

2008

# TECHNOLOGIE KOMUNIKACYJNE



Katarzyna Bocheńska

Otwarta Akademia Umiejętności

*W XXI wieku, kiedy dziennie odbieramy kilka tysięcy informacji, coraz trudniej o władnąć jest docierające do nas komunikaty. Percepcja człowieka nie ma wszak nieskończonych możliwości. Technologia jednak nieustannie jednak oddaje do naszych rąk nowe narzędzia.*

### **E-mail jako narzędzie komunikacji międzyludzkiej**

Dokonując nawet pobieżnego oglądu technologii dostępnej człowiekowi w realizowaniu procesu komunikacyjnego, odnosi się wrażenie, że dążymy do permanentnego otoczenia się narzędziami w dialogu z drugim człowiekiem. Już nie tylko tekst przyjął postać hiper ale i obraz, wcisnął się do najmniejszych urządzeń typu komórka czy MP4. W epoce kciuka i ekranu kłopot z przesyłem informacji mają tylko ci, którzy zanegowali potrzebę nauczenia się obsługi nowoczesnej technologii, oraz ci dla których jest ona niedostępna.

Człowiek od zawsze szukał sposobów komunikowania się z innymi ludźmi, a różne formy komunikacji istniały od dawien dawna. Najistotniejszą cechą w przekazie informacji pomiędzy komunikującymi się jest czas jej przesłania i odległość, jaką przekazywana informacja może pokonać. Bez wątpienia krokiem milowym w rozwoju systemów komunikacji było wynalezienie w 1876 roku przez Aleksandra Grahama Bella telefonu. Rozwój telekomunikacji, radiotechniki i telewizji, trwający od wczesnych lat XX wieku oraz nowe osiągnięcia informatyki i telekomunikacji sprawiły, że obecnie, żyjąc w społeczeństwie informacyjnym, człowiek posiadał dostęp do wielu nowych usług komunikacyjnych. Postępująca na naszych oczach integracja życia społeczeństwa informacyjnego z Internetem sprawia, że komunikowanie się poprzez sieć już stało się standardem. Poczta elektroniczna, komunikatory sieciowe czy telefonia internetowa to tylko niektóre z usług sieci komputerowych, bez których coraz trudniej dzisiaj się obejść.

Nowe technologie uczestnicząc w przekazywaniu informacji oddziałują jednocześnie na coraz większą ilość zmysłów. Umożliwiają także odbiorcy wyjście z roli biernego adresata.

Tradycyjne metody np. korespondencji nabywają charakteru retro, stają się w ocenie użytkowników zbyt pracochłonne i nieekonomiczne. A co istotne dla współczesnego społeczeństwa ograniczają interakcję.

Oddając do rąk człowieka nowoczesne narzędzia wspierające komunikację międzyludzką wytwarza się określoną kulturę, zaspokajają także potrzeby wiedzy oraz wypełniają sferę ludyczności.

Preferencje ludzi XXI wieku odnajdują swój wyraz w coraz większym zapotrzebowaniu na dostęp do technologii oraz w wytwarzaniu zjawisk, więzi, kierunków rozwoju wspólnych dla wszystkich, którzy korzystają z mediów oraz przynależą lub chcą przynależeć do społeczeństwa sieciowego. Jedną z takich inicjatyw jest od 2005 roku choćby obchodzenie tzw. Dania e-maila. Pomysłodawcy i twórcy deklarują, iż jest to święto promujące światową sieć Word Wied Web, a ponadto:

- Propagowanie komunikacji elektronicznej – jako szybszej, dokładniejszej, ekonomiczniejszej
- Propagowanie dostępności szeregu informacji dostępnych za pomocą technologii informatycznych
- Promocja najlepszych rozwiązań programowych i sprzętowych dla tego medium
- Promocja najlepszych firm i organizacji tworzących rozwiązania sieciowe
- Przypomnienie i udostępnienie najważniejszych informacji z zakresu komunikacji sieciowej
- Propagowanie możliwości edukacyjnych i poznawczych
- Promocja nowych technologii i rozwiązań
- Promocja samego medium
- Propagowanie zasad bezpiecznego posługiwania się narzędziami

