



*Gdy robot pośredniczy w rozmowie...
Specyfika komunikacji online*

Projekt dofinansowany przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju w ramach programu „Innowacje Społeczne”



Główny Partner:





Ogólna charakterystyka lekcji

Temat lekcji:

Gdy robot pośredniczy w rozmowie... Specyfika komunikacji online

Cele zajęć:

- wskazanie na specyfikę komunikacji zapośredniczonej przez narzędzia cyfrowe (komputer, komórkę, smartfon) realizowanej w przestrzeni cyfrowej;
- uświadomienie uczniom efektów psychologicznych specyficznych dla kontaktu zapośredniczonego, ze szczególnym uwzględnieniem zachowań agresywnych;
- wskazanie uczniom alternatywnego, wobec sprzyjającego agresji, wzorca efektywnej komunikacji interpersonalnej.

Efekty zajęć:

Uczeń:

- rozumie specyfikę komunikacji zapośredniczonej oraz identyfikuje jej wpływ na funkcjonowanie w sytuacjach przemocowych;
- odróżnia komunikaty agresywne od konstruktywnych i niekrzywdzących;
- dostrzega związki pomiędzy rodzajem narzędzi, za pomocą których realizowana jest komunikacja zapośredniczona a zjawiskami psychologicznymi, wpływającymi na komunikację (efekt kabiny pilota, anonimowość, dostępność 24/7, nieograniczona publiczność);
- ćwiczy umiejętność nazywania własnych stanów emocjonalnych;
- wyraża uczucia w sposób, który nie rani drugiej osoby;
- formułuje konstruktywny komunikat.

Formy i metody pracy:

praca indywidualna i zbiorowa, praca w grupach, dyskusja, miniwykład.

Miejsce:

sala umożliwiaująca projekcję udźwiękowionej prezentacji oraz filmu.

Sprzęt:

komputer/laptop z nagłośnieniem, projektor, ekran.

Materiały edukacyjne/oprogramowanie:

- Materiał nr 1 – prezentacja multimedialna.
- Materiał nr 2 – karta pracy do ćwiczenia *O specyfice komunikacji zapośredniczonej*.
- Materiał nr 3 – film *Przyjaciółki*.
- Materiał nr 4 – karta pracy do ćwiczenia *Efektywna komunikacja*.

Czas trwania:

90 minut.

Przebieg lekcji

WPROWADZENIE

ĆWICZENIE NR 1. POWIEDZ ONLINE, POWIEDZ OFFLINE – WSTĘP DO ROZUMIENIA EFEKTÓW KOMUNIKACJI ZAPOŚREDNICZONEJ / 15 MINUT

Prowadzący wyświetla uczniom film „Dodaj znajomego”: <https://www.youtube.com/watch?v=oWxrFF8EvQQ>

Po obejrzeniu filmu prowadzący prosi uczniów, aby zastanowili się:

1. Jak mógł się czuć chłopak z filmu, przesyłając przykrą wiadomość dziewczynie, która chciała zapisać się na forum?
2. Jak czuł się ten chłopak, mówiąc to samo dziewczynie prosto w twarz?
3. W których warunkach łatwiej komuś przekazać coś niemiłego? Dlaczego?
4. W których warunkach łatwiej się dowiedzieć, jak ktoś odebrał naszą wiadomość? Skąd to wiemy? Na podstawie czego wyciągamy wnioski?

Konieczne konkluzje:

Łatwiej nam jest napisać coś przykrego niż powiedzieć to komuś prosto w twarz. W internecie łatwiej jest się zachować w sposób, w jaki nie zachowalibyśmy się np. na korytarzu szkolnym, bo zazwyczaj w internecie nie widzimy tego kogoś, nie jesteśmy z nim w fizycznym kontakcie. Nie możemy wyczytać jego reakcji na nasze zachowania z jego twarzy czy tonu głosu.

Prowadzący:

A teraz zapraszam do obejrzenia prezentacji, z której dowiemy się więcej o komunikacji internetowej.

