

Genderové aspekty sociální komunikace

Hana Skálová

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Hana Skálová**
Osobní číslo: **H11489**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Genderové aspekty sociální komunikace**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti komunikace a gender problematiky.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku, zabývajícího se vlivem genderu na komunikaci.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.

GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

KARSTEN, Hartmut. Ženy – muži: genderové role, jejich původ a vývoj. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-145-X.

KŘÍŽKOVÁ, Alena a Karel PAVLICA. Management genderových vztahů: postavení žen a mužů v organizaci. Praha: Management Press, 2004. ISBN 80-7261-117-84.

STRNADOVÁ, Věra. Interpersonální komunikace. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. ISBN 978-80-7435-157-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Hana Navrátilová
Ústav školní pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce:

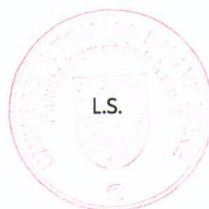
27. ledna 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

2. května 2014

Ve Zlíně dne 27. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použítou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 7.4.2014



.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

(1) Vysoká škola nevyjádřeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Diplomační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Opírá-li autor takového díla užití svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá komunikací v sociálním prostředí z genderového hlediska. Teoretická část popisuje pojmy gender, a s ním spojené stereotypy z oblasti mužských a ženských rolí. Dále práce pojednává o termínu komunikace, zejména o komunikačních odlišnostech mezi muži a ženami. Práce je věnována také druhu komunikace, jež se uskutečňuje na pracovišti. Obsahem empirické části je výzkum realizovaný formou dotazníku. Výzkum je zaměřen na komunikaci probíhající v zaměstnání. Cílem práce je zjistit, zda se rozdíly v komunikaci mužů a žen potvrzují i v pracovním prostředí.

Klíčová slova: gender, genderové rozdíly, komunikace, muž, pohlaví, pracoviště, stereotypy, žena

ABSTRACT

This bachelor's thesis deals with the communication in the social environment from a gender perspective. The theoretical part it is going to describe the concepts of gender, and the associated stereotypes in male and female roles. The paper also discusses the topic of communication, which is aim to differences between men and women. Other topics which will be discussed are: communication between employees, which correlate with empirical part of the research. For empirical proof it is used a questionnaire, which is focuses on communication at work. The goal of this paper is to find out whether the differences in communication between gender are verifiable at workplace.

Keywords: gender, gender differences, communication, man, sex, workplace, stereotypes, woman

Děkuji Mgr. Haně Navrátilové za odborné vedení, cenné rady, a zejména za vstřícnost a ochotu, kterou mi při psaní této bakalářské práce věnovala.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Hana Skálová

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 GENDER	11
1.1 POJMOVÉ VYMEZENÍ	12
1.2 MUŽSKÉ A ŽENSKÉ ROLE	13
1.2.1 Tradiční rozdělení genderových rolí	14
1.3 ROVNOST A ROZDÍLY V POSTAVENÍ MUŽŮ A ŽEN.....	16
2 KOMUNIKACE	20
2.1 DEFINICE POJMU	21
2.1.1 Funkce komunikace	22
2.1.2 Druhy komunikace	23
2.2 ROZDÍLY V KOMUNIKACI MEZI MUŽEM A ŽENOU	25
2.3 VNITROFIREMNÍ KOMUNIKACE.....	29
2.3.1 Defektní komunikace v zaměstnání	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU	33
3.1 VÝZKUMNÝ CÍL	33
3.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	33
3.2.1 Dílčí výzkumné otázky	33
3.2.2 Výzkumné hypotézy.....	33
3.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU.....	33
3.4 TECHNIKA SBĚRU DAT	34
3.5 METODY ANALÝZY DAT	34
4 VÝSLEDKY VÝZKUMU	35
4.1 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	35
4.2 ZPRACOVÁNÍ DAT A TESTOVÁNÍ HYPOTÉZ.....	56
5 INTERPRETACE VÝZKUMU	60
ZÁVĚR	63
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	65
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	67
SEZNAM TABULEK	68
SEZNAM GRAFŮ	69
SEZNAM PŘÍLOH	71

ÚVOD

Nastavení současného fungování mezilidských vztahů a s tím spojené chápání postavení jednotlivců ve společnosti přispívá k potírání rozdílů mezi mužem a ženou. Na posunu vnímání genderových rolí se zasadil přístup společnosti a především přeměna jejích stereotypů. Ke změně zažitého smýšlení bylo nutno mnohých činů a diskuzí, tedy vhodně mířenou komunikací ze stran žen, i mužů. Komunikace a dorozumívání jsou nezbytné k existenci ve společnosti. Vede k vytváření postojů, ke změně, k utváření rolí každého z nás. Funkční komunikace nepochybně proto tvoří základ všech mezilidských vztahů. Bez komunikace by nebyl možný život ve společnosti. Způsobilst komunikovat, čili navazovat a udržovat vztahy, je primární sociální potřebou každého člověka. Úspěšnost ve vztazích závisí z převážné části na schopnosti komunikovat efektivně. Kvalitní komunikaci ovlivňuje mnoho faktorů z vnější, ale převážná část je dána samotnými komunikujícími osobami. Na úroveň komunikace působí subjektivní pocity dané osobou, postavení komunikujících osob, jejich aktuální stav, místo i čas. Sociální komunikaci však významně ovlivňují předsudky, znalosti, zkušenosti a pohlavní role jedinců.

Každý člověk vykonává svou roli. Životní role existují ve vztahu k rodině, přátelům, kolegům. Role jsou prokazovány při studiu, během cestování, při zábavě i práci. V každé situaci se neustále vykazují vůči druhým aktivity nutné k vzájemné interakci a toku činností. Jednou z prvních rolí, které si ve své životní dráze člověk osvojí, je role pohlavní. Na základě faktu, zda je osoba mužem či ženou, mohou druzí očekávat, jak bude dotyčný jednat. Aktuální tendencí je však rušení rozdílů a především zavedení rovnosti mezi ženami a muži. Tato genderová osvěta má vliv na chápání ženské úlohy. Spolu s tím se pohlíží jinak na kariéru žen a jejich funkce na pracovišti. Stav, kdy ženy mohou vykonávat i tradičně mužské profese a že se na vrcholových pozicích setkáme nejen výhradně s muži, je již běžným faktem. Nasnadě jsou proto otázky, jestli ženy modifikovaly také své vyjadřování? Nebo naopak používají typicky ženské formy rozprav, a dosáhly tím úspěchu? Má spíše slovo muže při řešení pracovních otázek větší váhu? Platí existující rozdíly v komunikaci mezi mužem a ženou také při komunikaci na pracovišti? Nebo je genderová rozdílnost v moderních organizacích passé a jedinci komunikují autenticky bez rodové zatíženosti?

Odpovědi na některé z těchto dotazů se pokusíme nalézt v průběhu této bakalářské práce. Cílem práce pak je, zda se teorie genderových rozdílů potvrzuje také v pracovní komunikaci, nebo se distance v komunikaci mezi mužem a ženou při pracovní vytíženosti stírá.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 GENDER

Gender je prvkem identity člověka a zároveň celospolečenským jevem. Gender je součástí i dělicím prostředkem společnosti, neboť ji rozděluje na ženy a muže často jako na dvě zcela odlišné bytosti. Výraz gender ovšem není u laické veřejnosti příliš zažitý, což je problematikou genderu samo o sobě. Argumentem proti genderovým teoriím bývá, že muži i ženy mají totožné kompetence a práva, proto otázka rovnosti mezi muži a ženami již nepotřebuje v současné době řešení. Nepotřebnost zabývat se oblastí genderu je však pouze zdánlivá, a právě naopak je i dnes vysoce aktuální a reflektuje stav současné společnosti a kultury. Mnoho z nás (ne-li převážná většina) je přesvědčena o tom, že rozdíly v chování, v cítění, ve vyjadřování, ve výkonnosti mezi mužem a ženou, jsou normální a přirozené. Genderová problematika je velmi často také považována za výmysl a namítá se, že ženy jsou ukřivděny, neboť přece každý má stejně otevřené možnosti a rovné příležitosti. Gender ovšem není pouze záležitostí žen, dotýká se i mužů. Odpůrci genderových záležitostí také oponují historií lidstva a statusu mužů a žen, daného od počátku věků. Genderové role se však dobrovolně nevybírají, ani nejsou zcela jednoznačně vrozené. Genderové role jsou nastoleny společností, výchovou, tradicemi, tedy s lidským úmyslem.

Fyzické rozdíly mezi ženami a muži jsou jasně viditelné i hmatatelné. Anatomické proporce, hormonální cykly i pohlavní znaky jsou jiné. Lze se tak domnívat, že jednání a psychika žen a mužů je podmíněna biologicky a je proto také rozdílná. Řada vědců i poznatků však naznačují, že biologická rozdílnost nemá na identitu ženy a muže tak jednoznačný vliv. Kalnická (2009, s. 8) poukazuje na antropologické výzkumy, z kterých vychází, že gender není jednoznačně determinovaný pohlavím, neboť existují významné rozdíly mezi podobou genderových vztahů v té které společnosti. Jestliže si tedy uvědomíme, jak jsou na své životní role a funkce připravováni muži a ženy v jiných, než nám vlastních kulturách, je pak zapotřebí akceptovat, že na směřování rolí žen a mužů nemá vliv pouze genetik a biologie. Rozdíly jsou spíše výsledkem odlišného zařazení mužů a žen do společnosti. Proto nelze považovat všechny generalizace o pohlaví za dané a neměnné. Jedním ze záporných společenských rysů je právě nazírání na genderovou problematiku, potažmo vnímání rolí žen a mužů ve společnosti. S ohledem na souvislost s pohlavím bude v první části této práce popsán termín gender právě ve vztahu s pohlavím.

1.1 Pojmové vymezení

Gender bývá s pojmem pohlaví zaměňován, sjednocován a navzájem různě prolínán. Pro výraz gender neexistuje v češtině přesný ekvivalent. Slovo pochází z řečtiny a znamená rod, ale v angličtině znamená pohlaví. Je proto nutné výraz gender zařadit do příslušné kategorie, a brát v úvahu souvislost s řešením sociálních otázek, mezi které gender nepochybně patří. Nejvýstižněji uvedla diferenci mezi pohlavím a genderem Ann Oakleyová. Oakleyová formulovala, že pohlaví je kategorií biologickou a vrozenou, a gender je sociálním konstruktem předepisujícím, jakému chování se mají muži a ženy ve společnosti naučit (Oakley, 1972 cit. podle Křížková a Pavlica, 2004, s. 19).

Podle autorů Křížkové a Pavlici (2004, s. 146) je pohlaví biologická kategorie vymezující fyziologické a tělesné rozdíly mezi muži a ženami, zejména odlišnosti týkající se pohlavních orgánů a reprodukčních dispozic. Zjednodušeně řečeno, pohlaví je faktorem, který určuje danost muže, nebo ženy. Utváření biologického pohlaví je stanoveno dávkováním hormonů. O pohlaví rozhoduje chromozom, geneticky je tak pohlaví určeno při samotném početí, kdy se spojí spermie s vajíčkem. Jestliže se spárují chromozomy X, vyvine se žena, spojí-li se chromozom X s chromozomem Y, bude to muž. Z biologického hlediska lze tedy zjevně určit, jakého je jedinec pohlaví. Z hlediska sociálního určení již zcela zřetelné není, neboť jednoznačnost a trvalou rozpoznatelnost ženy nebo muže udává okolí jedince, nikoliv jedinec samotný. Sociální pohlaví je právě genderem, kdy jsou jedincům na základě společenských stereotypů přiřazovány typicky ženské, nebo typicky mužské vlastnosti. Jednorozměrný vzor, kdy muž má jen maskulinní hodnoty a žena femininní, však ve skutečnosti není naprosto platný. Některé rigidní představy o ženách a mužích nepřipouštějí možnost, že člověk nemusí mít jen ženské, nebo mužské vlastnosti. Model buď - anebo je však svazující. Každý jedinec může disponovat oběma vlastnostmi, a to bez závislosti na svém biologickém pohlaví.

Pojmu gender připisuje autorská dvojice Křížková a Pavlica (2004, s. 143) tuto definici: „gender je pojem, který odkazuje na sociální rozdíly (v protikladu k biologickým odlišnostem) mezi muži a ženami. Tyto rozdíly jsou kulturním a sociálním konstruktem. To znamená, že jejich pojetí a definice se mohou v čase měnit a že se různí jak v rámci jedné kultury, tak mezi kulturami. Závaznost těchto rozdílů tedy není přirozeným, daným stavem, ale dočasným stupněm vývoje sociálních vztahů mezi muži a ženami.“

Gender a pohlaví jsou termíny, které jsou neoddělitelně propojeny, dle výše uvedeného však zcela odlišné. Protože příslušnost k pohlaví nastoluje jedinci jeho životní dráhu a směřování, budeme se v následující kapitole zabývat stereotypními rolami žen a mužů.

1.2 Mužské a ženské role

Genderové stereotypy a z nich vycházející konstrukty o ženských a mužských rolích jsou založeny na typizovaných představách, předsudcích a názorech, jaké vlastnosti by ženy a muži měli mít, jak by se měli chovat, jak by se měli cítit a jak by se mělo s ženami a muži zacházet. Tyto společenské postoje utváří modely chování dělené na mužské a ženské, čímž se vytváří prostor pro nerovnosti a diskriminaci.

Být mužem či ženou se člověk učí prostřednictvím osvojování si specifických vzorců chování. „Předpisy“ rolí jsou předávány a zachovávány procesem socializace. V rámci nich jsou mužům i ženám vštěpovány odlišné funkce a taktéž orientace na odlišné hodnoty a postavení ve společnosti. Vykonávání genderových rolí obstarává sociální kontrola. Křížková a Pavlica (2004, s. 63) blíže vysvětlují, že: „sociální kontrola je uplatňována prostřednictvím různých typů pozitivních (povzbuzení, uznání, pochvala) i negativních sankcí (výsměch, kritika, cílené zamezení přístupu k určitým materiálním – prestiž, členství v určité skupině – společenským zdrojům apod.). Sociální kontrola uplatňování správných rolí je zajišťována jak nejbližším (rodina), tak širším (škola, zájmová sdružení, práce) společenským okolím.“

Také podle Zábrodské (2009, s. 101-151) je gender očekáván a vyžadován ze strany druhých. Je umístěn ve společenské struktuře, je naplňováním přisouzeného a předurčeného, je součástí tradic a minulosti. Gender je tímto jakýmsi sociálním požadavkem a nátlakem, který vědomě i nevědomě vnucují svým potomkům rodiče a společnost. Gender znamená model, tedy snadno rozpoznatelný soubor aktů, které si jedince pod nejrůznějšími sociálními vlivy osvojuje. V průběhu socializace je jedincům příslušný genderový model z různých stran předkládán, a jedinec si jej přejímá a následně náležitě aplikuje. Aktérem utváření genderu je proto společnost, zatímco jedinec má v tomto procesu pasivní roli. Gender představuje shluk všemožných aktů, které by měl jedinec vykonávat a které by měl ztělesňovat. Genderové požadavky na jedince existují odděleně od toho, kým člověk skutečně je.

Genderová předurčenost životních rolí může být proto i zdrojem psychického nepohodlí. Jedinci nezdůvodněně vykonávají činnosti, anebo se chovají určitým způsobem jen proto, že je to od ní/něho vyžadováno. Pokud by jednal/a jiným způsobem, již by nebyl/a „pravou ženou/pravým mužem“. Kalnická (2009, s. 8) vysvětluje, že genderová role je souborem určitých pravidel (většinou nepsaných, neformálních), které předepisují určité typy chování pouze ženám a jiné pouze mužům. Například většina společnosti považuje za správné, když žena zůstává s dítětem na mateřské dovolené a muž má své zaměstnání. Pokud je ale tomu v některých rodinách obráceně, už to jako správné vnímané není. Jestliže se někteří jedinci vymaňují z typických charakteristik ženy nebo muže, jsou pro ostatní považováni za potencionální hrozbu, dokonce až nebezpečí. Takový společenský tlak a z toho vyplývající psychická deprivace může jedince utiskovat natolik, že se genderové role mohou přetvořit v jakousi masku, za níž člověk ukrývá své vlastní, skutečné já. „Odehrávání genderu je povinnou performancí, jež existuje v kontextu regulační sítě trestů, sankcí a tabu, jejichž dodržování je nutné k tomu, aby se subjekt klasifikoval pro žitelný život.“ (Zábrodská, 2009, s. 39)

Rozdělení rolí žen a mužů určuje také poloha a místo, kde se jedinec zdržuje a žije. Sociální tlaky a s tím spojené udržování genderových stereotypů, se více uplatňují v místech, kde lidé dbají na tradice a zvyky. „Velké město představuje prostor, v němž jedinec může uplatnit sílu své osobnosti, a to vzdorováním společenské struktury a jejímu podmanění. Zatímco lidé z venkova jsou stále ještě podmaňováni genderovými požadavky.“ (Zábrodská, 2009, s. 153) Jistěji se bude moci uplatnit jedinec ve velkoměstě v zaměstnání nebo pozici, která vzdoruje tradičnímu očekávání, než na vesnici, kde tomu populace nakloněna není. Vlivy a podmínky, které formují genderové role, jsou rozličné, často ani netušené a nepřímé. Dle výše uvedených autorů má na genderovou kategorizaci dopad výchova, společnost a okolí. Jak jsou genderové role nastaveny konkrétně, uvedeme v další kapitole.

1.2.1 Tradiční rozdělení genderových rolí

Genderové role jsou ze své podstaty binární, přičemž role jednoho pohlaví jsou stavěna na úplně opačný pól, než role pohlaví druhého. Jedním z typických názorů je, že jedno pohlaví si nedokáže ve vlastním životě poradit, nebo i přežít bez druhého. Případně se obě navzájem doplňují v rámci nastolených genderových funkcí. Nastavené role jsou protikladné,

potazmo neslučitelné. Všeobecně lze jako tradiční, neboli přijatelné společenské normy žen a mužů, popsat následovně:

- ženská role znamená víceméně pasivitu, emocionalitu a vztahovost. Ženská role a často také ženská identita je spojena primárně s mateřstvím a manželstvím, s péčí o domácnost a druhé.
- Mužské normy jsou dávány do souvislosti s elementy úspěchu, agresivity, aktivity a racionality.

Ivo Plaňava (Plaňava, 2000 cit. podle Šišková, Ředinová, Polčáková, 2012, s. 104) se v knize Manželství a rodiny zaměřil na psychologické dimenze mužských a ženských rolí. Od žen se očekává a připouští se, jsou-li vřelé, laskavé, jemné a něžné, uvědomují si pocity druhých, jsou ohleduplné a taktní. Jsou přecitlivělé, náladové, subjektivní a nelogické. Stěžují si, jsou slabé, bezmocné, submisivní. Naopak muži jsou ambiciózní a průbojní. Klidní, neemotivní, silní a vyhranění, rozhodní, dominantní, nezávislí a logičtí. Mohou být drsní, nelítostí, krutí a arogantní.