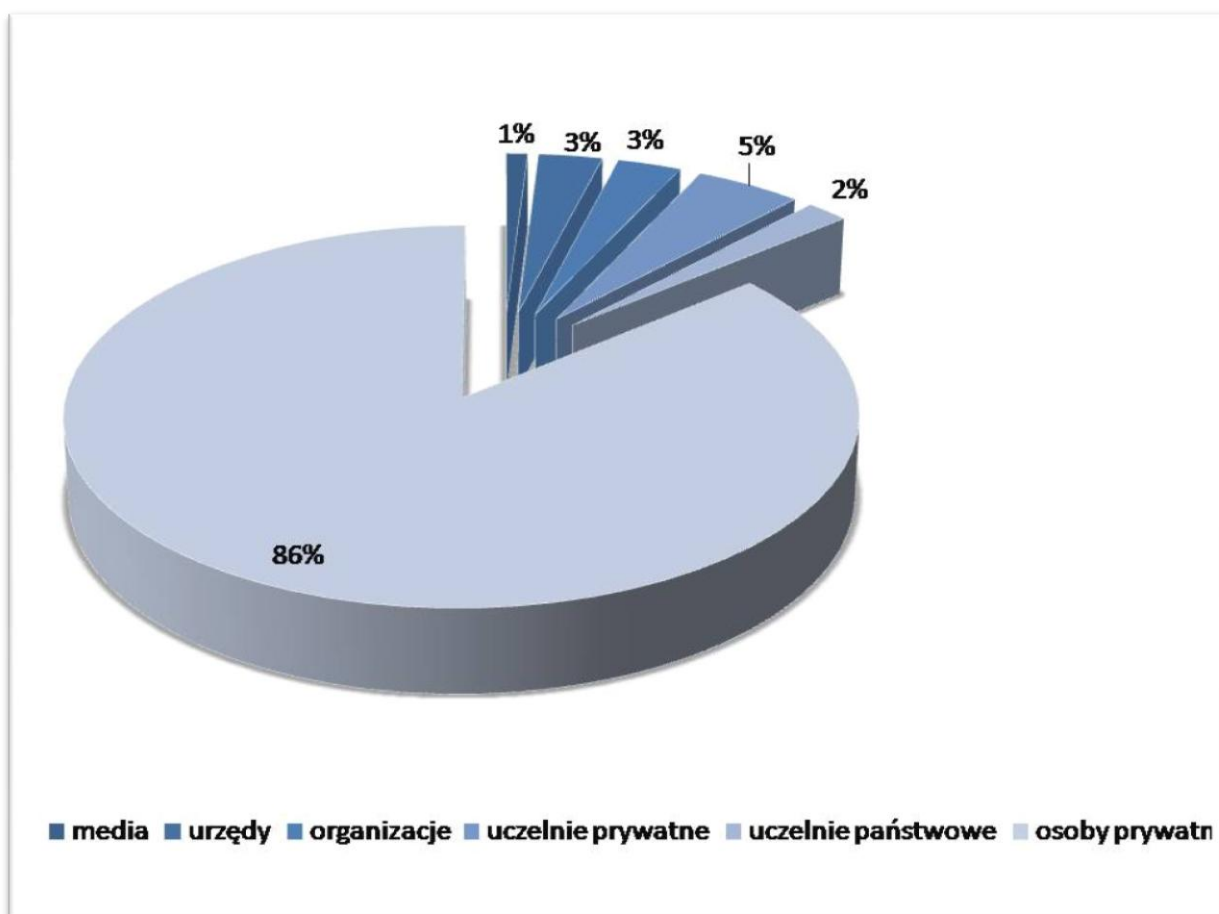
internetowymi i optymalnego doboru takich narzędzi.<sup>1</sup>

W tradycję kultury sieciowej wpisano już Dni Interautów, Dzień Bezpiecznego Komputera,

Te i inne zjawiska społeczne związane z rozwojem technologii wymuszają szereg pytań, dotyczących m.in. zakresu kompetencji, niezbędnych do satysfakcjonującego, stosownego oraz klarownego porozumiewania międzyludzkiego. Z owych pytań wyrosła poniżej prezentowana analiza.

jesteśmy w stanie rozsądnie korzystać z technologii umożliwiającej nam porozumiewanie. Analiza została przeprowadzona w oparciu o kilkaset e-maili wysłanych do różnych instytucji w pierwszej połowie 2007<sup>2</sup>. W szczególowe zagadnienie tego badania wpisano pytanie: w jakim stopniu poczta elektroniczna usprawnia przepływ informacji, skracając odległości i ekonomizując działania?

