

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie



**ANALÝZA PRACOVNÍCH POHOVORŮ
Z HLEDISKA JAZYKA JAKO PROSTŘEDKU
ANDRAGOGICKÉ INTERVENCE**

**The analysis of job interviews in terms of the language
as a means of andragogical intervention**

Závěrečná bakalářská práce

Nikola Šmídová

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Markéta Vlčková

Olomouc 2015

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla jsem v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Litovli, dne

.....

Nikola Šmídová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Markétě Vlčkové za cenné rady a podnětné připomínky a celkové vedení mé bakalářské práce. Dále děkuji své rodině a příteli za jejich oporu a trpělivost. V neposlední řadě chci poděkovat firmě XY, zejména náborárce za to, že mi poskytla nahrávky pohovorů, které mi sloužily k analýze.

Obsah

ÚVOD	1
TEORETICKÁ ČÁST	2
1 VYSVĚTLENÍ POJMŮ	3
1.1 Andragogika.....	3
1.2 Andragogická intervence	4
1.3 Prostředky andragogické intervence	4
1.4 Jazyk jako prostředek andragogické intervence	6
2 JAZYK	7
2.1 Vymezení jazyka.....	7
2.2 Členění jazyka.....	8
2.3 Jazyk a řeč.....	8
2.4 Vymezení komunikace	9
2.5 Komunikační proces	10
2.6 Komunikační kompetence	12
2.7 Jazykové styly.....	12
2.8 Paralingvistické jevy.....	13
3 DIALOG	16
4 INTERVIEW NEBOLI POHOVOR.....	17
4.1 Otázky.....	19
PRAKTICKÁ ČÁST.....	22
5 METODOLOGIE.....	23
6 METODIKA	25
6.1 Sledování jedinci.....	25
6.2 Metody sběru dat	26
6.3 Prostředí.....	27
7 ANALÝZA POHOVORŮ	28
7.1 Otázky.....	28
7.2 Paralingvistické jevy.....	34
7.2.1 Hlasitost verbálního projevu	34
7.2.2 Rychlost verbálního projevu a objem řeči	34
7.2.3 Pomlky, slovní vata a chyby v řeči	37
7.3 Projevy druhů osobnosti	43

8 DISKUZE.....	47
ZÁVĚR	49
SEZNAM OBRÁZKŮ	51
SEZNAM PŘÍLOH (1-5).....	51
POUŽITÁ LITERATURA A DALŠÍ ZDROJE	71
ANOTACE.....	72
PODKLAD PRO ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE STUDENTA.....	74

ÚVOD

Tato práce se snaží ukázat, jak jazyk jako prostředek andragogické intervence může působit v personální sféře nebo přímo v přijímacích pohovorech. Bez jazyka bychom na sebe s lidmi obtížně působili, i zvíře se nějak dorozumívá svým vlastním „jazykem“ s ostatními, lidský jazyk je však výjimečný. Existuje nespočet různých jazyků, jež každý člověk může užívat odlišně. Známe mnoho dialektů, různé slangy, nicméně i přesto nás jazyk s ostatními lidmi spojuje a vytváří společenství. Je to takový prostředník dorozumění a spolupráce mezi lidmi.

V životě se vyskytují různé oblasti, kde se musí spolupracovat a dorozumívat se, a právě jednou z nich je pracovní prostředí. Hledá-li zaměstnavatel nového zaměstnance na konkrétní pozici, tak personalista obvykle zájemce o práci vyzve k přijímacímu pohovoru. Několik přijímacích interview z firmy XY bude v této práci užito pro analýzu, která poslouží k zjištění, jakým způsobem jazyk užívaný při pohovorech působí v rámci andragogické intervence.

Práce je dělena do tří hlavních okruhů. Nejprve bude text rozebírat základní pojmy, do nichž patří opěrná věda andragogika. Postupně budeme popis andragogiky v této práci zužovat, až se zaměříme na jazyk jako prostředek andragogické intervence. Následovat budou kapitoly o jazyku, samotné jeho vymezení, jaké druhy jazyka existují. Jazyk popíšeme ve spojitosti s řečí, a vysvětlíme jeho spojení s komunikací. Také do teorie zakomponujeme kapitolu o paralingvistických jevech. Text bude pokračovat vylíčením, co je to dialog. Dále navážeme popisem pracovního pohovoru, v němž bude sděleno, jak by měl správně probíhat a jaké otázky by personalista měl zvolit. V poslední části již provedeme kvalitativní výzkum, který by měl odpovědět na otázku, jakým způsobem dokáže jazyk v pohovoru jako andragogické intervenci působit.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYSVĚTLENÍ POJMŮ

1.1 Andragogika

Zastřešením bakalářské práce je vědní obor andragogika. Toto slovo má svůj původ v řeckých výrazech anér, andros, což v překladu znamená muž, a ago je překládáno jako vést, či agogé, které znamená vedení někoho. Potom si lze andragogiku představit jako synonymum pojmu vzdělávání dospělých, tato věda může být také pojímána v integrálním pojetí jako teorie a praxe vedení lidí a péče o ně (Bednaříková 2006: 10).

Předmět této disciplíny není jediný, ale je jich více. Za předmět andragogiky se považuje mobilizace lidského kapitálu, psychologizující pojetí předmětu, změny syntetického statusu a animace dospělého jedince. Také zde patří celoživotní učení a vyrovnávání se člověka se sociálními institucemi. Za prvé, se tato věda zabývá mobilizací lidského kapitálu v prostředí sociální změny, dále se zde objevuje psychologizující pojetí předmětu andragogiky, kde se jedná o orientaci jedince v kritických situacích jeho životní dráhy. Za třetí typ předmětu lze považovat změnu syntetického statusu a její vliv na jedince i společnost. Za čtvrté se andragogika zabývá animací dospělého jedince (Bartoňková, Šimek 2002: 12-16). *„Animace, tj. oduševňování, by mohla být vysvětlována jako humanizace člověka, jako proces získávání a rozvíjení specificky lidských vzorců chování, ... Celý soubor animačních procesů si můžeme „rozparcelovat“ na tři dílčí specificky orientované jevy a procesy: 1. enkulturace,... 2. socializace,... 3. profesionalizace...“* (Bartoňková, Šimek 2002: 16).

Animace je pojímána jako čtvrtý předmět andragogiky a je spojena s cílem mé bakalářské práce, tedy s analyzováním pracovních pohovorů u firmy XY z hlediska jazyka jako prostředku andragogické intervence, protože právě zde dochází k předávání jazyka v rámci socializačního procesu.

Důležitým bodem této andragogické disciplíny je objekt, kterým je dospělý člověk v průběhu celé své životní dráhy (Bartoňková, Šimek 2002: 24).

1.2 Andragogická intervence

Dle akademického slovníku cizích slov (Petráčková a kol. 2001: 342) je jedním z významů slova intervence „*zásah, zákrok v něčí prospěch, něco jako přímluva*“. Andragogická intervence je spojována se sociálními institucemi (Bartoňková 2004: 105-106). Obecně jsou instituce popisovány „*bud' jako osoby, či zařízení nebo prostředky s účelově stálými činnostmi, které regulují společenskou činnost. Vytváří se procesem institucionalizace*“ (Palán 2013 [online]). Z dříve popsaného vyplývá, že sociální instituce značí souhrn vztahů, které jsou stanovené normami, a tyto instituce by měly být jedinci respektovány (Blecha a kol. 2002: 191). Andragog intervenuje do života jedince v případě, když nastane při předávání institucí problém. Příklady oblastí předávání sociálních institucí jsou legitimizace, jazyk, sociální kontrola, institucionální prostředí aj., u těchto oblastí může nastat problém, a právě toto je andragogický problém. U těchto oblastí lze potom označit pokus o jejich zvládnutí či právě vyrovnání se za andragogickou intervencí. Intervence není jen výsadou vzdělávacího procesu, může se nacházet i v personalistice. Jedná se totiž nejen o vzdělávací intervencí, ale i výchovnou intervencí, nebo také terapeutický zásah (Bartoňková 2004: 106-113 a schéma č. III).

1.3 Prostředky andragogické intervence

V úvodu této kapitoly se musí nejprve vymezit dva pojmy, a to je intervence a interakce, kterých se užívá skoro rovnocenně. Prvním z nich je intervence, jež byla vymezena v předešlé kapitole jako zásah či vměšování. Druhým užívaným pojmem je interakce, což znamená vzájemné působení dvou či více činitelů (Barták a kol. 1999: 413, 415).

Nejprve je nutno říci, že se andragogika vymezuje ve třech různých paradigmatech, která dále definují formu andragogické interakce a intervence. První paradigma je sociotechnické, druhé je emancipační a třetí, tedy poslední se nazývá komunikační. V rámci andragogické interakce, především v animačních pojetích andragogiky a v socializačních či resocializačních přístupech, se projevuje právě první paradigma, tj. sociotechnické, avšak může

zde být i komunikační paradigma. Sociotechnické, tzv. globální pojetí andragogiky, se vysvětluje tak, že existují dvě strany. Na jedné z nich stojí andragog jakožto subjekt. Andragog je člověk, mající vědomosti a nástroje k tomu, aby zorganizoval situaci, je tzv. vědoucí. Na druhé straně je objekt, což je student, klient či vzdělávaný, jenž se má něco naučit. V tomto paradigmatickém přístupu se objevuje tzv. subjekt-objektové schéma. Zde andragog působí na jedince či určité činitele působí na individuuum (Bartoňková, Šimek 2002: 27-33).

V druhém paradigmatu nazývaném emancipační *„je kladen důraz na autonomii člověka nebo skupiny. Každý má právo na vlastní cestu rozvoje v rámci lidských práv“* (Bartoňková, Šimek 2002: 28).

Třetím paradigmatem je komunikativní přístup, ve kterém schéma vztahu mezi dvěma partnery zdůrazňuje komunikační rovnocennost, tj. subjekt-subjektové schéma (Bartoňková, Šimek 2002: 28).

Nelze říci, které paradigma je to správné, nicméně i přesto, že se stále upřednostňuje rovnocennost (komunikační schéma), je sociotechnické paradigma nepřetržitě zakotveno v andragogickém působení (Bartoňková, Šimek 2002: 28). U pracovního pohovoru je nespíše užíváno sociotechnického paradigmatu, kde je náborář subjektem a kandidát je objektem.

V rámci andragogické intervence a interakce se využívají rozmanité prostředky působení. Těmito činiteli mohou být prostředí, masmédia, práce, sociální skupina, hra, sport, umění, atd. Např. prostředí je zde v andragogické interakci vnímané jako kulturně historický kontext, nebo také to, kde všechny jeho prvky směřují k efektivnímu působení. Neméně významným činitelem jsou masmédia, která velmi záměrně na objekty působí. Také práce má na jedince vliv, a to v oblastech hodnoty pracovního produktu a hodnoty pracovního prostředí. Prostředek andragogické intervence, který je v souladu s touto bakalářskou prací, je jazyk, jenž bude popsán v následující kapitole (Bartoňková, Šimek 2002: 35-37).

1.4 Jazyk jako prostředek andragogické intervence

Jazyk bývá označován za hlavní nástroj komunikace. V andragogice má komunikace více funkcí, nejen tu „komunikační“ čili sdělovací. Lze vymezit tři úlohy jazyka. Jeho první úlohou je být nástrojem legitimizace andragogiky. Dále je jazyk brán jako sociální instituce, z čehož lze vyvodit, jak již bylo napsáno, že v rámci andragogiky existuje pojetí vyrovnávání se se sociálními institucemi a zde může nastat problém s dimenzí jazyka. Tedy druhou funkcí je vyrovnávání se se sociálními institucemi na úrovni jazyka a za jeho pomoci. Např. existují odborné jazyky pro různé oblasti, jednou z nich je kupříkladu řízení lidských zdrojů, kde si musíme osvojit jazyk toho, čemu říkáme akční pole, v našem případě akční pole oblasti řízení lidských zdrojů. Třetí odlišení jazyka je právě o tom, že je prostředkem v andragogické intervenci (Bartoňková, Šimek 2002: 36).

Tomuto tématu bude věnována praktická část, kde bude popsáno např., jak jazyk využívají náboráři při pohovorech s budoucími pracovníky, jaké druhy otázek náboráři používají, či které paralingvistické jevy obě osoby v pohovoru využívají, aj.

2 JAZYK

2.1 Vymezení jazyka

Jak bylo napsáno, jazyk je základem lidské komunikace. Člověk nejvíce ze všech živých tvorů na světě rozvinul používání jazyka, jistěže i zvířata se dorozumívají, ale lidský jazyk, nebo jej v tomto případě lze nazvat řečí, je složitější než jejich dorozumívací projevy. Je to totiž lidský vynález, bez kterého by nebylo možné provádět složitější aktivity (Jandourek 2009: 176). Věda, která zkoumá a studuje jazyk, se nazývá lingvistika. Definujeme-li jazyk, považujeme jej za soubor prostředků, kterými něco vyjadřujeme či něco sdělujeme. Tento soubor by měli ovládat členové určitého lidského společenství (Barták a kol. 1999: 436). Tento systém slouží ke kódování či dekódování informace, která byla sdělena nebo také k porozumění promluvám, které se vyskytují v komunikaci. Typickým prvkem jazyka je šance, kdy mohou alespoň dva partneři komunikovat (Čermák 2011: 13-14). O komunikaci bude uvedeno více v kapitole Vymezení komunikace.

V předchozím odstavci byl uveden pojem kódování. Kódem je zde myšlena forma komunikace, nejen mluvená, ale i psaná. Jsou to prostředky a pravidla jejich uspořádání. S tím, jaký druh kódu se použije, souvisí to, zda se jedná o mluvčího a posluchače či pisatele a čtenáře. Mluvčí musí komunikaci provádět s nějakým záměrem. Kód lze vidět rozdílně. Pod pojmem jazykový kód si nelze představit něco jako kód v „morseovce“, v jazykové komunikaci jde hlavně o to zapojit přirozený jazyk a jeho znaky, což jsou slova (Čermák 2011: 13, 19).

Tím, že bylo vysvětleno, co označuje pojem kód, se lze přesunout k druhům jazyka. Tyto druhy se právě rozlišují dle komunikačních kódů. Pro tuto práci je nezbytné vysvětlit hlavně přirozený jazyk, i když existují i jiné druhy, je to jazyk formální nebo jazyk mezinárodní. Přirozený jazyk se označuje za tzv. všední jazyk. Bývá považován za základní, nejbohatší prostředek komunikace, který nabízí možnost opakovatelně komunikovat mezi partnery. V komunikaci bývají k tomuto druhu jazyka přidávány další složky, buď verbální (paralingvistické prvky,...) a často i neverbální (gesta, mimika obličeje,...) (Čermák 2011: 15).

2.2 Členění jazyka

Jazyk, kterým se komunikační partneři dorozumívají, je produktem kultury. Každý z komunikačních partnerů může mít rozdílnou úroveň kvality jazyka, ať už je to jazyk spisovný, dialekt, slang (vyjadřování určité skupiny odlišné od společnosti kvůli profesi, zájmům,... (Jandourek 2009: 177)) a další (Mikuláščík 2003: 26).

Spisovný jazyk je různorodým souborem výrazových prostředků. Tento druh jazyka se dále člení na jazyk hovorový. Pak je dalším druhem právě onen spisovný jazyk, který se dále dělí dle odbornosti, na jazyk spisovný odborný a neoborný, a dle jeho praktické stránky, tedy na praktický a vědecký jazyk. A třetím odlišením je jazyk umělecký (Kopečný 2011 [online]).

Bez ohledu na druh jazyka v komunikaci je podstatné, aby si dva partneři především rozuměli. S ohledem na téma a cíl této práce je tedy důležité, aby náborář komunikoval s kandidátem přiměřeně. Také by kandidát měl mluvit tak, aby to odpovídalo dané pozici, na kterou se hlásí. Jiný komunikační kód si lze představit na mluvě dvou uchazečů o různé pozice. Nejprve je zde např. kandidát na pozici nákupčího. Pro tuto práci by měl uchazeč umět dobře argumentovat a být přesvědčivý. Oproti tomu lze postavit kandidáta na pozici učitele v mateřské škole, který by také měl umět dobře mluvit, nicméně především bude komunikovat s dětmi, které vyžadují jiný komunikační slovník (tedy jiný kód) než lidé, se kterými bude hovořit nákupčí (srov. Bartoňková, Šimek 2002: 36).

2.3 Jazyk a řeč

Jazyk vlastní každý člověk, který prošel úspěšnou socializací. Řeč definujeme jako lidskou schopnost, v níž se vědomě užívá jazyka ve všech jeho formách. Lze ji charakterizovat třemi rysy, prvním z nich je „sebezapomnění“, tedy to, že řeči si člověk všimne až, když se potýká s nějakým problémem „fungování“ jazyka. Druhým rysem je to, že řeč se obrací na druhé, utváří společenství a umožňuje rozhovor. Třetí charakteristickou oblastí řeči je to, že ji lze spojovat s myšlením. Protože to, co nedokážeme sdělit řečí, nemůžeme ani myslet (Klenková 2006: 26-27).

Ovládat jazyk, tedy mít jazykovou kompetenci, to se různí od řeči neboli jakési promluvy, kde se skutečně použije komunikační kompetence. Obojí spolu souvisí, aby „člověk mohl česky promluvit (řeč), musí česky umět (jazyk)“ (Klenková 2006: 28). Když člověk hovoří, kombinuje prvky jazykového kódu, kterými vyjadřuje své myšlenky. Řeč obsahuje jakousi schopnost toho, kde ten, kdo mluví, dokáže uzpůsobit svou mluvu různým situacím (Dolník 1993: 115-116).

To, co bylo uvedeno v předchozích odstavcích, teď bude vysvětleno. Jedná se o to, že smyslem komunikace je především porozumět si. Druhému člověku lze rozumět, když bude mít společný mateřský jazyk nebo hlavní jazyk, kterým se dorozumívá. Zase se tu může využít příkladu nákupčího a učitele, jenž lze pojmout tak, že sdílení speciálních jazyků má svůj význam. Toto sdílení se pojí s povoláními, koníčky, či různou úrovní vzdělání. Speciální jazyky by měly být využívány jen, když se lidé baví s těmi, kteří s nimi sdílí stejnou profesi či vzdělání, protože s nimi se dělí o společnou slovní zásobu. Také je podstatné, že se mezi lidmi sdílí společná představa o tom, co je vhodné za určitých situací, a jak se právě v různých situacích má komunikovat (Mikuláščík 2003: 31).

2.4 Vymezení komunikace

Již je potřebné představit pojem komunikace. O komunikaci je napsáno, že se jedná o přenos informace jak verbální, tak neverbální mezi minimálně dvěma lidmi, kteří se nazývají mluvčí a posluchač. Sděluje se něco pomocí kódu (je to forma komunikace, také jsou to prostředky a pravidla jejich uspořádání), o němž bylo napsáno v kapitole o vymezení jazyka. Komunikace může probíhat různě, avšak k cíli této bakalářské práce se vztahuje komunikace jazyková. V této komunikaci se předávají nejenom informace, jak již bylo zmíněno, ale i pocity, vůle mluvčího (Čermák 2011: 13).

Druhů komunikace je vícero. Jedná se např. o verbální komunikaci, ta se děje prostřednictvím slov, dále o neverbální komunikaci, kam se řadí gesta, mimika tváře. Ještě se to také týká paralingvistické komunikace, což je svrchní tón řeči, jde o jakýsi způsob, jak se řeč moduluje, třeba hlasitost, výška hlasu, rychlost

řeči, slovní vata, chyby v řeči aj. (Mikuláščík 2003: 36,37). Paralingvistické jevy budou popsány dále.

2.5 Komunikační proces

Komunikaci nelze brát jako statickou, je to proces. Promluvu lze pochopit, jestliže se zaměříme na způsob přípravy řečeného, dále na to, jak navazují myšlenky a celkově na širší kontext situace. Člověk ovlivní komunikaci nejen racionálně, ale i svými emočními stavy. V komunikaci působí, jak již bylo uvedeno, dva partneři, kterými jsou komunikátor a komunikant (Mikuláščík 2003: 22, 24).

Komunikátor je člověk, který vysílá zprávu. Jeho předpokladem je, že příjemce (tedy komunikant) dokáže porozumět tomu, co chce komunikátor sdělit. Komunikátor může záměrně i nezáměrně zkreslovat informace, sdělení může podávat chaoticky, také může využívat nevhodných komunikačních prostředků, či může jen mluvit a nenaslouchat komunikantovi. Z tohoto lze usoudit, že do komunikace se může projevit osobnost člověka (o druzích osobnosti bude pojednáno dále). Je vhodné, aby komunikátor nejprve určitou věc promyslel a až poté o ní hovořil. Jestliže by mluvil o věci obecné, slova, která by k tomu využíval, by byla nejasnější či zamlženější. Komunikátor se musí vyjádřit jasně, aby to komunikant mohl pochopit. Z toho tedy vyplývá, že význam řečeného neurčují slova, ale člověk. Člověk je mnoho-dimenzionální bytost a všemi složkami sebe sama působí na vyjadřování. Též je důležitá role „významu“, který dané promluvě, slovům, komunikátor i komunikant přikládají. Tudíž proto lze uvažovat o tom, že se do komunikace projevuje osobnost člověka (Mikuláščík 24,115).

Komunikantem bývá označována osoba, která přijímá vyslanou zprávu. Toto přijetí je také ovlivňováno zkušenostmi, prožitky či vlastními záměry, také je zcela jistě ovlivněno osobností člověka. Je důležité, aby komunikant vyslechnul vše až do konce, neměl by komunikátora přerušovat a měl by vymýšlet otázky během promluvy komunikátora, které by pomohly lépe pochopit vyslané zprávy. Komunikant by se měl zajímat o neverbální signály vyslané od komunikátora (Mikuláščík 2003: 24, 115).

Praxe však nepotvrzuje uvedený předpoklad, tj. že má kandidát hovořit více než náborář. Reálně je komunikace „proměnlivá“, tzn., že se oba účastníci v pohovoru v rolích střídají. Role se tedy nedají jednoznačně určit, oba jsou komunikátorem i komunikantem, podle toho, v jaké fázi komunikace se nachází. Tedy nastávají situace, kdy se kandidát na danou pozici ptá a náborář mu na jeho otázky odpovídá, ale jsou i opačné a častější případy, kdy se náborář ptá a kandidát odpovídá. O dialogu bude pojednávat jedna z dalších kapitol.

