MIANU – SCIENCE AND PRACTICE (SAP), Journal of Social Sciences and Humanities,
No. 7, Volumen I, IX - 2026., ISSN 2787-8228 (Print), ISSN 2787-8236 (Online)

Izvorni znanstveni rad
Primljeno: 15. 05. 2026.
Prihvaćeno: 06. 08. 2026.

HIPERPERSONALNA KOMUNIKACIJA I KOMUNIKACIJSKA FUNKCIJA ŠUTNJE U DIGITALNOM OKRUŽENJU PREMA TEORIJI DIGITALNE KOMUNIKACIJSKE ŠUTNJE

Mirko Smoljić[8]

Sažetak

Digitalna transformacija interpersonalne komunikacije stvorila je okruženje u kojem odsutnost odgovora više nije nužno nevidljiva: platforme bilježe dostavu i čitanje poruke, mrežnu prisutnost, vrijeme aktivnosti i prijelaz među kanalima. Cilj rada jest pojmovno odrediti digitalnu komunikacijsku šutnju i razviti Teoriju digitalne komunikacijske šutnje (TDKŠ) kao teoriju srednjega dometa koja objašnjava kada i kako izostanak očekivanoga komunikacijskog doprinosa postaje relacijski djelatan znak. Rad je teorijsko-konceptualan te se temelji na integrativnom pregledu literature o računalno posredovanoj i hiperpersonalnoj komunikaciji, funkcijama šutnje, kronemici, ostracizmu i platformskim mogućnostima. Empirijsko uporište čine objavljeni nalazi doktorskoga istraživanja Hrvoja Smoljića na 426 ispitanika, koji se koriste kao polazište za konceptualnu sintezu, a ne kao izravna potvrda svih predloženih mehanizama. Digitalna komunikacijska šutnja određuje se kao kontekstualno prepoznat, platformno posredovan i vremenski označen izostanak očekivanoga odgovora kojem sudionik pripisuje uzrok ili relacijsko značenje te koji mijenja daljnju komunikaciju ili procjenu odnosa. TDKŠ razlikuje događaj neodgovaranja, opaženu šutnju, atribuiranu šutnju i cjelovitu komunikacijsku epizodu. Procesni model povezuje očekivanje, relativni vremenski prag, platformske tragove, atribuciju, relacijski učinak i komunikacijski popravak. Zaključuje se da ne komunicira svaka digitalna odsutnost, ali izostanak postaje komunikacijski relevantan kada odstupi od norme odnosa, potakne atribuciju i proizvede posljedicu.

Ključne riječi: *hiperpersonalna komunikacija; digitalna komunikacijska šutnja; računalno posredovana komunikacija; kronemika; platformske mogućnosti; komunikacijska očekivanja.*

HYPERPERSONAL COMMUNICATION AND THE COMMUNICATION FUNCTION OF SILENCE IN THE DIGITAL ENVIRONMENT ACCORDING TO THE THEORY OF DIGITAL COMMUNICATION SILENCE

Abstract

The digital transformation of interpersonal communication has created an environment in which the absence of a response is no longer necessarily invisible: platforms record message delivery and reading, online presence, activity time, and movement across channels. This paper conceptualises digital communicative silence and proposes the

[8] Akademik MIANU, prof.dr.sc. Mirko Smoljić. Međunarodna istraživačka akademija znanosti i umjetnosti – MIANU i docent na Sveučilištu Sjever, Trg Žarka Dolinara 1, 48000 Koprivnica, mianu.croatia@gmail.com, msmoljic@unin.hr

Theory of Digital Communicative Silence (TDCS) as a middle-range theory explaining when and how the absence of an expected communicative contribution becomes a relationally consequential sign. The study is theoretical and conceptual, drawing on an integrative review of research on computer-mediated and hyperpersonal communication, functions of silence, chronemics, ostracism, and platform affordances. Empirical grounding is provided by published findings from Hrvoje Smoljić's doctoral research involving 426 respondents; these findings serve as a basis for conceptual synthesis rather than direct confirmation of every proposed mechanism. Digital communicative silence is defined as a contextually recognised, platform-mediated, and temporally marked absence of an expected response to which a participant attributes a cause or relational meaning and which changes subsequent communication or the evaluation of a relationship. TDCS distinguishes between the event of nonresponse, perceived silence, attributed silence, and the complete episode of digital communicative silence. Its process model connects activated expectations, a relative temporal threshold, platform traces, causal and intentional attribution, relational consequences, and communicative repair. The paper concludes that not every digital absence communicates; nonresponse becomes communicatively relevant when it violates a relational norm, triggers attribution, and produces consequences.

Keywords: *hyperpersonal communication; digital communicative silence; computer-mediated communication; chronemics; platform affordances; communication expectations.*

1. UVOD

Digitalna komunikacija više nije izdvojena tehnološka aktivnost, nego svakodnevna infrastruktura privatnih, profesionalnih i javnih odnosa. Elektronička pošta, aplikacije za razmjenu poruka, društvene mreže, videokonferencijski sustavi i suradničke platforme istodobno omogućuju trajnu dostupnost i stvaraju nova očekivanja responzivnosti. Sudionik ne prima samo sadržaj poruke: on opaža vrijeme slanja, potvrdu dostave, potvrdu čitanja, status mrežne prisutnosti, oznaku tipkanja, posljednju aktivnost i ponašanje druge osobe na paralelnim kanalima. Zbog toga i izostanak odgovora može postati vidljiv, vremenski mjerljiv i relacijski značajan.

Rana istraživanja računalno posredovane komunikacije naglašavala su ograničenu društvenu prisutnost i manju „bogatost" medija [8, 9]. Waltherova teorija socijalne obrade informacija i hiperpersonalni model preusmjerili su pozornost s nedostatka neverbalnih znakova na način na koji korisnici dostupne znakove selektiraju, interpretiraju i vremenski organiziraju [2-7]. Pošiljatelj može uređivati samoprezentaciju, primatelj idealizirati ograničene informacije, kanal omogućiti asinkrono oblikovanje poruke, a povratna sprega učvrstiti očekivanja i identitete. Međutim, u većini tih objašnjenja povratna se informacija promatra kao prisutna poruka. Manje je sustavno razrađeno što se događa kada očekivana povratna informacija izostane, premda upravo tada hiperpersonalna atribucija može postati posebno intenzivna.