Jestliže shrneme ustálené mužské a ženské typizované charakteristiky rolí, pak jsou jejich role uspořádány do následujících kategorií:

Tabulka 1: Typizované charakteristiky žen a mužů

Mužský pól		Ženský pól
	<u>Sociální přístup</u>	
konfrontace zisk a uznání silným nezávislost dominance		kompromis, vyjednávání solidarita se slabšími vstřícnost, oddanost submisivnost
	<u>Hodnoty</u>	
spravedlnost povinnost zákon a řád úspěch, peníze rozhodnost asertivita soutěživost racionalita		zodpovědnost empatie morálka vztahy, péče intuice konsensus rovnost emocionalita
	<u>Pracovní aspekty</u>	
plat nadvláda pracovní postup průbojnost výzva		vztahy spolupráce pracovní prostředí pasivita bezpečí
	<u>Globální postoje</u>	
ekonomický růst nutnost zbrojení		ochrana životního prostředí pomoc zemím třetího světa

Ke konstituci genderových rolí uvádí autoři Křížková a Pavlica (2004, s. 12) následující: „většina vlastností je u žen nebo mužů pokládána na základě tradičních představ o rozdělení pohlavních rolí za samozřejmost. Mnohým lidem se podobné názory v ničem nejeví jako nesprávné nebo problematické. Otázkou však je, zda je tomu tak proto, že vystihují skutečnou podstatu věci, anebo spíše proto, že odpovídají jejich (kulturně podmíněným) zkušenostem a zažitému způsobu vnímání světa.“

Rozdělení rolí je v rámci stereotypně přetrvávajícího pohledu odůvodněno fyziologickými a psychologickými předpoklady jednotlivců. Z každodenní praxe a zkušeností však lze vypozařovat, že ženy i muži mají stejně důležité předpoklady k jakémukoliv výkonu. Důvodem rozlišování rolí zůstávají neopodstatněné stereotypy chování a myšlení, které mají původ v sociokulturním vývoji společnosti, ale již do značné míry nekořespondují s objektivním stavem. Jakým způsobem role ovlivňují postavení jednotlivců, uvedeme v následujícím oddílu.

1.3 Rovnost a rozdíly v postavení mužů a žen

Stereotypy genderových rolí usnadňují nebo ztěžují přístup k povoláním, zařazením a sociálním skupinám. Vlivem tradičního vymezení rolí mohou muži nabývat mocenské převahy v rozhodujících oblastech společenského života, jako je hospodaření a politika. Ženám zajišťuje prvenství v péči o děti, domácnost a estetice. Očekávání o chování a o vlastnostech žen a mužů je tímto přístupem, který jedince diskriminuje kvůli jeho příslušnosti k pohlaví. Role, které jsme uvedli v předchozí části, určují ženám a mužům, čemu se mají z podstaty svých „ženských“ nebo „mužských“ vlastností věnovat. Jestliže je předpokládáno, že ženy jsou laskavé a nápomocné, muži výkonní a orientovaní na výkon, je na základě těchto očekávání evidentní, že společnost přiděluje ženám soukromé pásmo životů a s veřejnou zónou jsou spojováni muži. Zábrodská (2009, s. 129) ve své analýze uvádí, že společnost připisuje ženám odpovědnost za domácí sféru a za vztahy s blízkými lidmi, zatímco mužům vysoký profesní a společenský status a především svobodu. Pozice muže je charakterizována s lehkostí, nekomplikovaností, snadností a možnostmi. Muži ve společnosti představují rozhodující ekonomickou a politickou sílu, nalezneme je v technických oborech a průmyslu. Toto také potvrzuje Křížková (2007, s. 24), která popisuje: „celá ekonomická sféra je doposud – i přes významnou a nezbytnou přítomnost žen – definována a strukturována jako svět mužů, zatímco svět domácnosti a rodiny jako ženský svět. Těmto

oblastem a práci s nimi spojené je pak přisuzována cenná hodnota. Neplacená práce v domácnosti přitom bývá ceněna podstatně níž než stejná práce vykonávána za peníze. Práce v domácnosti často ani není považována za práci v pravém slova smyslu.“ Obdobně hovoří autorky Šišková, Ředinová, Polčáková (2012, s. 60): „žena všeobecně vyvolává především představu „matky“, z čehož plyne, že jejím hlavním posláním by měla být dobře fungující rodina a osobní růst (kariéra) by měla stát až na dalších místech v žebříčku hodnot. Protože muži obstarávají vedoucí pozice, ženy se věnují doplňkovým aktivitám, jakými jsou vytváření zázemí, péče a výchova dětí, sociální sféra a administrativa.“ Na základě ustálených, často zastaralých stereotypů mohou ženy přijatelně zastávat pozice, kde o někoho pečují, uklízejí, zdobí, anebo se věnovat profesím, kde postupem času převládly ženy nad muži - ztratily prestiž, snížily se platy.

Mnoho žen má ale ambice (výstižněji však musí) zvládnout jak rodinu, tak práci. Ženy se s muži mohou porovnávat v dosaženém vzdělání, přesto jsou v zaměstnání často hůře finančně ohodnoceny. Problematika nepoměrně nižšího ohodnocení je samostatným fenoménem. Šišková, Ředinová, Polčáková (2012, s. 78) konstatují, že v současnosti je na trhu práce ekonomická aktivita žen nižší než u jejich mužských protějšků. Důvodem pro většinu žen jejich ekonomické neaktivity je péče o rodinu a domácnost. V rodinách jsou přesto nejčastěji zaměstnání oba rodiče na plné pracovní úvazky. Navzdory této skutečnosti je rodina běžně založena na rozdělení rolí, kdy muž je hlavním živitelem rodiny a na ženě spočívá v převážné míře péče o děti a domovy. I když se ženy stále více angažují profesně, stupňuje se zároveň tlak na pracovní nasazení. Flexibilita a výkonnost jsou ale obtížně slučitelné s rodinnými hodnotami. Ženy tak dlouhodobě přerušují svou kariéru a po rodičovských dovolených jsou vystaveny obtížím s umístěním na trhu práce.

Pro ženy proto zcela pochopitelně představuje dilema práce versus rodina závažný problém. Otázka, zda se rozhodnout pro dítě nebo kariéru, pro většinu mužů nevyvstává vůbec. Jestliže ženy touží obstát, musí buďto rezignovat na své mateřství, nebo je nerealizují v míře, která by je uspokojila. Tento fakt podporuje tendence tradičního rozdělení rolí muže a ženy v rodině. Profesní aspirace žen jasně konkurují rodině a ženy tak mívají koordinaci pracovního a soukromého života složitější. Také podle výzkumu Zábrodské (2009, s. 129) znamená pozice ženy množství omezení a komplikací. S nejzávažnější formou znevýhodnění ženského subjektu je právě spojováno mateřství. Mateřství je indispozicí, a to především z důvodu času, který je nutné dítěti věnovat. Firmy přirozeně vyžadují výkon, zatímco mateřská dovolená je pro ně zbytečný výdaj.

Nicméně toto nastavení také nevyhovuje každému muži. Přesto, že se muži do péče o děti a domácnost zapojují více, zůstává tato oblast i nadále převážně doménou žen. Důsledkem jsou potíže ve výchově dětí i rozpory mezi partnery. Podíl na péči a výchově dítěte by měli ideálně zastávat rovnoměrně oba rodiče. Muži se ale o děti starají méně často, než by se považovalo za optimální jak pro děti, tak pro pečující samotné.

Genderové stereotypy dále mužům znesnadňují přístup k vysněným povoláním. Muži se mohou setkat s nepochopením až výsměchem, pokud mají ambice věnovat se povoláním, jako jsou například květinář, učitel v mateřské škole, stevard, nebo designér. Pokud se muž projeví v typicky ženské profesi, ztrácí tím v očích společnosti „mužnost“. Je zhodnocen, že nemá tvrdé lokty a že je ušlápnutý. Nebo je dokonce automaticky označen za homosexuálně orientovaného, a při nejhorším za devianta a pedofila. Zde je na místě poznamenat, že ti nejlepší a nejuznávanější módní návrháři a aranžéři jsou převážně muži. Stejně tak ženy mohou kvalitně přispět svými analytickými, organizačními nebo technickými schopnostmi.

Legislativa a antidiskriminační zákony spolu s personálním managementem dnes zabezpečují, aby stereotypy a pověry nezasahovaly do života jedinců. Předně se vyznává rovné postavení a zacházení, i s ohledem právě na pohlaví. Křížková a Pavlica (2004, s. 146) definují rovnost podle genderu jako koncept, který říká, že všichni lidé mají svobodu a právo rozvíjet svoje osobní schopnosti a činit rozhodnutí bez omezení, která určují genderové role. A také, že rozdílné chování, aspirace a potřeby žen a mužů budou považovány za rovné, budou stejně hodnoceny a stejně podporovány.

Podle pojetí rovnosti se muži a ženy chovají rozdílně proto, že byli rozdílně vychovávaní. Tudíž se nacházejí na odlišné pozici ve společenské struktuře. Vyplývá z toho, že mezi muži a ženami nejsou jiné rozdíly než ty, které jsou dány jejich odlišnou socializací. Pokud by neexistovaly vnější vlivy, muži a ženy by se ve svém chování nelišili.

V první části bakalářské práce jsme se zabývali terminologií gender a s ním souvisejícím nastavením rolí mužů a žen ve společnosti. Jak jsme popsali, gender ovlivňuje člověka od jeho narození, přes vzdělávání, zaměstnání, volný čas i zájmy. Zároveň však formuje jeho postoje, tedy masíruje člověka až do míry jeho smýšlení. K růstu osobnosti a nezávislého mínění je zapotřebí, aby se ve výchově odrazil neutrální názor na postavení žen a mužů. Je samozřejmé, že se člověk v rámci své výchovy a socializace nepohybuje pouze ve školních a výchovných zařízeních. Formuje jej především rodina, lidé z okolí, přátelé a později každodenně kolegové. Význam prostředí na socializační proces a výchovu je zásadní. Určující je prostředí mimo rodinu, neboť celospolečenské poměry ovlivňují po všech stránkách ostatní prostředí. Tedy přes širší rovinu jsou ovlivněny i postoje v rodině. Socializace je v tomto ohledu neustálým koloběhem, kdy jedinec působí na své okolí a okolí má vliv na jedince. Působícími prostředky jsou zde činy, zkušenosti a interakce s druhými. Takovou sociální interakcí je komunikace. Komunikací je naplněn každý lidský život a komunikuje se všude, kde jsou lidé. Způsob, jakým komunikujeme, úzce souvisí se socializací a v širším smyslu i s chápáním existence. Ostatně lidé projevují psychologické a s tím také své charakterologické vlastnosti jen tehdy, když vstupují do mluvené interakce s ostatními lidmi. Tudiž za takových okolností lze pozorovat a prokázat povahu a názory. Sociální komunikace je tímto podstatným prostředkem k nastolování a rozvíjení smýšlení o vlastním bytí a nazírání na druhé. V této bakalářské práci se budeme zabývat komunikací v pracovním prostředí. V zaměstnání tráví dospělý člověk značnou část svého času a života. Komunikace, která probíhá na pracovišti, je proto významná nejen pro pracovní výkon a pro kolegiální vztahy, ale je zásadní i pro vlastní obohacení a naladění. Úroveň komunikace, kterou si jedinec vybuduje profesně, ovlivňuje taktéž osobní komunikační styl. Názory, které si v zaměstnání člověk vytvoří či změní, předává dalším lidem, převážně v první linii, své rodině a dětem. Komunikace na pracovišti se tak podstatnou měrou promítá do soukromého života. Komunikaci, kterou vykazujeme v zaměstnání, vykazujeme také mimo něj. V následující části této práce uvedeme základní terminologii komunikace, a komunikace na pracovišti.

2 KOMUNIKACE

Komunikace mezi lidmi je považována za naprosto samozřejmý a obyčejný jev. Dialog doprovází každé sociální jednání. Komunikace je sice běžnou součástí společnosti, ale je zároveň natolik významná, neboť společenský styk vytváří. Podmínkou existence mezilidských vztahů je právě komunikace. Prostřednictvím komunikace navazujeme vztahy a udržujeme je. Komunikace se každého člověka dotýká bezprostředně a vypovídá o inteligenci i povaze jedince. Jak a o čem mluvíme, se stává naší vizitkou a způsobuje podvědomí u druhých lidí. Komunikace způsobuje změny osobnosti a ovlivňuje lidské chování. Komunikací vyjadřujeme své pocity a myšlenky, jsme schopni řešit problémy i pobízet k činnosti. Pomocí komunikace máme možnost formulovat svá přání a potřeby, a naopak poskytovat druhým názory a rady. Komunikací se tvoří vlastní sebeúcta, kterou sbíráme zpětnou vazbou při jednání s ostatními. Schopnosti efektivně komunikovat se učíme stále, neboť na kvalitě komunikace spočívá osobní úspěch ve vztazích, v kariéře a v reálném životě. Více než často dochází k úspěchu na základě toho, zda se jedinec obratně vyjádří a nakolik má bohatou slovní zásobu, než na tom, jaký výkon odvedl. A to i za předpokladu, že významová hodnota práce za výřečností vydatně pokulhává.

Síla účinku správně zaměřené komunikace je obrovská. Proto na ní staví politika i ekonomika, organizace i jednotlivci. Komunikace má také v globálním ohledu nesmírný rozměr, protože komunikace je současně porozumění, ať už formálně či kulturně. Síla komunikace neboli síla slova, dokáže pomoci především jednotlivcům. Komunikací podporujeme, přesvědčujeme, povzbuzujeme i otevíráme nový obzor. Komunikace zkrátka prostupuje všemi možnými aspekty a pokrývá tak široké spektrum, jak dalece dokážeme komunikovat, a co vše dokážeme vyjádřit a vymyslet. Jednoznačně určit, čeho se komunikace týká, je otázkou způsobu uvažování a obsáhlosti lidského vědění. Navíc každá vrstva společnosti má vlastní způsob komunikace. Komunikace tak udává, nebo prozrazuje stupeň společenského umístění. Úroveň komunikace závisí na vzdělání, vyspělosti, věku a pohlaví. Vzhledem k rozsáhlosti působnosti komunikace, se termínem budeme zabývat v obecné rovině. Nadcházející část je věnována definici výrazu komunikace.

2.1 Definice pojmu

Vymezením pojmu komunikace se zabývá řada autorů. Pojem má rozsáhlé použití, slovo jako takové je odvozeno z latinského *communicare*, které znamená spojovat (něco, někoho). Pojem komunikace používá dle vlastního zaměření mnoho oblastí a vědních oborů. Termín komunikace s rozličným významem můžeme nalézt v psychologii, informačních technologiích, marketingu a dalších. S rozmanitostí využití pojmu stoupá rozdílnost v podstatě pojmu, protože každý z oborů má tendence význam komunikace přizpůsobovat svým potřebám a zájmům, a nazírat na komunikaci z rozdílného hlediska. Nejen s ohledem na tuto skutečnost nelze pojem přesně vymezit, případně ohraničit. Jak shrnuje Plaňava (2005, s. 16): „jedno všeobecně akceptované pojetí mezilidské komunikace neexistuje a zřejmě ani není možné.“ Tuto tezi stvrzuje také Vybíral (2005, s. 30), který vysvětluje, že vyčerpávající výčtová definice mezilidského komunikování, jež by zahrnuje všechny aspekty (kognitivní, filozofické, sociální, lingvistické, kulturní, všechny potenciální proměnné a možné roviny významu a dopadu) není možná.

Komunikace je každopádně nezbytná k efektivnímu vyjadřování. Jestliže komunikujeme, pak sdělujeme, nasloucháme, interpretujeme a hodnotíme. Komunikace je přenosem a výměnou (kanálem, transferem) informací v mluvené nebo psané formě. Obrazové (pomocí symbolů) nebo činnostní formě (či jinou metodou), která se praktikuje mezi lidmi, a projevuje se nějakým účinkem. Komunikace je zpravidla zkreslena šumem a existuje v určitém kontextu. Komunikujeme s nějakým záměrem a smyslem (efektem), a očekáváme zpětnou vazbu. Podle Bednařikové (2008, s. 18) spočívá hodnota komunikace v tom, že vždy obsahuje nějakou informaci a vyjadřuje emoce. Zároveň je projevem vztahu, který máme k předmětu komunikace, nebo k osobě, s níž komunikujeme. Bednařiková (tamtéž) považuje komunikaci za výměnu významů, sdělování informací (představ, idejí, nálad, pocitů, postojů) a používání symbolů jako spojení člověka s vnějším světem. Komunikace může zahrnovat etiku, ale stejnou měrou může být prostoupena zcela nemorálními prvky.

Holá (2006, s. 3) definuje, že komunikace je oboustranný proces, který má za cíl dorozumět se. K tomu je nezbytné uvědomit si, že komunikace zahrnuje slovní i mimoslovní projevy. Součástí je vnímání účastníků se zapojením smyslů, rozumu, intuice a citu. Tudíž naše chování, i to co děláme, nebo neděláme - stejně tak jako mlčení, je komunikací. Je také zapotřebí zdůraznit, že komunikace není pouhé předávání informací, ale vzájemné propojení. „Komunikace není mluvení, a vysílání neznamena příjem. Komunikace je kom-

pletní, pokud příjemce sdělení pochopil.“ (Janda, 2004, s. 107) Podle Bednaříkové (2008, s. 56) by měla být komunikace výměnou hodnot. Tedy takovou, kdy do vzájemného styku každý něco vkládá, ať už informace, povzbuzení, radu, nebo pobavení. Komunikaci v tomto ohledu můžeme proto nazvat komunikací sociální. Základním znakem sociální komunikace je právě sdělování mezi lidmi. Většinou je záměrem sdělení, aby příjemce nejen informace obdržel, nýbrž s nimi spojil své emoce a porozuměl jim. Nejpřesnějším termínem pro takové pochopení je sdílení. Sdělená informace se pak stává společnou. Ze sociálního hlediska není podstatné, zda příjemce se sdělením souhlasí. Může jej konfrontovat, rozvíjet, negovat. Signifikantním zůstává, že při komunikaci dochází ke společné činnosti, kdy na sebe vzájemně působí dvě osoby. Při takovém působení užíváme řadu typů (druhů) komunikace. Zároveň dochází k naplňování funkcí, které komunikace s sebou neoddělitelně přináší. V dalších podkapitolách blíže rozvedeme, jaké funkce a druhy komunikace obsahuje konkrétně.

2.1.1 Funkce komunikace

Přestože je komunikace velmi širokým pojmem, zahrnuje obecné charakteristiky, které jsou společné pro všechny funkce a způsoby komunikace. Ve shrnutí uvedeme základní funkce, jež jsou podstatou komunikace (podle Vybírala, 2005, s. 31 a Strnadové, 2011, s. 27):

- funkce informativní – informovat, předat zprávu, doplnit jinou, dát ve známost, oznámit, prohlásit.
- Funkce instruktivní (instruktážní) – je v podstatě funkce informační, ale s přídavkem vysvětlení významů, popisu, postupu, organizace, návodu, jak něco dělat, jak něčeho dosáhnout, naučit, zasvětit, navést.
- Funkce přesvědčovací (persuazivní) – působení na jiného člověka se záměrem změnit jeho názor, postoj, ovlivnění, hodnocení nebo způsob konání (racionální přesvědčování pomocí argumentů, pomocí logiky; emocionální přesvědčování formou působení na city, často manipulativní).
- Funkce posilovací a motivující – posilování určitých pocitů sebevědomí, o posilování vztahu k něčemu.
- Funkce vyjednávací (operativní) – vyjednat, domluvit (se), řešit a vyřešit, dospět k dohodě.