Nyní se vrátíme k myšlence, že se do komunikace projevuje osobnost člověka. Osobnostní zvláštnosti, jinak řečeno rysy osobnosti ovlivňují jazyk. Tedy ukazují, že každý člověk užívá jazyka specificky (Mikuláščík 2003: 115). Využijeme Jungovy typologie osobnosti, jež dělí osobnosti, na extroverty a introverty, dle zaměření životní energie navenek nebo dovnitř. Rozdíl mezi introvertem a extravertem je následující, extravert je schopen rozhodovat se vcelku rychle, dokáže předložit různé návrhy řešení úkolů nebo problémů. Tato osobnost je družná, vyhledává práci, kde může spolupracovat s lidmi, být s nimi v interakcích. Zatímco introvert je více zaměřený na svůj vnitřní svět, když už hovoří, tak se to děje potichu, klidně, bez toho, aby do mluvy vkládal nějaké výrazné emoce. Má bohatší fantazii, nejdříve přemýšlí o problémech a později o nich mluví (Češková-Lukášová, Fischerová-Katzerová 2007: 54-57). Odlišnost introverta a extraverta lze vnímat v hojnosti mluvy, introvert mluví málo, zatímco extravert mluví hodně. Jednoduše je extravert výřečný, také je otevřený, řekne vše, co mu leží na srdci na rozdíl od introverta (Mikuláščík 2003: 115). Mikuláščík (2003: 115) uvádí, že do mluvy zasahují ještě jiné typy osobnosti. Dalším rysem osobnosti je člověk jako egoista. Tento typ člověka rozmlouvá především o sobě. Jiný typ osobnosti prosazuje své názory, chtěl by být vládcem nad lidmi, aby oni byli jemu podřízení, a těž neuznává diskuzi, tato osobnost je nazvána autokrat. Na rozdíl od autokrata existuje submisivní osobnost, která se cítí nejlépe, když se může poddávat, nestavět se do opozice. Posledním rysem, který bude zmíněn, je liberál. Jeho pozice je být nestranný, lhostejný, nevyjadřuje se k věcem ostatních lidí. V praktické části budou tyto typologie užity k analýze pohovorů.

2.6 Komunikační kompetence

V kapitole o jazyku a řeči byla zmíněna komunikační kompetence. „*Touto kompetencí se rozumí to, že mluvčí je v daném jazyce schopen neomezeně vytvářet nové věty. Člověk zná a ovládá systém znaků, rozumí pravidlům jeho kombinatoriky, umí ho správně použít a pozná, je-li použit správně*“ (Vybíral 2005: 48). Komunikačně nekompetentní je člověk tehdy, když nezná jazyk, profesní žargon, kulturní kontext. Tedy je to ten, kdo „o věci mnoho neví“. Tato osoba nemůže posuzovat či účastnit se debaty s ostatními. Kompetenci nelze vnímat jako „technickou“, působí na ni sebepojetí a sebevědomí člověka. Je-li člověk akceptován v komunikaci s druhými, sebehodnocení se upevňuje. Naopak jsou-li zesměšňovány názory nějaké osoby, tuto osobu to potom poškozují (Vybíral 2005: 48).

2.7 Jazykové styly

Jak již bylo napsáno, řeč je spojována s myšlením. Tedy je-li nutné vyjádřit myšlenky, je potřeba slov, která se lidé učí jejich používáním, tedy slova jsou dána zkušenostmi. To, jak se vyjadřuje daná osoba, jaká volí slova, je právě onen jazykový styl. Tento styl se liší mezi osobami, nikdo nemá stejný styl jako jedna daná osoba. Také je jeho odlišením používání vícero stylů v různých jazykových prostředích (Mikuláščík 2003: 118).

Jazyková prostředí si lze představit jako něco, kde se využívá určitých pravidel zvolených dle situace. Například bude-li svatba, přeje se novomanželům mnoho štěstí do nového společného života. Nebo jednodušším příkladem je setkání dvou osob, které se pozdraví a zeptají se: „Jak se daří?“, je to jakýsi rituál, který by se měl dodržovat. Příklad nedodržování tohoto rituálu, tedy neuznávání pravidel, si lze ukázat na příkladu setkání, jež by mohlo dopadnout tak, že by jeden pozdravil (dodržoval pravidla) a druhý by si hned začal stěžovat na všechno možné (nedodržoval pravidla), tímto by pravděpodobně prvního znechutil či „otrávil“ (Mikuláščík 2003: 116).

V různých prostředích se volí různé jazykové prostředky, zvolí se tedy ten nejvhodnější jazykový styl, aby tomu, co chce být řečeno, partner porozuměl

(Mikuláščík 2003: 116). Existuje dialekt, což je komunitou užívaný jazyk, jenž má odlišnou gramatiku, kde se slova jinak vyslovují a celkově potom dialekt zasahuje do lidské mluvy. Existují různé druhy dialektu, například je to dialekt horácký, valašský, pražský, brněnský či hanácký nebo také dialekty různých etnických skupin, které se do země přistěhovaly, aj. (Hybels 1989, citováno podle Mikuláščík 2003: 119).

Dalším speciálním jazykem je slang, jak již bylo uvedeno, je to profesní mluva, či mluva určité generace, nebo jsou to také slova, která jsou v současné době v módě. Jeho smysl tkví v tom, že se díky němu lze rychleji dorozumět, nemusí se opisovat či vysvětlovat nějaká sdělení, která se prostě a jednoduše řeknou slangem. Cizí slova či odborné výrazy již nepatří do druhů jazyka, ale jsou s nimi na srovnatelné úrovni. Protože je člověk používá k tomu, aby přesvědčil druhého, že je znalcem v oboru. Využívají se i v případě, kdy existuje k odbornému výrazu v naší slovní zásobě české či obyčejné slovo (Vybíral 2005: 151-153).

2.8 Paralingvistické jevy

V lidské řeči se objevují paralingvistické jevy. Tyto jevy utváří jazyk člověka a to tak, že mluvčí dává najevo svůj postoj, vřelost, zájem či sympatie tím, jak na něco klade důraz či něco zpochybňuje anebo potvrzuje. Některé z těchto prvků jsou vědomé a ty ostatní mohou být prvky nevědomými či podvědomými (Mikuláščík 2003: 119). Tím, že hovořící osoba používá ať už vědomě či nevědomě paralingvistických prvků, může sdělit i to, co vůbec nechtěla říci slovně (Vybíral 2005: 110). Mezi paralingvistické prvky se řadí hlasitost verbálního projevu, výška tónu řeči, rychlost verbálního projevu, objem řeči, plynulost řeči, pomlky, kvalita řeči, slovní vata, chyby v řeči. V následujících odstavcích bude vyobrazeno, co se pod těmito hesly skrývá (Mikuláščík 2003: 119).

- a) **Hlasitost verbálního projevu**, nejenom že říká, zda je projev pro posluchače příjemný či nikoliv, ale vypovídá i o zaujatosti mluvčího danou věcí, o které hovoří. Při delších projevech je doporučeno hlasitost pozměňovat, aby povídání nebylo zcela monotónní. Tichá řeč vypovídá o mluvčím,

že může být nesmělým, stydlivým, avšak i naopak tiše se vyjadřující člověk může vyjadřovat rozhodnost, většinou s využitím výraznějších neverbálních signálů. V opozici vůči tiché řeči je řeč hlasitá, touto řečí lze odhalit, že je člověk vitální, sebevědomý či uvolněný, ale také jeho špatné sebeovládání (Mikuláščík 2003: 120).

- b) U **rychlosti verbálního projevu** existují dvě odlišnosti. Za první je to rychlost samotné řeči, to jak člověk mluví, jestli rychle či pomalu. Je udáváno, že tempo by mělo správně určovat, zda je obsah řečeného obtížnější pro pochopení, či zda je to významná informace, nebo také zda je to věc důvěrná. Toto vše by mělo být předneseno pomaleji a se zřetelem. Rychlejší tempo lze využít u technických či věcných témat. Druhá odlišnost rychlosti u projevu je rychlost, jakou reagujeme na kladenou otázku. Jestliže se na určitou otázku odpoví hned, či se u té otázky váhá, může vypovídat o vztazích mezi lidmi. Mluví-li člověk rychle, bývá obvykle charakterizován, že je to člověk impulzivní, temperamentní, ale též se u něj tímto způsobem může projevit nervozita. Osoba mluvící pomalým tempem bývá zpravidla věcná, rozvážená, vyrovnaná, avšak i toto pomalé tempo může být vnímáno jako zpomalenost v aktivitách či váhavost (Mikuláščík 2003: 120).
- c) **Objem řeči** znamená, kolik slov člověk vyprodukuje za určité časové období. Zde bylo prokázáno, že ženy vyprodukují slov více než muži. *„Důležitost objemu řeči se zvyšuje zejména v souvislosti s rozhovorem mezi dvěma nebo více lidmi. Důležitý je poměr verbální aktivity účastníků, respektování poměrně stejných časových vstupů (pokud postavení účastníků není rovnocenné, pak se prosazuje dominance, síla, vyšší moc...). Často dochází k intruzi (skákání do řeči) mezi účastníky. Pokud intruze mezi dvěma lidmi trvá delší dobu, označuje se jako dueto“* (Mikuláščík 2003: 121).
- d) **Pomlky** během řeči existují dvojího druhu, úmyslné a neúmyslné. Neúmyslné pomlky odkrývají nižší úroveň mluvy. Jedná-li se o pomlky úmyslné, tyto mohou zvýšit účinnost projevu. Celkově pomlka může znamenat výzvu, očekávání, požadavek pro zvýšení pozornosti, příležitost, ale také i negativně může být projevem bezradnosti, nejistoty,

hledání správného výrazu či projevem uraženosti. Je nutné využívat pomlk, jinak by byla řeč velmi plynulá, a ta se špatně poslouchá, užití pomlk povede k lepšímu porozumění mezi komunikačními partnery (Mikuláščík 2003: 121)

- e) **Slovní vata**, toto označení představuje slova, která člověk využívá nevědomky ve svém verbálním projevu, tedy je to jakási výplň mezi větami či slovy. Hovořící osoba tato výplňková slova používá většinou při vyhledávání správných slov či v okamžiku, kdy má pocit větší trémy. Touto slovní vatou mohou být citoslovce, i adjektiva, ale i další... Například jsou to slova jako ano, prostě, vlastně, tedy, samozřejmě, každopádně, víceméně, co, aj. (Mikuláščík 2003: 122).
- f) **Chybami v řeči** mohou být chyby artikulační, nesprávně vyslovená písmena, zakotávání se, přeřikávání se, nevhodně využívaná slova, ale jsou to i různé zvuky, které se objevují velmi často v řeči lidí. Také se do této kategorie řadí opomenutí, což si lze představit na příkladu toho, že mluvčí chce vyjmenovat nějaký počet věcí, ale začne komentovat první dvě a k dalším se již nedostane, ani je nevede (Mikuláščík 2003: 122).

3 DIALOG

Dialog, stejně jako monolog, je formou komunikačního chování. Dialog je označen za primární formu komunikace mezi lidmi. V monologu mluví jediný mluvčí (dále se již monologem zabývat není třeba, protože není v souladu s cílem této bakalářské práce), zatímco dialog je charakteristický tím, že v něm hovoří nejméně dvě osoby, kdy jeden z nich je mluvčí a druhý je v tom samém okamžiku posluchačem (Čmejková in Čmejková a kol. 1996: 20-21). Dialog se v dnešní době považuje za synonymum rozhovoru (Vybíral 2005: 117). Člověk, ke kterému je směřován hovor, je aktivní, plynule přechází z jedné role příjemce do druhé role mluvčího. Je důležité vysvětlit, že dialog, jak by si mohla většina lidí povšimnout, vychází ze slova dia, což ale v tomto případě nemá co dočinění se slovem duo či dvojice, ale v dialogu to znamená mezi. Tedy definice dialogu říká, že je to hovor mezi dvěma a více lidmi. Často se dialog označuje jako setkání tváří v tvář či jako hovor z očí do očí. Z tohoto tvrzení lze usoudit, že jsou zdůrazňovány v dialogu výrazy tváře. Nejenže obsahuje dialog slovní výměnu, nýbrž zahrnuje i výměny pohledů, úsměvů a mimiku tváře (Čmejková in Čmejková a kol. 1996: 21-26). Dialog neboli rozhovor nabývá mnoha podob: interview, debata, diskuze, pohovor, hádka, pře, výslech (Křivohlavý in Vybíral 2005: 118).

Člověk označený jako posluchač by měl dokázat aktivně naslouchat. Znamená to, že by měl sdělované informace vnímat, udržet si ve své představě základní téma, o němž se mluví. Posluchač je nucen připravit se na dotazy, také by měl dávat najevo, že pozorně poslouchá a že hovořícímu rozumí (Mikuláščík 2003: 101-102).

4 INTERVIEW NEBOLI POHOVOR

Mikuláščík (2003: 137) vymezuje rozhovor jako interview, jedním z druhů interview je výběrové interview, jehož příkladem je vstupní pohovor. Ostatními druhy interview jako jsou informativní, poradní interview, či interview při propouštění ze zaměstnání, není nutné se zabývat, protože nejsou v souladu s cílem bakalářské práce. Během interview, nejenže sbíráme informace o kandidátovi, také vnímáme jeho reakce, jeho pocity. Velice výhodné je, aby byl personalista neboli náborář předem připraven na interview.

Byly uvedeny pojmy náborář a kandidát, je tedy nezbytné tyto pojmy objasnit. Nejprve bude popsán náborář. Náborář neboli personalista je „*pracovník vyřizující náležitosti zaměstnanců*“ (Petráčková a kol. 2001: 586). Jeho prací je zajistit a dohlédnout na stávající pracovní síly, a též nabírat nové pracovníky. Personalista kontroluje nové zaměstnance, jestli jsou „kvalitní“, a také jejich počet (Projobs 2015 [online]). Osobnostní rysy personalisty by měly zahrnovat umění vyjadřovat se, být empatický, být schopen vytvořit si rychlý úsudek ohledně člověka. Jeho vzhled by neměl postrádat kultivovanost, a s tím souvisí i umění slušně vystupovat (Průvodce světem povolání [online]).

Tím druhým, kdo hraje hlavní roli během pracovního interview je kandidát. Toto slovo má více významů, zde se však jedná o osobu, která se uchází o pracovní místo (Encyklopedický dům 1996: 165).

Samotnému pohovoru ve firmě předchází, ale i po něm přichází několik činností. Celkově se vychází z plánování potřeby pracovníků v organizaci, z čehož se určí, zda se vůbec budou přijímat noví zaměstnanci. Dále se určí pozice, na kterou bude hledán uchazeč, a vymezí se pracovní místo. Následuje získávání kandidátů různými metodami. U firmy XY, jež mi poskytla nahrávky pohovorů, byli kandidáti „osloveni“ skrze inzeráty na internetu. Poté uchazeči s firmou navázali kontakt a firma (náborář) je vyzvala k pohovoru. Hodnotících metod je více, ale není nutné se jimi zabývat pro naplnění cíle této práce. Na přijímání zaměstnanců navazují další kroky, např. adaptace nového zaměstnance, personální administrativa, dále také sledování či hodnocení pracovníka, následně jeho možné odměňování, rozvoj a vzdělávání aj. Více již nebude popsáno, protože to též nesouvisí s cílem bakalářské práce (Vysokajová, Stýblo, Urban 2011: 91-138).

Přijímací pohovor neslouží jenom k výběru správného kandidáta, nýbrž poskytuje i uchazeči informace o firmě, aby se i on sám mohl rozhodnout, zda se na zvolené pracovní místo hodí. Interview poskytne tazateli (náborář) to, co kandidát očekává, tedy jeho očekávání. Pohovor je někdy veden z důvodů, aby se posílila propagace firmy (Mikuláščík 2003: 256-257).

Jak již bylo zmíněno, je vhodné, aby byl vstupní pohovor připraven a strukturován. Dobrá příprava na pohovor je založena na tom, že se náborář již předem obeznámí se životopisem uchazeče. Určitě je nemístné, aby náborář četl během interview životopis. Tím, že životopis bude znát předem, si může lépe připravit otázky. Pro interview je potřebné znát podrobně pozici, jaké povinnosti by na kandidáta čekaly, kdyby uspěl. Dalším podstatným krokem je volba pohodlného prostředí pro obě strany. Interview nesmí být rušeno, ani by účastníci pohovoru neměli být ničím rozptylováni. Není možné se spoléhat při pohovoru jen na paměť, proto je žádoucí si zapisovat poznámky, které vypovídají o hlavních bodech odpovědí kandidáta. Pro zapisování lze využít záznamový arch s různými škálami hodnocení, atd. Během interview se náborář ptá a doptává, k čemuž používá otázky (Vysokajová, Stýblo, Urban 2011: 119-120). Různé struktury otázek mohou ovlivnit charakter pohovoru. Jestliže by náborář neměl žádné otázky předem připravené, jedná se o nepřipravený pohovor. Naopak, když tazatel, tzn. náborář, má předem připravené otázky, jde o předem připravený pohovor. Nejčastější a nejvíce užívaný pohovor v praxi se nazývá kombinovaný a to proto, že kombinuje otázky předem připravené a nepřipravené. Také se může jednat o rozhovor, který řeší problém, zde se pokládají uchazeči otázky zaměřené na nějakou situaci a hodnotí se jeho přístup a řešení. Pro určitá povolání se může zvolit pohovor stresový, v němž se tazatel ptá ostrými a rychlými otázkami (Davis, Werther 1992: 220).

Nyní budou popsány fáze přijímacího pohovoru, kterými by měl rozhovor standardně procházet. Pohovor lze strukturovat do tří fází, tj. navázání kontaktu, jádro výběrového pohovoru a závěr (Hroník 1999: 270). Ve fázi navázání kontaktu by měl být uchazeč uvítán, zde je patřičné představit se a dále vést lehce uvolňující rozhovor např. o počasí, či o tom, jestli kandidát našel bez problémů místo pohovoru. A pomalu by se rozhovor měl vyvíjet k druhé části, a to k jádru pohovoru,

proto je na místě se pozeptat, jak se o dané pozici dozvěděl. V druhé fázi, tj. v jádru interview, by personalista měl představit svou firmu, charakterizovat pracovní pozici, o které se pohovor vede. V popisování pozice by mělo být zmíněno, o kterou pozici se jedná, co jsou její hlavní atributy, jaký důvod vede k jejímu obsazování a jakého kandidáta firma hledá. Pokračovat by se mělo otázkami na profesní zkušenosti uchazeče, a na jeho vzdělání. V této fázi tazatel ještě zjišťuje osobní vlastnosti adepta, které má silné a slabé, jaké jsou jeho povahové rysy, osobní zvyklosti, motivace aj. V závěru této části si náborář musí uvědomit, že rozhovor nemá být jen jednostranná komunikace, ale uchazeč by měl dostat prostor se zeptat na nějaké otázky, z těchto otázek může náborář zjistit jeho pracovní předpoklady a odpovídající motivaci. V poslední fázi, tedy v závěru, by se mělo poděkovat za zájem uchazeči a uvědomit ho, kdy ho firma vyrozumí o výsledcích (Vysokajová, Stýblo, Urban 2011: 120).

4.1 Otázky

V pohovoru, jak tazatel, tak i kandidát mají možnost ptát se. U tazatele je to spíše podmínka, protože otázky jsou základem přijímacího pohovoru. Volba otázek je zásadní, jestliže se náborář zeptá špatnou otázkou, dočká se špatné odpovědi, což nevede dobrým směrem, tedy nezjistí, zda se uchazeč na určenou pozici hodí (Vysokajová, Stýblo, Urban 2011: 121). Otázky do interview by měly být z většiny připravené náborářem, tyto otázky se mohou vyvozovat z vymezení pracovního místa (Vysokajová, Stýblo, Urban 2011: 119). Avšak se v průběhu pohovoru mohou jistě naskytnout i jiné věci, na které se náborář může zeptat nepřipravenou otázkou (Mikuláščík 2003: 138). Nikdy by však neměla žádná otázka vést k tomu, aby odváděla od hlavní struktury interview (Vysokajová, Stýblo, Urban 2011: 119).

Je možné připravit si vícero druhů otázek. Existují různá členění, jako například na primární a rozvíjející otázky. Dále tu mohou být zařazeny otevřené a uzavřené otázky, atd. (Hroník 1999: 269-270).

Otázky užívané v interview se mohou rozčlenit podle fází pohovoru a zároveň tyto otázky spadají do skupiny otevřených otázek,

jež jsou většinou doplňovány otázkami jdoucími do hloubky či otázkami konkretizujícími (Armstrong 2007: 378).

Pod pojmem otevřená otázka si lze představit takovou otázku, na kterou lze široce odpovědět. Dotazovaný může uvést i něco, na co by se tazatel nezeptal. Kvůli otevřeným otázkám může pohovor vést do různých rovin, příkladem lze uvést rovinu věcnou, kde odpověď od dotazovaného má formu jeho názoru (Hroník 1999: 270), takto kandidát odpovídá na otázky tzv. věcné. Nebo interview může probíhat směrem osobním, tzn., že otázky jsou o uchazečových pocitech, názorech, kandidát se může sebeotevřít, neboli jinak řečeno prezentovat sebe samého (Mikuláščík 2003: 139).

Hlavní otázky tedy mají zdůvodňovat obsah, proč se pohovor koná a pokrývají téma souhrnně. Doplňují je otázky rozvíjející, které umožňují, aby náborář pochopil určité téma ve větší míře, neboli jdou do hloubky. Tyto otázky vyplývají z odpovědi kandidáta na tazatelovy hlavní otázky, aby se náborář dozvěděl více (Mikuláščík 2003: 138). Rozvíjející otázka tazateli obvykle přinese podrobnou odpověď, proto přichází na řadu konkretizující otázka, která má za úkol objasnit určitou skutečnost. Tuto otázku si lze představit jako opak otevřené otázky, tedy jako tzv. otázku uzavřenou, od které se očekává odpověď typu „ano“ či „ne“, nebo také jasná, krátká a zároveň stručná věta (Armstrong 2007: 379).