Šutnja je u klasičnoj komunikologiji prepoznata kao višeznačna pojava koja može regulirati interakciju, omogućiti promišljanje, izraziti emocionalno stanje, očuvati privatnost, označiti otpor ili provoditi moć [15-20]. U digitalnom okruženju njezina se komunikacijska logika mijenja. Fizička stanka u razgovoru postaje latencija između poruka; pogled i držanje tijela zamjenjuju platformski tragovi; a neodgovaranje može nastati zbog namjere, preopterećenja, tehničkoga kvara, algoritamske nevidljivosti ili

promjene kanala. Jednako ponašanje stoga može imati različite uzroke, dok različiti uzroci mogu proizvesti isti vidljivi ishod.

Istraživački problem rada sastoji se u nedostatku jedinstvenoga okvira koji bi povezao četiri elementa: normativno očekivanje odgovora, relativnu temporalnost, tehnološku posredovanost i relacijski učinak. Pojmovi cyberostracizma, ghostinga, lurkanja, mobilnoga izbjegavanja i telepritiska opisuju važne segmente digitalne odsutnosti [25-39], ali ne nude zajednički procesni model koji bi objasnio kako neutralno neodgovaranje prelazi u doživljenu šutnju i kako ta interpretacija mijenja buduću komunikaciju.

Središnja hipoteza rada glasi: u digitalnom komunikacijskom okruženju platformno posredovan izostanak očekivanoga odgovora postaje komunikacijski znak kada odstupi od relevantne vremenske i relacijske norme, potakne atribuciju uzroka ili namjere te proizvede učinak na daljnju komunikaciju ili odnos. Hipoteza je uža i provjerljivija od tvrdnje da svaka odsutnost predstavlja poruku. Ona zahtijeva aktivirano očekivanje, opažljivost izostanka, proces tumačenja i komunikacijsku posljedicu.

Cilj rada jest razviti TDKŠ kao teoriju srednjega dometa i istraživački program. Posebni su ciljevi: razgraničiti šutnju od tehničkoga prekida i opće digitalne neaktivnosti; odrediti jedinice analize; povezati hiperpersonalni model s kronemikom, teorijama očekivanja i platformskim mogućnostima; predložiti procesni model, postulate i empirijski provjerljive propozicije; te odrediti granice normativne procjene digitalne šutnje. Znanstveni doprinos rada nije u proglašavanju svakoga neodgovaranja novom porukom, nego u objašnjenju uvjeta pod kojima odsutnost postaje društveno proizvedeno značenje.

2. PREGLED LITERATURE I METODOLOŠKI PRISTUP

2.1. Istraživačke tradicije relevantne za digitalnu šutnju

Literatura relevantna za digitalnu komunikacijsku šutnju razvijala se u nekoliko djelomično odvojenih tradicija. Teorije društvene prisutnosti i bogatstva medija promatrale su medije prema njihovoj sposobnosti prenošenja društvenih i višeznačnih informacija [8, 9]. Relacijski pristup računalno posredovanoj komunikaciji pokazao je da se odnosi mogu razviti i uz ograničene znakove ako sudionici imaju dovoljno vremena i motivacije [2]. Hiperpersonalni model dodatno je objasnio zašto selektivna samoprezentacija, idealizacija i povratna sprega ponekad proizvode dojmove intenzivnije od usporedivih interakcija licem u lice [3-7].

Druga tradicija obuhvaća pragmatička, sociolingvistička i komunikološka istraživanja šutnje. Ona pokazuju da šutnja nije jedinstvena kategorija: može biti psiholingvistička stanka, interaktivna regulacija ili sociokulturno određena praksa [16-20]. Komunikacijska vrijednost ne proizlazi iz „praznine" same po sebi, nego iz konteksta, očekivanja i posljedice. Taj je zaključak presudan za digitalno okruženje, u kojem isti vremenski interval nije jednako značajan u hitnom poslovnom razgovoru, prijateljskoj razmjeni i javnoj objavi.

Treća tradicija istražuje vrijeme u računalno posredovanoj komunikaciji. Kronemijska istraživanja pokazuju da latencija odgovora nosi značenje kada odstupa od očekivanoga ritma i kada sudionici raspolažu informacijama na temelju kojih mogu procjenjivati responzivnost [21, 23, 24, 28]. Cyberostracizam i ignoriranje putem tekstualnih poruka pokazuju da i kratkotrajno isključivanje može ugroziti potrebe za pripadanjem, samopoštovanjem, kontrolom i smislenim postojanjem [25-27].

Četvrta tradicija analizira platformske mogućnosti. Vidljivost, trajnost, uređivost i povezanost nisu samo tehničke značajke; one postaju komunikacijske mogućnosti kada ih

korisnici prepoznaju i uključe u svoje postupanje [29-31]. Polimedijski pristup dodatno pokazuje da se značenje izbora ili izbjegavanja kanala oblikuje u odnosu prema drugim raspoloživim kanalima [32]. Potvrde čitanja, online statusi i algoritamska distribucija zato ne dokazuju namjeru, ali mijenjaju informacijsko polje u kojem se namjera pripisuje [33, 40].

Peta tradicija obuhvaća specifične obrasce digitalne odsutnosti. Lurkanje može biti legitimno receptivno sudjelovanje [36, 37], ghosting dugotrajan prekid odnosa bez objašnjenja [38, 39], a mobilno izbjegavanje odgovor na komunikacijsko preopterećenje [35]. Telepritisak opisuje subjektivnu obvezu brzoga odgovaranja i njezine posljedice za oporavak zaposlenika [34]. Te pojave nisu sinonimi, ali dijele procesnu jezgru: aktivirano očekivanje, izostanak doprinosa, vremensku procjenu, atribuciju i relacijsku posljedicu.

Tablica 1. Pregled teorijskih pristupa i njihova doprinosa analizi digitalne šutnje

Pristup	Središnji predmet	Doprinos TDKŠ
Društvena prisutnost i bogatstvo medija [8, 9]	Količina i neposrednost društvenih znakova	Objašnjava zašto kanal mijenja očekivanu brzinu i sigurnost interpretacije.
SIP i hiperpersonalni model [2-7]	Relacijski razvoj, selektivni znakovi i povratna sprega	Objašnjava pojačanu atribuciju i povratnu spregu odsutnosti.
Funkcije šutnje [15-20]	Kontekstualne, interaktivne i kulturne funkcije odsutnosti govora	Sprječava svođenje šutnje na jednu negativnu poruku.
Kronemika i ostracizam [21, 23-28]	Vremenska očekivanja i učinci ignoriranja	Utemeljuje relativni vremenski prag i relacijske posljedice.
Affordances i polimedija [29-33, 40]	Vidljivost, trajnost, statusi i izbor kanala	Platformu uključuje kao suproizvođača pripisivosti šutnje.
Ghosting, lurking i telepritisak [34-39]	Specifični oblici odsutnosti i pritiska responzivnosti	Omogućuje tipologiju i određivanje graničnih uvjeta.