Statystyka w tym względzie prezentuje niepokojące tendencje. Te surowe wyniki, łagodzi nieco analiza



Rysunek 1

Niniejsze badania, są zaledwie przyczynkiem, wstępem do poszukiwania odpowiedzi na pytanie postawione bardzo ogólnie, w brzmieniu: czy

<sup>1</sup> DZIEŃ e-MAILA może być i jest dowodem Solidarności specjalistów wielu net'owych dziedzin, internetowych miejsc, których celem jest poprawa jakości komunikacji międzyludzkiej, wiedzy i świadomości użytkowników, bezpieczeństwa. Za: <http://www.dzien-e-mail.org/index.php/content/view/133/32/>

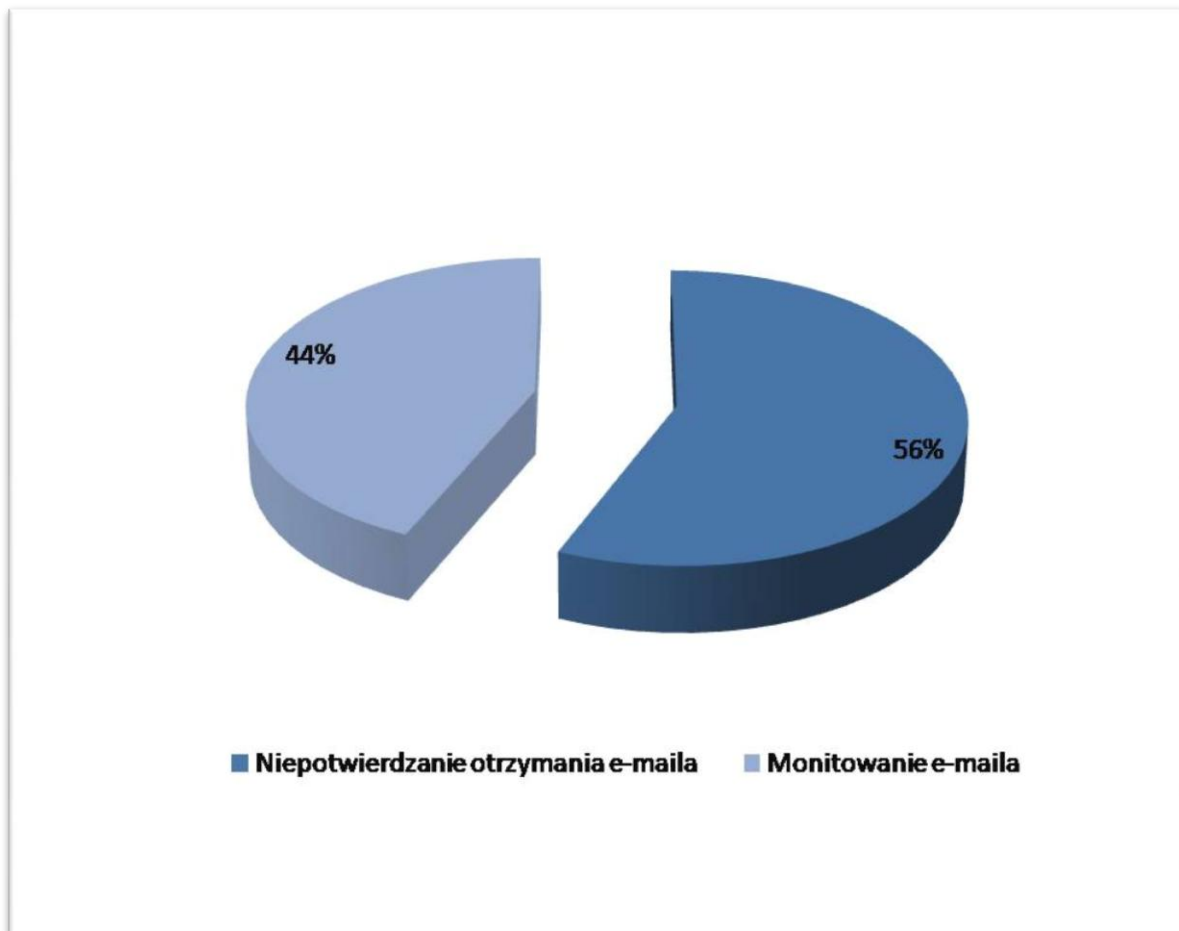
jakościowa. Okazuje się bowiem, że najmniejszą przychylnością adresatów cieszą się e-maile z zapytaniami, które nie przełożą się w przyszłości na zysk finansowy odbiorcy. I tak składając drogą e-mailową aplikację, nie ma co liczyć na choćby krótką inf. zwrotną, choćby brzmiącą „dziękujemy, zapoznamy się z przesłanymi dokumentami.”