- Funkce zábavná – pobavit, rozesmát, vyplnit čas komunikováním, které vytváří pocit pohody a spokojenosti, rozptýlit.
- Funkce vzdělávací a výchovná – specificky uplatňována zejména prostřednictvím institucí, sycena je funkcemi informativní a instruktivní.
- Funkce socializační a společensky integrující – vytváření vztahů mezi lidmi, sbližování, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti.
- Funkce osobní identity – na úrovni osobnosti, zde je komunikace velmi důležitou aktivitou. Pomáhá ujasnit si mnoho informací o sobě samém, uspořádat si své postoje, názory, sebevědomí a osobní aspirace. Jde o ratifikaci sebepojetí.
- Funkce poznávací – umožňuje sdělovat si každodenní zážitky, vzpomínky a plány. Prostřednictvím zkušeností jiných lidí konverzujeme ve zkrácené podobě informace, které bychom vlastními zkušenostmi nebyli schopni v takové šíři prožít.
- Funkce svěřovací – slouží ke zbavování se vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci. Sdílení pocitů, možnost projevit myšlenky, které člověka trápí, je pro každého jedince silnou podporou.
- Funkce úniková – jestliže je člověk sklíčený, otrávený, znechucený, může mít chuť si s někým nezávazně popovídat o věcech neutrálních, odreagovat se od starostí, od shonu.

Po vymezení funkcí komunikace se dostáváme k druhům, které lze při komunikování použít. Druhy komunikace popíšeme v následující podkapitole.

2.1.2 Druhy komunikace

Člověk může využívat širokou škálu druhů komunikace, odvíjejících se od dané situace a od příjemce sdělení. Jednotlivé druhy se často využívají v jediném projevu. DeVito (2008, s. 61) připojuje, že formy sdělení mohou být velmi variabilní a mohou být vysílány a přijímány prostřednictvím jakékoli kombinace smyslových orgánů. Sdělení mohou také metakomunikovat, tj. komunikovat o jiných sděleních.

Rozeznáváme druhy komunikace (podle Strnadové, 2011, s. 40):

- Intrapersonální komunikace – tzv. vnitřní monolog nebo dialog. Odesilatelem i příjemcem zprávy je jeden a tentýž člověk.

- Interpersonální komunikace – komunikace mezi dvěma lidmi, i když může být přítomno lidí více. Může mít formu dialogu, interview, vyjednávání, při němž je použito všech dostupných komunikačních prvků.
- Skupinová komunikace – je komplikovanější než interpersonální komunikace, protože komunikátorů, kteří mají potřebu sdělovat nějaké informace, názory a postoje, je více. Často může docházet k intruzi (skákání do řeči), což může vyvolat zmatek, spory, konflikty.
- Masová komunikace – zde mluvčí předává sdělení širšímu obecnstvu, auditoriu. Obecně jsou za prostředky masové komunikace považovány noviny, časopisy, knihy, reklamní tisky, rozhlas, televize, internet, film, billboardy, prezentace, bannery.
- Mezikulturní (interkulturní) komunikace – komunikace mezi příslušníky různých kultur. Je potřeba kulturní rozdíly nejen znát, ale také respektovat. Mezikulturní komunikace bourá bariéry mezi lidmi, sbližuje obyvatele celého světa. Bariéry narušující mezikulturní komunikaci nejsou dány jen odlišnými jazyky, ale různými kulturními zvyklostmi, morálkou, zákony, časovými pásmy, přírodními podmínkami, odlišností vzhledu.
- Komplementární komunikace – je to reciproční komunikace z pozice doplňujících se rolí (vedoucí – podřízený, právník – klient, manžel – manželka, lékař – pacient).
- Verbální komunikace – prostřednictvím slovního projevu, naší řeči.
- Neverbální komunikace – většinou slouží jako doplňující prostředek ke komunikaci verbální, ale stává se, že neverbální komunikace stačí sama o sobě k vyjádření postoje.
- Komunikace činem – svůj postoj, názor, ovlivňování, pomoc, pozornost můžeme vyjádřit i konkrétním činem.
- Agování – je takový způsob komunikace, kdy oslovený člověk na stimul reaguje nepřiměřeně, odpovídá neadekvátním způsobem, nebo neodpovídá vůbec na kladenou otázku a začne mluvit o něčem jiném.

Komunikace je společná všem, bez rozdílu pohlaví. Muži a ženy však mohou druhů i funkcí komunikace využívat rozdílným způsobem. Také slova se stejnými formálními charakteristikami jsou interpretovány odlišně u žen a mužů, čímž se stvrzuje, že zažitá stereotypy fungují i v komunikaci. V následující kapitole popíšeme oblasti komunikace, kde rozdílnosti projevují.

2.2 Rozdíly v komunikaci mezi mužem a ženou

Typickým prohlášením k tématu komunikace žena versus muž bývá, že ženy a muži hovoří odlišným jazykem. V jistém období se staly velmi populárními příručky a publikace, které byly stavěny právě na rozdílnosti žen a mužů. Tyto příručky vysvětlovaly, jak si muži a ženy počínají při komunikaci. Hovořilo se dokonce o komunikačních rozdílech tak propastných, kdy se žena a muž spolu domluví jen obtížně, přičemž k dorozumění jim může dopomoci velká dávka tolerance a respektu. Nejde sice o jiný jazyk, ale těžší než porozumět slovům je porozumět významu, který se za nimi skrývá (metakomunikaci). Metakomunikace se projevuje v gestech, tónu hlasu a celkovém komunikačním kontextu. Pokud je k tomu navíc komunikant či komunikátor sexisticky zatížen vůči jednomu pohlaví, zvyšuje se pravděpodobnost vzniku nedorozumění a konfliktu.

Na vytváření odlišnosti v mluvě mužů a žen má značný vliv i jazyk a jeho gramatika. Česká gramatika vytváří nerovnosti mezi pohlavími a poskytuje místo k volbě, respektive nutí volit mezi ženským nebo mužským subjektem. V mluvě je nutné rozlišovat on/ona, každé adjektivum se skloňuje do příslušného rodu, ženská příjmení jsou přechylována. Blíže zobrazuje tento stav Valdřová, 2010: „nerovnost pohlaví je ukotvena jak v jazykových systémech, tak i ve způsobu užívání jazyka. Projevuje se na mluvnici (v české mluvnici má mužský rod v koncovkách řízených větných členů přednost před ženským: „oba dva, matka i otec, mi říkali ...“), na slootovorbě (zvláště tvorba názvů osob tzv. opačného pohlaví), na lexice a stylu mluvního či písemného projevu.“ Podobně je to i s vnímáním slov, kterým lidem na základě rodu připisují sílu a intenzitu. Gramatický rod (mužský, ženský, střední) má konotativní význam, čímž asociuje více nebo méně femininní či maskulinní představy nad slovy a tak podporuje genderové stereotypy.

Rozdíly, anebo alespoň jejich náznaky mezi ženami a muži můžeme nalézt jak v samotném sdělení, tak naslouchání, i tématech hovorů. Rozdílně především preferují jiná slova, stejným slovům pak přisuzují jiné významy, různí se v gestikulaci, mimice i intonaci. Zjištěné odlišnosti popíšeme v následujících pasážích.

Přímá verbální komunikace

Co se týká schopnosti vyjadřování, traduje se, že jsou na tom lépe ženy - hanlivě řečeno, že jsou „ukecané“. Podle Bednařikové (2008, s. 49) je žena schopna za den říci v průměru

26 000 slov a muž 10 000 – 12 000 slov. Ženy mají větší potřebu komunikovat a bývají při komunikaci obratnější, iniciativnější a přizpůsobivější. „Nicméně když se při povídání v malé skupině spočítalo, kolik komunikačního času okupovali muži a kolik ženy, buď se nezjistily žádné významné rozdíly, nebo jen rozdíly mírné – a to ve prospěch mužů: pánové toho namluvili více než dámy.“ (Pláňava, 2005, s. 30)

Vývojově si osvojují řeč dříve dívky než chlapci a taktéž při výuce cizích jazyků jsou ženy šikovnější. Řeč žen je zdvořilejší než řeč mužů a také mají větší snahu hledat v konverzaci a konfliktech shodu. DeVito (2008, s. 130) uvádí, že ženy mají větší tendenci upravovat svá sdělení tak, aby protějšku slovy neublížily. Používají zjemňující výrazy, nevyjadřují nesouhlas přímo, a jestliže naopak chtějí získat něčí souhlas, komunikují spíše podbízivěji. Ženy vznášejí požadavky a dávají příkazy nepřímým způsobem. Nepřímost signalizuje jejich bezmocnost a rozpaky z vlastní autority. Muži jsou více strozí, jednají přímo a věcně bez výběru slov, často pejorativně a suše. Nemají obavy podávat příkazy i zákazy, zacházejí spíše s informacemi a fakty.

Komunikaci utváří jazyk, který pro své vyjadřování volíme. Robin Lakoffová (Lakoff, 1975 cit. podle Zábrodská, 2009, s. 42) v tomto směru představila koncept tzv. ženského jazyka. Ženský jazyk označoval skupinu lingvistických znaků, jež jsou identifikovány jako typické pro způsob, kterým ženy hovoří, a které vyjadřují a současně udržují podřízené postavení žen. Charakteristické pro „ženský jazyk“ byly v tomto konceptu nepřímost, tázací dovětky, nepřerušování, zamlklost, vyhýbání se konfliktu a další znaky reflektující nejistotu, poddajnost a obecně nedostatek moci žen.

Podle výzkumu I. Plaňavy realizovaného v roce 2000 určili probandi po předložení slov jako femininní ty výrazy, které vyjadřovaly nějaký vztah ke komunikačnímu partnerovi a to především ohled a zájem a dále slova, která mají emoční konotaci (Plaňava, 2005, s. 31). Lépe si dokážeme představit, jak slova „roztomilý, hebký, úchvatný“ vycházejí spíše z ženských úst. Oproti tomu muži jednají někdy až na hranici neomalenosti a hrubosti. Dle výše zmíněného výzkumu probandi přisuzovali mužům vulgární výrazy, dále pak pedantické, hodnotící a zobecňující tvrzení. Společností je také více tolerováno, jestliže si za pomocí sprostých slov uleví muž, zatímco u ženy jsou vulgarismy považovány za zcela nevhodné. Můžeme také pozorovat nuance v artikulaci a rychlosti řeči – v průměru muži hovoří rychleji, a proto vyslovují méně zřetelně.

Neverbální komunikace

Muži častěji používají rozmáchanější gesta, více hlídají svůj osobní prostor, jejich postoj a držení těla je jistější, až uvolněnější. Doprovodná gesta, kterými se jedinci charakterizují, jsou typičtější více pro muže než ženy. Ženy užívají gest stejně často, volí je však v intimnějších pohovorech, ke komunikujícímu partnerovi se tělem přibližují a svým postojem kopírují postoj partnera. Ženy jsou neverbálně otevřenější, expresivnější a přístupnější. Mimika žen je propracovanější a častěji se na druhé lidi usmívají, čímž se opět snaží navázat vztah a spojení s protějškem. Ženy navazují zrakové kontakty častěji a na delší dobu (při řeči i naslouchání) než muži. „To platí pro komunikaci jak s ženami, tak s muži. Důvodem této odlišnosti může být větší tendence žen projevovat emoce. Při komunikaci s jinými ženami ženy obecně navozují spojenecký a povzbuzující zrakový kontakt, zatímco muži mají při vzájemné interakci sklon odvracet pohledy.“ (DeVito, 2008, s. 178) Ženy na druhou stranu také mnohem více užívají skryté ironie, která se projevuje v melodii a položení hlasu.

V intonaci se dále ženy od mužů odlišují tím, že mluví spíše tišším hlasem a používají více tázacích vět. I při jasném oznamovacím sdělení ukončují svůj proslov zvýšením v podobě tázací věty, aby tím umožnily pokračování konverzace. Mužský hlas je „více slyšet“, je bujařejší a pevnější. Autoři Křížková a Pavlica (2004, s. 93) popisují, že využití tichého hlasu u žen je opět dáno společenskými stereotypy a očekáváním. Jestliže ve skupinové diskusi zvýší hlas muž, lidé budou jeho chování pravděpodobně interpretovat jako projev asertivity a důrazu. V případě žen je zvýšení hlasu vykládáno jako projev hysterie.

Vybíral (2005, s. 113) zmiňuje zjištění terapeutů Trapkové s Chválou, kteří dospěli k názoru, že existuje tzv. mužský a ženský jazykový modus (modus jsou výrazy a způsoby, kterými mluvčí naléhá a prosazuje se ve svém okolí – patří zde rytmus, rázný přízvuk, úsečné a energické zvuky). Typický mužský modus jazyka kromě rozhodnosti je jakési „pch“, zachytitelné spíše v tónu, v uvozovacích větách typu: „(pch), ty nevíš? Je to tak a tak...“ Nejedná se o tvrzení faktů, nýbrž především o určení místa mluvčího v sociální hierarchii.

Naslouchání

Analogicky jako u neverbálních signálů komunikace, ženy spíše vyjadřují emocionální podporu, usilují o porozumění a naslouchají. Muži jsou těmi, kteří hovory iniciují. Z podstaty podřízené funkce ženy méně přerušují konverzaci, aby se ujaly slova. Karsten (2006,

s. 122) uvádí, že ženy pomocí řeči navazují vztah s partnerem rozhovoru, hledají blízkost a přijetí. Jsou vnímavější k nuancím, znakům jako je intonace nebo hlasitosti, jimiž se projevují nálady a pocity mluvčího. Muži komunikují více na věcné rovině. V první řadě chtějí sdělit a vyslechnout fakta, přičemž potlačují ostatní aspekty.

Naslouchání žen popisuje DeVito (2008, s. 119) jako projev se sklony používat více pozitivních znamení, kterými jsou citoslovce, příkyvování a úsměvy. Ženy při naslouchání hojně využívají popsaných neverbálních znaků komunikace a navazují více zrakových kontaktů než muži. Muži mají spíše sklon rozhlížet se kolem a dívat se mimo mluvčího. Muž naslouchá tise, aniž by projevovatel mnoho signálů zpětné vazby.

Interpersonální komunikace

Vztahy a přátelství jsou založena na kvalitě komunikace partnerů. Muži mívají trvalejší přátelství, přestože se zdají být jejich vztahy povrchnější. Podle DeVita (2008, s. 214) muži mezi sebou sdělují důvěrné informace méně často a s méně podrobnostmi než ženy a také obecně nepovažují sebeodhalení za nutnou součást svého přátelství.

Ženy a jejich schopnost větší empatie k pocitům partnera/partnerky zase přispívají k udržování vztahu, jestliže se ocitne v tísní. Karsten (2006, s. 135) tvrdí, že ženy jsou obvykle vnímavější pro poruchy klimatu v partnerském vztahu. Citlivěji reagují na emoční nesoulad a spíše než jejich mužské protějšky jsou ochotnější otevřeně hovořit o nastalých problémech a o možnostech jejich řešení. Řešení nastalých konfliktů ve vztazích snad lépe zvládají ženy a jsou to právě ony, které se většinou jako první snaží zavést rozhovor, aby se nesváry vyjasnily. Podle DeVita (2008, s. 230) mají muži větší sklon ustupovat z konfliktní situace než ženy. Důvodem může být větší psychické i fyziologické rozrušení muže během konfliktu (které u něj přetrvává déle než i ženy). Muž se proto snaží ustoupit z něj, aby předešel dalšímu rozrušení. Naproti tomu ženy se snaží přiblížit konfliktu, hovořit o něm a řešit jej. Ženy přistupují k hádce emocionálněji, kdežto muži spíše logicky. Ženy mají také větší sklon prozrazovat své negativní pocity než muži.

Nejčastější témata komunikace

Náměty hovorů se odvíjejí od účelu konverzace, situace a zájmů. Všeobecně kladnou muži i ženy v diskuzích na důraz odlišné věci. Především také mají na různá témata odlišný po-

hled a názor. Témata se u pohlaví mění věkem. Jestliže se setkají muži, věnují se při rozhovorech převážně práci, sportu, technice, politice, ženě jako objektu zájmu. Muži mezi sebou více vtipkují, usilují a soupeří o pozici lepšího baviče a většího znalce probíraného tématu. Z tohoto důvodu mají tendence stáčet předmět konverzace k oblastem, které jsou jim známé. „Muži vystavují na odiv své odborné znalosti, zdůrazňují je a využívají jich k ovládnutí konverzace. Ženy naopak svoji odbornost bagatelizují.“ (DeVito, 2008, s. 118) Ženské rozhovory se pohybují u polemik o vztazích (ať už rodinných nebo kolegiálních), módě a kultuře, případně hodnotí jiné ženy, dále řeší nemoci, cílové destinace svých dovolených a aktuální ceny nejrůznějšího zboží.

Kalvas (2009, s. 37) zkoumal procesy nastolování témat na základě sledování médií, a zjistil, že ženy a muži diskutují různá témata v různé míře. Uvádí, že muži více diskutují o politických tématech, zatímco ženy diskutují více o osobních tématech než o politice. Tato zjištění podle něj potvrzují dřívější postřehy o ženském „klevetění“ o osobních tématech a o mužských „vážných debatách“ o politice. Muži vedou politické diskuze, protože je to dle kultury (společnosti) „vhodné“, ale méně se věnují osobním tématům, protože o nich není mezi muži, na rozdíl od žen, „vhodné“ hovořit.

Z výše uvedených poznatků vyplývá, že způsob jednání je u žen a mužů odlišný. Obě pohlaví volí styl komunikace dle partnera, v závislosti na situaci a okolnostech. V další kapitole se budeme zabývat komunikací, která probíhá v nejrozšířenějším sociálním prostředí, v zaměstnání.

2.3 Vnitrofiremní komunikace

Na pracovišti pobýváme zpravidla třetinu i více svých dnů, je proto nezbytné, abychom se v komunikaci zde cítili komfortně. Také pro vlastní mentální zdraví je podstatné, abychom vytvářeli v pracovním prostředí pozitivní vztahy s kolegy i nadřízenými, sdíleli stejné firemní cíle a vzájemně se chápali. Nebude také nadsázkou, jestliže uvedeme, že komunikace na pracovišti vytváří firemní kulturu, ovlivňuje pracovní náladu, výkon i úspěch pracovníků. Úroveň komunikace v organizaci v neposlední řadě prezentuje firmu navenek. Janda (2004, s. 25) popisuje, že bez komunikace nemůže žádná skupina lidí pracovat a že komunikace je nástrojem organizace. Téměř žádná kolektivní činnost se neobejde bez dia-

logů, tedy v pracovním pojetí bez porad a diskuzí. Pouze výjimečně se vyskytují zaměstnání, kde člověk nekonverzuje s druhými. I když existují druhy zaměstnání, ve kterých se nestřetávají lidé, a není týmová práce dominantní, přesto zde vždy lidé vzájemně nějakým způsobem komunikují.