GDY ROBOT POŚREDNICZY W ROZMOWIE...

ĆWICZENIE NR 2. O SPECYFICE KOMUNIKACJI ZAPOŚREDNICZONEJ / 20 MINUT

Prowadzący wyświetla uczniom prezentację, która w przystępny sposób ilustruje zjawiska anonimowości, efektu kabiny pilota, dostępności 24/7 oraz nieograniczonej publiczności. Pokazując slajdy, dodaje komentarz własny lub posługuje się nagraniem (ew. czyta uczniom poniższe informacje).

TREŚCI ZAWARTE W NAGRANIU:

Anonimowość:

- Lubimy komunikować się przy pomocy nowych technologii, ponieważ daje nam to duże poczucie swobody.
- Ta swoboda bierze się stąd, że w internecie czujemy się anonimowi, niewidzialni.
- Dlatego łatwiej zaatakować kogoś czy wyładować na kims agresję przez internet.
- Sprawcy prześladowają użytkowników przy użyciu nowych technologii, ponieważ obawiają się zdemaskowania, które jest łatwiejsze w realnym świecie.
- Zachowanie anonimowości online, ułatwia ogromna dostępność usług komunikacyjnych, które pozwalają nam tworzyć różne pseudonimy i tożsamości. Zdarza się, że ludzie zakładają konta na portalach społecznościowych i nie ujawniają swoich prawdziwych danych osobowych.
- W internecie łatwiej jest zrobić bądź powiedzieć coś, czego nie powiedziałoby się komuś prosto w oczy.
- Anonimowość sprawcy jest trudniejsza do zniesienia dla ofiary niż sytuacja, w której wiadomo, kim jest sprawca. Rodzi się bezsilność, bezradność, ofiara nie ma kontroli nad swoim życiem. Sprawcą może być niemal każdy, kogo ofiara spotyka.
- Warto pamiętać, że jest to jedynie złudzenie anonimowości, ustalenie tożsamości sprawcy w dzisiejszych czasach nie stanowi dużego problemu dla organów ścigania.

Dostępność 24/7:

- Dzięki nowoczesnej technologii możemy być ze sobą w kontakcie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. To sprzyja pogłębianiu przyjaźni, bo można często rozmawiać i łatwo umawiać się na spotkania.
- Z drugiej strony, nowoczesne technologie mogą być wykorzystywane do komunikacji, której intencją jest skrzywdzenie drugiej osoby. Wtedy ofiara cyberprzemocy staje się nieustannym celem agresji rówieśników. Telefon, który mamy cały czas w swoim zasięgu, bardzo to ułatwia.
- Nastolatki często wykorzystują technologie komunikacyjne do wymyślania swojej osobowości, do budowania tożsamości- obrazu tego, kim są. Kontakt z innymi rozwija tę tożsamość. Z czasem przeradza się to w odczuwanie presji, aby być ciągle w sieci i wysyłać wiadomości za pomocą telefonów komórkowych.

Nieograniczona publiczność:

- Nieograniczona, niewidzialna widownia to specjalność sieci. W internecie łatwiej i szybciej można zyskać popularność. Widzimy, kto obejrzał nasz profil, ile dostaliśmy like'ów, komentarzy.
- Niestety, dotyczy to także treści o negatywnym charakterze, które kogoś ośmieszają lub ranią. Takie treści, jako bardzo wyraziste, przyciągają uwagę.
- W bardzo krótkim czasie krzywdzące komentarze, zdjęcia, filmiki, docierają do nieograniczonego grona odbiorców.
- Sprzyja to zjawisku rozproszenia odpowiedzialności. Ta duża publiczność, której jesteśmy częścią, sprawia, że nie reagujemy (bo inni nie reagują), a nawet łatwiej nam jest dołożyć jakiś nowy, przykry, ośmieszający komentarz lub przesłać taki materiał dalej.