Izvor: autorska sistematizacija.

2.2. Metodološki pristup i ograničenja izvora

Rad je koncipiran kao teorijsko-konceptualno istraživanje. Primijenjeni su integrativni narativni pregled literature, komparativna analiza teorijskih konstrukata i konceptualna sinteza. Izvori su odabrani prema njihovoj relevantnosti za pet analitičkih područja: hiperpersonalnu komunikaciju, funkcije šutnje, vremenska očekivanja, platformske mogućnosti i relacijske učinke digitalnoga neodgovaranja. Pregled nije sustavni pregled u smislu unaprijed registriranoga protokola i iscrpne pretrage svih baza, pa se zaključci odnose na teorijsku koherentnost predloženoga okvira, a ne na metaanalitičku procjenu veličine učinaka.

Posebno empirijsko polazište čini doktorska disertacija Hrvoja Smoljića o utjecaju inovacija komunikacijskih tehnologija na razvoj hiperpersonalne komunikacije [1]. U istraživanju su prikupljeni odgovori 426 ispitanika, uključujući pitanja o učestalosti šutnje, percipiranoj povezanosti hiperpersonalne komunikacije i šutnje te čimbenicima koji pridonose neodgovaranju. U ovom radu ti se agregirani nalazi koriste kao empirijska indikacija društvene prepoznatljivosti fenomena i kao osnova za oblikovanje konstrukata. Ne provodi se nova statistička analiza sirovih podataka, a samoprocjene ispitanika ne tumače se kao dokaz kauzalnosti ili stvarnih namjera osoba koje nisu odgovorile.

Konceptualna izgradnja provedena je u četiri koraka: razgraničeni su srodni pojmovi; određene su jedinice analize; povezani su konstrukti u procesni model; te su iz modela izvedene empirijski provjerljive propozicije. Status TDKŠ zato je razvojni. Predloženi

okvir treba vrednovati prema jasnoći konstrukata, unutarnjoj koherentnosti, razlikovnoj vrijednosti, empirijskoj provjerljivosti i sposobnosti generiranja novih istraživanja [41, 42].

3. TEORIJSKI OKVIR HIPERPERSONALNE KOMUNIKACIJE

Waltherov relacijski pristup nastao je kao odgovor na pretpostavku da odsutnost neverbalnih znakova nužno proizvodi hladnu i depersonaliziranu komunikaciju. Teorija socijalne obrade informacija polazi od toga da korisnici dostupne tekstualne, vremenske i paralingvističke znakove mogu upotrijebiti za razvoj dojmova i odnosa, iako je za takav razvoj ponekad potrebno više vremena [2]. Hiperpersonalni model objašnjava okolnosti u kojima medijski posredovana interakcija ne samo da nadoknađuje neposrednu komunikaciju nego može proizvesti idealiziranije dojmove i snažniju subjektivnu bliskost [3].

Model se organizira oko četiri međusobno povezana procesa. Na strani pošiljatelja selektivna samoprezentacija omogućuje uređivanje sadržaja, vremena i stila poruke. Na strani primatelja ograničeni znakovi mogu potaknuti idealizaciju i popunjavanje nepoznatih elemenata vlastitim očekivanjima. Kanal omogućuje asinkronost, uređivost i kognitivnu preradu. Povratna sprega zatim potvrđuje ili mijenja stvoreni dojam i može utjecati na način na koji sudionici dalje predstavljaju sebe [3-7, 12]. Empirijska istraživanja samootkrivanja, online upoznavanja i upravljanja dojmom potvrđuju da redukcija znakova ne znači redukciju društvenoga značenja, nego često selektivnu koncentraciju pozornosti na raspoložive znakove [10, 11, 14].

Digitalna šutnja može se ugraditi u sve četiri sastavnice. Pošiljatelj može namjerno odgoditi odgovor radi kontrole dojma ili zaštite granice; primatelj može odsutnost idealizirati, problematizirati ili protumačiti kao odbijanje; kanal određuje koje su informacije o dostavi i prisutnosti vidljive; a izostanak povratne informacije može sam postati povratna sprega koja mijenja buduće ponašanje. Ovdje se pojavljuje paradoks: što platforma više prikazuje tehničkih podataka, to je manja neizvjesnost o dostavi, ali može biti veća neizvjesnost o namjeri. Oznaka „pročitano" odgovara na pitanje je li sadržaj otvoren, ali ne odgovara na pitanje zašto odgovor nije poslan.

Suvremena računalno posredovana komunikacija više se ne odvija unutar jednoga kanala. Korisnik može ignorirati poruku u jednoj aplikaciji, a biti aktivan u drugoj; može dopustiti algoritmu da filtrira sadržaj; ili se može osloniti na umjetnu inteligenciju koja predlaže, preoblikuje ili automatski generira odgovor [13]. Zbog polimedijske dostupnosti izbor kanala, napuštanje kanala i vidljiva aktivnost na drugom mjestu dobivaju relacijsko značenje [32]. TDKŠ zato ne analizira izoliranu poruku, nego komunikacijsku ekologiju u kojoj platformski tragovi, paralelni kanali i automatizirani akteri oblikuju pripisivost odsutnosti.

Hiperpersonalni model ostaje temeljni teorijski oslonac, ali ne daje samostalno određenje aktiviranoga očekivanja, relativnoga vremenskog praga, atribucijskoga jaza i komunikacijskoga popravka. Upravo tim elementima TDKŠ proširuje njegovu procesnu logiku. Ona ne tvrdi da je odsutnost jednaka poruci; tvrdi da u uvjetima selektivnih znakova i pojačane atribucije očekivana, ali izostala povratna informacija može postati jedan od najsnažnijih znakova odnosa.

4. KOMUNIKACIJSKA FUNKCIJA ŠUTNJE

Šutnju treba razlikovati od tišine kao fizičkoga stanja, stanke kao vremenskoga intervala i prekida kao tehničkoga ili organizacijskoga događaja. Komunikacijska šutnja nastaje tek kada odsutnost očekivanoga doprinosa postane relevantna sudionicima.

Klasična postavka da je nemoguće ne komunicirati upozorava da i neaktivnost može biti interpretirana [15], ali ne znači da svaka odsutnost ima namjeru ili stabilno značenje. Analiza mora razlikovati ponašanje, opažanje, atribuciju i posljedicu.