Většina otázek, jak bylo zmíněno, může být zaměřena podle fází pohovoru. Na počátku se tedy náborář ptá na otázky navazující kontakt, těmito otázkami se zajišťuje uvolnění kandidáta. Poté by měly být položeny otázky zkoumající motivaci uchazeče. Pokládají se, aby se zjistila skutečná motivace, zda jeho zájem odpovídá pracovnímu místu. Tyto otázky zjišťují, proč se uchazeč rozhodl změnit své poslední či nynější povolání, co jej v práci bavilo a naopak co mu nebylo příjemné. Zaměřují se též na to, zda ví něco o dané pozici, na kterou se přihlásil. Je vhodné zařazovat během chodu pohovoru otázky udržující jeho plynulost, avšak i různá slova mohou uchazeče povzbudit v pokračování jeho odpovědi, např. to jsou slova jako „dobře“, „výborně“, „pokračujte“ (Armstrong 2007: 380-381). Další tzv. kategorie otázek je taková, v níž náborář chce vyzískat informace o tom, jak kandidát firmě prospěje svými znalostmi, schopnostmi atd. Otázkami se náborář táže na místa, kde uchazeč pracoval, za co nesl odpovědnost,

zda dělal nějaké projekty, a jak řešil problémy, nebo měl-li podřízené. Ve skutečnosti jde o to, že se ptá na jeho pracovní zkušenosti a jeho úspěchy či neúspěchy v bývalých zaměstnáních. Následně by se měla osoba vedoucí pohovor ptát na uchazečovy osobní vlastnosti, s jakými lidmi rád či nerad pracuje. Tyto otázky jsou důležité v rámci pohovorů s budoucími vedoucími pracovníky, pro zjištění, zda dokážou ostatní vést, motivovat je či podporovat je. V současné době se kladou čím dál větší požadavky na práci v týmu. Proto by měl tazatel vést hovor i na téma týmové spolupráce. Nakonec by se měl zaměřit i na otázky ohledně platového ohodnocení, zda si právě daného kandidáta může firma dovolit (Vysokajová, Stýblo, Urban 2011: 122-123).

Dále se mezi používané otázky řadí tzv. parafráze, těmito otázkami lze ukázat, že si dva účastníci hovoru rozumí a chápou se (Mikuláščík 2003: 139). Náborář by se měl vyvarovat otázek složených, tento druh otázek kandidáta mate nebo jeho odpověď nemusí být úplná. Zaručeně by se náborář měl vyhnout otázkám vztahujícím se k rase nebo tělesné vadě, či těm o pohlaví, které mohou být pochopeny jako zaujatost vůči právě takovým lidem (Armstrong 2007: 382).

Nejen náborář se může ptát, otázky může pokládat i sám uchazeč. Tyto otázky většinou souvisí s charakterem podniku, kolik zaměstnanců ve firmě pracuje, jaká je jeho historie a budoucí plány. Je na místě, aby náborář byl ochoten kandidátovi odpovědět na jeho otázky, kdyby nebyl schopen dát mu odpověď, ničí tím reputaci firmy a může bránit přijetí kvalitních uchazečů (Vysokajová, Stýblo, Urban 2011: 156).

Během pohovoru, jak již bylo popsáno, je nasnadě, aby tazatel pozorně naslouchal. Je nutné se doptávat na dvojznačné odpovědi kandidáta či se parafrází o porozumění ujistit. Pohovor by měl mít takovou formu, že tázaný mluví více než tazatel a určitě by personalista kandidáta neměl přerušovat, ať vypoví vše, co k otázce měl připraveno, či chtěl říct (Mikuláščík 2003: 140).

PRAKTICKÁ ČÁST

5 METODOLOGIE

Cílem práce je analyzování pracovních pohovorů u firmy XY z hlediska jazyka jako prostředku andragogické intervence. Výzkum jsem prováděla v průmyslové firmě XY, jež chce zůstat anonymní. Pohovory jsem získala nahráváním, což prováděla náborářka, která vedla tyto pohovory. Kandidáti z interview byli uchazeči na místa nákupčí a technolog. Pro svou práci jsem si zvolila kvalitativní výzkum. Z mnoha vymezení tohoto výzkumu využiji toto, že se jedná o proces, ve kterém se získávají údaje o různých neměřitelných nebo těžko měřitelných problémech či jevech, mohou se zkoumat názory lidí, prostředky aj (Barták a kol. 1999: 541). Na počátku výzkumu výzkumník vybírá téma a volí výzkumné otázky, či hlavně to, čím se bude zabývat, co bude zkoumat. Své hypotézy nebo i rozhodnutí může měnit v průběhu výzkumu. Tento druh výzkumu se provádí v tzv. normálních situacích, odráží každodennost jedinců nebo organizace. V mém případě jsem zvolila téma zanalyzování pohovorů z hlediska jazyka jako prostředku andragogické intervence, (jako normální situace v organizaci), v nejmenované firmě. Své hypotézy jsem si postupně, na základě poslechu a přepisu pohovorů, upřesňovala (Hendl 2005: 49-52).

Základní přístup, který jsem zvolila pro analýzu, je případová studie, v rámci níž jsem studovala několik pohovorů s kandidáty. Díky tomuto přístupu bychom měli prozkoumáním jednoho porozumět jiným případům. Na závěr bychom měli dojít k tomu, že by se měl zkoumaný rozhovor zařadit do širších souvislostí (Hendl 2005: 104).

Zaměříme se a budeme zkoumat, jaké otázky náborářka v pohovorech užívá. Jaké paralingvistické jevy kandidáti užívají, a zda užívají kandidáti na pozici nákupčího jiné paralingvistické jevy než uchazeči o místo technologa. Ve zkoumání jsem se zaměřila ještě na to, jakým druhům osobnosti odpovídá mluva kandidátů. Toto jsem zkoumala porovnáváním zvláště pohovorů určených pro nákupčí a pro technology.

Uvědomuji si, že nelze jednoduše zobecnit výsledky kvalitativního výzkumu. V tomto výzkumu to nastává, protože zkoumám subjektivní výroky osob a že je sama subjektivně vnímám a popisuji.

Při analýze jsem použila teoretické ukotvení, které usměřovalo celou studii. Teorie mě navedla ke tvorbě specifických výzkumných otázek. Tedy jsem analýzu porovnávala s teorií.

6 METODIKA

6.1 Sledování jedinci

Data jsem získala skrze nahrávky rozhovorů, byly to vstupní pohovory s uchazeči o zaměstnání. Jedinci, se kterými byly nahrávány pohovory, byli uchazeči o práci ve firmě XY. S firemní personalistkou se zaměřením náborář jsme se dohodly, že jí předám diktafon a nebudu se účastnit pohovorů, avšak aby se respondenti necítili nijak ohroženi, a aby byly zajištěny etické aspekty, napsala jsem informovaný souhlas, který náborářka dala přečíst každému kandidátovi a vysvětlila mu jej ještě ústně. Mou podmínkou bylo, aby mi nahrála pohovory s kandidáty alespoň na dvě různé pozice, a aby počet rozhovorů byl minimálně čtyři na každou pozici. Výběr nebyl nijak záměrný, žádné pohovory s uchazeči jsem já ani náborářka neupřednostnila. Personalistka nahrávala pohovory, jak následovaly postupně za sebou. Díky pomoci této personalistky jsem získala pro svou analýzu dvanáct pohovorů, z nichž je pět s uchazeči na místo nákupčí a sedm rozhovorů s kandidáty na pozici technologa. Na tyto pozice se většina z kandidátů přihlásila skrze inzerci na internetu. Sběr dat byl proveden v časovém rozmezí od října do prosince r. 2014, přepis interview jsem prováděla posléze v lednu r. 2015. K nahlédnutí je přiložen vždy jeden přepsaný pohovor z každé pozice v příloze.

Respondent = nákupčí	Pohlaví	Věk	Vzdělání
1.	muž	24	VOŠ
2.	žena	40	VŠ
3.	žena	36	VŠ
4.	muž	28	SPŠ
5.	žena	36	SOU

Obr. 1: Výpis respondentů - nákupčí

Respondent = technolog	Pohlaví	Věk	Vzdělání
1.	muž	34	VŠ
2.	muž	23	VŠ
3.	žena	24	VŠ
4.	muž	28	VŠ
5.	muž	21	SPŠ
6.	muž	32	SŠ
7.	muž	48	SŠ

Obr. 2: Výpis respondentů - technolog

Na Obr. 1 a 2 jsou uvedeni respondenti, kteří svolili k nahrávání pohovoru. Vypisují je, protože budou v analýze uváděni jen jako nákupčí č. 1-5 a technolog č. 1-7.

6.2 Metody sběru dat

Hlásící se lidé na tyto pozice byli posuzováni v rámci individuálních pohovorů, tedy probíhala diskuze mezi náborářkou a kandidátem. Metodou získávání dat byl strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, jenž je vhodný právě pro vstupní pohovory, kde není mnoho času věnovat se kandidátovi a není ani možnost interview zopakovat (Hendl 2005: 173). Tyto pohovory ve firmě jsou brány většinou jako první kolo výběru pracovníka, a v druhém kole již hovoří vybraní nejvhodnější kandidáti z prvního kola s manažery oddělení či s jejich „nastávajícími“ vedoucími a tito „vedoucí“ si potom vybírají „vhodné“ pracovníky.

Náborářka má na většinu rozhovorů předem přichystané okruhy otázek, na které se bude ptát, aby pohovory mohla srovnávat. Na začátku přijímacích pohovorů vedených náborářkou jsou otázky zaměřené na body ze specifikace pracovního místa. Zpravidla náborářka zjišťuje, co by měl uchazeč znát, jaké zkušenosti, znalosti, dovednosti a vzdělání má. Již z poslechu bylo zřejmé, že náborářka mluví více než uchazeč, což by se nemělo dít, jak bylo uvedeno v kapitole o přijímacích pohovorech. Následují otázky zaměřené na osobní kvality, jak by se uchazeč měl chovat při práci na daném místě, otázky se týkají spolupráce

s ostatními kolegy, vedení lidí, komunikování či rozhodování, aj. Poté přichází další krok, kde se náborářka ptá na absolvované vzdělání, které souvisí s obsazovanou pozicí. Následně si uchazeče „vyzkouší“ z anglického jazyka, který je pro firmu a zvláště pro dvě vybrané pozice důležitý.

Sběr dat byl proveden skrze audio nahrávku přijímacích pohovorů. Tyto pohovory mnou nebyly nijak upraveny, protože pro mou analýzu je potřeba, aby se náborářka i kandidáti chovali „přirozeně“ v rámci přijímacího interview. Pro získání hlasového záznamu byl použit digitální diktafon. Pohovory jsem přepisovala doslovně, jak uvádí Hendl (2005: 206), převedla jsem mluvené slovo z pohovoru do písemné podoby, avšak bylo to nutné pro zajištění podrobného vyhodnocení. Při přepisu jsem zachovávala dialekt a chyby ve větné skladbě v mluvě obou osob.

6.3 Prostředí

Firma, ve které mi bylo umožněno nahrávání interview, je průmyslovou nadnárodní společností. Zdejší pobočka je orientována především na montáž a testování. Tato firma je evropským distribučním centrem, většinu produkce distribuují do zahraničí. Záměrně neuvádím název této organizace, ani výrobky, které produkují, protože si firma přála zachovat anonymitu.

7 ANALÝZA POHOVORŮ

7.1 Otázky

Nejdříve jsem se zaměřila na analýzu otázek, jimiž se náborářka táže. Tabulky jsem vytvořila pro každou skupinu respondentů zvlášť. Do obou tabulek jsem vybrala některé druhy otázek, popsané v kap. o pohovorech. U každého druhu jsem uvedla čísla respondentů, jaká byla přidělena kandidátům, pro srov. Obr. 1 a 2. Poté jsem u každého uchazeče citovala jeden příklad otázky, kterou se náborářka na něco tázala. Musím vysvětlit, že pohovory jsou nahrávané, až v místnosti, v níž se většina z nich odehrávala. Proto nejsou uvedeny žádné otázky na uvolnění uchazeče, jež náborářka užívala před nahrávkou při uvítání kandidáta. Také je nutné objasnit, že jsem hledala otevřené otázky věcné a k nim jsem nacházela otázky jdoucí do hloubky a otázky konkretizující. Při čtení tabulek je tedy potřeba si tyto dvojice otázky spojovat s otázkou věcnou, na kterou navazují.

Typ OTÁZKY	Respondent 1-5	Použitá otázka náborářkou při pohovoru na pozici NÁKUPČÍ
Otevřená otázka věcná	1	Měl jste v rámci nějaké brigády v nějaké firmě možnost vidět, jak funguje nákupní oddělení?
	2	Je něco, na co vzpomínáte ráda z průběhu těch let vaší profesní kariéry?
	3	Proč jste reagovala na pozici té řadové nákupčí, když už jste na pozici seniorské?
	4	Mě teď zajímá to, co vy jste dělal v té logistice?
	5	Jaký je teď momentálně směr, kterým se chcete vydat?
Otevřená otázka osobní	1	Jaké jste měl dojmy tady z té zkušenosti? (baví se o školní praxi)
	2	Myslíte si, že to bude v pohodě, když vám dáme dodavatele a řekneme, objednejte, zaříd'te?
	3	-
	4	Proč chcete změnu z té pozice specialisty, proč posun, co se odehrává?
	5	Jaké máte vzpomínky na tu dobu toho cestování?
Otázka jdoucí do hloubky	1	V jakém aspektu jste viděl ten proces?
	2	Je u těch projektů nějaký pracovní poměr, nějaká dohoda?
	3	Co máte na starosti v pozici seniora?
	4	Jakým způsobem probíhají kontroly?
	5	Měla jste negativní zkušenost s lidmi?
Otázka konkretizující	1	Jak se jmenovala ta firma, ve které jste pracoval?
	2	Pořád děláte na těch projektech?
	3	Kolik teďka pod sebou máte lidí?
	4	S nákupčím spolupracujete?
	5	Kde se vám líbilo nejvíce?

Typ OTÁZKY	Respondent 1-5	Použitá otázka náborářkou při pohovoru na pozici NÁKUPČÍ
Otázka navazující kontakt	1	Jste tu poprvé, ještě jsme neměli možnost se potkat?
	2	-
	3	Mohla jste tu být v rámci nějakého dne otevřených dveří?
	4	Nevím, jestli jsme se tady viděli v rámci pohovoru, nebo je to poprvé?
	5	Došli vám propozice o pozici, které jsem posílala?
Otázka zkoumající motivaci	1	Nějaké povědomí o naší firmě máte?
	2	Znáte naši firmu?
	3	Co si představujete pod takovou tou motivací, aby se vám rádo chodilo do práce?
	4	Co je teď teda ta hlavní změna, že jste se přihlásil na pozici nákupčí?
	5	Jak jste na tom s nějakými ambicemi, kam byste třeba chtěla vzlétnout?
Otázka a slova udržující plynulost pohovoru	1	Jasně, jasně, tomu rozumím.
	2	Jasně, dobře.
	3	Dobře, ano.
	4	Aha, jasně.
	5	Určitě, samozřejmě, dobře.
Otázka zaměřená na pracovní historii	1	Nějaká jiná zkušenost s tím nákupem, prodejem?
	2	Měla jste někdy možnost komunikovat s lidmi face to face?
	3	Jak to teďka je, studujete ještě?
	4	Jaký systém používáte v té firmě, kde pracujete?
	5	Jak moc jste měla možnost zpracovávat nějaké podklady, reporty?
Otázka zkoumající interpersonální vlastnosti	1	-
	2	Máte nějakou negativní zkušenost s lidmi při řešení takových těch závažných situací?
	3	Vadí vám, že vás nadřízený nechválí za to, že dělá svou práci dobře?
	4	-
	5	Jste stresuodolná asi hodně, že?
Otázky o týmové spolupráci	1	-
	2	-
	3	Jsou třeba momenty, co se vám vydařilo v rámci jednotlivců nebo i v té týmové práci?
	4	-
	5	Fungovala jste sama jako delegát, nebo v jakém týmu jste pracovala?
Otázky zkoumající platové ohodnocení	1	-
	2	Jaký byste potřebovala plat?
	3	Jaká je ta vaše finanční představa?
	4	-
	5	Je důležité se zeptat na vaši finanční představu?

Typ OTÁZKY	Respondent 1-5	Použitá otázka náborářkou při pohovoru na pozici NÁKUPČÍ
Parafráze	1	N1: Na praxi jsem byl jeden den v týdnu po celý rok...=>Takže po jeden rok?
	2	N2: Do "tohoto města" nejezdím...=> Nejezdíte?
	3	N3: Já pod sebou nemám lidi...=> Nemáte, aha?
	4	N4: Je to pro mě náročné mluvit anglicky...=>Je to náročné?
	5	N5: Těch konkrétních případů negativních je opravdu tolik...=>Hodně jich je?
Otázky složené	1	Jaké jste měl dojmy tady z té zkušenosti? Jak jste tam byl dlouho?
	2	-
	3	-
	4	V čem jste se zdokonalil od doby, co jste tu byl naposledy na pohovoru? Co vás nejvíc bavilo na logistice?
	5	-

Obr. 3: Seznam otázek pro nákupčí

Z tabulky s otázkami pro nákupčí je zřejmé, že náborářka užívá otevřených otázek. Slova udržující plynulost pohovoru jsem zaznamenávala velmi často, avšak náborářka neužila žádné otázky pro udržení plynulosti. Postupným vyhledáváním otázek jsem zjišťovala, jak si lze všimnout, že otázky pro zkoumání interpersonálních vztahů i otázky o týmové spolupráci jsou jen z poloviny plné. Byl problém vůbec nějaké najít, protože se na tyto okolnosti uchazečů náborářka nijak často netázala. Co se týká otázek o platovém ohodnocení, není u 1. a 4. nákupčího žádná uvedena, protože náborářka pohovor ukončila dříve než u ostatních a to z důvodu, že uchazeč neměl dostatečnou úroveň angličtiny, která je pro nákupčího potřebná. Náborářka se často ujišťovala parafrází, zda odpovědi kandidáta správně rozuměla nebo chtěla vyzvědět něco více o daném problému. Náborářka užila v pohovorech s nákupčími jen několik málo otázek složených, což je dobře, protože těmito otázkami klame kandidáta a ten např. neví, na kterou odpovědět.

Typ OTÁZKY	Respondent 1-7	Použitá otázka náborářkou při pohovoru na pozici TECHNOLOG
Otevřená otázka věcná	1	Na té pozici jste byl rok?
	2	Jste propojeni jako firma s firmou XY?
	3	Tato pozice je o tom, že se to týká té výroby, a to nevím, jestli je to přesně to zaměření, které vy máte?
	4	Kde jste se k strojařině dostal?
	5	To je firma větší menší, co děláte?
	6	Jak moc pracujete na počítači?
	7	Zaměstnanecký poměr máte na dobu neurčitou teď?

Typ OTÁZKY	Respondent 1-7	Použitá otázka náborářkou při pohovoru na pozici TECHNOLOG
Otevřená otázka osobní	1	Byl byste radši zůstal v XY firmě nebo máte pocit, že potřebujete tu změnu?
	2	Jak se cítíte být dobrý v angličtině?
	3	Co vás na té práci bavilo nebo nebavilo?
	4	-
	5	Jak se vám líbí ve firmě, kde pracujete?
	6	-
	7	Jste v kondici, v pohodě?
Otázka jdoucí do hloubky	1	Takže tam se to změnilo v té samotné náplni práce, nebo to bylo zaměření na ten výrobek?
	2	Máte s firmou XY nějaký společný systém nebo máte svůj vlastní?
	3	Kromě toho normování jste dělala ještě co?
	4	Co obnášela práce toho technologa ve té firmě XY?
	5	Vyrábíte tedy co?
	6	Co umíte z Microsoft Office?
	7	Až tak by vás pustili?
Otázka konkretizující	1	Nebyla to už ta hromada, ale už to byl jeden?
	2	-
	3	U toho normování jste něco měřila?
	4	Mohl byste specifikovat, jak dlouho jste dělal technologa?
	5	Jste tam vázán smlouvou na dobu neurčitou?
	6	Užíval jste nějaké systémy ve firmách?
	7	Nechcete čekat, až vám dají ... (výpověď)?
Otázka navazující kontakt	1	Zeptám se jenom, jestli jste u nás poprvé nebo jestli už jste měl tu možnost tu být?
	2	Jak je to teď s vámi, jel jste poprvé do naší firmy?
	3	-
	4	Já teda nevím, jestli znáte firmu XY? Jestli jste měl možnost...?
	5	Nechtěl vás šéf pustit, netušil, že jedete k nám?
	6	Jakou máte zkušenost, znáte naši firmu?
	7	Znáte naši firmu, využil jste otevřeného dne?
Otázka zkoumající motivaci	1	Jak máte kariéru, ty posuny, časově nastavené? Tzn., když třeba přijдете domů po 4-5 letech, tak už se to ve vás probouzí?
	2	Teď jenom ta vize, umíte si představit, že dáte výpověď nebo nepřistoupíte na prodloužení?
	3	Mám vás tady na tu pozici poslat, měla byste o to zájem?
	4	A teď se vaše cesty ubírají kterým směrem? Vyloženě jdete po té konstruktérské ...?
	5	Je to pro vás výzva, když byste tady mohl mluvit anglicky denně?
	6	V jaké oblasti hledáte práci, chcete být zaměstnaný v obchodu nebo míříte spíše do výroby?
	7	Je nějaký problém s flexibilitou?

