

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2009

Jiří Medek

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Moderní komunikace a její využití

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. František Sýkora

Vypracoval:

Jiří Medek, DiS.

Brno 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Moderní komunikace a její využití“ zpracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 20. 8. 2009

.....
Jiří Medek, DiS.

Poděkování

Děkuji panu Mgr. Františku Sýkorovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěl poděkovat své rodině za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytli, nejen při zpracování mé bakalářské práce, ale v průběhu celého studia.

Jiří Medek, DiS.

OBSAH

Úvod	3
1. O komunikaci	6
1.1 Základní pojmy	6
1.2 Dílčí závěr	9
2. Verbální a neverbální komunikace	10
2.1 Verbální komunikace	10
2.2 Neverbální komunikace	12
2.3 První dojem, dohoda	14
2.4 Čím komunikujeme?	15
2.5 Dílčí závěr	16
3. Osobnost člověka v komunikaci	17
3.1 Poslouchání a naslouchání	18
3.2 Problémová komunikace	21
3.3 Dílčí závěr	23
4. Využití techniky v komunikaci	25
4.1 Počítač	25
4.2 Internet - fenomén dneška	29
4.3 Telefon	30
4.4. Specifika telefonické komunikace	32
4.5 Dílčí závěr	38
Závěr	39
Resumé	41
Anotace	42
Seznam použité literatury	43

Úvod

Rozvoj informační společnosti a její přechod ve společnost znalostní vyžaduje po středoškolsky i vysokoškolsky vzdělaných lidech řadu znalostí, dovedností a zkušeností, se kterými se v praxi setkáváme. Jedná se především o přehled mezioborových disciplin. Například jde o znalosti:

- informačních zdrojů a jejich optimálního využívání,
- kritického analyticky-syntetického vyhodnocování informací,
- řízení toku informací,
- řízení znalostí,
- komunikace a prezentace jedince i organizace,
- metodologie samostudia a e-learningu (Vymětal, 2008. s. 11).

Podmínkou zvládnutí uvedených znalostí a jejich praktického využití je znalost efektivní komunikace. Jedinec může ve vědecké i výzkumné praxi přijít na objev zasluhující si perspektivně udělení Nobelovy ceny. Pokud však s tímto řešením, vhodným a efektivním způsobem neseznámí vědeckou komunitu a pokud toto řešení zůstane pouze ve zdech jeho laboratoře, pak bude přínos tohoto řešení nulový. Stejně, pokud specialista nalezne významnou konkurenční výhodu, která může organizaci zajistit dlouhodobý strategický rozvoj, ale nedokáže o přednostech navrženého řešení přesvědčit vrcholový management organizace a zajistit jeho realizaci, bude přínos jeho řešení zanedbatelný.

Člověk neovládající alespoň základy komunikace má ve svém sociálním okolí výrazný handicap, velmi obtížně navazuje vztahy s ostatními jednotlivci, ale i se skupinami, nepadno se prezentuje, prosazuje apod. Jeho nedostatek se obvykle projevuje postupným vyčleňováním ze společnosti, samotářstvím, nejistotou, trémou, uzavřeností a v krajním případě až panickou hrůzou z kontaktu s jinými jedinci nebo dokonce s nutností veřejného vystoupení. Z těchto a řady dalších důvodů lze považovat znalost efektivní komunikace za základní realizační stupeň dalšího rozvoje celé společnosti, vědeckých disciplin, všech oblastí techniky, jakéhokoliv týmu

i každého jednotlivce. Jedná se o metodu komunikace a prezentace intelektuálního kapitálu jednotlivce i organizace, která představuje významnou konkurenční výhodu.

V současné době se lidská společnost nachází ve vývojové fázi obecně nazývané informační společnost. Tato společnost je zpravidla definována jako společnost, v níž kvalita života, perspektiva sociálních změn a ekonomického rozvoje závisí v rostoucí míře na informacích. V informační společnosti mají informace podobnou úlohu, jakou měla v předchozí industriální společnosti energie. Postupná informatizace společnosti je obvykle chápána jako proces, který je na stejné významové úrovni, jako byla v předchozí fázi industrializace.

Společným jmenovatelem informační společnosti je tedy význam informací jako klíčového zdroje společenské existence a nutnost zajištění univerzálního a globálního přístupu lidí k informacím. Kritériem úrovně informační společnosti se tak stává především rozsah, obsah, kvalita, dostupnost a použitelnost informací, informačních zdrojů a informačních služeb – informační management.

V současné době pozorujeme nebývalý nárůst významu komunikace ve všech oblastech života. Stále více se po studentech, zaměstnancích, odborných a vědeckých pracovnících, manažerech i specialistech požaduje komunikační gramotnost, komunikační kompetence, sociální a socio-kulturní kompetence – *soft skills*, komunikační dovednosti atp.

V oblasti obchodu a marketingu jsou komunikační dovednosti základním předpokladem podnikatelské úspěšnosti v současném zostrujícím se konkurenčním prostředí, ať již se jedná o obchodní jednání s dodavateli, odběrateli, konkurenty, o obchodní zpravodajství, konkurenční zpravodajství, nebo komunikaci s veřejností. Se stejnými problémy se setkáváme i v řadě dalších odvětví jako je zdravotnictví, školství, tisk, politika, státní správa apod. V řadě případů se dokonce hovoří o komunikační krizi společnosti. Jedním z důvodů komunikační krize společnosti je i skutečnost, že průvodním jevem současné společnosti a jejího informačního prostředí je informační exploze. Ta je charakterizována přebytkem informací, přebytkem

publikací, prostředků záznamu, explozí šíření informací, infrastruktury a prudkým rozvojem informačních i komunikačních technologií.

Cílem mé práce je popsat informace o komunikaci a některých komunikačních forem, problematiku osobnosti člověka. Hlavní částí pak zaměření na využití komunikačních dovedností a také využívání počítače a telefonu.

V současné fázi vývoje informační společnosti dochází v řadě případů ke komunikační krizi, kdy vlivem prudkého vývoje jednotlivých vědních disciplin a nedostatku komunikačních dovedností a zkušeností si odborníci i třeba z jednoho oboru přestávají navzájem rozumět. Každý člověk se dnes komunikuje, dá se říci, že nelze nekomunikovat. Ve svém zaměstnání se denně zabývám tím, že mluvím s různými lidmi, s každým se musím domluvit, a i když všichni mluví stejným jazykem, je potřeba si věci neustále vyjasňovat, vysvětlovat, podávat zpětnou vazbu.

V první části bakalářské práce popisují základní pojmy o komunikaci. Ve druhé části práce se zabývám komunikací verbální – mluvenou, psanou, komunikací neverbální – řeč těla a jejím významem pro nás vůči ostatním, dále pak jak je důležitý první dojem a také otázkou – čím vlastně komunikujeme. Ve třetí části popisují komunikaci z hlediska vnímání osoby, důležité části v celém komunikačním procesu – poslouchání a naslouchání, a také rozeberu některé formy problémové – kritické komunikace. Ve čtvrté a poslední části práce se podrobněji zabývám historií a využitím techniky v komunikaci..

1. O komunikaci

„Jak mám vědět, co jsem řekl, dokud jsem na to neslyšel odpověď?“

Norbert Wiener

1.1 Základní pojmy

Komunikace – je zpravidla definována jako spojení, přenos informace, jedna ze základních funkcí jazyka. Podmínkami komunikace jsou pramen – odesílatel, příjemce – adresát, a komunikační kanál, sloužící jako prostředek a nositel informace. Je to tedy přenos a sdělování, význam informací, ale také doprava a to i veřejná.

Komuniké – úřední správa, sdělení oficiálního charakteru, souhrnná veřejnosti určená informace o politických obvykle mezinárodních jednání nebo o jiných důležitých událostech.

Komunikovat – oznamovat, být ve spojení.

Komunikativnost – snadnost, ochota komunikovat, schopnost se domluvit, vstřícnost.

Druhy komunikace - verbální, neverbální.

Podoby komunikace

- přímá – mluvená, dorozumívání v přítomnosti druhé osoby,
- nepřímá – např. telefonování.

Struktura komunikace

- mluvčí – komunikátor,
- obsah – komuniké,
- cesta – komunikační kanál,
- posluchač – komunikant.

Možné nedostatky komunikace

- **komunikátor** - není mu rozumět, potichu, špatné vyjadřování,
- **komuniké** - nečitelnost apod., špatně zpracováno komunikátorem, ztrácení souvislosti obsahu,
- **komunikační kanál** - špatná akustika, hluk, šum,
- **komunikant** - nevidí, neslyší, negramotný, nezájem.

Komunikační bariéry

Každý, kdo chce komunikovat, se občas setkává s problémy, s překážkami, které mu komplikují interpersonální komunikaci. Uvědomit si problémy, bariéry komunikace, je prvním krokem k tomu, abychom je překonávali, abychom se s nimi dovedli vyrovnat. Komunikační bariéry nevnímáme jako nutné zlo, snažíme se jim vyhýbat, snažíme se je odstraňovat, jinak bychom se připravili o mnohé informace. Komunikační bariéry mohou být interní, to znamená, že jsou dány nějakými osobnostními problémy, a externí, které se objevují jako nějaký rušivý element z prostředí. (Mikuláščík, 2003, s. 133-134)

Interní bariéry

Nejčastější vnitřní bariérou je obava z neúspěchu, která působí na jedince svazujícím pocitem. Obáváme se selhání, což se může projevit chvěním hlasu, sníženou kontrolou stylistiky projevu.