<sup>2</sup> Badania przeprowadzono w ramach projektu Otwartej Akademii Umiejętności [WWW.o-a-u.com](http://WWW.o-a-u.com)

E-maile kierowane do gazet, telewizji, w których pojawiały się propozycje artykułów, materiału filmowego czy zapytania natrafiły na mur nie do przebicia. Całkowicie je zlekceważono, wyłączano nawet funkcje powiadamiająca o wpłynięciu listu do skrzynki odbiorcy. Co zastanawiające nawet te e-maile kierowane imiennie do redaktorów nie znalazły żadnej odpowiedzi. Z zainteresowaniem zaś spotkały się e-maile dotyczące abonamentu czy prenumeraty. Każdy więc potencjalny klient, który pozwoli zwiększyć zyski mile widziany. Owa

odpowieź przeważnie jest w ciągu kilku godzin. Ponad 91% e-maili znajdowało ripostę.

Podczas analizy danych pozyskanych w trakcie obserwacji, wyłoniła się interesująca zbieżność. Otóż czym firma ma bardziej rozbudowana strukturę tym szansa na spełniony kontakt z udziałem poczty elektronicznej maleje. Warto zauważyć jest jeszcze jeden symptom pozostający w powiązaniu z funkcjonalnością tego narzędzia. Firmy prywatne zatrudniające młodych ludzi są wyraźnie mobilniejsze w tym systemie. Ponadto w



Rysunek 2.....

opisywana prawidłowość pojawiała się także w korespondencji kierowanej do innych instytucji. I tak 34% e-maili z przesyłanych do właścicieli pensjonatów ma szansę uzyskać odpowiedź, przy czym 33% to informacje potwierdzające gotowość do przyjęcia gości. Niestety tylko w 1% procencie wysłała się odpowiedzi negatywne, informujące o braku miejsc we wskazanym terminie.

Niezwykle sprawne w budowaniu porozumiewania z udziałem poczty elektronicznej są firmy zajmujące się wszelkiego typu szkoleniami. Tu

tych organizacjach odpowiedź na korespondencje otrzymujemy nawet po godzinach pracy biura, w tym tradycyjnym rozumieniu.

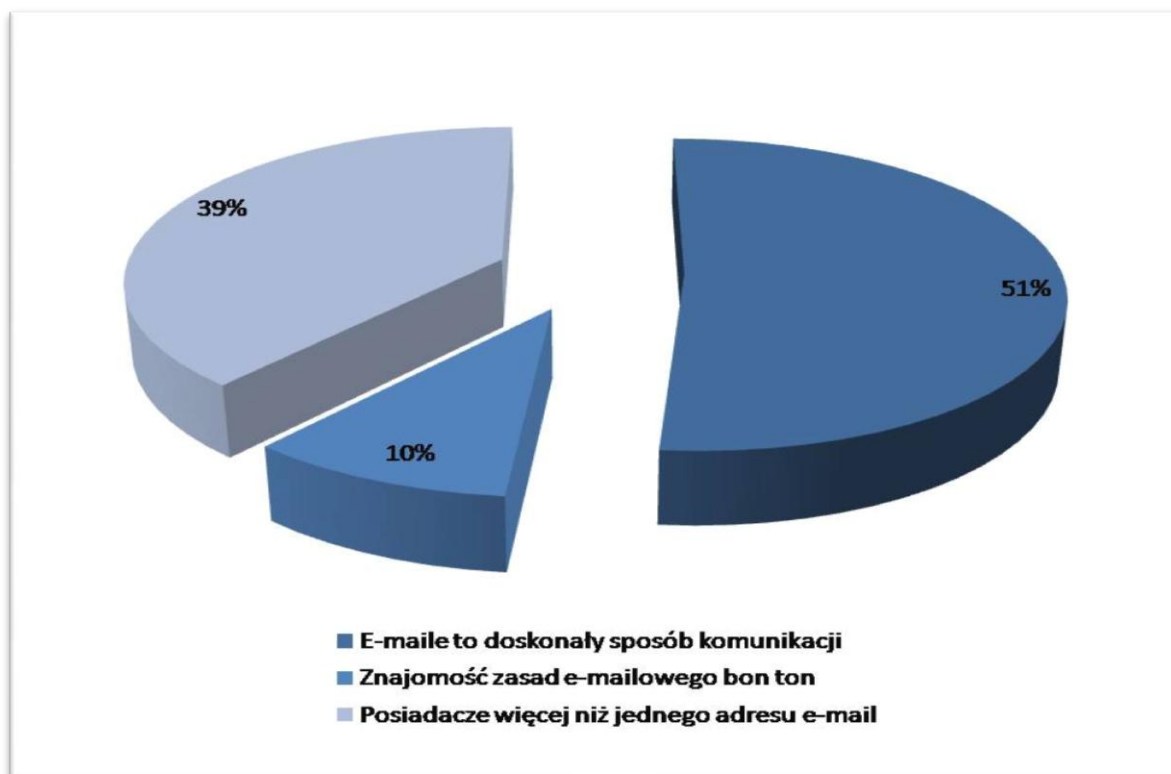
Funkcje, w które wyposażona jest poczta elektroniczna pozwalają nam śledzić jej drogę, pod warunkiem oczywiście, że adresat pozwoli nam na to i nie skasuje automatycznej informacji zwrotnej. I w tym wypadku z pewnym niedowierzaniem należy skonstatować, iż 44 % osób proszonych o potwierdzenie otrzymania e-maila wyłącza te funkcje.