Typ OTÁZKY	Respondent 1-7	Použitá otázka náborářkou při pohovoru na pozici TECHNOLOG
Otázka a slova udržující plynulost pohovoru	1	Takže povídejte, jsem zvědavá...
	2	Jasně, určitě, dobrá tedy, povídejte
	3	To určitě
	4	Jasně, tak jo...
	5	Dobře
	6	Jasný
	7	Super, to je skvělé
Otázka zaměřená na pracovní historii	1	Co vlastně vy nám můžete nabídnout, jaké ty oblasti a co byste chtěl třeba dělat?
	2	Proč jste šel dělat třeba tuto práci (pozice dělník), byť jste byl ve fázi vysokoškolského vzdělání?
	3	Jakou jste měla představu, když jste šla do firmy XY?
	4	Vy máte znalosti těch technologických postupů, samotné technologie, strojírenskou technologii, předpokládám tuto všechnu v rámci školy, je to tak?
	5	Vaší hlavní prací je co? Jaké je to „gro“?
	6	Jak je to s vámi i v rámci nějaké historie?
	7	Přišel jste do kontaktu s interními systémy?
Otázky zkoumající platové ohodnocení	1	Tak jaká je vaše finanční představa?
	2	Kdybychom si vás vybrali, jakou byste si představoval startovací mzdu?
	3	Máte nějakou finanční představu, kolik byste chtěla mít?
	4	-
	5	Vaše finanční představa?
	6	-
	7	Jaká je vaše finanční představa?
Parafráze	1	T1: Padesát na padesát...=> Padesát na padesát?
	2	T2: Rád bych dostal pěknou nabídku...=>Co je pěkná nabídka?
	3	-
	4	T4: Studuji dálkově...=> Dálkově?
	5	-
	6	T6: Svařovací dílnu jsem měl na starosti...=> Hm svařovací dílnu?
	7	T7: Jsem takový lehce sportovní typ...=> Sportovní typ, super?
Otázky složené	1	-
	2	Jaké jsou vaše cíle, proč jste se ozval, jak se vyvíjela vaše profesní dráha?
	3	-
	4	-
	5	-
	6	-
	7	-

Obr. 4: Seznam otázek pro technology

V předešlé tabulce s otázkami pro technologa jsem odstranila otázky o interpersonálních vztazích a o týmové spolupráci. Tento krok jsem provedla, protože jsem žádnou otázku zaměřenou tímto směrem nezaregistrovala. Co lze dále z tabulky vyčíst, je informace, že se na platové ohodnocení personalistka nezeptala dvou kandidátů, a to technologa č. 4 a č. 6, neshledala je vhodnými uchazeči na tuto pozici kvůli nízké úrovni angličtiny. Přišla jsem na to, že u pohovorů s technology se personalistka parafrází ujišťovala či doptávala jen u pěti z nich, u dvou dalších jsem na parafrázi v přepisu pohovoru nenarazila. Otázkou složenou se náborářka tázala uchazeče o technologa jen jedenkrát. U technologa č. 7 si lze všimnout, že náborářka užívala v jejich hovoru hlavně uzavřených otázek. Uzavřenými otázkami jej usměřňovala, protože tento respondent mluvil hodně a dlouho, až odbočoval od tématu.

Ve všech pohovorech se náborářka dotazovala každého uchazeče otevřenými otázkami věcnými i osobními, i když otázek osobních nepoložila tolik jako otázek věcných. Obvykle otázku věcnou rozvinula o otázku jdoucí do hloubky a tu ještě o otázku konkretizující. V teoretické části jsem zdůrazňovala, že by otázky měly být především otevřené, tedy tato náborářka se vydává správným směrem. Otázkami navazujícími kontakt, které personalistka pokládala na počátku interview, se ptala na to, zda firmu uchazeči znají, zda měli možnost se s firemními výrobky setkat. Dále zjišťovala jejich motivaci, jaké jsou jejich ambice či jejich budoucí vize. Pro udržování plynulosti hovoru používala u obou pozic především slova jako např. „dobře, ano, jasně, určitě“. Při poslechu audio nahrávky pohovoru jsem zjistila, že náborářka velice často ujišťuje kandidáta nebo mu též naslouchá, zvuky hm, hm. Otázkami zaměřenými na pracovní historii se chce dozvědět o uchazečových bývalých zaměstnáních či brigádách, pakliže se jedná o kandidáta, který je čerstvým absolventem. Porovnáním výsledků obou skupin také zjišťuji, že se náborářka moc nezajímá o interpersonální vlastnosti a zároveň o týmovou spolupráci. Nezáměr přisuzuji tomu, že jsem nenalezla mnoho otázek na toto téma u nákupčích či u technologů žádné otázky. Ptá-li se na platové ohodnocení kandidáta, již o něm uvažuje jako o možném uchazeči do druhého kola výběrového řízení. Zvažuje jej, protože měl žádané charakteristiky, k nimž řadí jak potřebnou úroveň anglického jazyka, tak i orientaci uchazeče v daném oboru.

Otázek složených náborářka užila jen zřídka, proto usuzuji, že tyto otázky neužívá nijak často také v ostatních pohovorech, než v těch, jež mi jsou k dispozici.

7.2 Paralingvistické jevy

7.2.1 Hlasitost verbálního projevu

Další oblastí, na kterou jsem zaměřila zkoumání, jsou paralingvistické jevy (srov. kap. Paralingvistické jevy). V teorii byla nejprve popsána hlasitost verbálního projevu, jistě by bylo velmi zajímavé tento jev zkoumat, nicméně kdybych hlasitost chtěla vyhodnotit, bylo by to subjektivní, každý člověk vnímá hlasitost jinak. Nejen subjektivita, ale i audio nahrávky jsou možnou překážkou, a to z toho důvodu, že jsem se pohovorů neúčastnila, a nevím, zda diktafon nezkreslil hlasitost mluveného slova obou komunikačních partnerů. Domnívám se, že za pomoci přístroje na měření hlasitosti by mohlo být provedeno zkoumání tohoto jevu, avšak jej nebylo k dispozici.

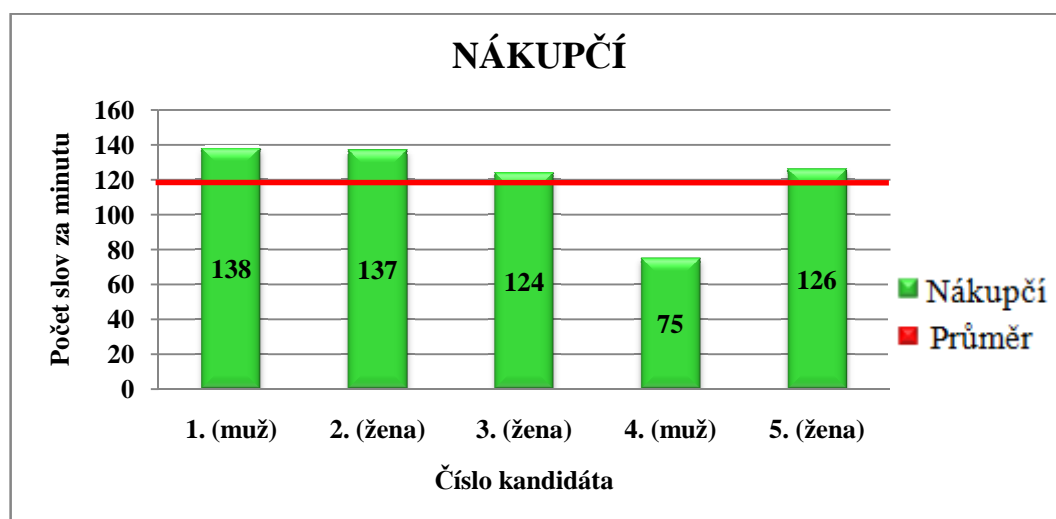
7.2.2 Rychlost verbálního projevu a objem řeči

Druhým prvkem, jenž je zahrnut do analýzy, je rychlost s objemem řeči, což jsem zkoumala u každého uchazeče. Nejdříve je nutné vysvětlit, proč spojuji rychlost s objemem. Propojuji je, protože zkoumáním samotné rychlosti bych jako u hlasitosti docházela k subjektivním závěrům, a navíc spolu rychlost a objem souvisí. Jejich pojátkem je, že skrze zkoumání objemu mohu usuzovat na rychlost mluvy každého uchazeče a tyto prvky pak mohu mezi sebou srovnat. Postup jejich zjišťování byl následující. V zápisech rozhovorů jsem našla úseky, které se jevily podstatně delší než ostatní části mluvy kandidáta. Posléze jsem si nalezené úseky poslechla v nahrávce a změřila, jak dlouhé jsou a kolik vyslovených slov obsahují. Vyhodnocovaný interval jsem zvolila pět minut, a to pouze „čisté“ mluvy kandidáta. Tzn., při vstupu náborářky do uchazečovy řeči nebyli tzv. intruzi, (srov. kap. Paralingvistické jevy – Objem řeči), jsem pozastavila záznam času i slov. Následně jsem výpočtem zjistila počet slov za minutu.

Z porovnání počtu slov za minutu u všech kandidátů (Obr. 7) jsem poté usoudila rychlost mlavy uchazeče.

Pro přesné zjištění rychlosti mlavy uchazeče by bylo zapotřebí rozsáhlejšího výzkumu, který by byl časově velice náročný, a též si myslím, že vyhodnocení pětiminutové části je pro tuto práci dostačující. Výzkum by mohl probíhat takto, opět bych volila vyhodnocení pouze „čisté“ mlavy uchazeče, s tím rozdílem, že vyhodnocovaný úsek nebude trvat pouze pět minut, ale po celou dobu rozhovoru, a to z důvodu proměnlivého objemu řeči. Výsledek tohoto výzkumu by byl tím objektivnější (více vypovídající), čím by byl vyhodnocovaný úsek delší.

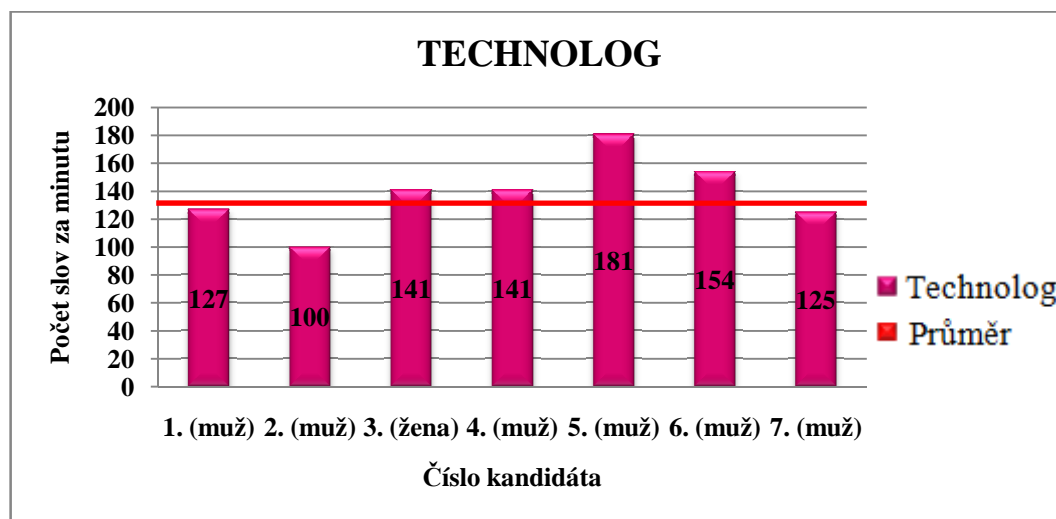
Počty slov jsem zaznamenala do grafové podoby. Uvádím tři grafy, první dva jsou zvlášť počty slov u nákupčích a technologů a třetí graf znázorňuje obě skupiny kandidátů dohromady.



Obr. 5: Graf objemu slov nákupčích

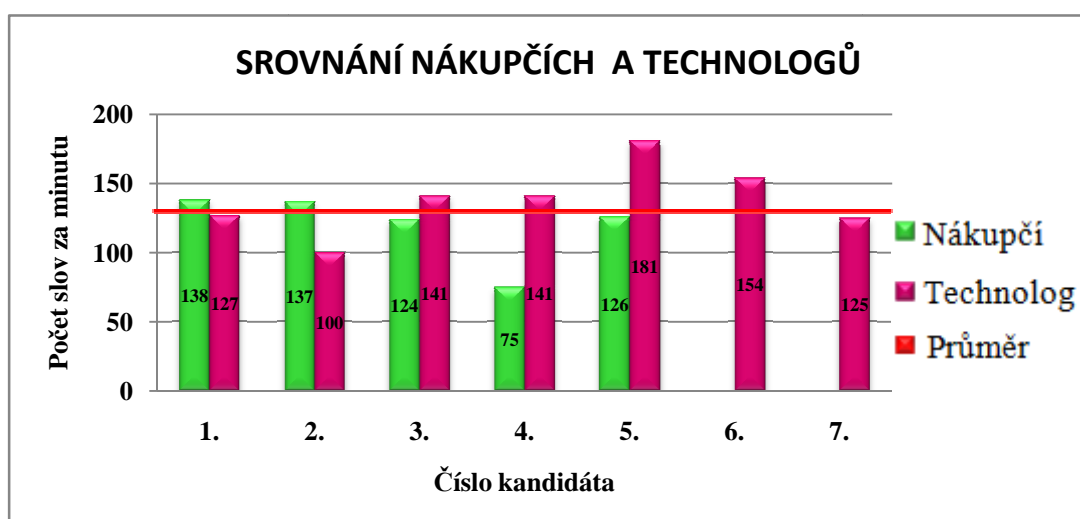
Z grafu (Obr. 5) lze vidět, že kandidát č. 4 dosáhl nejnižšího počtu slov, tj. 75 slov za minutu. Nejvíce slov za minutu dokázal vyslovit kandidát č. 1, tj. 138, avšak v těsném závěsu za ním zůstal kandidát č. 2 se svými 137 slovy. Skupina nákupčích průměrně vyslovila 120 slov za minutu. V teoretické části jsem uvedla tvrzení, že ženy vyprodukují více slov než muži (Mikuláščík 2003: 121). Jak si lze v grafu všimnout, maximální a zároveň minimální počet slov vyslovili muži. Nicméně ženy za vedoucím mužem, co se týká slov, nezaostávaly

o mnoho pozadu, což však nijak nevyvrací uvedené tvrzení, ale ani to nebylo předmětem mé analýzy.



Obr. 6: Graf objemu slov technolog

Z pohovorů s technology jsem zjistila tato data (Obr. 6). Maxima vyslovených slov dosáhl kandidát č. 5, tj. 181 slov. Nejnižšího počtu slov dosáhl kandidát č. 2, a to rovných 100. Průměrně hovořili technologové 138 slovy za minutu. Vezmeme-li v úvahu pohlaví kandidátů, nejvíce i nejméně slov vyprodukoval muž, avšak jediná žena zúčastněná těchto pohovorů se pohybovala okolo průměrné hodnoty, řekla 141 slov. Nelze vyvrátit ani potvrdit tvrzení, že ženy převažují počtem slov nad muži z tohoto vzorku technologů.



Obr. 7: Srovnávací graf objemu slov

Pro srovnání obou skupin kandidátů je zde přiložen graf (Obr. 7). Celkově nejnižšího počtu slov dosáhl nákupčí č. 4 se 75 slovy, a naopak k největšímu objemu řeči dospěl technolog č. 5, který vyslovil 181 slov za daný časový úsek. Celkový průměr počtu slov všech kandidátů činí 131 slov za minutu, většina z uchazečů se pohybuje okolo celkového průměru, jen uchazeči s maximem a minimem slov se odchylovali více a stejně tak byl technolog č. 2 více vzdálen od průměrného počtu slov. Nad hranicí průměru se pohybovali především technologové, více nákupčích bylo spíše pod hranicí průměru. V teorii uvádím, že by časové vstupy účastníků hovoru měly být poměrně stejné (srov. kap. Paralingvistické jevy), anebo by měly časové vstupy kandidáta být častější a obsáhlejší než řeč náboráře (srov. kap. Pohovory). Nicméně v interview, jež jsem měla k dispozici, náborářka mluví hojněji, čehož si můžete všimnout v pohovorech na konci práce (Příloha č. 3 a č. 4).

Nyní pár slov k rychlosti slovního projevu, většina z kandidátů stihla během minuty říci mnoho slov, jestliže budu brát průměr jako hranici pro určení rychlosti. Vyplyne nám z posledního grafu (Obr. 7), že nákupčí č. 1 a č. 2 mluví rychlou řečí, zbývající tři mluví pomaleji. Čtyři technologové ze sedmi, tj. č. 3, č. 4, č. 5, č. 6, mluví rychleji než ostatní. Dohromady máme tedy jednu polovinu z dvanácti respondentů rychle mluvících a dalších šest kandidátů s pomalejší mluvou (srov. kap. Paralingvistické jevy – Rychlost verbální projevu).

7.2.3 Pomlky, slovní vata a chyby v řeči

Nyní se zaměřím na pomlky, následně vysvětlím, proč je propojuji se slovní vatou a s chybami v řeči. Z poslechu nahrávek pohovorů jsem přišla na to, že respondenti utváří především neúmyslné pomlky. Sice jsem očekávala, že respondenti budou užívat pomlku, i když neúmyslně, a zároveň že to budou projevy negativní, např. v případech, kdy si kandidát nevěděl rady, cítil se nejistý nebo hledal správný výraz, avšak postupně jsem zjišťovala, že uchazeči, ale i náborářka používají k výplni těchto pomlky slovní vatu, tedy výplňková slova. Chyby v řeči jsou zde zařazeny kvůli tomu, že je mnohdy respondenti „použili“ v uvedených případech bezradnosti, nejistoty, atd., doplňovali jimi pomlky vyplněné slovní vatou.

V následujícím textu uvedu slova, která jsou slovní vatou v komunikaci, užitá jak náborářem, tak i kandidáty. Tato slova jsem vyhledala v prepisech rozhovorů, budu citovat věty, kde se slova nachází, výplňková slova tu budou podtržena. Pro každou skupinu jsem našla vícero různých slov, která byla užitá ve větách, tyto věty uvádím jako příklady. Snažila jsem se vybrat věty, které obsahovaly jiná slova, aby bylo co srovnávat mezi nákupčími a technologi. Též budu citovat věty náborářky. V žádné skupině, ať už kandidátů či náborářky, neudávám informace, v jakém pohovoru byly věty řečeny, protože se jedná o vybrané věty z pohovorů, kde se slova několikrát opakovala, a navíc to není zcela podstatné.

Mezi příklady slovní vaty u nákupčích můžeme najít například tyto:

„Tak akorát jsem si vlastně přečetl o vás na internetu.“

„Jooo, zase na druhu stranu i vím, co mě nebaví, jooo. Ten nákupčí ani ten controlling, mezi činnostmi, které mě nebaví, tak nepatří.“

„A v tomto vám mohou jak kdyby pomoci.“

„V práci angličtinu na denní bázi nevyužívám, samozřejmě spousta dodavatelů v XY jsou taky zahraniční společnosti.“

„Co se vzdělání týče, tak mám, že jo, administrativu.“

Nejprve cituji věty kandidátů na pozici nákupčí. Jsou zde slova: „vlastně, jooo, jak kdyby, samozřejmě a že jo“.

U technologiů nacházíme tyto uvedené příklady slovní vaty:

„No myslím si, že to byl technolog, no.“

„Jsem zde na pozici procesní inženýr, takže vlastně to, co jste zde vysvětlovala, to dělám.“

„Tam šlo i o to dojíždění, že člověk zabije strašně moc času, natož i peněz jako jenom tím dojížděním.“

„No vlastně, teď jsem vystudoval tento rok vlastně bakaláře.“

„Musel jsem šéfa trochu přemlouvat, no jako.“

„No jako technolog jsem vyloženě nedělal takhle jako, dělal jsem akorát toho zástupce vedoucího.“

„A je to prostě o tom, že ta moje pozice, na které teď já jsem, je mi očividně dáváno najevo, že jsem tam přebytečný.“

Těmito citacemi jsem se snažila poukázat, jaká slova užívají technologové. Opakovaně jsem nacházela výraz „no“, nejednou byl užíván i ve spojení s „jako“. Vyskytovalo se zde i „vlastně či prostě“.

Učiníme-li porovnání výplňkových slov technologů a nákupčích ve vybraných větách, dojdeme ke zjištění, že v obou skupinách se užívalo slovo „vlastně“. Další slovní vata již byla odlišná. Je však nutné říct, že tato výplňková slova se užívají v okamžicích nejistoty. Vypozorovala jsem tedy, že většina kandidátů užívá slovní vatu, usuzuji to skutečnosti, že je pro ně pohovor stresující situací. V interview nemusí jednoduše nacházet slova, proto věty vyplňují danými příklady užitých výrazů.

Dále jsem se zaměřila na slovní vatu, kterou užíla náborářka:

„Technolog samozřejmě musí udělat tu změnu tak, aby operátoři přesně věděli, co s tím mají udělat.“

„Pak je tam vlastně i ten proces toho, jak to má fungovat, jako samozřejmě optimalizujeme ty linky.“

„A pořád je co zlepšovat a pořád, a když nezlepšujeme, tak zase samozřejmě musíme uhlazovat ten základ.“

Slova „samozřejmě“ náborářka zpravidla užívá, když chce zdůraznit řečené.

„Každopádně já jsem ráda, že jste zareagovala.“

„Každopádně já jsem ráda, že jste u nás a zeptám se jenom, jestli poprvé nebo jestli už jste měl tu možnost tu být?“

„Každopádně, pane XY, je to úplně teda na zlámání jazyka. Já jsem vás oslovila s tím, že vy jste se sice přihlásil na pozici product engineer.“

Povšimla jsem si, že personalistka užívala slova „každopádně“ na začátku nahrávky každého hovoru, proto uvádím na ukázkou tři příklady vět s touto slovní vatou.

„Víceméně jsme se asi ještě neměli možnost potkat?“

„Víceméně ta funkce těch nákupčích spočívá v tom, že vlastně s informacemi, které vy získáte ohledně plánu výroby, musíte zajistit, aby tady byl dostatečný počet toho materiálu.“

„Načasovat si to tak, aby všechno bylo zajištěno, hlídat si to a víceméně i dobře komunikovat s těmi lidmi tak, aby oni vám víceméně vyšli vstříc, protože pak se stane, že vás budou muset upřednostnit oproti jiným.“

V předešlých větách jsem narazila na slovo „víceméně“, toto slovo užívala náborářka hlavně, když popisovala pozici, co nákupčí nebo technolog mají za úkol.