Bruneau razlikuje psiholingvističku, interaktivnu i sociokulturnu šutnju [16]. Kasnija istraživanja pokazuju da šutnja može strukturirati redoslijed govorenja, podržati kognitivnu obradu, izraziti pristajanje ili neslaganje, sačuvati tajnu, ublažiti konflikt, označiti poštovanje ili provoditi isključenje [17-20]. Njezina je posebnost semantička otvorenost: značenje rijetko proizlazi iz odsutnosti same, nego iz odnosa između situacije, prethodne komunikacije, društvenih uloga i očekivanoga odgovora.

Vrijeme je ključna dimenzija. Fiksni prag nije prikladan za sve interakcije. Nekoliko sekundi može biti značajno u sinkronom razgovoru, dok nekoliko dana može biti prihvatljivo u neobvezujućoj elektroničkoj pošti. Kronemijska istraživanja stoga naglašavaju povredu očekivanja, a ne univerzalno trajanje [21, 23, 24, 28]. Prag se oblikuje prethodnim ritmom odnosa, hitnošću, dostupnošću, ulogom i komunikacijskim kanalom.

Šutnja je povezana i s moći. Nadređena osoba, ključni klijent ili emocionalno važan partner može neodgovaranjem proizvesti veći pritisak od komunikacijski manje moćnoga sudionika. Cyberostracizam pokazuje da ignoriranje u digitalnoj interakciji može ugroziti osjećaj pripadanja i kontrole [25-27]. Ipak, normativna procjena ne smije pretpostaviti stalnu dužnost odgovaranja. Šutnja može biti legitimna zaštita odmora, privatnosti i sigurnosti, osobito u neželjenoj ili prijetećoj komunikaciji. TDKŠ zato odvaja opis procesa od moralne prosudbe njegova ishoda.

5. DIGITALNA KOMUNIKACIJSKA ŠUTNJA

5.1. Pojmovno određenje i tipologija

Digitalna komunikacijska šutnja određuje se kao kontekstualno prepoznat, platformno posredovan i vremenski označen izostanak očekivanoga komunikacijskog

doprinosa kojem najmanje jedan sudionik pripisuje uzrok ili relacijsko značenje te koji mijenja daljnju komunikaciju, ponašanje ili procjenu odnosa. Definicija sadrži pet uvjeta: postoji komunikacijski relevantna situacija; aktivirano je razumno očekivanje odgovora; proteklo je vrijeme koje u tom odnosu odstupa od norme; izostanak je opažen i atribucijski obrađen; te je nastao komunikacijski ili relacijski učinak.

Pojam je uži od opće online neaktivnosti. Čitanje javnoga sadržaja bez objavljivanja može biti legitimno lurkanje bez obveze odgovora [36, 37]. Tehnički kvar nije komunikacijska šutnja ako nije opažen ili nema relacijsku posljedicu, iako može stvoriti privid šutnje. Ghosting je uži, intenzivniji obrazac dugotrajnoga prekida odnosa bez objašnjenja [38, 39]. Algoritamska nevidljivost nastaje kada sustav ne prikaže ili potisne sadržaj, pa interpersonalna atribucija može biti pogrešno usmjerena prema korisniku [40].

Mogu se razlikovati najmanje šest oblika: odgođeni odgovor, pročitana poruka bez odgovora, selektivno neodgovaranje, promjena kanala bez odgovora na izvornom kanalu, nagli prekid odnosa i algoritamski ili tehnički proizvedena odsutnost. Oblici se razlikuju prema trajanju, dokazivosti dostave, namjeri, dostupnosti alternativnih kanala i mogućnosti popravka. Tipologija je analitička, a ne moralna: isti oblik može biti legitiman, neutralan ili štetan ovisno o kontekstu i odnosu moći.

5.2. Platformski tragovi, vrijeme i atribucijska neizvjesnost

Platforme povećavaju opažljivost komunikacijskoga procesa. Potvrda dostave smanjuje neizvjesnost o tehničkom prijenosu; potvrda čitanja povećava vjerojatnost da će izostanak biti protumačen kao izbor; status aktivnosti sugerira dostupnost; a oznaka

tipkanja kratkotrajno aktivira očekivanje neposrednoga odgovora. Istraživanja neodgovorenih pročitanih poruka pokazuju da korisnici nude različita objašnjenja: nedostatak vremena, potrebu za promišljenim odgovorom, zaborav, preopterećenje, emocionalno izbjegavanje ili strateško odgađanje [33]. Tehnički trag stoga povećava pripisivost, ali ne uklanja atribucijsku dvosmislenost.

Polimedijska vidljivost dodatno pojačava interpretaciju. Kada osoba ne odgovara na privatnu poruku, ali objavljuje ili reagira na drugoj platformi, primatelj može zaključiti da nije riječ o općoj nedostupnosti, nego o selektivnom izbjegavanju. Takav zaključak može biti razumljiv, ali i pogrešan jer različiti kanali zahtijevaju različit kognitivni i emocionalni napor. Kratka javna reakcija nije nužno dokaz sposobnosti za složen privatni razgovor. TDKŠ zato razlikuje tehničku dostupnost od komunikacijske sposobnosti i spremnosti.

Pritisak stalne responzivnosti ima funkcionalne i disfunkcionalne učinke. Brzi odgovor može održavati koordinaciju i povjerenje, ali telepritisak narušava oporavak zaposlenika [34], a preopterećenje mobilnim porukama može voditi umoru i izbjegavanju komunikacije [35]. Digitalna šutnja ponekad je simptom loše komunikacijske prakse, a ponekad nužan mehanizam samoregulacije. Teorija mora objasniti obje mogućnosti.

5.3. Empirijske naznake iz doktorskoga istraživanja

Nalazi disertacijskoga istraživanja potvrđuju da ispitanici prepoznaju šutnju kao redovit element hiperpersonalne komunikacije [1]. Oni ne potvrđuju pojedinačnu namjeru niti uzročne odnose, ali pokazuju koje čimbenike korisnici smatraju relevantnima. Sažeti pokazatelji prikazani su u Tablici 2.

