

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

**2016–2018**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Tomáš Hrbek**

**Komunikace uživatele IT v nesnázích**

**Praha 2018**

**Vedoucí diplomové práce: ThDr. et PhDr. Radek Mezuláník Ph.D.**

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

MASTER COMBINED STUDIES

2016-2018

**DIPLOMA THESIS**

**Tomáš Hrbek**

**Communication of IT user in difficulties**

Prague 2018

The Diploma Thesis Work Supervisor:

ThDr. et PhDr. Radek Mezuláník Ph.D.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 20. 5. 2018

Tomáš Hrbek

## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu své diplomové práce ThDr. et PhDr. Radkovi Mezuláníkovi Ph.D. za přístup, odborné vedení a řadu podnětných připomínek, které mi pro zpracování této práce poskytoval.

## **Anotace**

Diplomová práce se zaměřuje na téma „Komunikace uživatele IT v nesnázích“, ke kterému veřejnost přistupuje s určitou nejistotou a rozpaky. Komunikační proces je jedním z hlavních projevů lidské společnosti. Pozornost je především věnována v teoretické části současné komunikaci v informační společnosti v rámci elektronických médií, sociálních sítí, krizové komunikaci, psychologii mimořádných událostí a andragogice, včetně problematiky aktuálních trendů krizové komunikace.

V praktické části diplomové práce je zpracována odborná studie komunikace uživatelů s IT odborníkem formou strukturovaného interview.

..

## **Klíčová slova**

Diplomová práce, IT, komunikace, krize, pedagogika, psychologie, stres, uživatel.

## **Annotation**

The diploma thesis focuses on the communication of an IT user in difficulties to which public perceives some uncertainty and embarrassment. A communication process is one of the main displays of a human society. The attention in the theoretical part is mainly dedicated to contemporary communication in information society within electronic media, social media, crisis communication, psychology of exceptional events, andragogy (adult education) including issues of actual tendencies of crisis communication. The practical part creates the study of user's communication with an IT expert. The form of structured interview was selected for this thesis.

## **Key words**

Diploma thesis, communication, crisis, IT, pedagogy, psychology, stress, user.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>1 KOMUNIKACE</b> .....	<b>12</b>
<b>2 INTERNET</b> .....	<b>15</b>
2.1 Internet a jeho specifické funkce.....	20
<b>3 MEDIÁLNÍ VÝCHOVA</b> .....	<b>22</b>
3.1 Internet jako závislost.....	27
3.2 Ideální situace ve vztahu k počítači.....	28
3.3 Počítač a tělo od hlavy až k patě.....	29
3.3.1 Jak chránit srdce:.....	31
<b>4 SOCIÁLNÍ MÉDIA</b> .....	<b>33</b>
4.1 Počítače a internet jako zdroj vztahových problémů:.....	33
4.2 Sociální sítě.....	35
4.2.1 Facebook.....	35
4.2.2 LinkedIn.....	35
4.2.3 Twitter.....	36
4.2.4 Youtube.....	36
<b>5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE</b> .....	<b>37</b>
5.1 Typy krizí.....	38
5.1.1 Imageové krize.....	39
5.1.2 Zlomyslné útoky:.....	39
5.1.3 Krize ve spojení s přírodními živly:.....	40
5.1.4 Podnikové krize:.....	40
<b>6 PSYCHOLOGIE MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ</b> .....	<b>42</b>
<b>7 ANDRAGOGIKA</b> .....	<b>46</b>
7.1 Andragogika jako věda.....	46
7.2 Dospělý v Andragogice.....	47
7.3 Kurikulum.....	50
7.4 E-learning.....	52
<b>8 AKTUÁLNÍ TRENDY V KRIZOVÉ KOMUNIKACI</b> .....	<b>53</b>

<b>9</b>	<b>INTERVIEW – ROZHOVOR.....</b>	<b>54</b>
9.1	Strukturované otázky.....	55
9.2	Zhodnocení .....	81
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>83</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>85</b>
	<b>SEZNAM ZKRATEK .....</b>	<b>87</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK .....</b>	<b>88</b>



## ÚVOD

*„Počátek poznání vychází vždy bezpodmínečně ze smyslů (neboť v rozumu není nic, co před tím nebylo ve smyslech): proto také učení nemá začínat slovy, nýbrž pozorováním věcí.“ (Komenský In: Kohout, K., 2007, s. 121)*

Obrázek 1: Jan Ámos Komenský



Zdroj: Osobnosti.cz, online, cit. 2018-20-05

Proměny světa mají celosvětový, globální charakter. Vedoucí politikové a ekonomové na svém celosvětovém shromáždění (tzv. Římský klub, Brázda et al., 1993) charakterizovali v roce 1991 soudobou situaci jako první globální revoluci a popsali její následky slovy: *„Jsme v počátečních fázích vzniku nového typu světové společnosti...Podnětem (nikoli příčinou!) byl vznik vyspělých technologií, především mikroelektroniky a molekulární biologie. Ty daly základ informační společnosti.“* (Dvořák, J. a Sýkora, J., 2000, s. 5)

V současné době se lidská společnost nalézá ve fázi, která se obecně označuje jako informační společnost, která je definována jako společnost, ve které je kvalita života a sociální perspektiva změn včetně ekonomického rozvoje závislá ve značné míře na informacích. V informační společnosti mají informace podobnou roli, jakou měla energie v předchozí industriální společnosti. *„Společným jmenovatelem informační společnosti je tedy význam informací jako klíčového zdroje společenské existence a nutnost zajištění univerzálního a globálního přístupu lidí k informacím.“* (Vymětal, J., 2008, s. 16)

Úroveň informační společnosti je hodnocena rozsahem, obsahem, kvalitou, dostupností a použitelností informací, informačních zdrojů a informačních služeb. Technickým základem je intenzivní rozvoj elektroniky, informatiky, informačních a komunikačních technologií. V následující fázi vývoje společnosti přebírají určitou roli znalosti, které jsou výsledkem kritického vyhodnocování informací, osvojování si zkušeností a praktické využívání vědomostí, získaných vzděláváním. „*V tomto smyslu lze budoucí etapy informační společnosti charakterizovat jako společnost znalostní a společnost celoživotního vzdělávání.*“ (Vymětal, J., 2008, s. 16)

Tato diplomová práce se zaměřuje na oblast komunikace vznikající při používání prostředků a pomůcek výpočetní techniky, internetu a sociálních sítí. V současné době již základní využití počítače, chytrých telefonů a smartphonů po uživateli požaduje minimální (základní) technologické a informační dovednosti včetně komunikace (společenské a mediální gramotnosti). Předpokládá se, že každý uživatel výpočetní techniky má technické, komunikační a mediální problémy, pak je komunikace s IT odborníkem nebo jiným člověkem velmi vypjatá. V těchto momentech je uživatel počítače pod silný tlakem a zažívá určitou úroveň stresu.

### **Vymezení tématu a jeho aktuálnost**

Tato diplomová práce je zaměřena na oblast, která je v současné době velmi aktuální. Je to oblast informačních technologií a rozvoje internetové sociální komunikace a informační společnosti, která se rozvíjí a expanduje velmi rychlých, dynamickým tempem. Dochází ke střetu mezi skutečným životem a komunikací v reálném životě a virtuálním životem jedince na internetu a v sociálních sítích. Jelikož je často značný rozpor mezi skutečným a virtuálním životem je odborníky věnovaná pozornost krizové komunikaci včetně mimořádných událostí.

### **Současný stav zpracování tématu v odborné literatuře**

Ještě v nedávné době postrádal český knižní trh odborné literatury monografie věnované oblasti IT, sociálním sítím, virtuálním životům a informační společnosti.

Diplomová práce čerpá zejména z publikací renomovaných autorů, kteří se výše uvedené problematice věnují. Jsou to především J. Musil, J. Jiráček, P. Frey, K. Nešpor a další, kteří jsou uvedeni v seznamu použitých zdrojů.

### **Cíl diplomové práce:**

Cílem této diplomové práce je posoudit komunikační proces uživatelů informačních technologií.

### **Hypotéza:**

Stanovujeme jednu hypotézu, jejíž verifikace je součástí závěrečné kapitoly.

Hypotéza 1: Úroveň IT a komunikační gramotnosti uživatelů

### **Metodické aplikace**

Ve fázi získávání informačních dat byly použity tyto vědecké metody:

- analýza dokumentů (v tištěné a elektronické podobě).

Při zpracování dat a vyvozování závěru byly využity metody:

- komparace,
- analyticko-syntetická metoda,
- dedukce,
- kvantifikovaná obsahová analýza strukturovaný rozhovorů.

# Teoretická část

## 1 KOMUNIKACE

*„Vědomost je komplexní a dynamická...“*, (Shackel, B. a Richardson, S., 1991, s. 238)

Všechny lidské společnosti se věnují tvorbě a výměně informací a symbolických obsahů. Od nejrannějších forem užívání gestikulace a přirozeného jazyka k současnému rozvoji počítačové technologie. S rozvojem velkého množství mediálních institucí od konce 15. století do současnosti došlo v procesech produkování, shromažďování a distribuci symbolických obsahů k výrazným změnám. Uvedené procesy byly součástí řady institucionálních proměn, charakteristických pro moderní dobu. *„Díky těmto proměnám byly a jsou symbolické formy produkovány a reprodukovány ve stále narůstajícím objemu. Proměnily se ve zboží, jež lze kupovat a prodávat na trhu, staly se přístupnými jednotlivcům rozptýleným v prostoru a čase.“* (Thompson, 2004, s. 15)

Rozvoj médií zásadním způsobem proměnil povahu symbolické produkce a symbolické změny v moderním světě; komunikační prostředky, média, mají nepominutelný symbolický rozměr. Zabývají se produkováním, uchováváním a distribucí materiálů, jež mají význam pro jedince, kteří je produkují a kteří je přijímají. Je třeba zdůraznit, že zprostředkovaná komunikace je vždy společenským jevem zasazeným do nějakého kontextu, je tedy zakotvena do společenských souvislostí, které jsou strukturovány a mají vliv na probíhající komunikační procesy, protože ovlivňují jejich strukturování.

*„Rozhodující otázka týkající se směru a síly vztahu mezi masovou komunikací a změnami, které se odehrávají ve společnosti, zní ve stručnosti takto: jsou masová média příčinou, nebo výsledkem společenské změny?“* (McQuail, 1999, s. 97)

Zprostředkovaná komunikace je fixována na nějaký druh hmotného podkladu, například slova jsou napsaná na papír, scény jsou nahrány na filmový pás, a je pak snadné zaměřit pozornost na symbolický obsah mediálního sdělení. *„Stalo se běžným zvykem nazývat komunikaci formou jednání. Od té doby, kdy Austin konstatoval, že formulovat nějaké sdělení znamená jednat, a ne pouze ohlásit nebo popsát nějaký stav věcí, začali jsme si*

*citlivě uvědomovat skutečnost, že používání jazyka je společenská aktivita, skrze níž jedinci ustavují a obnovují svoje vzájemné vztahy.“ (Thompson, 2004, s. 16)*

Na uspořádání časových a prostorových aspektů společenského života se podepsala všechna technická média, ale nejvýznamnější byl v tomto ohledu rozvoj telekomunikačních technologií ve druhé polovině 19. století. Telekomunikačním technologiím předcházela dostupnost symbolických sdělení v prostoru pouze faktickým přesunem symbolických sdělení z jednoho místa na druhé. S rozvojem starších podob telekomunikace, jakými jsou telegraf a telefon, bylo možné překonat značné vzdálenosti bez fyzického přesunu sdělení, tj. bez časové prodlevy, kterou transport přinášel. *„Příchod telekomunikace tedy vyústil v rozluku prostou a času v tom smyslu, že prostorová vzdálenost přestala nutně znamenat časovou prodlevu“.* (Thompson, 2004, s. 31)

Rozluka prostoru a času připravila půdu pro transformaci, spojenou s rozvojem telekomunikace, tj. objevení neprostorové souběžnosti. Změny, kterými prošel vztah prostoru a času, vyvolal vývoj dalších technologií spojených s nutností koordinovat časové a prostorové vztahy (vznik dohod o standardizaci světového času). Potřeba sjednotit čas ve větším teritoriálním měřítku zapříčinila nové problémy, které byly vyřešeny zavedením časových pásem. V roce 1884 se ve Washingtonu sešla Mezinárodní poledníková konference (International Meridian Conference), aby stanovila celosvětovou soustavu standardizace času. Svět tak byl rozdělen do 24 jednohodinových zón. Datovým mezníkem byl uznán 180. poledník, na západ i na východ stejně vzdálený od Greenwiche. (Thompson, 2004, s. 32)

Před rozvojem mediálního průmyslu se utvářely postoje lidí k chápání minulosti i vzdálených míst prostřednictvím symbolických obsahů, které získávali z jednání s lidmi tvář v tvář. Formování představ lidí o věcech minulých a o světě za hranicemi jejich bezprostředního okolí sehrávala role vypravěčů příběhu. Role ústní tradice šíření mediálních obsahů byla doplňována rostoucí dostupností mediovaných symbolických sdělení a její úloha byla z části pozměněna. Je možno uvést, že většina příslušníků dnešních západních civilizací vnímá významné historické události 20. století prezentované primárně z knih, novin, filmů, televizních, rozhlasových pořadů a

z internetu. „*Ústní tradice a komunikace tváří v tvář i nadále hrají důležitou roli při utváření našich náhledů na minulost, ale stále více tak činí ve spojení s těmi procesy porozumění, které budují svůj symbolický obsah z produktů nabízených mediálním průmyslem.*“ (Thompson, 2004, s. 33)

Vývoj komunikačních médií tak vytvořil něco, co můžeme označit jako „mediovanou historičnost“. Většina příslušníků dnešních západních civilizací odvozuje své chápání nejvýznamnějších historických událostí dvacátého století (tedy obou světových válek, revoluce v Rusku, holocaustu apod.) primárně z knih, novin, filmů a televizních pořadů. Postupně však jak události vstupují stále hlouběji do minulosti, ubývá případů, kdy jedinci zakládají chápání těchto událostí na vlastní zkušenosti nebo osobní zkušenosti jiných lidí, kteří své svědectví předali interakcí tváří v tvář. Šíření mediálních produktů nám v určitém smyslu umožňuje prožívat zprostředkované události, dovídat se o světě, který se rozpíná za našimi hranicemi každodenních zkušeností. Naše chápání světa je tak silně formováno mediálními produkty. (Thompson, 2004, s. 33)

Přijímání mediálních produktů ovšem není jen situovanou a rutinní činností, nýbrž také kvalifikovaným výkonem. Závisí totiž na řadě získaných dovedností a schopností, které jednotlivci rozvíjejí v procesu percepce. Tyto dovednosti a schopnosti bývají rozmanité. Přijímání mediálních produktů je v podstatě hermeneutickým procesem. Různá média zpravidla dovolují a také vyžadují rozdílný stupeň pozornosti, soustředění a především úsilí. Nahlížíme-li na recepci mediálních produktů jako na hermeneutický proces, pak můžeme pro výklad tohoto jevu využít některé poznatky, které jsou zakotvené v této tradici. Jestliže interpretace symbolických sdělení vyžaduje aktivní přispění interpreta, který přichází s určitým výkladovým rámcem, aby ho na sdělení aplikoval, vyplývá z toho, že chápání mediálního produktu se může lišit od člověka k člověku nebo od skupiny ke skupině, jakož i od jednoho společensko-historického kontextu ke druhému. To, jaký má význam sdělení pro jednotlivce, bude do jisté míry záviset na rámci, který si jedinec do procesu percepce přináší. Tento proces má samozřejmě svá vymezení. Tato vymezení jsou ale poměrně volná a nechávají široký prostor pro to, aby bylo možné od jedince k jedinci, od skupiny ke skupině chápat jediné sdělení nabízené v mediálním produktu zcela odlišně. (Thompson, 2004, s. 39)

## 2 INTERNET

Devadesátá léta 20. století jsou ve znamení prvních mediálních koncernů (Time Warner, Walt Disney Co. nebo Viacom Inc.) Nejdůležitější je ovšem rozvoj internetu a jeho využití, přesto, že historie internetu sahá až do sedmdesátých let. V srpnu 1969 byla v USA uvedena do provozu první síť Advanced Research Projects Agency NETwork (ARPANET), která se skládala ze 4 uzlů a postupně se k této síti připojovaly i další instituce, a to především univerzity a od roku 1973 se tato síť rozvíjí i v Evropě. V roce 1982 byl dokončen vývoj komunikačního protokolu TCP/IP a v roce 1989 byl v ústavu částicové fyziky Conseil Européen pour la recherche nucléaire (CERN) vyvinut tzv. hypertextový dokument, ve kterém označená slova mohou odkazovat na další dokumenty, které se nacházejí na jiném uzlu sítě, který může fyzicky ležet třeba i na jiném kontinentu. (Frey, 2011, s. 35)

Zrodilo se dynamické trasování a princip „každý komunikuje s každým“, bez centrálního uzlu. To bylo potřebné pro Pentagon. Vědci byli zároveň stimulováni, dostali prostředky a rychlost rozvoje počítačových sítí překonalo historii technického pokroku. V průběhu 70. let vypracoval provozní jazyk a režim V. G. Cerf. Vojenské operace se mezitím oddělily pod názvem Military Network (Milnet). Akademická obec provozovala svůj ARPANET nekomerčně. V 80. letech vzniká komerční National Science Foundation Network (NSFNET), a protokol datového přenosu FTP. Tim Berners-Lee z CERN navrhuje dodnes platný systém World wide web (WWW). Na přelomu 80. a 90. let již převládají komerční sítě pod názvem internet, který se ujal ve všech zemích světa. (Musil, 2010, s. 61)

*„Technickým základem internetu je předávání multimediálních informací mezi počítači. Podstatou funkce tohoto zatím největšího komunikačního nástroje je ovšem nikoliv technika, nýbrž organizační řešení, založené na myšlence celosvětové volně vytvářené sítě bez centra a prakticky bez významného hierarchického členění.“* (Musil, 2007, s. 59)

Fyzikálně může být síť realizována různými pojitky, aniž by tím její existence a základní vlastnosti byly porušeny, jde o virtuální síť. Nejvyšších přenosových rychlostí se dosahuje kabely, které jsou vyrobeny z optických vláken (vyhovují na kratší i delší

vzdálenosti). Dále se používají kovové kabely včetně telefonních linek. U mobilních telefonů se používá bezdrátové spojení s pozemní stanicí; satelitní telefony používají bezdrátové spojení přes satelit. Možnosti jednotlivých typů spojení se liší zejména rychlostí přenosu, dále kapacitou a náchylností k rušení. Podobně jako v telekomunikacích je užitečné rozlišit dálkové spojení a přenos na krátkou vzdálenost. (Musil, 2010, s. 59)

Rozvoj služeb internetu pro širokou veřejnost, který je předpokladem pro jeho využití v komunikaci, započal v České republice po roce 1999. Další velký rozvoj nastal zejména díky dokončení digitalizace telefonní sítě, stanovením nižšího tarifu pro vytváření připojování k internetu, díky poklesu cen osobních počítačů ale především nástupu poskytovatelů bezplatných připojení a rozvoji vysokorychlostního připojení, které nabízí mnohem větší interaktivitu. (Frey, 2011, s. 35)

Internet byl původně vytvořen a určen pro výměnu informací, zejména toho typu, pro který se používá název data. Vlivem postupného užívání internetu širokou veřejností, přistupovaly další funkce, lze říci, že plní stejné funkce jako klasická elektronická média s tím, že většina těchto funkcí se realizuje interaktivním způsobem. (Musil, 2010, s. 63)

Jaké jsou podstatné vlastnosti internetu? Je to cílení, interaktivita a delší působení. *„Podstatným rysem internetu je však ústup technických záležitostí do neviditelného pozadí-alespoň pro běžného uživatele.“* (Musil, 2007, s. 31)

Možnosti cílení jsou poměrně široké. Podstatná je i interaktivita (zpětná vazba) a všude přítomnost internetu. Počet uživatelů rychle roste. Pokud jde o delší působení, 42 % evropských uživatelů internetu je on-line 7 dní v týdnu; 10 % z nich tráví na internetu minimálně 25 hodin týdně. Vytváří také pozitivní image, pro 61 % uživatelů je internet médiem, které jim umožňuje jít s dobou a být o krok napřed (podle European Interactive Advertising Association). (Frey, 2011, s. 55)

Na otázku, jaká je důvěra v internet lze uvést, že informacím prezentovaným on-line důvěřují více než tři pětiny internetových uživatelů, zatímco jim nedůvěřují pouze 3 % (podle GfK Praha). Na českém Internetu, se pohybuje měsíčně kolem 6 milionů



aktivních uživatelů z tuzemska. Dopomáhají k tomu i stále aktivnější sociální sítě. Nejvíce uživatelů je v domácnostech, v nichž žijí 4 osoby, tj. rodiny s dětmi. Nejvíce on-line lidí žije v Praze, Moravskoslezském kraji, Středočeském kraji a Jihomoravském kraji. (Frey, 2011, s. 54, 55)

Kvalita informací na internetu je různá. Informace na síti zahrnují zveřejňování vedle špičkových vědeckých výsledků a prověřených zpráv renomovanými agenturami i naprosté banality, ale také mystifikace, desinformace, cílené provokace. „*Nízký práh (tj. snadnost – nejen technická a ekonomická, ale především „reakční“ publikování, které prospívá informační konkurenci, rozmanitost a zkvalitňování informací, může snadno sloužit i opačnému účelu – umožňuje vyjadřovat se i nekvalifikovaným osobám ke všemu.*“ (Musil, 2010, s. 82)

Jak uvádí Jiráček: „*atmosféra anonymity, tedy pocitů nedohledatelnosti, vede uživatele k větší nesvázanosti v projevování vlastních pocitů, fantazií a snů. Mnozí lidé se v internetovém prostředí cítí méně zranitelní a méně odpovědní za své činy.*“ (Jiráček, J. a kol., 2013, s. 51)

Jedinec nabývá vědomí svobody, dojmu nemožnosti ověření sdělovaných informací a také se zbavuje strachu ze sankcí v případě odhalení jeho lži. Zajímavé je také, že na internetu je naopak ve srovnání s reálným světem, jednodušší se svěřit někomu, koho vůbec neznáme. Tento fenomén v psychologických kruzích je nazýván fenoménem neznámých cestujících ve vlaku. Tato skutečnost napovídá, že někdy je pro nás jednodušší otevřít se s citlivým tématem někomu, s kým jedeme ve vlaku a už ho pravděpodobně neuvidíme než někomu blízkému, pravděpodobně proto, že by nám vztah zkomplikoval. Pocit anonymity a jeho psychologické důsledky mohou případně vést ke zneužívání důvěry v oblasti podpůrných diskusních skupin. Případné odhalení zavádějících informací či předstírané sdělení stejného problému (zdravotního), může mít však na ostatní členy skupiny psychologicky devastující dopad, může vést až k pocitu hrubého porušení důvěry či skupinových norem. (Jiráček, J. a kol., 2013, s. 52)

Je vhodné uvést zjištění, že většina osob, které na internetu při sebeprezentaci změny své charakteristiky (např. věk, vzhled), se ale necítí být lháři. Lež bývá v tomto případě spíše vnímána jako druh experimentování nebo výzkumné činnosti, která umožní

vyzkoušet si některé své charakteristiky nebo být někým jiným což v reálném světě nemůže. Protože jsou tyto a jiné aspekty komunikace přes internet nejasné, lidé často projikují (promítají) své představy a své myšlenkové pochody do komunikačního stylu partnera. „*Skutečně se ale domníváte, že lze z několika málo vět přesně vědět, kdo je váš komunikační partner u klávesnice? Co si myslí? Jaké jsou důvody proč něco říká? Proč teď mlčí? Jak přesně myslel tuhle zprávu?*“ (Jirák, J. a kol., 2013, s. 53)

Tohle přesně odhadnout je velmi obtížné i ve vztahu lidí, kteří spolu žijí několik let, natož s někým, do je na druhé straně internetem zprostředkované konverzace.