Bariérou mohou být různé problémy osobního rázu, které se pak promítají do prožívání, do emočního stavu. Samy emoce, například zlost, vedou ke snížené sebekontrolě, v první řadě bývá narušena kontrola morálních pravidel, slušného chování, úcta k partnerovi.

Jako překážka v komunikaci působí rozdíly mezi účastníky komunikace, kdy nejsme ochotni nebo schopni respektovat například nižší úroveň komunikačního partnera. Respektovat vyšší komunikační úroveň partnera sice lze, ale těžko se lze přizpůsobit úrovni verbálního projevu. Rozdíly mohou být dány také kulturou.

Bariéry postoje v podobě xenofobie, neúcty, povýšenectví, případně odporu nebo nesympatie vůči komunikačnímu partnerovi. Skákání do řeči, čtení myšlenek, kdy účastník myslí na odpověď, místo toho, aby naslouchal, co říkal ten druhý, jsou také významnou překážkou v komunikaci. Dále pak nepřipravenost na komunikování, fyzické nepohodlí, které snižuje výkonnost v poslouchání i ve verbálním projevu. Nesoustředěnost na komunikaci, účastník může být duchem úplně někde jinde, nezajímá jej to, o čem se hovoří, nezajímá jej osoba s níž komunikuje.

Stereotypizace, zařazování komunikačního partnera do kategorie, pomocí níž mu přiřazuje všechny další vlastnosti, které určitá kategorie obsahuje. A podle toho s ním jedná.

Externí bariéry

Nezvyklé prostředí může působit rušivě. Jsou situace kdy uspořádání prostředí může svým vlivem působit natolik komisičně, že komunikační partner se cítí příliš nesvůj, situace se mu zdá oficiální. Mezi tyto externí bariéry můžeme zařadit např. stůl mezi aktéry, nesprávná vzdálenost, vyrušování někým třetím. Nemusí ani přerušovat rozhovor, stačí pouze jeho přítomnost a pocit, že poslouchá, o čem si dva spolu povídají. V neposlední řadě i hluk a vizuální rozptylování.

1.2 Dílčí závěr

Komunikace je tedy proces sdělování, výměny informací, názorů a myšlenek od jednoho člověka k druhému na základě určitého jazykového systému. Komunikativnost znamená schopnost, možnost snadno se domluvit. Komunikace má podoby přímou, nebo nepřímou. Základní dělení komunikace na verbální a neverbální komunikaci. Existuje mnoho dalších dělení. Komunikace může mít také své nedostatky a bariéry.

2. Verbální a neverbální komunikace

„Řečník totiž musí obsáhnout znalost mnohých věcí, bez které hlasitost výrazu jest prázdná a směšná.“

Cicero

Základní dělení komunikace, které se nejčastěji používá a které také nejvíce vystihuje potřeby klasifikace komunikačního procesu, je na verbální a neverbální komunikaci. Tyto dvě formy komunikace se navzájem doplňují, nebo dokonce může jedna suplovat druhou v plné míře.

Verbální a neverbální projevy mohou být v některých situacích v rozporu. Lidé často něco říkají, ale chování tomu neodpovídá. Může tak vznikat to, co se označuje jako dvojná vazba, tedy rozpor mezi slovy a chováním. Vyvolává to v naslouchajícím určité rozpaky, jak má chápat to, co mu bylo řečeno, nebo co se snaží skrýt. Neverbální sdělení je možno v takové situaci považovat za věrohodnější než chování verbální. Neverbální projevy bývají často nevědomé, nepodléhají v takové míře sebekontrolé jako verbální projev. Na základě výzkumu bylo prokázáno, že agresivní lidé si více uvědomují své neverbální projevy než lidé neagresivní, pasivní.

2.1. Verbální komunikace

Verbální komunikací je míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka. Verbální komunikace může být přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukováná. Verbální komunikací se zabývá celá řada oborů. Nejznámější oborem je lingvistika (jazykověda), a to v obecném významu anebo jako označení činnosti v určitém specifickém jazyku (angličtina, latina). Vedle lingvistiky například filologie (nauka o řeči, teorie literatury, slovesnost, rétorika), filosofie (sémiotika, sémantika, logika).

Význam verbální komunikace je nepopíratelný. Je nezbytnou součástí sociálního života, je nezbytnou podmínkou myšlení. Kdokoliv je delší dobu nějakým způsobem separován, bez možnosti komunikace s jinými lidmi, prožívá to jako deprivaci. Je ale důležité vědět, že při jakékoliv komunikaci je význam slov vždy dotvářen neverbálními prostředky a svrchním tónem řeči. Slova se nedají odloučit od neverbální složky komunikace. Slovo je složeno z písmen a slovem je proto, že označuje určité více či méně konkrétní předmět, který je lidem známý sám o sobě a současně je také lidem známý jeho designát (mimojazykový fakt, k němuž se vztahuje jazykový znak). Například *led* je slovo označující konkrétní skutečnost. *Del* slovem není, protože neoznačuje nic konkrétního. Ale i míra konkrétnosti může být různá – hrníček je konkrétní objekt, který je stejným způsobem chápán všemi lidmi. Je to obecný pojem. Puntíkový hrníček je konkrétnější pojem, stejně jako můj hrníček (Mikuláščík, 2003, s. 113 – 114).

Aby posluchač mohl porozumět úmyslu mluvčího, musí mít mluvčí něco určitého na mysli. Čím obecnější ideu nebo dojem chce sdělit, tím jsou slova, která použije, nejasnější, zamlženější. Porozumění je jádrem pochopení významu a je to dvoustranný proces. To znamená, že mluvčí zodpovídá za jasné vyjádření myšlenky a posluchač se musí snažit pochopit co nejpřesněji to, co mu mluvčí sděluje. Někdy se stává, že při rozhovoru musíme použít specializovanou slovní zásobu. Například lidé, kteří si koupí počítač, zjistí, že se musí naučit spoustu nových slov, pokud chtějí třeba jen porozumět návodu, užívat počítač nebo hovořit s ostatními uživateli počítačů, případně s programátorem. Důležité je naučit se daný jazyk tak dobře, abychom jej používali i při uvažování o specifickém problému.

Specifičnost užívání jazyka je dána i osobnostními zvláštnostmi, rysy osobnosti:

- introvert mluví málo, a když mluví, tak klidně, tiše, bez emočního akcentu,
- extrovert mluví hodně, většinou řekne vše, co má na srdci,
- egoista mluví hlavně o sobě, co udělal, co by udělal, co si o tom myslí,
- autokrat prosazuje tvrdě své názory a myšlenky, vyžaduje, aby se mu co nejvíce lidí podřídilo, nepřipouští diskusi,
- submisivní osobnost se naopak poddává, nestaví se do opozice, je konvenční,

- liberál je nestranný, lhostejný, k problémům nemá potřebu se vyjadřovat, nic nekomentuje, nemluví do věcí jiných lidí. (Mikuláščík, 2003, s. 115).

Ivo Plaňava (2005, s. 48) rozlišuje čtyři komunikační styly: konvenční, konverzační, operativní a osobní - intimní. Rozdíly v těchto stylech jsou dány účelem, společenskými pozicemi, emocemi a také množstvím kontaktů, k nimž mezi lidmi dochází.

- Konvenční komunikace – mluví se krátce, výměna pozdravů, formálních vět, jde o větší distanci mezi lidmi.
- Konverzační komunikace – výměna informačních zajímavostí, jde o vyplnění času, pobavení.
- Operativní komunikace – v asymetrických vztazích, nadřizený a podřizený, matka a dítě, jasně vymezené role a závislost, jde o dosažení určitých cílů, úkolů.
- Osobní, intimní komunikace – jde o naplňování citových vztahů, o lásku, nenávisť, apod.

Tyto styly se mohou do určité míry překrývat, nejsou od sebe jednoznačně odděleny.

2.2. Neverbální komunikace

Mimika a gesta dotváří řeč a charakteristiku řečníka. Neverbálním způsobem dopomáhá k pochopení řeči. Skutečná výmluvnost bez jakýchkoliv posunků, gest, mimiky je velmi nepřírozená. Čím větší citové rozpoložení, tím více posunků a gest člověk užívá.

Gestikulace a mimika do značné míry souvisí s celkovou intelektuální úrovní osobnosti. Platí zásada, že co říká hlas, to má skutečně vyjadřovat i přirozený pohyb těla. Gesta a mimika mají odpovídat myšlence a projevenému citu a tak, aby vše tvořilo celek, který si v ničem neodporuje.

Neverbální projevy komunikace nebývají většinou tak dobře kontrolovány jako řeč. Může doplnit verbální projev, zesílit jeho účinek, regulovat jej a za určitých okolností jej může plně zastoupit. Někdy stačí pouze mimika nebo gesto, není potřeba říkat žádná slova. Pokud řekneme slova, která nesouhlasí s neverbálním projevem, posluchač věří spíše neverbálnímu chování než řeči. Neverbální projevy dávají hodně informací o pocitech, o postojích lidí. Ovšem neverbální komunikace není tak přesná a efektivní jako komunikace verbální.

Neverbální komunikace je stejně jako verbální komunikace ovlivněna kulturními vlivy – například, když budeme před někým syčet, tak to bude považováno za provokování, ale v Japonsku se takto vyjadřovala pokora a úcta vůči výše postavenému člověku.

Vzdálenost – proxemika je rovněž odlišná v různých kulturách, Arabové nemají rádi při komunikaci velkou vzdálenost, u Švédů je to naopak.