Komunikace na pracovišti je důležitým faktorem, jsou do ní zapojeni všichni zaměstnanci, napříč všemi odděleními. Slovy Holé (2006, s. 4): „vnitrofiremní komunikace znamená v podstatě komunikační propojení útvarů firmy, které umožňuje spolupráci a koordinaci procesů nutných pro fungování firmy. Není to však pouhé předávání informací. Interní komunikace zahrnuje i utváření a vyjasňování názorů a postojů, chování managementu i pracovníků.“ Hloušková (1998, s. 9) dále doplňuje, že vnitrofiremní komunikace je navíc i nástrojem motivace a nástrojem vyjasňování firemních hodnot.

Mezi předměty firemní komunikace se řadí informace, data a znalosti. Vnitrofiremní komunikace se může uskutečňovat prostřednictvím osobní, písemné a elektronické podoby. Nejdůležitější formou vnitrofiremní komunikace je komunikace tváří v tvář, neboť je nejúčinnější a obě strany mají možnost se vyjádřit a domluvit se na vyhovujícím řešení. Základním nástrojem vnitrofiremní komunikace je zpětná vazba, která by měla následovat takřka po všech aktivitách. Podle Hlouškové (1998, s. 96) platí následující rovnice: komunikovat se spolupracovníky = vzájemně se informovat + poskytovat si zpětnou vazbu.

Prostředí pracoviště poskytuje prostor pro vytváření dalších forem komunikace. Provokuje nezřídka závadné formy komunikace, neboť v zaměstnání se dostanou do kontaktu lidé, kteří by se ve svém volném čase do vzájemného styku nepouštěli. Působením rozdílných lidských povah, pracovního tlaku a konkurenční atmosféry vzniká defektní forma komunikace, kterou blíže popíšeme v navazující podkapitole.

2.3.1 Defektní komunikace v zaměstnání

V zaměstnání se můžeme setkat s mnoha typy lidí a s jejich nejrůznějšími vlastnostmi. Často může mít vliv na vznik poškozování komunikace úspěch ostatních a obliba u jiných kolegů. Nebo je naopak terčem nekonfliktní osobnosti či pouhá přítomnost daného jedince. Strnadová (2011, s. 267) popisuje, že poškozování může pramenit z různých předsudků, egoistických zájmů nebo narušené psychiky. Podle Strnadové (2011, s. 267) a DeVita (2008, s. 138) se může projevovat v podobě diskriminace, harassmentu či mobbingu:

- Diskriminace znamená obecně omezování a znevýhodňování určité skupiny lidí, odlišné rasově, národnostně, věkově a pohlavím. Může jít také o diskriminaci nově přijatých pracovníků. Diskriminace také označuje podmínky pro podceňování a zneužívání lidí, konkrétně v zaměstnání může mít diskriminovaný jedinec menší možnosti v kvalifikačním růstu či snížené mzdové ohodnocení.

- Harassment je v překladu obtěžování. Sexuální obtěžování jsou nevyprovokované a nevídané sexuální signály druhých. Obtěžování má formu dvojsmyslných řečí, nářeků, nenápadných návrhů až nátlaku, významných pohledů, doteků. Nejčastějšími oběťmi bývají ženy, především ženy nějakým způsobem odlišné, nápadné, osamocené, výrazně úspěšné. Nejen, že muži obtěžují ženy, ale ženy obtěžují muže. Lidé obou pohlaví tedy mohou sexuálně obtěžovat obě pohlaví. V praxi to znamená, že obtěžování se může dopustit i muž vůči muži a žena vůči ženě, kdokoli v organizaci. Obtěžování se mohou dopouštět spolupracovníci, dodavatelé, zákazníci, nadřízení, ale také podřízení vůči nadřízeným.

- Mobbing znamená psychický teror. Způsoby projevení mobbingu mohou mít podobu odmítání spolupráce, ignorování, odmítání podpory, zatajování informací, pomluvy, zlomyslné osočování, vyhrožování.

Strnadová (tamtéž) upozorňuje, že tyto formy obtěžování a útlaku mohou mít velmi závažné psychické následky v podobě depresí, stavů úzkosti, neurotických a psychosomatických potíží. Negativní důsledky se projevují v kvalitě práce, v mezilidských vztazích na pracovišti, ale i v domácím rodinném prostředí. Lidé, kteří jsou obtěžováni či zažívají psychický teror, často pro neúnosnost situace z firmy odcházejí. Organizace mohou ztrácet hodnotné pracovníky a ničit svou celkovou image, což má dopad na klienty, odběratele, dodavatele a zisky obecně. Obtěžování jedinci se se situací vyrovnávají dlouhodobě, ztrácejí sebevědomí a nezdědka má taková zkušenost trvalý vliv na všechny sféry života.

V teoretické části jsme rozvedli pojmy gender a popsali genderové role. Dále jsme se věnovali oblasti komunikace, konkrétně komunikačním rozdílům mezi ženami a muži. Zjištěné rozdíly budeme zkoumat v empirické části této bakalářské práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

Praktická část bakalářské práce je věnována výzkumu komunikace, jež se uskutečňuje na pracovišti. Výzkum je zaměřen na ověření komunikačních rozdílů mezi muži a ženami, které byly uvedeny v teoretické části této bakalářské práce.

3.1 Výzkumný cíl

Cílem výzkumu je zjistit, zda je u mužů a žen rozdíl v komunikaci na pracovišti.

3.2 Výzkumné otázky

Jak jsme uvedli v teoretické části, komunikace má mnoho funkcí. Ve velmi zkrácené formě můžeme jako stěžejní uvést tři pilíře komunikace: sdělit, dorozumět se a vyslechnout. Tyto pilíře byly inspirací pro formulaci dílčích výzkumných otázek.

3.2.1 Dílčí výzkumné otázky

1. Jak jsou ženy a muži aktivní ve vedení rozhovorů?
2. Jak reagují ženy a muži při konfliktních situacích?
3. Jak ženy a muži naslouchají při rozhovorech svým partnerům?

3.2.2 Výzkumné hypotézy

Na základě poznatků z teoretické části byly formulovány hypotézy:

1. ženy jsou v řízení rozhovorů více pasivní a více submisivní než muži.
2. Muži při řešení konfliktních situací ustupují častěji než ženy.
3. Muži naslouchají při rozhovorech svým partnerům méně než ženy.

3.3 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru

Základní soubor tohoto výzkumu tvoří pracovníci a pracovnice v podnicích. Výběrový soubor dále tvoří pracovníci a pracovnice 3 firem působících ve Zlínském kraji. Dotazník byl předán 137 respondentům. Jedná se o záměrný výběr výzkumného souboru. Pro výběr firem bylo stěžejní, aby zaměstnanci pracovali v kolektivech, případně aby byli ve styku se

zákazníky (klienty), a aby ve firmách probíhaly společné porady (případně diskuze, či jiná celofiremní setkání).

3.4 Technika sběru dat

Pro získání dat bylo využito kvantitativní metody, a to formou dotazníku. Dotazník obsahoval 25 položek a zahrnoval uzavřené otázky. Ke každé dotazníkové položce musel respondent vybrat vždy jednu z variant odpovědí. Otázky byly naformulovány tak, aby bylo možné zkoumat definované hypotézy. Dotazník byl zcela anonymní.

Dotazník byl respondentům k dispozici pro vyplnění na webových stránkách <http://www.vyplnto.cz/>. Odkaz na webové stránky dotazníku byl předán formou e-mailu. Dotazník byl k vyplnění od 25. 1. a 24. 2. 2014 byl sběr dat ukončen. Konečný počet respondentů, kteří dotazník absolvovali, byl 89.

3.5 Metody analýzy dat

K výpočtu dat získaných dotazníkem bylo použito metody testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku.

Ke stanovení kritérií, které s výzkumem souvisí, k postupu a výpočtu bylo využito metodologie Gavory (2009) a Chrásky (2007).

4 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Před samotnou realizací výzkumu byl proveden předvýzkum, aby byla ověřena srozumitelnost otázek i možností jejich odpovědí. Také se zkoumal průměrný čas potřebný pro vyplnění dotazníku, jeho náročnost a ochotna vyplnit dotazník až do konce. Předvýzkum absolvovalo 10 respondentů. Poté byly odpovědi vyhodnoceny a filtrovány, načež byl proveden testovací výpočet získaných údajů. Na základě předvýzkumu byl dotazník upraven, vložen na webové stránky <http://www.vyplnto.cz/>, načež došlo k samotnému výzkumu.

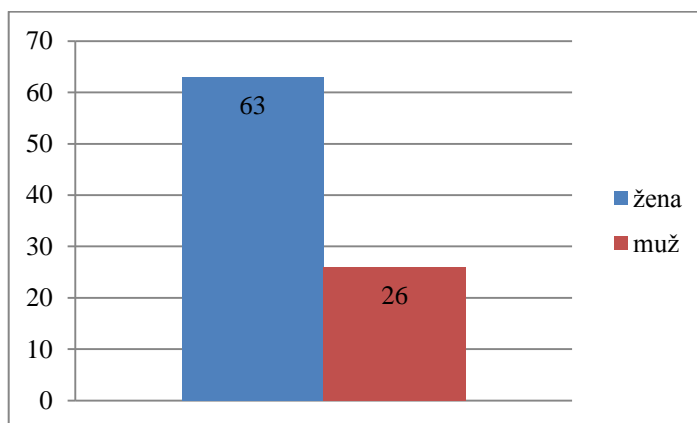
Výzkumu se zúčastnilo 89 ze 127 oslovených osob. Návratnost dotazníku byla 70%. Výsledky výzkumu byly rozděleny na údaje o mužích a ženách. Z celkového počtu 89 osob se výzkumu zúčastnilo 63 žen a 26 mužů.

4.1 Analýza dotazníkového šetření

V následujícím oddílu jsou uvedeny výsledky výzkumu, odděleně za ženy a muže. Ke každé položce dotazníku se váže graf volených odpovědí a slovní komentář.

Položka č. 1: Označte prosím, zda jste:

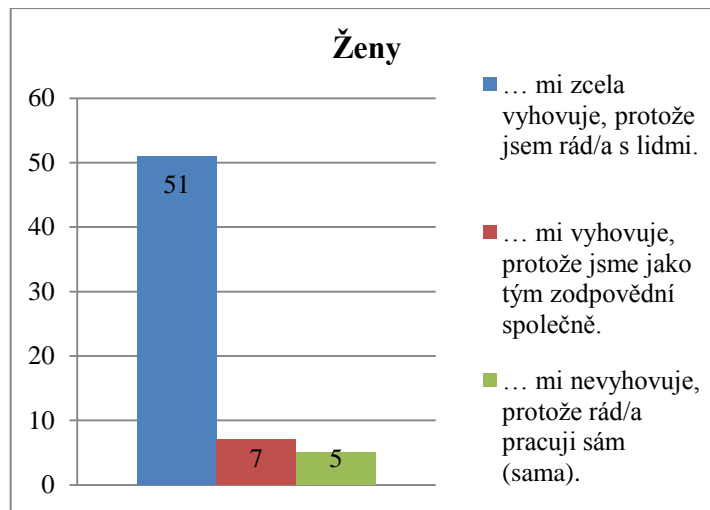
Graf 1: Identifikace respondentů



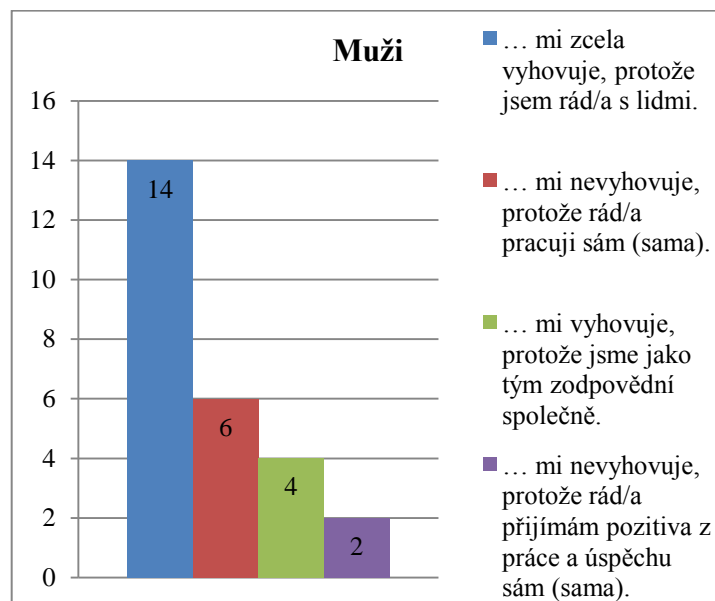
Výzkumu se zúčastnilo 89 respondentů, z čehož bylo 71% žen a 29% mužů.

Položka č. 2: Vyberte prosím tvrzení, které nejlépe odpovídá: Práce v kolektivu...

Graf 2: Postoje k práci v kolektivu (ženy)



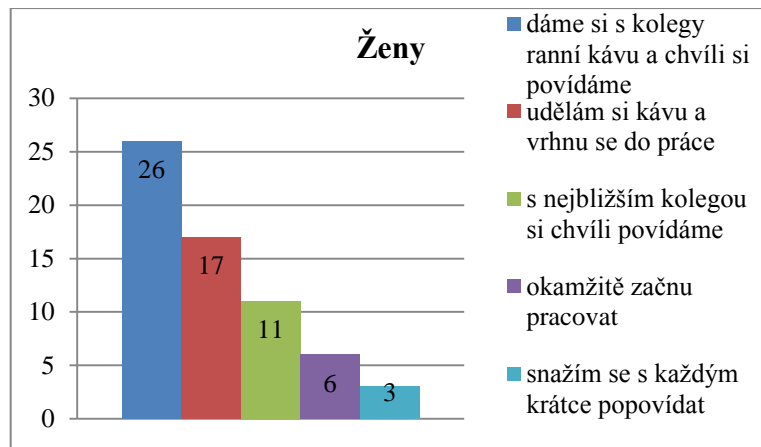
Graf 3: Postoje k práci v kolektivu (muži)



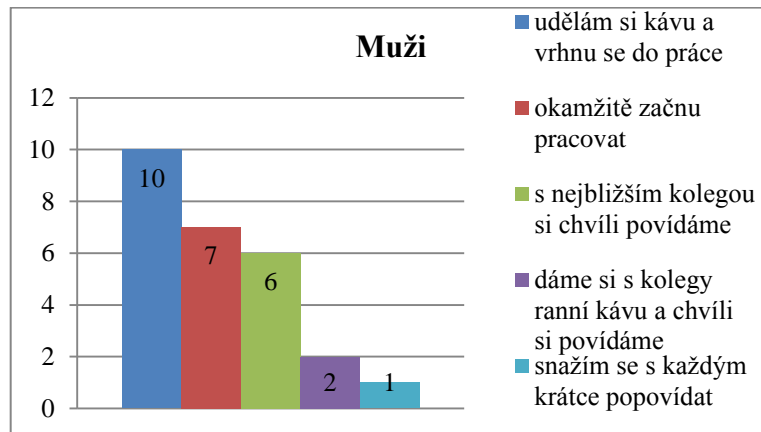
Komentář: z dotazníkového šetření vyplynulo, že v obou skupinách převládá motivace pro týmovou práci z důvodu, že respondentům vyhovuje být mezi lidmi. Ženy volily odpověď v 81% a muži v 58%.

Položka č. 3: Označte prosím, co většinou uděláte po příchodu do práce:

Graf 4: Činnost po příchodu do práce (ženy)



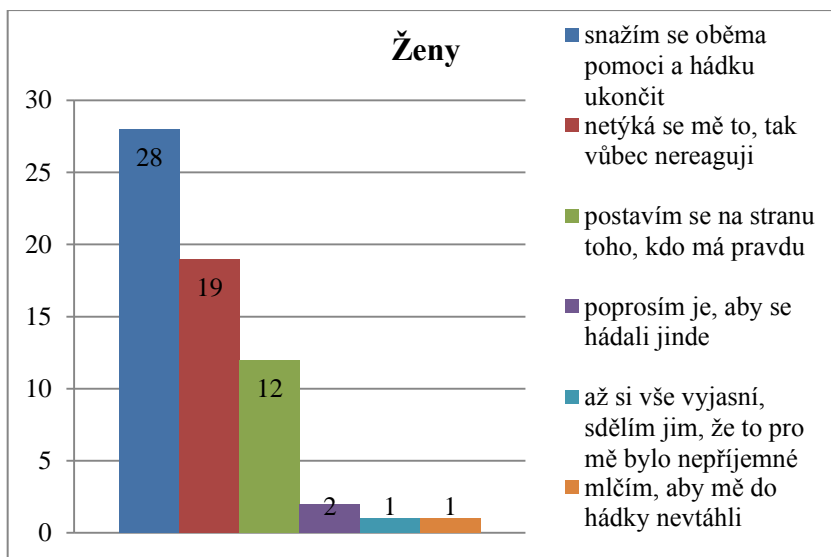
Graf 5: Činnost po příchodu do práce (muži)



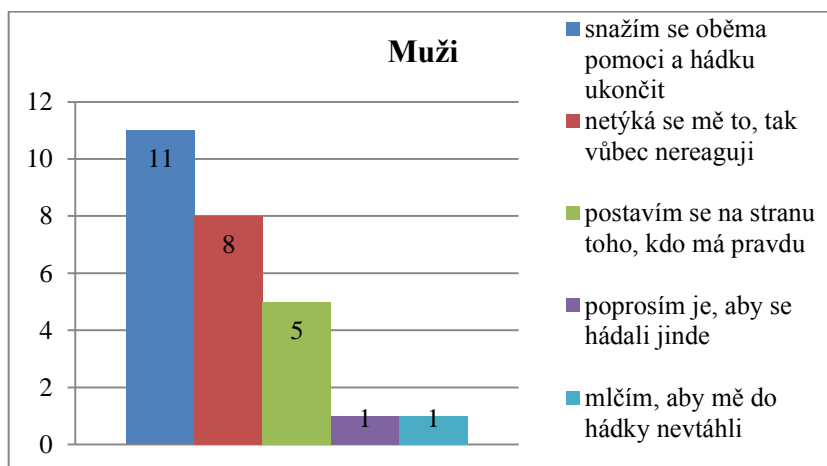
Komentář: ženy nejčastěji v 41% uváděly možnost, že po příchodu na pracoviště si nejprve nad ranní kávou chvíli povídají s kolegy, oproti mužům, kteří nejvíce (39%) po příchodu a ranní kávě ihned začnou pracovat.

Položka č. 4: Pokud na pracovišti nastane mezi Vašimi kolegy neshoda, jak reagujete?