Komunikace na internetu tedy, jak je výše uvedeno, je časově asynchronní, a navíc přináší ve skutečnosti velmi omezené možnosti informací a tento nedostatek si doplňujeme my sami v našich hlavách, „*A tak často druhé na internetu vnímáme tak, jak si spíše přejeme, aby byli a vypadali. Pravda je však často odlišná.*“ (Jirák, J. a kol., 2013, s. 53)

Skutečnost, že při online komunikaci nevidíme, necítíme a neslyšíme, ovlivňuje naše chování a vnímání, více než se předpokládá. Nejvíce to platí, pokud komunikujeme pouze psanou formou. V takovémto případě jsme ochuzeni jak o sluchové, tak i zrakové informace, a především o ty, které vyjadřujeme tělem (neverbálně). V internetovém prostoru, a to především v psaném kontaktu chybí také informace o věku, pohlaví toho, s nímž komunikujeme, protože máme tendenci faktory jako například, pohlaví nebo etnickou příslušnost při internetové komunikaci podceňovat. Ve snaze tyto problémy překonat nabízí internet možnost komunikace v audiovizuální rovině, tedy programy či aplikace, které přenášejí zvuk a obraz. Při užití těchto programů v lepší či horší kvalitě vidíme svého komunikačního partnera a jeho gesta, mimiku a polohu těla, slyšíme jeho intonaci a tón hlasu a uvědomujeme si i více jeho věk a pohlaví. Tento způsob komunikace přes internet přináší zcela určitě přesnější informace o záměrech a pocitech komunikačního partnera, ale přesto je s kvalitou komunikace v reálném světě nesrovnatelný. (Jirák, J. a kol., 2013, s. 55)

Významnou zvláštností prostředí internetu je také možnost nepřetržitě zaznamenávat tok komunikace a tyto záznamy ukládat, ať ve formě textu či audio a videozáznamů. Na rozdíl od reálného světa, v němž mluvené slovo, projevy zanikají ve chvíli, kdy byly

proneseny, tedy mohou mít uživatelé internetu k dispozici podrobné záznamy toho, co komu a kdy řekli a také to, co kdy a kdo sám řekl. Dostupnost a přesnost těchto údajů umožňuje věrohodnější konstruování a kombinování faktů, které neodpovídají realitě, či dokonce plynulý přechod mezi identitami. (Jirák, J. a kol., 2013, s. 55)

Základní vlastností komunikace v reálném prostředí je, že člověk nemá možnost nekomunikovat. Není možné se nijak neprojevat, nic nesignalizovat (například pomocí vyhýbání se očnímu kontaktu člověk sděluje, že člověk nechce s nikým hovořit ani být nikým osloven). I mlčení má v běžné komunikaci význam sdělení.

Komunikace v internetovém prostředí je v tomto aspektu značně odlišná, Není nic snazšího, než nereagovat nebo virtuální prostředí opustit. V online komunikaci lze komunikaci snadno zahájit, ale též je snadno ji ukončit. Lze vzít v úvahu, že odejít od klávesnice nebo někomu zavěsit sluchátko není zdaleka totéž. Při komunikaci na internetu se stává méně podstatným, kdo je ten, kdo s námi navázal přes internet kontakt. Při online komunikaci se stává etnicita, věk či společenské postavení nepodstatnými, a tak může docházet k nedocení autorit. Na druhou stranu můžeme považovat šance všech účastníků internetové komunikace vyjádřit svůj názor za rovnější, než je tomu ve skutečném životě. (Jirák, J. a kol., 2013, s. 56)

Nejdůležitější možností internetu v oblasti informování je jeho schopnost okamžité aktualizace a celosvětového zpřístupnění aktualizovaných informací. Jsou oblasti, kde je rychlost dění, měřená desítkami sekund klíčová. K takovým oblastem patří finanční trhy, především burzy. Obecně lze vyvozovat, že další vývoj informační společnosti je závislý na funkcích internetu. (Musil, 2010, s. 83)

Zcela nový přístup státu k občanům znamená elektronické vyřizování a elektronická komunikace se státní správou, samosprávou a úřady obecně. Pro tyto účely byl zaveden a slouží projekt Czech Point (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál).

## 2.1 Internet a jeho specifické funkce

Specifickými funkcemi se myslí zejména elektronická komunikace, která původně byla spíše vedlejším produktem, ale ukazuje se, že oboustranná komunikace je podstatou celé této skupiny. Nejrozšířenější typem komunikace je e-mailová pošta, a to díky své bezkonkurenční rychlosti i řádově nižším nákladům ve srovnáním s konvenční poštou. Pokud se podaří celoevropské tažení proti nevyžádané (reklamní a jiné) elektronické poště (SPAMu), zmizí jediná vážná výhrada. Otázkou je, jak dlouho bude email bezplatnou službou. Mezi nejrychleji se rozvíjející webové služby patří přímý internetový prodej čili e-shopping. Nákupy na internetu sice patří do komerčních funkcí tohoto média, ale svými možnostmi, rozsahem i významem pro životní styl se od ostatních případů komerční činnosti médií značně liší. Za to jsou většinou znaků blízké mnoha dalším specifickým funkcím internetu, které u ostatních médií nemají obdoby. První internetové obchody se objevily ve Spojených státech amerických již v první polovině 90. let 20. století. Bouřlivý rozvoj však zaznamenaly až po roce 2000. Jak uvádí Musil v roce 2002 už činil obrat internetových obchodů celosvětově 192,8 miliard dolarů, z toho 99 % bylo placeno kartami. V současné době nabízejí internetové obchody široké spektrum zboží a služeb s využitím pokročilých způsobů plateb a stávají se tak běžnou alternativou nákupních center. Nakupování v prostředí internetu je oblíbené především kvůli své rychlosti a pohodlnosti. Přesto řada lidí dává přednost přímé prohlídce zboží, předvedení funkce například elektroniky, zařízení a přístrojů pro domácnost. Podle výzkumů společnosti Google z roku 2008 už na internetu v České republice nakoupilo zboží více než 90 % jeho uživatelů. Největší tuzemský internetový obchod Alza.cz mezi léty 2007–2008 zvýšil tržby o 41 %. Pravidelně na internetu v současnosti nakupuje 4 % - 5 % české populace. Internetový obchod se bude stále rozvíjet. Jedna z podmínek je další zlepšování elektronického bankovníctví, které usnadní bezhotovostní placení, protože je třeba zvyšovat bezpečnost internetových nákupů. Zcela novou kvalitu znamená elektronické vyřizování na státních úřadech, tj. e-government. Nepochybné výhody, podmíněné výše uvedenými podmínkami zabezpečení a autentizace jsou jednou stránkou, druhá dosahem důležitější, souvisí s obecnějšími možnostmi, které informační společnost nabízí pro rozvoj demokracie a roli občana. Kvůli těmto souvislostem závisí ovšem vývoj do značné míry na aktivitě

státu. Naproti tomu nesmírné možnosti dálkových služeb v komerční oblasti se rozvíjí spontánně, proto také daleko rychleji, a pokrývají ve vyspělých zemích už značnou část celé oblasti služeb. K těmto službám patří zejména, cestovní ruch, doprava, rezervace vstupenek, objednávky řemeslnických služeb pro podnikání i pro domácnost, péče o zdraví, a to zejména k evidenci nákladů na zdravotní péči a udržení přehledu ze strany pacienta a lékařů, ale také duchovní potřeby a další nepředvídatelné nabídky a možnosti, které ukazují kolik změn do každodenního života občanů internet přináší. Podnikatelské možnosti pak ilustruje skutečnost, že díky podstatným úsporám na různých poplatcích a samozřejmě na materiálních a mzdových nákladech dosahují marže internetového podnikání několikanásobku klasických dosažitelných, alespoň v počátcích, a to znamená další rozvoj podnikání v obdobných oblastech. (Musil, 2010, s. 96, 97, 98)

Přímý televizní prodej, označovaný jako teleshopping, spojuje reklamní šot s možností okamžitého telefonického nebo emailového objednání zboží. Je to poměrně účinný trik realizující momentální motivaci dříve, než bude časem oslabena. Plného rozvinutí se tento způsob dočkal v digitální televizi. Ve většině zemí se objevily specializované teleshoppingové televizní kanály, kde je přímý prodej podstatnou náplní vysílání. (Musil, 2010, s. 96)

### 3 MEDIÁLNÍ VÝCHOVA

„*Quintilian zastává názor, že by perfektní řečník měl být dobrý člověk, který mluví o dobru.*“ (Steinberg, 2006, s. 7)

Termín mediální výchova se používá ve dvojitým významu:

- Výchova ke správnému využívání hromadných sdělovacích prostředků (výchova k médiím): tento význam je v současnosti u nás frekventovaný v důsledku zařazení této problematiky do osnov od školního roku 2005/2006.
- Vzdělávání a výchova prostřednictvím médií: Tento termín je postupně nahrazován vhodnějším označením mediální didaktika. (Musil, 2010, s. 148)

Mediální výchova je tématem pedagogických věd. Výchova k médiím se nesmí omezit pouze na utilitární přístup, ale musí zahrnovat aspekty otevírající pochopení pro sdílení hodnot, včetně hodnoty duchovní, ve které podle řady názorů vyústí vývoj informační společnosti. „*Uplatnění jedince ve společnosti vyžaduje rozvoj takových schopností, jako je vyhledávání, získávání a sdílení informací a poznatků, i chápání souvislostí mezi různými jevy, reflexe vlastního postavení vůči ostatním a osvojení (či alespoň pochopení) převládající hodnotové orientace.*“ (Musil, 2010, s. 149)

Schopnost zpracovat, vyhodnotit a využívat podněty, které na jedince působí z okolního globalizovaného světa, je totožná s dovedností zpracovat, vyhodnotit a využít podněty, které přicházejí z médií, především z tisku, rozhlasu a televize, ve stále větší míře však i z „nových médií“, které se zabydlují ve veřejné komunikaci. Dochází k tomu, že média se stávají rozhodujícím socializačním faktorem.

Rozvoj informační společnost tak určuje školám a celé soustavě výchovy a vzdělávání tyto úkoly:

- Je nezbytné učit se ovládat nové pozitivní možnosti, které vývoj přináší, zejména umět využívat tok informací a regulovat jej. Ve školách musí být součástí vzdělávání také informační technologie a její nástroje. V současné době již nestačí číst, psát a počítat, stejně důležitá je také počítačová gramotnost a

také mediální výchova ve smyslu výchovy ke správnému a efektivnímu využívání hromadných sdělovacích prostředků.

- Důležité je učit se zvládat nová rizika, která sebou přináší informační společnost. Jde zejména také o rizika v oblasti elektronických médií. Vzdělávací tradiční instituce, tj. rodina a škola, nemohou rezignovat na svoji roli, ale především musí využít svého přirozeného vlivu. Uvádí se, že vliv dobře fungující rodiny a školy na násilí a agresivitu mládeže je potenciálně asi 15x silnější, než vliv médií. Prokázané negativní působení zobrazovaného násilí lze chápat i jako důkaz, že rodina a škola v těchto případech nevyužily možnosti, tj. nesplnily svoji úlohu. (Musil, 2010, s. 149)

V různých zemích vzdělávací soustavy již řadu let postupně zavádějí mediální výchovu ve formě samostatného předmětu nebo jako průřezové téma, které prolíná různými předměty. Školní mediální výchova je velmi rozvinuta ve Velké Británii, v Německu, ve Skandinávii, učí se USA a řadě dalších zemí. Převládá zařazení do různých předmětů, většinou se navazuje na nácvik porozumění textu, v předmětu mateřský jazyk. (Musil, 2010, s. 149)

V České republice byla zvolena cesta průřezového předmětu, cíl je označen jako dosažení mediální gramotnosti. Toto pojetí mediální výchovy má vycházet ze zkušeností se zaváděním mediální výchovy ve srovnatelných evropských zemí a z kritického zhodnocení role medií v posledním desetiletí 20. století v České republice. Navržený tematický celek nazvaný Mediální výchova se ve svém obsahu zaměřuje na:

- porozumění hodnotám,
- dovednosti komunikace a kooperace,
- praktické činnosti denního života,
- výchovu k samostatnému jednání a myšlení. (Musil, 2010, s. 150)

Mediální gramotnost a její obsah má dva základní rozměry – znalostní a dovednostní. Výchova jedince pro „život s médií“ jako kompetence svého druhu zahrnuje:

- osvojení si některých základních poznatků o fungování a společenské roli současných médií a jejich historii, především:

- specifikace jednotlivých médií, jejich historie, přednosti a rizika,
- funkce médií a rozeznávání jednotlivých funkcí, navazující analýza žánrů, jejich rozlišení a informační obsažnost (přesnost, spolehlivost),
- informace o výběru a zpracování zpráv před uveřejněním a přípravou publicistických pořadů,
- analýza spolehlivost různých typů sdělení (zpráva, komentář, reklama), rozeznání předpojatosti, nevyváženosti a spolehlivosti konkrétních jednotlivých médií (novin, rozhlasových a televizních stanic, internetu),
- specifičnost internetu mezi médií,
- získávání dovedností, které podporují sebevědomé, aktivní a nezávislé zapojení jednotlivce do mediální komunikace, především:
  - schopnost analyzovat nabízená sdělení,
  - posoudit jejich věrohodnost a vyhodnotit jejich komunikační záměr,
  - asociovat je s jinými sděleními,
  - orientovat se v mediovaných obsazích,
  - umět volit odpovídající médium jako prostředek pro saturaci nejrůznějších potřeb od získávání informací až po naplnění volného času.
 (Musil, 2010, s. 150)

Mediální výchova na úrovni základního vzdělávání obsahuje jen základní poznatky a dovednosti, které se týkají médií a mediální komunikace. Tento vzdělávací základ má být dále rozvíjen v prohloubené a strukturované výchově k mediální gramotnosti na středních školách. Ve svém zpracování toto průřezové téma jednak doplňuje či modifikuje již formulované vzdělávací oblasti a jejich obsah učiva (ve 4.-9. ročníku), jednak může tvořit samostatnou oblast s vlastním obsahem učiva uskutečňovanou alternativními formami výuky v 6.-9. ročníku.

Jako průřezové téma se má mediální výchova projevit zejména v těchto oblastech:

- Jazyk a jazyková komunikace: Na aktuálních případech z médií učí se žáci vnímat mluvený i psaný projev, všimnout si jeho stavby i využitých výrazových prostředků. Seznamuje žáky se základními pravidly komunikace, dialogu a argumentace.



- Informační a komunikační technologie: Učí žáky využívat tištěných i digitálních dokumentů jako zdroje informací. Obrací pozornost k věcné správnosti a přesnosti sdělení a vede tak k návyku ověřovat si co nejdůkladněji údaje.
- Člověk a společnost: Učí žáky hledat paralely mezi minulými a současnými události a srovnávat je s obdobnými či odlišnými jevy a procesy v evropském a globálním měřítku. (Musil, 2010, s. 151)

Specializované kurzy a projekty s tématem mediální výchova představují aktivní pronikání do zázemí veřejné komunikace. Žáci si v praxi zkoušejí základní principy v redakci třídního časopisu, školního rozhlasového či televizního vysílání, školního internetového periodika apod. Žáci tak poznají faktory, které ovlivňují výsledný mediální výstup (například práci pod časovým tlakem, nedostatek zdrojů. Odpor okolí vůči médiu či naopak podbízení se apod.), mohou si prožít podstatné aspekty práce v médiích (například profesně etická dilemata novinářské praxe při zvažování, kterou informaci o škole zveřejnit). (Musil, 2010, s. 151)

Metodické postupy mediální výchovy zahrnují zejména:

- výklad funkcí a činnosti médií,
- nácvik kritického přijímání zpráv,
- nácvik orientace a poučeného uměřeného výběru z omezené nabídky informací a zábavy, kterou média nabízejí. (Musil, 2010, s. 151)

Mediální výchova přispívá k tomu, aby si žáci osvojovali principy kritického čtení, poslouchání a pozorování, učili se chápat cíle a strategie vybraných mediálních obsahů, zvláště zpravodajství, reklamy a spotřební zábavy (časopisů životního stylu, akčních filmů). Tím se podporuje odstup potenciálních či existujících příjemců mediovaných sdělení od těchto sdělení, zvyšuje se citlivost vůči stereotypům v obsahu i způsobu zpracování (například vůči klišé), přispívá k třibení kultury argumentace, kultury komunikace a kultury vyjadřování.

Mediální výchova přispívá k tomu, aby si žáci osvojovali povědomí o roli médií v klíčových společenských situacích, Mediální výchova podporuje všestranné zvládnutí komunikace tak, že žák:

- Získává schopnost zapojovat se do diskuse a vyhodnocovat průběh diskuse, argumentaci a výměnu názorů.
  - Rozpoznává mechanismus manipulativní komunikace a učí se čelit jejímu působení.
  - Orientuje se v rozhovorech, diskusních pořadech a anketách.
  - Rozeznává argumentaci a výrazové prostředky komerční i politické reklamy.
- (Musil, 2010, s. 152)

Mediální výchova podporuje ve vzdělávání ty prvky, které rozvíjejí schopnost žít s ostatními lidmi, být tolerantní k jiným lidem, kulturám, projevům i hodnotám, a to tak, že žák pozná fungování demokracie ve společenském životě a učí se aplikovat principy demokracie ve svém životě. Poznává a učí se chápat roli médií v demokraticky řízených společnostech. Mediální výchova podporuje rozvoj klíčových kompetencí tím, že učí žáky, aby přistupovali k informacím nabízeným médií s kritickým odstupem a ověřovali si je. Například vyhledáváním logických a věcných rozporů v mediovaných sdělení vede k odstupu. (Musil, 2010, s. 152)

Aktivní řízená práce ve školní redakci vede k neustálému ověřování všech zveřejňovaných informací a vede žáky, jak si informace ověřovat. Učí žáky pracovat se slovníky a encyklopediemi, přes telefonické dotazování, vyhledávání na internetu až k ověřování svých údajů. Podporuje sebereflexi žáků ve vztahu k jejich mediálním návykům, odhaluje stereotypy v mediálních produktech i v konzumaci médií. Nabízí poznatky, jež žáky do jisté míry osvobozují od nebezpečí manipulace a manipulativní argumentace, Mediální výchova podporuje analytické myšlení a vede žáka k porozumění textu; posiluje povědomí o výrazových prostředcích včetně obrazových pojmenováních; vztazích mezi jazykovým a obrazovým sdělením. (Musil, 2010, s. 152)

Jak uvádí Verner: „*všetchna masmédiá sjednocuje jedno úsilí: nastavovat světu zrcadlo, které se skládá ze statisíce střípků.*“ (Verner, P. a Bezchlebová, M., 2007, s. 4)

Média fungují jako určitý filtr, skrze nějž člověk vnímá svět. Proto je třeba poznat pravidla filtrování. Žijeme ve věku informací, lidé by proto měli vědět jaké jsou cesty informací k nim. Kdo a za jakých okolností je přebírá, zpracovává a zařazuje do médií. Mediální gramotnost je součástí kompetentnosti člověka. Zahrnuje složky znalostí a dovedností. Mezi znalosti patří především znalost legislativy historie, specifická jednotlivých médií (periodický tisk, rozhlas, televize a internet). Mezi dovednosti by měl patřit analýza obsahu medií, jejich kritické hodnocení, aktivní tvorba dětí, mládeže včetně audiovizuální výuky na školách. Moderní lidé potřebují mediální výchovu stejně jako se neobejdou bez výchovy společenské, rodinné, tělesné nebo dopravní. (Verner, P. a Bezchlebová, M., 2007, s. 4, 5)

*„Mediální komunikace je jedna z rovin sociální komunikace. Vyznačuje se tím, že veškeré komunikační aktivity se dějí pomocí a prostřednictvím médií.“* (Richter, 2009, s. 29)

### **3.1 Internet jako závislost**

*„Internet představuje riziko ve vztahu k různým návykovým nemocem současně. To je důležité už vzhledem k tomu, že jednotlivé návykové nemoci spolu souvisejí.“* (Nešpor, 2011, s. 111)

Pokud jde o účinky počítačů na psychiku, závisí na tom, čím se člověk zabývá, jak dlouho a o jakou osobnost se jedná. Například studie, které byly prováděny v Norsku u dospívajících osob, které se nadměrně věnovaly videohram, ukázaly, že tyto osoby trpěli často duševními problémy. Nejčastěji to byly poruchy spánku, deprese, temné myšlenky, úzkosti, nutkavé jednání a také nadměrné používání alkoholu nebo drog. Tato skutečnost není překvapivá, protože ve videohrách se mnohdy objevuje zneužívání alkoholu a drog. Objektivně je třeba uvést, že podobně nepříznivě ve vztahu k návykovým látkám působí i televize. (Nešpor, 2011, s. 21)

Je prokázáno, že jedna návyková nemoc může snadno přejít v jinou, proto je třeba dospívajícím, kteří měli problémy s excesivním hraním počítačových her, věnovat zvýšenou pozornost při prevenci škod působených psychoaktivními látkami, např.