Tablica 2. Odabrani nalazi o šutnji i hiperpersonalnoj komunikaciji (N = 426)

Pokazatelj	Udio ispitanika
Šutnju koriste umjereno, često ili vrlo često	80,7 %
Smatraju da češća hiperpersonalna komunikacija znatno ili potpuno povećava uporabu šutnje	71,1 %
Informacijsko preopterećenje znatno ili vrlo znatno pridonosi šutnji	88,8 %
Nedostatak povjerenja znatno ili vrlo znatno pridonosi šutnji	79,6 %
Nedostatak jasnoće znatno ili vrlo znatno pridonosi šutnji	62,0 %
Strah od ogovaranja ili prosudbe znatno ili vrlo znatno pridonosi šutnji	57,5 %
Tehnički problemi znatno ili vrlo znatno pridonose šutnji	61,0 %
Pojačana hiperpersonalna komunikacija znatno ili potpuno pridonosi osjećaju isključenosti	64,3 %

Izvor: sistematizirano prema Smoljić [1]. Postotci izražavaju samoprocjene i percepcije ispitanika.

Posebno su važni informacijcко preopterećenje i nepovjerenje, jer upućuju na različite mehanizme koji izvana proizvode isti ishod. Preopterećenje može uzrokovati nenamjernu odgodu, dok nepovjerenje može potaknuti zaštitno ili strateško povlačenje. Upravo višekauzalnost opravdava model koji odvaja opaženu šutnju od pretpostavljene namjere.

6. TEORIJA DIGITALNE KOMUNIKACIJSKE ŠUTNJE (TDKŠ)

6.1. Status teorije i jedinice analize

TDKŠ se predlaže kao teorija srednjega dometa jer je dovoljno apstraktna da poveže različite platforme i odnose, ali dovoljno ograničena da njezini konstrukti budu empirijski provjerljivi. Naziv „teorija" označava razvojni okvir, a ne konačno potvrđenu opću zakonitost. Njegova se vrijednost mora dokazivati kroz komparativna, eksperimentalna, longitudinalna i kvalitativna istraživanja [41, 42].

Teorija razlikuje četiri jedinice analize. Događaj neodgovaranja jest objektivno ili tehnički zabilježen izostanak doprinosa u određenom intervalu. Opažena digitalna šutnja nastaje kada sudionik izostanak prepozna kao relevantan. Atribuirana digitalna šutnja nastaje kada mu pripiše uzrok ili namjeru. Epizoda digitalne komunikacijske šutnje obuhvaća očekivanje, neodgovaranje, opažanje, atribuciju, emocionalnu ili relacijsku reakciju i eventualni popravak. Razlikovanje sprječava da se tehnički podatak, subjektivni doživljaj i stvarna namjera pogrešno izjednače.

Središnji konstrukti jesu intenzitet očekivanja odgovora, odstupanje od relativnoga vremenskog praga, platformska vidljivost, atribuirana namjera, relacijska važnost, povjerenje, komunikacijska moć, polimedijska dostupnost, učinak na odnos i mogućnost popravka. Teorija pretpostavlja da nijedan konstrukt samostalno nije

dovoljan. Potvrda čitanja bez očekivanja odgovora ne mora proizvesti šutnju; dugo čekanje u odnosu bez ustaljenoga ritma može biti neutralno; a jaka negativna reakcija ne dokazuje namjeru kažnjavanja.

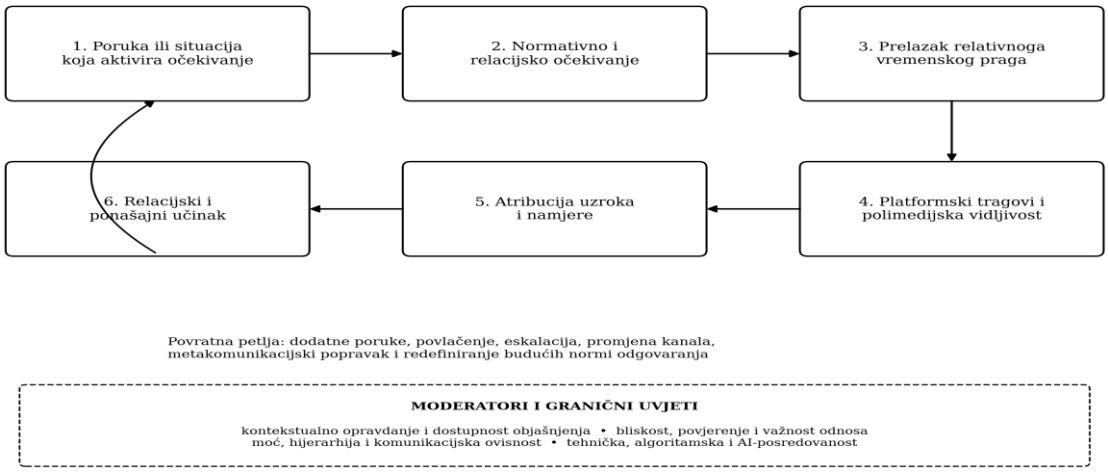
6.2. Temeljni postulati

Postulat 1 – očekivanje. Digitalna komunikacijska šutnja može nastati samo kada je aktivirano razumno očekivanje komunikacijskoga doprinosa.
Postulat 2 – relativna temporalnost. Komunikacijski prag nije univerzalno trajanje, nego odstupanje od norme određenoga odnosa, uloge, zadatka i kanala.
Postulat 3 – platformska suproizvodnja. Platformski tragovi ne određuju značenje, ali mijenjaju opažljivost, dokazivost i pripisivost neodgovaranja.
Postulat 4 – atribucijski jaz. Opažač izostanku pripisuje uzrok ili namjeru na temelju nepotpunih podataka; pripisana namjera može se razlikovati od stvarne.
Postulat 5 – relacijska težina. Što je odnos važniji i očekivanje snažnije, to je veća vjerojatnost emocionalnoga i ponašajnog učinka.
Postulat 6 – asimetrija moći. Moć oblikuje pravo na čekanje, mogućnost traženja objašnjenja i cijenu neodgovaranja.
Postulat 7 – polimedijska usporedba. Vidljiva aktivnost na alternativnom kanalu može povećati atribuciju selektivnoga izbjegavanja, ali ne dokazuje sposobnost ili obvezu odgovora.
Postulat 8 – rekurzivna povratna sprega. Reakcija na šutnju mijenja buduće norme, povjerenje i prag tolerancije; nerazriješene epizode mogu se kumulirati.
Postulat 9 – popravljivost. Metakomunikacijsko objašnjenje, isprika ili pregovaranje norme može smanjiti negativnu atribuciju i obnoviti koordinaciju.
Postulat 10 – normativna ambivalentnost. Šutnja nije intrinzično dobra ni loša; procjena ovisi o sigurnosti, privatnosti, proporcionalnosti, moći i dostupnosti legitimnoga popravka.