Většinu neverbálních signálů se člověk naučí v dětství, zejména kopírováním svých rodičů. Děti jsou mentorovány, jak se mají chovat – hezky nahlas pozdravit, nedrbat se ve vlasech, nešťourat se v nose. Ve státech, kde se klade velký důraz na kastovníctví, kde sociální rozdíly jsou silně respektovány i formálně, je odlišné neverbální chování i v jednotlivých společenských vrstvách.

Jsou také individuální rozdíly. Někteří lidé jsou nabití energií, jsou velmi komunikativní, extravertovaní, společenští, a proto také jejich gestikulace je teatrální. Někteří jsou zase labilní, aproto snadno reagují nekontrolovatelně, výbušně a pro ostatní lidi překvapivě. Někteří mají kamennou tvář, nepohyblivé tělo, nedají se tak snadno „přečíst“. Neverbální zpráva může ve vztahu ke zprávě verbální vystupovat v několika možných vztazích.

- Jako opakování a zesílení verbální zprávy – když se někdo zeptá, kolik je hodin, můžeme říct, že jsou tři a současně můžeme zvednout tři prsty.
- Jako odporování – může se odehrávat na nevědomé nebo vědomé úrovni a znamená, že neverbální chování je v rozporu s tím co sdělující říká – zaměstnanec řekne, že splnil úkol, ale na jeho chování je vidět že to není pravda.
- Reagování na verbální zprávu pouze neverbálními signály – na určitou informaci reaguje jedinec tím způsobem, že začne radostí poskakovat nebo zatne pěst se zvednutým palcem.
- Důraz na doplnění – verbální projev je doplněn zdůrazněným poklepáním na stůl, posiluje se tak verbální sdělení.
- Regulace – neverbální komunikace pomáhá kontrolovat verbální sdělení, neustále sledujeme očním kontaktem situaci, ale i tělesným kontaktem si ověřujeme, zda vše probíhá tak, jak se to zdá ve verbální podobě.
- Vyjadřování emocí – strach, smutek, radost, zklamání, štěstí, překvapení, zlost.
- Tvoření dojmu o sobě – profesionální image, komunikační prostředí, komunikace činy, signalizace zájmu o sblížení, dochvilnost apod. (Vymětal, 2008, s. 55)

2.3. První dojem, dohoda

První dojem

První dojem, který si lidé často ani neuvědomují a s odstupem času ho ještě nedokáží dobře rekonstruovat slovy, na ně zapůsobil s vysokou pravděpodobností velice silně. Téměř vždy jde o tak hluboké vštípení a rychlé „zakořenění“ prvního obrazu o člověku, že se jen velice těžko později „vykořeňuje“ z lidské duše. Je potom velmi

těžké měnit na někoho svůj názor, když na nás v prvních chvílích zanechal ať už špatný, nebo dobrý dojem (Vybíral, 2000, s. 9).

Dohoda

V komunikaci se lidé spolu komunikující mohou také na něčem předem dohodnout. Například na tom, co budou respektovat a dodržovat, a co ne. Je komunikování, které je založeno na vzájemné dohodě, a je komunikace, kde jedné ze stran není dlouho jasné, k čemu to všechno směřuje, jaké bude pokračování a o co druhému jde.

Na čem se můžeme, ale také nemusíme dohodnout? Obě komunikující strany se mohou dohodnout na délce trvání komunikace. Na struktuře a formě. Na obsahu. Má se za to, že struktura, ujasněná předem (včetně dohodnutého trvání komunikace a dohodnutého obsahu), dodává jistotu, zmenšuje stres a vůbec napomáhá psychice.

Existuje také něco, na čem se nemůžeme dohodnout, i kdybychom chtěli? Samozřejmě. Lidé se někdy pokoušejí dodržet předsevzetí, že spolu něco proberou „bez emocí“. Někdy to má i jedna z komunikujících stran jako podmínku. Avšak takováto komunikace je velmi obtížná. Nelze komunikovat bez emocí, když s někým komunikujeme, tak si o něm vytváříme svůj vlastní názor.

2.4. Čím komunikujeme

„Otázka je především myšlená ve smyslu: jakou částí těla. Zde je nesporné rozdělení součástí našeho těla na vykonavatele, které vidíme (komunikujeme rty, rameny, prsty), a na ty, které nevidíme (komunikujeme složitou komplexní „spoluprací“ neuronů, synapsí, hormonů atd.).“ (Vybíral, 2000, s. 22).

Viditelní vykonavatelé

Jde především o komunikování částmi lidského těla, které můžeme spatřit. Tato komunikace přijde každému zcela samozřejmě, přirozená, nemusí o ní přemýšlet. Je však mnoho situací, kdy si zapojení svého viditelného vykonavatele komunikací nějaký

čas promýšlíme. Přemýšlíme a ptáme se sami sebe, zda máme nasměrovat naše oči na onoho člověka, se kterým komunikujeme, máme přikývnout, nebo se ho dotknout. Interaktivně komunikujeme tedy částmi svého těla, které někdy nejsou tak zcela pod naší kontrolou.

Vnitřní vykonavatelé

Tyto komunikující složky nejsou vidět pouhým okem, avšak každý s kým komunikují, jim rozumějí. Například s námi komunikuje naše srdce, které když někdy posloucháme, tak se mu snažíme porozumět. Se začínajícími herci často komunikuje jejich žaludek, který vyvolává napětí při trémě. Tlusté střevo s námi komunikuje a většinou má na mysli naše vyměšování. „Čím komunikujeme? - Celým tělem“ (Vybíral, 2000, s. 22).

2.5. Dílčí závěr

Komunikaci můžeme rozdělit na verbální a neverbální. Verbální komunikace je zprostředkována slovy. Verbální komunikace charakterizuje člověka vůči jiným společensky žijícím živočichům, s nimiž ho naopak spojuje komunikace neverbální. Neverbální komunikace je souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána člověkem k jiné osobě nebo lidem. Prostřednictvím neverbální komunikace si s druhými lidmi předáváme informace o tom, jak vnímáme sami sebe, jak svého partnera a o vlastních emocích, napětí a rozpoložení. První dojem o neznámém člověku, který bývá často pro první kontakt a úvodní komunikaci rozhodující, si vytváříme na základě neverbální komunikace. Používání úsměvu je pro danou situaci nejvhodnější. Komunikujeme celým tělem. S komunikací souvisí také naše chování. Naše chování, zjevné a viditelné má přímý vliv na chování druhých a opačně.

3. Osobnost člověka v komunikaci

Komunikace vyplývá vždy z vlastního vnímání osoby. Je nutno sám sebe brát pozitivně, abychom byli schopni komunikovat sebevědomě a byli schopni navazovat vztahy a tak porozumět sobě samým i druhým lidem.

Abychom dobře komunikovali, dovedli pozitivně a uspokojivě vytvářet vztahy, musíme mít pozitivní pohled na sebe sama. Uvědomovat si vlastní hodnotu, cítit se dobře a mít rád sám sebe. Pozitivní pohled je schopnost vidět právo na vlastní existenci v pozitivní míře, jako vidíme u jiných.

Můžeme změnit své negativní „sebenahlížení“, své negativní vnitřní hlasy a věřit si, že máme v sobě pozitivní hodnoty. Lze k tomu využít své silné stránky, ve kterých si věříme, důvěřujeme si, a dále lze využít své schopnosti a třeba i různé činnosti. Vše co máme, víme o sobě, obraz své osobnosti v sociálním kontextu je pro nás spolehlivé, jisté a bezpečné. Neznámé je pro nás ohrožující. Pro většinu z nás je psychologická jistota důležitou potřebou a proto vyhledáme takové lidi, kteří se přizpůsobí nám, než abychom se my přizpůsobovali něčemu neznámému. Ale kdo chce růst, musí podstoupit i určitá rizika.

Růst a riskování jsou předpoklady pro zvýšení vlastního sebevědomí, vlastní hrdosti a sebelásky. Chceme-li změnit, vylepšit své sebevědomí, měli bychom se rozhodnout, co chceme změnit a zjistit důvody problémů v té oblasti. Vždy, když se rozhodneme něco na sobě měnit, měli bychom se obklopit lidmi, kteří nás budou podporovat.

Mluví-li o nás někdo pozitivně, cítíme se dobře a zvyšuje nám to sebevědomí. Zvyšování pozitivního sebevědomí je důležité pro utváření vlastních postojů a názorů. Osoby s nižším sebevědomím mají menší úspěšnost v komunikaci, bývají horší komunikátoři a bývají méně úspěšní v kariéře.

Sebevědomí a komunikace jsou typem naučeného chování. V dětství se vytváří vztah k prostředí, osvojují se základní pravidla a normy styku s jinými lidmi. Osobní vztahy jsou někdy přenášeny na nové osoby, se kterými se setkáváme. Přenášením těchto vztahů se ztrácí pocit nejistoty a úzkosti. Vztahový základ získaný v rodině se rozvíjí také ve škole, v kontaktu s vrstevníky a tím se získávají další zkušenosti. Tím se posiluje sebeobrana nebo dochází ke korekci sebepojetí. Sebepojetí se od dětství do dospělosti u každého člověka změní, neboť získává mnoho zkušeností v průběhu života. Naše sebepojetí se promítá i do působení na druhé, je ovlivněno tělem, smysly, kterými vnímáme i zpětnou vazbu od jiných, emocemi, mírou svěžesti nebo únavy, podrážděností atd. Intrapersonální komunikace hraje důležitou roli v utváření sebevědomí.

Sebeodhalování vlastního já - je důležité k udržování vztahů, ale jsou zde i rizika. Odhalovat se a svěřovat se je možné pouze v důvěrných vztazích. Nepříjemně se cítíme při svěřování člověka, kterého příliš neznáme. Každé svěřování je rizikové. Nikdy nemůžeme vědět, jak bude ten druhý reagovat.