Korespondencja elektroniczna uchodzi za stosunkowo młodą formę komunikacji. Ze względu na swoje zapożyczenie i próbę występowania w różnych sytuacjach przypisuje się jej „rozchwiany wzorzec”<sup>3</sup>. W związku z tym jednak, że jedna z funkcji języka jest forma reprezentatywna warto przyrzeć się naszym e-mailom pod i tym kątem.

Niezwykle ciekawie przedstawia się sprawa bon tonu obowiązującego w tym typie komunikacji. Jak widać na wykresie nr 3., 10% osób przyznaje się do

do instytucji publicznej, tak sygnowana, wywoła lekką konsternację i uśmiech z domieszką politowania.

Kolejny dylemat pocztowy wiąże się z programami obsługującymi tworzenie, wysyłanie i odbieranie informacji. Niektóre z nich proponują kolorową papeterię i bogatą grafikę. Tego typu list kierować wolno do osób nam bliskich, dobrze znanych i pozostających z nami w kontaktach towarzyskich. Kontakty formalne wymagają ascetycznej formy.



Wykres 3

znajomości zasad grzecznościowych, tylko 3% zaś z tej grupy użytkowników poczty elektronicznej stosuje reguły. Całe więc 97% świadomie lub nieświadomie lekceważy normy.

W kontaktach zawodowych, korespondencja musi wyglądać poważnie, być łatwo rozpoznawalna czy identyfikowana. Naturalną rzeczą więc jest, że musimy posługiwać się imieniem i nazwiskiem, a nie barwnymi pseudonimami. Poczta o adresie [blondi@wp.pl](mailto:blondi@wp.pl), [seksianka@wp.pl](mailto:seksianka@wp.pl) lub [laluś@op.pl](mailto:laluś@op.pl), trafiając do skrzynki pracodawcy przyszedłego lub obecnego, menedżera określonej firmy czy choćby

Z budowaniem komunikacji e-mailowej wiąże się ogromna ilość zagadnień. Analiza e-maili pozwala zbudować listę uchybień występujących w tej formie komunikowania. Lista grzechów w tego typu komunikacji jest długa. W dużej mierze bierze się stąd, że e-mail przypomina swoją stylistyką mowę a nie tradycyjne komunikowanie pisemne, obwarowane surowymi regułami. I tak warto odnotować, iż w emailach napotykamy na:

- Brak podpisu w korespondencji, tylko jakieś pseudonimy,
- Błędy ortograficzne,

<sup>3</sup> Małgorzata Marcjanik: Grzeczność w komunikacji językowej. PWN 2007.

- Zbyt roszczeniowy styl,
- Zbyt skrótowe komunikaty,
- Nadmiar znaków interpunkcyjnych (nagromadzenie wykrzykników, znaków zapytania),
- Brak tematu korespondencji,
- Ujawnianie mojego adresu e-mail w korespondencji seryjnej,
- Załączniki wklejone do tekstu zasadniczego,
- Skróty myślowe,
- Brak neutralnego wstępu,
- Łańcuszki św. Antoniego,
- Żarty, które mnie nie bawią,
- Drukowane litery,
- Seryjne życzenia świąteczne,
- Udzielanie odpowiedzi po kilku tygodniach,
- Wyręczanie się e-mailem w delikatnych sytuacjach, wymagających kontaktu osobistego<sup>4</sup>,