„Veškerý materiál, který na ty (vyráběné věci) máme, tak se vlastně objednává u dodavatelů.“

„A vlastně děláme i samotný vývoj a ten design. Toto má právě na starosti oddělení toho inženýringu, které vlastně už spolupracuje jak teda s tou americkou korporací právě na tom designu, ale pak je tady vlastně taková menší odnož, která dělá takovou tu běžnou práci, vlastně spolupracuje s výrobou na těch detailech právě při té montáži a to je taková menší odnož, která ale spadá pod výrobu, což je manufacturing engineering.“

Slovo „vlastně“ jsem zpozorovala zvláště ve větách, kterými personalistka popisovala pozice, ale i když popisovala jejich firmu.

Z vybraných vět náborářky je patrné, že užívá slova „samozřejmě, každopádně, víceméně a vlastně“. Tato slova nejsou jediná, která užíla, ale i přesto stačí jen těchto pár ukázek uvést k naznačení, že se i náborářka někdy pohybuje v bezradných situacích, či si občas není zcela jistá.

Jak bylo napsáno na počátku této kapitoly, pomlky vyplněné slovní vatou jsou doplňovány chybami v řeči, jež v následující části textu ukážu na příkladech vět, kde tyto chyby vyskytly. Provedu to stejně jako v předešlé podkapitole o slovní vatě. V první řadě se zaměřím na chyby nákupčích, poté budou předvedeny chyby technologů, zaměřím se i na chyby v řeči náboráře.

Mezi vybrané příklady chyb řeči nákupčích lze zařadit následující:

„Tak, moje představa je vlastně hm, že shání materiál, který hm je vlastně potřeba a hm aby nedošel, na skladě.“

„A pokud hm je tam hm větší problém, tak potom už to řeší hm klasický nákupčí a hm už to vyjednává.“

„Takže, když bych měl popsat svou pozici, hm kterou teďka dělám čtyři roky, tak je to specialista logistiky, hm příjem obchodního zboží, hm vlastně můj obor spadá do divize financí.“

„Já to vnímám tak, že hm jsem vděčná za to, že jsem měla šanci tolik toho poznat hm a zažít.“

Mnoho z nákupčích užívalo různé zvuky, kterými vyplňovali pomlky v řeči. Naznačila jsem tyto zvuky ve větě výrazem „hm“, podob, kterých výraz „hm“ nabýval, bylo více, různá „ehm, ahm“ a také „eee, aaa“.

„Anooo, na druhou...zase, zase je to přesně opačně...jooo...tady ta pozice je, kdy vy chcete po někom, aby vám dodával...“

„Jste tady hm nevím tedy, od kterého roku přesně, ale už je to pár let vlastně a zabýváte se... Třeba já jsem, když jsem tady byl na té brigádě...“

Dále jsem našla u nákupčích prvky, kterými bylo opakování slov a nedokončené výpovědi. Jak si lze všimnout z uvedených souvětí, nákupčí „užívají“ chyb a zároveň do věty vkládají slovní vatu.

Příklady chyb řeči technologů jsou takovéto:

„To znamená tvorba technologických postupů, hm jo potom ta konstruktérská práce byla většinou hm, konstrukce přípravků, které byly potřeba k výrobě toho hm, oni vlastně vyrábí převážně formy.“

„Hm já jsem právě, to asi moc ne, že třeba to strojní, ale zase jsem hodně hm těch dokumentů a tak viděla.“

Technologové vyplňovali mezery mezi slovy, výrazem „hm“. Často jej do věty vložili, když hledali správný výraz nebo na něco vzpomínali.

„Jsmo ve stejné situaci, že nám bude najíždět... my máme vlastně ted'ka v hale 5 linek a ted'ka do druhé výrobní haly nám najedou další čtyři linky.“

„Tam bylo prostě starat se o tu výrobu, prostě v rámci jakoby mistra, nebo byl prostě zástup..., byl jakoby vedoucí výroby a měl pár svých jakoby zástupců.“

Odhalila jsem v pohovorech technologů chybné nedokončené výpovědi. Technologové nedokončovali věty, jestliže vysvětlovali nějaké případy, např. co bylo jejich prací nebo v jaké situaci se teď nachází.

„Zabyté...Zabýváte se výrobou xxx pro celý svět.“

„Před tím, jsem nestihl být ke státnicím, tak jsem na rok přerušil studium.“

„Ta submisivita nebo ta posloupnost těch operací, ta je jasně daná, protože technolog je tady pro výrobu.“

Zde v prvním případě se jednalo o přeroknutí se. Dvě další uvedená tvrzení odkrývají, že kandidáti na technologa nevhodně využili různých slov.

Porovnáme-li nákupčí a technology, zjistíme, že stejné chyby, které vyslovili, byly zvuky, tedy různá znění výrazu „hm“. Také se shodovaly obě skupiny nedokončováním výpovědí. U nákupčích jsem nenašla žádná přeroknutí, ani nevhodné užití slov, což jsem objevila u technologů. Lze říci, že chyby celkově ruší mluvený projev.

Nyní se zaměříme na chyby řeči u náborářky:

„Ti nákupčí hm, je jich samozřejmě víc, každý má hm určitý počet dodavatelů.“

„Je to úzce hm propojeno, hm a čerpáme z dat, která máme ze systému.“

Předchozí dvě věty předvádí, že i náborářka užívá výrazu „hm“ identicky jako kandidáti a týž jej vyjadřuje v kterékoliv jeho podobě.

„Jestli tam byl nějaký, nějaká přímá interakce, nebo to byl čistě ten reporting a zpracovávání těch dat.“

„My jenom na... pro představu nevyrábíme moc kusů sériově.“

Další chybou, kterou jsem objevila, je přeroknutí se. Není zcela jednoznačné, v jakých případech tuto chybu náborářka použila, zda když se na něco tázala, nebo při popisu firmy či pozice.

„Job-change agenti, kteří vlastně mají na starosti právě tu implementaci těch změn, aby lidi vlastně jako... jako ono je někdy hrozně těžký, už ten člověk prostě funguje 10 let nějak.“

„A já jsem jako ... říkám to narovinu... jako vás víc vidím na to, že byste začal jako technolog, že byste se vypracoval.“

„A doma třeba, že byste si jenom tak něco, si nakoupil komponenty, někomu třeba... po známých to děláte?“

Uvádím zde chybu, jež jsem nejednou zpozorovala v mluvě náborářky. Tato chyba se nazývá nedokončená výpověď. Vyskytla se v tvrzeních, kde chtěla náborářka něco upřesnit, ať už se na něco ptala, tak i sama vysvětlovala.

Když se zaměříme na náborářčiny chyby v rámci celku, není na tom jinak než kandidáti. Užívala také výraz „hm“ i nedokončenou výpověď. Občas se přetřekli technologové a též náborářka. Technologové se lišili od nákupčích a náborářčiny mluvy nevhodně využitými slovy.

7.3 Projevy druhů osobnosti

Jak bylo uvedeno v teoretické části, do komunikace se odráží rysy člověka jakožto osobnosti. Nejen komunikátor je osobností ovlivněn, ale působí i u komunikanta. Lze uvažovat o člověku jako extravertovi, introvertovi, autokratovi, egoistovi a liberálovi, či o submisivní osobě (srov. kap. Komunikace). Tyto typy osobností jsem hledala u uchazečů, a zda se některé rysy osobnosti vůbec vyskytují.

Pro určení druhů osobnosti bude užít výsledek z podkapitoly paralingvistických jevů, tj. rychlost a objem řeči. Především se bude jednat o rychlost, kde jsem zvolila průměrné množství slov řečených za minutu jako hranici, která oddělovala kandidáty hovořící rychle a uchazeče pomaleji mluvící (srov. Obr. 7). Touto hranicí bylo 131 slov řečených za minutu. Nejprve musím vysvětlit, že jsem si vědoma, že nelze z rychlosti mluvy usuzovat na uvedené typy osobností vyjímaje extroverty a introverty. Mohla bych poukázat na zbývající čtyři typy osobnosti, jestli se obecně hodí do pozic nákupčího a technologa, není to však v souladu s cílem bakalářské práce.

Začneme s určením druhu osobnosti u nákupčích. Dle popisu pracovní pozice nákupčího (viz. Příloha č. 1) je jasné, že by to měl být člověk komunikativní, měl by dokázat tvořit argumenty, být zapálený do čehokoli. Jaké by nákupčí měl mít vlastnosti, vysvětlovala náborářka v pohovorech, zde je ukázka:

„... Je tam tedy specifikováno, že se jedná o práci se systémem a komunikaci se zákazníky. My tedy převážně nakupujeme v zahraničí ten materiál. Takže předpokládáme, že byste měla znát dobře anglicky na tu komunikaci. Jinak je tam určitě dobře,

umět být pečlivá, zodpovědná, samostatná, dostatečně asertivní vůči těm zákazníkům, protože oni samozřejmě, na vás budou zkoušet takové ty věci, jakože slíbí, ale nedodají...“

„Ale na druhou stranu byste měl si vytvořit takové ty dobré vztahy s tím protějškem v té firmě, se kterým budete jednat.“

Nákupčí by tedy opravdu měl být komunikativní a dokázat se rychle rozhodovat, dále se tato pozice dostává do častého kontaktu s ostatními osobami, musí si umět vytvořit vztahy s lidmi. Vezmeme-li toto v potaz, vyplyne nám, že celý tento popis odpovídá charakteristikám extrovertní osobnosti.

N2: „Co se týká úspěchu, tak to říct nemůžu. Jak říkám, prostě je potřeba ... mám ráda, když je za mnou něco vidět, ubíjí mě, když něco dělám nebo ani nic nedělám a jen do té práce docházím a nic tam není. Co bylo potom takové potěšující nebo on ten okruh, co už jsem dělala, těch činností, je ještě možná trochu širší, to tam ani není moc... nejde moc vyčíst v tom životopise. A na začátku vlastně své práce, jsem se seznámila ještě potom s člověkem, dělali jsme posléze po controllingu, jsme dělali energetické projekty. Donutil mě vlastně tehdy, ani mu to netrvalo teda dlouho, dostat se i trošku do techniky, dělat tepelně technické výpočty na budovy. Což znamenalo, začít číst z výkresů, joo a vyznat se v tom, vědět vlastně, co si z toho mám přečíst.“

Nákupčí EXTRAVERT	Objem řeči za minutu
č. 1	138
č. 2	137

Obr. 8: Výpis extravertů - nákupčí

Uvedením ukázky hovořícího nákupčího č. 2 (viz Obr. 8) chci ukázat, že tento nákupčí hovoří vcelku rychle, stejně tak i nákupčí č. 1 (viz Obr. 8), lze usuzovat u obou, že jsou převážně extrovertní typy. Nicméně nelze říci, že jen objem řeči a rychlost projevu vedou k určení druhu osobnosti. V nahrávkách byly „slyšet“ i jiné jevy, ovšem zde si musíme uvědomit, že je to více subjektivní. V uvedené ukázce rychle mluvícího respondenta je možné vidět rychlost i v myšlení, kandidát se vyjadřuje tak, že informace „sype“, chce toho říci co nejvíce. O zbývajících třech kandidátech na nákupčího lze říci, že tíhnou spíše k introverzi, k porovnání uvádím následující ukázku mluvy nákupčího č. 4 majícího objem řeči 75 slov. Zde si lze všimnout, že tento kandidát má promyšlenější a strukturovanější věty. Mluví především o tom, na co se náborářka zeptala, neodblhává od tématu.

N4: „Když bych měl teda popsat svoji pozici, kterou teďka dělám zhruba 4 roky. Tak je to specialista logistiky, příjem obchodního zboží, vlastně moje nebo můj útvar spadá do divize financí. Sekce obchodního zboží, tzn. mezi moje úkoly a mého týmu, jsem, jsem teamleader, takže mám vlastně nějakých pět externích podřízených a dva kmenový zaměstnance, a hlavní náplň toho našeho oddělení, fyzické příjem zboží do skladu. Kontrola dodacích podmínek, ověřování objednávek, vlastně nějaký fyzický převzetí zboží.“

Pokračujeme-li v přiřazování kandidátů k druhům osobnosti, jsou na řadě technologové. Technolog by měl být přístupný ke změnám, což znamená vysokou flexibilitu, zároveň by mohl i změny navrhopvat, dokázat je rychle vypracovat. Pro zdejší firmu je velice důležitá komunikativní angličtina, kterou požadují i pro nákupčího, avšak u technologů může být nižší úrovně. Ale i tak musí komunikovat s lidmi, dohodnout se s nimi na nějakých postupech, aj (srov. Příloha č. 2).

Z popisu pozice technologa lze vyčíst, že osoby, vykonávající tuto činnost, by převážně měly být řazeny k extravertním typům, ale introvert, který by byl schopen navrhopvat určitá řešení do termínů, by obstojně mohl extravertovi konkurovat.

T3: „No, třeba to normování, toho bylo strašně moc, a prostě každej den a tak, protože tam se stalo to, že normovač odešel do důchodu, takže v podstatě, já jsem převzala jeho funkci, už jsem pak neměla čas na to, abych dělala opravdu to průmyslový inženýrství. Třeba ty 5S audity, to jo, protože to se muselo udělat, ale jinak, strašně moc tam toho bylo a člověk prostě neviděl konec té práce, ani výsledky za ním, protože něco udělal, teďka se změnil celej ten proces a znovu se to muselo udělat, no. Měřila jsem to stopkama, podle refasníku jsem se naučila dělat. Třeba školení nebo tak, to jsem taky jedno měla, školení zaměstnanců, protože většinou je s tím problém, že oni si třeba myslí, že je 5S jen úklidu, jo a že je člověk jako zdupe jenom za to, že nemají uklizený.“

Technolog EXTRAVERT	Objem řeči za minutu
č. 3	141
č. 4	141
č. 5	181
č. 6	154

Obr. 9: Výpis extravertů - technolog

Extravertní osobnosti se vyskytovaly v získaných pohovorech technologů častěji než introverti. Předkládám ukázkou promluveného za dobu jedné minuty, jež patří technologovi č. 3. Počet extravertů se rovná čtyřem, je určen dle hranice průměrně vyslovených slov za časovou jednotku, tj. 131, je to technolog č. 3, č. 4, č. 5 a č. 6 (viz Obr. 9). Introvertní mluvu si lze představit dle ukázky pocházející od technologa č. 7, jenž má objem 125 slov. Jak bylo napsáno u vymezení druhu osobností nákupčích, nejen rychlost a objem řeči určují daný rys osobnosti. I v těchto ukázkách promluv technologů si lze všimnout, že ten „rychlejší“ vysvětluje více věcí zaráz, které jej postupně napadají. Zatímco introvertní technolog strukturuje celý svůj výklad.

T7: *„Já jsem právě odešel z vedoucího výroby, z toho důvodu, uvedu jenom, aby vás to nemátlo, protože chtěl jsem právě prosazovat něco jakoby malé 5S. Chtěl jsem, aby to opravdu bylo standardizovaný, aby to prostě bylo jasně daný, jenomže do toho vstupuje plno věcí, který nemůžu ovlivnit, a na to téma jsem prostě řekl, že nemůžu řídit výrobu, která je chaotická. Takže mi zbyla na operativnost, zbyla mi ta operativnost na dílně, na technologických postupech, na změnách, na výrobě, na plánování výroby, a na tom odhadu, takže v podstatě, dělám technologa, logistika. Znalost technické dokumentace, znalost technických postupů, ISA, ať už jsou to kontrolní ISA nebo výrobní ISA, jo. V podstatě tady s tímhle, jsem se potkával nebo potkávám dennodenně. Komunikativnost ta mi absolutně nechybí.“*

8 DISKUZE

V této kapitole shrnu výsledky analýzy pohovorů u konkrétní firmy z hlediska jazyka, ke kterým jsem došla.

Nejprve jsme se zabývali otázkami, které pokládá náborářka kandidátovi. Obecně lze říci, že nejlepší variantou otázek jsou otázky otevřené, které rozvíjí otázky uzavřené. Pro uvolnění atmosféry je vhodné užívat otázek navazujících kontakt. Poté se náborář může zaměřit na otázky ohledně vizí kandidáta, jeho pracovní historie. I přesto, že otázek zjišťujících týmovou spolupráci a interpersonální vlastnosti ve zkoumaných pohovorech neužila náborářka mnoho, pohovor nebyl neúplný. Pro náboráře je užitečné během pohovorů přitakávat, že rozumí tomu, co uchazeč říká. Zeptá-li se personalistka na plat, který by uchazeč chtěl dostat při nástupu do zaměstnání, již přemýšlí, že jej pošle do dalšího kola výběrového řízení. Otázek složených by mělo být položeno co nejméně, nejlépe se takto vůbec netázat, uvádí člověka do omylu, uchazeč neví, na kterou otázku odpovědět.

Dále jsem zkoumala paralingvistické jevy užívané v rámci pohovorů. Zkoumáním rychlosti slovního projevu a objemu řeči v pohovorech, jež jsou k dispozici, se nepotvrdilo tvrzení, že ženy mluví více než muži. Kupodivu ani není možné se domnívat u těchto dvanácti kandidátů, že by nákupčí měli být komunikativnější než technologové.

Dalším prvkem byly pomlky, díky zjištění, že pomlky našich dvanáct kandidátů neužívá, nebo spíše je nahrazuje slovní vatou, jsem analyzovala slovní vatou v interview a též chyby v řeči, jež se pojí se slovní vatou. Obojí se totiž užívá v situacích, kdy je člověk více nervózní, není si zcela jistý, může pociťovat až bezradnost. Nejčastěji užívaným slovem bylo „vlastně“, bylo použito náborářkou i kandidáty. Chyby v mluvě jsem též objevovala. Nebylo jediné osoby, která by za celý svůj projev nevyslovila výraz „hm“. Stalo se, že kandidáti nějakou větu začali říkat, ale nedokončili ji, a pokračovali další větou. A také se někdo z kandidátů i náborářka alespoň jednou přeřekl.

Z analýzy pohovorů též vyplývá, že náborářka i kandidáti užívají slovní vatou a chyby, protože pro každou osobu z nahraných pohovorů jsou to odlišné situace od normálních, jež se každodenně opakují a jsou rutinní. Náborářka sice pohovory

vede častěji, ale přeci jen to pro ni není obvyklá situace a cítí se v některých okamžicích nejistá.

Dále jsem se zaměřila na objevení druhů osobností v mluvě kandidátů. I přesto, jak jsem určila, že jsou kandidáti dle rychlosti mluvy rozprostřeni v různých typech osobností, jsem si vědoma toho, že někteří sice hovoří pomaleji a další zase rychle, ale ne každý člověk je opravdu vyhraněná osobnost, tedy je jenom extravert anebo introvert, atd.

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se snažila dosáhnout cíle, jenž zní, analyzování pracovních pohovorů u konkrétní firmy z hlediska jazyka jako prostředku andragogické intervence. Definováním teorie jsem vytvořila ukotvení pro analyzování pohovorů s kandidáty na pozice nákupčí a technolog z hlediska jazyka v určité firmě.

V teoretické části práce bylo důležité se zmínit o opěrné vědě andragogice, ze které celá práce vychází. Dále bylo nutno vysvětlit podstatné body související s cílem práce, tedy jazyk, propojený s řečí a komunikací. Poté jsem popsala dialog, na nějž navazoval text o pohovoru. Především do praktické části byly užity popisy otázek, paralingvistických jevů a druhů osobnosti, které vychází z komunikace.

Při analýze jsem došla k následujícím zjištěním. Pracovní pohovor lze brát jako intervenci, kde působí náborář na kandidáta. Avšak není to jen o působení náboráře, který na uchazeče dle výzkumu má vliv položenými otázkami. Především byly užívány otázky otevřené, jež mohou být zaměřené na věcnou stránku kandidátova života, na jeho pracovní historii. Náborář se vyhýbal otázkám složeným a otázky uzavřené užíval jen pro rozvinutí otevřených otázek. Dále jsem zjistila, že většina paralingvistických prvků působí častokrát, užívali je nejen kandidáti, ale i náborář. Jednalo se o rychlost a objem řeči, které nepotvrdily domněnku, že jsou nákupčí komunikativnější než technologové, avšak je to směřováno na tyto konkrétní respondenty. „Vypozorovala“ jsem, že pomlky byly nahrazovány slovní vatou a chybami v řeči. Z těchto užitých prvků jsem usoudila, že pohovory jsou stresovými situacemi. Člověk se v nich někdy cítí bezradně nebo pociťuje nejistotu, což je podloženo teorií, a platí to pro náborářku i pro uchazeče o zaměstnání. Poté jsem se zaměřila na druhy osobností u uchazečů a došla jsem k závěru, že si lze všimnout lidí, jak mluví rychleji či pomaleji. Nicméně nelze určit, zda je člověk zcela extrovertní či introvertní, a to na základě rychlosti jeho mluvy.

Z analýzy můžeme vyvodit zásady správné komunikace u pohovoru. Z hlediska otázek kladených náborářem by měly být užívány otázky otevřené, které rozvíjí uzavřené otázky. Těmito druhy otázek se potom lze ptát na pracovní historii a vize kandidáta, na jeho předpokládaný plat. Náborář by se měl vyhýbat dotazování otázkami složenými. Co se týče paralingvistických jevů, z výzkumu

je evidentní, že náborář může z rychlosti mluvy a objemu řeči usoudit, jaký je kandidát druh osobnosti, ale neměl by se řídit jen těmito dvěma prvky. I když pohovory znamenaly, pro oba účastníky hovoru, stresovou situaci, měl by se nejen náborář, ale i uchazeč o pracovní místo, zkusit zaměřit na nepoužívání slovní vaty a chyb v řeči. Uvedené dva jevy totiž narušují plynulou komunikaci. Místo nich by měli oba účastníci pohovoru raději vědomě užívat pomlky v hlasovém projevu, jež mohou zvýšit účinnost řeči.