Jednou z funkcí komunikace je vytváření sebeobrazu, seznamování se se sebou samým, potvrzování sebevědomí a v komunikaci toto sebepoznávání zdokonalujeme.

Má-li se člověk prosadit, musí věřit ve vlastní zdatnost. Výraznější rozhodnost a úsilí a menší míra pochybování, tím se projevuje vysoká sebedůvěra. Důvěra ve vlastní schopnosti se projevuje prostřednictvím kognitivních procesů, motivací, prostřednictvím emocionalit a volných procesů (Mikuláščík, 2003).

3.1. Poslouchání a naslouchání

Poslouchání je jednou ze základních součástí komunikačního procesu. Zaujímá hlavní časový úsek celého procesu. V odborné literatuře se uvádí, že poslouchání se na procesu komunikace podílí ze 45 až 53 %. Úspěšná komunikace předpokládá zvládnutí techniky poslouchání, aktivního naslouchání a kladení otázek. Většina lidí považuje schopnost poslouchat za normální a běžnou věc, kterou se není třeba učit, ani se v ní zdokonalovat (Vymětal, 2008, s. 46).

Smyslem, který umožňuje člověku poslouchat, je sluch, smyslovým orgánem jsou uši. Poslouchání je fyziologický jev, kdy akustické vlny rozechvívají ušní bubínek, který předává chvění do vnitřního ucha.

Poslouchání je složitý proces vnímání sdělení odesílatele zprostředkovaný mluvením, který vyžaduje od posluchače sdělení komplexní reakci, založenou především na rozumu a emocích. Tento proces závisí na řadě faktorů, v nichž jsou nejdůležitější způsoby poslouchání a postoje příjemce k poslouchání i k odesílateli sdělení.

Mezi hlavní způsoby poslouchání zpravidla řadíme:

Poslouchání pro zábavu – hlavním cílem je odpočinout si, pobavit se, relaxovat, vytvořit si zvukovou kulisu k jiné činnosti apod. Typickým příkladem je poslech rozhlasu, televize, návštěva kina, divadla, koncertu, nezávazná konverzace s přáteli apod.

Poslouchání pro získání informací – je nezastupitelnou a běžnou činností jak v pracovním procesu, tak v rámci interpersonálních vztahů v průběhu celého života. Hlavním problémem tohoto druhu poslouchání je schopnost identifikace hlavní myšlenky a struktury celého sdělení ve formě fixačních (pomocných) bodů. Typickým příkladem je vnímání přednášky, školská výuka, a jiné.

Kritické poslouchání – je vyšší stupeň poslouchání pro získávání informací, který navíc zahrnuje interní hodnocení slyšeného, pochybování, namítání, kritizování, nesouhlasení, vyvracení, apod. Součástí tohoto druhu poslouchání je i hodnocení věrohodnosti sdělení i jeho zdrojů, přesná citace zdrojů, tvorba nových podnětných myšlenek apod. Tento způsob poslouchání je tedy přístupem hodnotícím.

Aktivní naslouchání - je nevyšší stupeň poslouchání, kdy pozorně a aktivně vnímáme sdělení i informace, včetně struktury celého sdělení, připravujeme dotazy na odesílatele sdělení, sdělení kriticky hodnotíme, aktivně vyhledáváme a separujeme to, co je pro nás zajímavé a vylučujeme to, co je v daném sdělení redundantní a irelevantní.

Podstatou naslouchání je snaha přiblížit se k ideálnímu stavu komunikačního procesu maximální eliminací šumu a komunikačních bariér, s využitím emočních momentů i prvků neverbální komunikace a optimální poskytování zpětné vazby.

Empatické naslouchání – je způsob naslouchání, kdy nasloucháme především pocitům odesílatele sdělení, snažíme se do nich vcítit a pochopit, proč je komunikováno sdělení právě tak, jak je odesíláno. Naslouchající tedy musí být soucitným posluchačem a úroveň jeho empatie je závislá na jeho charakterových vlastnostech i vlastnostech souvisejících s temperamentem. Převaha rozumu je při tomto způsobu naslouchání spíše na překážku, preferováno je naslouchání, chápání, podporování, psychologický a intuitivní přístup, ale nikoliv interpretace (Vymětal, 2008 s. 46 – 47).

Významným faktorem poslouchání je udržování pozornosti, což můžeme chápat jako schopnost selektivního reagování na slyšené zvuky a eliminaci všech rušících, nepotřebných a rozptylujících zvuku, považovaných ve svém souhrnu za komunikační šum. Tato selekce a eliminace zvuků usnadňuje příjemci sdělení koncentrovat se především na podstatu sdělení, respektive na sdělovanou závažnou a žádoucí informaci. Intenzita pozornosti není v průběhu poslouchání konstantní a průběžně dochází ke změnám této intenzity, kterou jsou funkcí jak individuálního příjemce, tak řady dalších faktorů.

Hlavní faktory ovlivňující intenzitu pozornosti posluchače:

- významnost sdělení – rozumí se významnost a důležitost pro příjemce/posluchače,
- novost a zajímavost – nová informace vždy upoutá více pozornost, než stále se opakující sdělení doplňují známé informace,
- hlasitost sdělení – jeho intenzita a zabarvení hlasu,
- osobnost odesílatele – jeho atraktivnost, profesionální image, sociální role, důležitost, vztah příjemce k odesílateli sdělení,

- způsob prezentace sdělení – využití neverbálních komunikačních prostředků, paralingvistických signálů, použití moderních komunikačních prvků technologií apod.,
- očekávání – předpokládané a očekávané sdělení zásadních informací,
- vnímavost a ochota poslouchat – je třeba vůle k poslouchání, pedagogové nejsou příliš ochotni poslouchat žáky, manažeři řadové spolupracovníky,
- psychická svěžest a aktivita – únava, roztržitost, neochota poslouchat, averze k odesílateli, vylučování sdělení, které nás může ohrožovat, náš názor na to, co si odesílatel myslí (respektive co předpokládáme, že si myslí), náš úsudek (odhad) o co odesílateli sdělení vlastně jde. (Vymětal 2008, s. 48).

Pro analýzu poslouchaného a zlepšení poslouchání je vhodné zodpovědět šest standardních otázek, které se často využívají i v řadě dalších komunikačních stylů: (Vymětal 2008, s. 48).

- Kdo to říká.
- Komu to říká.
- Kdy to říká, v jaké časové a dějové souslednosti.
- Kde to říká, v jaké situaci.
- Co to říká, obsah sdělení.
- Jak to říká.

3.2. Problémová komunikace

Problémy v komunikaci nastávají, jestliže je narušena forma porozumění a shody. Může to být způsobeno nevhodným chováním na pracovišti (harassment, mobbing, diskriminace). Takové situace vyžadují okamžité reakce vedení. Nezbytné je ověření faktů a míry odpovědnosti pracovníka. Při ověřování faktů je třeba provádět pohovory nejen s lidmi, kteří se dopustili prohřešků, ale i s lidmi, kteří se nějakým způsobem podíleli na skutečnosti, která je posuzována. Veškeré přestupky je nutno podchycovat písemně.

Krizové situace v komunikaci se objevují často. V rodinném životě jsou komplikovanější, neboť zde není hierarchická struktura, která by limitovala chování.

Kritika – je nezbytnou součástí života i pracovní aktivity, ale také snižuje sebevědomí kritizovaného, proto může být příčinou agresivního chování. Agresivní chování je příčinou nevhodně zvoleného sdělování. Má-li být kritika efektivní, musí mít kultivovanou formu.

Konflikty – bez konfliktů není možný vývoj, ne vždy může být konflikt nepříjemným zážitkem. Nové se prosadí jen, když je něčím lepším a má dostatečnou sílu argumentů na potlačení starého a neefektivního. (Mikuláščík, 20003, s. 202).

Sebekontrola umožňuje racionální nadhled, ujasnění postoje, zájmů a cílů. Při nezvládání konfliktní situace mezi dvěma účastníky, měli by si přizvat třetího, nezávislého (falzifikátora), aby byla zaručena kontrola nad dodržováním pravidel.

- každý má právo říci svůj názor,
- každý má právo na stejné časové vstupy,
- je nutno naslouchat i takovým názorům, se kterými nesouhlasíme, je potřeba pochopit cíle druhé strany a také objasnit své vlastní cíle, oba partneři by se měli dozvědět, co očekává ten druhý, co je pro něj důležité a proč,
- lidé, se kterými chceme udržovat přátelské a kolegiální vztahy, nemusí mít stejné názory jako my,
- nekřičíme, nezvyšujeme hlas, neurážíme, neironizujeme,
- pro lepší porozumění partnerovi se doporučuje parafrázování myšlenek,
- neshazujeme a neznehodnocujeme to, co je pro oponenta cenné, čeho si váží,
- nehodnotíme a nekritizujeme partnera, ale pouze určitý konkrétní aktuální čin,
- nepřipomínáme staré prohřešky, mluvíme pouze o aktuálním problému,
- udržujeme si racionální sebekontrolu a nadhled (nenechat se ovládnout emocemi,
- cílem není, kdo zvítězí, ale co je pravda, co je efektivnější, který postup je lepší (Mikuláščík, 2003, s. 205).

Na vytváření pozitivního vztahu nebo naopak na vztahy, které nějakým způsobem poškozují jiné osoby, mají vliv lidské vlastnosti a chování. Poškozování může pramenit z předsudků či nezdravé psychiky. Projevují se jako diskriminace, mobbing, harassment.