Każde komunikowanie, i to z udziałem łączy internetowych także, wymaga otwarcia wymiany myśli, personalizacji komunikatu. W tego typu poczcie nie wolno pominąć zwrotów grzecznościowych na początku i na końcu listu. W codziennym użyciu są wyrażenia: *Witam, Serdecznie Witam, Szanowna Pani, Szanowny Panie, Panie Dyrektorze, Panie Rektorze, Pani Redaktor, Z pozdrowieniami, Z poważaniem, Droga Aniu, Ukochany Tato itd.* Kierując list do odbiorcy zbiorowego używamy określenia *Szanowni Państwo*. Wszelkiego typu: *Całuję rączki, Kłaniam się, Z wyrazami szacunku* itd. nie przystają do poczty internetowej. Występują rzadko i są przypisane osobom starszym wychowanym na tradycyjnej szkole pisania listów. Istotne jest to, że w wymienianej korespondencji między tymi samymi osobami, w miarę upływu czasu, bliższego poznania, nawiązania nici sympatii, modyfikacji podlegają też zwroty grzecznościowe i sam sposób tworzenia listu. Dochodzi do wytworzenia większego luzu w formie i nie przestrzega się już tak rygorystycznie pewnej części zasad. W e-mailach ponadto:

- Nadużywamy sygnaturę ważności,
- Przynudzamy,
- Stosujemy nienaturalny, napuszony styl,
- Udostępniamy korespondencję innym,
- Posługujemy się slangiem,

- Uciekamy się do internetowego żargonu,
- Posługujemy się obcesowym i szorstkim stylem.

Okazuje się, że 63% pracowników<sup>5</sup> ceni sobie dodatki do listów w postaci tzw. buziek. A więc jeśli list zaopatrzony zostaje w ten element jest to dla nich wyraz akceptacji ze strony piszącego, uzupełnienie pozdrowień. Listy dzięki uśmieszkom i bużkom otrzymują łagodniejszy wyraz a więc tego typu elementy, oczywiście pod warunkiem, że nie wypychają się w każdy wers korespondencji, są akceptowalne.

Zdecydowanie mniej przyzwolenia dajemy w korespondencji elektronicznej np. znakom interpunkcyjnym, używanym w nadmiarze. A więc w nadużywaniu wykrzykników.

Skąd bierze się ta negacja? Otóż nagromadzone wykrzykniki, znaki zapytania przytłaczają czytającego. Tak naprawdę nie pełnią jakiejś ważnej roli. To samo oznaczają dwa wykrzykniki jak i piętnaście. Podobnie rzecz się ma w wypadku pisania tzw. wersalikami. W komunikowaniu internetowym taki zapis oznacza krzyk. A więc pisząc do kogoś krzyczę, rozkazuję. Zachowanie to więc, jak łatwo przewidzieć, nie należy do grzecznych. A poza tym czytanie tekstu napisanego wersalikami zwalnia tempo jego odbioru a to dodatkowo jest irytujące.

Przestrzeganie wszystkich norm jest bardzo trudne, wymaga ciągłej kontroli i oczywiście znajomości internetowego bon tonu. Bardzo często oceniając naszą korespondencję uznajemy, że coś jest drobiazgiem i nie powinno zaważyć na ostatecznym wydzwieku listu. Tymczasem właśnie te pozorne drobiazgi potrafią się zemścić na nadawcy. Jeśli odbieramy dwa e-maile tygodniowo to nie drażni nas wszelkiego rodzaju uchybianie zasadom. Jeśli jednak w naszej skrzynce odnajdujemy dziennie kilkadziesiąt e-maili wymagających odpowiedzi sprawa staje się poważna. Wyobraźmy sobie, że musimy przeczytać 10 długich listów pisanych wersalikami, 15 bez tematów, kolejnych 5 z jednowyrazową treścią. Takie wyzwanie może nas przerosnąć. Dlatego tak istotna staje się troska o poprawną formę listu, jego czytelność, zasadność opatrzenia sygnaturą ważności.

<sup>4</sup> Badania własne

<sup>5</sup> Badania własne

Najczęstszym błędem korespondencji elektronicznej bywają tzw. literówki. Jeśli jest ich mało, są sporadyczne to idzie to zaakceptować. Ale jeśli zniekształcają tekst i adresat zmuszony jest go prawie odszyfrowywać to jest to niedopuszczalne. Co prawda czytamy bardzo często z pamięci, a więc nie zawsze widzimy brak literki czy jej przedstawienie, ale wcale nie musi oznaczać przyzwolenia do zaniechania staranności w niniejszym względzie.