Nakonec mohu říci, že jsem přinesla do andragogiky několik zjištění pro dosud nepříliš zpracované téma jazyka jako prostředku andragogické intervence, a to i vzhledem k výzkumu, který jsem prováděla kvalitativně, na vcelku malém vzorku respondentů. Je možné se na jazyk podívat i z takových hledisek, která jsem já zahrнула do zkoumání.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1:	Výpis respondentů – nákupčí	25
Obr. 2:	Výpis respondentů – technolog	26
Obr. 3:	Seznam otázek pro nákupčí	28-30
Obr. 4:	Seznam otázek pro technolog	30-32
Obr. 5:	Graf objemu slov nákupčí	35
Obr. 6:	Graf objemu slov technolog	36
Obr. 7:	Srovnávací graf objemu slov	36
Obr. 8:	Výpis extravertů – nákupčí	44
Obr. 9:	Výpis extravertů – technolog	45

SEZNAM PŘÍLOH (1-5)

Příloha č. 1: Vývěska Nákupčí z inzerátu firmy XY

Příloha č. 2: Vývěska Technolog z inzerátu firmy XY

Příloha č. 3: Přepis pohovoru s kandidátem na pozici Nákupčí, respondent č. 2

Příloha č. 4: Přepis pohovoru s kandidátem na pozici Technolog, respondent č. 1

Příloha č. 5: Informovaný souhlas

Příloha č. 1: Vývěska Nákupčí z inzerátu firmy XY

NÁKUPČÍ

Popis pozice:

- plánování a objednávání komponentů do výroby
- jednání s dodavateli ohledně množství a dodacích lhůt
- zodpovědnost za včasné a pravidelné dodávky objednaného materiálu
- stanovení plánu výroby a určování výrobních priorit

Požadujeme:

- SŠ/VŠ vzdělání, technického popř. ekonomického směru
- komunikativní znalost anglického jazyka
- zkušenosti v oblasti plánování výroby a materiálu

Příloha č. 2: Vývěska Technolog z inzerátu firmy XY TECHNOLOG

Popis pozice:

- komplexní zabezpečení montáže xxx po stránce technicko-technologické
- odpovědnost za tvorbu a aktualizaci technologických postupů
- poskytování technologické podpory při zavádění nových výrobků, spolupráce na inovacích výrobků

Požadujeme:

- SŠ, VŠ vzdělání technického směru, praxe v oboru výhodou
- zkušenosti s prvovýrobou výhodou
- komunikativní znalost anglického jazyka
- vysoké pracovní nasazení, kreativitu
- dynamickou a flexibilní osobnost otevřenou ke změnám
- aktivní přístup, samostatnost při řešení zadaných úkolů
- zkušenost s tvorbou technických postupů a normování
- ochotu a schopnost se dále rozvíjet

Příloha č. 3: Přepis pohovoru s kandidátem na pozici NÁKUPČÍ, respondent

č. 2 (T=tazatel, náborářka, R2=respondent č. 2, nákupčí)

T: Já jsem moc ráda, protože samozřejmě vy jste reagovala ehm na tu pozici asistentky a my jsme hm právě na to výběrové řízení měly strašně moc zájemců a bylo velice těžké specifikovat teda tu pozici, no nicméně ehm už jsme věděly, že se bude rýsovat pozice nákupčí aaa s vašimi zkušenostmi a s tou praxí, ehm už jsme si říkaly, že ta asistentka prostě to by nebylo úplně ono, to je taková odrazová pozice. Takže přesto jsme se s kolegyněmi domluvily, že vás zařadíme rovnou na áhm výběrové řízení pozice nákupčí. Ahm já si myslím, že jsem posílala ty propozice, abyste se na ně mohla podívat, abyste viděla, do čeho vlastně jdete. Á já ale se zeptám na úvod, protože firma XY úplně není v povědomí lidí, jestli nás znáte, jestli jste měla někdy možnost se s naší firmou setkat nebo tady být fyzicky?

R2: Ne, vůbec neé, přiznám se vůbec, jsem vás neznala, áhm vlastně do (města), do (města) nejezdím, jo??

T: Nejezdíte...

R2: Jedině co jezdím, tak na koupaliště, to bylo tak všechno, kam jsem se dál dostala.

T: Jasně...

R2: Až vlastně, jak jste mi odpověděla, tak jsem se začala zajímat o to, kde ta firma je a čím se zabývá

T: Dobře, dobře, takže teď už asi víte....(smích) Perfektní, áá já jsem vlastně tam specifikovala v tom inzerátu velice hrubě, jak ta pozice má vypadat. Naše společnost tak, jak jste se dozvěděla, se zaměřuje na montáž xxx, jsou to všechno strojírenské věci, je fajn, když někdo ehm zná i trošičku tu techniku, že tomu rozumí, že ví, ehm o čem se mluví. Áhm přesto pokud by tam nebyla znalost, stačí nám nějaké to ekonomické vzdělání. Proto i vy jste byla zařazena. A jenom abych uvedla ehmm na tu správnou míru, proč ta nákupčí, jak to souvisí hmm právě s tou technikou a celkovým chodem té firmy. Áhm my vlastně děláme klasickou montáž, my nic nevyrobíme, ahm což znamená, že vlastně veškeré komponenty, které jsou potřeba na hm... tu výrobu samotnou, se objednávají, takže logistika neboli supllly chain skýtá opravdu velký počet hm...zaměstnanců, kteří se věnují jak samotnému plánování, tak samot... plánování výroby a samotnému plánování toho nákupu materiálu. Je to úzce propojeno. Áhm čerpáme samozřejmě z dat, která máme v systému aaa víceméně ta funkce těch nákupčím spočívá v tom, že vlastně ahm s informacemi, které vy získáte ohledně plánu výroby, musíte zajistit, aby tady byl dostatečný počet áhm toho materiálu, snažíme se samozřejmě, aby ... ta obrátka zboží byla co nejvyšší. Áhm abychom tady neměli dlouho věci na skladě, takže nemáme právě kusy, které, na které bychom se spoléhali. Takže objednávat ehm prostě in-time. Ahm je tam teda specifikováno, že se jedná o práci se systémem a komunikaci se zákazníky. My teda převážně nakupujeme v zahraničí ten materiál. Takže předpokládáme, že byste měla znát dobře anglicky hm na tu komunikaci. Jinak je tam určitě dobře umět být pečlivá, zodpovědná, samostatná, dostatečně asertivní vůči těm zákazníkům, protože oni samozřejmě, na vás budou zkoušet takové ty věci, jakože slíbí, ale nedodají. Když už se potom vyskytne to, že ten dodavatel to přece jenom pošle, tak se může materiál poškodit po cestě a to už jsou potom aspekty, které vstupují právě do výroby. A my nesmíme dopustit, aby se nám ta výroba zastavila. Ehm my jenom na, pro představu nevyrobíme ahm moc kusů

sériově, víceméně děláme všechno ahm na přání zákazníka, tak jak si ty stroje naspecifikuje, tak podle toho objednááme, i když převážná část těch dílů je standardních, ale jsou tam i nestandardy. Takže je to taková dennodenní práce s PC, maily, systém, ahm objednávání, komunikace mailová, komunikace telefonická, samozřejmě osobní jednání s těmi dodavateli, jsou taky možná. Ahm vy teda už budete vlastně přebírat toho dodavatele v momentě, kdy ahm naše oddělení strategického nákupu s tím dodavatelem jedná o obchodních a dodacích podmínkách. Vy už nemusíte jednat, jo? Je to velká společnost, takže my tady máme dané funkce, vy nemusíte jednat o těch podmínkách, vy už máte přesně dané, kdy vám to ten dodavatel má dodat a za jakých podmínek, atd. Takže už jenom řešíte ten samotný nákup a to plánování, nákup toho materiálu. Tak! Já si myslím, že teď bude nejvyšší čas se podívat na ten váš profil. Protože mě samozřejmě zajímá, jak to teď v současné době máte, protože váš životopis říká, že jste asi skončila v té škole, a já teď nevím, jak je to s vámi dál, co momentálně hledáte, co by vás lákalo, jestli ten controlling nebo může to být ten nákup.

R2: Tak skončila jsem ve škole, jsem doma. Hledám, hledám, není mi dobře doma, tak jako asi každému. Ááá

T: A hledáte v jaké oblasti?

R2: Hledám, přiznám se že ... nebo, že hledám v controllingu, to asi není až tolik pravda, jooo, ráda budu dělat v podstatě cokoliv, co mě bude bavit. A myslím si, že to spektrum činností, které by mě bavily, je spousta. Jooo, zase na druhou stranu i vím, co mě nebaví, jooo? Ten nákupčí ani ten controlling, mezi činnostmi, které mě nebaví, tak nepatří.

T: Výborně, takže můžeme pokračovat dál. (smích)

R2: Mě to velice... Ať se, ať se dostanu na začátek, mě to velice potěšilo, že jste mi nabídla tudletu pozici. Jak jste sama říkala, že ta asistentka vlastně odpovídala jsem na ní. A bylo mi to hodně příjemné, že vy jste mě pozvala na tu nákupčí, takže jsem byla potěšena. Rychle jsem zareagovala, na to, že jo, že přijedu.

T: Perfektní, a vzhledem k tomu, že vy jste měla tu možnost poznat, poznat ty sféry, ať už teda v rámci toho školství, v rámci toho controllingu a nevím jestli, jak moc hm v tom controllingu jste třeba měla možnost se dostat do kontaktu se zákazníky. Jestli tam byl nějaký, nějaká přímá interakce, nebo to byl čistě ten reporting a zpracovávání těch dat. Takže toto bude teda asi pro vás nová zkušenost, nebo měla jste někdy tu možnost jako tak komunikovat face to face s někým?

R2: To mám tam, jeden rok, co jsem dělala v xxx, kdy to se teda dostanu k tomu, co nechci dělat. Kdy jsem dělala obchodníka a prodávala jsem hotové výrobky, jooo a nebo hm prodávala jsem produkt, který se potom udělal na přání zákazníka. Prodej není můj, můj silný zájem, co bych chtěla dělat. Ale vlastně tam bylo to jednání s tím zákazníkem, ta denní mailová komunikace, komunikace s výrobou, aby se to teda potkalo to přání toho zákazníka s možností ve výrobě. Joo to bylo fajn, když už se ten zákazník ozval, když už se nakontaktoval, to před tím, to je to, co mě nebaví.

T: Hm, takže ta akvizice, hledání a vyhledávání, tedy cesta nepovede, takže v momentě, když už máte dáno, teď když to vezmu naši pozici, v momentě, kdy vám dáme dodavatele, řekneme, prostě objednejte, zaříd'te, tak už to je o té komunikaci, tam si myslíte, že to bude v pohodě?

R2: Anooo, na druhou... Zase zase je to přesně opačně, jooo? Tady ta pozice je, kdy vy chcete po někom, aby vám dodával, oni v podstatě se vám musí nabízet, to je pro mě jako lepší činnost, lepší výstupní pozice, že já jsem ten, který tu práci zadává, néé ten, který se doprošuje, kupte si to ode mě.

T: Jasně, jasně, tomu rozumím, myslím si, že je tady spousta lidí vašeho typu, kteří neradi se nabízí, podbízí aaa dělají kolem toho všechno možné, aby prodali. Rozumím tomu. Dobře, tak pojďme ještě zpátky k nějakým těm vašim zkušenostem, samozřejmě v tom vašem životopise se hodně krát objevuje ten controlling. Ahm vy jste vystudovala vlastně, už teda hm někdy je to tady zpátky, ale prostě máte zaměření na tu ekonomiku, áhmm já si myslím, že právě ten nákup je i dobré brát z ohledu toho ekonomického, protože je tam samozřejmě spousta aspektů, které se vám momentálně z té oblasti toho controllingu budou hodit. Ale je to opravdu o té komunikaci, o té denní bázi komunikace, možná někdy to dojde až do té fáze, že si řeknete, že už máte lidi úplně plné zuby. Ale prostě je to váš denní chleba. Jednání, komunikace, reporting, pečlivost, ahmm vlastně načasovat si to tak, aby všechno bylo zajištěno, hlídat si to a víceméně i dobře komunikovat s těmi lidmi tak, aby oni vám víceméně vyšli vstříc, joo? Protože pak se stane, že vás budou muset upřednostnit oproti jiným ahm klientům, aby to poslali sem a neposlali to někam jinam. Takže potom je dobré ehm mít opravdu dobré vztahy s těmi protějšky, právě u těch dodavatelů. Jak už jsem zmínila, ehm je samozřejmě velice důležité, aby tam byla ta angličtina. My jsme americká společnost ahm víceméně na zkla...závodě tady ahm tady mluvíme česky, máme tady několik zaměstnanců, kteří jsou cizinci, takže s nimi můžete prohodit. Ale denně budete mluvit anglicky, denně písemně psát ahm určitě i telefonicky, reporting, který potom je z řad právě těch nákupčích jde i v angličtině, systém je v angličtině, takže angličtina je nezbytně nutná. Áhm já, když jsem se dívala, nevím, ve kterých těch společnostech jste třeba měla možnost tu angličtinu využívat, nebylo to úplně až tak zřejmé, jestli jste vykrývali jenom ČR nebo jste šli někam i za hranice dál.

R2: Áhm angličtinu, co tak jsem dělala, kdysi dávno, jak říkáte, ve škole, potom jsem si dlouho dělala angličtinu sama si soukromě. Protože jsem potřebovala vyplnit volný čas. Ááá a vlastně jak jsem tam byla na controllingu na XY, kdy se dělali vyhodnocení investic, tak jsme tam chodili do kurzu, tam se taky angličtina nepoužívala. Jedině, co jsem angličtinu používala ahm v písemném styku, tak bylo v XY, jooo tam měla, ehm byla jsem vlastně na mateřské společnosti v xxx, která měla pobočky na Ukrajině, v Maďarsku a vlastně potom s tou maďarskou jsem musela komunikovat.

T: Anglicky.

R2: Anglicky. To jinak nešlo.

T: Takže to je nějaký rok 2009. Ahm tam jste odcházela z jakého důvodu, vy jste se přestěhovala z toho xxx?

R2: Ano.

T: Takže přestěhování. Dobře, takže angličtinu ještě budeme mít určitě možnost vyzkoušet. Áhm to přestěhování pro vás znamenalo ahm, jakože jste chtěla do toho školství, nebo se to naskytlo, proč ta škola?

R2: Naskytlo se to.

T: Naskytlo se to.

R2: Naskytlo, já jsem byla v xxx spokojená, měla jsem tady přítele. A jen tak jsem šla na doporučení kamarádky vyzkoušet konkurz do školy. Ono to vyšlo tam, tak to zkusila jsem změnit kompletně celý svůj život a zůstala už jsem tady.

T: A zůstala jste tady. Takže pocházíte odkud? Vy jste někde z xxx nebo jste?

R2: Néeé, já pocházím ze xxx.

T: Ze xxx, aha.

R2: Přestěhovala jsem se do xxx, tam jsem byla 18náct let a teď jsem teda v xxx.

T: V xxx, dobře. Nevím, jak je to daleko přesně sem do firmy, jestli...

R2: 32-33 km, tak nějak.

T: Tak to je ještě taková dojezdná vzdálenost

R2: Půl hodinka, autem.

T: Dobře, no jakou máte zkušenost teda v tom školství?

R2: Ahm dobrou, dobrou, bylo to. Každá, každá práce má své pro a své proti. Když vás, když vám práce jde, když za sebou vidíte výsledek, tak vás to baví. Když vidíte, že se do těch lidí, do těch dětí snažíte něco nasoukat a oni koukají z okna a čekají až jim fakt jako doslova a dopísmene tu hlavu rozřežete a tam ty vědomosti nalijete, tak je to někdy unavující. Ale vesměs to bylo pozitivní, ta komunikace, co byla vlastně, tak mě bavila. Joo, nejsem typ hmm, který by nejradši seděl opravdu 8 hodin za počítačem a s nikým nepromluvil. Joo, je potřeba komunikovat. A vidět za sebou i nějaký výsledek.

T: Určitě. Když jste měla už víceméně ty děti trochu starší, byla to střední škola. Ahm jak třeba vás braly jako člověka. Vy jste nikdy neučila, jako hned vám to šlo nebo jak jste se začlenila do toho procesu toho kantorství?

R2: Bylo to těžký, první si vzpomenu na svoji první hodinu, tak to teda byl porod. Nervozita, nevěděla jsem, jak mě vlastně ty děti vůbec berou, co oni ode mě čekají, jací jsou ostatní kantoři ááale potom, když jsem se za rok, za 2 roky bavila se svojí žačkou. Říkám, jaký to bylo, protože po mě se vlastně na té střídě ještě vystřídaly další ty učitelky. Co se týkalo účetnictví a ekonomiky, tak nevím, jak moc se mi chtěla zalíbit, tvrdila, že jsem byla nejlepší z těch tří. Joo, což já si nemyslím, myslím si, že tam byly lepší ty učitelky.

T: A potěšilo Vás to?

R2: Potěšilo, ale možná na tom kousek pravdy bylo. Nevím.

T: Měla jste třeba někdy momenty, kdy jste musela řešit nějaké takové ty závažné situace, a teď třeba nemyslím jenom to školství jakoby celkově. Jestli máte třeba nějakou negativní zkušenost s lidmi?

R2: (ticho) Co se týká pracovního vztahu asi ne. Kromě teda toho, že jsem teda potom dostala výpověď z nadbytečnosti teďka tak, že jo, tak, nevím.

T: Tak to je skvělý, pokud jste neměla žádnou takovou zkušenost a obráceně, áá něco na co ráda vzpomínáte v průběhu těch let té vaší profesní kariéry, je tam něco, něco zajímavého, co je třeba říct hmm.

R2: (Smích), to asi, co se týká úspěchu, tak říct nemůžu, jak říkám, je potřeba, mám ráda, když je za mnou něco vidět, ubíjí mě, když něco dělám nebo ani nic nedělám a jen do té práce docházím a nic tam není. Co bylo potom takové potěšující nebo on ten okruh, co už jsem dělala těch činností je ještě

možná trochu širší, to tam ani není moc, nejde moc vyčíst v tom životopise. Áá na začátku, vlastně své práce, jsem se seznámila ještě potom s člověkem, dělali jsme posléze po controllingu jsme dělali energetické projekty. Donutil mě vlastně tehdy, ani mu to netrvalo teda dlouho, dostat se i trošku do techniky, dělat tepelně technické výpočty na budovy. Což znamenalo, začít číst z výkresů, joo a vyznat se v tom, vědět vlastně, co si z toho mám přečíst. Do dneška vlastně s tím kolegou spolupracujeme, je to nevím 10-15 let asi.

T: A pořád děláte na těch, na těch tepelných...

R2: Datech. Já mu dělám pořád tydle plně technické výpočty těch baráků, takže vlastně vždycky musím vidět nějakou technickou část vlastně z té, z té studie, nebo z té činnosti, která se děje. Musím tomu rozumět, když tak se ho případně ještě musím dozeptat vlastně, abych mohla udělat kompletní ten výpočet správný.

T: Jenom se zeptám, tam je třeba nějaký jakoby pracovní poměr nějaká dohoda nebo je to jenom čistě nějaká spolupráce jako na bázi...

R2: To je šedá ekonomika. Z mé strany je to šedá...

T: Ano, dobře. Ptám se, nechci samozřejmě vyzvídat, ale zajímá mě to samozřejmě z toho důvodu té flexibility, protože naše společnost samozřejmě je tím, že jsme ahm vázáni i na hm společnosti, které jsou v trošku jiných časových pásmech, tak se někdy stává, samozřejmě i to že musíte tady zůstat déle, že jsou nějaké konferenční hovory, které jsou posunuty právě třeba v pozdějších odpoledních hodinách našeho času, kdy se třeba komunikuje s tou Amerikou a ptám se právě záměrně, aby tam třeba nedocházelo ke kolizi těch hm dvou zaměstnání, těch prací.

R2: Néé, to není jako to, tadle ta moje, to druhé zaměstnání, je to nárazové, teď jsem měla možná jednu práci za rok, joo. Víím, že mě něco čeká asi v lednu, joo zas podle toho kolik toho má kolega, protože je pracující důchodce, tak on se taky nechce moc předřít.

T: Jasně, jasně, rozumím, dobře.

R2: Takže to je tak spíš po nocích a o víkendech.

T: Jinak s tou flexibilitou z vaší strany, máte třeba nějaké závazky, něco co ahm by nám bránilo, nějaké studium, jiné aktivity?

R2: Ne, ne, ne, nic takového není.

T: Jak jste se uměla vypořádat se stresem, když jste pracovala hmm v těch společnostech na tom controllingu, tam jste to mohla asi zažít víc, ehm když třeba právě byly ty uzávěrky měsíční, a bylo to nějaké časově náročné. Měla jste někdy takové období, kdy toho stressu se na vás, musela jste se tím nějak srovnat.

R2: Já si to nepřipouštím ten stress, já víím, když se to musí udělat, tak zůstanu dýl. Stávalo se mi v té XY, že jsem jezdila ve 12 o půl 1 v noci domů. Joo, ale bylo to hotovo a byla jsem spokojena.

T: Dobře, ááá pojďme teda hmm jenom takové ty technické věci, takže čtení z výkresu z vaší strany je ok, práce s počítačem, v jaké oblasti se tak nejvíc pohybujete?

R2: Excel, Word, jsem schopna udělat prezentaci v Powerpointu, tak středně asi. Možná, nevím. Excess vůbec neznám, Oracle neznám, dělala jsem v Sapu, jsem vystavovala faktury. A potom takové ty už odborné programy jako je E-Finance, což vám asi nic neřekne.

T: Ne, ne, ne. To už potom bude asi nějaké lokální. Dobře. Áhm tak co se týká té angličtiny, tak pojďme to zkusit, jenom tak aspoň letmo, jak jste na tom, co si vzpomenete.

R2: Já jsem od té doby nemluvila.

T: No tak rozumím tomu, že to bude asi trošičku, každopádně.

Anglický pohovor

T: Okay, pojďme teda zpátky do češtiny, tak jak je to s těmi ambicemi, co se týká kariéry.

R2: Nejsem člověk, který by šel po kariéře, si myslím. V současné pozici v tom, co mám doma, v tom hmmm, co dělám ve volném čase, vím, že jakýkoli další kariérní postup by znamenal potom i více hmm času práci, víc se tím zabývat, což nechci, což asi, asi bych nechtěla, přiznám se, že bych nechtěla, v současné době. V současné době to, co mám, nevím, co bude dál.