Graf 6: Reakce na neshody (ženy)



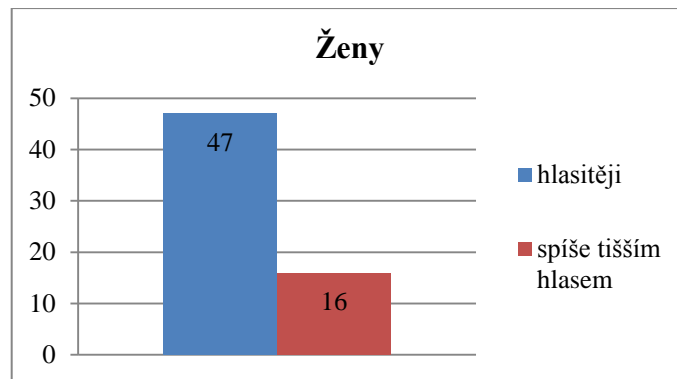
Graf 7: Reakce na neshody (muži)



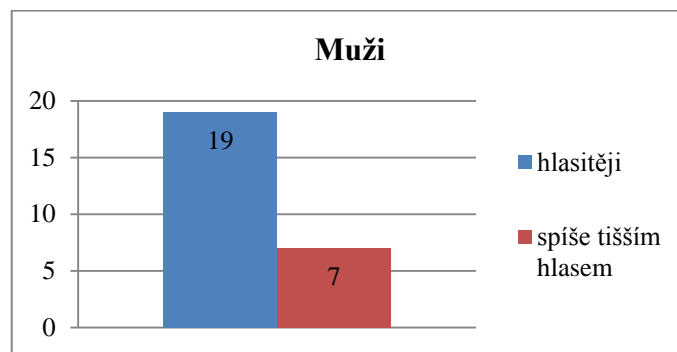
Komentář: jestliže jsou ženy i muži na pracovišti svědky konfliktu mezi druhými kolegy, snaží se nejvíce jak ženy (44%), tak muži (42%) aktérům hádky pomoci a spor ukončit.

Položka č. 5: Jestliže veřejně vystupujete před ostatními kolegy, mluvíte:

Graf 8: Styl vystupování (ženy)



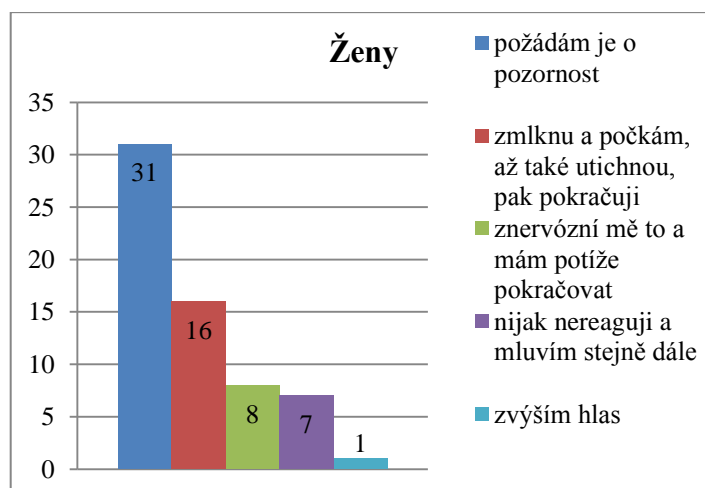
Graf 9: Styl vystupování (muži)



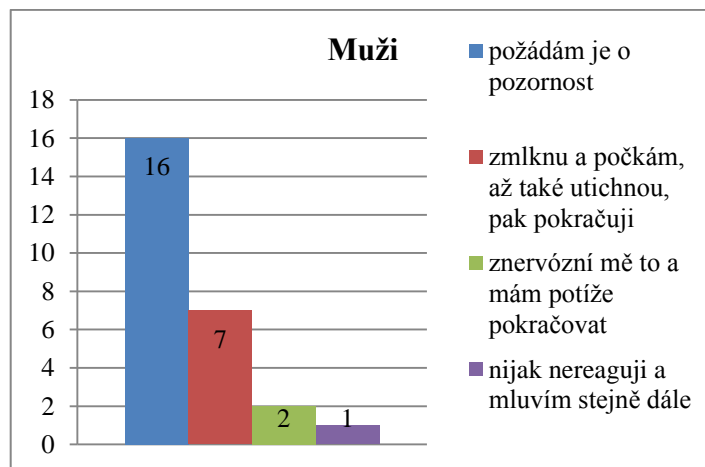
Komentář: z analýzy vyplynulo, že ženy i muži hovoří před ostatními kolegy na veřejnosti hlasitěji. Ženy tuto možnost uváděly z 75% a muži z 73%.

Položka č. 6: Jak reagujete, jestliže na společné schůzce právě hovoříte a někteří z kolegů Vás nevnímají a povídají si?

Graf 10: Reakce na nepozornost (ženy)



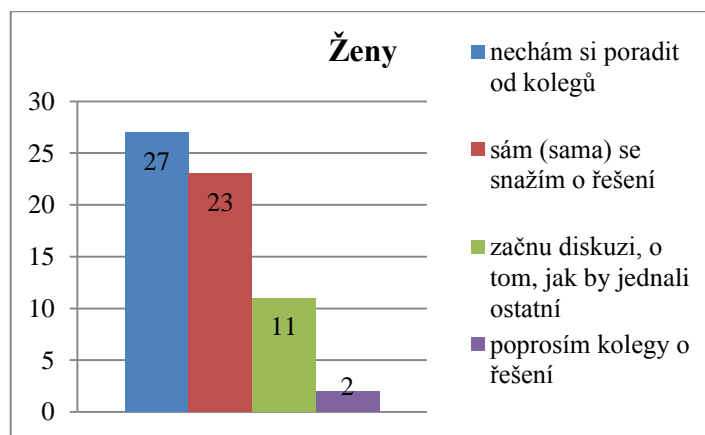
Graf 11: Reakce na nepozornost (muži)



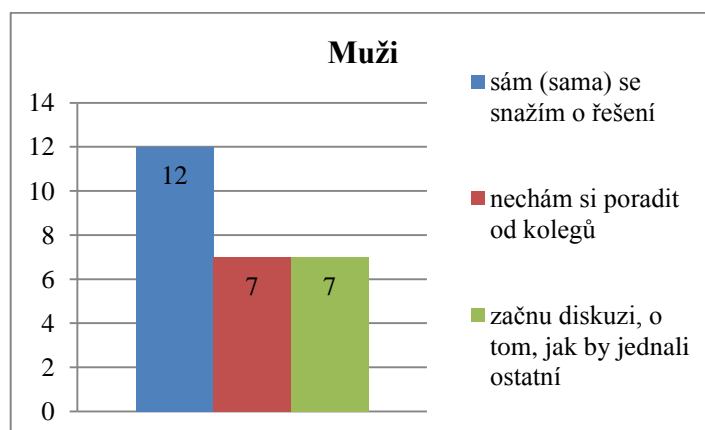
Komentář: v případě, kdy kolegové nevnímají projev respondenta, uvádějí v dotazníku ženy možnost, že situaci řeší v 49% požádáním o pozornost, stejně tak jako muži v 62%.

Položka č. 7: Označte prosím, jak postupujete, jestliže v práci narazíte na problém:

Graf 12: Postup při problému (ženy)



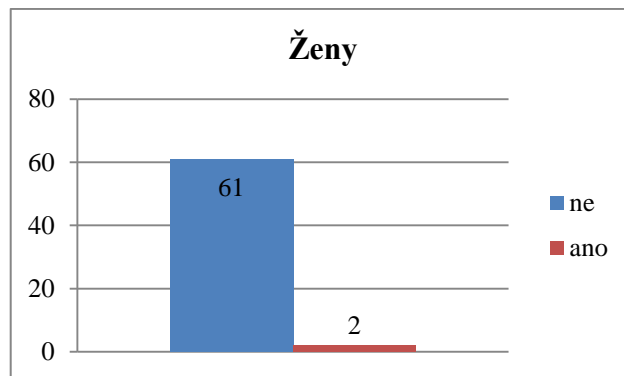
Graf 13: Postup při problému (muži)



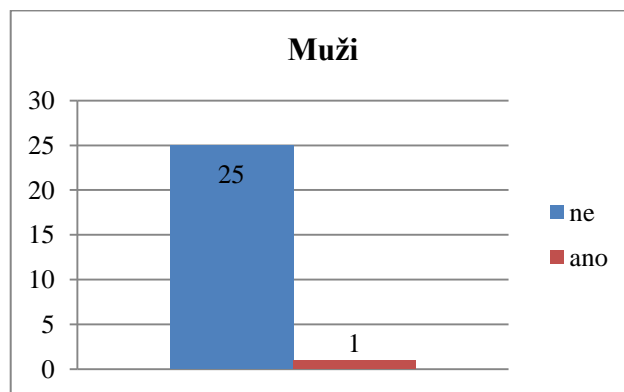
Komentář: z výzkumu vyplývá, že ženy nejčastěji (43%) postupují při řešení problémů tak, že se poradí s kolegy, zatímco muži se (46%) snaží o řešení sami.

Položka č. 8: Dělá Vám potíže, pokud komunikujete s kolegou/kolegyní opačného pohlaví?

Graf 14: Postoj ke komunikaci s druhým pohlavím (ženy)



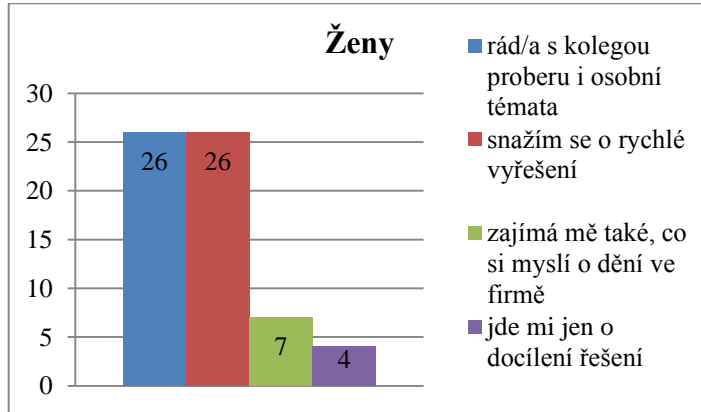
Graf 15: Postoj ke komunikaci s druhým pohlavím (muži)



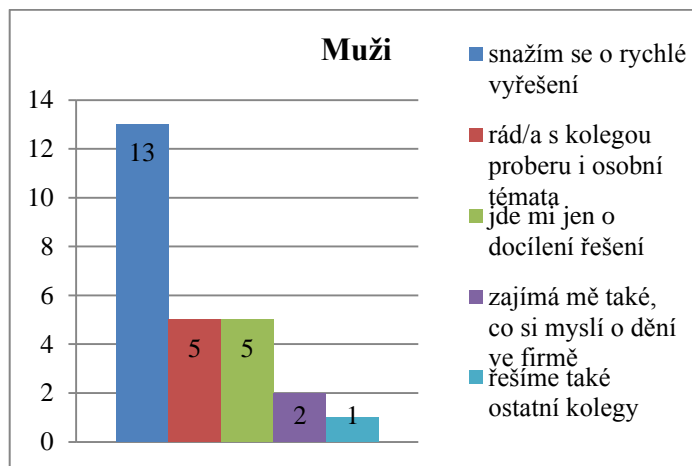
Komentář: v dotazníku ženy (97%) i muži (96%) uváděli, že nemají při komunikaci s druhým pohlavím žádné potíže.

Položka č. 9: Vyberte prosím varianty, jak nejčastěji jednáte při schůzce s kolegu/kolegyní:

Graf 16: Jednání s kolegy (ženy)



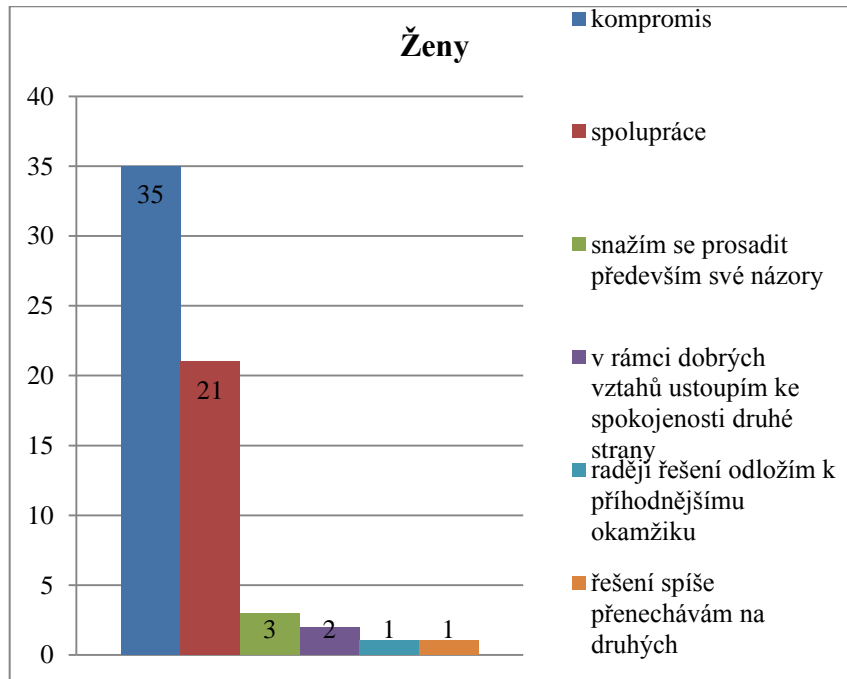
Graf 17: Jednání s kolegy (muži)



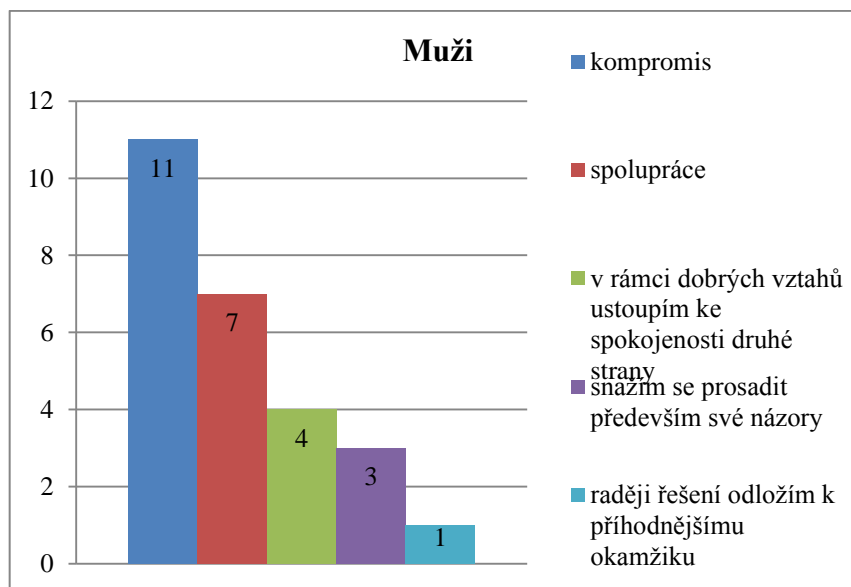
Komentář: ženy dle výzkumu nejčastěji jednají na schůzce s kolegy tak, že mimo pracovní záležitosti rády proberou i osobní témata (41%). Zároveň se shodně (41%) ukázalo, že se ženy snaží o rychlé vyřešení. Muži se v nejvíce případech (50%) snaží především o rychlé vyřešení dané věci.

Položka č. 10: Vyberte prosím, jaký typ řešení užíváte při konfliktní situaci na pracovišti nejčastěji?

Graf 18: Způsob řešení konfliktů (ženy)



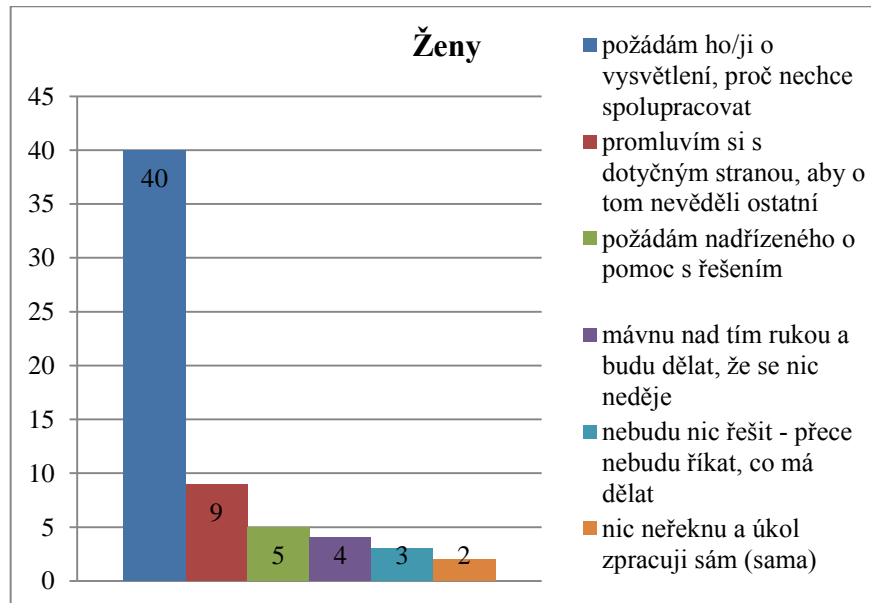
Graf 19: Způsob řešení konfliktů (muži)



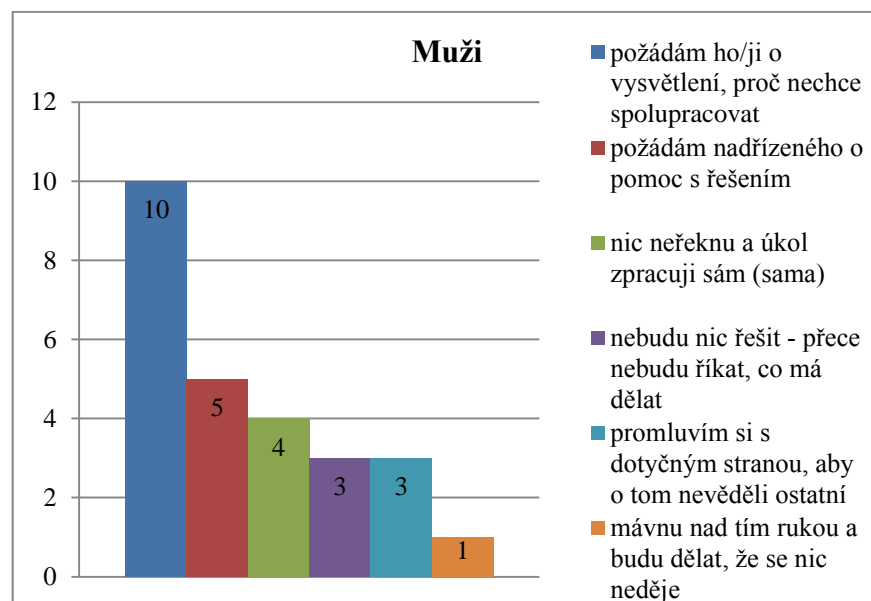
Komentář: z analýzy vyplývá, že jako nejčastěji užívaný typ řešení problémů volí ženy (56%) i muži (42%) kompromis.

Položka č. 11: Jestliže by s Vámi při řešení pracovního úkolu odmítal/a spolupracovat kolega/kolegyně, jak byste reagoval/a?