*„závislost na heroinu může přejít v závislost na alkoholu nebo patologické hráčství v závislost na alkoholu.“ (Nešpor, 2011, s. 21)*

Podle Bradyho a Matthewse (2006) se po skončení hraní násilných videoher u zkoumaných dospívajících objevily i vstřícnější postoje k alkoholu a marihuaně; u videoher lze předpokládat i vyšší rizika ve vztahu k hazardu, protože mnohé z nich se hazardním hrám velmi podobají, a zejména český internet je reklamou na hazard přímo zaplaven. (Nešpor, 2007, s. 21) V posledních letech se výrazně projevuje vznik závislosti na internetu, sociálních sítích, počítačových hrách, mobilním telefonování, posíláním SMS, dochází ke vzniku některých specifických rizik. Zahraniční výzkumy uvádí možnost vzniku závislosti na počítači u 1-5 % uživatelů internetu. (Musil, 2007, s. 86)

V České republice jsou zveřejněny odhady z Centra adiktologie UK, že možnost vzniku závislosti je u několik desítek tisíc dětí a mládeže. Vedle předpokladu vzniku závislosti na sledování televize a internetu se dostávají do popředí další fyziologické změny v podobě špatného držení těla, jednostranné namáhání zraku a další fyziologická rizika v procesu vnímání (případ vzniku nervových záchvatů a hospitalizace 600 japonských dětí v přímé souvislosti se sledováním americké televizní grotesky). Americká pediatrická akademie zpracovala doporučení rodičům, aby nenechávali děti sledovat televizi více než 1-2 hodiny denně. (Musil, 2007, s. 86, 87)

### **3.2 Ideální situace ve vztahu k počítači**

Léčba chorobného vztahu k počítačům je problematická, neboť ve vztahu k počítačům se chová problémově mnoho lidí. Přesto až donedávna se nevědělo, jak tento problém léčit. Jedna z prvních experimentálních prací na tuto problematiku byla provedena v Číně. Autoři v ní použili skupinovou psychoterapii, která byla zaměřena na změnu vnímání a chování (kognitivně-behaviorální terapie). Ideálním stavem u dopívajících je ve vztahu k tabáku, alkoholu a drogám naprostá abstinence. Ve vztahu k počítačům je to komplikovanější. Mohou být totiž užitečné. Jak vypadá ideální situace? (částečně podle Young, 1998):

- Člověk používá počítač ve vymezeném čase a k vymezeným účelům.

- Dokáže počítač zapnout ve vhodnou dobu a také ho ve vhodnou dobu vypnout.
- Zisk při práci s počítačem (materiální, vzdělávací, informační, komunikační atd.) převažuje nad finančními, časovými a jinými výdaji.
- Práce s počítačem nenarušuje mimolidské vztahy. Takový člověk dokáže jasně rozlišovat mezi povrchními internetovými kontakty a hlubšími vztahy. Lidi „na síti“ často v životě nikdy nepotká. Rodina a dobří přátelé pro něj znamenají více.
- Čas strávený u počítače nejde na úkor plnění běžných povinností (úklid, hygiena, chod domácnosti, zaměstnání). V tomto směru existuje zdravá rovnováha.
- Člověk má různorodé a kvalitní záliby, které mu umožní obnovu sil. Jestliže někdo pracuje v sedě, určitě to nebude po práci další sezení, ale něco fyzicky aktivnějšího.
- Kdyby se objevila tendence to s počítačem přehánět a chovat se nerozumně, dokáže si takový člověk uvědomit realitu. Pak se tomu může zasmát, a hlavně to napravit.
- Nerozumné chování ve vztahu k počítačům dokáže rozpoznat u lidí vedle sebe. Umí pak poradit nebo alespoň si zachovat mírně ironický odstup.
- Ví, že počítač je nástroj a že to není cíl. V jeho žebříčku hodnot je mnoho významnějších položek nežli například bloumání kybernetickým prostorem. Ví, čeho chce v životě dosáhnout. Dokáže podle toho také jednat. (Nešpor, 2011, s. 19, 20)

### **3.3 Počítač a tělo od hlavy až k patě**

*Kdo jde pomalu, dojde ve zdraví a daleko. Italské přísloví*

Nešpor, 2011, s. 21

Somatické obtíže jako například bolesti hlavy mohou mít řadu příčin. K nejčastějším patří napětí šíjových svalů, které pak dráždí kostěné úpony na lebce. Napětí zmíněných svalů souvisí s přetěžováním krční páteře nebo psychickými vlivy. Dalším častým důvodem bolestí hlavy bývají oční problémy. Obě tyto příčiny mohou souviset

s nadměrným pobytem u počítače. Pokud jde o prevenci, je nezbytné si hlavu chránit před úrazy. Virtuální postavy videoher mohou být nerozbitné. My, skuteční lidé, ovšem na rozumnou opatrnost musíme dbát. Lékaři už léta varují před sporty, při kterých je hlava vystavována otřesům a nárazům (box, jízda na kole, motorkáři a pod). (Nešpor, 2011, s. 22)

Dříve se hodně mluvilo o vlivu z vyzařování monitorů a s tím souvisejících poruchách zraku. Dnes převažují LCD monitory, které jsou z tohoto hlediska bezpečné. Podle jedné studie je zrak administrativních pracovníků, kteří pracují s počítačem, namáhán jen o málo více než těch, kdo pracují bez počítače. (Nešpor, 2011, s. 22) K přetěžování zraku ovšem při práci s počítači dochází už proto, že lidé nepoužívají počítač pouze k práci, ale po skončení pracovní doby doma. Vyskytují se možné komplikace přetěžování zraku při práci s počítačem; jde o bolesti hlavy, pálení očí, vysýchání spojivek, pocity, jako by nám spadlo něco do oka, poruchy vidění v důsledku dočasného zhoršení nějaké oční vady a podobně.

#### **Co při práci s počítačem můžeme pro ochranu očí udělat:**

- Zdroj světla by měl být k monitoru v pravém úhlu a na obrazovce by se skutečně nemělo nic odrážet. K odrazům světla by nemělo docházet v celém zorném poli. Abychom zamezili odrazům světla na monitoru, je zapotřebí okna v místnosti zastínit žaluziemi, závěsy.
- Drobné zrakové vady se při delší práci s počítačem spíše projeví, jestli má někdo oční problémy, měl by navštívit očního lékaře.
- Velmi vhodné jsou mikropřestávky, například každých pět minut zamrkat, čímž se zvlhčí povrch spojivek a předejde se tak pálení očí nebo se obtíže zmírní.
- Oční cviky spočívají v opakovaném zavírání očí. Postačují tři sekundy. Očím také prospívá, když si budeme kromě obrazovky uvědomovat i předměty v periferních oblastech zorného pole. Užitečné jsou také pohyby očí nahoru a dolů, do stran, koulení očima. Lidé, kteří nosí kontaktní čočky, udělají nejlépe, když při práci na počítači místo čoček použijí klasické brýle.
- Používejte dostatečně velký formát písmen, upravit je na přiměřenou velikost můžete až těsně před tiskem. (Nešpor, 2011, s. 21, 22, 23)

### Co při práci s počítačem můžeme pro ochranu páteře udělat:

- Buďte citliví ke svému tělu a vnímejte, kdy už toho páteř nebo jiná část těla má dost. Své tělo respektujte.
- Dobrý způsob, jak sedět rovně i na nekvalitní židli, je využít pouze její přední třetinu, tj. vzadu se neopírat. Nohy jsou při tom rozloženy s plnými chodidly na zemi.
- Mikropřestávky–už to, že se člověk zvedne, udělá pár kroků a zase vrátí zpět, je pro páteř velká úleva.
- Páteř miluje chůzi! Chodte, cvičte, plavte. Posilujte tak svaly, které jsou pro páteř důležité. Vyhýbejte se sportům, při nichž dochází k tvrdým doskokům.
- Páteř miluje teplo. Proto nepracujte v tričku a zároveň v průvanu.
- Můžete se také šetrně masírovat střídavě levou a pravou dlaní.
- Aktivní sezení znamená čas od času se pohnout, naklonit na jednu či na druhou stranu. Projít se by však bylo ještě lepší. (Nešpor, 2011, s. 25, 26)

Tabákový kouř škodí nejen dýchacím cestám a plicím, ale i počítačům. Mikroskopické částičky tabákového kouře a mastný, lepkavý povlak, který se objevuje všude, může poškozovat optické mechaniky a znečišťovat vnitřek počítače, spoje i počítačové periferie. Pro tvrdý disk představuje tabákový kouř nebezpečí. Na internetu se objevila zpráva, že firma Apple odmítá záruční opravy počítačů, v nichž jsou patrné stopy tabákového kouře.

Ze zdravotního hlediska je vysoce riziková kombinace pracovního stresu a kouření. Zatěžují se takto plíce a hlavně srdce. Nikotin zužuje cévy a kouření navíc zhoršuje zásobování těla kyslíkem. *MacDougall a spol. (1983) zjistili, že kombinace stresující videohry a kouření zvýšila krevní tlak více, než by odpovídalo součtu zvýšení tlaku pro samostatné kouření nebo samotnou videohru.* (Nešpor, 2011, s. 33)

#### 3.3.1 Jak chránit srdce:

- Cvičte, chodte nebo se věnujte nějaké bezpečné pohybové aktivitě, pokud možno alespoň 30 minut denně.

- Předcházejte obezitě, vyhýbejte se nasyceným tukům. Prospěšné tuky obsahuje rybí maso, avokádo nebo lněné semínko.
- Jezte přiměřeně zeleninu a ovoce.
- Omezte i sladkost, protože kolísání krevního cukru a cukrovka by srdci rozhodně neprospěly.
  - Nechte si čas od času změřit krevní tlak a vyšetřit lipidy.
  - Naučte se nějakou relaxační techniku a používejte ji.
  - Veďte rozumný a vyvážený způsob života. (Nešpor, 2011, s. 33)



## 4 SOCIÁLNÍ MÉDIA

Díky počítačům si můžeme vyměňovat informace rychle a na velké vzdálenosti. Jak uvádí Nešpor je výměna odborných informací velmi rychlá a efektivní. Citace: „*Před časem mne zaujal název odborné stati o zeleném čaji. Článek vyšel v USA a jeho autorem byl Japonec. I poslal jsem do Japonska e-mail. Za necelou hodinu jsem měl článek ve svém počítači.*“ (Nešpor, 2011, s. 48)

První výhoda je tedy jasná, rychlá komunikace na velké vzdálenosti, a to i s lidmi, s nimiž bychom se asi těžko potkali. Internet v tomto směru usnadňuje i jiné formy komunikace, například telefonování do Austrálie přes internet je mnohem levnější než u běžného telefonu.

Díky internetu snadno najdeme mnoho lidí podobných zájmů. Z kontaktů na dálku se pak může někdy stát i užitečný a oboustranně výhodný vztah. Díky počítačům se můžeme setkávat se zajímavými lidmi. Například se servisním technikem, který vám pomáhá uvést porouchaný počítač zase do chodu. Je nutno zdůraznit, že této problematice je věnována praktická část diplomové práce. (Nešpor, 2011, s. 48)

### 4.1 Počítače a internet jako zdroj vztahových problémů:

„*V každé fázi marketingového stádia, přes prodej, školení nebo běžné používání počítačového softwaru potřebuje být uživatel toho softwaru neustále zásobován relevantními informacemi.*“ (Shackel, B. a Richardson, S., 1991, s. 238)

- Podle Lo a spol. (2005) docházelo u dospívajících, kteří se věnují on-line hrám, ke zhoršení kvality mezilidských vztahů a k úzkosti ve vztazích, a to úměrně času, který trávili těmito hrami. Lze předpokládat, že mezilidským vztahům škodí agresivita.
- Hlubší vztah vyžaduje péči a dostatečné množství společného času. Vztahy lidí, kteří to přehánějí s počítači, bývají v tomto směru podvyživené. Takový člověk nevnímá problémy svých blízkých.
- Lze namítnout, že vztahy lze udržovat i na dálku nebo je dokonce možné se přes internet i seznámit. To je pravda, ale takový kybernetický vztah se někdy

podobá vzdušnému zámku. Proto bývá užitečné kybernetický vztah otestovat realitou.

- Sociální sítě nebo server YouTube umožňují někoho zařadit mezi své přátele.
- Provoz „sociálních sítí“ jako je Facebook, neřídí snílci, ale obchodníci. Nejde jim o ideály, i když se tak někdy tváří. Jejich cílem je vydělat čili aby co nejvíce lidí co nejvíce klikalo na jejich stránky.
- Mnohé videohry a hry na síti v sobě zahrnují prvky agrese a riskování. Jestliže by se tak někdo choval v reálném životě, rychle by se ocitl ve vězení nebo na úrazové chirurgii.
- Když nás nějaký virtuální vztah neuspokojuje, snadno jej ukončíme. V reálném životě je to jinak. Ukončit pracovní poměr, manželství nebo vztah k rodičům je jistě možné. Rozhodně to nebývá snadné a často ani rozumné. (Nešpor, 2011, s. 49)

Častým zdrojem problémů ve vztazích jsou nedostatečně rozvinuté sociální dovednosti:

- schopnost čelit sociálnímu tlaku,
  - dovednosti zdravého sebeprosazování,
  - schopnost se vcítit do druhých lidí a porozumět životním situacím,
  - schopnost komunikovat, vyjednávat, nacházet kompromis apod.
- dovednosti rozhodování se,
  - schopnost vytvářet vztahy a budovat si síť sociálních vztahů,
  - mediální gramotnost, tj. schopnost efektivně využívat a čelit reklamně a dalším negativním vlivům,
  - schopnost racionálně hospodařit s penězi,
- dovednosti týkající se vzdělání, volby a hledání vhodného zaměstnání a udržování si pracovní výkonnosti,
  - rodičovské povinnosti, schopnost plánovat čas,
  - umět zvládnout rizikové duševní vztahy,
- umět se uvolnit, používat vhodnou relaxační techniku, odpočívat,
  - umět pečovat o zdraví (výživa, cvičení, zdravotní péče, hygiena atd. (Nešpor, 2011, s. 49, 50)

Internetová sociální média představují souhrn technických nástrojů a platných forem, jako jsou sociální sítě, on-line komunity a sítě umožňující sdílení videa a obrázků bez nutnosti instalování dalšího softwaru. Uživatelé si mnohdy pod pojmem sociální média nebo sociální sítě představují Facebook nebo YouTube. V zásadě se sociální média dělí na publikační, sdílená, diskusní virtuální světy a společenské hry, ale také na livecasty, které provozují živé vysílání. K sociálním sítím patří Facebook, LinkedIn, a mikroblogy, jako je Twitter.

## 4.2 Sociální sítě

### 4.2.1 Facebook

**Facebook** je rozsáhlý společenský webový systém, který slouží hlavně: k tvorbě sociálních sítí, komunikaci mezi uživateli, sdílení multimediálních dat, udržování vztahů a k zábavě. Facebook tvoří jednu z největších společenských sítí na světě, je přeložen do 65 jazyků. Jeho zakladatelem je Marek Zuckerberg, v době založení byl studentem Harvardovy univerzity. Jméno „facebook“ je jméno serveru, které vzniklo jako odvozenina názvu papírových letáků, které sloužily k seznámením studentů 1. ročníku na amerických univerzitách. (Frey, 2011, s. 63)

### 4.2.2 LinkedIn

**LinkedIn** je sociální síť, která se především orientuje na byznys a byla poprvé uvedena v květnu 2003. Slouží převážně pro profesní networking. V dubnu 2010 měl LinkedIn více než 65 miliónů registrovaných uživatelů z 200 zemí. Je dostupný v angličtině, francouzštině, němčině, italštině, portugalštině a španělštině. Registrované členství je bezplatné, umožňuje vystavení profesního profilu osob a firem, vyhledávat osobní partnery a přátele, vyhledávat obchodní partnery a sdílet s nimi jejich kontakty. Umožňuje účastnit se profesních komunit na národní anebo celosvětové úrovni. Jde o účinný komunikační nástroj Business-to-business (B2B), prostřednictvím kterého se může účastník seznámit s profesními partnery na celém světě. LinkedIn v zásadě umožňuje navazování kontaktů, nabídky práce, odborné diskuse, interní poštu, aplikace, jako například Slide Share, kde je možno nahrát osobní nebo firemní prezentaci (Frey, 2011, s. 61)

### 4.2.3 Twitter

**Twitter** je poskytovatel sociální sítě a mikroblogu, který umožňuje uživatelům posílat a číst příspěvky zaslané jinými uživateli, označované jako tweety, které jsou textové příspěvky v rozsahu maximálně 140 znaků a zobrazují se na uživatelské profilové stránce a na stránkách jeho odběratelů (followers). Příspěvatelé mohou omezit doručování příspěvků pouze na okruh svých přátel anebo povolit přístup k příspěvkům komukoli, což je výchozí nastavení. Twitter byl založen v roce 2006 Jackem Dorseyem. Twitter získal výraznou popularitu na celém světě, často je označován jako „SMS internetu“, především proto, že stránky poskytují dobrou funkčnost a díky svému rozhraní pro programování aplikací (API) pro další desktopové a webové aplikace, které mohou odesílat a přijímat krátké textové zprávy. Twitter lze využívat například k těmto aktivitám: ke komunikaci – sdílení, komentování, vytváření komunity a spolupráci, ke komunikaci firem nejen se zákazníky, ale i s blogery a novináři (zveřejněné zprávy se šíří bleskově), k realizaci projektů PR, ke zvýšení návštěvníků webu. (Frey, 2011, s. 61)

### 4.2.4 Youtube

**YouTube** je největší internetový server pro sdílení videosouborů. Byl založen zaměstnanci PayPalu Chadem Hurleyem, Stevem Chenem a Jawedem Karimem v únoru 2005. V listopadu 2006 byl zakoupen společností Google za 1,65 miliard dolarů. Na YouTube je registrace neomezená a bez poplatku lze sdílet svá videa s ostatními uživateli, tento internetový server stojí za zrodem mnoha internetových hvězd – uživatelů, jejichž filmy zhlédlo obrovské množství lidí (obvykle více než 1 milión).

Největším problémem je však pro server skutečnost, že mnozí nahrávají obsah porušující autorská práva (hudební klipy, části filmů). Od 9. října 2008 má YouTube i české rozhraní. Česko se stalo 10. zemí světa, pro níž byl YouTube lokalizován. (Frey, 2011, s. 62)

## 5 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Efektivní krizová komunikace v současné době vyžaduje nové přístupy. Příprava na krizi se musí stát nedílnou komunikací naší každodenní činnosti. Nejenom ve složitém ekonomickém období, ale také v době expanze a prosperity je potřeba shromažďovat a pečlivě vyhodnocovat všechny informace z hlediska možných náznaků krize. Jde o předpoklad, že budou včas identifikovány zárodky krize. V lepším případě tak lze předcházet krizové situaci nebo zásadně omezit její dopady. „*Krize je náhlá událost nebo dlouhodobý problém (případně aktivovaný náhlou nehodou), která dokáže poškodit pověst firmy nebo instituce, ovlivnit její hodnotu (cenu akcií) a má vliv na její další rozvoj.*“ (Chalupa, 2012, s. 24)

Tato definice upozorňuje na klíčové události vzniku krize:

- dlouhodobou existenci zárodku krize, nebo naopak její náhlé propuknutí,
- okamžité dopady – omezuje běžný chod firmy nebo instituce, případně ho zcela paralyzuje,
- dlouhodobé následky – neschopnost plnit podnikatelský plán nebo dostát dalším závazkům. (Chalupa, 2012, s. 24)

Protože si uvědomujeme důležitost krizové komunikace, je nezbytné také zjistit, jak celou situaci vnímají klíčové zájmové skupiny. Každá ze skupin může situaci vnímat zcela odlišně. Ty může vnímat ve fyzické, finanční nebo psychologické rovině – velmi často však v určité formě nejistoty. Zjištění jejich názorů a pocitů představuje klíč k úspěšnému nastavení krizové komunikace. Neočekávanost celé situace a skutečnost, že se odlišuje od běžného chodu věcí, zároveň přitahuje pozornost médií a jejich prostřednictvím pak veřejnost.

Současný svět se nezajímá o podstatu věcí a událostí. V drtivé většině dá pouze na dojem, na to, jak se vše momentálně jeví. Má také problém se zařazováním informací do správného kontextu, ve skutečnosti se o to ani moc nesnaží. Společnost se nechává obsluhovat médií. Ke zvládnutí krizové situace je potřeba přesvědčit novináře. „*Krize se*

*potenciálně týká každého podniku, instituce nebo jednotlivce. Bez výjimky.“ (Chalupa, 2012, s. 25)*

Není proto důvod, proč by v jednotlivých případech tomu mělo být jinak. Jsou jisté okolnosti, které vzniku krizí nahrávají více než jiné, nelze na tuto skutečnost spoléhat. Přesto, že se jeví, že s námi nemají v danou chvíli nic společného, neznamena to, že nebudeme do budoucna čelit krizi i my. Náchylnost ke vzniku krizové situace roste přímo úměrně s významem podniku, instituce nebo jedince. Platí, že čím významnější, důležitější a bohatší firma je, nebo jedinec je veřejně exponován, tím větší je pravděpodobnost, že se dostane do krize. Tradičně existují odvětví se zvýšenou náchylností ke krizím. Patří k nim: farmaceutický průmysl, doprava, důlní průmysl, chemický průmysl, potravinářský průmysl, finanční společnosti, zdravotnictví, politické strany, vláda parlament, ministerstva, politici a další státní a veřejné instituce. (Chalupa, 2012, s. 26, 27, 28)

V současné době se škála krizí neustále rozšiřuje, podobně jako se rozšiřují možnosti jejich obětí, přímých účastníků a svědků podat svědectví široké veřejnosti. Internetová sociální média (Facebook, YouTube, blogy) způsobila v této oblasti skutečnou revoluci. Zveřejněná svědectví ještě více získají na síle poté, co je převezmou tradiční média. V původní nebo rozpracované verzi se prostřednictvím televize, novin a rozhlasových stanic dostávají k dalším lidem. Společně s růstem počtu sdělovacích prostředků se zvyšuje také možnost zpětného dohledání celé záležitosti v internetových vyhledávacích. Původně časově omezená krizová událost tak získává nový život. Je potřeba předpokládat, že citlivé informace mohou být kdykoli vyhledány a opětovně spojeny se jmény firmy, osoby, a to přesto, že od doby propuknutí krize uplynula dlouhá doba. Tak se v praxi jeví role internetu jako nové kolektivní paměti lidstva. (Chalupa, 2012, s. 29)

## **5.1 Typy krizí**

Nejčastěji se můžeme setkat s následujícími typy krizí:

### 5.1.1 Imageové krize

- Problémy s výrobky, především s ohledem na jejich škodlivost pro zdraví spotřebitele (kontaminace, kolísavá kvalita výrobků).
- Poškození životního prostředí (jednorázové, nebo opakované).
- Veřejné kampaně, tj. organizované akce a protesty odpůrců, které mají za cíl přilákat pozornost nejširší veřejnosti. Například protesty odpůrců nošení pravých kožešin, ale také třeba dříve protivníků výstavby radaru v Brdech.
- Staré zátěže, například problémy ropné společnosti Chevron v Ekvádoru a s tím spojená rozsáhlá negativní publicita ve Spojených státech.
- Lidský faktor ve hře (osobní krize, případně úmrtí v důsledku použití násilí nebo formou dobrovolného odchodu ze života), které veřejnost může dát do souvislosti s firmami nebo osobami, například vlna sebevražd zaměstnanců společnosti France Télécom v letech 2008-2010.