T: Dobře, dobře. Mně to tak stačí ta odpověď. Dobře, paní xxx, já bych to asi, asi víceméně skončila teď momentálně v tomto bodě, protože samozřejmě to výběrové řízení hm bude zase trošičku delší, ty pozice těch asistentek, nákupčích, plánovačů, o to je vždycky velký zájem, áhm mě samozřejmě bude zajímat, jaká je vaše finanční představa, protože potřebujeme i nějaké srovnání mezi ostatními kandidáty. Áhm přemýšlela jste o tom? Jakej byste potřebovala plat?

R2: Potřebovala, to nevím. (smích) Potěšilo by dvacet dva tisíc v hrubém.

T: Dobře, tak já myslím, že z mé strany je to všechno, máte vy nějaké dotazy, na co byste se chtěla zeptat?

R2: Jak je to s pracovní dobou, ona je pružná nebo?

T: Je pružná, s tím teda, že všichni zaměstnanci mají povinnost tady být mezi půl devátou a půl třetí, to je těch šest hodin. Áá potom vlastně těch dvě a půl hodiny, které jsou na těch osm a půl, tak si vlastně zaměstnanci řídí podle samozřejmě áhm dispozic svého oddělení, podle toho, jaké mají třeba ten den náplně práce, jestli jsou nějaké cally sjednané, jestli jsou tady nějaké meetingy, návštěvy atd. Ale plus minus je to od těch sedmi do těch čtyřech. Ale bývají tady i déle samozřejmě.

R2: Víím, že ta moje angličtina, co jsem teďka předvedla, je hrozná.

T: Je to slabší, ano. Je to slabší, je tam samozřejmě vidět, že jste dlouho nemluvila, joo tam bude asi ten největší kámen úrazu. Takže uvidíme ve srovnání s ostatními. Já to teďka momentálně začínám srovnávat, byli tady lepší, byli tady horší. Ale zatím nezavírám nad váma vodu, prostě uvidíme, jak to dopadne.

R2: Byli by případně nějaké kurzy na dozdělávání tady nebo děláte nebo ne?

T: To si většinou řeší zaměstnanci po své vlastní ose, určitě je možnost aby ty kurzy třeba individuální měli tady, můžou po odpolednech využít třeba tuto místnost, můžou si ten kurz jakoby dojednat, aby sem někdo došel, ale platí si to sami. Firma zatím neposkytuje hodiny angličtiny.

R2: Tak to si myslím, že je asi všechno.

T: Dobře, tak já moc děkuju.

R2: Já děkuju taky.

Příloha č. 4: Přepis pohovoru s kandidátem na pozici TECHNOLOG, respondent č. 1 (T=tazatel, náborářka, R1=respondent č. 1, technolog)

T: Každopádně já jsem ráda, že jste u nás a zeptám se jenom, jestli poprvé nebo jestli už jste měl tu možnost tu být?

R1: Už jsem tady byl na pohovoru. Ale to už....

T: Se mnou ne.

R1: S vámi ne. To už je tak 7 let možná.

T: 7 let, tak to jasný, to určitě ne za mě.

R1: To už je dávno.

T: A tenkrát to bylo na jakou pozici? Na co jste se hlásil?

R1: Noo, tak to po mě chcete hodně, myslím, že to byl technolog, nejsou si jistý.

T: Technolog, tak jako tipuju vás, buď to bude technolog, konstruktér nebo něco do kvality.

R1: No myslím si, že to byl technolog, no.

T: Noooo, no vyloženě já jsem si vás dneska pozvala, ani ne tak na pozici, na kterou vy jste se přihlásil, ale beru to velmi obecně, protože vy jste člověk, který si prošel, jak právě tou výrobní částí a tou technologickou, tak teďka asi jste zabrousil na tu kvalitu. A já právě si říkám, musím vyzvědět, teda jak to s váma je. Jakoby ahm stran těch vašich ambicí, kterým směrem vy jste se chtěl teďka ubírat. Protože my těch pozic, které teďka budeme, ehm nebo máme je otevřené a budeme na ně vlastně nabírat ty lidi, tak máme otevřených hodně. Jsou to všechno hodně technické pozice, když to vezmu, tak je to několik technologů, jsou to quality inženýři, hm jsou to vyloženě produktoví inženýři, kteří mají na starosti, tzv. product engineer, který dělá design těch strojů, něco jakoby ten konstruktér, který vlastně se stará i třeba o vývoj. A valí se na nás strašně moc nových projektů, za co jsme velice rádi, no ale samozřejmě těch odborníků je tady v regionu málo, proto my chceme najít někoho, kdo svými zkušenostmi a nějakou tou praxí nabytou, by mohl víceméně nám vyhovět i v tom, že když to bude kvalita, může to být spojená technologie s kvalitou, ono se to všechno hrozně prolíná. Áhm my fungujeme tak, že vlastně je ta montáž těch xxx, asi víte, že montujeme xxx ...

R1: Aano, to vím.

T: Áhm, probíhá vlastně jenom na těch linkách, což je linka ne pásová, jsou to pracoviště, na každém pracovišti se teda dějí nějaké úkony, a vlastně k tomu, aby ti operátoři mohli ehm dělat tu samotnou montáž, tak potřebují k sobě tým lidí. A je to právě ten technolog, je to právě kvality inženýr a je to právě ten product inženýr, který má na starosti jakoby ten design toho stroje. No a v momentě, kdy vlastně náš dodavatel, který nám dodává vlastně veškerý materiál, ehm jakýmkoli způsobem pochybí, v tom, že třeba nedodrží úplně přesně dané rozměry na výkresu, vyhloubí třeba větší otvor, tak tam už nastupuje právě ta technická podpora, tým tady těch lidí, kteří vlastně musí napřed schválit a říct, jestli vůbec tento díl je možné poslat do té výroby, pokud kvalita řekne, že ano. Technolog musí samozřejmě tuto změnu zakomponovat do toho procesu, aby ten operátor, protože to není třeba jeden kus, těch kusů může být víc a technolog samozřejmě musí udělat tu změnu tak, aby operátoři přesně věděli, co s tím mají udělat. Pokud ehm je potřeba vymyslet, jakým způsobem to opravit, vymyslí přípravek, ahm zavolá si k tomu toho designového inženýra, který mu to schválí a prostě všichni

pracují tak jakoby nějak ruku v ruce, abysme ty stroje zvládali vyrábět v tom čase, jak máme. Aby ta komunikace k tomu zákazníkovi, samozřejmě zase odcházela v tom dobrém, aby ten zákazník věděl o těch změnách, které se na tom stroji dělají, protože vlastně my musíme zákazníka informovat, pokud je tam jakákoliv změna oproti tomu tak, jak on si to nakonfiguroval. A je důležité říct, že neděláme nic sériově, ahm vlastně ty stroje, které přijdou do naší výroby. Já vždycky to přirovnávám k automobilce, že když si chcete objednat auto, tak si vyberete, jaký chcete typ a pak si tam konfigurujete, jestli chcete ehm takový výkon, jestli chcete okna v elektrice, zrcátka s vytápěním atd. A to stejné dělá ten zákazník s tím xxx, jo. On si vlastně řekne, jaký chce floor, jaké chce technické parametry, on si může říct i barvu toho stroje, takže nám se to dostává vlastně na to plánování. Ehm takové jakoby kusy, hlavně u těch velkých strojů, u těch menších strojů, tam bych dokázala i říct, že je tam nějaké procento té sériovosti, že tam až jakoby těch technických změn se nedá udělat tolik. Takže je to o tom, že něco funguje jakoby standardně a něco funguje jakoby právě na ty speciály, kdy teda člověk se tomu musí věnovat jako kus od kusu. No a právě teď ještě se na nás, jak jsem říkala, valí nové projekty, které vlastně ehm mají za úkol změnit ten design těch strojů globálně, jdeme vlastně s dobou, takže zlepšujeme pořád jakoby ty kompresory, takže teď na nás jakoby tlačí v tom, že vlastně budeme to tady měnit, i když ty procesy zůstanou stejné, ale jakoby ty změny se musí zaim, zaimplementovat. Tak aby všichni věděli všechno. A všechno bylo tak, jak má. Aby vlastně bylo dodrženo ISO, aby byly dodrženy veškeré procesy, a aby všechno fungovalo tak, jak má i třeba v rámci té štíhlé výroby, kterou tady vlastně už několikátým rokem jakoby se snažíme prosadit. A zlepšujeme, a zlepšujeme a zlepšujeme. Takže je to takové sloučené, já bych se nechtěla úplně bavit o tom, že vy jste se přihlásil na tu kvalitu. Ale spíš mě jde o to teďka, ahm co vlastně vy nám můžete nabídnout, jaké ty oblasti a co byste chtěl třeba dělat? Jaký je ten váš cíl, jestli je to opravdu ta kvalita?

R1: No já se přiznám, že ty pozice, ty další, ty byly otevřené až potom, co jsem zaslal životopis.

T: Je to možný.

R1: A to bylo snad v rámci několika hodin, protože já jsem se na to podíval druhý den a už tam ty pozice přibyly, takže jako....

T: Takže, jste viděl, že to není jenom kvalita, že to ...

R1: Ano, a kdybych se na to podíval až o den později, tak si myslím, že bych se na tu kvalitu ani nepřihlásil. To se přiznám bez mučení.

T: Takže ale přihlásil byste se?

R1: Přihlásil bych se, ale asi ne na kvalitu, ano.

T: Dobře. No a teď je to teda s váma jak? Protože já vlastně ve vašem životopise vidím, že jste tou technologií, konstrukcí jste prošel, kvalitou jste prošel. Takže povídejte. Jsem zvědavá, jak je to teda s váma.

R1: Takže vlastně já jsem nastoupil do XY, kde jsem začal jako konstruktér-technolog, tzn., tvorba technologických postupů, ehm potom ta konstruktérská práce byla většinou ehm, konstrukce přípravků, které byly potřeba k výrobě toho ehm, oni vlastně vyrábí převážně formy. Takže různé vyhlubovací elektrody a tyhle ty věci jsem tam konstruoval.

T: Takže byli to, konstruktér vlastně ale v souvislosti té technologie.

R1: Já jsem tvořil i technologické postupy takže...

T: Áno, ano. Bezva, takže pak asi ehm přišla nabídka, změna.

R1: No pak asi přibližně dvojnásobný plat v XY.

T: Ano.

R1: Ááá...takže tam jsem vlastně začal jako provozní technolog, tzn., dostal jsem na starosti nějakou, tam vlastně byl, tam probíhá malosériová výroba, takže já jsem dostal na starosti nějaké výrobky, nebo jakože, skupinu výrobků, ty jsem vlastně zastřešoval, ehm co se týče těch technologických postupů, co se týče různých oprav. Ale tohleto je hrozně složité v tom, že když si člověk chce udělat, takže všechno musí zdokumentovat. Takže tvorba dokumentace, ta jako ...

T: Áhm, u těch xxx je to obdobný. xxx ahm, je, já vždycky říkám, časovaná nálož, když tam bude něco špatně, tak to udělá hroznou pohromu, takže máme to stejné, ale xxx průmysl je možná ještě trošku o level výš.

R1: Tak tam je to asi víc sledované.

T: Jasně, jasně. No tam jste byl rok?

R1: Ééé, takhle já jsem byl rok na té pozici toho provozního technologa a potom jsem vyhrál výběrové řízení a stal jsem se technologem tepelného zpracování a napájení.

T: Takže tam se to změnilo v té samotné náplni práce, nebo to bylo to zaměření ten výrobek?

R1: Néé. Bylo to jakoby. V XY to mají rozdělené tak, že je vlastně provozní inženýr a potom je procesní inženýr. Tzn., provozní inženýr se stará o ty výrobky jakoby napříč všemi procesy, áá ehm ten procesní inženýr se stará vlastně o všechny výrobky, ale jenom v tom jednom procesu.

T: Tak to jsem si myslela.

R1: Oni to mají takhle specializované.

T: Že už to nebylo jakoby ta hromada, ale už to byl jeden.

R1: Víceméně já jsem se staral o jeden proces, ale s tím procesem, hlavně s tím procesem pájení souvisely všechny předchozí procesy. Takže jako nebylo to má práce, no, bylo to tak na stejno.

T: Jasně, jasně rozumím tomu. No a pak teda, ehm když nebudu úplně rozebírat ten XY, protože samozřejmě tam, je to podobné, máme tady spoustu lidí už z XY, takže spoustu věcí jakoby víme. Áhm tam ale pak asi došlo k tomu, ahm úplně tomu rozumím, prostě jsme tady firmy v regionu, kde se ti lidi posouvají v rámci nějaké kariéry. Bylo to tak, že jste se chtěl posunout jakoby za ty 4-5 let?

R1: Ano, bylo to tak. Ahm víceméně, už tak nějak, jsem cítil chuť to změnit, takže...

T: Jak to máte časově, jak to máte nastavený? Tzn, když třeba přijdete domů po těch 4-5 letech, tak už se to ve vás probouzí?

R1: Ne, ne, ne. Ono to bylo trošku jinak. Ono to bylo tak, že tam prostě začlo docházet k nějakým změnám, hlavně personálním, áá já nevím, tak nějak prostě jsem je nechtěl akceptovat ty změny, no. Nechci to nějak od detailu rozebírat.

T: Nevadí, nemusíte, nemusíte. Jako já tomu rozumím, každý má ten svůj bod v životě, kdy musí se posunout dál. Áá já bych se zeptala jako třeba v rámci vašich ambicí, tam byla nějaká třeba nějaká možnost se posunout jakoby i kariérně, protože jste se tady v rámci jedné firmy posunul, ale jestli, někdo jako má třeba raketově.

R1: To byla právě ta změna, která mi zarazila ten postup, která mě přesvědčila, abych odešel.

T: Odešel, bezva, no a tak v XY teda jste začínal opět jako producing engineer, takže výrobní.

R1: Takže vlastně výrobní inženýr. Á tam jsem vlastně byl jenom půl roku, opět kvůli personálním změnám.

T: Tak asi to není úplně pro personalistu dobrý slyšet, že dvakrát byly personální změny.

R1: No, no. Jako teď to vypadá, jako bych se vymlouval, ale já vám tu situaci klidně vysvětlím do detailu.

T: Super.

R1: Ehm. Tam byl jeden mistr, ehm, na jehož místo, nevím proč, bylo vyhlášeno výběrové řízení a on ho nevyhrál a najednou on skončil naprosto bezprizorný. Protože na jeho místo se dostal kontrolor a to místo toho kontrolora obsadil někdo jiný. No a potom vlastně oni, jelikož už tam byl několik let, tak vyhazovat ho nechtěli, protože by museli platit odstupné. A já když jsem tam nastoupil, já jsem měl smlouvu na dobu určitou na půl roku. Takže v tu chvíli, kdy mi ta smlouva vypršela, tak už ji se mnou neprodloužili a jemu dali to moje místo.

T: Tak to je někdy dobrá... Ale rozumím tomu, no.

R1: To, to bohužel prostě, no ono to bylo hlavně v době krize, takže prostě možná kdyby se, kdybych tam nastoupil někdy jindy, tak se mi to nestane, ale prostě...

T: Proto, jako upřímně, já když jsem to (cívíčko) viděla, jsem si říkala, budu čekat na to vysvětlení, třeba proč XY jenom půl roku, jo, že takový firmy si lidi drží a říkala jsem si, jako za tím něco muselo být, jako nenapadlo, že XY dává lidem vašeho typu dobu určitou, takže...

R1: No to je standard, tam se dává doba určitá všem.

T: Opravdu?

R1: Opravdu, dokonce i v XY jsem dostal na dobu určitou, na rok.

T: Aha, tak.

R1: Tam naštěstí už krize přešla, takže už se mi nestalo, že by se mě zbavili.

T: Rozumím, rozumím. No tak každopádně podle toho, jak jste končil, že tam asi nebylo úplně velký, nějaká velká prodleva, nějaké tři měsíce, než jste šel do té XY jako zkušební technik. A to jste začínal pod kvalitou teda nebo pod čím to bylo?

R1: To je ve vývoji, to bylo ve vývoji. Takže s tou kvalitou to úzce souviselo.

T: A vaší hlavní náplní práce bylo co?

R1: Ehm já jsem pracoval ve světelné laboratoři. Tzn. fotometrická měření.

T: Tak u té fotometrie vy jste asi pořád.

R1: Jsem zůstal ano, vyhrál jsem výběrové řízení opět, dostal jsem se na tohle místo.

T: Je tam mezitím jako nějaký rozdíl velký jako zkušební technik a ta podpora?

R1: Jako takhle, já jsem byl vlastně zodpovědný za světelné laboratoře v rámci celé, nevím, jestli to nazvali východní Evropa, tzn. Česká republika, Slovensko, protože vlastně to vybavení jako by to gró toho, těch světelných laboratoří si XY vyráběla sama, což XY nedělá. Takže, což to vedlo, což vedlo k tomu, že vlastně moje pozice byla zrušena. Tak proto jsem, teď vlastně jsem jakoby bez pozice, teď jenom tak, bloudím XY.

T: Bloudíte XY a XY vám nabídla nějaké možnosti, jako nejste tam krátce, jako za 2 roky určitě jste se nějakým způsobem zapsal, je tam možnost třeba nějakýho posunu.

R1: Je tam možnost, nebudu vám lhát, dokonce jsem se na jedno místo přihlásil. Ale...

T: Takže čekáte asi na výsledek?

R1: Takže čekám na výsledek. Nicméně pokud ten výsledek nebude, tak ehm na konci ledna bych měl opustit XY.

T: Takže tam vám končí ta doba určitá nebo už to máte nějak?

R1: Ne, ne, ne. To bylo trochu jinak, to bylo spíš na dohodě, mě bylo oznámeno, že ehm pokud si nic nenajdu do konce ledna, že bude nejlepší, když odejdu a dostanu odstupné dokonce.

T: Takže do konce ledna ještě XY. Tak a teďka mi řekněte, vaše takové to vnitřní, protože já mám ráda, když jsou kandidáti upřímní, ať víme. Byl byste radši zůstal v XY nebo ahm máte pocit, že potřebujete tu změnu, že už je ten čas?

R1: Padesát na padesát.

T: Padesát na padesát.

R1: Opravdu nevím. Ahm, no řeknu to upřímně, hm když bych tam zůstal, tak to má pro mě výhody, ale zase když odejdu, dostanu to odstupné.

T: Tak ta finanční výhoda by tam byla taky, no, tak spíš to člověk bere asi tak nějak jako kariéře, jestli se potřebujete jakoby dál posouvat, kam byste třeba, kterou cestou se dát?

R1: Ehm, noo, to jsem opravdu na vážkách, to..

T: Á mě těší jedna věc, ahm my jsme teď v situaci, kdy pátek je takový ten poslední asi nějaký pracovní den, kdy fungují téměř všichni, pak už je to o tom, kdo bude mít jak dovolenou, že na to nemusíme nějakým způsobem spěchat. Áhm že to můžem posunout třeba to rozhodování až na leden, á i třeba to druhé kolo, které by případně bylo, ahm chtěl byste se třeba o tu pozici ucházet dál? A věřím tomu, že třeba, já nevím, první týden v lednu se i vy dozvíte, jak to s váma bude dál a vy třeba zareagujete jakoby první.

R1: Doufám.

T: A řeknete, okay já přijímám nabídku v XY a chci tam zůstat, anebo prostě chci, abyste mi vyplatili odstupný, a budu se posouvat dál a budete měť otevřený obzory ještě někde jinde, že jo. Takže o to je to pro nás jednodušší v tom, že to můžem posunout na ten leden, že to nemusíme hrotit teď v rámci měsíce, abychom se rychle rozhodli, protože už jste stejně v nějaké fázi nějaké dohody, výpovědi, odchodu. Takže to jsem ráda za to, že jsme to takhle jakoby nemuseli jakoby úplně na to tlačit. Ale přesto ahm já bych chtěla jenom spíš od vás jakoby, jestli třeba ty pozice, o kterých jsem mluvila, ať už je to ta technologie, ať už je to ta kvalita, která ale má samozřejmě víc, co se týká stran nějakého, nějakých těch norem, nějakých těch procedur, které vlastně kvality inženýr musí znát, nevím, jako moc fotometrie jakoby spadá třeba pod takové ty standardní kvality procesy. Jak XY funguje, zas funguje jinak, jo, ono se to nedá srovnat.

R1: Ano tak, víceméně ehm ta fotometrie je jenom jedna z kontrol kvality, tak jako jsou, já nevím, nějaké trhačí zkoušky, tlakové zkoušky, cokoliv, tak je to prostě fotometrie. Takže vlastně je to jeden, je to sice hodně specifický proces, ale je to pořád proces.

T: Ty procesy třeba vy jste měl už jakoby ty znalosti předtím, nebo vás do toho jakoby dostali, zaškolili, když jste šel na ...

R1: Na fotometrii, říkám, je tak specifická, že fotometrií se zabývá v České republice jestli 5-6 firem, takže jako ...

T: Takže můžete sám o sobě říct, že už jste jakoby odborník třeba v této oblasti? Tak my tady fotometrii nemáme, tak jako...

R1: To vím, to chápu, řekl bych, že ano.

T: Ano, tady koukám, že jste byl i nějakou dobu v Německu, tam jste měl na starosti právě ten rozvoj těch...

R1: Tam jsem se vlastně, ano, tam jsem pracoval s těmi německými kolegy, kteří už to dělali 20 let, abych se vlastně zaučil. S tím, že jsem tam dostával i samostatné úkoly, které jsem dělal.

T: Tak, tak. Jazykem, kterým jste se domlouval, byla němčina nebo angličtina?

R1: Angličtina.

T: Tu si udržujete?

R1: Ano, ano. Ehm dokonce jsem absolvoval v XY i kurz, ehm néé aktivní, intenzivní. Intenzivní kurz angličtiny.

T: Intenzivní kurz angličtiny, a denní třeba nějaká komunikace.

R1: Ahm, ano, vlastně tím, že jsem komunikoval s Německem a třeba i se Slovinskem, Rumunskem, Španělskem, a tak různě, tak jsem prostě musel komunikovat v angličtině.

Anglický pohovor

T: Krása. Tak já myslím, že to máme za sebou, samozřejmě člověk asi má takové ty momenty, kdy potřebuje trošičku vypnout, ale prostě má takový ten. Ráno vstanu, jdu do práce, večer přijdu, jdu z práce. Jak je to s váma, vaší pracovní dobou a s tou flexibilitou?