Sporo nadawców nonszalancko poczynają sobie z zapisem ortograficznym. Błąd potrafi gonić błąd. Takiego postępowania nic nie usprawiedliwia, ani brak programu korygującego błędy ani dysortografia.

Budowanie tematu korespondencji nie jest bardzo skomplikowane. Tym bardziej budzi niechęć odbiorcy nieprawidłowe wykonanie tego zadania. W poprawnej i idealnej korespondencji powinniśmy zmieniać temat korespondencji. A nie przez miesiąc wysyłać listy z wybitym poprzednim problemem.

Niewielu z nas lubi otrzymywać korespondencję okraszona skrótami myślowymi lub skrótami dosłownymi. Nadawca powinien się spodziewać, że wszelkie niedopracowania tekstu spowodują jego nieprawidłowy odbiór, nadinterpretację i nieporozumienia.

Mroczki przed oczami powoduje używanie kilku czcionek jednocześnie i ubarwienie listu wieloma kolorami. Zasada w tego typu korespondencji jest tożsama z listem tradycyjny, Maksymalnie dwie czcionki i dwa kolory. Oto skrót zasady naczelnej.

W formularzu poczty elektronicznej funkcjonują bardzo ważne okienka (warte są naszej uwagi). Pozwolą uczynić korespondencję pełniejszą i zachować reguły etykiety.

Pole **To (Do)** – wpisujemy tu adres osób, dla których przeznaczona jest wiadomość.

Pole **Cc (DW)** – „do wiadomości” – a więc nanosimy adres osoby otrzymującej kopię listu.

Pole **Bcc (UDW)** – tłumacząc skrót otrzymujemy: „ukryte do wiadomości”.

Prawidłowe zaadresowanie poczty pozwoli nam uniknąć wszelkiego rodzaju niemiłych

niespodzianek. A przede wszystkim wysyłając seryjną korespondencję nie ujawnimy adresów osób, które tego sobie nie życzą. Z korzystaniem z niniejszych udogodnień poczty elektronicznej wiąże się również niebezpieczeństwo. Te udogodnienia mają służyć nadawcy i odbiorcy a nie psuć komunikację. Niedozwolone jest przekazywanie korespondencji dalej, innym osobom (otrzymanej czy wysyłanej) bez poinformowania o tym fakcie zainteresowanego. Przyjaciółki nie muszą czytać listu otrzymanego od szefa czy chłopaka skierowanego do konkretnej osoby.

Tę część refleksji warto by otworzyć hasłem **BLAGAM NIE ZAPYCHAJ MOJEJ SKRZYNKI**. Posiadacze szybkich łącz nie cierpią z powodu dużych plików przesyłanych drogą internetową. Cała reszta internatów złorzeczy każdemu, kto na 45 minut blokuje ich skrzynkę. Z wysyłaniem załączników od strony technicznej jest sprawa prosta; wstawiamy go do listu i już. Ale odbieranie takiej korespondencji bywa kłopotliwe. Należy wcześniej dowiedzieć się czy ktoś jest w stanie odebrać od nas pocztę z załącznikiem. Duży załącznik zobowiązani jesteśmy podzielić na mniejsze części. Wysyłanie fotografii z wakacji o całkowitej pojemności 19 MB skończy się niepowodzeniem. Delikatną sprawą jest także wysyłanie do kogoś załączników, których on nie oczekuje lub nie akceptuje. A często się tak dzieje, że do wszystkich z naszej listy e-mailingowej wysyłamy jakiś zabawny filmik. Tego typu załączniki powinniśmy kierować do osób akceptujących materiał tego typu, zaprzyjaźnionych i z dużym poczuciem humoru. Niezwykle kłopotliwe

i denerwujące bywa odbieranie poczty z załącznikami niedającymi się otworzyć. Nadawca powinien sprawdzić, w jakim programie najlepiej dla adresata wysłać dodatek do listu zasadniczego. Powyższe zasady regulują płynność dialogu z udziałem e-maili, ułatwiają komunikowanie i wpłyną na jego skuteczność.

W korespondencji elektronicznej denerwujące jest także zamieszczanie odpowiedzi pod naszym tekstem. A oto i przykład.