Graf 20: Reakce na odmítnutí (ženy)



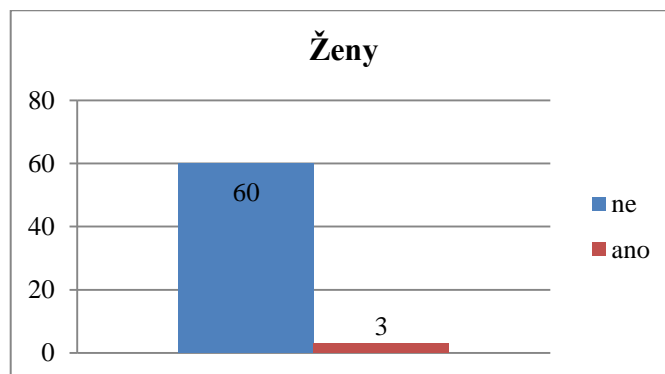
Graf 21: Reakce na odmítnutí (muži)



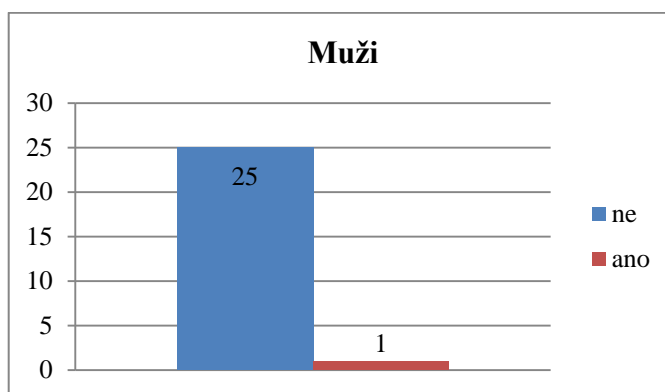
Komentář: v případě, kdy s respondenty není ochoten spolupracovat kolega, postupují ženy (64%) i muži (39%) nejčastěji tak, že dotyčného požádají o vysvětlení důvodu.

Položka č. 12: Cítíte větší obavy, jestliže žádáte o pomoc kolegu/kolegyni opačného pohlaví?

Graf 22: Obavy z žádosti o pomoc (ženy)



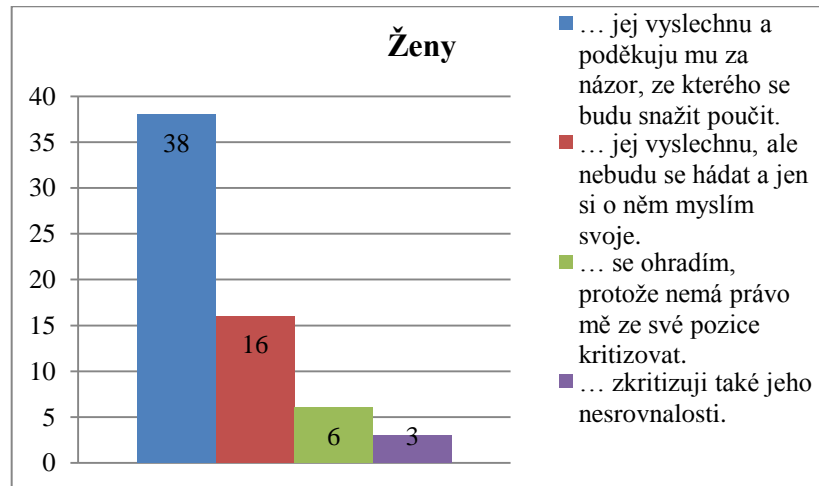
Graf 23: Obavy z žádosti o pomoc (muži)



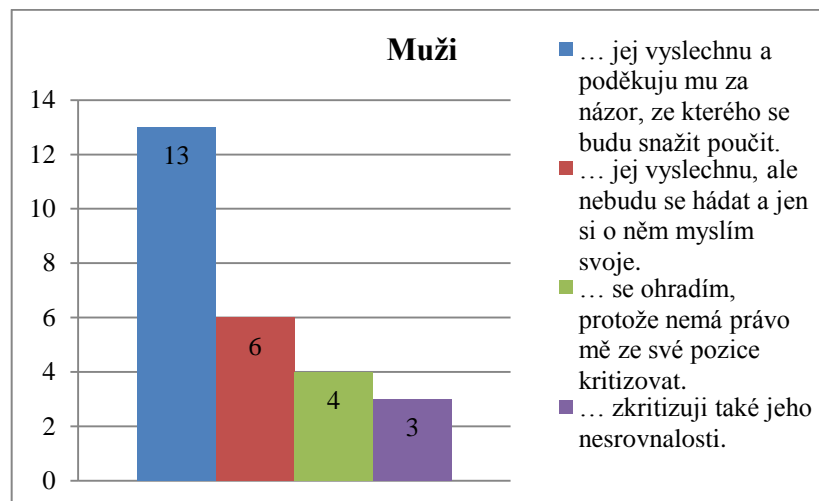
Komentář: na základě dotazníkového šetření se projevilo, že ženy (95%) ani muži (96%) nemají žádné obavy, jestliže žádají o pomoc kolegu druhého pohlaví.

Položka č. 13: Vyberte prosím nejbližší tvrzení: Pokud kolega/kolegyně kritizuje mou odvedenou práci, tak ...

Graf 24: Reakce na kritiku (ženy)



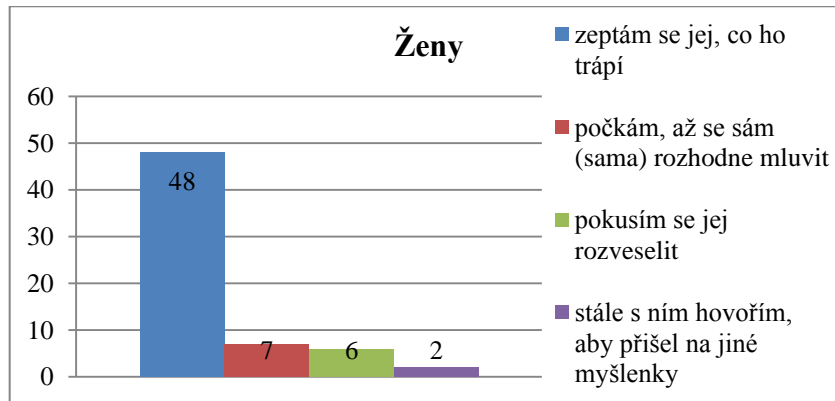
Graf 25: Reakce na kritiku (muži)



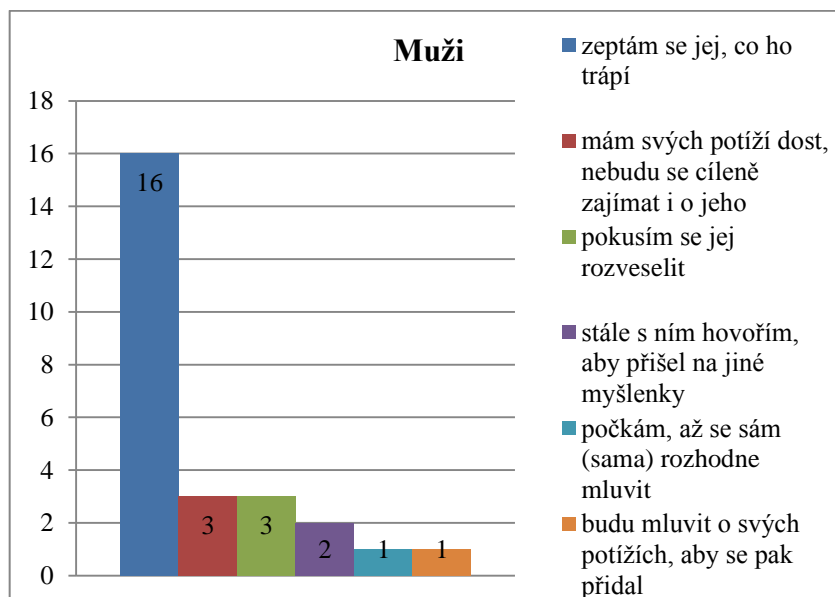
Komentář: jestliže kolega kritizuje práci respondenta, řeší nejčastěji ženy (60%) i muži (50%) situaci tím, že jej vyslechnou a poděkují za názor, ze kterého se budou snažit poučit.

Položka č. 14: Označte prosím, jak byste reagoval/a, když zjistíte, že je Váš kolega/kolegyně delší dobu zamlklý a zarmoucený?

Graf 26: Reakce na kolegu (ženy)



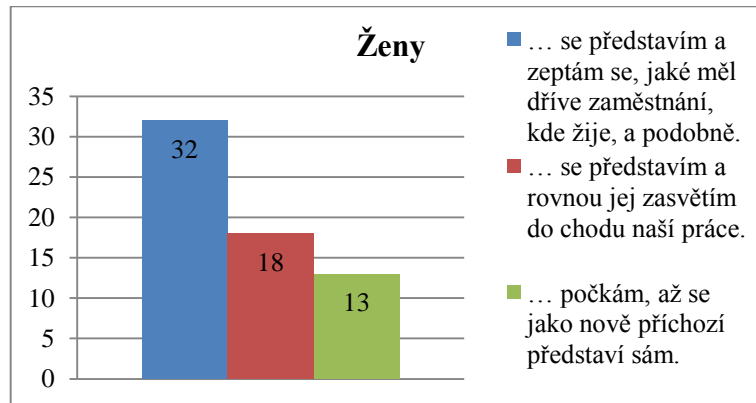
Graf 27: Reakce na kolegu (muži)



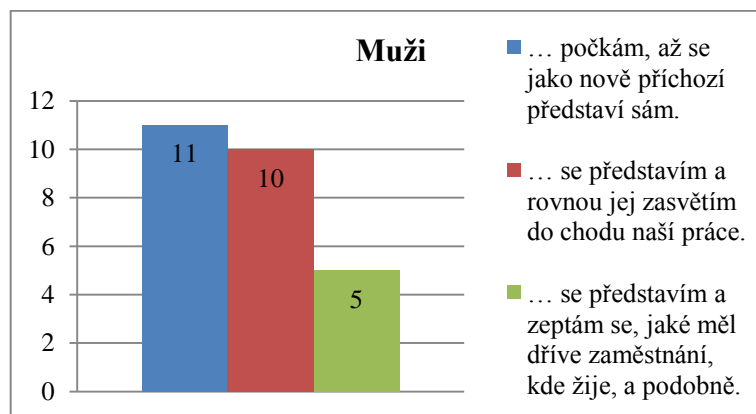
Komentář: jestliže je kolega respondenta dlouhodobě zamlklý, nejčastěji se ženy (76%) i muži (62%) kolegy přímo zeptají, co jej trápí.

Položka č. 15: Označte prosím nejbližší tvrzení: Když k nám nastoupí nový kolega/kolegyně, tak ...

Graf 28: Postoj k novému kolegovi (ženy)



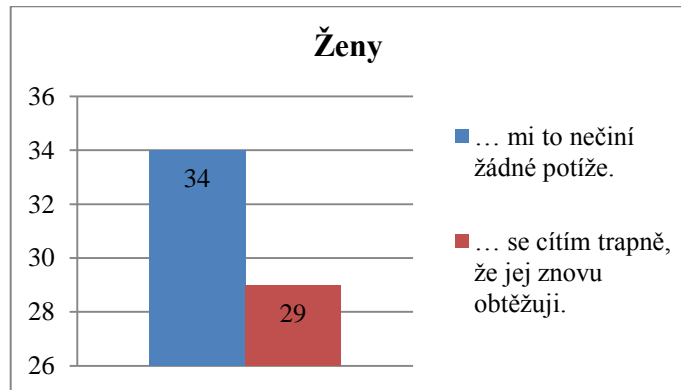
Graf 29: Postoj k novému kolegovi (muži)



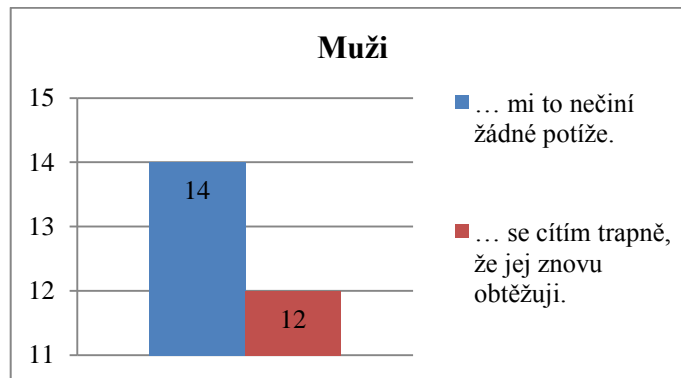
Komentář: z oslovených respondentek nejvíce (52%) volily možnost, že při nástupu nového kolegy se nejdříve samy představí a optají se na jeho předchozí zaměstnání apod. Respondenti pak nejčastěji (42%) uváděli možnost, že vyčkají, až se nově příchozí představí sám.

Položka č. 16: Vyberte prosím tvrzení, které nejlépe odpovídá: Jestliže se musím opakovaně obrátit na kolegu/kolegyni a požádat jej o radu, tak...

Graf 30: Postoj k opakované žádosti o radu (ženy)



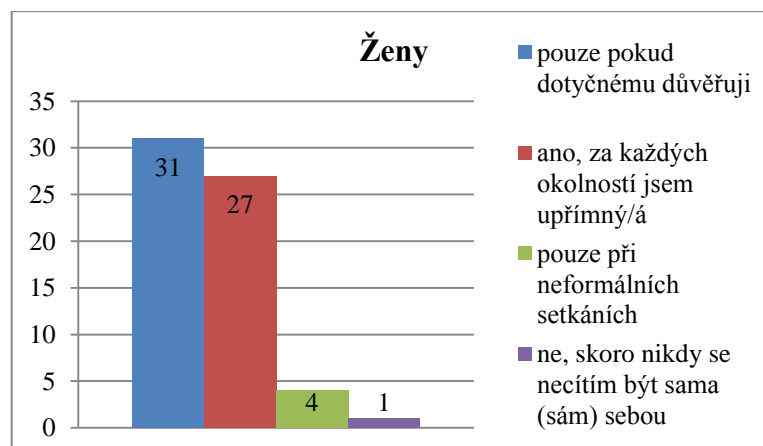
Graf 31: Postoj k opakované žádosti o radu (muži)



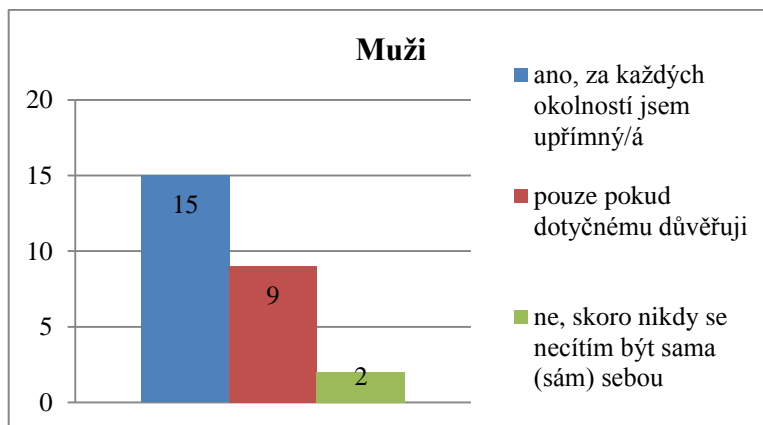
Komentář: v dotazníkovém šetření se projevilo, že ženám (54%) ani mužům (54%) nečiní žádné potíže, jestliže se musí opakovaně obrátit na svého kolegu s žádostí o radu.

Položka č. 17: Domníváte se, že jednáte s kolegy otevřeně a přirozeně?

Graf 32: Otevřenost vůči kolegům (ženy)



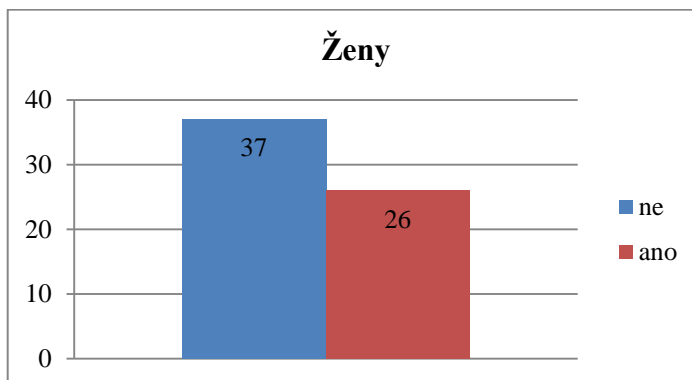
Graf 33: Otevřenost vůči kolegům (muži)



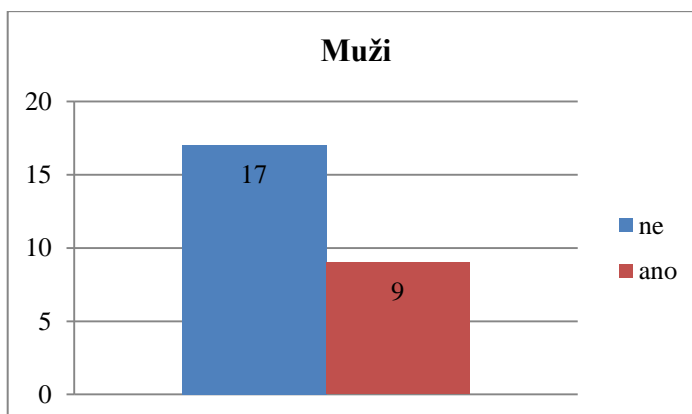
Komentář: v případě otázky, zda respondenti jednají s kolegy otevřeně a přirozeně, uváděly ženy nejčastěji (49%) variantu pouze pokud dotyčnému důvěřují. Muži nejvíce (58%) uváděli, že jsou za každých okolností upřímní.

Položka č. 18: Požádal/a jste někdy některého z kolegů, aby s rozčileným zákazníkem hovořil namísto Vás on/ona?

Graf 34: Jednání s rozčileným zákazníkem (ženy)



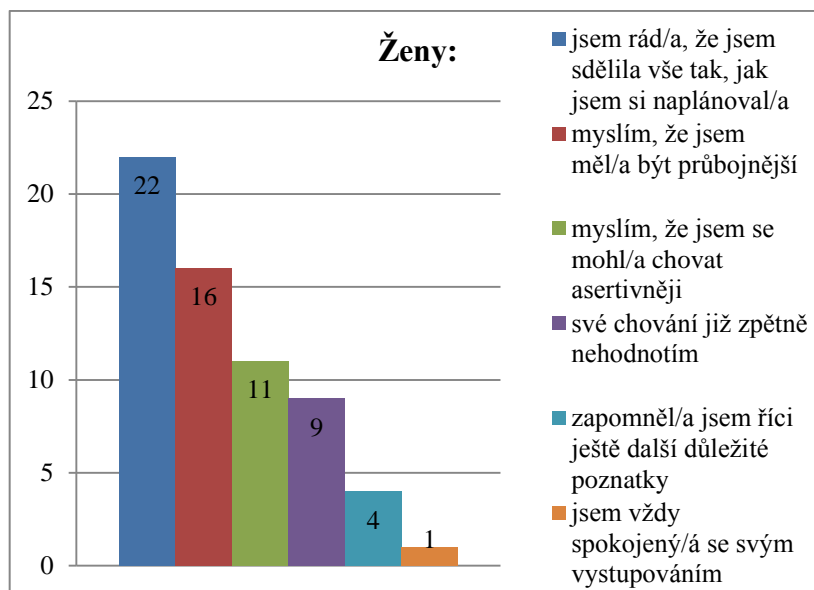
Graf 35: Jednání s rozčileným zákazníkem (muži)



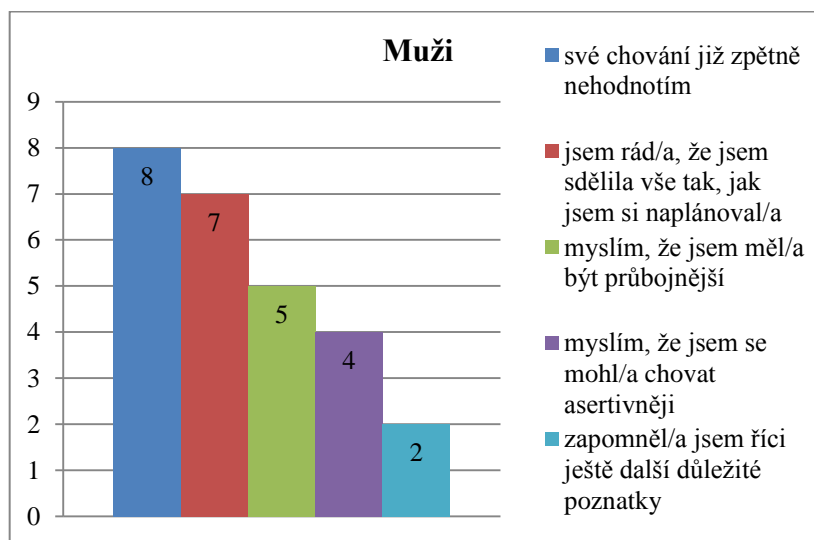
Komentář: ženy (59%) a muži (65%) nejčastěji uváděli, že nikdy nepožádali svého kolegu, aby hovořil s rozčileným zákazníkem namísto nich.

