



Názov projektu	Etické hodnoty a kritické myslenie v školskej komunite
Téma	Etika online komunikácie

Online komunikácia sa stala bežnou súčasťou nášho každodenného života. Zúčastňujeme sa webinárov, online pohovorov alebo prispievame do rôznych diskusií. Pri online nakupovaní máme možnosť využiť pomoc chat boxov, sme vyzývaní, aby sme hodnotili nákupy alebo komunikujeme so zákazníckym oddelením, napríklad pri reklamácii či výmene tovaru. Spoločenská etiketa, ktorá sa uplatňuje v komunikácii v reálnom svete, musí platiť aj v online prostredí. Pravidlá slušného správania, rešpekt, tolerancia a úcta, sa vyžadujú od všetkých, ktorí využívajú rôzne formy online komunikácie.

Online rozhovory

Pri online rozhovore sa stretávame aj s inými okolnosťami ako pri reálnom stretnutí. Načo je potrebné dať si pozor?

Je vhodné dbať na výber pozadia. Na internete je množstvo vtipných videí, kedy domáci miláčikovia (psíky, mačičky, papagáje a pod.) vstupujú do rozhovorov počas online stretnutia. V niektorých prípadoch iba nevinne, ukážu sa pred kamerou, inokedy sa pripomínajú intenzívnejšie (hlasným brechaním a pod.) Rovnako rušivé môže byť pozadie, keď kamera zachytáva napríklad to, čo práve robia ostatní členovia našej domácnosti. Takéto pozadia nielenže odpútavajú pozornosť. Pri pracovnom pohovore či stretnutí to môže svedčiť o našej nepripravenosti a neúcte voči strane, s ktorou komunikujeme.

Pozornosť treba venovať aj nášmu oblečeniu či celkovej úprave zovňajšku.

Veľký rozdiel medzi rozhovormi tvárou v tvár a online rozhovorom je predovšetkým v tom, ako komunikujeme. Pri online telefonátoch by sme mali určite rozprávať pomalšie, najmä ak

máme tendenciu rozprávať rýchlo. Toto nám klient alebo kolega môže pri osobnom kontakte prepáčiť. Pozor si dajme aj na dopad neverbálneho komunikovania prostredníctvom giest. (1)

Odborníci na etiketu odporúčajú pripraviť sa na online rozhovor vopred. Nápomocné môže byť napísať si otázky, ktoré sa chceme opýtať, alebo naformulovať dopredu svoje stanovisko a pod.

Veľmi dôležité je nezabúdať na to, že rozhovor vedie ten, kto ho zorganizoval. Ak ide o viacerých zúčastnených, napríklad sa jedná o pracovný pohovor alebo webinár, stále by mal byť prítomný lektor alebo personalista, ktorý vystupuje aj ako moderátor (vedie rozhovor, vysvetľuje pravidlá, udeľuje slovo, udeľuje alebo má právo zobrať hlas prítomným)

Predtým, ako sa rozhodneme zdieľať príspevok, overme si, že máme právo príspevok zdieľať, skopírovať odkaz alebo zverejniť obsah pred tým, ako to urobíme. Nezabudnime na autorské práva, práva duševného vlastníctva, právo na ochranu osobnosti a vhodné označenie citácií. Vyvarujme sa tiež zapájania sa do diskusií pod falošnými účtami. (2)

Elektronická pošta

Komunikácia prostredníctvom elektronickej pošty je efektívna forma komunikácie. Je menej formálna ako rozhovor tvárou v tvár, no má svoje prísne špecifiká.

Na e-mail odpovedáme najneskôr do 48 hodín. Pokiaľ je to neskôr, respektíve, ak začíname komunikovať s niekým po dlhšej dobe, v krátkosti sa mu pripomeňme. (3)

Text v políčku „predmet“ by nemal byť dlhý. Je vhodné, aby sme čo najstručnejšie vyjadrili predmet posielanej správy, môžeme príjemcovi správy uľahčiť triedenie pošty.

Písanie začíname oslovením. To závisí od nášho vzťahu k adresátovi. Pri komunikácii s potencionálnym zamestnávateľom, lektorom, pri obchodnej komunikácii je vhodné formálne oslovenie.

Snažíme sa o stručné, jasné a zrozumiteľné písanie správy. Pred odoslaním je dobré skontrolovať pravopis.

Pozor na používanie veľkých písmen. Veľké písmená sa hodia iba na zvýraznenie dôležitých bodov alebo myšlienok.

Náš podpis v emaile by mal obsahovať čo najviac informácií (meno, telefón, e-mail, odkaz na web a pod).

1. Vypracoval (meno, priezvisko)	Mgr. Eva Santa
2. Dátum	26.12.2023
3. Podpis	
4. Schválil (meno, priezvisko)	RNDr. Jana Vargová – riaditeľka školy
5. Dátum	15.01.2024
6. Podpis	

Zdroje:

(1) [https:// eastmag.sk/2020/07/01/aj-online-komunikacia-ma-svoje-pravidla/](https://eastmag.sk/2020/07/01/aj-online-komunikacia-ma-svoje-pravidla/)

(2) <https://euractiv.sk/neetiketa/>

(3) [https:// www. povolania.sk/kariera/osobnostny-rozvoj/etika-v-mailovej-komunikacii/](https://www.povolania.sk/kariera/osobnostny-rozvoj/etika-v-mailovej-komunikacii/)