### 5.1.2 Zlomyslné útoky:

- Poškozování firemní pověsti (fámy, pomluvy, cílené snahy o poškození), za příklad mohou sloužit problémy, kterým čelila společnost Procter & Gamble v souvislosti se svým logem. Možnosti protivníků v této oblasti stále rostou, nikdy nebylo tak snadné uškodit zájmům podniků, ale i jednotlivcům jako právě v době širokého rozmach internetu.
- Krize způsobená kriminálními činy (manipulace s výrobky, kontaminace, špionáž).
- Informační krize (krádeže, úniky informací a důvěrných dat) – odcizení firemního know-how může vést ke značným firemním ztrátám, vznikem nepříjemných následků pro dobré jméno finančních ústavů.
- Kyberútoky (například zcizení údajů o klientech, vyřazení webových stránek z provozu), které mohou způsobit vážný problém pro provozovatele internetových obchodů, škody na počítačových sítích poskytovatelů strategických služeb, jako je například rozvod elektřiny, plynu, vody; názorný příklad poskytují následky počítačového viru útočícího na řízení provozu obohacování uranu v Iránu.

### **5.1.3 Krize ve spojení s přírodními živly:**

Záplavy, bouřky, požáry (především s ohledem na schopnost dostát smluvním závazkům).

### **5.1.4 Podnikové krize:**

- Fyzického rázu (pracovní úrazy, úmrtí, a způsob jejího řešení včetně péče o pozůstalé, významná je komunikace o těchto záležitostech v rámci firmy).
- Hospodářského rázu (nepřátelské převzetí, krize managementu, problémy s financováním, rušení pracovních míst především z hlediska schopnosti dalšího fungování firmy, komunikace postoje vedení uvnitř i vně firmy).
- Osobního rázu (stávkový, násilí, nečekaná úmrtí člena nejvyššího vedení firmy, respektive klíčových zaměstnanců a jejich vliv na další chod firmy). (Chalupa, 2012, s. 29, 30, 31)

Krize vždy ohrožuje dobré jméno firmy a jiných dotčených, stejně jako její schopnost dostát přijatým závazkům. Často znamená vážnou hrozbu pro existenci firmy jako takové. Jedinou možností, jak během krizové situace obstát, představuje důsledná prevence a s tím spojená efektivní příprava na propuknutí krize (krizový plán). Předpokladem úspěšného zvládnutí krize je profesionálně odvedena krizová komunikace, která vychází z toho, že média významným způsobem ovlivňují veřejnost.

Rozvoj moderních technologií přináší médiím nové výzvy, sdělovací prostředky kontrolují nejen cestu k uživatelům, ale také jejich data. Výstižným příkladem může být poskytování zpravodajství pro uživatele nových generací mobilních telefonů a tabletů. (Chalupa, 2012, s. 50)

Krizová webová stránka v současné době je nedostatečná. Díky ní sice můžeme informovat, avšak nemůžeme vést s lidmi dialog. Navíc jejím prostřednictvím nedokážeme oslovit tolik uživatelů internetu, kolik bychom potřebovali. Musíme proto jít do prostředí, kde se zdržují potenciální zájemci o tyto informace, a to je prostředí internetových sociálních médií. Důležitou roli sehrává téměř neomezená možnost dialogu, stejně jako příležitost okamžité zpětné vazby. To vše pomáhá ve chvíli, kdy se účastník krize nachází pod velkým časovým tlakem a musí v co nejkratší době předat



verzi krizové události, co nejširšímu počtu lidí. Je proto nezbytné se vyjadřovat způsobem, který nejvíce odpovídá typu média. V případě internetu tedy jasně, stručně, v jednoduchých větách bez zbytečných odborných výrazů.

Zároveň je potřeba se zaměřit na informace, o které mají uživatelé sociálních sítí skutečný zájem. Tuto skutečnost lze zjistit monitorováním informačního toku na internetu, v době krize provádět monitoring sociálních sítí médií opakovaně a v co nejkratších intervalech. Získané reakce umožní zjistit, jak krize postupuje a jak jsme v jejím řešení úspěšní. Důležitou podmínkou úspěchu při komunikaci na webu představuje také skutečnost, že účastník je považován za důvěryhodný zdroj informací, a to na všech komunikačních kanálech, které jsou využívány. V průběhu komunikace se nedoporučuje vyhýbat se kontroverzním otázkám. Správně volenou odpovědí lze celou záležitost uvést na pravou míru, a tak přispět k omezení její výbušnosti. Intenzivní využití sociálních médií umožňuje efektivně bránit šíření negativních informací a vyhnout se tak další eskalaci složité situace. (Chalupa, 2012, s. 102, 103, 104)

Události z 11. září 2001 znamenaly ve vývoji krizové komunikace a managementu určitý bod zvratu. Míra trpělivosti překonala hranici únosnosti a demokratický svět v čele s USA vyhlásil válku terorizmu a přijal razantní opatření k ochraně obyvatelstva proti případným chemickým, biologickým či radioaktivním útokům. (Antušák, 2009, s. 21)

## 6 PSYCHOLOGIE MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

Tato oblast psychologie je relativně mladou aplikační oblastí psychologie, která má svůj předmět zájmu člověka, skupiny a populace v situacích krizí, katastrof a hromadných neštěstí. V současné době dochází k dynamickému rozvoji této oblasti psychologie v souvislosti s nárůstem přírodních i člověkem způsobených mimořádných událostí, které mohou mít pro člověka závažné psychosociální důsledky a mohou vyvolávat nové formy sociálního, ekonomického a politického chování jednotlivců a skupin. V posledních letech převládá v odborných kruzích trend odklonu od psychiatrizace člověka zasaženého mimořádnou událostí a od hledání jeho posttraumatických symptomů. Mezi aktuální psychologická témata v této oblasti patří například:

- faktory odolnosti u jedince a komunity,
- budování odolnosti, adaptace na mimořádnou událost,
- podpora zvládacích mechanismů, problematika zotavení,
- zapojení komunity do příprav a řešení následků mimořádných událostí.

(Vymětal, Š., 2009, s. 9)

Psychologie mimořádných událostí úzce souvisí s řadou příbuzných oborů a v poslední době významně ovlivňuje postupy krizového řízení. Jde o řešení interdisciplinárních otázek, kdy významně působí obor, jako je medicína katastrof a hromadných neštěstí, fyziologie, sociologie, politologie, ekonomie, právo, lingvistika, mediální studia, informační a komunikační technologie apod. Z psychologických disciplín je zde nejvýraznější přínos psychologie sociální, klinické, interkulturní a psychologie organizace a řízení. Krizová komunikace a komunikace rizika patří k základním tématům, které psychologie mimořádných událostí zpracovává. „*Psychologie mimořádných událostí je relativně novou aplikační oblastí psychologie, která se zaměřuje na člověka v kontextu krizí a katastrof jako potenciálně traumatizující situaci.*“ (Dlouhý, M. a kol., 2014, s. 6)

Mezi hlavní témata nové psychologické specializace patří krizová komunikace a komunikace rizika, hromadné psychické jevy, individuální stav psychiky na nadměrný stres, klinické individuální a komunitní dopady mimořádné události, otázky zvládnání a

posilování odolnosti jedinců a skupin, krizové intervence či možnosti léčby následku traumatu. (Dlouhý, M. a kol., 2014, s. 6)

V průběhu mimořádné události jsou důležité tři dimenze (jevy):

- průběh aktuální krize,
- způsob, jak authority a organizace s krizí pracují,
- obraz (image) krize. (Vymětal, Š., 2009, s. 10)

Každý z aktéru krize má vlastní percepce toho, zda se o krizi jedná, jaký má rozsah, povahu a dopady na jednotlivce a organizaci. Mnozí se cítí odpovědní za rozhodování během mimořádné události. Do mimořádné události bývá obvykle zahrnuto značné množství účastníků, authority proto musí být dobře informovány o různých účastnících, o jejich způsobech vnímání a znalostech různých procesů a situací.

Osoby odpovědné za oblast bezpečnosti, veřejného zdraví a krizového řízení musí být připraveny nejen na to, co mají dělat, ale i na to, jak problémy komunikovat. Vnímání rizika, které události přináší pro člověka a jeho blízké, může podporovat vznik chování, které je řízeno nedůvěrou, popřením, úzkostí a stresem. Toto chování pak může vést k sociálním konfliktům, ekonomickým ztrátám i politickým změnám, a to bez ohledu na míru závažnosti skutečné mimořádné události. (Vymětal, Š., 2009, s. 11)

*„Náš psychický život je životem našeho těla, které reaguje na vše, co prožíváme. I tělo má paměť. Poznáme ji podle toho, že emočně obsazená vzpomínka v něm vyvolá odezvu.“* (Vodáčková, D. a kol., 2002, s. 42)

Je nesporné, že v krizi dochází často k neúměrnému zatížení, to znamená i k zatížení našeho těla. Tělesná reakce na zátěž a nejistotu může mít mnoho podob. Často jde o pocit změněné tělesné celistvosti a o pocit ztráty dobrého zdraví. Dochází k omezení fyziologických procesů, k narušení dechu a narušení pocitu tělesného schématu. V takovéto situaci může plynule proudit tělem energie, takže v určitých částech těla ji může být přebytek a jinde nedostatek. *„Je to dáno tím, že emoce, kterou není možné plně vyjádřit, je jakoby přehrazená pancířem těla, což zapříčiňuje vznik nejrůznějších symptomů.“* (Vodáčková, D. a kol., 2002, s. 42)

Častou odpovědí těla na extrémní zátěž je neschopnost stát pevně na svých nohou. To se projevuje v poruše stability, tj. člověk zasažený úzkostí může padat a potácet se. Je to známka, že nemá pevnou půdu pod nohama, grounding – uzemnění. Někdy ve stresu může prožívat takovou úzkost, že se doslova dusí. Další reakcí těla může být svalová ztuhlost, špatná pohybová koordinace, necitlivost či přehnaná citlivost různých částí těla, únava, nespavost, bolesti hlavy, vegetativní obtíže, nebo zhoršení již probíhajících onemocnění apod. Mnoha lidem se stává, že tělo je prvotním indikátorem krize. To znamená, že by se mělo v krizové intervenci s tělesnými reakcemi počítat a vhodnou formou s nimi pracovat.

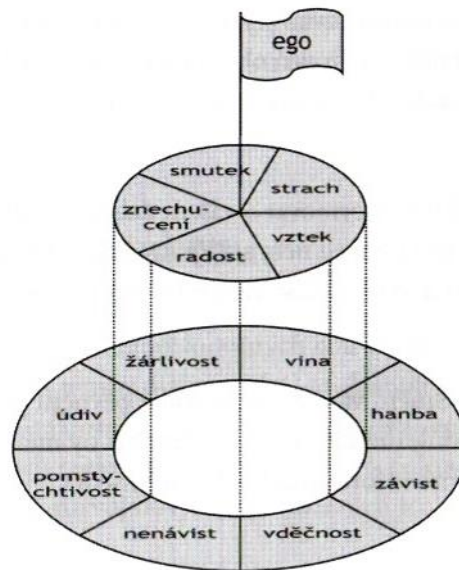
*„Fyzické zranění má psychickému traumatu velmi úzký vztah, fyzické trauma (ohrožení zdraví a života) může být samo o sobě významnou příčinou vzniku psychického traumatu.“* (Kohoutek, T. a Čermák, I., 2009, s. 42)

V krizi (stresu) není možné zůstat dlouho. Energie, která se v krizi uvolnila, aby se věci daly do pohybu, se vyčerpává ve své intenzitě, ale úplně nezmizí, proměňuje se. Člověk se začíná propadat ve svém prožívání do deprese, beznaděje, může se derealizovat, depersonalizovat, regredovat, toužit po smrti. Pokud se naskytne východisko a podpora, což je pravděpodobné a možné, stav se zdánlivě stabilizuje, ale ve skutečnosti se něco uvnitř zapouzdřilo, aby se to za určitých podmínek znovu v pozměněné podobě objevilo.

*„Nelze úplně jasně říci, čím to, že u někoho se v takovém případě objeví tělesné onemocnění a u někoho duševní. K tomu totiž nepomůže vysvětlení ve smyslu příčina – následek. Nemoc tělesná i duševní je výsledkem složitějšího přediva vzájemně se ovlivňujících souvislostí.“* (Vodáčková, D. a kol., 2002, s. 43)

Během celého krizového období, a v mnoha případech také po něm, je nutné se vypořádat s širokou paletou emocí. A to se týká všech osob. Zvládnutí emočně silně nabitě situace představuje důležitý předpoklad pro úspěch řešení krizové situace jako takové. Emoce se liší jak svou podstatou, tak především intenzitou a hloubkou, řada z nich může vážně komplikovat situaci. S emočními projevy je nutno počítat, naučit se je správně chápat a pracovat s nimi. Dynamičnost celé záležitosti ilustruje obrázek č. 2. (Chalupa, 2012, s. 112)

Obrázek 2: Emoční karusel



Zdroj: CHALUPA, R. Efektivní krizová komunikace pro všechny manažery a PR specialisty. Praha : Grada Publishing, a.s., 2012. s 113

Během krize hrají city roli kritického faktoru krizové komunikace. Mnohotvárnost emocí, jejich dynamika a proměnlivost spolu vytváří bariéry oslabující přijetí komunikačního sdělení. Situaci dále komplikuje individuální povaha celého komunikačního procesu.

## 7 ANDRAGOGIKA

*„Komunikace není založena jen na slovech, intonaci a výslovnosti. Jedná se také o přenos osobnosti, pocitů a záměrů. V pedagogické komunikaci je "přenos" osobnosti do komunikačního procesu základní a nezbytný za účelem sociálního vlivu a nabývá mimořádné důležitosti, když uvážíme psychologické aspekty vyučování.“* (Bhatnagar, N. a Bhatnagar, M., 2011, s. 153)

Každý jedinec prochází různými etapami ve svém životě. V rámci každé etapy má určité potřeby a zájmy. Některé vznikají nově, další se mění a některé postupně zanikají. Často záleží pouze na samotném člověku (a zejména na něm), zda ta určitá potřeba bude naplněna, nebo událost (a s ní také následný budoucí vývoj) bude směřovat takovým způsobem, v jaký doufal a přál si. Většina potřeb a zájmů má však silnou vazbu na stav (ekonomický, politický, náboženský), ve kterém se společnost, kde jedinec žije, nachází.

Vznik jednotlivých sociálních věd probíhal pod vlivem různých faktorů. Mnoho sociálních věd vzniklo jako specializace, odštěpením z filozofického myšlení. Andragogika se etablovala poměrně pozdě. Důvodem jejího vzniku byla společenská poptávka po znalostech z oblasti stále důležitějšího vzdělávání dospělých. Andragogická věda má určitá specifika, jedním z nich jsou mnoho oborový základ a silný vztah k praxi. *„Jedním z problémů andragogického myšlení je určení vztahu k pedagogice.“* (Beneš, 2008, s. 32)

### 7.1 Andragogika jako věda

Vznik andragogiky byl zapříčiněn společenskou poptávkou po nových typech znalostí a kvalifikací. Ve Spojených státech amerických došlo v roce 1930 k založení oddělení pro vzdělávání dospělých na Teachers College of Columbia University. Vznik oboru podporoval Edward Lee Thorndike, který se snažil aplikovat své psychologické výzkumy o vývoji a učení dospělých.

V západní Evropě byl od padesátých let 20. století výrazně pocíťován nedostatek informací v souvislostech s ekonomickým rozvojem, který podnítil i andragogické

výzkumy. Potřeba profesionalizace vznikla v Evropě v 70. letech, kdy se zájem společnosti odklonil od tradičních forem vzdělávání k otázkám odborného vzdělávání.

Andragogická věda se od 60. let 20. století etablovala na univerzitách ve Velké Británii, jednalo se především o servis podporující univerzitní extenze. Andragogika se realizovala ve výzkumných ústavech. V dnešní době existuje síť vzájemně spolupracujících vědeckých asociací, organizací a informačních systémů na mezinárodní, regionální a národní úrovni. Pedagogické a andragogické vědy mají svá specifika. První kritérium je, že jsou výrazně orientovány na podporu praxe, na produkci prakticky využitelného vědění. *“Praxe je zároveň nahlížena jako zdroj vědění a inovací a jako místo zprostředkování profesního vědění a praktických dovedností.”* (Beneš, 2008, s. 33)

Druhé specifikum je mnoho-oborovost andragogického bádání a využívání poznatků a metod příbuzných oborů. V různých zemích se andragogika etablovala na vysokých školách různými cestami poměrně pozdě. Otázky vzdělávání a učení se mají psychologické, sociální, ekonomické, politické, právní a jiné aspekty, které řeší jiné disciplíny a které musí andragogika zahrnout do svých úvah. *„Andragogika se rozvíjí jako empirická věda, jako soustava empiricky podložených vědeckých teorií, názorů a výpovědí.“* (Beneš, 2008, s. 35)

V současnosti existují různé přístupy a metody, které se formálně navzájem vylučují, ale fakticky i obohacují a doplňují. Předmětem andragogiky je učící se dospělý, pojmy vzdělávání, kvalifikace a kompetence, částečně i výchova, osvěta atd. Zaměření andragogických teorií je ovlivněno andragogickou realitou, záměry a potřebami. (Beneš, 2008, s. 36)

## **7.2 Dospělý v Andragogice**

*„Andragogika vyvíjí určité představy o svém potenciálním účastníkovi. V dnešní době se diskutuje především problém standardizace a individualizace života dospělého. Klasickou a dodnes aktuální otázkou je motivace dospělého.“* (Beneš, 2008, s. 79)

Filozofie, sociologie, psychologie, lékařství, právní a jiné vědy, dělí lidstvo na děti, dorůstající a dospělé. Pedagogika a andragogika to dělají také. Pro pedagogiku

znamenal dospělost jen cíl výchovného působení. Dospělý byl výchovný produkt, představoval něco stabilního, co se nevyvíjelo. Dítě je tvor s nadějí na vývoj, a proto potřebuje péči rodiny, školy a společnosti. Lidský život probíhá v několika fázích a všechny dřívější i dnešní kultury uvádí nějaké charakteristické znaky jednotlivých fází. Definice dospělosti z pohledu různých disciplín, například:

- biologicky je dospělý, kdo dosáhl fyzické zralosti,
- z právního hlediska znamená dospělost získání práv a povinností (plnoletost, aktivní a pasivní volební právo, právní zodpovědnost, možnost uzavření sňatku, nebo řízení auta),
- sociologie definuje dospělého člověka, který převzal nové sociální role,
- psychologie vyzdvihuje stabilizaci forem chování, myšlení a prožívání,
- pedagogika vidí dospělého jako vychovatele následující generace. (Beneš, 2008, s. 79)

Antropologie a ontogeneze uvádí, že se člověk narodí závislý na péči, která nespočívá jen v zajištění biologického přežití, ale i v podpoře učení za účelem zvládnutí podmínek svého života. Učení a zrání se navzájem podmiňují a spojuje je aktivita, činnost dítěte. V 50. a 60. letech 20. století v důsledku industrializace života došlo ke sjednocení (standardizaci) biografí pomocí školy, práce, rodiny, sociálního a důchodového zabezpečení, volného času, kultury a konzumu. Prosadila se myšlenka, že pro každý životní úsek existují určité normy a sociální role. (Beneš, 2008, s. 80)

Propojení hlediska společenského (standardizace) a biologického (individualizace) má pro pedagogiku a andragogiku velký význam:

- učení není jen příprava na život, učení doprovází život a probíhá i vně pedagogických a andragogických institucí,
- monopol na učení nemá žádná instituce, různá místa vyžadují rozdílné druhy jednání a učení,
- určité druhy učení jsou zvládnutelné lépe ve školním věku (učení jazyků),
- andragogika ve své ideologii vždy vyzdvihovala orientaci na potřeby, možnosti a zvláštnosti účastníka. (Beneš, 2008, s. 81)



Dospělý jedinec se může učit pro potřeby instituce, může získat i sám pro sebe větší či menší výhody. Může se učit za účelem rozvoje vlastní individualizace a zvládnání jejich důsledků. Z hlediska vzdělávání dospělých je první druh učení většinou realizován didaktickou a metodickou formou výuky. Druhý druh se uskutečňuje spíše formou poradenství, pomoci, podporou s prolínáním se sociálními pracemi apod. Z hlediska efektivity vzdělávání dospělých je rozhodujícím faktorem motivace.

Účast na dalším vzdělávání ovlivňuje několik faktorů:

- společenské klima a společenský rámec ve vztahu k učení,
- epochální témata a výzvy,
- okolí a vztahy,
- životní situace,
- osobnostní charakteristika. (Beneš, 2008, s. 82)

Většinou působí celý komplex motivů, které se vyvíjí a mění, a který se nedá jasně hodnotit. Rozhodující skutečností je, že učení dospělých probíhá v důsledku potřeby řešit konkrétní problémy.

Na základě rozsáhlých výzkumů v různých zemích světa a v rozdílných kulturních prostředích se dá relativně přesně určit struktura motivů účasti na dalším vzdělávání:

- sociální kontakt, který se snaží účastníci navázat, chtějí pochopit osobní problémy, zlepšit svou sociální pozici a hledají přátelství příznivých lidí,
- sociální podněty,
- profesní důvody – jde o zajištění nebo rozvoj vlastní pozice v zaměstnání,
- participace na politickém, komunálním životě,
- vnější očekávání, účastník následuje doporučení zaměstnavatele,
- kognitivní zájmy – tato motivace odpovídá klasické představě vzdělávání dospělých, která vycházela z vlastní hodnoty znalostí a jejich získávání. (Beneš, 2008, s. 84)

Motivy jednotlivých skupin se liší, motivační rozdíly se dají zjistit podle věku, podle socioekonomického statusu, dosaženého vzdělání, pohlaví a životních okolností (počet

dětí, rodinný stav, město-vesnice). Dá se tedy nalézt mnoho signifikantních znaků, které ovlivňují motivaci. Každý účastník na vzdělávání dospělých je nějakým způsobem motivován, mnoho jich ale z různých důvodů ztroskotá. Andragogika se nemůže spokojit jen s analýzou motivů. Ale musí je zařadit do širšího kontextu cílů, účelů, plánování programů, výběru metod a přípravy učitelů. (Beneš, 2008, s. 84)

### 7.3 Kurikulum

*„Kurikulum a didaktika jsou původně pedagogické pojmy, které našly uplatnění v Andragogice a které se dodnes do určité míry kryjí. Jádrem kurikula a didaktiky jsou vzdělávací programy, teorie kurikula a didaktika zkoumají ale i širší okolnosti, ideové zázemí a rámcové podmínky tvorby těchto programů.“* (Beneš, 2008, s. 86)

Teorie kurikula a didaktika se zaměřují na cíle, obsahy, metody, na evaluaci, případnou revizi a na rámcové podmínky realizace učení a výuky ve vzdělávacích institucích.

Didaktika se tedy zabývá:

- kdo se má učit,
- co se má učit,
- kdy se má učit,
- s kým (vyučující, autodidakticky, skupinově, individuálně),
- kde (prezenčně, na pracovišti, doma, outdoor),
- jak se má učit,
- za pomoci jakých prostředků,
- proč a za jakým účelem se má učit. (Beneš, 2008, s. 103)

Oba pojmy mají rozdílnou tradici (Kurikulum – původně lat. závodní dráha, *currere* – běhat, závodit; didaktika pochází od řeckého *didáskein* – vyučovat, učit se, výuka, škola). Pojem kurikulum se také používá hlavně v anglosaských zemích a ve Skandinávii. Kontinentální Evropa upřednostňuje pojem didaktika, i zde ale nachází pojem kurikulum stále větší uplatnění, hlavně pod vlivem většiny anglicky psaných dokumentů různých mezinárodních organizací. Kurikulum ve vzdělávání dospělých vycházelo z tradiční humanitně liberální filozofie vzdělávání. Jeho snahou je nalézt

koherentní soubor vědění, který odpovídá potřebám dospělého člověka (*adult knowledge*).