Diskriminace – omezování, znevýhodňování určité skupiny, rasově či národnostně odlišné, věkovou diskriminaci, homosexuálně orientovaných lidí atd.

Mobbing (psychický teror) – způsoby projevování mohou mít podobu odmítání spolupráce, ignorování, odmítání podpory, zatajování informací, pomluvy, posmívání, falšování, zveličování, vyhrožování atp.

Harassment (obtěžování) – sexuální harassment mívá formu dvojsmyslných řečí, nenápadných návrhů, nátlaku, významných pohledů, dotyků, ale také sexuálního obtěžování až znásilnění.

Mobbing a harassment mohou mít za následek velmi vážnou psychickou újmu projevující se v podobě depresí, stavů úzkosti, neurotických potíží, psychosomatických potíží. Negativní důsledky se samozřejmě projevují na kvalitě práce, mezilidských vztazích v práci i doma (Mikuláščík, 2003, s. 205).

3.3. Dílčí závěr

Komunikace vyplývá vždy z vlastního vnímání osoby. Abychom dobře komunikovali, dovedli pozitivně a uspokojivě vytvářet vztahy, musíme mít pozitivní pohled na sebe sama. Zvyšování pozitivního sebevědomí je důležité pro utváření vlastních postojů a názorů. Sebevědomí a komunikace jsou typem naučeného chování.

Intrapersonální komunikace hraje důležitou roli v utváření sebevědomí. Sebeodhalování vlastního já je důležité k udržování vztahů. Jednou z funkcí

komunikace je vytváření sebeobrazu, seznamování se sebou samým, potvrzování sebevědomí a v komunikaci toto sepoznání zdokonalujeme.

Poslouchání je součástí komunikace a zaujímá v komunikačním procesu nejvýznamnější prostor. Úspěšná komunikace předpokládá zvládnutí techniky poslouchání, aktivního naslouchání a kladení otázek. Mezi hlavní způsoby poslouchání zpravidla řadíme, poslouchání pro pobavení, pro informace, kritickému poslouchání, aktivnímu naslouchání, a empatickému naslouchání. Faktory ovlivňující intenzitu pozornosti posluchače: významnost sdělení, novost a zajímavost, hlasitost, osobnost odesílatele, způsob prezentace sdělení, očekávání, vnímavost a ochota poslouchat, psychická svěžest a aktivita.

Problémové formy komunikace, které mohou mít rozporuplnou podobu v důsledku odlišných názorů. Mezi problémové formy komunikace můžeme zařadit – konflikty, kritiku, agresivitu, manipulaci, fámy, pomluvy, lhaní a jiné. Může to být způsobeno nevhodným chováním na pracovišti (harassment, mobbing, bossing – zneužívání moci, diskriminace).

4. Využití techniky v komunikaci

4.1. Počítač

Počítač je v informatice elektronické zařízení, které zpracovává data pomocí předem vytvořeného programu. Současný počítač se skládá z hardware, které představuje fyzické části počítače – procesor, klávesnice, monitor a jiné a ze software, operační systém a program. Počítač je ovládán uživatelem, který poskytuje počítači data ke zpracování prostřednictvím jeho vstupních zařízení a počítač výsledky prezentuje pomocí výstupních zařízení. V současnosti jsou počítače využívány téměř ve všech oborech lidské činnosti.

Historie počítače

- Už několik desítek let jsou neoddělitelnou součástí našich životů. Někdo se s nimi setkává každý den, někdo ani neví, jak vypadá počítač. I když si to možná neuvědomujeme, všední den bychom si bez počítačů nedokázali představit. Když platíme v obchodě rohlíky, díváme se večer na zprávy, nebo čteme ranní noviny – za vším stojí počítače. Ale kdo stál za tím, že tyto „kouzelné bedýnky“ vůbec vznikly a zasáhly tak významnou měrou do našich životů?
- Předchůdci počítačů - Od pradávna si lidé vymýšleli stroje a pomůcky, které by jim usnadňovali práci s čísly. Už před pěti tisíci lety se v Malé Asii objevil stroj, zvaný abakus – počítací pomůcka založená na systému korálků (v Římě zvaných „calculi“ odtud název kalkulačka), které na tyčkách kloužou nahoru a dolů. V sedmnáctém století byly v Anglii sestaveny první logaritmické tabulky, po nichž následovalo i logaritmické pravítko. Objevují se i první počítací stroje, které pracovaly na principu ozubených kol. Byly to různé pokladny a mechanické kalkulátory, které přetrvaly až do dvacátého století (pracovali s nimi například i američtí vědci při vývoji atomové pumpy) a udržely

se ve výrobě i v praxi až do šedesátých let, kdy byly nejdříve nahrazeny elektrickými kalkulačkami a posléze elektronickými počítači.

Generace počítačů

Nultá – Nultá generace počítačů přichází v období II. světové války, která byla snad tou největší tragédií v historii lidstva. Je nicméně nepopiratelným faktem, že během tohoto období došlo k ohromnému technickému pokroku. Počítačům začaly vlády na počátku II. světové války věnovat nebývalou pozornost. Závod s časem o co nejlepší a nejvšestrannější počítač se odehrával nejenom v USA a Velké Británii, ale i v nacistickém Německu. Konstruovaly se hlavně různé šifrovací a dešifrovací stroje, které si vynutily válečné okolnosti.

Historie vývoje samočinných počítačů se začíná odvíjet počátkem 40. let 20. století. V roce 1941 konstruuje v Německu Konrad Zuse malý reléový samočinný počítač Z4. Nedaří se mu však vzbudit pozornost armády, proto tento počítač upadá v zapomnění a je později při jednom z náletů zničen. Rovněž v USA se pracovalo na takovém zařízení. V lednu 1943 Howard H. Aiken a jeho spolupracovníci na Harvardské universitě uvedli do provozu přístroj zvaný Harvard Mark I. Byl dlouhý téměř šestnáct metrů, vážil pět tun a celkem obsahoval tři čtvrtě milionů součástí a přes 800 kilometrů drátových spojů. Byl to elektronický reléový počítač, který používal elektrických impulsů k pohybu s mechanickými součástmi. Byl pravděpodobně použit k výpočtům při vývoji první atomové bomby.

První – V roce 1944 byl na univerzitě v Pensylvánii ve Filadelfii uveden do provozu ENIAC (Electronic Numerator Integrator And Computer) – první stroj na světě, který měl veškeré architektonické rysy moderních počítačů. Za vývojem ENIACu stáli John W. Mauchly (1907 – 1980) a John Presper Eckert (1919 – 1995), oba elektro–inženýři a John von Neumann (1907 – 1980) vynikající matematik. ENIAC obsahoval 17 468 elektronek, kolem pěti milionů pájených spojů, 10 000 kondenzátorů, 7 000 odporů, 1 300 relé, vážil okolo 30 tun a zabíral plochu asi 310 m². Jeho spotřeba elektrické energie se pohybovala okolo 140 kW (tolik tehdy potřebovala na své osvětlení značná část Filadelfie) a byl chlazen dvěma letadlovými motory. Byl řízen pomocí elektronických impulsů a prováděl 5 000 operací za sekundu. O rok později

v roce 1945 John von Neumann (po vzájemných neshodách s Eckertem a Mauchlym) sestavil a uvedl do provozu počítač MANIAC (Mathematical Analyser Numerical Integrator And Computer). Tento počítač byl mimo jiné použit k vývoji vodíkové bomby

Druhá – U druhé generace počítačů se objevují první programovací jazyky. Ten úplně první vytvořil roku 1949 John Mauchly, nazýval se Short code. Dále to byl například Fortran roku 1957, Algol roku 1958 nebo Basic v roce 1964. V březnu 1955 Bell Laboratories v USA uvedly do provozu první samočinný počítač na světě, který byl osazen tranzistory. Byl to Tradic a jeho konstruktérem byl J. H. Felker. Počítače, které byly místo elektronek osazeny tranzistory, byly nazvány počítači druhé generace. Jejich přednostmi byly malé rozměry, nepatrné výpadky a velmi malá spotřeba proudu.

Třetí – Ačkoliv byly tranzistory proti elektronkám obrovský skok kupředu, stále vydávaly velké množství tepla, které škodilo součástkám uvnitř počítače. V červenci 1958 přišel Jack St. Clair Kilby z Texas Instruments s nápadem vyrobit jednodílnou součástku z kousku křemíku – tzv. integrovaný obvod. Jeho použitím se rychlost počítačů opět zvýšila, velikost se naopak velmi snížila – objevují se první modely relativně malých osobních počítačů. V říjnu 1958 Kilby zhotovil první čip–germaniovou destičku dlouhé asi 1 cm a tenčí než párátka. V roce 1964 Gordon Moore formuloval domněnku (tzv. Moorův zákon), že kapacita integrovaných obvodů se každých 12 až 18 měsíců zdvojnásobí.

Tento zákon platí do dneška. V roce 1966 byla vynalezena tzv. magnetická bublinková paměť. Tato paměť se skládá z granátové vrstvy o mocnosti 1 mm, která byla nanášena na integrovaný obvod. Magnetizace určitého místa se označí jako „1“, absence magnetizace jako „0“. Kombinacemi těchto nul a jedniček se potom zapíše určitá informace do paměti roku 1967 Angličan Norman Kitz realizoval Anita Mark 8 – první elektronický osobní počítač (v angličtině PC – personal computer). Umožnila mu to novinka z USA. Firma IBM tam postavila první elektronický počítač (System 360) s využitím integrovaných obvodů. Tím byla otevřena cesta ke stavbě malých výkonných počítačů. S vynálezem systému LED, tj. zobrazování čísel pomocí

světelných diod tu byl k dispozici způsob „displeje“, který se stal běžným i u kapesních kalkulátorů.