Položka č. 19: Vyberte prosím, jak se většinou cítíte po důležité schůzce s kolegy/nadřízenými:

Graf 36: Pocity po schůzce s nadřízeným (ženy)



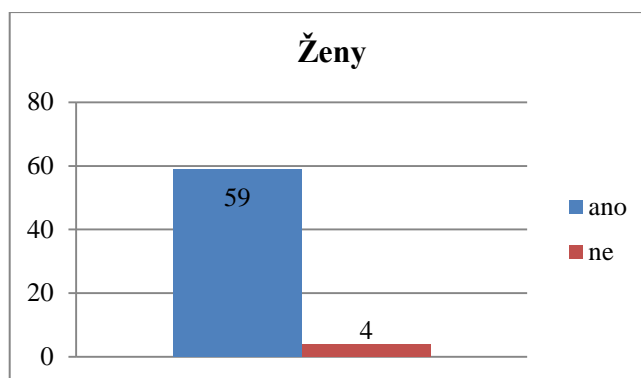
Graf 37: Pocity po schůzce s nadřízeným (muži)



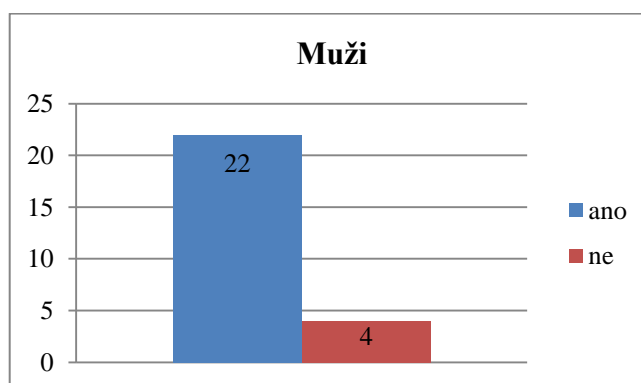
Komentář: dle výzkumu jsou ženy nejčastěji (35%) po důležité schůzce se svým nadřízeným rády, že sdělily vše tak, jak si naplánovaly. Muži nejčastěji (31%) své chování po takové schůzce již zpětně nehodnotí.

Položka č. 20: Svěřuji se Vám kolegové se svým soukromím?

Graf 38: Svěřování kolegů (ženy)



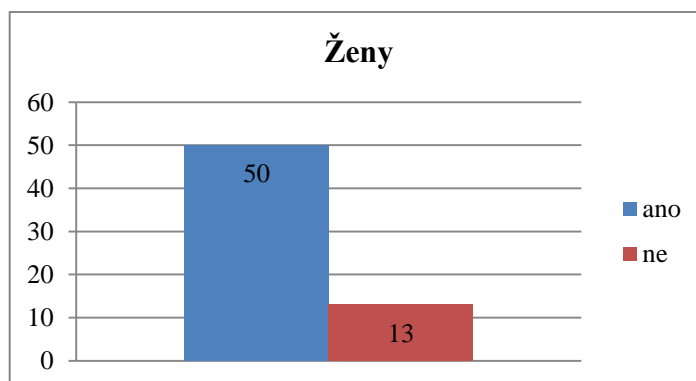
Graf 39: Svěřování kolegů (muži)



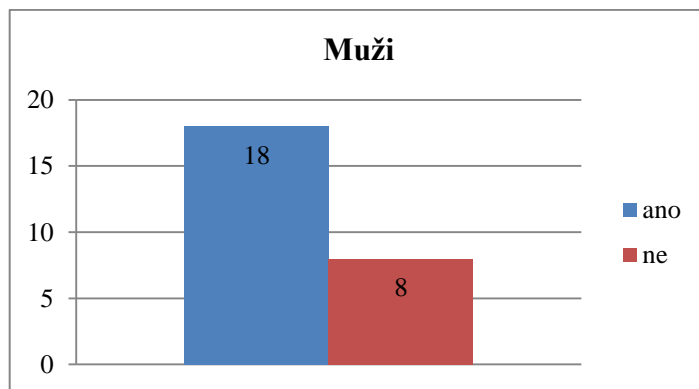
Komentář: z dotazníkového šetření vyplynulo, že ženám (94%) i mužům (85%) se kolegové svěřují se svým soukromím.

Položka č. 21: Svěřujete se kolegům se svým soukromím?

Graf 40: Svěřování kolegům (ženy)



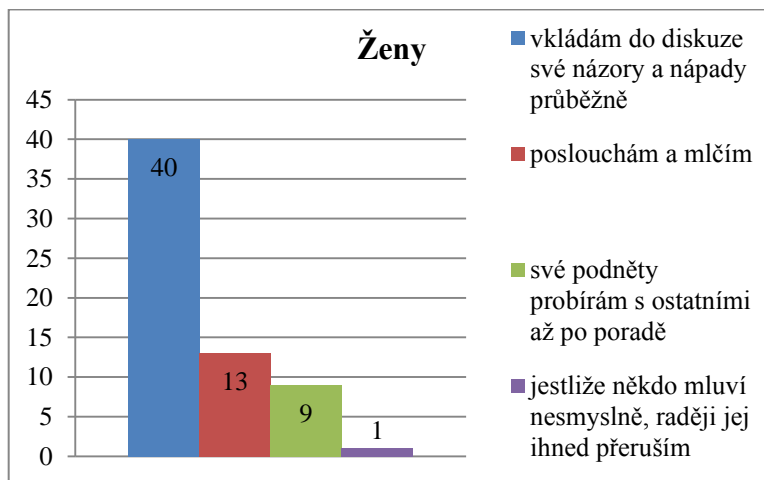
Graf 41: Svěřování kolegům (muži)



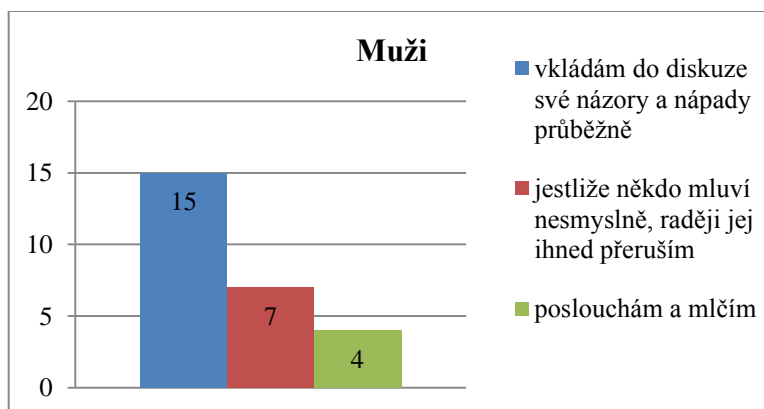
Komentář: dle výzkumu vyplývá, že ženy (79%) a muži (69%) se svěřují kolegům se svým soukromím.

Položka č. 22: Jakým způsobem se nejčastěji projevujete na poradách, schůzích a podobně?

Graf 42: Projevy na poradách (ženy)



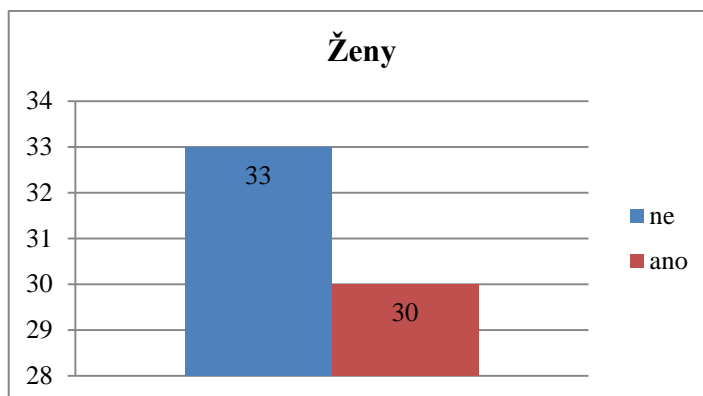
Graf 43: Projevy na poradách (muži)



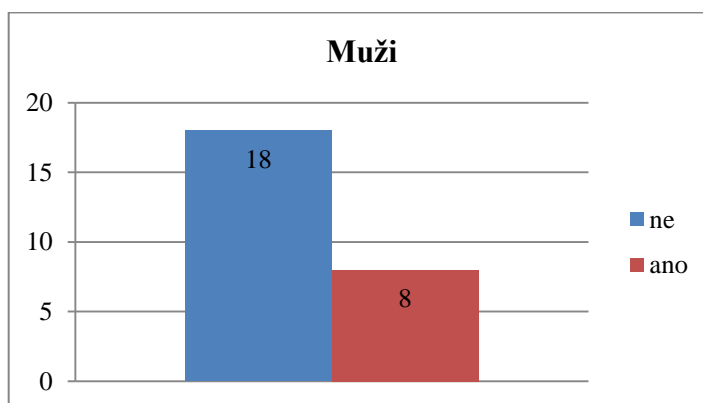
Komentář: z výzkumu vyplynulo, že se respondenti na poradách nejčastěji projevují tak, že vkládají do diskuze své názory a průběžně. Konkrétně ženy takto konají v 64% a muži v 58%.

Položka č. 23: Dělá Vám potíže kolegům něco zakázat nebo přikázat?

Graf 44: Postoj k příkazům a zákazům (ženy)



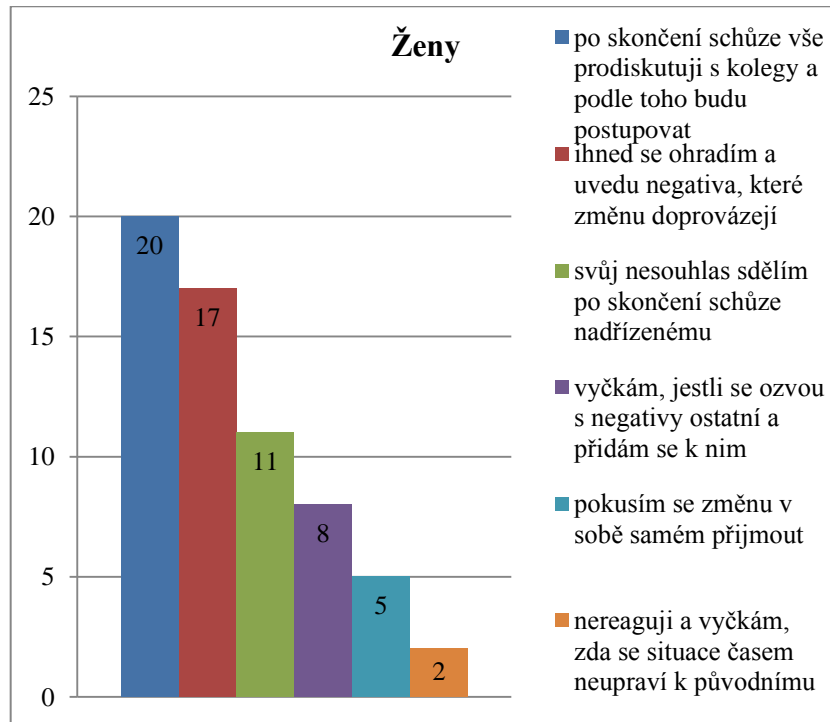
Graf 45: Postoj k příkazům a zákazům (muži)



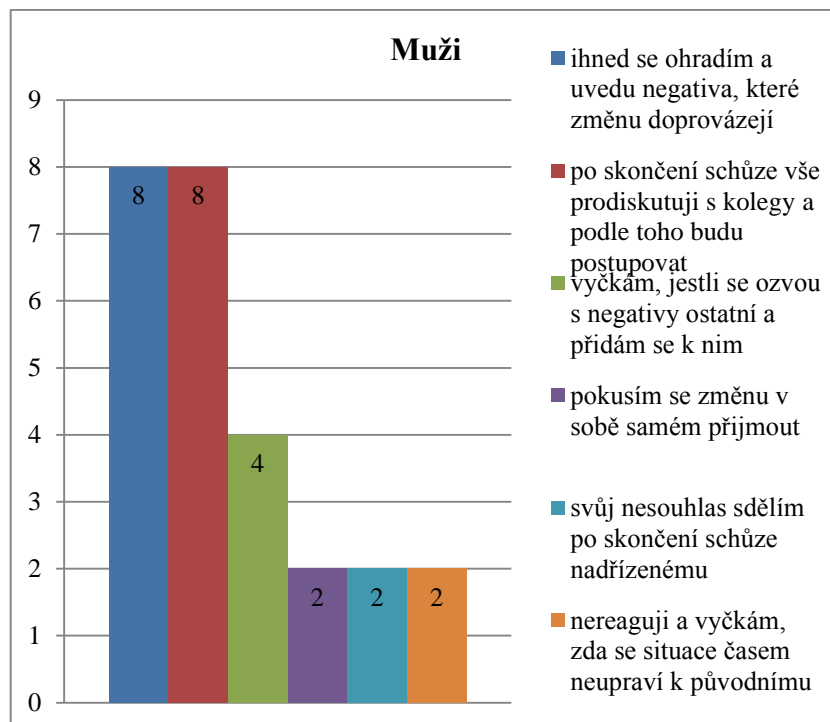
Komentář: dle výzkumu nedělá ženám (53%), ani mužům (69%), potíže kolegům něco nakázat či přikázat.

Položka č. 24: Označte prosím, jak byste reagoval/a, jestliže by Vás vedení firmy na schůzi informovalo o změně, která Vám nevyhovuje:

Graf 46: Reakce na nevyhovující změnu (ženy)



Graf 47: Reakce na nevyhovující změnu (muži)

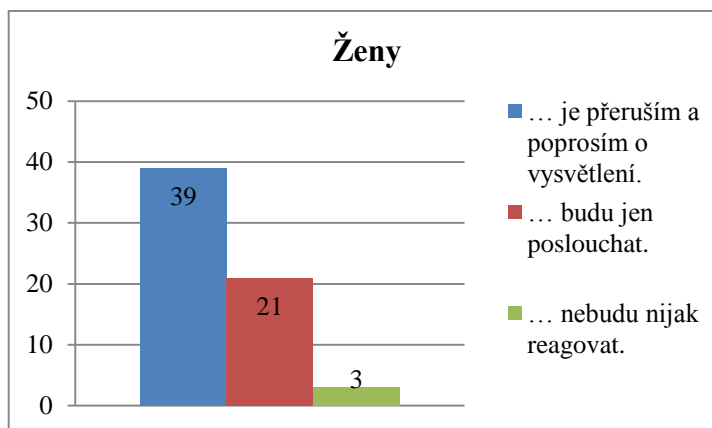


Komentář: podle výzkumu ženy (32%) i muži (31%) nejčastěji reagují při oznámení nevyhovující pracovní změny tak, že vše po skončení schůze prodiskutují s kolegy a podle toho

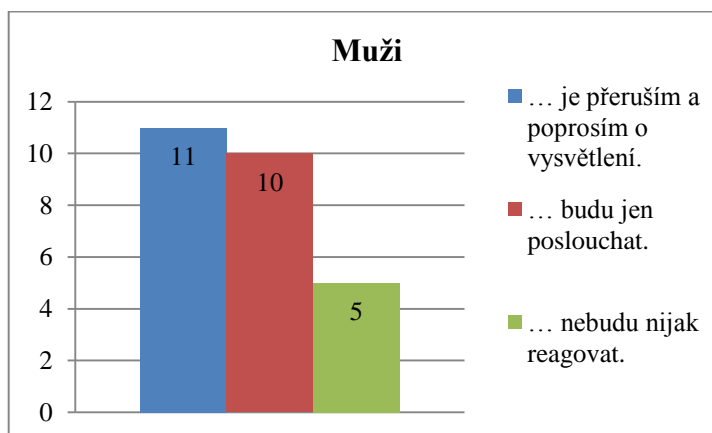
budou postupovat. Muži také zároveň shodně (31%) reagují tak, že se ihned ohradí a uvedou negativa, které danou změnu doprovázejí.

Položka č. 25: Vyberte prosím tvrzení, které nejlépe odpovídá: Kolegové v kanceláři probírají záležitosti, kterým nerozumím, tak ...

Graf 48: Reakce na rozhovor kolegů (ženy)



Graf 49: Reakce na rozhovor kolegů (muži)



Komentář: z výzkumu vyplynulo, že ženy (62%) i muži (42%) nejčastěji přeruší kolegy a poprosí o vysvětlení, jestliže kolegové v kanceláři probírají záležitosti, kterým nerozumí.

4.2 Zpracování dat a testování hypotéz

Na základě stanovených hypotéz byla odpovědím v dotazníku stanovena váha zvolené odpovědi. A to tak, že v případě, kdy respondent zvolil odpověď (vybral možnost), která danou hypotézu podporovala, obdržel 1 bod. A v případě, kdy respondent zvolil odpověď, která hypotéze odporovala, obdržel 0 bodů.

V případě hypotézy č. 1 (ženy jsou v řízení rozhovorů více pasivní a více submisivní než muži) bylo možné u odpovědi žen obdržet celkem 21 bodů tak, aby hypotéza byla přijata v maximální možné míře. 21 bodů odpovídá počtu otázek, kde se hypotéza č. 1 zkoumala. Hypotéza č. 1 byla zkoumána u dotazníkových položek č. 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24 a 25. Jako hranice, kdy se ještě hypotéza potvrzuje, byla zvolena metodou mediánu hodnota 11. Tj. pokud žena získala součtem všech bodů počet do 11, nebyla daná respondentka započítána jako podporující stanovenou hypotézu. A pokud byl konečný součet bodů nad 12, daná respondentka byla započítána do rámce stanovené hypotézy. U mužů byl určen přesný opak (celkový počet bodů do 11 = respondent byl započítán jako odpovídající hypotéze; počet bodů nad 12 = nebyl započítán).