6.3. Procesni model

Proces započinje porukom ili situacijom koja aktivira očekivanje. Sudionik to očekivanje uspoređuje s normama odnosa i kanala. Nakon prelaska relativnoga vremenskog praga raspoloživi platformski i polimedijski tragovi postaju osnova za atribuciju. Pripisani uzrok ili namjera zatim proizvodi relacijski i ponašajni učinak: dodatnu poruku, povlačenje, eskalaciju, promjenu kanala, prekid kontakta ili metakomunikacijski popravak. Posljedica se povratno ugrađuje u buduća očekivanja.

Slika 1. Procesni model Teorije digitalne komunikacijske šutnje (TDKŠ)



Izvor: autorski konceptualni model na temelju literature [2-7, 15-40] i nalaza Smoljić [1].

6.4. Empirijski provjerljive propozicije

Tablica 3. Sažete istraživačke propozicije TDKŠ

Oznaka	Propozicija
P1	Negativni učinak latencije raste kada su istodobno snažni očekivanje odgovora i odstupanje od uobičajenoga ritma odnosa.
P2	Potvrda čitanja povećava atribuciju namjernoga neodgovaranja u odnosu na situaciju bez potvrde, osobito pri visokoj relacijskoj važnosti.
P3	Vidljiva aktivnost na alternativnom kanalu povećava doživljaj selektivnoga izbjegavanja, ali je učinak slabiji kada postoji prihvatljivo kontekstualno objašnjenje.
P4	Povjerenje ublažava negativnu interpretaciju iste latencije, dok prethodne nerazriješene epizode šutnje pojačavaju negativnu atribuciju.
P5	Informacijsko preopterećenje povećava nenamjernu šutnju, a telepritisak povećava iscrpljenost i kasnije izbjegavanje komunikacije.
P6	Asimetrija moći povećava toleranciju na šutnju moćnijega aktera i istodobno povećava posljedice šutnje manje moćnoga aktera.
P7	Pravodobno metakomunikacijsko objašnjenje smanjuje atribuciju odbijanja i ublažava negativni relacijski učinak.
P8	Ponavljane nerazriješene epizode snižavaju povjerenje i skraćuju budući vremenski prag nakon kojega se neodgovaranje doživljava kao povreda.

Izvor: autorska konceptualizacija.

6.5. Granice primjene i operacionalizacija

Primarna razina primjene TDKŠ jest interpersonalna i organizacijska komunikacija u kojoj postoji identificiran ili zamišljen primatelj i razumno očekivanje povratne informacije. Teorija se može primijeniti na privatne poruke, timske platforme, elektroničku poštu, obrazovne sustave i komunikaciju s korisnicima. Oprez je potreban kod masovne javne komunikacije, gdje očekivanje odgovora nije jednako raspodijeljeno [43], te u automatiziranim sustavima, gdje treba razlikovati ljudsku od strojno generirane responzivnosti.

Za empirijsku provjeru potrebno je mjeriti perspektivu obje strane i, kada je etički dopušteno, platformske zapise. Ključne varijable uključuju očekivano i stvarno vrijeme odgovora, povjerenje, važnost odnosa, percipiranu dostupnost, sadržaj atribucije, emocionalnu reakciju, promjenu ponašanja i naknadni popravak. Eksperimentalni nacrti mogu varirati potvrdu čitanja i latenciju; iskustveno uzorkovanje može pratiti svakodnevne epizode; dijadička istraživanja mogu usporediti namjeru osobe koja ne odgovara s interpretacijom primatelja; a longitudinalni nacrti mogu ispitati kumulativni učinak ponavljanih epizoda.

Normativno, teorija ne uspostavlja opću dužnost stalne dostupnosti. Komunikacijske norme moraju biti razmjerne svrsi, ulozi i riziku. U radnom okruženju jasni rokovi odgovora mogu smanjiti telepritisak; u bliskim odnosima dogovor o razdobljima nedostupnosti može smanjiti atribucijsku neizvjesnost [44]; u opasnoj ili neželjenoj komunikaciji pravo na šutnju i prekid kontakta ima prednost pred očekivanjem odgovora. Platforme bi trebale omogućiti upravljanje potvrdama, statusima i obavijestima bez dizajna koji stigmatizira legitimnu nedostupnost.

7. RASPRAVA

TDKŠ uvodi teorijski pomak s proizvedene poruke na očekivani, ali neostvareni komunikacijski doprinos. Taj pomak ne pretvara odsutnost u univerzalni jezični znak, nego objašnjava društveni proces u kojem ona dobiva značenje. Razlikovna vrijednost teorije sastoji se u povezivanju očekivanja, relativnoga vremena, platformskih tragova, atribucije i posljedice. Time se izbjegavaju dvije krajnosti: tehnološki redukcionizam, prema kojem je neodgovaranje samo kvar ili kašnjenje, i intencionalni redukcionizam, prema kojem svaka šutnja predstavlja svjesno ignoriranje.

U odnosu na hiperpersonalni model, TDKŠ predlaže povratnu spregu odsutnosti. Selektivno dostupni znakovi ne prestaju djelovati kada poruka izostane; primatelj upravo tada može povećati atribucijsku aktivnost. Posljednja poruka, potvrda čitanja, status prisutnosti i ponašanje na drugom kanalu postaju materijal za konstrukciju značenja. Reakcija na tako konstruirano značenje – dodatna poruka, povlačenje ili eskalacija – može izazvati daljnju šutnju i potvrditi početnu pretpostavku. Teorija je zato rekurzivna, a ne linearna.

Nalazi disertacije pružaju važno, ali ograničeno empirijsko uporište [1]. Visoki udjeli ispitanika koji šutnju povezuju s preopterećenjem, nepovjerenjem i nejasnom komunikacijom potvrđuju višekauzalnost. Istodobno, anketni odgovori ne mogu utvrditi je li pojedina epizoda bila namjerna, koliko je trajala ili kako su se razlikovale perspektive dviju strana. TDKŠ stoga nije empirijski „dokazana" tim nalazima, ona ih organizira u model koji treba zasebno testirati.

Platforma se u modelu pojavljuje kao infrastrukturni treći element. Ona nema ljudsku moralnu namjeru, ali određuje što se bilježi, što je vidljivo i koje su atribucije vjerojatnije. Dizajn potvrde čitanja može povećati koordinaciju, ali i pritisak odgovaranja; algoritamsko filtriranje može stvoriti privid interpersonalnoga ignoriranja; automatski odgovor može prikriti odsutnost ljudske obrade. S razvojem komunikacije posredovane umjetnom inteligencijom postaje nužno razlikovati bihevioralnu responzivnost sustava od relacijske prisutnosti osobe [13].