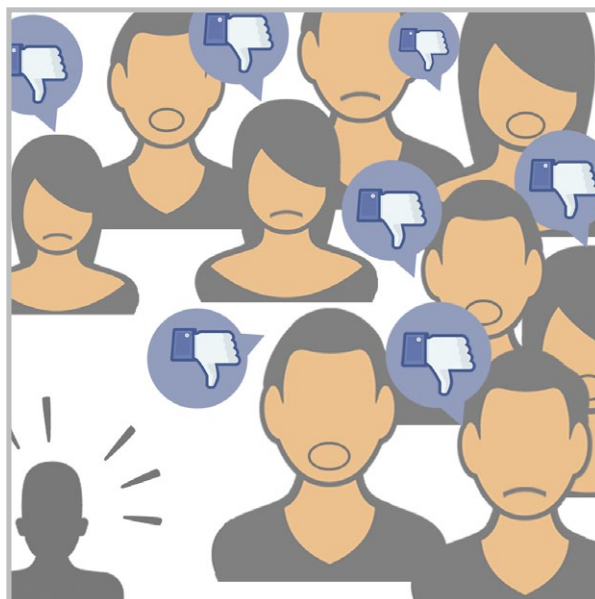
Effekt kabiny pilota:

- Podczas komunikacji w sieci reakcje takie jak: śmiech, zmarszczenie czoła czy ton głosu są mniej dostępne. Dlatego trudniej jest się wczuć w sytuację rozmówcy i zrozumieć, co przeżywa.
- Widok łez, zmarszczonego czoła, wyraz znudzenia, zainteresowania, wstrętu czy rozbawienia wpływa na to, jak rozmawiamy, jakie słowa dobieramy. Sprawia, że czasem nie mówimy wszystkiego, bo widzimy, że komuś robi się bardzo przykro. Nie widać żadnych reakcji (łez, smutnego wyrazu twarzy), które mogłyby uświadomić sprawcy, że jego komentarze są np. zbyt ostre i ranią odbiorcę.
- Effekt kabiny pilota polega na tym, że błędnie oceniamy rozmiar krzywdy, nie widząc tego, jak czuje się ofiara. Przez to często sprawcy przemocy myślą żart z zachowaniem, które kogoś naprawdę rani.

Po prezentacji każdej cechy komunikacji zapośredniczonej prowadzący zadaje serię pytań:

- Na czym polega ta cecha komunikacji internetowej? Jak opisalibyście to własnymi słowami?
- Czy dotyczy ona w większym stopniu tego, kto wysyła wiadomość, czy odbiorcy?

Następnie prosi uczniów o dobranie się w 3-4 osobowe grupy. Każdej grupie wręcza 4 grafiki (materiał nr 3) w alegoryczny sposób prezentujące wymienione powyżej cechy:



Uczniowie proszeni są o wspólne zastanowienie się, który obrazek według nich najlepiej oddaje zjawisko i dlaczego. Na koniec grupy dzielą się swoimi opiniami, nauczyciel moderuje dyskusję.

Wskazówki dla prowadzącego

- Celem ćwiczenia jest aktywizacja myślenia o tym, „jak to jest ze mną w takich sytuacjach”, a NIE prawidłowe odgadnięcie obrazków. Z szacunkiem słuchamy różnych skojarzeń i refleksji uczniów.
- Po dyskusji nad przyporządkowaniem obrazków do zjawisk, nauczyciel kontynuuje rozmowę z uczniami, chcąc znaleźć ich własne odniesienia. Zadaje np. pytania:

Czy czuliście coś podobnego, gdy rozmawialiście z kimś za pośrednictwem internetu? Podajcie przykłady, jak czuliście się bądź jak wyobrażacie sobie, że czuje się osoba, która komunikuje się z innymi pośrednio.

- Ćwiczenie można zmodyfikować i poprosić uczniów, aby sami zaprojektowali grafiki symbolizujące 4 charakteryzowane zjawiska.

