



ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE

Ing. Petra Palasová

NOVÁ FORMA, ALE STÁLE JE TO KOMUNIKACE

- formy elektronické komunikace
- zásady pro efektivnost
- etiketa

- efektivní správa elektronické komunikace
bezpečnost
- sociální média
- videokonference



1. FORMY ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

- E-mail
- Textové zprávy (SMS)
- Instant messaging (IM)
 - WhatsApp, Facebook Messenger
- Videokonference
 - virtuální setkání jsou uskutečňována pomocí aplikací jako Zoom, Microsoft Teams nebo Skype
- Sociální média
 - platformy Facebook, Twitter, Instagram a LinkedIn



1. FORMY ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

- Online fóra a diskuzní skupiny
- Blogy a mikroblogy
- Podcasty
- Virtuální realita (VR)
- Webové konference a webináře



2. ZÁSADY EFEKTIVNOSTI ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

- Důraz na jasnou strukturu a logiku při psaní elektronických zpráv
- Vyhýbání se nejasnostem a dvojsmyslnostem
- Zdůraznění významu, přehlednost a jednoduchost
- Rychlé a včasné reagování na zprávy
- Respektování komunikačních termínů a očekávání ostatních
- Podpora aktivního naslouchání a empatie při elektronické komunikaci
- Gramatika



3. ETIKETA V ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACI

- Důraz na důvěrnost a respektování soukromí při komunikaci
- Ochrana osobních údajů a citlivých informací
- Důležitost uvádění zdrojů a správného používání citací
- Ochrana duševního vlastnictví a dodržování autorských práv
- Dodržování firemních směrnic a pravidel při elektronické komunikaci
- Vytváření profesionálního a respektujícího prostředí



NA CO SI DÁT POZOR

- **Respektujte soukromí**
- Neposílejte nevyžádané e-maily, textové zprávy nebo pozvánky na sociálních médiích.
- Respektujte soukromí a osobní hranice ostatních.

- **Odpovězte včas**
- Snažte se odpovídat na zprávy co nejdříve. Pamatujte, že elektronická komunikace je často spojena s rychlostí, takže promptní odpověď je ceněna.

- **Udržujte profesionální tón**
- V pracovním prostředí a ve formálních situacích udržujte profesionální tón komunikace.
- Používejte formální oslovení.
- Vyhněte se vulgárním, urážlivým nebo agresivním výrazům.



NA CO SI DÁT POZOR

- **Dodržujte gramatiku a pravopis**
- Snažte se psát srozumitelně a bez chyb.
- Prověřte si pravopis a gramatiku před odesláním zprávy.

- **Zvažte použití formálního jazyka**
- V závislosti na kontextu a vztahu s adresátem zvažte, zda je vhodné použít formální nebo neformální jazyk.
- Ve firemním prostředí je vhodné používat formální tón.



NA CO SI DÁT POZOR

- **Odpovídejte na zprávy v souladu s jejich důležitostí**
- Pokud obdržíte naléhavou zprávu, snažte se na ni co nejdříve odpovědět. U běžných dotazů si můžete ponechat delší časový rámec pro odpověď.

- **Citujte a uvádějte zdroje**
- Respektování autorských práv je důležité i v elektronické komunikaci.

- **Odpovídejte na zpětnou vazbu s respektem**
- Pokud dostanete negativní zpětnou vazbu, reagujte na ni s respektem a profesionalitou.
- Nenechte se unést emocemi a snažte se najít konstruktivní řešení.



NA CO SI DÁT POZOR

- **Odpovídejte všem účastníkům**
- Pokud je to vhodné, odpovězte všem účastníkům skupinového e-mailu nebo diskuse. Umožní to transparentnost a zabraňuje vzniku zmatků a komunikačních šumů.
- **Zvažte použití vyjádření emočních reakcí**
- V rámci elektronické komunikace můžete využívat emoji nebo emotikony k vyjádření emocí, například úsměvu nebo vděčnosti. Buďte však opatrní a používejte je uvážlivě a v souladu s kontextem.
- **Odesílejte soubory v přiměřených formátech**
- Pokud posíláte soubory jako přílohy, zvažte jejich formát a velikost.
- Zasílejte je v přiměřených formátech a minimalizujte jejich velikost, aby se snížilo zatížení doručovacího systému a urychlila se komunikace.



NA CO SI DÁT POZOR

- **Berte v úvahu časové pásmo**
- Pokud komunikujete se zahraničními partnery nebo kolegy v jiných časových pásmech, mějte na paměti časový rozdíl a respektujte jej při odpovídání na zprávy. Snažte se minimalizovat zbytečné rušení v nevhodných časech.
- **Udržujte přiměřenou délku zpráv**
- Snažte se o stručnost a jasnost ve své komunikaci. Neposílejte příliš dlouhé e-maily nebo textové zprávy, které mohou být obtížně čitelné a vyvolávat nedostatek pozornosti.



NA CO SI DÁT POZOR

- **Používejte vhodnou formátování a strukturu**
- Upravte své e-maily nebo dokumenty tak, aby byly přehledné a strukturované.
- Používejte nadpisy, odrážky a odstavce pro usnadnění čtení.

- **Používejte téma a signaturu**
- Přidejte do e-mailu vhodné téma, které vystihuje obsah zprávy.
- Používejte přiměřenou signaturu, která obsahuje vaše kontaktní údaje a další relevantní informace.

- **Zkontrolujte pravidla a směrnice organizace**
- Respektujte interní postupy.



NA CO SI DÁT POZOR

- **Omluvte se za opožděnou reakci**
- Pokud se omylem zpozdíte s odpovědí, omluvte se za opoždění a předejděte případným nedorozuměním nebo frustraci.



DĚKUJI ZA POZORNOST.

- Hlavně s úsměvem!