Teorija ima praktične implikacije za organizacije, obrazovanje, zdravstvo i privatne odnose. Jasno određivanje očekivanoga roka, važnosti kanala i mogućnosti nedostupnosti smanjuje atribucijsku neizvjesnost. U virtualnim timovima šutnja može signalizirati problem zajedničkoga znanja, a ne neangažiranost [45, 46]. U bliskim odnosima pregovaranje komunikacijskih pravila može spriječiti da različiti ritmovi budu pogrešno

protumačeni [44]. U svim područjima cilj nije ukloniti šutnju, nego razlikovati legitimnu granicu od štetnoga obrasca i osigurati mogućnost sigurnoga metakomunikacijskog popravka.

Ograničenja rada proizlaze iz konceptualne naravi, narativnoga izbora literature i oslanjanja na jednu disertacijsku bazu agregiranih samoprocjena. Kulturne razlike, dob, neurodivergentnost, vrsta odnosa i platformska arhitektura mogu mijenjati norme odgovaranja. Buduća istraživanja trebaju testirati mjernu valjanost konstrukata, uspoređivati kanale i kulture, uključiti obje strane komunikacijske epizode te analizirati dugoročne posljedice. Teorijska vrijednost TDKŠ bit će potvrđena samo ako njezine propozicije omoguće predviđanja preciznija od postojećih parcijalnih koncepata i ako se model može korigirati nalazima koji mu proturječe.

8. ZAKLJUČAK

Digitalna komunikacijska šutnja nije sadržajno prazna, ali nije ni unaprijed određena poruka. Ona je relacijski i atribucijski proces koji nastaje kada izostanak očekivanoga odgovora prijeđe kontekstualni vremenski prag, postane opažljiv kroz komunikacijski odnos i platformske tragove, potakne pripisivanje uzroka ili namjere te proizvede emocionalnu, ponašajnu ili relacijsku posljedicu.

Predložena TDKŠ povezuje spoznaje hiperpersonalnoga modela, istraživanja funkcija šutnje, kronemike, ostracizma, platformskih mogućnosti i polimedije. Njezin izvorni doprinos čine definicija digitalne komunikacijske šutnje, razlikovanje četiriju jedinica analize, uključivanje platforme u suproizvodnju pripisivosti, deset postulata, procesni model i empirijski provjerljive propozicije. Teorija ne zamjenjuje postojeće modele, nego pruža zajednički jezik za pojave poput pročitanih poruka bez odgovora, selektivnoga neodgovaranja, komunikacijskoga preopterećenja i prekida odnosa.

Središnja je hipoteza teorijski poduprta u preciziranom obliku: platformno posredovan izostanak odgovora postaje komunikacijski znak kada odstupi od relevantne norme, potakne atribuciju i promijeni daljnju komunikaciju ili odnos. Nalazi disertacije potvrđuju da korisnici šutnju redovito opažaju i povezuju s različitim uzrocima, ali ne dokazuju sve mehanizme TDKŠ. Predloženi okvir stoga treba razumjeti kao teoriju srednjega dometa i program buduće empirijske validacije.

Najvažnija praktična posljedica nije zahtjev za trajnom responzivnošću. Digitalno društvo mora istodobno štititi pravo na komunikacijsko očekivanje i pravo na legitimnu nedostupnost. Kvaliteta odnosa ovisit će manje o apsolutnoj brzini odgovora, a više o jasnoći normi, povjerenju, proporcionalnosti očekivanja i mogućnosti da se šutnja objasni, popravi ili sigurno zadrži kao granica.

LITERATURA

[1] Smoljić, H. (2024). The Impact of Innovation in Communication Technologies on the Development of Hyper Personal Communications. Doctoral dissertation. Faculty of Information Studies in Novo Mesto.

[2] Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. Communication Research, 19(1), 52–90. https://doi.org/10.1177/009365092019001003

[3] Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. Communication Research, 23(1), 3–43. https://doi.org/10.1177/009365096023001001

[4] Walther, J. B., & Parks, M. R. (2002). Cues filtered out, cues filtered in: Computer-mediated communication and relationships. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), Handbook of Interpersonal Communication (3rd ed., pp. 529–563). Sage.

[5] Walther, J. B. (2007). Selective self-presentation in computer-mediated communication: Hyperpersonal dimensions of technology, language, and cognition. Computers in Human Behavior, 23(5), 2538–2557. https://doi.org/10.1016/j.chb.2006.05.002

[6] Walther, J. B., Van Der Heide, B., Ramirez, A. Jr., Burgoon, J. K., & Peña, J. (2015). Interpersonal and hyperpersonal dimensions of computer-mediated communication. In S. S. Sundar (Ed.), The Handbook of the Psychology of Communication Technology (pp. 3–22). Wiley. https://doi.org/10.1002/9781118426456.ch1

[7] Walther, J. B., & Whitty, M. T. (2021). Language, psychology, and new new media: The hyperpersonal model of mediated communication at twenty-five years. Journal of Language and Social Psychology, 40(1), 120–135. https://doi.org/10.1177/0261927X20967703

[8] Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). The Social Psychology of Telecommunications. Wiley.

[9] Daft, R. L., Lengel, R. H., & Trevino, L. K. (1987). Message equivocality, media selection, and manager performance: Implications for information systems. MIS Quarterly, 11(3), 355–366.

[10] Tidwell, L. C., & Walther, J. B. (2002). Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations: Getting to know one another a bit at a time. Human Communication Research, 28(3), 317–348. https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2002.tb00811.x

[11] Ellison, N. B., Heino, R. D., & Gibbs, J. L. (2006). Managing impressions online: Self-presentation processes in the online dating environment. Journal of Computer-Mediated Communication, 11(2), 415–441.

[12] Walther, J. B., Liang, Y., DeAndrea, D. C., Tong, S. T., Carr, C. T., Spottswood, E. L., & Amichai-Hamburger, Y. (2011). The effect of feedback on identity shift in computer-mediated communication. Media Psychology, 14(1), 1–26.

[13] Hancock, J. T., Naaman, M., & Levy, K. (2020). AI-mediated communication: Definition, research agenda, and ethical considerations. Journal of Computer-Mediated Communication, 25(1), 89–100. https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz022

[14] Scott, G. G., & Fullwood, C. (2020). Does recent research evidence support the hyperpersonal model of online impression management? Current Opinion in Psychology, 36, 106–111. https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.05.005

[15] Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. D. (1967). Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes. W. W. Norton.