Podsumowanie

Omówione cechy komunikacji przez internet sprawiają, że ludzie robią rzeczy, na które mogliby się nie odważyć w realnym świecie. Łatwiej im pomagać innym, zdobywają się na szczerość lub przeciwstawiają się niesprawiedliwości. Te same cechy sprawiają, że łatwiej jest ranić ludzi w kontakcie internetowym. Nie widzą konsekwencji swojego zachowania, np. łez, smutku na twarzy, samotności. Dzieje się tak, gdy ludzie komunikują się przez robota i zapominają, że po drugiej stronie jest czujący człowiek, a nie maszyna.

Jak zatem komunikować się w internecie w sposób miły dla innych, a jednocześnie tak, by być w porządku wobec siebie?

Zobaczcie, jak to robią bohaterowie naszego filmu.

ĆWICZENIE NR 3. EFEKTYWNA KOMUNIKACJA / 50 MINUT

Prowadzący prezentuje film, w którym ukazano dwie koleżanki w sytuacji konfliktowej. Jedna z nich jest zazdrosna o to, że jej przyjaciółka spędza zbyt dużo czasu z chłopakiem. Dziewczyny na początku rozmawiają ze sobą, budując konfliktową komunikację.

Po słowach Oli:

To było dziwne. Nie dała mi dojść do słowa.

Nie chciała usłyszeć, że Darkowi bardzo zależy i że zdecydowałam się zrobić to dla niego.

Napisała, że nie chce mnie znać. Pomyślałam, że skoro tak, to ok. Wkurzyła mnie.

Prowadzący robi pauzę i prosi uczniów, aby powiedzieli, co ich zdaniem utrudniało dziewczynom porozumienie.

Warto, by się pojawiło:

- to, że mówiły o tej drugiej, a nie o sobie;
- oceny,
- ataki,
- obecność silnych emocji negatywnych i agresji, ale niewyrażonej w postaci nazwania uczuć własnych;
- brak jasnego sformułowania tego, co te emocje wywołało;
- dziewczyny mówiły sobie wzajemnie, co mają robić.

Po krótkiej rozmowie prowadzący prezentuje dalszy ciąg filmu. Po obejrzeniu całości mówi:

Widzieliście różnicę w sposobie rozmawiania ze sobą w pierwszej i drugiej części filmu. Teraz nauczymy się, w jaki sposób komunikować się z innymi, żeby być w porządku wobec siebie i nie obrażać innych.

Prowadzący prezentuje 4 slajdy prezentacji o konstruktywnym komunikacie.

1. Na początku przybliży cechy dobrego komunikatu.

Dobry komunikat zawiera:

- Informację, jakie uczucia przeżywamy.
- Opis konkretnych zachowań/wydarzeń, które wywołały powyższe uczucia.
- Wyjaśnienie, dlaczego to zachowanie/wydarzenie wywołało te uczucia.
- Nasze oczekiwania na przyszłość.

2. Prezentując kolejny slajd, przypomina uczniom wypowiedzi bohaterów filmu, prosząc o znalezienie przykładów dobrego komunikatu.

3. Następnie prosi o przytoczenie przykładów przez uczniów. Jeśli nie padają lub padają błędne – sam je przytacza.

4. W kolejnym punkcie przybliży uczniom, jak powinna wyglądać struktura dobrego komunikatu:

Jak to powiedzieć?

Czuję ... (wyrażenie swoich emocji)

Kiedy Ty ... (opis sytuacji oparty na faktach)

Chcę ... (oczekiwania na przyszłość)

5. Na koniec rozdaje uczniom karty pracy i prosi ich, aby samodzielnie zbudowali dobre komunikaty.

Zastanów się co możesz powiedzieć/napisać używając dobrego komunikatu w poniższych sytuacjach.

1. Kiedy ktoś napisze o Tobie złośliwe kłamstwo.

Przykład właściwego komunikatu: *Jest mi przykro, kiedy piszesz o mnie coś takiego. Chcę, żebyś pisał o mnie prawdę.*

2. Kiedy ktoś na Ciebie krzyczy i wyzywa Cię.

Przykład właściwego komunikatu: *Czuję się źle, kiedy tak się do mnie zwracasz. Chcę, żebyś rozmawiał ze mną w miły sposób.*

3. Kiedy ktoś Cię lekceważy i nie odpisuje.

Przykład właściwego komunikatu: *Czuję się odrzucony/-a, kiedy mi nie odpisujesz. Chcę być z Tobą w dobrym kontakcie.*

Na zakończenie chętni czytają swoje propozycje.