Toto vědění je předmětem kognitivního učení se dospělých. Jde o určení všem společné kultury. „*Filozofie humanitního vzdělávání je přesvědčena o existenci humanitních, všeobecných a kulturních obsahů, jejichž zprostředkování vede k rozvoji autonomní osobnosti.*“ (Beneš, 2008, s. 103)

Další směr oproti tomu namítá, že z kultury a ze společenského vědění nelze vybrat nějaký neutrální a všem společný základ. Kurikulum je vždy sociálně podmíněno, na jeho vývoj mají větší vliv mocenské a kulturní elity než minority, sociálně slabší, alternativní skupiny atd. V důsledku toho jsou v kurikulu upřednostňovány hodnoty a kultura vládnoucích. Proto musí vzdělávání dospělých vycházet z kultury každé jedné sociální vrstvy a skupiny. (Beneš, 2008, s. 104) Rozšířená je také třetí představa, že zprostředkované vědění musí mít bezprostředně instrumentální hodnotu. Vědění musí sloužit k dosažení konkrétních cílů, a to politických, ekonomických, sociálně-emancipačních, mírových, ekologických atd.

Čtvrtý směr je ovlivněn především andragogikou M. Knowlese, který se zaměřuje na metodickou a psychologickou stránku učení se dospělých. Kurikulum ve škole sleduje logiku věcí a poznání, kurikulum dospělých hledá praktická východiska, kdy výchozí bod je rozvoj člověka od závislosti k sebeurčení (což ignoruje sociální souvislosti, např. nutnost podřízení se v určitých situacích). Je patrné, že v tomto směru by byla Andragogika redukována na procesy učení v oblasti zájmové sféry bez vztahu k funkčním procesům. (Beneš, 2008, s. 104)

Pro tvorbu kurikula byly vytvořeny různé modely, mají společnou snahu o zohlednění učících se dospělých, institucí a organizací, sociálních skupin a společnosti, kterým se poskytl prostor pro situační momenty, konkrétní problémy, zájmy, znalosti a zkušenosti účastníků v procesu učení. Kurikulum ve vzdělávání dospělých je principiálně chápáno jako otevřené. To ale neznamená, že kurikulum nemůže být v určitých případech vytvořeno podobně jako ve škole. Vzdělávání dospělých může fungovat bez pevných kurikulárních forem, jednak propojením zábavy, volného času, terapie, kultury, emotivity atd. ve vzdělávacím procesu, jednak pod vlivem nových sociálních hnutí,

která mu dávají nové obsahy, ale i nové formy učení, založené na participaci, seberealizaci, sociálním cítění apod. (Beneš, 2008, s. 108)

## **7.4 E-learning**

Studium prostřednictvím internetu (e-learning) představuje moderní verzi osvědčeného, klasického, dálkového nebo kombinovaného studia. Ve srovnání s ním umožňuje snadnější konzultace s tutorem (učitelem), nabízí flexibilitu i individualizaci studijních plánů a studijních pomůcek, tím ale na druhé straně klesá standardizace. O kvalitě nabízených kurzů platí, co bylo řečeno o spolehlivosti informací na webu: značnou zárukou jsou renomované pořadatelské instituce (univerzity a školy), kdežto široká soukromá nabídka může mít velmi rozmanitou úroveň. V systému podnikového vzdělávání se e-learning, např. podle německých údajů, prosazuje dost pomalu. Ale jestliže některá instituce k němu přistoupí, rychle se v ní stane dominantní formou výuky. (Musil, 2010, s. 98)

## 8 AKTUÁLNÍ TRENDY V KRIZOVÉ KOMUNIKACI

*„Současné prostředí pro krizovou komunikaci je determinováno globalizací a jejími širokými ekonomickými, politickými, kulturními, ekologickými, zdravotními a bezpečnostními souvislostmi.“ (Vymětal, Š., 2009, s. 30)*

*„Vaše snaha vytvořit více efektivní komunikaci nebude vždy nezbytně garantovat úspěch v každé interakci, vzájemné komunikaci. Lidská komunikace je příliš komplikovaná a spleťtá.“ (Fujishin, 2016, s. 3)*

Podle kanadského klasika teorie elektronické komunikace Marshalla McLuhana jsme všichni členy jedné globální vesnice. Elektronická média nám umožňují kontakt s kýmkoliv, kdekoliv a okamžitě. Agripedia-interaktivní multimediální zdroj Univerzity Kentucky – uvádí následující faktory, které ovlivňují veřejné postoje na počátku 21. století.

Faktory, které zásadně ovlivňují také povahu krizové komunikace:

- nedůvěra občanů vůči institucím,
- závislost na vyspělých technologiích, vzájemná celosvětová propojenost aktivit a jejich důsledků,
- nárůst využívání a složitosti technologií v každodenním životě,
- pochopení lidského podílu na vzniku rizik,
- nedůvěra v hodnocení rizik. (Vymětal, Š., 2009, s. 30)

V současnosti se vyspělé demokratické země dostávají do fáze, kdy se podíl veřejnosti na politickém rozhodování neustále zvyšuje. Krizová komunikace včetně komunikace rizika by neměla být chápána autoritami jen jako způsob, jak přesvědčit, že jejich řešení je jediné správné, nebo jako způsob prosazování vlastních zájmů. *„Cílem moderní krizové komunikace je zapojit veřejnost do přípravy, realizace i vyhodnocení krizových opatření.“ (Vymětal, Š., 2009, s. 31)*

## Praktická část

### 9 INTERVIEW – ROZHOVOR

Slovo interview je anglického původu a skládá se ze dvou částí. *Inter* znamená mezi a *view* znamená názor nebo pohled. Název naznačuje, že jde o interpersonální kontakt. Nejčastěji jde o kontakt tváří v tvář, i když někdy se používá i telefonické interview. Někteří autoři používají místo interview slovo rozhovor. Význam tohoto slova je širší, ne každý rozhovor je interview. Tento název se používá i v jiných jazycích. Interview je výzkumnou metodou, která umožňuje zachytit nejen fakta, ale také proniknout do motivů a postojů respondentů. Obsahem interview jsou otázky a odpovědi. Používají se otázky uzavřené, polouzavřené a otevřené. Interview se dává přednost před použitím dotazníku tehdy, když hledáme bezprostřední osobní nebo důvěrné odpovědi a dále proto, je-li vysoká pravděpodobnost, že návratnost dotazníku bude malá. Tehdy je lepší orientovat výzkum intenzivně a ne extenzivně. Vzorek respondentů je menší, ale ponor do problematiky je hlubší. (Gavora, 2010, s. 136)

*„Interview je velmi dobrým explorativním nástrojem – nástrojem na zmapování problematiky, se kterou výzkumník dosud neměl zkušenosti nebo která není zpracována v literatuře.“* (Gavora, 2010, s. 137)

Interview může být strukturované, polostrukturované nebo nestrukturované:

- Strukturované znamená, že otázky jsou pevně dány, je vlastně ústním dotazníkem, z časového hlediska i z hlediska náročnosti je jeho vedení méně náročné.
- Nestrukturované umožňuje úplnou volnost odpovědi. Je stanoveno jen téma, obsahový rámec, otázky vznikají, jak se odvíjí rozhovor. Tato forma vedení je těžší a vyžaduje zkušenosti výzkumníka.
- Polostrukturované je kompromisem mezi dvěma možnostmi, u kterého je stanovené základní obsahové schéma a několik základních otázek, další otázky vznikají v jeho průběhu. (Gavora, 2010, s. 137)

Pro zpracování diplomové práce s názvem Komunikace uživatele IT v nesnázích byla zvolena metoda strukturovaného interview – rozhovoru, tzn. že otázky jsou pevně stanoveny. Taková forma je vlastně ústním dotazníkem zpracovaném v telefonickém formátu. Respondenti byli vybráni z pracovního prostředí autora diplomové práce (9 respondentů). Podíl mužů a žen byl skoro poloviční, tzn. 4 muži a 5 žen ve věkové kategorii v rozsahu 30-60 let, v lokalitě Praha.

## 9.1 Strukturované otázky

Rozhovor byl veden telefonicky s respondenty výzkumu. Všem respondentům byly kladeny naprosto stejné otázky, ve stejném pořadí. Po předchozí dohodě s respondenty je rozhovor anonymní. Odpovědi byly zaznamenány autorem práce. A jedná se o tyto otázky:

- Otázka č. 1 K čemu využíváte IT (práce – hobby)?
- Otázka č. 2 Kde a jak často (práce – domov)?
- Otázka č. 3 Jak často řešíte problémy s IT pracovníkem?
- Otázka č. 4 Jaký je váš pracovní status?
- Otázka č. 5 Máte zajištěnou pomoc, a jakým způsobem? (práce – domov)
- Otázka č. 6 Jak je pro vás obtížné popsat a vysvětlit problém?
- Otázka č. 7 Snažíte se o nápravu vlastními silami?
- Otázka č. 8 Přiznáte vždy i vaše případné zavinění, vlastní opomenutí obligatorních nebo běžných postupů, případně vlastní zhoršení situace?
- Otázka č. 9 Jste trpělivý(á) v průběhu řešení opravy?
- Otázka č. 10 Jak je pro vás důležité dozvědět se, kde se stala chyba a rozumět správnému postupu?
- Otázka č. 11 Jak vnímáte / rozumíte komunikaci a použitému jazyku od technika (odborníka), který provádí opravu?
- Otázka č. 12 Chcete být následně proškolen(a), tzn. nechat si vysvětlit správný postup práce a řešení případných problémů?

Respondenti jsou uvedeni v číslovaném pořadí 1. – 9. s označením zkratk jejich jmen uvedených v závorkách.

1) Respondent 1. (AJ)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: hobby. (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: asi 3 hod. denně, po celý týden. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: někdy mi pomáhá synovec. (a)

Čtvrtá otázka byla odpovězena takto: nevím (a)

Odpověď na pátou otázku zní: Ano (synovec). (p)

Na šestou otázku zní odpověď takto: Ano (ještě, že je synovec chápavý). (p)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: Ne (moc ne, ještě bych to pokazila). (n)

Odpověď na osmou otázku je: Ano (přiznám). (p)

Na devátou otázku odpověď zní: Je mi to jedno, když to nedělám. (neu)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: Ano (je to pro mě důležité). (p)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: Ano, vnímám (Synovec ví, že mluví s blbcem). (p)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: Ne. (n)

2) Respondent 2. (MS)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: využívám především v práci. (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: využívám v práci průměrně 1/2 hodiny týdně. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: řešení problému přenechávám plně IT oddělení (většinou se jedná o problém, který postihl i mé kolegy). (n)

Čtvrtá otázka byla odpovězena takto: můj pracovní statut: vrchní referent správy daní. (neu)

Odpověď na pátou otázku zní: v práci mám zajištěnou pomoc IT oddělení. (p)

Na šestou otázku zní odpověď takto: problém není pro mne obtížné popsat, ale někdy je obtížné rozpoznat souvislosti jeho vzniku. (n)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: při potížích se snažím o nápravu vlastními silami (např. restartovat). (p)



Odpověď na osmou otázku je: ano, přiznávám vždy vše. (p)

Na devátou otázku odpověď zní: nebývám moc trpělivá v průběhu řešení opravy, pokud dojde k přenastavení a já musím měnit zavedený postup. (n)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: jsem ráda, když vím, kde se stala chyba. (p)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: většinou technikovi rozumím. (p)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: je pro mne důležité vysvětlení správného postupu práce a řešení problému. (p)

### 3) Respondent 3. (JK)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: hobby. (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: domov. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: dle potřeby. (a)

Čtvrtá otázka byla zodpovězena takto: důchodce. (neu)

Odpověď na pátou otázku zní: doma. (p)

Na šestou otázku zní odpověď takto: jak kdy – snad k porozumění. (a)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: někdy. (a)

Odpověď na osmou otázku je: snažím se vysvětlit i mou vinu. (p)

Na devátou otázku odpověď zní: nic jiného mi nezbývá. (p)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: je to důležité – vyvarovat se další chybě. (p)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: snažím se rozumět. (p)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: Ano. (p)

### 4) Respondent 4. (JW)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: Práce a zábava. (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: domov. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: občas. (a)

Čtvrtá otázka byla zodpovězena takto: důchodce (neu)

Odpověď na pátou otázku zní: Ano, kamaráda. Bud' problém řeší přes vzdálené připojení nebo se domluvíme na návštěvě. (p)

Na šestou otázku zní odpověď takto: To záleží na problému. Něco dokáží popsat bez problémů; něco raději ukáží. (neu)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: Ano. Ale záleží na problému. (p)

Odpověď na osmou otázku je: Nerad. Dříve velmi nerad, nyní se snažím být přístupnější. (n)

Na devátou otázku odpověď zní: Moc ne. Nejraději bych to chtěl mít vše vyřešené co nejdříve. (n)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: Hodně důležité. Jako elektro inženýr chci co nejvíce věcem porozumět. Také mě rozčiluje, když dělám ty samé chyby dokola. (p)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: To záleží na osobě technika (opraváře). Můj IT odborník je trpělivý a vše dokáže dobře a srozumitelně vysvětlit. (p)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: Ano, rozhodně a to vždy. (p)

##### 5) Respondent 5. (MV)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: práce, osobní správa, hobby. (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: denně, práce i domov. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: denně. (p)

Čtvrtá otázka byla zodpovězena takto: státní administrativa. (neu)

Odpověď na pátou otázku zní: řeším individuálně. Internet, konzultace s přáteli.

V zaměstnání pak IT oddělení. (p)

Na šestou otázku zní odpověď takto: otázka nezní jak, ale komu. (a)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: vždy, pokud je to možné. (p)

Odpověď na osmou otázku je: ano. jinak obvykle nelze aplikovat správné řešení. (p)

Na devátou otázku odpověď zní: dokud není problém odstraněn, tedy ano. Ale pouze v případě, že je problém fakticky řešen. (p)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: nejdůležitější. (p)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: Dotaz je na problém komunikační, tedy nikoli prioritně znalostní. Pokud je komunikační kanál oboustranně na přibližně stejné úrovni, neměl by být problém s komunikací. V případě znalostních rozdílů problematiky nemůže ale k porozumění dojít v žádném případě. (a)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: ano. (p)

#### 6) Respondent 6. (HM)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: práce, koníčky, zábava . (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: každý den doma, hodně často v práci. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: často, ale ne každý den. (p)

Čtvrtá otázka byla odpovězena takto: zaměstnanec (neu)

Odpověď na pátou otázku zní: v práci přes IT oddělení; doma přes známé. (p)

Na šestou otázku zní odpověď takto: většinou to zvládám, neumím však plně použít odbornou IT terminologii. (p)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: ano. (p)

Odpověď na osmou otázku je: ano, obvykle to vede k rychlejšímu vyřešení problému = šetří to i můj čas. (p)

Na devátou otázku odpověď zní: ano. Můj stress ničemu dobrému nepřispěje. (p)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: informace většinou požaduji jen na základní rovině, nejsem IT odborník. (p)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: vždy záleží na protistraně, tj. jaká je to osobnost, a to nejen po stránce odborné. Cílem je ale hlavně, aby byl problém odstraněn. (a)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: Ano, pokud je čas a klid „u obou stran“. (p)

#### 7) Respondent 7. (VP)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: práce, hobby. (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: práce dle potřeby (2-4 h.); domov: 2-6 h.. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: občas. (a)

Čtvrtá otázka byla zodpovězena takto: referent (neu)

Odpověď na pátou otázku zní: v práci kolegové; domov: sama – pokus x omyl nebo dle návodu. (a)

Na šestou otázku zní odpověď takto: nemám problém s výjimkou některých odborných výrazů. (n)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: ano. (p)

Odpověď na osmou otázku je: ano – nemám problém přiznat vlastní chybu. (p)

Na devátou otázku odpověď zní: ano. (p)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: velmi důležité; informace mi pomáhají v případě řešení jiných problémů. (p)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: většinou rozumím; pokud si nejsem, jistá s technikem si upřesním pro správné pochopení. (p)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: nevím, v čem by proškolení spočívalo; pokud by školení poskytlo pro mě nové informace, určitě ano. (a)

#### 8) Respondent 8. (IT)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: práce + hobby. (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: práce – cca 6 hod/ den; domov – 12 hod/týden. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: poměrně často – 1 x za týden . (p)

Čtvrtá otázka byla zodpovězena takto: řadový zaměstnanec. (neu)

Odpověď na pátou otázku zní: v práci – IT oddělení; doma – známí, samostudium. (a)

Na šestou otázku zní odpověď takto: není to pro mne obtížné. (n)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: ano. (p)

Odpověď na osmou otázku je: ano, pro zjištění příčiny je to nutné. (p)

Na devátou otázku odpověď zní: většinou ano. (p)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: určitě ano. (p)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: většinou rozumím tomu o čem hovoří, čemu nerozumím, nechám si vysvětlit. (p)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: pokud je to možné, ano. (p)

9) Respondent 9. (JA)

Odpověděl na otázku číslo 1 takto: Práce a soukromě na e-komunikaci, nákupy a sledování pořadů. (neu)

Na druhou otázku odpověď zní: práce – minimálně 7–8 hodin v pracovních dnech (celá pracovní doba), tj. za týden min. 40 hodin i více; domov – cca 2 hodiny denně/ tj. za týden cca 14 hodin. (p)

Odpověď na třetí otázku zní: práce – cca 12x za rok; doma – cca 6x za rok. (a)

Čtvrtá otázka byla odpovězena takto: referent. (neu)

Odpověď na pátou otázku zní: v práci – IT oddělení; doma – ne. (a)

Na šestou otázku zní odpověď takto: středně, neznám názvosloví, takže popisují problém po svém. (a)

Na sedmou otázku odpověděl respondent: ne. (n)

Odpověď na osmou otázku je: ano, rozhodně. (p)

Na devátou otázku odpověď zní: ne. (n)

Desátá otázka byla zodpovězena následovně: průměrně, v případě, že se jedná o opakované problémy stejného typu, požadují vysvětlení. (neu)

Na jedenáctou otázku respondent odpověděl: když nerozumím a zajímá mě to, tak požadují vysvětlení. Průměrně polovině věcí rozumím. (p)

Odpověď na dvanáctou otázku zní: ano. (p)

Tabulka 1: Výsledek rozhovorů

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
1	hobby (neu)	využívám především v práci. (neu)	hobby. (neu)	práce a zábava. (neu)	práce, osobní správa, hobby. (neu)	práce, koničky, zábava. (neu)	práce, hobby. (neu)	práce + hobby. (neu)	práce a soukromé na e-komunikaci, nákupy a sledování pořadů. (neu)	100%
2	asi 3 hod. denně, po celý týden. (p)	využívám v práci průměrně 1/2 hodiny týdně. (p)	domov. (p)	domov. (p)	denně, práce domov. (p)	každý den doma, hodně často v práci. (p)	práce dle potřeby (2-4 h.); domov: 2-6 h. (p)	práce – cca 6 hod/den; domov – 12 hod/týden. (p)	práce – cca 12x za rok; doma – cca 6x za rok. (a)	100%
3	někdy mi pomáhá synovec. (a)	řešení problému přenechávám plně IT oddělení (většinou se jedná o problém, který postihl i mé kolegy). (p)	dle potřeby. (a)	občas. (a)	denně. (p)	často, ale ne každý den. (p)	občas. (a)	poměrně často – 1 x za týden. (p)	referent. (neu)	88,89%
4	nevím (a)	můj pracovní statut: vrchní referent správy daní. (neu)	důchodce. (neu)	důchodce (neu)	státní administrativa. (neu)	zaměstnanec (neu)	referent (neu)	řadový zaměstnanec. (neu)	referent. (neu)	88,89%
5	ano (synovec). (p)	v práci mám zajištěnou pomoc IT oddělení. (p)	doma. (p)	ano, kamarádův problém řeší přes vzájemné připojení nebo se domluvíme na návštěvě. (p)	řeším individuálně. Internet, konzultace s přáteli. V zaměstnání pak IT oddělení. (p)	v práci přes IT oddělení; doma přes známé. (p)	v práci kolegovi; domov: sama – pokud x omyl nebo dle návodu. (a)	v práci – IT oddělení; doma – známí, samostudium. (a)	v práci – IT oddělení; doma – ne. (a)	66,67%
6	ano (ještě, že je synovec chápavý). (p)	problém není pro mě obtížné popsat, ale někdy je obtížné rozpoznat souvislosti jeho vzniku. (n)	jak kdy – snad k porozumění. (a)	to záleží na problému. Něco dokážu popsat bez problému, něco raději ukážu. (neu)	otázka nezní jak, ale komu. (a)	většinou to zvládám, neumím vša k plně použít odbornou IT terminologii. (p)	ne mám problém s výjimkou některých odborných výrazů. (n)	není to pro mě obtížné. (n)	středně, neznám názvosloví, takže popisují problém po svém. (a)	33,33%
7	ne (moc ne, ještě bych to pokázala). (n)	při potížích se snažím o nápravu vlastními silami (např. restartovat). (p)	někdy. (a)	ano. Ale záleží na problému. (p)	vždy, pokud je to možné. (p)	ano. (p)	ano. (p)	ano. (p)	ne. (n)	66,67%
8	ano (přiznám). (p)	ano, při znávacím vždy vše. (p)	snažím se vysvětlit i mou vinu. (p)	nerad. Dříve velmi nerad, nyní se snažím být přístupnější. (n)	ano. Jinak obvykle nelze apikovat správné řešení. (p)	ano, obvykle to vede k rychlejšímu vyřešení problému = šetří to i můj čas. (p)	ano – nemám problém přiznat vlastní chybu. (p)	ano, pro zjištění příčiny je to nutné. (p)	ano, rozhodně. (p)	88,89%
9	je mi to jedno, když to nedělám. (neu)	nebyvám moc trpělivá v průběhu řešení opravy, pokud dojde k přenastavení a já musím měnit zavedený postup. (n)	nic jiného mi nezbyvá. (p)	Moc ne. Nejraději bych to chtěla mít vše vyřešené co nejdříve. (n)	Dokud není problém odstraněn, tedy ano. Ale pouze v případě, že je problém fakticky řešen. (p)	ano. Můj stress ničemu dobrému nepřispěje. (p)	ano. (p)	většinou ano. (p)	ne. (n)	55,56%
10	ano (je to pro mě důležité). (p)	jsm ráda když vím, kde se stala chyba. (p)	je to důležité – vyvarovat se další chybě. (p)	hodně důležité. Jako elektro inženýr chci co nejvíce věcem porozumět. Také mě rozčiluje, když dělám ty samé chyby dookola. (p)	nejdůležitější. (p)	informace většínou požadují jen na základní rovině, nejsem IT odborník. (p)	velmi důležité; informace mi pomáhají v případě řešení jiných problémů. (p)	určitě ano. (p)	průměrně, v případě, že se jedná o opakované problémy stejného typu, požadují vysvětlení. (neu)	88,89%
11	ano, vnímám (Synovec ví, že mluvím s blbcem). (p)	většinou technici kovi rozumím. (p)	snažím se rozumět. (p)	to záleží na osobě technika (opraváře). Můj IT odborník je trpělivý a vše dokáže dobře a srozumitelně vysvětlit. (p)	dotaz je na problém komunikací, tedy nikoli prioritně znalosti. Pokud je komunikací káňá obousměrně na přibližně stejné úrovni, nemě by být problém s komunikací. V případě znalostních rozdílů problematiku nerušíme ale k porozumění dojítv žádaním případně. (a)	vždy záleží na protistraně, tj. jak je to osobnost, a to nejen po stránce odborné. Cílem je ale hlavně, aby byl problém odstraněn. (a)	většinou rozumím; pokud si nejsem jistá s technickým upřesněním pro správné pochopení. (p)	většinou rozumím tomu o čem hovoří, čemu nerozumím, nechám si vysvětlit. (p)	když nerozumím a zajímá mě to, tak požadují vysvětlení. Průměrně polovlně věci rozumím. (p)	77,78%
12	ne. (n)	je pro mne důležité vysvětlit si správného postupu práce a řešení problému. (p)	ano. (p)	ano, rozhodně a to vždy. (p)	ano. (p)	ano, pokud je čas a klid „u obou stran“. (p)	nevím, v čem by prokolení si spočivalo; pokud by školení posloužilo pro mě nové informace, určitě ano. (a)	pokud je to možné, ano. (p)	ano. (p)	77,78%