R1: Ahm, tak v současné době mám pružnou pracovní dobu. Takže jako když je potřeba zůstanu dýl, když je potřeba tak zase naopak uteču dřív.

T: A s dojížděním, vy jezdíte denně z toho xxx?

R1: Ano, ano. Ehm, nás je celkem ze xxx asi deset. Takže se střídáme.

T: Aha, takže jezdíte autem. Jo takhle, tak jo, tak my to máme, že tady je zase xxx – xxx, takhle kolegové jezdí. Takže jsem si říkala, že to máte docela daleko jakoby xxx-xxx, už je trošičku více z ruky. Hlavně přes tu zimu, takhle už vám otevřeli aspoň cestu na xxx.

R1: No konečně. Čekám, kdy zase rozkopou...

T: No, říkali, že to ještě budou nějak upravovat. Dobře. Ahm pane xxx, já si myslím, že teďka momentálně, my jsme v situaci, kdy to naše povídání je takové hodně obecné, já bych opravdu to asi uzavřela s tím, že počkáme, jak se bude vyvíjet situace u vás, a pokud máte zájem a chuť ahm pracovat v XY, což je firma na možná podobné úrovni jako XY. Jsme nadnárodní společnost a vlastně veškeré naše reportiny už sahají mimo, mimo xxx, ahm takže ta komunikace je tady taky potřebná, a je tady. Takže taková ta motivace, třeba udržovat se v tom jazyce, tady je. Ehm samozřejmě je tady spousta těch nových projektů, spousta věcí, které se musí stále zdokonalovat, zlepšovat a je to taková ta hodně intenzivní práce s tou výrobou. Co se týká ahm té kvality, ahm nejsem si úplně jistá, jestli jakoby ty vaše zkušenosti, které vy jste třeba nabyl s tou kvalitou, by dostačovaly úplně na kvality inženýra, to bychom museli potom dořešit právě v rámci toho druhého kola. Ale jako technolog, pokud byste třeba chtěl pokračovat jakoby v rámci toho strojírenství, ehm technolog, technologickou

fakultu máte. Tak asi to je ke zvážení, teď máte na to asi dostatek času přemýšlet o tom, kudy se chcete vydat.

R1: No tak, podle mě, by bylo daleko jednodušší začít tady jako technolog, když už bych tady začal, takže jako...

T: Určitě, tak já bych byla pro, pokud byste se jako rozhodl pro nás, abyste začínal na technologii. Aby tam, tam se uplatnily ty vaše zkušenosti, přinesl byste určitě něco nového, zkušenosti z bývalých zaměstnání no a z těch školní. Prostě všechno to, co člověk potřebuje vědět. Co je teda určitě potřeba, musí to být strojař, musí to být člověk, který má k tomu trošičku vztah, protože ty xxx, to jsou jenom stroje. Takže určitě. Takže takto. Jako určitě hledáme člověka, který by třeba víc rozuměl elektrice, to asi vy nemáte, předpokládám, že? Neuvedl jste...

R1: Základy.

T: Základy, jo takže určitě zase něco v tomto směru, a ty projekty jsou výzvou, je to, myslím si, že ta práce je zajímavá, je taková hodně živelná. Takže uvidíme, jak se nám to bude vyvíjet. Já jsem si teda vyhradila dneska čas i na kolegu, který by eventuelně za vámi mohl dojít, takže jestli chcete, můžem to udělat tak, že se můžete rovnou zúčastnit jakoby toho odbornější kola na toho technologa. Pokud, pokud to necháme na ten leden, tak to bude v lednu. Vůbec na vás netlačím, můžete si to opravdu nechat, promyslet. Není vůbec žádný problém.

R1: Tak já jak už jsem si dneska na to vzal volno. Tak já bych byl pro to provést dneska.

T: Super, super já opravdu jako. Jenom spíš, aby vy jste věděl, do čeho byste šel, abyste si popovídali o těch možnostech, který tady jsou. Jo, určitě je to o té nějaké takové té chuti, kdo chce, tak vždycky půl je hotovo, jak se říká. Áhm tak já ještě než vás opustím a zavolám kolegu, my jsme tak nějak sladění, že by za náma došel tak nějak v průběhu. Tak bych ještě možná probrala, některé ty věci, které souvisí s tím životopisem. Takže xxx to sedí - to dojíždění, ta fakulta technologická, tam máte teda jenom tři roky.

T1: Ano...

T: A nějaký teďka ambice dotahovat studium dál?

R1: Hmm, už několikrát byly, a zrovna, když už jsem měl vyplněnou přihlášku, tak mi do toho vlezla ta osmiměsíční stáž v tom Německu, což nešlo.

T: To jste měl kdy, který rok?

R1: To bylo, 2012-13, myslím.

T: Tak to ještě není tak dávno, tak jestli ještě se to ve vás zvyklá?

R1: Ano, ale jako vždycky když už se odhodlám, tak mi do toho vlezle něco dalšího.

T: Dobře, takže spíš jenom obecně. Áhm kdyby to přišlo tak stejně to bude nějakou distanční formou, předpokládám, jenom si to dokončit. V rámci třeba bakalářky na čem jste pracoval.

R1: Určitě. No, já jsem studoval obor automatizace, takže no moje bakalářka. Moje bakalářka se jmenovala Univerzální programovací pracoviště pro paměťové prvky. Jednalo se vlastně o programování nepřepisovatelných pamětí, tzn. všelijaké ty flashromky a tady tohle to.

T: A to jste dělal kde, kde jste měl tu...

R1: No já jsem to dělal všechno ve škole.

T: Všechno ve škole. Takže jste neměl žádný závod, kde byste na tom dělal, nebo?

R1: Ne, ne, ne. Ehm tenkrát ta škola se ještě rozjížděla, ona vlastně, já když jsem, ona vlastně vznikla odstěpením od ehm VUT Brno a oni tenkrát neměli ještě, tam nebyly takovéto možnosti, tam všichni dělali bakalářku prostě ve škole. To ještě bylo právě ten rozjezd, já když jsem tam nastupoval, tak nás nastupovalo do prváku 170. To bylo začínající rodinná škola.

T: Jéžišmarja, hmmm. My teď tady máme diplomanta a ten nám říkal, že jich je v ročníku 16, jo, takže jako, je to takovej trošku, trochu rozdíl.

R1: No, co studuje?

T: No právě strojařinu.

R1: Strojařinu, aha. No ono se na to nikdy moc lidí nehlásilo.

T: A třeba v rámci vašich nějakých předchozích praxí, dali vám někoho, kdo dělal na nějakých pracech, ať už bakalářských nebo ty diplomky, měl jste třeba někoho, dělal Vám oponenta?

R1: Ne, ne, ne.

T: Nee, nikdy? My teda hodně jako rozjíždíme právě ty příležitosti pro ty absolventy, že si u nás můžou dělat ty bakalářské diplomové práce, takže dělají vlastně s náma ten rok na těch pracích, a potom třeba, když je to ten poslední rok, tak ehm jim garantuju, že třeba tu můžou i nastoupit, že třeba už tu práci znají. Takže to jsou takový motivační zase věci, který dělá, jako strategický, který dělá firma. Dobře, takže co se týká studia, angličtinu tu máme jasnou, a co se týká systému, tak vy určitě teďka v XY máte SAP.

R1: Ano.

T: Předpokládám, takže se sapem umíte, v rámci teda nějakých těch technologických, takže aplikační softwaru, CAD, vidím. Solidedge taky. Solid works, to je asi podobný, že?

R1: No trošku, no. On když člověk má základy, tak se dá naučit všechno.

T: No já si myslím. Tak řidičák, znalosti se Six Sigma a štíhlé výroby, výborně, tak. To mě zajímá.

R1: No tak, to je z XY, mám dokonce Greenbelt.

T: Ano, vidím, vidím. Tak jakou jste měl úsporu, kde jste našel?

R1: Ahm jeřda, to byly nějaké přípravy pájecí přípravy. No a já už si to bohužel nepamatuju.

T: To už je dávno.

R1: Už je to dávno.

T: To není tak důležitý, ale základy máte a třeba stalo se vám někdy, že jste to, co jste nabyl ty znalosti v tom XY třeba aplikoval potom v té XY?

R1: Tam jsem se nedostal, já jsem dělal nejradši, že jsem pracoval ve vývoji, tak vlastně nepracoval jsem ve výrobě, tak jsem vůbec, nebyla ta příležitost.

T: Takže vůbec, a v tom XY, já vím, že už je to dávno, že jste tam byl nějaký pátek, co třeba pro vás bylo zásadní jakoby aplikovat, jaké změny jste aplikovali v té výrobě?? Právě z té štíhlé výroby, co se tam vůbec třeba řešilo?

R1: Skladové zásoby.

T: A v rámci vaší náplně toho produktového inženýra?

R1: Hm, takhle... produktového inženýra?

T: No nebo ten procesní, to je jedno.

R1: Já jsem se právě k tomuto dostal až po tom roce, co jsem nastoupil jako procesní inženýr. Takže naše hlavní starost byla dostat co nejvíc kusů do pece. Protože ehm tím pádem jsme ušetřili, protože ten provoz té pece stál hodně. Takže čím víc kusů se nám podařilo vyžít, vytvrdit, zapájet, tak tím líp.

T: Takže jste dělali třeba nějakou analýzu toho procesu, co a jak dlouho trvá, dělali jste ty špagetový diagramy, měřili jste?

R1: Ahm tam šlo, nešlo o to. Šlo o to dostat ty kusy jakoby z té předešlé výroby, aby se nám sešly ve stejný čas. Protože ono se stalo třeba, že přišly ty kusy jeden den, tak jsme je prostě zapájeli, a druhý den přišly úplně stejné kusy nebo třeba podobné kusy, které měly podobný režim v té peci. Takže prostě největší snaha byla dostat co nejvíc kusů se stejným režimem do pece.

T: Rozumím, rozumím. Samozřejmě my řešíme to stejné. To jsou ty value-steam analýzy, které vlastně dělají jakoby ahm tu analýzu toho procesu, ahm ty toky, vlastně tak jak to funguje a hledáme ty úspory tak, aby samozřejmě došlo k redukci, já nevím, neplýtvá se časem, neplýtvá se materiálem atd. Všechno právě souvisí s tou štíhlou výrobou, a to teď bych řekla, že je takový boom v takových firmách jako je XY, XY a XY. Vlastně všichni tady toto automatizují, vizualizují, standardizují a aplikují audity 5S atd. Což právě souvisí s tou štíhlou výrobou, dělají se různé kaiseny. Měl jste třeba vy nějaký kaisen, nějaký zlepšovák?

R1: Ahm, určitě. Byli to, no zlepšovák tak ono to bylo v rámci mé práce, víceméně, nebylo to nic nad rámec. Ale různě jsme hledali, jak ty procesy různě změnit a třeba odstranit některé, protože ten kus šel do pece asi třikrát. A občas zbytečně takže prostě jsme to procházeli. Takže jako našel jsem tam úspory.

T: A třeba ahm operátoři nebo prostě ti vaši kolegové v rámci třeba toho XY, byli vy jste třeba nějak proškolení, jak se dívat kolem sebe, jak a kde hledat ty úspory, jako měli jste tam někoho, kdo se zabýval tím lean a vyloženě nějaký agent?

R1: Agent??

T: No oni jim říkají lean agenti nebo koučové třeba.

R1: No ono tam vlastně bylo celé oddělení Six Sigma. Hm pokud vím tak Martin...dělal dokonce u vás nějakou takovou, takže vlastně ten tam byl taky. Mám ten pocit, že jsem tam snad vrátil.

T: Vůbec nevím, já jsem ...jenom to jméno, že třeba budu znát.

R1: Takže vlastně tam bylo celé oddělení na tohleto asi o čtyřech zaměstnancích. Takže prostě opravdu se o to starali.

T: Dobře, tak jako dobré o tom vědět, protože samozřejmě se to hodí, vám se to určitě hodí. Tak jo, myslím, že jsme to projeli, jediný, co já jsem se nezeptala, vy jste se o tom nezmínil. Ahm jednou jste se zmínil, že tady asi byl nějaký dvojnásobný nárůst platu. Tak já samozřejmě potřebuju vědět...

R1: Ááá plat.

T: Já vím, že to je nepříjemný, ale prostě ...

R1: Já vím, to je vždycky, člověk neví, co má říct, aby nepřestřelil a pak naopak, aby si neřekl málo.

T: Tak, takže zkusíme se sladit nějak tak, jaká je vaše finanční představa? Tak jaká je představa, samozřejmě nabídka může být jiná.

R1: Představa. Moje představa je 25 tisíc hrubého.

T: Tak, that's it! Nemusíme nad tím dlouho nějak spekulovat, samozřejmě uvidíme, jak se nám to bude vyvíjet. Jak to dopadne, jestli se nějak shodnete i s kolegou, ahm já teda doufám, že třeba bude i prostor, abyste se podíval do výroby, nevím, jak on to má načasované, takže zkusím ho zkontaktovat a my teda tady máme shodou okolností zase audit pro změnu, prosinec je takový výborný měsíc, ahm takže uvidím, jestli bude volný nebo nebude volný, každopádně zkusím to. Jenom vás poprosím, jestli chvíličku počkáte a já mu řeknu, aby za váma došel sem v rámci tamtoho našeho bince. Já se tedy ještě jednou omlouvám, ale věřím tomu, že to vyřídíme a bude to fajn.

R1: Nic se neděje.

T: Takže chvíličku, jo.

Příloha č. 5: Informovaný souhlas

Prohlášení

Dobrý den,

jmenuji Nikola Šmídová a jsem studentkou 3. ročníku andragogiky a sociologie v Olomouci. Píši bakalářskou práci, ve které zkoumám přijímací pohovory. Budete-li ochotni svolit k nahrávání, využiji tuto nahrávku jen pro potřeby bakalářské práce, k ničemu jinému využita nebude. Vaše osobní údaje nebudou nijak zneužity, ani v bakalářské práci uvedeny.

Pokud souhlasíte, děkuji Vám mnohokrát za svolení k nahrávání, velice mi tím usnadníte psaní mé bakalářské práce.

POUŽITÁ LITERATURA A DALŠÍ ZDROJE

- 1) ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. Praha 2007.
- 2) BARTÁK, J. A KOL. *Malá ilustrovaná encyklopedie*. Praha 1999.
- 3) BARTOŇKOVÁ, H. *Foucaultovo andragogické kyvadlo*. Praha 2004.
- 4) BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika*. Olomouc 2002.
- 5) BEDNAŘÍKOVÁ, I. *Kapitoly z andragogiky I*. Olomouc 2006.
- 6) BLECHA, I. A KOL. *Filozofický slovník*. Olomouc 2002.
- 7) ČERMÁK, F. *Jazyk a jazykověda*. Praha 2011.
- 8) ČEŠKOVÁ-LUKÁŠOVÁ, D., FISCHEROVÁ-KATZEROVÁ, V. *Grafologie pro personalisty a manažery*. Jihlava 2007.
- 9) ČMEJRKOVÁ, S. A KOL. *Čeština, jak ji znáte i neznáte*. Praha 1996.
- 10) DAVIS, K., WERTHER, W. B. *Lidský faktor a personální management*. Zlín 1992.
- 11) DOLNÍK, J. *Všeobecná Lingvistika: Sémantika a pragmatika*. Bratislava 1993.
- 12) ENCYKLOPEDICKÝ DŮM. *Slovník cizích slov*. Praha 1996.
- 13) HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha 2005.
- 14) HRONÍK, F. *Jak se nespálit při výběru zaměstnanců*. Brno 1999.
- 15) JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. Praha 2009.
- 16) KLENKOVÁ, J. *Logopedie*. Praha 2006.
- 17) KOPEČNÝ, F. *Spisovný jazyk a jeho forma hovorová*. Naše řeč [online]. 2011 [cit. 2014-12-04]. Dostupný z WWW: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=4100>>.
- 18) MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha 2003.
- 19) *Náborář*. Projobs [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.projobs.cz/napln-prace-naborar-420>>
- 20) PALÁN, Z. *Instituce*. Andromedia.cz [online]. [cit. 2014-11-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/instituce>>.
- 21) *Personalista*. Průvodce světem povolání [online]. [cit. 2015-01-31]. Dostupný z WWW: <http://www.occupationsguide.cz/cz/povol/povolani.aspx?Par=471.htm>
- 22) PETRÁČKOVÁ, V. A KOL. *Akademický slovník cizích slov*. Praha 2001.
- 23) VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha 2005.
- 24) VYSOKAJOVÁ, M., STÝBLO, J., URBAN, J. *Meritum Personalistika*. Praha 2011.

ANOTACE

Jméno a příjmení autora: Nikola Šmídová

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Název bakalářské práce: Analýza pracovních pohovorů z hlediska jazyka jako prostředku andragogické intervence

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Vlčková

Počet znaků: 80575

Počet příloh: 5

Počet použitých zdrojů: 24

Klíčová slova: andragogická intervence, jazyk, komunikace, pohovor, otázky, paralingvistické jevy, druhy osobnosti

Key words: andragogical intervention, language, communication, interview, questions, paralinguistic element, personality types

Anotace: V předložené práci se autorka zabývá analýzou pohovorů z firmy XY, a to z hlediska jazyka jako prostředku andragogické intervence. Práce se dělí na dvě části, teoretickou a praktickou. Na začátku je práce teoreticky ukotvena, zde se objeví obecné vymezení prostředků andragogické intervence, dále zaměření na jazyk, na jeho druhy, formy, funkce a také to, jak a proč je důležitá srozumitelnost jazyka. Též se v práci vyskytuje to, jak spolu jazyk a řeč souvisí, a jak se využívá jazyka v komunikaci. Bude ujasněno, co si lze pod pojmem pracovní pohovor představit, a taktéž co je to dialog, a jak by měl vypadat. Druhá část, se již prakticky zabývá analýzou pracovních pohovorů u firmy XY z hlediska jazyka, tedy jak náborář, či kandidát při pracovních interview využívají jazyk. Naskytne se zjištění, jaké paralingvistické jevy obě strany při pohovoru užívají. Podstatné je i zabývání se otázkami, které se často vyskytují při pracovních pohovorech. Tato analýza by měla dospět k tomu, jakou úlohu jazyk plní jako prostředek andragogické intervence.

Annotation: In the present work the author deals with the analysis of interviews of company XY in terms of the language as a means of andragogical intervention. The work is divided into two parts: theoretical and practical. At the beginning

the work is anchored in theory describing a general definition of andragogical intervention resources as well as focusing on the language of its kinds, forms and functions, and stressing the importance of language intelligibility. Apart that you may expect explanation of language, conversation relationships and usage of language in communication. It clarifies what the interview and dialogue is and how it should look like. The second part is practically involved in analyzing job interviews at the company XY in terms of language, thus either recruiter or candidate use the language during the interview. The detection about what paralinguistic elements both sides use comes along. The interest in questions placed on job interview take an important role. This analysis should come to the conclusion what role the language has as a means of andragogical intervention.

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
ŠMÍDOVÁ Nikola	Chofelice 1109, Litovel	F120077

TÉMA ČESKY:

Analýza pracovních pohovorů z hlediska jazyka jako prostředku andragogické intervence

NÁZEV ANGLICKY:

Analysis of job interviews in terms of the language as a mean of andragogical intervention

VEDOUcí PRÁCE:

Mgr. Markéta Vlčková

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Cíl práce:

Cílem práce je analyzování pracovních pohovorů u firmy XY z hlediska jazyka jako prostředku andragogické intervence.

Anotace:

Práce se bude dělit na dvě části, teoretickou a praktickou část. První část bude teoretickým ukotvením, v této části se objeví obecné vymezení prostředků andragogické intervence, dále zaměření na jazyk, na jeho druhy, formy a funkce a také to, jak a proč je důležitá srozumitelnost jazyka. Též se v práci vyskytne to, jak spolu jazyk a řeč souvisí, a jak se využívá jazyka v komunikaci. Poté se dozvíme o jazykových kódech a všeobecně o kódování, které může být využito u pracovních pohovorů. Též bude ujasněno, co si můžeme pod pojmem pracovní pohovor představit, a taktéž co je to dialog a jak by měl vypadat. Druhá část, která bude praktická, se bude zabírat analýzou pracovních pohovorů u firmy XY z hlediska jazyka, tedy jak lidé při pracovních rozhovorech využívají jazyk. Bude zjištěno také, jaké řečové lry či slova obě strany při pohovoru volí a užívají. Podstatné bude i zabývání se otázkami, které se často vyskytují při pracovních pohovorech. Tato analýza by měla dospět k tomu, jakou úlohu jazyk plní jako prostředek andragogické intervence.

Další informace:

1.Návrh postupu řešení: Na základě terminologického ukotvení jednotlivých pojmů, teorie uvedené v první části práce a oslovení firmy XY, od které budou zajištěny nahrávky pracovních pohovorů, bude provedena analýza těchto pohovorů dle mnou vytvořených kritérií. Výstupem práce bude ze zhodnocení analýzy pohovorů zjištění, jakou úlohu jazyk v andragogické intervenci plní.

2.Termín odevzdání pracovní verze osnovy práce: 31. 5. 2014

3.Termín odevzdání definitivní verze práce: 28. 2. 2015

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

Bernstein, B. Class, Codes and Control Volume I. Theoretical Studies Towards a Sociology of Language. London 2003.

Bělohávek, F. 20 typů lidí jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat. Havlíčkův Brod 2012.

Hrubošová, L. Komunikace pro praxi. Olomouc 2011.

Lakoff, G., Johnson, M. Metafory, kterými žijeme. Brno 2002.

Mikuláščík, M. Komunikační dovednosti v praxi. Havlíčkův Brod 2010.

Pokorný, J. Lingvistická antropologie : jazyk, mysl a kultura. Praha 2009.

Špačková, A. Moderní rétorika Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli. Jihlava 2003.

Werther, W. B., Jr., Davis K. Lidský faktor a personální management. Zlín 1992.

Wittgenstein, L. Tractatus logico-philosophicus. Praha 2007.

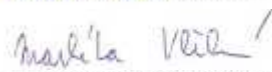
Podpis studenta:



Datum:

21. 4. 2014

Podpis vedoucího práce:



Datum:

21. 4. 2014