PODSUMOWANIE

PRZYKŁAD / 5 MINUT

Na dzisiejszej lekcji dowiedzieliśmy się, jak najbardziej powszechny robot świata, czyli komputer czy smartfon wpływa na to, jak się ze sobą komunikujemy. Nauczyliśmy się, że pewne cechy komputera i komunikacji, która dokonuje się za jego pośrednictwem, mogą wzmacniać agresję i sprawiać, że piszemy do innych w sposób, który może ich zranić. Dzieje się tak przede wszystkim dlatego, że rozmawiając za pośrednictwem robota, nie widzimy tego, co maluje się na twarzy naszego rozmówcy.

Dziś poznaliśmy także zasady efektywnej komunikacji. Wiedza na temat tego, jak wyrazić siebie, nie krzywdząc innych, jest najlepszą ochroną przed pułapkami komunikacji za pośrednictwem nowoczesnych technologii.

Literatura

Barlińska, J., Szuster, A. (2014). *Cyberprzemoc. O zagrożeniach i szansach na ograniczenie zjawiska wśród adolescentów*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego WUW.

Barlińska, J. (2009). Cyberprzestrzeń – nowa arena przemocy rówieśniczej dla adolescentów? *Kwartalnik Pedagogiczny* nr 4/2009. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego WUW.

Barlińska, J. (2009). Edukacja na rzecz bezpieczeństwa dzieci i młodzieży w internecie. W: *Jak reagować na cyberprzemoc?* Warszawa: Helpline.org.pl i Centrum Metodyczne Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej.

Joinson, A. (1998). Causes and implications of disinhibited behavior on the internet. W: J. Gackenbach (red.), *Psychology and the Internet* (s. 43–60). San Diego: Academic Press.

Lee, E-J, Oh, S.Y. (2015). Effects of Visual Cues on Social Perceptions And Self-Categorization in C-M-C. W: S. Sunder (red.), *The Handbook of the Psychology of Communication Technology*. Oxford: Willey Blackwell.

Walther, J.B., B Van Der Heide, et al. (2015). Interpersonal and Hyperpersonal Dimensions of Computer-Mediated Communication. W: S. Sunder (red.) *The Handbook of the Psychology of Communication Technology*. Oxford: Willey Blackwell.

Źródła wiedzy dla prowadzącego

Kobiątko, A. [red.], (1992). *Jak żyć z ludźmi (umiejętności interpersonalne): program profilaktyczny dla młodzieży: ćwiczenia grupowe*. Warszawa: na zlecenie MEN Agencja Informacji Użytkowej.

Rylke, H., Klimowicz, G. (1992). *Szkoła dla ucznia: jak uczyć życia z ludźmi*. Warszawa: WSIP.