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

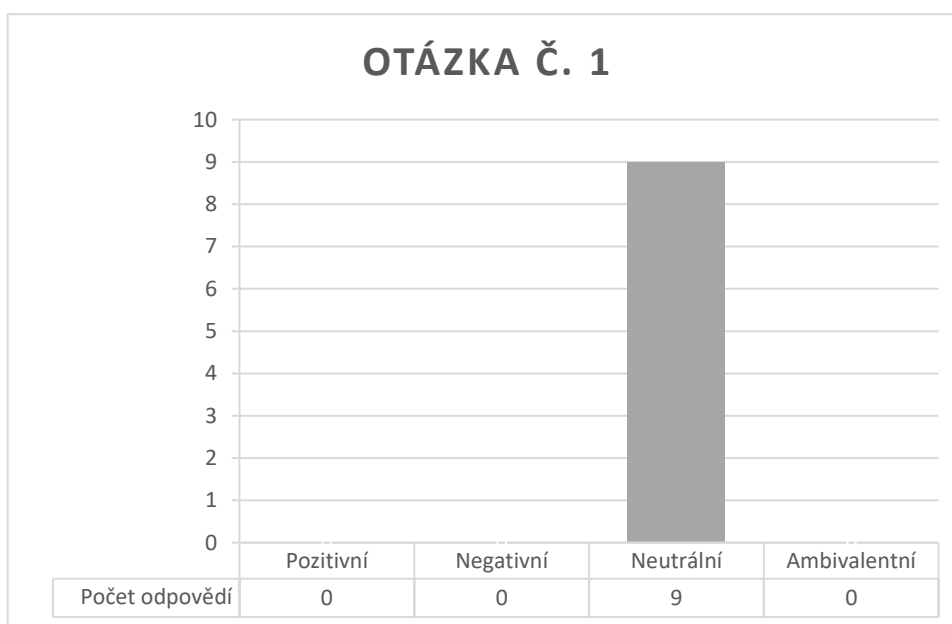
- Otázka č. 1

Tabulka 2: Otázka č. 1

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
1	Hobby (neu)	využívám především v práci. (neu)	hobby. (neu)	Práce a zábava. (neu)	Práce, osobní správa, hobby. (neu)	práce, koníčky, zábava. (neu)	práce, hobby. (neu)	práce + hobby. (neu)	Práce a soukromě na e-komunikaci, nákupy a sledování pořadů. (neu)	100%

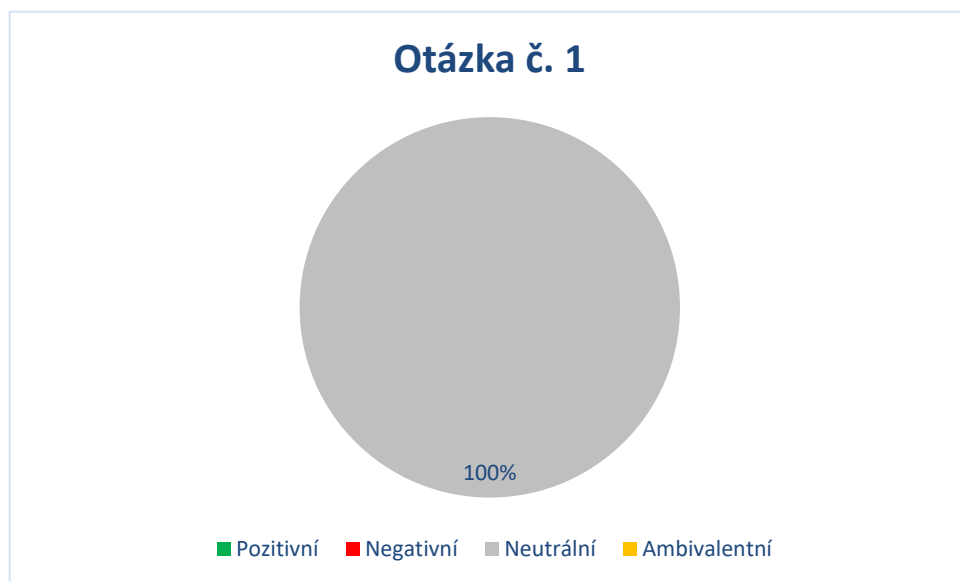
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 1: Počet odpovědí (otázka č. 1)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 2: Odpovědi v procentech (otázka č. 1)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

- Otázka č. 2

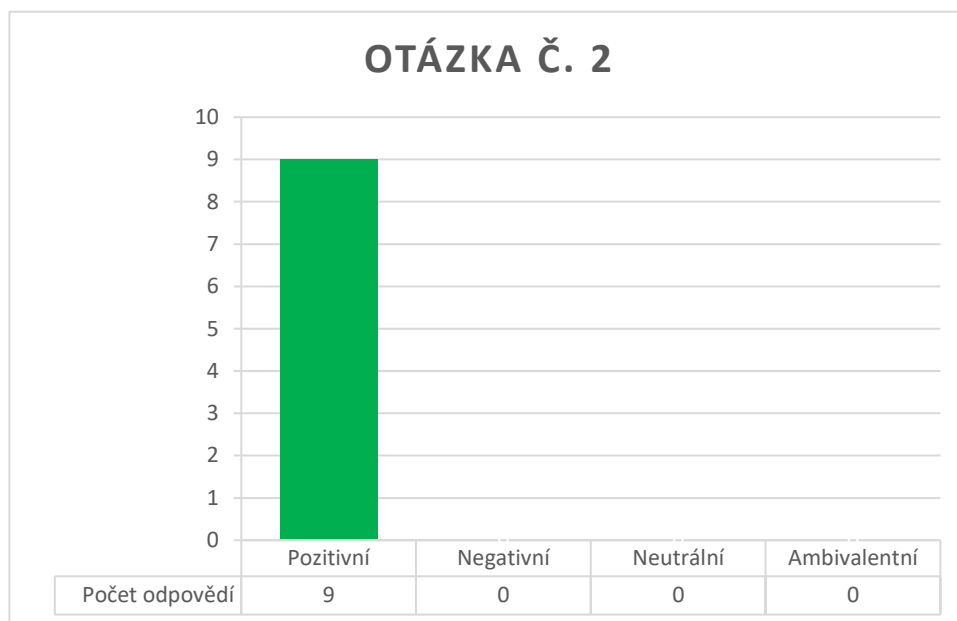
Tabulka 3: Otázka č. 2

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
2	asi 3 hod. denně, po celý týden. (p)	využívám v práci průměrně 1/2 hodiny týdně. (p)	domov. (p)	domov. (p)	Denně, práce i domov. (p)	každý den doma, hodně často v práci. (p)	práce dle potřeby (2-4 h.); domov: 2-6 h.. (p)	práce – cca 6 hod/den; domov – 12 hod/týden. (p)	práce – min 7–8 hodin v prac dnech (celá prac doba), tj. za týden min. 40 hodin i více; domov – cca 2 hodiny denně/tj. za týden cca 14 hodin. (p)	100%

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

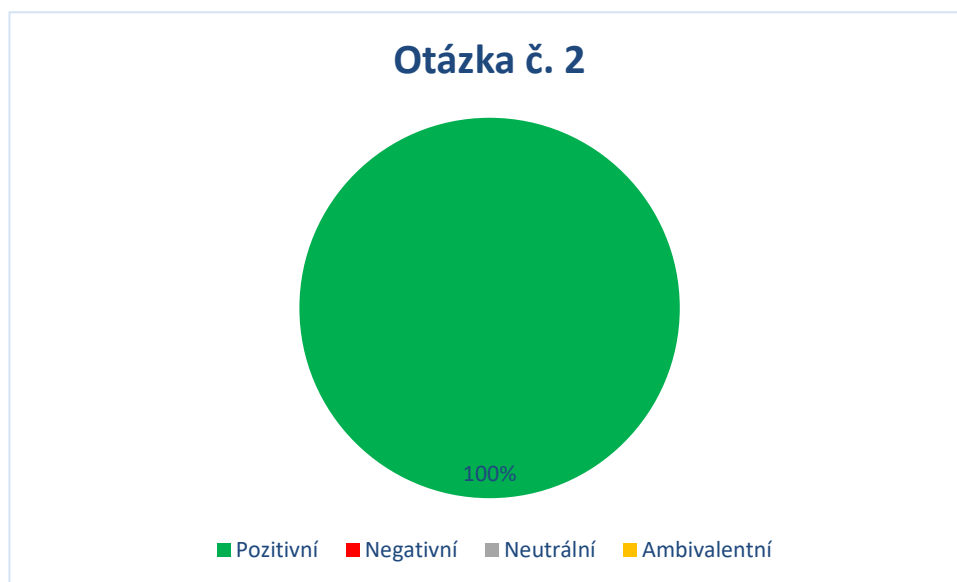


Graf 3: Počet odpovědí (otázka č. 2)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 4: Odpovědi v procentech (otázka č. 2)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

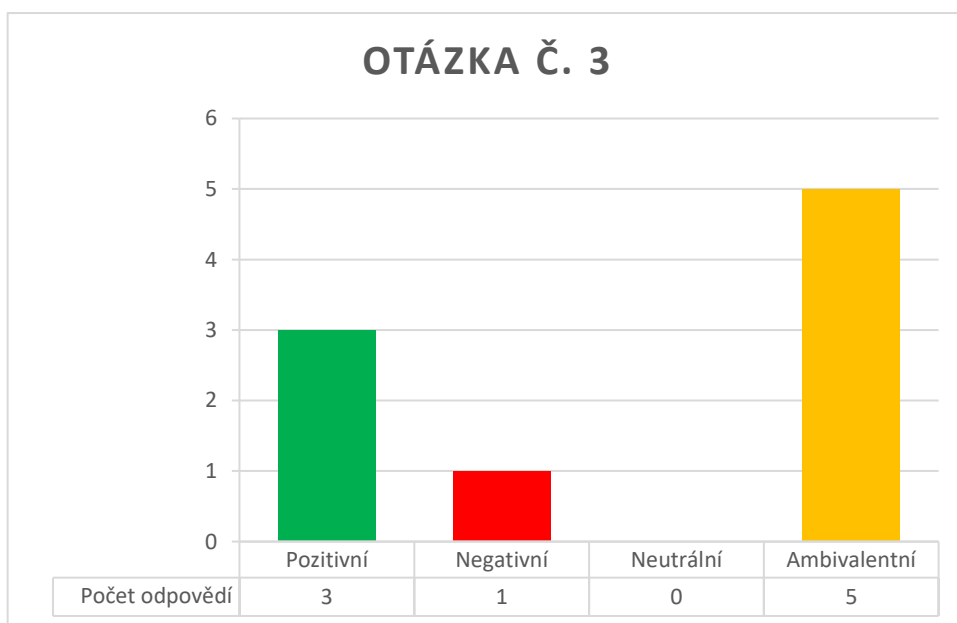
- Otázka č. 3

Tabulka 4: Otázka č. 3

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
3	někdy mi pomáhá synovec. (a)	Řešení problému přenechávám plně IT oddělení (většinou se jedná o problém, který postihl i mé kolegy). (n)	dle potřeby. (a)	občas. (a)	Denně. (p)	často, ale ne každý den. (p)	občas. (a)	poměrně často – 1 x za týden. (p)	cca 12x za rok; doma – cca 6x za rok. (a)	55,56%

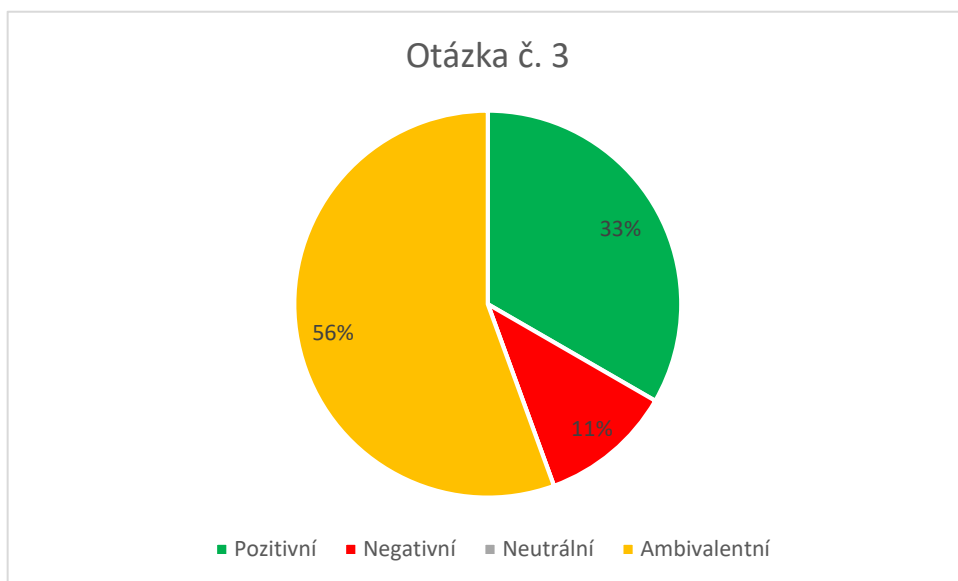
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 5: Počet odpovědí (otázka č. 3)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 6: Odpovědi v procentech (otázka č. 3)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

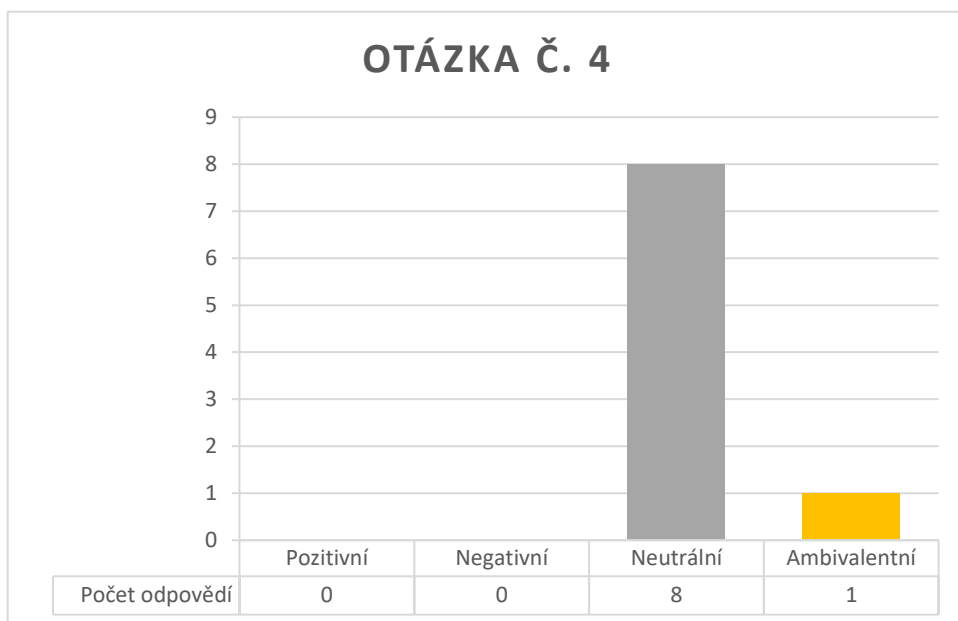
- Otázka č. 4

Tabulka 5: Otázka č. 4

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
4	nevím (a)	Můj pracovní statut: vrchní referent správy daní. (neu)	důchodce. (neu)	důchodce (neu)	Státní administrativa. (neu)	zaměstnanec (neu)	referent (neu)	řadový zaměstnanec. (neu)	referent. (neu)	88,89%

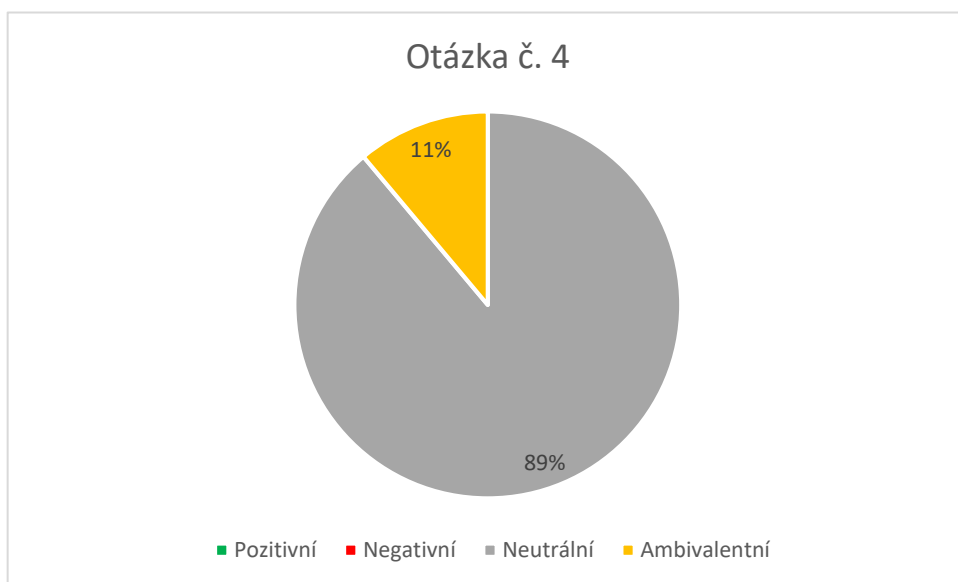
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 7: Počet odpovědí (otázka č. 4)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 8: Odpovědi v procentech (otázka č. 4)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

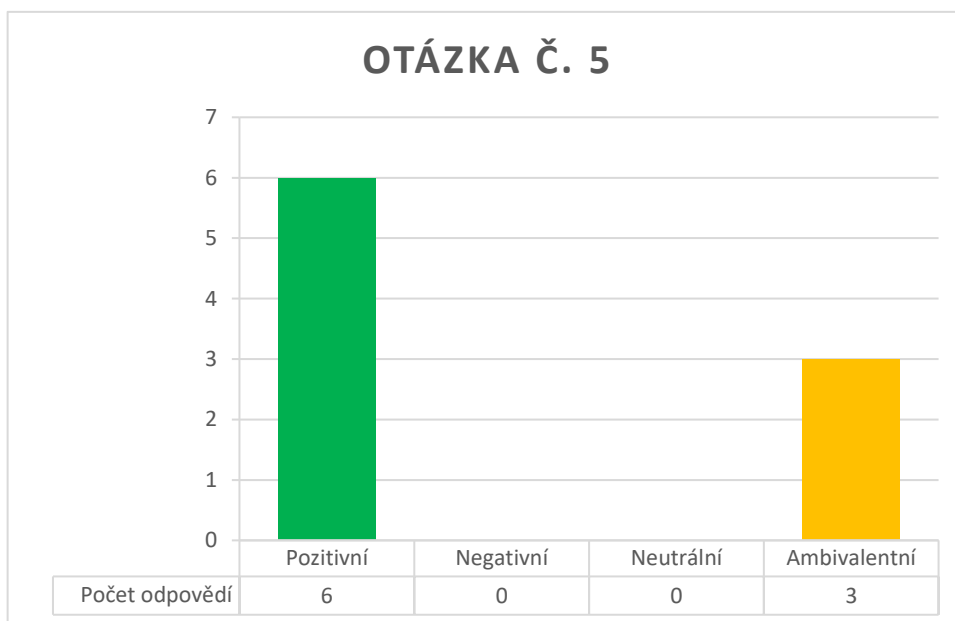
- Otázka č. 5

Tabulka 6: Otázka č. 5

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
5	Ano (synovec). (p)	V práci mám zajištěnou pomoc IT oddělení. (p)	doma. (p)	Ano, kamaráda. Buď problém řeší přes vzdálené připojení nebo se domluvíme na návštěvě. (p)	Řeším individuálně. Internet, konzultace s přáteli. V zaměstnání pak IT oddělení. (p)	v práci přes IT oddělení; doma přes známé. (p)	v práci kolegové; domov: sama – pokus x omyl nebo dle návodu. (a)	v práci – IT oddělení; doma – známí, samostudium. (a)	V práci – IT oddělení; doma – ne. (a)	66,67%

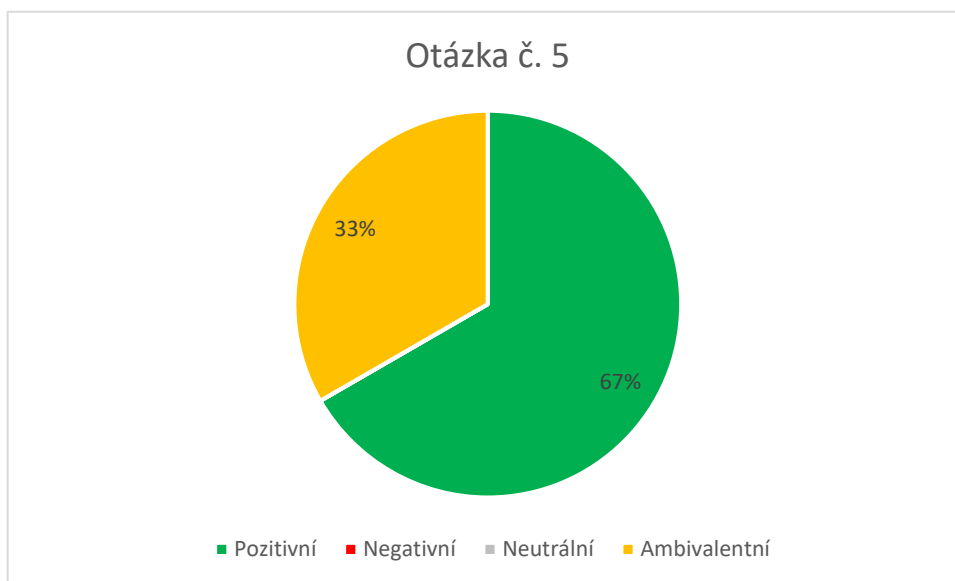
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 9: Počet odpovědí (otázka č. 5)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 10: Odpovědi v procentech (otázka č. 5)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