W wypadku, kiedy mamy do czynienia z jednorazową wymianą komunikatów jesteśmy sobie w stanie szybko z tym poradzić. Ale gdy korespondencja przejdzie kilka razy przez nadawcę

i odbiorcę, wówczas szukanie odpowiedzi na końcu listu, przebrnięcie przez dane teleadresowe zabiera zbyt wiele cennego czasu. Kolejną bolączką związaną z załącznikami jest wklejanie tekstu kilkustronicowego do części zasadniczej listu. Pomijam już fakt, że tekst traci formę, ale i jego odczytanie bywa utrudnione poprzez zmiany w tekście dokonujące się poprzez przesyłanie między różnymi serwerami. I oto nagle w tekście wyrastają nam jakieś krzaczki, gwiazdki i inne symbole.

Czy wolno nam na każdy aspekt życia reagować wysyłaniem listu e-mailowego? Nie, naturalnie że nie. Wyślesz kondolencje e-mailem? Zaprosisz na ślub drogą internetową? Zerwiesz z ukochana tak samo? Poprosisz o podwyżkę w e-mailu?

Wynalazcy na szczęście oferowali ludzkości wiele narzędzi i list elektroniczny nie jest jedyną możliwością uprawiania szybkiej komunikacji. W życiu obcujemy z sytuacjami wymagającymi bezwzględnie osobistego kontaktu. Inaczej się nie da. Litery napisane na ekranie są chłodne, nie słychać w nich tonu głosu a i niezbędną czasami ciszę w dialogu uzyskuje się tam tylko poprzez zawieszenie zdania. To jedno. A po drugie. Szczególnie komunikowanie pionowe, odbywające się między przełożonym a podwładnym wymaga przestrzegania starych, utartych tradycją form komunikacji. Składając podanie bardzo często uzupełniamy je rozmową w cztery oczy. Tylko oddalenie od firmy w postaci wielu tysięcy kilometrów pozwala na przesłanie podania drogą internetową. Naturalnie wcześniej przeważnie odbywa się choćby rozmowa telefoniczna. Samo pismo to już tylko potwierdzenie podjętych uzgodnień. E-maile nie mają zadania wyręczać nas z trudnych i kłopotliwych sytuacji. One stają się jedynie potwierdzeniem zaistniałej rzeczy. Mimo tego, że list internetowy zbliża się do mowy, to jednak tak delikatne zdarzenia jak rozstanie, śmierć, ślub, oświadczyzny powinny być oznajmione osobiście lub za pomocą listu tradycyjnego kierowanego do odbiorcy z udziałem listonosza. Inaczej się nie da.

Znawcy psychologii internetów twierdzą, że w komunikacji prowadzonej za pomocą komunikatorów, poczty elektronicznej łatwiej dochodzi do konfliktów, nieporozumień, sprzeczek. Słowa nie zawsze oddają nasze myśli. Ich połączenie zbyt mało pieczołowite wzbudza emocje i dwuznaczności. Tak więc troska o dobór słów,

uporządkowanie myśli stanowi punkt wyjścia w budowaniu satysfakcjonującego komunikowania. Za e-mailem nie uda się schować, jak za fortecą. Jego postać łatwa jest do przekazania dalej, do skopiowania. Tym bardziej prowadząc rozmowy na intymne tematy, poruszając się po objętych tajemnicą zawodową czy towarzyską zagadnieniach zrezygnować warto z e-maili. Nie ma to jak rozmowa twarzą w twarz.

Nie wszyscy jesteśmy wymowni i obcy z pisaniem. Dlatego warto pamiętać o kilku kardynalnych wskazówkach podczas tworzenia treści listu e-mailowego.

- Myśl tak, jakbyś mówił – ale nie używaj wulgaryzmów, kolokwializmów i prostackich słów,
- Stawiaj na dialog – rozmawiaj z odbiorcą,
- Myśl w prosty sposób – zawiłe wywody nie nadają się na e-mail,
- Pamiętaj o zwięzłości – szczególnie pierwszy inicjujący e-mail musi być bardzo zwięzły,
- Nieco poufałości nie zaszkodzi – nieco a więc ograniczone np. do pozdrowień.
- Zastosuj spójny i konsekwentny ton wiadomości,
- Posługuj się stroną czynną,

Korespondencja z udziałem łączy internetowych jak widać z powyższych analiz, wymaga określonych postaw oraz umiejętności. Rozważania o komunikacji z wykorzystaniem tej drogi najlepiej byłoby chyba spiąć stwierdzeniem Myśl o nadawcy kierowanego do Ciebie e-maila jak o sobie samym. Może wówczas jego sprawy staną się ważne i warte odpowiedzi, na którą czeka.