Čtvrtá – Začala v sedmdesátých a osmdesátých letech a trvá do dneška. V roce 1971 zavedla americká firma Texas Instruments poprvé výrobu mikroprocesorů. V počítači plní funkci centrální jednotky (CPU – Central Processing Unit), která je centrem celého počítače. Můžeme říci, že to je tato součást počítače, která opravdu „počítá“. Ostatní součástky do ní vysílají různé informace, které vyhodnocuje a řídí potom chod celého počítače.

První inkoustová tiskárna byla vyvinuta roku 1976 firmou IBM. O rok později Bill Gates a Paul Allen oficiálně zakládají společnost Microsoft, která je dnes největší společností vyrábějící operační systémy, tzn. programy, pomocí kterých se ovládá počítač. Prvním operačním systémem byl MS-DOS, který byl velkým skokem kupředu ve vývoji počítačů, neboť počítač se již nemusel složitě programovat, ale ovládal se pomocí mnohem jednodušších příkazů. První PC s operačním systémem MS-DOS uvádí v roce 1981 společnost IBM. Roku 1983 se začíná používat disketa, která úspěšně nahradila dříve používanou magnetickou pásku. V roce 1985 Microsoft pro IBM PC Windows 1.0, což bylo zdokonalená verze MS-DOS. Roku 1984 začíná Hewlett-Packard prodávat LaserJet – první osobní laserovou tiskárnu. Laserové tiskárny měli oproti inkoustovým mnohem lepší kvalitu tisku.

V roce 1986 National Science Foundation schvaluje investici do pátevní sítě Internetu, obrovské celosvětové sítě, na kterou jsou v dnešní době napojeny už miliony počítačů. Roku 1989 Tim Bernes-Lee vynalézá World Wide Web, programovací jazyk, pomocí kterého jsou tvořeny webové stránky na Internetu. Vývoj počítačů postupuje neustále kupředu. Když v roce 1989 lidé říkali, že nikdy nebude možné zaplnit pevný disk o kapacitě 80 MB, netušili, jak na tom budou za deset let. Stejně jako my nevíme, co se v počítačovém světě stane například za půl roku.

Počítače už zasáhly každou oblast lidské činnosti – vědu, zdravotnictví, armádu, bankovníctví, školství, zábavný průmysl a mnoho dalších. A nahradily v nich v mnoha případech lidi, živé bytosti. Dalo by se říci, že naše životy řídí počítače. Je na nás, abychom posoudili, zda je to dobře nebo ne.

4.2. Internet – fenomén dneška

Internet je celosvětový systém navzájem propojených počítačových sítí, ve kterých mezi sebou počítače komunikují. Internet slouží svým uživatelům zejména jako výměna dat. Nejznámější na internetu je WWW (webové stránky) a e-mail.

Internet, který známe dnes a který se stal naším přítelem a pomocníkem, se zrodil počátkem 90. let. Jeho historie je však mnohem složitější. První předchůdce Internetu byl vytvořen v roce 1969 institucí Advanced Research Project Agency (ARPA) pod záštitou Ministerstva obrany USA. Síť byla nazvána ARPANET. Zpočátku byla tvořena pouhými čtyřmi počítači. V roce 1972 k ní bylo připojeno 50 výzkumných a vojenských center. Později se rozdělila na dvě sítě: Arpanet a Milnet (armádní síť). V roce 1981 přibyla síť Bitnet (využita k propojení amerických vysokých a středních škol).

Velikým problémem však byla komunikace mnoha různých platformách. Proto probíhal v této oblasti intenzivní výzkum a jeho výsledkem (v r. 1983) byl protokol TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol), který je používán dodnes. Ačkoliv v polovině 80. let existovalo několik sítí, stále ještě nebyly předmětem zájmu veřejnosti, protože nebyly volně přístupné. V roce 1986 byla vytvořena síť NSFNET (National Science Foundation Network). Původně byla určena pro propojení pěti superpočítačů. Později se však toto řešení ukázalo natolik výhodné, že v roce 1990 byla síť Arpanet zrušena a nahrazena právě sítí NSFNET. V roce 1991 nad ní byla vytvořena nová síť NREN (National Research and Education Network).

Vznik dnešního Internetu je datován do roku 1993, kdy Švýcar Tim Berners Lee vymyslel pro atomové fyziky ve švýcarském Bernu nový způsob výměny informací. Tento nový způsob, známý pod zkratkou WWW (World Wide Web, což se dá přeložit jako "síť okolo světa"), byl startem závodu za zábavou a informacemi na Internetu. Obrovskou výhodou Internetu je, že při prohlížení WWW stránek se nemusíte starat o to, zda informace jsou na počítači v České republice, Kanadě, nebo třeba v Austrálii.

V roce 1994 tedy slaví Internet 25. výročí. Roku 1995 se služba WWW dostává na první místo v počtu přenesených dat. Objevuje se první oficiální špionáž, namířená proti nelegálním výrobcům mobilních telefonů a dalšího elektronického zařízení, vedená americkou tajnou službou prostřednictvím Internetu. Rok 1996 přináší První veletrh Internetové technologie. V současné době se Internet u nás stává stále více součástí běžného života. A to hlavně prostřednictvím elektronické pošty. Dnes je již zcela běžnou záležitostí uvádět na své vizitce též adresu elektronické pošty, vlastní stránky (homepage) nebo společností, které přístup k Internetu nabízejí. Budoucnost se zaměřuje ne více interaktivní práci uživatele s Internetem.

Internet dnes

Dnes internet představuje především komunikaci (e-pošta, IP telefonie, chaty, e-pohlednice, e-blogy, diskusní skupiny, videokonference, audiokonference). Dále jako databanka informací (textových, multimediálních), e-obchod, včetně bankovníctví, multimedia (jako je hudba, rádio, web kamera, TV, video-stream), noviny časopisy, knihy. Internet máme také v mobilním telefonu, e-learning, a další formy, komunikace s úřady (e- government, e-podpis), fotoeditory, kancelářské balíky a jiné.

4.3. Telefon

Telefon (řecky tele – vzdálený a fon – hlas). Telefon je telekomunikační zařízení, které přenáší hovor prostřednictvím elektrických signálů. Existují i telefony založené na neelektrických principech.

Telefonie je souhrnný název pro obousměrný způsob přenosu lidského hlasu na velkou vzdálenost v reálném čase. Telefonie se uskutečňuje prostřednictvím telefonní technologie.

ISDN je zkratka z anglického termínu Integrated Services Network, český název pro tuto síť je Digitální síť integrovaných služeb.

IP telefon je v užším smyslu hardwarově řešený klient pro telefonii typu VoIP. Je to telefonní přístroj, který komunikuje prostřednictvím svého rozhraní protokolem IP.

V širším smyslu je IP telefonem každé koncové zařízení pro IP telefonii, bez ohledu na to jde-li o samostatný přístroj nebo o software, který umožňuje telefonování pomocí vhodného počítače.

VoIP - Voice over Internet Protocol, je technologie, umožňující přenos digitalizovaného hlasu v těle paketů rodiny protokolů UDP/TCP/IP prostřednictvím počítačové sítě nebo jiného média, prostupného pro protokol IP. Využívá se pro telefonování prostřednictvím Internetu, Intranetu, nebo jakéhokoliv jiného datového spojení.

Mobilní telefon - Stručný přehled funkcí dnes vyráběných telefonů

Běžně funkce dnešních mobilních telefonů:

- telefonování,
- posílání krátkých textových zpráv (SMS),
- barevný displej,
- vibrační zvonění,
- hodiny, budík, kalendář,
- posílání multimediálních zpráv (MMS),
- připojení k WAPu,
- připojení k internetu technologií GPRS a EDGE,
- videotelefonáty,
- integrovaná funkce handsfree,
- podpora JAVA her a JAVA aplikací.

Doplňkové funkce:

- integrovaný digitální fotoaparát (rozlišení až 12 megapixelů, digitální zoom, zrcátko pro autoportrét, přisvětlovací dioda nebo xenonový blesk, pořizování a přehrávání videa),
- podpora sítě 3. generace,
- videohovory,

- infraport,
- slot na paměťové karty,
- hudební přehrávač, přehrávání hudebních souborů (např. mp3, wma),
- přehrávač videa (nejč. 3gp, někdy mp4, avi),
- dotykový displej,
- integrovaný GPS přijímač,
- FM rádio,
- otevřený operační systém (Symbian, Windows Mobile, Android),
- mini USB konektor.

4.4. Specifika telefonické komunikace

Telefonní rozhovor je druh verbální komunikace, kdy se partneři ve většině případů nevidí. Účastníci jsou tedy zbaveni neverbálních komunikačních signálů a v případě, že se nikdy osobně neviděli, ani nevědí, jak partner vypadá. Pokud nedojde k masovému rozvoji videotelefonů, pak v obvyklém telefonním rozhovoru je kromě vlastního obsahu sdělení mimořádně významný prostor pro paralingvistické prvky komunikace. Zejména dobrá nálada, asertivita a úsměv jsou významnými prvky, které partner ihned pozná a vycítí. Stejně tak je v telefonním hovoru možné využívat tónu hlasu, jeho melodii i pauzy pro vyjadřování pocitů. Je třeba vzít na vědomí, že ne vždy se nám podaří v telefonu správně identifikovat toho, kdo nám volá, ne vždy volajícímu zcela rozumíme a telefonovat nás zpravidla nikdo neučil a neučí (Vymětal, 2008, s. 140).