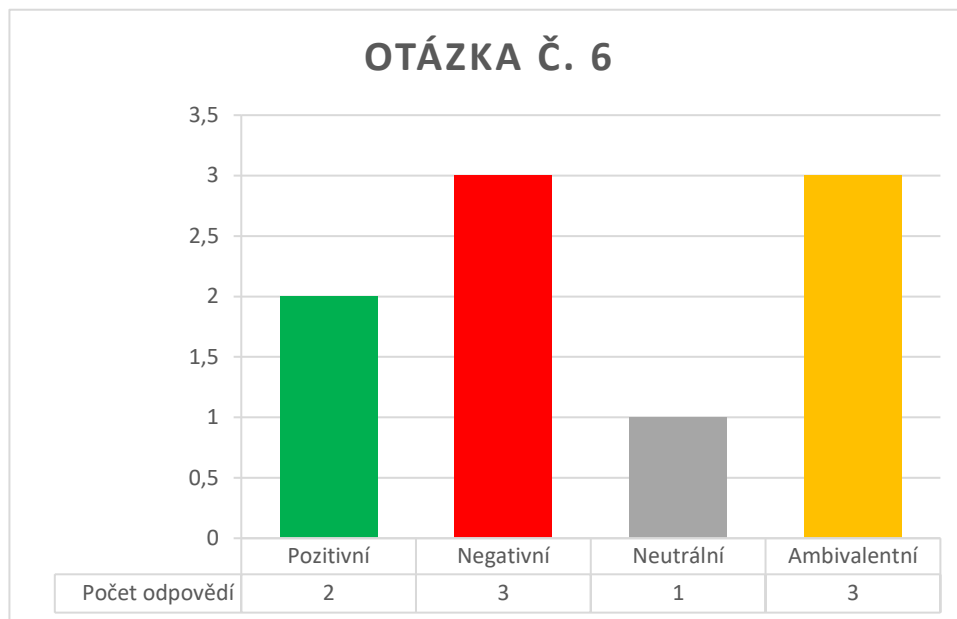
- Otázka č. 6

Tabulka 7: Otázka č. 6

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
6	Ano (ještě, že je synovec chápavý). (p)	Problém není pro mne obtížné popsat, ale někdy je obtížné rozpoznat souvislosti jeho vzniku. (n)	jak kdy – snad k porozumění. (a)	To záleží na problému. Něco dokáží popsat bez problémů; něco raději ukáží. (neu)	Otázka nezní jak, ale komu. (a)	většinou to zvládám, neumím však plně použít odbornou IT terminologii. (p)	nemám problém s výjimkou některých odborných výrazů. (n)	není to pro mne obtížné. (n)	středně, neznám názvosloví, takže popisují problém po svém. (a)	33,33%

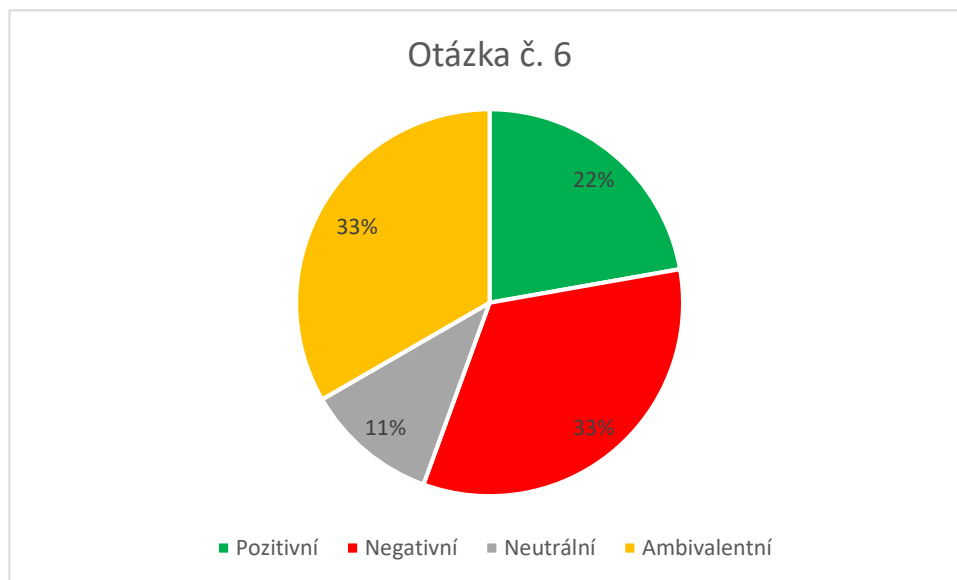
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 11: Počet odpovědí (otázka č. 6)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 12: Odpovědi v procentech (otázka č. 6)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

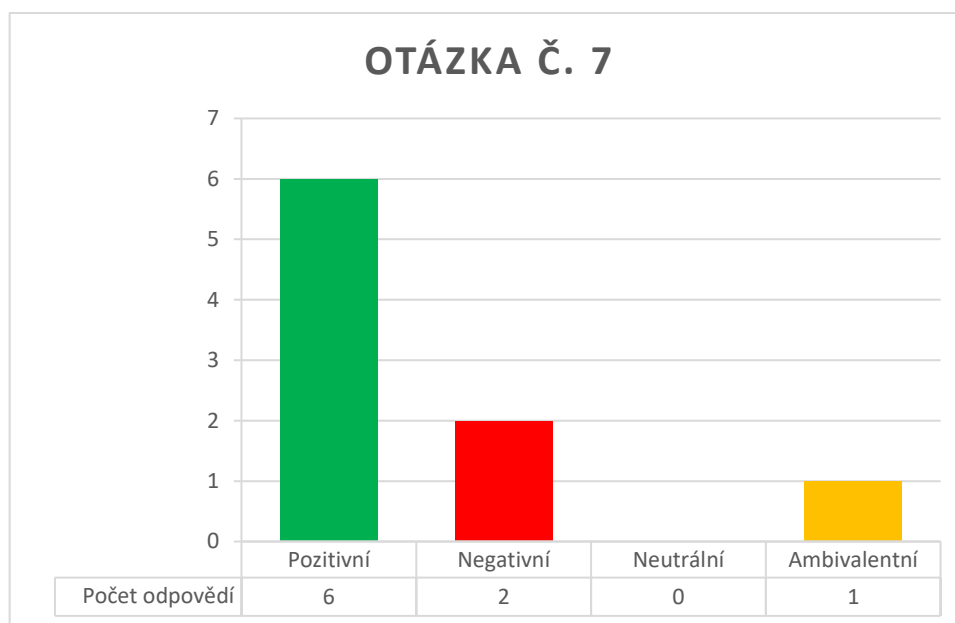
- Otázka č. 7

Tabulka 8: Otázka č. 7

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
7	Ne (moc ne, ještě bych to pokazila). (n)	Při potížích se snažím o nápravu vlastními silami (např. restartovat). (p)	někdy. (a)	Ano. Ale záleží na problému. (p)	Vždy, pokud je to možné. (p)	ano. (p)	ano. (p)	ano. (p)	ne. (n)	66,67%

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

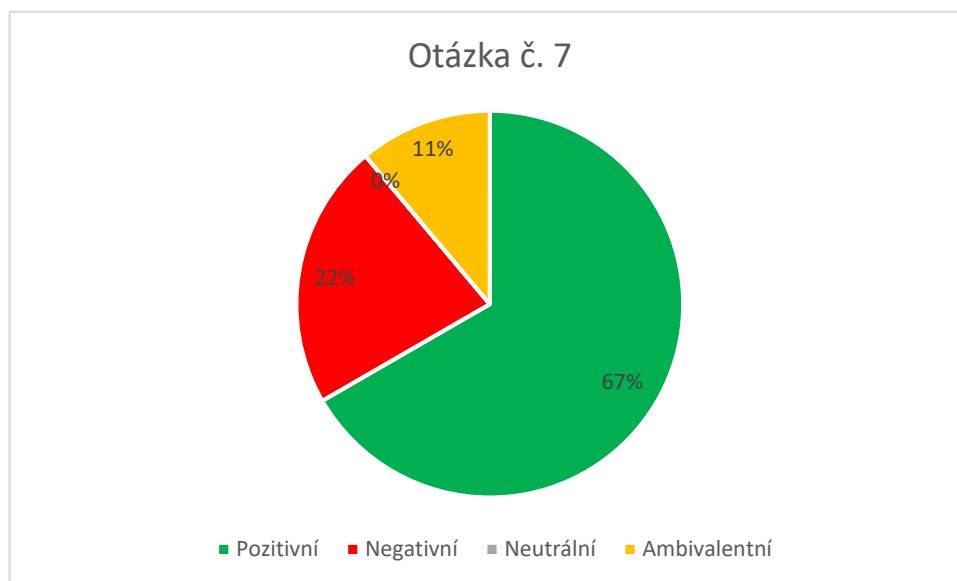
Graf 13: Počet odpovědí (otázka č. 7)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)



Graf 14: Odpovědi v procentech (otázka č. 7)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

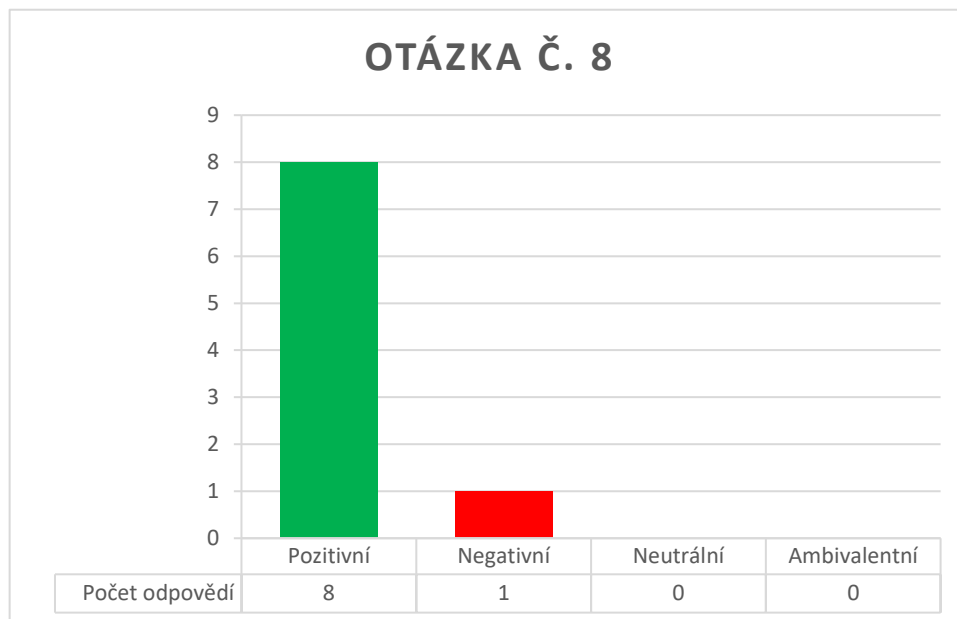
- Otázka č. 8

Tabulka 9: Otázka č. 8

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
8	Ano (přiznám). (p)	Ano, přiznávám vždy vše. (p)	snažím se vysvětlit i mou vinu. (p)	Nerad. Dříve velmi nerad, nyní se snažím být přístupnější. (n)	Ano. Jinak obvykle nelze aplikovat správné řešení. (p)	ano, obvykle to vede k rychlejšímu vyřešení problému = šetří to i můj čas. (p)	ano – nemám problém přiznat vlastní chybu. (p)	ano, pro zjištění příčiny je to nutné. (p)	ano, rozhodně. (p)	88,89%

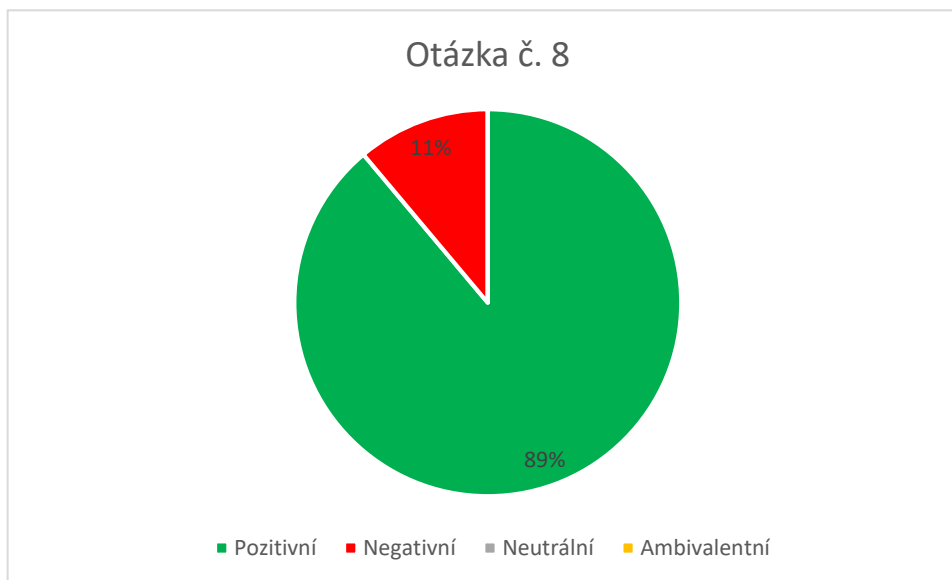
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 15: Počet odpovědí (otázka č. 8)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 16: Odpovědi v procentech (otázka č. 8)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

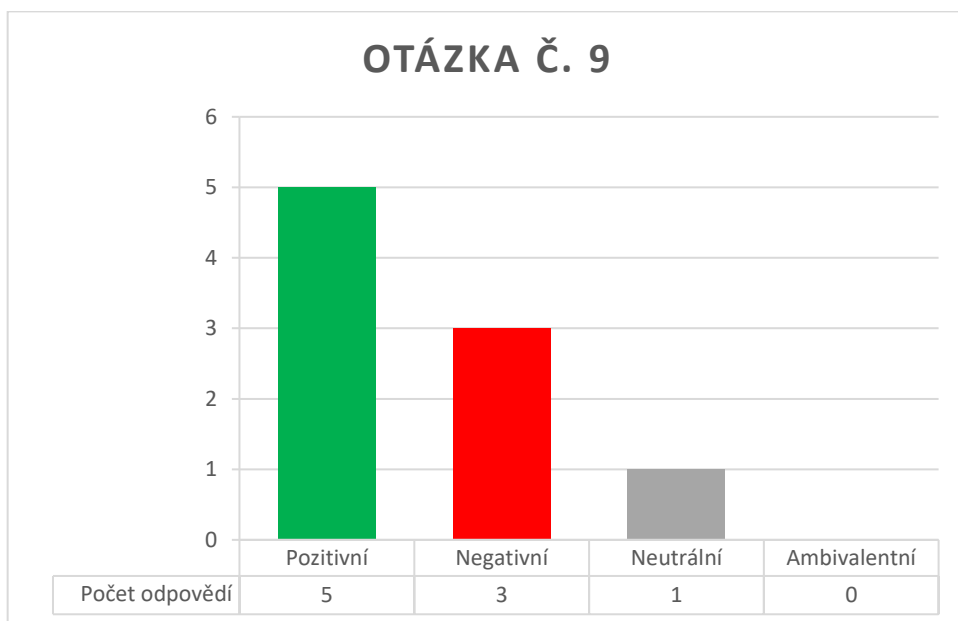
- Otázka č. 9

Tabulka 10: Otázka č. 9

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
9	Je mi to jedno, když to nedělám. (neu)	Nebývám moc trpělivá v průběhu řešení opravy, pokud dojde k přenastavení a já musím měnit zavedený postup. (n)	nic jiného mi nezbývá. (p)	Moc ne. Nejraději bych to chtěl mít vše vyřešené co nejdříve. (n)	Dokud není problém odstraněn, tedy ano. Ale pouze v případě, že je problém fakticky řešen. (p)	ano. Můj stress ničemu dobrému nepřispěje. (p)	ano. (p)	většinou ano. (p)	ne. (n)	55,56%

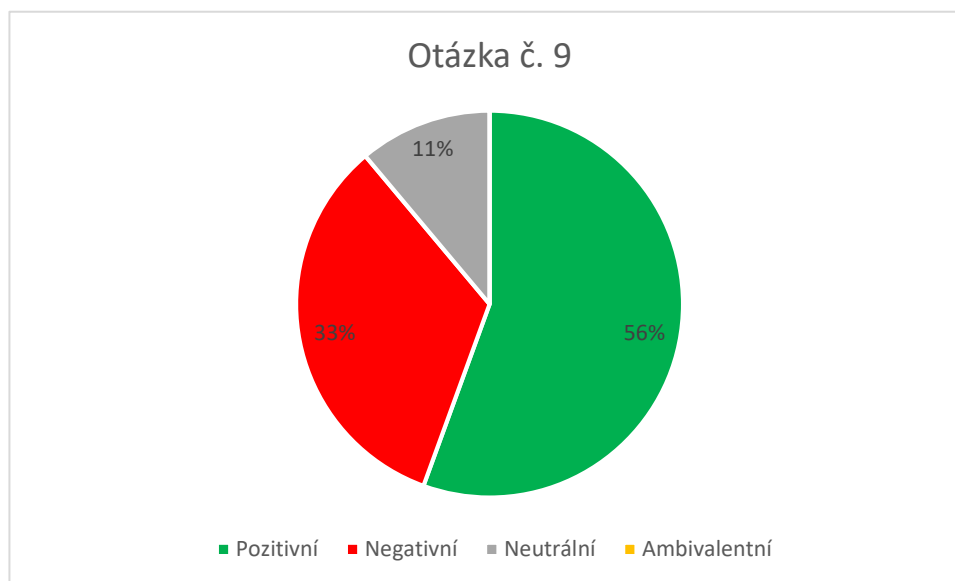
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 17: Počet odpovědí (otázka č. 9)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 18: Odpovědi v procentech (otázka č. 9)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

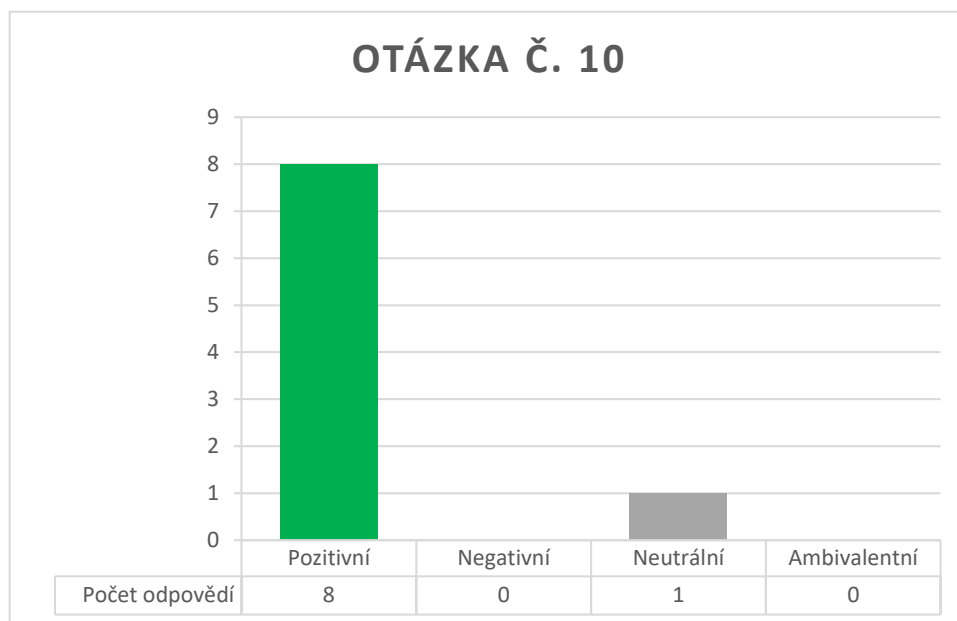
- Otázka č. 10

Tabulka 11: Otázka č. 10

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
10	Ano (je to pro mě důležité). (p)	Jsem ráda když vím, kde se stala chyba. (p)	je to důležité – vyvarovat se další chybě. (p)	Hodně důležité. Jako elektro inženýr chci co nejvíce věcem porozumět. Také mě rozčiluje, když dělám ty samé chyby dokola. (p)	nejdůležitější. (p)	informace většinou požadují jen na základní rovině, nejsem IT odborník. (p)	velmi důležité; informace mi pomáhají v případě řešení jiných problémů. (p)	určitě ano. (p)	průměrně, v případech, že se jedná o opakované problémy stejného typu, požadují vysvětlení. (neu)	88,89%

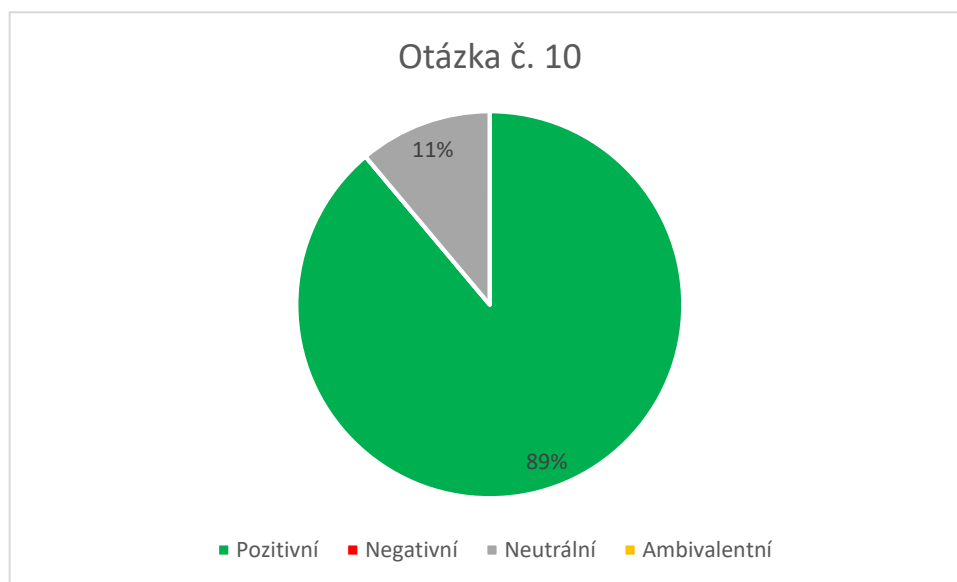
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 19: Počet odpovědí (otázka č. 10)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 20: Odpovědi v procentech (otázka č. 10)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

