy. Často si také nemůžeme být jisti, že osoba, která sedí na druhém konci „drátu“, je tím, za koho se vydává.

### E-mail – elektronická pošta

Elektronická pošta představuje základní pilíř elektronické komunikace. Pomocí e-mailu můžete během okamžiku odesílat a přijímat zprávy kdekoli na světě; navíc k nim mohou být připojeny jakékoliv soubory (obrázky, textové dokumenty atp.).

Mezi největší přednosti elektronické pošty patří dle našeho názoru tyto: rychlost doručení zprávy – e-mailovou zprávu obdrží příjemce během několika vteřin, a nezáleží na tom, zda se nachází vedle v kanceláři nebo uprostřed Atlantiku. Zpráva se uloží do schránky, odkud si ji kdykoliv můžete „vytáhnout“, nemusíte být tedy neustále připojeni k Síti.

Přístup ke zprávám máte kdekoli – e-mailové zprávy můžete přijímat a odesílat kdekoli na Zemi, stačí vám počítač s připojením k internetu a webový prohlížeč. Velkým plusem je rovněž to, že na zprávu odpovíte v době, kdy se to hodí vám – můžete si promyslet obsah, a až budete mít čas, tak odpovíte (nebo neodpovíte). Oproti telefonátu je posílání e-mailu diskrétnější.

Součástí zprávy mohou být přílohy – k e-mailu lze připojit přílohu, obecně může jít o jakýkoliv soubor(y), tedy například textový dokument napsaný ve Wordu či elektronické obrázky a podobně.

Elektronická pošta samozřejmě není všeho schopná, jsou situace, kdy je rychlejší zavolat, případně se setkat osobně. Další nevýhodou e-mailu je snadně zfalšování adresy odesílatele.



### SMS – krátké zprávy

Historicky první SMS zpráva byla poslána v prosinci 1992 v britské síti Vodafone; ovšem ještě dlouho poté představovaly „textovky“ vcelku nevýznamný doplněk nabídky mobilních operátorů, kteří ani příliš nepočítali s prosazením této služby. Je úsměvným omylem historie, že zainteresovaní prognostici výrazně přestřelili: krátké textové zprávy se nedlouho poté staly nesmírně populární.

Mezi výhody esemesek patří diskrétnost – záleží jen na vás, kdy si ji obdrženou zprávu přečtete (a zda si ji vůbec přečtete) a kdy na ni odpovíte. Navíc při psaní a odeslání zprávy nerušíte své okolí jako u telefonního hovoru. Informace typu „*Promin, přijdu o deset minut později.*“ je lepší netelefonovat, ale poslat jako SMS zprávu. Na druhou stranu jsou situace, kdy je výhodnější nepsolhat, že nám druhá strana pošle zavčas odpověď, a raději zavolat. Určitým omezením je i délka zprávy, která je standardně pouhých 160 znaků. Vyfukávat esemesky na titěrných klávesách mobilního telefonu také nemusí být zrovna pohodlné, a to i když používáte prediktivní vkládání pomocí T9.

Webové chatování

### Webové chatování

Webový chat je nejjednodušší způsob, jak si virtuálně popovídat. Spouště lidí vyhovuje, jelikož k používání nepotřebují žádný specializovaný program, stačí libovolný internetový prohlížeč. Další všeobecnou výhodou je snadné ovládání u většiny systémů; po přihlášení vstoupíte do tematicky členěné místnosti, ve které si čtete poznámky ostatních diskutérů, a sami se aktivně zapojujete do debaty. Největší slabinou webových chatů tvoří zdlouhavé generování stránek s příspěvky. Výhodou a zároveň nevýhodou textové komunikace je její anonymita. Kladný vliv má v tom, že lidé nejsou posuzováni podle fyzického vzhledu, rasy ani pohlaví; z mnoha introvertních, uzavřených lidí se na chatu stávají upovídaní vtipálci. Nevýhodou je, že o lidech, se kterými si povídáte, víte jen to, co vám oni sami sdělí. Není tedy problém vydávat se za někoho jiného, změnit si identitu.

### Ručně psaný dopis/pohlednice

Jistě, počet papírových dopisů je oproti e-mailům zanedbatelný. Adresátovi však jistě udělá větší radost, už díky tomu, že napsat a odeslat dopis je mnohem pracnější. Navíc, v dnešní době kromě starší generace posílá papírové dopisy málokdo, takže při nějaké zvláštní příležitosti takový dopis ve schránce o to více potěší. Napadají nás dva zápory: pokud odesílatel škrábe, nebude dopis k přečtení, a za druhého se tu a tam dopis nebo pohlednice zatoulají a neprijdou buď vůbec, nebo s notným zpožděním. To se ostatně může stát i v případě elektronické zprávy.

4 0115/FEL □