Dříve než zahájíme telefonní hovor, je vhodné si připravit veškeré informace, které chceme rozhovorem sdělit, které chceme získat, nebo které můžeme při rozhovoru potřebovat. Ujasníme si cíl hovoru a připravíme psací potřeby pro zaznamenání důležitých informací a poznámek. Je skutečností, že při telefonním hovoru si partneři zapamatují maximálně 85 % sdělených informací. Aby bylo tohoto podílu dosaženo, je nutné mluvit srozumitelně, jasně, zřetelně vyslovovat a hovořit pomalu. Důležité je používat jednoduché výrazy, krátké věty, hláskovat složitá a cizí slova, používat přiměřené pomlky, nemluvit monotónně, mluvit uvolněně a usmívat se.

Při telefonním hovoru se doporučuje dodržovat tři principy:

- **stručnost** – není vhodné plýtvat časem ani financemi našeho partnera,
- **jasnost** – vysvětlujeme stručně a srozumitelně důvod našeho zavolání,
- **slušnost** – budme slušní a korektní, respektujme názory našeho partnera a jeho časový program (Vymětal, 2008, s. 140).

Mezi základní pravidla telefonování patří (Vymětal, 2008, s. 140 - 141).

- Ohlašujeme se vždy jménem, případně názvem organizace a pozdravem, a to jak v roli volajícího, tak volaného. Je na volajícím, aby se představil jako první a ujistit se, že zejména v případě volání na mobilní telefon svého partnera nerušíme. Není vhodné se ohlašovat slůvkem - „Haló“, „Slyším“, nebo „Prosím“. Příkladem korektního služebního představení může být: „Dobrý den, představitel firmy XY, u telefonu AB. Jak vám mohu pomoci?“ nebo „Co pro vás mohu udělat?“. V soukromém hovoru je vhodnější se představovat jménem, samozřejmě bez titulů, pouze u mobilního telefonu lze tolerovat ohlášení slůvkem „Prosím“.
- Po ohlášení účastníka se nejprve zeptáme, zda nerušíme a můžeme s volaným hovořit.
- Při přerušení hovoru je na volajícím, aby se znovu ozval. Volaný proto zavěsí a nepokouší se sám volat zpět!
- Délku hovoru určuje ten, kdo volá.
- Slušnost a zdvořilost je třeba zachovat, i tehdy, když se něco nedaří, nebo jsme rozčileni. Pak raději hovor slušně ukončíme. Neužíváme ani agresivní ani podlézavý tón řeči.
- Pozorně poslouchat partnera, přizpůsobovat se jeho komunikačnímu stylu. Je vhodné používat slova, obraty a slovní spojení, které používá on.

- I při telefonním hovoru záleží na prvním dojmu, úsměvu a dobře připravených prvních větách hovoru. Po pozdravu přecházíme ihned „k věci“, bez společenských frází.
- Zásadně se nic nedomníváme, nepředjímáme, nepředpokládáme ani nevěštíme, ale ptáme se!
- Úspěšný telefonický hovor vyžaduje osobní přístup, nikoliv přístup neosobní a odtazitý!
- Jsme-li během telefonického hovoru někým vyrušeni a nuceni komunikovat, přikryjeme sluchátko, máme na paměti, že i tak nás může druhá strana v telefonu slyšet.
- Při telefonování se nekouří, nejí, nepije – není to ani příjemné ani zdvořilé.
- Pokud se nám nepodaří splnit slib, ihned se telefonicky omluvíme a nečekáme, až se partner ozve sám. Vyvarujeme se narušení dobrých osobních vztahů.
- Pokud nás někdo zavolá v nevhodnou dobu, poznamenáme si číslo a zdvořile požádáme, zda můžeme zavolat zpět.
- Vždy poděkujeme partnerovi, se kterým jsme hovořili.
- Plánujeme své telefonní hovory z hlediska obsahu i času. Dodržujeme dobu, kdy se za normálních okolností netelefonuje – brzy ráno (před 8 hodinou), pozdě večer (po 22 hodině), v době obědů, večerních zpráv apod.
- Akceptujeme skutečnost, že asistenti a asistentky vedoucích pracovníků rozhodují o tom, zda nás na šéfa přepojí, respektive kdo problém vyřeší. Výjimkou je, volá-li manželka či partnerka.

Profesionální telefonní hovor – operátor (zákaznická linka, telemarketing)

Jaká by měla být struktura telefonického rozhovoru?

Profesionální rozhovor se zákazníkem je přesně cílenou a řízenou komunikací. Má svá pravidla, standardy, rituály. Především dodržováním těchto pravidel operátor rozhovor vede a řídí tak, jak potřebuje, urychluje a zefektivňuje množství získávaných a poskytovaných informací.

Rozhovor je vždy veden ve dvou základních rovinách věcné a vztahové. Věcná rovina komunikace zachycuje a zpracovává fakta, údaje, čísla a informace, zatímco rovina vztahová poskytuje informace o tom, jak se při rozhovoru cítíme, nakolik si vážíme partnera, jak moc nás diskutovaná problematika zajímá, získáváme i předáváme takto i spoustu dalších signálů o našem i klientově rozpoložení.

Pokud se nám daří navozovat atmosféru důvěry, budujeme cestu dlouhodobé věrnosti klienta k firmě, k zájmu uzavírat další společné obchody, ke spokojenosti obou stran. Vybudovaná důvěra pomáhá i v případě, že my nebo obchodní partner někde uděláme chybu. Zjištění chyby, ať je příčina na jakékoliv straně, je vždy tou méně příjemnou stránkou obchodního vztahu. Pokud je však naše spolupráce posilována vybudovaným vztahem, máme daleko snazší podmínky k nápravě.

Každá část hovoru má svá pravidla, kroky, postupy i cíl. Neznamená to však, že každý hovor je veden naprosto stejně, že operátor je vždy povinen ptát se stejným způsobem, že musí vyčerpat veškeré připravené dotazy. V tomto případě by nejspíše jako prvního vyčerpal klienta a posléze i sebe.

Profesionalitu operátora vytváří jeho schopnost reagovat na potřeby volajícího, přizpůsobit se typu partnera, jeho schopnostem a zájmům. Proto je každý hovor zcela originální a může zahrnovat jen některé prvky.

Fáze telefonického rozhovoru

Příprava – na co třeba myslet, a co je potřeba připravit před prvním hovorem

- známe produkty a služby,
- známe firemní standardy,
- máme zásobu argumentů,
- známe možné protiargumenty,
- umíme na ně reagovat,
- jsme dobře psychicky naladěni,
- máme připraveny podpůrné materiály, prostředky, mít spuštěné příslušné programy.

Úvod – zahájení hovoru, představení, navázání vztahu

- vytváříme pozitivní první dojem,
- pozitivně představíme společnost,
- představíme sebe,
- pozdravíme partnera – klienta,
- budujeme vztah, vytváříme důvěru.

Analýza potřeb – efektivní získávání informací, kladení otázek

- umíme klást vhodné otázky,
- podle okolností zjistíme situaci, postoje, zájmy, cíle přání a potřeby,
- pečlivě nasloucháme,
- analyzujeme typ partnera a styl jeho jednání,
- přizpůsobujeme se,
- shrnujeme a ujasňujeme si získané informace,
- ověřujeme postoje, doplňujeme informace,
- zvolíme způsob prezentace nabídky, podle potřeb.

Prezentace – nabídky řešení

- používáme argumentaci užitek, přínosem pro partnera,
- vyslechneme názory druhé strany,
- dokážeme reagovat na případné námitky,
- aktivně nasloucháme,
- jsme empatičtí,
- ujasňujeme si vhodnost a pochopení, podaných informací,
- pokládáme kontrolní otázky k ubezpečení, že partnerovi způsob vyhovuje.

Vyjednávání

- argumentujeme, motivujeme,
- zpracování námitek,
- hledáme oboustranně přijatelné množnosti,
- testujeme postoj klienta k obchodu,
- zachycujeme nákupní signály.

Shrnutí a závěr

- potvrzení dojednaného,
- ukotvujeme dohodu o dalším postupu,
- fixujeme v mysli partnera nejdůležitější body,
- rozloučíme se,
- dbáme na pozitivní dojem z hovoru.

Následné kroky

- provedení formálních záležitostí,
- analýza jednání,
- dodáme dohodnuté materiály,
- následná péče, kontrola plnění (Santlerová, 2005, s. 64 – 65).

Jak vyplývá z praxe, není vždy třeba postupovat bod po bodu. Kreativita, empatie a znalost produktů s kombinací s osobností operátora vytvářejí předpoklady k dokonalému zvládnutí všech hovorů.

4.5. Dílčí závěr

Využití techniky v komunikaci – zejména výpočetní techniky má v dnešní době velký význam. Počítač a jeho možnosti využití prošly od svého vzniku obrovským vývojem. Například když v roce 1989 lidé říkali, že nikdy nebude možné zaplnit pevný disk o kapacitě 80 MB, netušili, jak na tom budou za deset let. Stejně jako my nevíme, co se v počítačovém světě stane například za půl roku. Počítače už zasáhly každou oblast lidské činnosti – vědu, zdravotnictví, armádu, bankovníctví, školství, zábavní průmysl a mnoho dalších. Dnes na internetu kromě posílání emailů můžeme také telefonovat, provádět bankovní operace, nakupovat zboží, poslouchat hudbu, sledovat filmy, číst noviny, časopisy, komunikovat s úřady, vést virtuální kancelář, vyhledávat informace, sdílení sociální sítě – komunikace s přáteli.