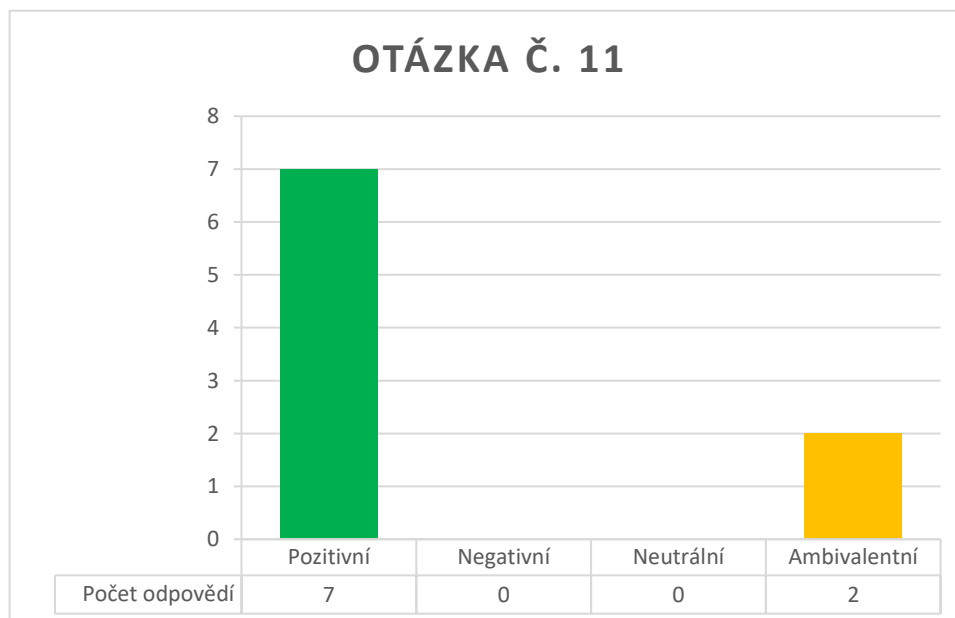
- Otázka č. 11

Tabulka 12: Otázka č. 11

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
11	Ano, vnímám (Synovec ví, že mluví s blbcem). (p)	Většinou technikovi rozumím. (p)	snažím se rozumět. (p)	To záleží na osobě technika (opraváře). Můj IT odborník je trpělivý a vše dokáže dobře a srozumitelně vysvětlit. (p)	Dotaz je na problém komunikační, tedy nikoli prioritně znalostní. Pokud je komunikační kanál oboustranně na přibližně stejné úrovni, neměl by být problém s komunikací. V případě znalostních rozdílů problematiky nemůže ale k porozumění dojít v žádném případě. (a)	vždy záleží na protistraně, tj. jaká je to osobnost, a to nejen po stránce odborné. Cílem je ale hlavně, aby byl problém odstraněn. (a)	většinou rozumím; pokud si nejsem jistá s technikem si upřesním pro správné pochopení. (p)	většinou rozumím tomu o čem hovoří, čemu nerozumím, nechám si vysvětlit. (p)	když nerozumím a zajímá mě to, tak požaduji vysvětlení. Průměrně polovině věcí rozumím. (p)	77,78%

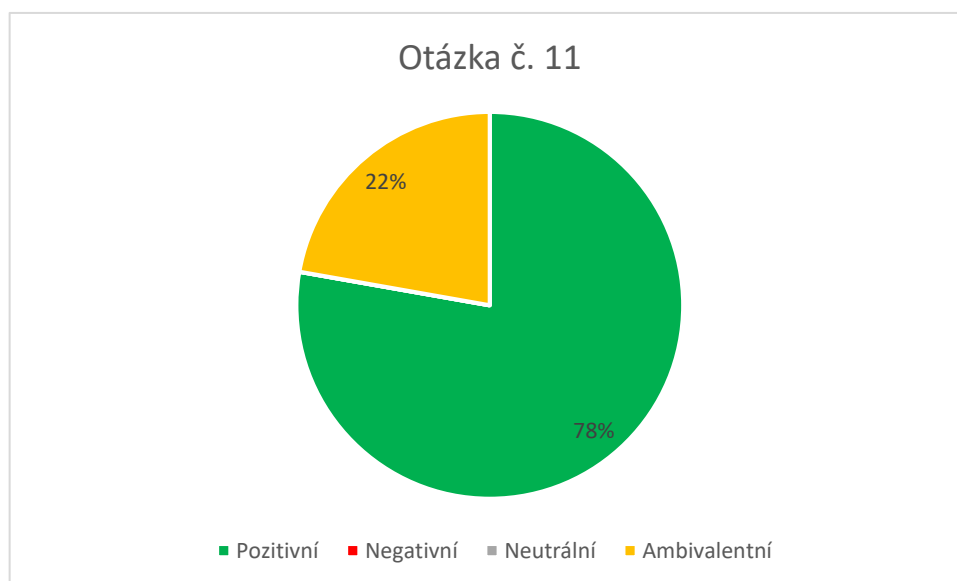
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 21: Počet odpovědí (otázka č. 11)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 22: Odpovědi v procentech (otázka č. 11)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

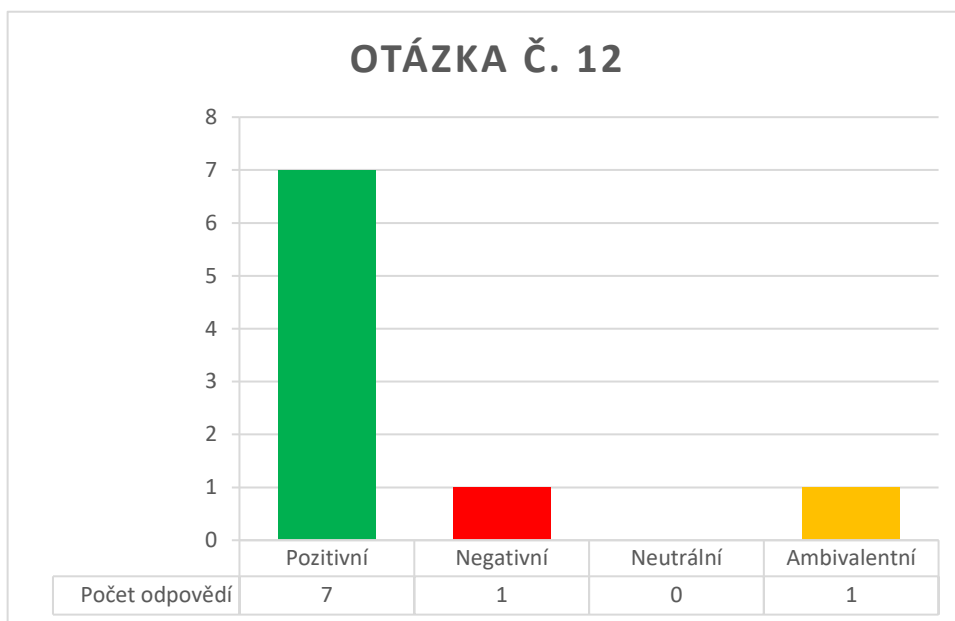
- Otázka č. 12

Tabulka 13: Otázka č. 12

	1 AJ	2 MS	3 JK	4 JW	5 MV	6 HM	7 VP	8 IT	9 JA	Největší shoda
12	Ne. (n)	Je pro mne důležité vysvětlení správného postupu práce a řešení problému.(p)	Ano. (p)	Ano, rozhodně a to vždy. (p)	ano. (p)	Ano, pokud je čas a klid „u obou stran“. (p)	nevím, v čem by proškolení spočívalo; pokud by školení poskytlo pro mě nové informace, určitě ano. (a)	pokud je to možné, ano. (p)	ano. (p)	77,78%

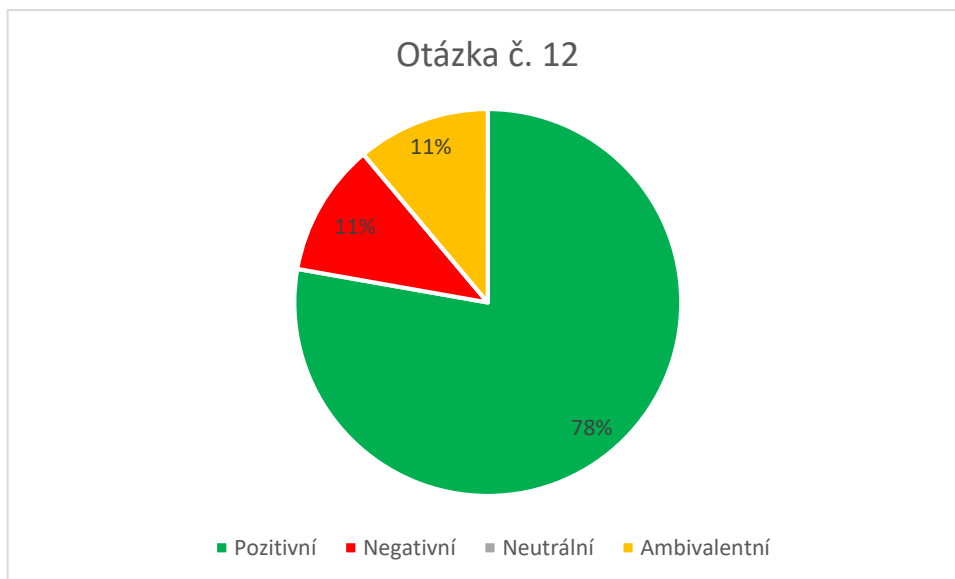
Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 23: Počet odpovědí (otázka č. 12)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 24: Odpovědi v procentech (otázka č. 12)



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)



## 9.2 Zhodnocení

K vyhodnocení odpovědí dotazovaných respondentů byla zvolena tato škála slovního hodnocení:

- Pozitivní pro kladné odpovědi
- Negativní pro záporné odpovědi
- Nejednoznačné pro ambivalentní
- Nerozhodné pro neutrální

Každá odpověď byla posuzována s využitím výše uvedeného hodnocení. Tento výsledek je zaznamenán v závorkách u každé odpovědi na jejím konci, za tečkou (p = pozitivní; n = negativní; neu = neutrální; a = ambivalentní).

Z výsledků výzkumu vyplývá, že z dotazovaných respondentů každý využívá počítač či IT vybavení, ať již v práci nebo doma pro své koníčky. Počítače se staly nezbytnou výbavou téměř každé domácnosti a kanceláře. Taktéž jistá úroveň počítačové gramotnosti je vyžadována v běžném životě člověka. Problematika řešení problémů je závislá jak na četnosti použití, tak i na komplexnosti a rozsahu práce s počítačem. Co se týče zajištění pomoci při řešení problémů, zde je pomoc závislá např. na sociální skupině, kterou je uživatel součástí, na jeho okolí (známí, příbuzní, přátelé a kolegové).

Popsat a vysvětlit problém je věc komunikační obratnosti a dovednosti. Uživatel nemusí být nutně odborník, protože se zde může použít jednoduchý, laický styl a popis. Nikdo neočekává, ani IT odborník, že každý rozumí všemu. Naopak se IT odborníci běžně setkávají s tím, že je s nimi komunikováno běžným způsobem a je zejména na nich, aby se snažili pochopit, co uživatel říká a myslí. Oni jsou Ti, kdo vzájemnou komunikaci usměrňují a řídí.

Snaha o nápravu vlastními silami je úzce spojena s uživatelem, tzn. jeho psychikou, znalostmi (i předstíranými), odvahou apod. Přiznání vlastních chyb je důležité. Velmi často to vede k lepší identifikaci základního problému a tím pádem k rychlejšímu, levnějšímu a snadnějšímu odstranění závady. Ne vždy však uživatel přizná svoji chybu

či minimálně svoji účast na problému. Hraje zde roli jeho osobnost a vzájemné sympatie či zkušenost s IT odborníkem.

Trpělivost je spojena s hladinou stresu, časovým rozvrhem, povahou a pohodou uživatele. Ne všechny problémy se dají bohužel řešit hned a na místě. Pak nastupuje velmi důležitý prvek – samotný komunikační proces – v kterém se tato vzájemná interakce děje a řeší. Z výzkumu diplomové práce a ze zkušenosti autora diplomové práce vyplývá, že je vhodné doporučit při řešení problému s komunikací využití audiovizuálních prostředků a softwarových programů. Protože neverbální komunikace tvoří až 70 % z celkové komunikace a má zásadní přínos pro případný úspěch samotné komunikace. Neverbální složka komunikace je méně vědomá oproti verbální, ale přenáší mnoho podstatných informací, které by se protistrana jinak jen těžko dozvěděla jiným způsobem.

Zpětná vazba je u každé lidské činnosti důležitá, je důležitá pro každého člověka. Ale ne každý uživatel vždy vyžaduje zpětnou vazbu, tzn. chce vědět, co se stalo, jak se to řešilo a jak příště případně předejít stejnému problému.

## ZÁVĚR

*„Nezáleží, zda něco zrealizujete nebo ne. Vy jste umělec a váš život je plátno, na kterém budete tvořit vaše nejvýznamnější dílo. Vaší nejdůležitější tvorbou nebude malba, socha nebo kniha. Spíše to bude ta osoba, kterou se stanete během života.“* (Fujishin, 2016, s. 2)

Diplomová práce nabízí vybraný exkurz do problematiky mezilidské komunikace, informační společnosti, ve které se elektronická média stávají médii globálními.

Nástup tzv. nových médií a digitalizace mediální komunikace nemají ovšem vliv pouze na uživatelské chování, jak popisuje diplomová práce. Ovlivňují i některé významné společenské instituce včetně médií.

Sociální sítě přinášejí jisté výhody, které umožní komunikovat ve stejnou chvíli s více lidmi najednou. Tato komunikace se v reálném světě odlišuje tím, že tito lidé o tom nemusí vědět. Je to proto, že se nám virtuální prostor sociálních sítí zdá reálný, utěšujeme se však myšlenkou, že přesto tak trochu neexistuje. Sociální sítě mohou přinášet i jistá rizika a jejich výhody se mohou v okamžiku změnit na nevýhody. Mezi nejrizikovější oblasti na sociálních sítích, týkající se dětí a mládeže, patří získávání osobních informací, agresivní chování a mnohdy pobízení k nebezpečnému a nevhodnému chování.

O závislosti na internetu lze nalézt mnoho vědeckých informací. Avšak většina studií zaměřených na závislosti na internetu se vztahuje k mladým lidem, protože je to skupina, která nejčastěji internet užívá.

Diplomová práce se zabývala v praktické části komunikací uživatele IT v nesnázích. Tento výzkumný problém byl podpořen formou kvantifikované obsahové analýzy strukturovaných rozhovorů autora s respondenty. Respondenti, kterými byli uživatelé IT technologií, internetu a sociálních sítí.

V závěru diplomové práce lze uvést, že vývoj mezilidské komunikace probíhal v několika etapách a jeho důležité body korelují s důležitými mezníky lidské civilizace jako celku. Vývoj mezilidské komunikace dospěl do stádia, v němž se stává jeho úroveň

přímo určující pro většinu lidských aktivit. Toto současné stádium se označuje jako informační společnost.

### **Cíl diplomové práce:**

Cílem této diplomové práce je posoudit komunikační proces uživatelů informačních technologií.

Pokud by mělo dojít k vyhodnocení splnění cíle, který byl stanoven, lze konstatovat, že komunikační proces ve zvolené šíři byl v diplomové práci popsán komparací vybrané problematiky uvedené v obsahu a s využitím životních a profesních zkušeností autora.

V další části bude provedena verifikace hypotézy.

### **Hypotéza:**

Stanovujeme tuto hypotézu, jejichž verifikace je součástí závěrečné kapitoly:

Hypotéza 1: Úroveň IT a komunikační gramotnosti uživatelů

Z výzkumu a analýzy diplomové práce vyplynulo, že se stanovená hypotéza potvrdila, protože uživatelé IT (respondenti) potřebují minimálně základní IT a komunikační gramotnost pro nenáročnou práci s počítačem a řešení vzniklých problémů.

# SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

## Seznam použitých českých zdrojů

ANTUŠÁK, Emil. *Krizový management: hrozby - krize - příležitosti*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. 395 s. ISBN 978-80-7357-488-8.

BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 135 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-2580-2.

DLOUHÝ, Martin a kol. *Krizová komunikace v zátěžových situacích*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014. 98 s. Učební texty. ISBN 978-80-87647-12-7.

DVOŘÁK, Josef a SÝKORA, Jaroslav. *Jak zvládat krizové situace*. Vyd. 1. Praha: Policejní akademie České republiky, 2000. 115 s. ISBN 80-7251-050-9.

FREY, Petr. *Marketingová komunikace: nové trendy 3.0*. 3., rozš. vyd. Praha: Management Press, 2011. 203 s., [4] s. obr. příl. ISBN 978-80-7261-237-6.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva a Vendula Hlavatá. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

CHALUPA, Radek. *Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 169 s. Komunikace. ISBN 978-80-247-4234-2.

JIRÁK, Jan a kol. *Média pod lupou: (mediální výchova jako téma celoživotního vzdělávání)*. 1. vyd. Praha: Powerprint, 2013. 187 s. ISBN 978-80-87415-70-2.

KOHOUT, Karel. *Základy obecné pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. 152 s. ISBN 978-80-86723-38-9.

KOHOUTEK, Tomáš, ed. a ČERMÁK, Ivo, ed. *Psychologie katastrofické události*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2009. 362 s., [8] s. obr. příl. ISBN 978-80-200-1816-8.

MCQUAIL, Denis. *Úvod do teorie masové komunikace*. Překlad Marcel Kabát a Jan Jiráček. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999. 448 s. ISBN 80-7178-200-9.

MUSIL, Josef. *Sociální a mediální komunikace*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. 256 s. ISBN 978-80-7452-002-0.

MUSIL, Josef. *Komunikace v informační společnosti*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. 144 s. ISBN 978-80-86723-39-6.

NEŠPOR, Karel. *Jak přežít počítač*. Vyd. 1. [Kralice na Hané]: Computer Media, 2011. 128 s. ISBN 978-80-7402-069-8.

RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra, generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009. 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5.

THOMPSON, John B. *Média a modernita: sociální teorie médií*. 1. české vyd. Praha: Karolinum, 2004. 219 s. Mediální studia. ISBN 80-246-0652-6.

VERNER, Pavel a BEZCHLEBOVÁ, Mária. *Mediální výchova: průřezové téma*. 1. vyd. Úvaly: Albra, 2007. 106 s. ISBN 978-80-7361-042-5.

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4.

VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. 176 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2510-9.

### **Seznam použitých zahraničních zdrojů**

BHATNAGAR, Nitin a BHATNAGAR, Mamta. *Effective Communication and Soft Skills: Strategies for Success*. Delhi: Pearson Education India, 2011, 448 s. ISBN 978-81-317-6034-5.

FUJISHIN, Randy. *The art of communication: Improving Your Fundamental Communication Skills*. Third edition. Lanham: Rowman & Littlefield, 2016, 270 s. ISBN 978-144-2266-247.

SHACKEL, Brian a RICHARDSON, Simon. *Human factors for informatics usability*. Cambridge: Cambridge University Press, c1991, 438 s. ISBN 978-052-1365-703.

STEINBERG, Sheila. *Persuasive communication skills: public speaking*. Reprinted. Kenwyn: Juta and Company, 2006, 300 s. ISBN 978-070-2152-108.

### **Seznam použitých internetových zdrojů**

Jan Amos Komenský: pedagog a spisovatel, teolog, filosof. In: *Osobnosti.cz* [online]. Praha: Tiscali Media, 2018 [cit. 2018-05-20]. Dostupné z: <http://www.spisovatele.cz/jan-amos-komensky>

## SEZNAM ZKRATEK

ARPANET	-	Advanced Research Projects Agency NETwork
B2B	-	Business-to-business
CERN	-	Conseil Européen pour la recherche nucléaire
Czech POINT	-	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
IT	-	Information technology
Milnet	-	Military Network
NSFNET	-	National Science Foundation Network
WWW	-	World Wide Web

# SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Jan Ámos Komenský..... 9

Obrázek 2: Emoční karusel..... 45

## Seznam grafů

Graf 1: Počet odpovědí (otázka č. 1) ..... 63

Graf 2: Odpovědi v procentech (otázka č. 1)..... 64

Graf 3: Počet odpovědí (otázka č. 2) ..... 65

Graf 4: Odpovědi v procentech (otázka č. 2)..... 65

Graf 5: Počet odpovědí (otázka č. 3) ..... 66

Graf 6: Odpovědi v procentech (otázka č. 3)..... 67

Graf 7: Počet odpovědí (otázka č. 4) ..... 68

Graf 8: Odpovědi v procentech (otázka č. 4)..... 68

Graf 9: Počet odpovědí (otázka č. 5) ..... 69

Graf 10: Odpovědi v procentech (otázka č. 5)..... 70

Graf 11: Počet odpovědí (otázka č. 6) ..... 71

Graf 12: Odpovědi v procentech (otázka č. 6)..... 71

Graf 13: Počet odpovědí (otázka č. 7) ..... 72

Graf 14: Odpovědi v procentech (otázka č. 7)..... 73



Graf 15: Počet odpovědí (otázka č. 8) .....	74
Graf 16: Odpovědi v procentech (otázka č. 8).....	74
Graf 17: Počet odpovědí (otázka č. 9) .....	75
Graf 18: Odpovědi v procentech (otázka č. 9).....	76
Graf 19: Počet odpovědí (otázka č. 10) .....	77
Graf 20: Odpovědi v procentech (otázka č. 10).....	77
Graf 21: Počet odpovědí (otázka č. 11) .....	78
Graf 22: Odpovědi v procentech (otázka č. 11).....	79
Graf 23: Počet odpovědí (otázka č. 12) .....	80
Graf 24: Odpovědi v procentech (otázka č. 12).....	80

### **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Výsledek rozhovorů.....	62
Tabulka 2: Otázka č. 1 .....	63
Tabulka 3: Otázka č. 2 .....	64
Tabulka 4: Otázka č. 3 .....	66
Tabulka 5: Otázka č. 4 .....	67
Tabulka 6: Otázka č. 5 .....	69
Tabulka 7: Otázka č. 6 .....	70
Tabulka 8: Otázka č. 7 .....	72
Tabulka 9: Otázka č. 8 .....	73

Tabulka 10: Otázka č. 9 .....	75
Tabulka 11: Otázka č. 10 .....	76
Tabulka 12: Otázka č. 11 .....	78
Tabulka 13: Otázka č. 12 .....	79

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Tomáš Hrbek**

**Obor: 7202T026 - Sociální a mediální komunikace**

**Forma studia: Kombinovaná**

**Název práce: Komunikace uživatele IT v nesnázích**

**Rok: 2018**

**Počet stran textu bez příloh: 76**

**Celkový počet stran příloh: 0**

**Počet titulů českých použitých zdrojů: 20**

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 4**

**Počet internetových zdrojů: 1**

**Vedoucí práce: ThDr. et PhDr. Radek Mezuláník Ph.D.**