[16] Bruneau, T. J. (1973). Communicative silences: Forms and functions. Journal of Communication, 23(1), 17–46. https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1973.tb00929.x

[17] Tannen, D., & Saville-Troike, M. (Eds.). (1985). Perspectives on Silence. Ablex Publishing.

[18] Jaworski, A. (1993). The Power of Silence: Social and Pragmatic Perspectives. Sage.

[19] Kurzon, D. (1998). Discourse of Silence. John Benjamins. https://doi.org/10.1075/pbns.49

[20] Ephratt, M. (2008). The functions of silence. Journal of Pragmatics, 40(11), 1909–1938. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.03.009

[21] Kalman, Y. M. (2008). Silence in Text-Based Computer-Mediated Communication: The Invisible Component. Doctoral dissertation. University of Haifa.

[22] Miloloža, I. (2019). Komunikacijsko-informacijska obilježja šutnje u digitalno posredovanoj komunikaciji. Doktorska disertacija. Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

[23] Kalman, Y. M., Ravid, G., Raban, D. R., & Rafaeli, S. (2006). Pauses and response latencies: A chronemic analysis of asynchronous CMC. Journal of Computer-Mediated Communication, 12(1), 1–23. https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.00312.x

[24] Kalman, Y. M., & Rafaeli, S. (2011). Online pauses and silence: Chronemic expectancy violations in written computer-mediated communication. Communication Research, 38(1), 54–69. https://doi.org/10.1177/0093650210378229

[25] Williams, K. D., Cheung, C. K. T., & Choi, W. (2000). Cyberostracism: Effects of being ignored over the Internet. Journal of Personality and Social Psychology, 79(5), 748–762. https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.5.748

[26] Smith, A., & Williams, K. D. (2004). R U There? Ostracism by cell phone text messages. Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 8(4), 291–301. https://doi.org/10.1037/1089-2699.8.4.291

[27] Williams, K. D. (2007). Ostracism: The kiss of social death. Social and Personality Psychology Compass, 1(1), 236–247. https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2007.00004.x

[28] Kalman, Y. M., Ballard, D. I., & Aguilar, A. M. (2021). Chronemic urgency in everyday digital communication. Time & Society, 30(2), 153–175. https://doi.org/10.1177/0961463X20987721

[29] Evans, S. K., Pearce, K. E., Vitak, J., & Treem, J. W. (2017). Explicating affordances: A conceptual framework for understanding affordances in communication research. Journal of Computer-Mediated Communication, 22(1), 35–52. https://doi.org/10.1111/jcc4.12180

[30] Treem, J. W., & Leonardi, P. M. (2013). Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and association. Communication Yearbook, 36, 143–189. https://doi.org/10.1080/23808985.2013.11679130

[31] Fox, J., & McEwan, B. (2017). Distinguishing technologies for social interaction: The perceived social affordances of communication channels scale. Communication Monographs, 84(3), 298–318. https://doi.org/10.1080/03637751.2017.1332418

[32] Madianou, M., & Miller, D. (2013). Polymedia: Towards a new theory of digital media in interpersonal communication. International Journal of Cultural Studies, 16(2), 169–187. https://doi.org/10.1177/1367877912452486

[33] Chou, Y.-L., Lin, Y.-H., Lin, T.-Y., You, H. Y., & Chang, Y.-J. (2022). Why Did You/I Read but Not Reply? IM Users' Unresponded-to Read-receipt Practices and Explanations of Them. In Proceedings of the 2022 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, Article 526, 1–15. ACM. https://doi.org/10.1145/3491102.3517496

[34] Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery. Journal of Occupational Health Psychology, 20(2), 172–189. https://doi.org/10.1037/a0038278

[35] Shin, J., & Shin, M. (2016). To be connected or not to be connected? Mobile messenger overload, fatigue, and mobile shunning. Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 19(10), 579–586. https://doi.org/10.1089/cyber.2016.0236

[36] Nonnecke, B., & Preece, J. (2000). Lurker demographics: Counting the silent. In Proceedings of CHI 2000 (pp. 73–80). ACM. https://doi.org/10.1145/332040.332409

[37] Preece, J., Nonnecke, B., & Andrews, D. (2004). The top five reasons for lurking: Improving community experiences for everyone. Computers in Human Behavior, 20(2), 201–223. https://doi.org/10.1016/j.chb.2003.10.015

[38] LeFebvre, L. E., Allen, M., Rasner, R. D., Garstad, S., Wilms, A., & Parrish, C. (2019). Ghosting in emerging adults' romantic relationships: The digital dissolution disappearance strategy. Imagination, Cognition and Personality, 39(2), 125–150. https://doi.org/10.1177/0276236618820519

[39] LeFebvre, L. E., & Fan, X. (2020). Ghosted?: Navigating strategies for reducing uncertainty and implications surrounding ambiguous loss. Personal Relationships, 27(2), 433–459. https://doi.org/10.1111/pere.12322

[40] Bucher, T. (2012). Want to be on the top? Algorithmic power and the threat of invisibility on Facebook. New Media & Society, 14(7), 1164–1180. https://doi.org/10.1177/1461444812440159

[41] Shoemaker, P. J., Tankard, J. W., & Lasorsa, D. L. (2004). How to Build Social Science Theories. Sage. https://doi.org/10.4135/9781412990110

[42] Bacharach, S. B. (1989). Organizational theories: Some criteria for evaluation. Academy of Management Review, 14(4), 496–515. https://doi.org/10.5465/amr.1989.4308374

[43] French, M., & Bazarova, N. N. (2017). Is anybody out there? Understanding masspersonal communication through expectations for response across social media platforms. Journal of Computer-Mediated Communication, 22(6), 303–319. https://doi.org/10.1111/jcc4.12197

[44] Campbell, J. F. (2022). Rules for mediated romance: A digital exploration of how couples negotiate expectations. Journal of Computer-Mediated Communication, 27(3), zmac007. https://doi.org/10.1093/jcmc/zmac007

[45] Panteli, N., & Fineman, S. (2005). The sound of silence: The case of virtual team organising. Behaviour & Information Technology, 24(5), 347–352. https://doi.org/10.1080/01449290512331335618

[46] Cramton, C. D. (2001). The mutual knowledge problem and its consequences for dispersed collaboration. Organization Science, 12(3), 346–371. https://doi.org/10.1287/orsc.12.3.346.10098

Licenca / License: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) - https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/