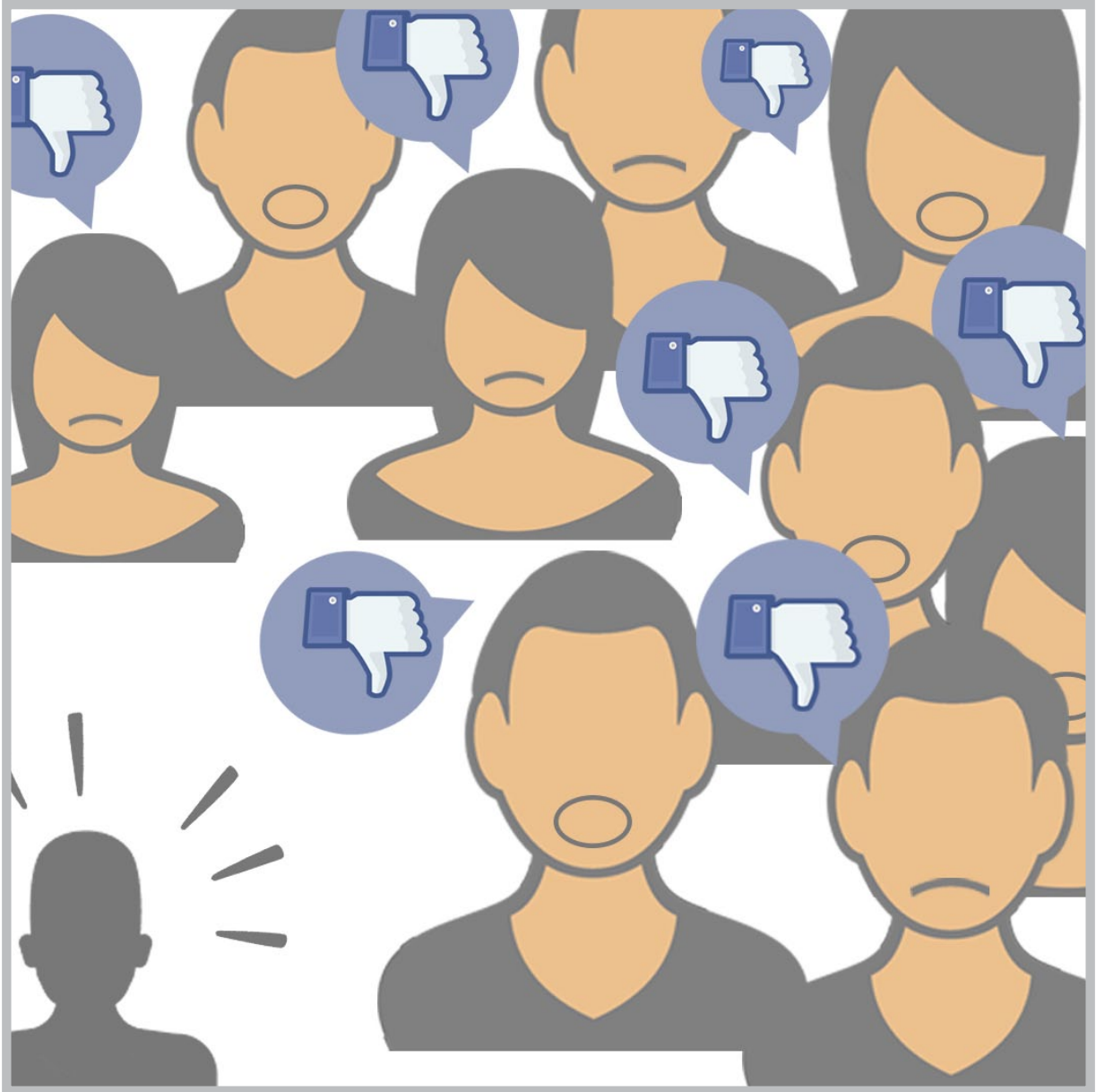
Walrave, M., Heirman, W. (2009). Skutki cyberbullyingu – oskarżenie czy obrona technologii? *Dziecko krzywdzone. Teoria. Badania. Praktyka*, 1(26), 27–46.

Materiał nr 2 – karta pracy do ćwiczenia *O specyfice komunikacji zapośredniczonej*









Materiał nr 4 – karta pracy do ćwiczenia *Efektywna komunikacja*

Zastanów się, co możesz powiedzieć/napisać, używając dobrego komunikatu w poniższych sytuacjach.

1. Kiedy ktoś napisze o Tobie złośliwe kłamstwo.

Napisz, jak Ty byś to powiedział/-a:

.....

.....

.....

2. Kiedy ktoś na Ciebie krzyczy i wyzywa Cię.

Napisz, jak Ty byś to powiedział/-a:

.....

.....

.....

3. Kiedy ktoś Cię lekceważy i nie odpisuje.

Napisz, jak Ty byś to powiedział/-a:

.....

.....

.....