Telefon – další zařízení, které za posledních několik let ovlivnilo naše životy. A mobilní telefon přináší mnoho dalších možností komunikace. Dnes můžeme kromě telefonování, posílat krátké zprávy, máme v telefonu budík, kalendář, diář, připojení k internetu, videohovory, fotografování, přehrávání hudby a jiné. Telefonní rozhovor je specifický druh verbální komunikace. Zpravidla telefonní rozhovor slouží k jednoduchému, rychlému získání nebo poskytování informací. Důležitá je pro úspěch je dobrá nálada, asertivita a úsměv jsou významnými prvky, Stejně tak je v telefonním hovoru možné využívat tónu hlasu, jeho melodii i pauzy pro vyjadřování pocitů. Při telefonních hovoru se doporučuje dodržovat tři priority stručnost, jasnost, slušnost. Je možno se také řídit podle určitých pravidel, aby komunikace po telefonu byla co nejefektivnější. Je jasné že všechna tato pravidla, není možné ani praktické v telefonním rozhovoru použít.

Závěr

Význam komunikace je tedy v dnešní době velký. V zaměstnání, při studiu, skoro v každé situaci v životě. Umění efektivní komunikace je předpoklad pro další rozvoj v „měkkých“ dovednostech. Schopnost komunikovat oceníme nejen u ústních zkouškách, ale při práci, a také při vyřizování si nejrůznějších záležitostí. Můžeme zlepšit vztahy mezi lidmi v našem okolí.

Komunikace vyplývá vždy z vlastního vnímání osoby. Je nutné sám sebe brát pozitivně, častěji například používat úsměv, abychom byli schopni komunikovat sebevědomě a byli schopni navazovat vztahy a tak porozumět sobě samým i druhým lidem.

Abychom dobře komunikovali, dovedli pozitivně a uspokojivě vytvářet vztahy, musíme mít pozitivní pohled na sebe sama. Uvědomovat si vlastní hodnotu, cítit se dobře a mít rád sám sebe. Pozitivní pohled je schopnost vidět právo na vlastní existenci v pozitivní míře, jako vidíme u jiných. Sebevědomí a komunikace jsou typem naučeného chování. Jednou z funkcí komunikace je vytváření sebeobrazu, seznamování se sebou samým, potvrzování sebevědomí a v komunikaci toto sepoznání zdokonalujeme.

Velký význam v komunikaci má neverbální komunikace. Prostřednictvím neverbální komunikace si s druhými lidmi předáváme informace o tom, jak vnímáme sami sebe, jak svého partnera a o vlastních emocích napětí a rozpoležení. V procesu komunikace je dále důležité umět poslouchat a naslouchat. Poslouchání je součástí komunikace a zaujímá v komunikačním procesu nejvýznamnější prostor. Například při obchodním jednání je nejdůležitější umět poslouchat a vnímat neverbální signály. Je také vhodné si osvojit jak komunikovat, když se setkáme s některými typy problémové komunikace - konflikty, kritiku, agresivitu, manipulaci, fámy, pomluvy, lhaní a jiné.

Využití techniky v komunikaci – zejména výpočetní techniky má v dnešní době velký význam. Počítač a jeho možnosti využití prošly od svého vzniku obrovským

vývojem. Například když v roce 1989 lidé říkali, že nikdy nebude možné zaplnit pevný disk o kapacitě 80 MB, netušili, jak na tom budou za deset let. Stejně jako my nevíme, co se v počítačovém světě stane například za půl roku. Počítače už zasáhly každou oblast lidské činnosti – vědu, zdravotnictví, armádu, bankovníctví, školství, zábavní průmysl a mnoho dalších. Dnes na internetu kromě posílání emailů můžeme také telefonovat, provádět bankovní operace, nakupovat zboží, poslouchat hudbu, sledovat filmy, číst noviny, časopisy, komunikovat s úřady, vést virtuální kancelář, vyhledávat informace, sdílení sociální sítě – komunikace s přáteli.

Telefon – další zařízení, které za posledních několik let ovlivnilo naše životy. A mobilní telefon přináší mnoho dalších možností komunikace. Dnes můžeme kromě telefonování, posílat krátké zprávy, máme v telefonu budík, kalendář, diář, připojení k internetu, videohovory, fotografování, přehrávání hudby a jiné. Telefonní rozhovor je specifický druh verbální komunikace. Zpravidla telefonní rozhovor slouží k jednoduchému, rychlému získání nebo poskytování informací. Důležitá je pro úspěch je dobrá nálada, asertivita a úsměv jsou významnými prvky, Stejně tak je v telefonním hovoru možné využívat tónu hlasu, jeho melodii i pauzy pro vyjadřování pocitů. Při telefonních hovoru se doporučuje dodržovat tři priority stručnost, jasnost, slušnost. Je možno se také řídit podle určitých pravidel, aby komunikace po telefonu byla co nejefektivnější. Je jasné že všechna tato pravidla, není možné ani praktické v telefonním rozhovoru použít.

Resumé

Práce pojednává o základních komunikačních znalostech a dovednostech, dále také jakým způsobem je můžeme využít a potom o využití techniky v moderní komunikaci.

V první kapitole jsem vymezil základní pojmy o komunikaci, komunikativnost, základní druhy komunikace, podoby komunikace, možné nedostatky a bariéry v komunikaci.

Druhá kapitola je věnována komunikaci verbální a neverbální, jejich významu v rámci procesu komunikace a jeho využití. Rovněž je důležité zmínit jaký vliv má v našem životě první dojem vůči komunikačnímu partnerovi a jak první dojem dále využít.

Třetí kapitola popisuje osobnost člověka v komunikaci, Zvyšování pozitivního sebevědomí je důležité pro utváření vlastních postojů a názorů. Dále popisuje umění poslouchat a naslouchat v komunikačním procesu a některé formy problémové – kritické komunikace.

Ve čtvrté a závěrečné kapitole se zabývám popisem moderních prostředků techniky, jejich historií a v kontextu s jejich využitím v každodenním životě i v zaměstnání.

Anotace

Bakalářská práce „**Moderní komunikace a její využití**“ je zaměřena na využívání komunikace z hlediska osobnosti člověka, využití verbální, neverbální komunikace, používání pozitivního prvního dojmu, umění poslouchat a naslouchat v komunikačním procesu, rozpoznání kritických momentů v komunikaci, a v závěru popisují historii a využití počítače, internetu a telefonu v komunikaci včetně některých psychologických faktorů.

Klíčová slova

Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, první dojem, poslouchání, empatie, problémová komunikace, počítač, internet, telefon.

Annotation

The Bachelor work „**The modern communication and its utilization**“ is specialized on using communication according to standpoint on personality, using verbal and nonverbal communication, using the positive first impression. The competence of listen to communication process, understanding the critical situation in communication. In the end the Bachelor work describes the history and using the personal computer, internet and the telephone during the communication, and also some psychological aspects in communication.

Keywords

Communication, verbal communication, nonverbal communication, first impression, listening to, empathy, problems in communication, personal computer, internet, telephone.

Seznam použité literatury

1. ADAIR, J. *Efektivní komunikace*. Praha: ALFA Publishing, 2004, 175 s. ISBN 80-86851-10-9
2. BACKWINKEL, H., STURTZ, P. *Telefonujte profesionálně. Jak vést úspěšné telefonické hovory*. Praha: Grada Publishing, 2005, 112 s. ISBN 80-247-1397-7
3. BORG James. *Umění přesvědčivé komunikace: jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. Praha: Grada Publishing, 2007, 177 s. ISBN 80-247-1971-9
4. CARNEGIE, D. *Jak získávat přátele a působit na lidi*. Praha: Talpress, 1992. 252 s. ISBN 80-900630-6-3
5. DeVITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Praha: Grada Publishing, 2002, 420 s. ISBN 80-7169-988-8
6. HONEY, P. *Tváří v tvář? Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Praha: Grada Publishing, 1997, 180 s. ISBN 80-7169-445-2
7. HURST, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada Publishing, 1994, 299 s. ISBN 80-85424-40-1
8. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2003, 361 s. ISBN 80-247-0650-4
9. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1997, 270 s. ISBN 80-200-1592-7
10. PLAŇAVA, Ivo *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada Publishing, 2005, 1456 s. ISBN 80-247-0858-2
11. PATTERSON, D., HENNESSY, J. *Computer Organization and Design*. San Francisco: Morgan Kaufman, 1998, ISBN 1-55860-428-6
12. ROJAS, R. *How to make Zuse's Z3 a universal computer, Annals of the History of Computing*, 1998, dostupné na <http://cs.wikipedia.org/wiki/Z3>
13. SANTLEROVÁ, K. *Telemarketing v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2006, ISBN 80-247-11536-0
14. THEOBALD, T., COOPER, C. *Nemluv! Naslouchej: základy a principy úspěšné komunikace (nejen) v zaměstnání*. Praha: Ekopress, 2006, 181 s. ISBN 80-86929-10-8

15. VALIŠOVÁ, A. *Komunikace a vzájemné porozumění*. Praha: Grada Publishing, 2005, 140 s. ISBN 80-247-0842-6
16. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, 320 s. ISBN 80-7178-998-4
17. VYBÍRAL, Z. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha: Portál, 2003, 175 s. ISBN 80-71-78-812-0
18. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000, 263 s. ISBN 80-7178-291-2
19. VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací – Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008, 322 s., ISBN 80847-2614-4
20. <http://es.wikipedia.org>
21. www.arpanet.com