V případě hypotézy č. 2 (muži při řešení konfliktních situací ustupují častěji než ženy) byl dán maximální počet bodů u muže 13 (u 13 otázek se hypotéza č. 2 zkoumala). Hypotéza č. 2 byla sledována u dotazníkových položek č. 4, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 16, 18, 19, 22, 23 a 24. Mediánová hodnota je 7, přičemž odpovědi s počtem bodů do 7 nebyly započítány, nad 8 byly započítány. U žen byl stanoven přesný opak (odpovědi se součtem bodů do 7 byly započítány, nad 8 bodů nebyly započítány).

V případě hypotézy č. 3 (muži naslouchají při rozhovorech svým partnerům méně než ženy) byl jako maximální počet bodů u muže stanoven 10. Hypotéza č. 3 byla sledována u dotazníkových položek č. 2, 3, 4, 9, 13, 14, 15, 20, 22 a 25. Mediánová hodnota je 6, hodnoty do 5 bodů tedy nebyly započítány, nad 6 bodů byly započítány. U žen byl stanoven opak (odpovědi se součtem bodů do 5 byly započítány, nad 6 bodů nebyly započítány).

Data z dotazníku byly převedeny do dokumentu Microsoft Excel, načež byla odpovědím u každé zvolené možnosti přidělena příslušná váha. Poté bylo určeno na základě počtu dosažených bodů, zda respondent spadá do hypotézy či nikoliv. Posléze byl sečten celkový počet žen a mužů v dané otázce. Následně byl spočítán celkový počet žen a mužů, kteří zvolili odpovědi podporující danou hypotézu. Pro samotný statistický výpočet bylo použito metody testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku. K provedení výpočtu dle zvolené metody byly ze získaných dat vytvořeny čtyřpolní tabulky, a to pro každou stanovenou hypotézu jednotlivě.

Hypotéza č. 1: Ženy jsou v řízení rozhovorů více pasivní a více submisivní než muži.

Tabulka 2: Čtyřpolní tabulka pro hypotézu č. 1

	ano	ne	Σ
muži	9	17	26
ženy	5	58	63
Σ	14	75	89

Hypotéza č. 2: Muži při řešení konfliktních situací ustupují častěji než ženy.

Tabulka 3: Čtyřpolní tabulka pro hypotézu č. 2

	ano	ne	Σ
muži	4	22	26
ženy	32	31	63
Σ	36	53	89

Hypotéza č. 3: Muži naslouchají při rozhovorech svým partnerům méně než ženy.

Tabulka 4: Čtyřpolní tabulka pro hypotézu č. 3

	ano	ne	Σ
muži	9	17	26
ženy	12	51	63
Σ	21	68	89

Dále byl za každou hypotézu proveden výpočet dle vzorce pro čtyřpolní tabulku:

$$x^2 = n \cdot \frac{(a \cdot d - b \cdot c)^2}{(a+b) \cdot (a+c) \cdot (b+d) \cdot (c+d)} \quad (1)$$

Význam písmen ve vzorci je dle schématu tabulky:

Tabulka 5: Schéma čtyřpolní tabulky

	ano	ne	Σ
muži	a	b	a+b
ženy	c	d	c+d
Σ	a+c	b+d	n

K výpočtu byla zvolena hladina významnosti 0,05. Pro tabulku o 2 řádcích (r) a 2 sloupcích (s) se určil počet stupňů volnosti dle vztahu $f=(r-1) \cdot (s-1)$. Kde r je počet řádků tabulky a s počet sloupců v tabulce. Tato čtyřpolní tabulka má 1 stupeň volnosti. Vypočítaná hodnota (x^2) byla tedy srovnána s kritickou hodnotou pro 1 stupeň volnosti (dle statistických tabulek se jedná o hodnotu 3,841) a zvolenou hladinou významnosti (0,05). Po dosazení

čísel do vzorce byl proveden výpočet u každé z hypotéz jednotlivě, následujícím způsobem:

hypotéza č. 1:

$$x^2 = 89 * \frac{(9*58 - 17*5)^2}{26*14*75*63} \quad (2)$$

$$x^2 = 9,88211$$

Vypočítaná hodnota $x^2 = 9,88211$ je větší než hodnota kritická $x^2_{0,05}(1) = 3,841$, hypotéza proto byla přijata. Ženy jsou v řízení rozhovorů více pasivní a více submisivní než muži.

Hypotéza č. 2:

$$x^2 = 89 * \frac{(4*31 - 22*32)^2}{23*36*53*63} \quad (3)$$

$$x^2 = 10,82927$$

Vypočítaná hodnota $x^2 = 10,82927$ je větší než hodnota kritická $x^2_{0,05}(1) = 3,841$, hypotéza proto byla přijata. Muži při řešení konfliktních situací ustupují častěji než ženy.

Hypotéza č. 3:

$$x^2 = 89 * \frac{(9*51 - 17*12)^2}{26*21*68*63} \quad (4)$$

$$x^2 = 2,474163$$

Vypočítaná hodnota $x^2 = 2,474163$ je menší než hodnota kritická $x^2_{0,05}(1) = 3,841$, hypotéza proto byla zamítnuta. Muži a ženy naslouchají při rozhovorech svým partnerům stejně.

5 INTERPRETACE VÝZKUMU

Cílem výzkumu bylo zjistit, zda je rozdíl v komunikaci mužů a žen. K tomuto cíli byly formulovány hypotézy, které vycházely z poznatků teoretické části této bakalářské práce. Výzkum, pomocí kterého se cíl sledoval, byl uskutečněn metodou dotazníkového šetření. Dvě ze tří stanovených hypotéz se uskutečněným výzkumem potvrdily. K přijetí došlo u hypotézy: ženy jsou v řízení rozhovorů více pasivní a více submisivní než muži. Dále byla přijata hypotéza: muži při řešení konfliktních situací ustupují častěji než ženy. Výzkumem byla odmítnuta hypotéza: muži naslouchají při rozhovorech svým partnerům méně než ženy. Míra naslouchání žen a mužů je stejná, nebo muži převažují v naslouchání více než ženy. Naslouchání je především neverbálním projevem. Mezi příčiny zamítnutí hypotézy lze proto zařadit vysvětlení, že míra naslouchání je individuální a každý jedinec pojímá naslouchání svým způsobem. Neverbální znaky doprovázející naslouchání jsou často nezachytitelné, případně vyloženy odlišně z pohledu komunikujícího. To, co jednomu postačí, aby se spokojil s nasloucháním partnera, již nutně nemusí vyhovovat dalšímu.

Z volených odpovědí respondentů bylo možné sledovat typizované charakteristiky o ženách a mužích, které jsme zachytili v teoretické části. Například tvrzení, že muži se soustředí více na osobní úspěch, než kolektivní spolupráci, bylo viditelné u položky dotazníku číslo 2 (vyberte prosím tvrzení, které nejlépe odpovídá: práce v kolektivu...). Zde z možných variant odpovědí žádná respondentka neoznačila formulaci: práce v kolektivu mi nevyhovuje, protože ráda přijímám pozitiva z práce a úspěchu sama. Ženy převážně volily varianty související se spoluprací (obliba v práci s lidmi; společná zodpovědnost), zatímco druhý nejčastěji volený důvod u mužů byl: práce v kolektivu mi nevyhovuje, protože rád pracuji sám.

Orientace mužů na cíl, potažmo pracovní nasazení, lze vysledovat také v případě položky číslo 3. Jako nejčastější činnost po příchodu na pracoviště se u mužů vyskytovalo, že se po ranní kávě vrhnou do práce. Naproti tomu nabízenou variantu: dáme si s kolegy ranní kávu a chvíli si povídáme, muži zvolili jen ve dvou případech, zatímco ženy ji uváděly nejčastěji. Stejně směřování můžeme zpozorovat v případě položky č. 7. Na otázku, jak postupujete, jestliže v práci narazíte na problém?, většina žen reagovala tak, že si nechají poradit od kolegů. Muži se však nejčastěji snaží o řešení sami. Také u této položky žádný muž nezvolil možnost poprosit kolegy o řešení, kdežto ženy by využily i této varianty. V případě otázky č. 10 (vyberte prosím, jaký typ řešení užíváte při konfliktní situaci na pracovišti

nejčastěji) žádný respondent neudal možnost, že by nechal řešení na druhých. Což opět odpovídá teorii, že muži mají snahu docílit řešení především svými silami. Tímto můžeme souhlasit s tezí, že ženy se zaměřují na vztahy a muži na práci. Ženskou kolegiální a zájem o vztahy můžeme vystopovat také u položky č. 14 (označte prosím, jak byste reagoval/a, když zjistíte, že je Váš kolega/kolegyně delší dobu zamlklý a zarmoucený). Zde jako reakci žádná žena nezvolila možnost: mám svých potíží dost, nebudu se cíleně zajímat o jeho, ani variantu: budu mluvit o svých potížích, aby se pak přidal. Oslovení muži se k těmto variantám klonili.

U položky číslo 22 (jakým způsobem se nejčastěji projevujete na společných poradách?) je také prostor monitorovat založení pro vztahy. Variantu: své podněty probírám s ostatními až po poradě, nezvolil žádný muž. Další nabízená možnost: v případě, kdy někdo mluví nesmyslně, raději jej ihned přeruším, zvolila jediná žena, zatímco u mužů se jednalo o druhou nejčastěji volenou variantu. Položka 22 však také nabízí možnou interpretaci, že ženy mají méně sebevědomí k přerušování druhých, nežli muži. Tento výklad koresponduje s položkou číslo 17 (domníváte se, že jednáte s kolegy otevřeně a přirozeně?). Muži nejčastěji uváděli, že jsou za každých okolností upřímní. Ženy nejvíce volily možnost, jen pokud dotyčnému důvěřuji. Zároveň také žádný respondent neuvedl, že by jednal otevřeně pouze při neformálních setkáních, což se u žen objevilo.

Stereotyp o důrazném vystupování mužů na veřejnosti se v případě výzkumu nepotvrdil. K otázce: jak reagujete, jestliže na společné schůzce právě hovoříte a někteří z kolegů Vás nevnímají a povídají si?, žádný z mužů nezvolil možnost, že by zvýšil hlas. Muži i ženy by situaci řešili stejně, požádáním o pozornost.

Mezi méně příjemné pověsti o komunikaci žen patří, že jsou pomlouvačné a mají v zálibě hovořit o druhých. V případě položky číslo 9 (vyberte prosím varianty, jak nejčastěji jednáte při osobní schůzce s kolegou/kolegyní) se jako zajímavé jeví, že žádná z respondentek na rozdíl od mužských protějšků neuvedla, že při schůzce řeší také ostatní kolegy. Zde se pověst žen „drben“ nepotvrdila. Na druhou stranu se však tímto jevem může spíše projevat, že v dotazníku respondenti často neodpovídají záměrně tak, jak se od nich očekává.

V případě položky č. 20 (svěřují se Vám kolegové se svým soukromím?), byla zkoumána schopnost naslouchání, potažmo schopnost udržování komunikace v mimopracovní rovině. Ve výběru odpovědí byly 3 možnosti: ano/ne/ano, ale nestojím o to. Poslední jmenovanou variantu nevybral žádný respondent ani respondentka. Tento výsledek může ukazovat na

fakt, že lidé jsou rádi, když se jim druzí svěřují. Svěřením osobních záležitosti se každý vztah prohlubuje a stvrzuje se jeho autentičnost. Skutečnost, že nikdo z oslovených respondentů nezvolil možnost ano, ale nestojím o to, může být dána také tím, že je takový postoj všeobecně považován za sobecký a silně nespolečenský, tedy nepřijatelný.

Přestože byl dotazník anonymní, může do zkoumání vstupovat mnoho faktorů, jež skutečnost a pravdivost odpovědí zkreslují či ovlivňují. Stává se, že mínění dotazovaných osob nevyjadřuje jejich skutečný postoj, neboť mezi vnitřním postojem a výrazem navenek může být rozpor. Forma dotazníku ukazuje postoje člověka, o kterých je sám přesvědčen, že jimi disponuje. Nemusí ovšem ukazovat realitu, tedy odhalovat stránky, které si respondent sám neuvědomuje nebo si je nepřiznává. Zvolené odpovědi v dotazníku mohou být ovlivněny snahou respondentů jevit se v takovém obraze, který respondent vnímá jako pozitivní, anebo se domnívá, že se takový postoj od něj očekává. Taktéž se vyskytuje tendence neoznačovat takové typy odpovědí, jež jsou ve společnosti vnímány jako negativní, případně by mohly ukazovat nepříznivé rysy osobnosti daného respondenta. Genderová problematika je právě jevem, který je ze značné části ovlivňován postoji společnosti. Zároveň se vlivem genderových předsudků vytvářejí pro jedno i druhé pohlaví bariéry v komunikaci. Proto zde existuje riziko, že odpovědi budou voleny tak, jak by se jedinec daného pohlaví měl chovat. Anonymita dotazníku však může ukázat mnoho reálných znaků. Také nepřímý kontakt díky online vyplnění dotazníku má větší vliv na pravdivost odpovědí. Jedinci nemusí mít ostych z hodnocení a osobnostního posuzování.

V oblasti komunikace je rozsah subjektivního nazírání a vnímání široký. Rozdíly mezi muži a ženami není proto možné jasně generalizovat. I v potvrzených pravidlech dochází k výjimkám. Jako evidentní se potvrzuje stanovisko, že lidé se na jedné straně chovají individuálně a na straně druhé především proměnlivě. Každé zobecnění pak může být zpochybnitelné, nicméně komunikační rozdíly, které jsme zachytili v teoretické části, se výzkumem převážně potvrdily. Přes veškerou individualitu se převážně vyskytuje mezi ženami i muži stereotypní jednání, odpovídající jejich pohlavní roli.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývala genderovými stereotypy, které se projektují do sociální komunikace. Předmětem teoretické části byla problematika gender a její dopady na životní role jedinců. Také byla popsána postavení žen a mužů ve společnosti. Po vymezení poznatků z oblasti gender se tato bakalářská práce věnovala termínu komunikace. Genderové role a z nich vycházející očekávání ovlivňují komunikaci jedinců. Gender a komunikace jsou spolu úzce propojeny, neboť vedle jiného se na základě stylu komunikace jedinec stává rozpoznatelným jako muž či žena. Byly uvedeny konkrétní odlišnosti, které obsahuje ženská a mužská komunikace. Komunikace je variabilní svým druhem a formou, vymezili jsme se proto dále na komunikaci probíhající v zaměstnání. Obsahem empirické části pak bylo prozkoumat poznatky zachycené v teoretické části. Cílem výzkumu bylo zjistit, zda se rozdíly v komunikaci mužů a žen objevují v pracovním prostředí. Stanovený cíl jsme zkoumali prostřednictvím kvantitativní metody, formou dotazníku.

V teoretické části bylo zachyceno, že rozdíly, které se vyskytují mezi ženami a muži, existují i v jejich komunikaci. Výzkumem bylo pak zjištěno, že na pracovišti tyto odlišnosti zůstávají a ženy i muži jednájí každý jiným způsobem. Hypotézy formulované na základě teoretických poznatků se potvrdily ve dvou ze tří stanovených kritérií. Zjistili jsme, že ženy jsou v řízení rozhovorů více pasivní a více submisivní než muži, a že muži při řešení konfliktních situací ustupují častěji než ženy. Jako zamítnutá vyšla z šetření hypotéza, že muži naslouchají při rozhovorech svým partnerům méně než ženy.

Práce doložila přetrvávající model maskulinních a femininních znaků. Hodnoty a vlastnosti, které se vyskytují v sociálním prostředí na pracovišti, se oddělují na ženské a mužské. Způsoby komunikace a interakce, které se o obou pohlavích tradují, zůstávají platné i v moderních organizacích. Ženám genderové ustálené vzorce jednání přinášejí v komunikaci pasivní, až podřizující roli. Submisivita a nižší sebedůvěra žen se také projevila v otázkách otevřenosti ke kolegům a schopnosti vyjádřit se v souladu se svým názorem. Deklarovaná orientace žen na vztahy a spolupráci je preferována také v pracovním konkurenčním prostředí. Dle šetření oslovené respondentkyjevily větší zájem o druhé i o práci v týmu. Oproti tomu respondenti usilují o samostatnost a osobní úspěch. Také se projevilo, že dispozice mužů spíše se konfliktům vyvarovat, nefunguje pouze v soukromí, ale i v pracovní sféře. Výzkumem se nepotvrdily rozdílnosti v naslouchání mužů a žen. Naslou-

chání je tedy zřejmě silně subjektivní záležitostí, kdy míru naslouchání od druhých každý jedinec vnímá individuálně.

Soudobě se genderové role překrývají a díky vzájemné akceptaci obou pohlaví dochází k rušení rozdílů mezi ženami a muži. Přesto výzkum ukázal stav, kdy většina lidí vykazuje způsob komunikace, který odpovídá jejich pohlavní roli. Dochází tím k nastolení jistoty, co můžeme od ženy nebo muže očekávat. Zároveň se nabízí vodítko, jak se můžeme k danému jedinci chovat. Tento komfort usnadňuje společenské jednání. Současně jej poškozují a nenabízí prostor pro individuality. Příslušnost k pohlaví ovlivňuje komunikaci stejně jako ostatní oblasti lidského jednání. Především ženská submisivita a protilehlá mužská převaha v interakci na pracovišti neodpovídá rovnému postavení. Rovnost uznává předpoklad, že každý komunikující je roven ostatním, bez vzájemné nadřízenosti nebo podřízenosti. Prakticky to však znamená, že komunikační genderové stereotypy stále mohou ženám i mužům přinášet ze strategického hlediska, které je zapotřebí v pracovním prostředí brát v potaz, nevýhodnou pozici.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta, 2008. *Sociální komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1357-4
- DEVITO, Joseph A, 2008. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2018-0.
- GAVORA, Peter, 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.
- HLOUŠKOVÁ, Ivana, 1998. *Vnitrofiremní komunikace*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-550-5.
- HOLÁ, Jana, 2006. *Interní komunikace ve firmě*. Brno: Computer Press. ISBN 80-251-1250-0.
- CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
- JANDA, Patrik, 2004. *Vnitrofiremní komunikace: nástroje pro úspěšné fungování firmy*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0781-0.
- KALNICKÁ, Zdeňka, 2009. *Úvod do gender studies: otázky rodové identity*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd. ISBN 978-80-7248-528-4.
- KALVAS, František, 2009. *Nastolování agendy: role masové a interpersonální komunikace, osobní zkušenosti a genderu*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. ISBN 978-80-7043-805-3.
- KARSTEN, Hartmut, 2006. *Ženy - muži: [genderové role, jejich původ a vývoj]*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-145-x.
- KŘÍŽKOVÁ, Alena a Karel PAVLICA, 2004. *Management genderových vztahů: postavení žen a mužů v organizaci*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-117-8.
- KŘÍŽKOVÁ, Alena, 2007. *Životní strategie žen a mužů v řízení (a) podnikání*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, v. v. i. ISBN 978-80-7330-125-5.
- LAKOFF, Robin, 1975 cit. podle ZÁBRODSKÁ, Kateřina, 2009. *Variace na gender: poststrukturalismus, diskurzivní analýza a genderová identita*. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-1752-9.

OAKLEY, Ann, 1972 cit. podle KŘÍŽKOVÁ, Alena a Karel PAVLICA, 2004. *Management genderových vztahů: postavení žen a mužů v organizaci*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-117-8.

PLAŇAVA, Ivo, 2000 cit. podle ŠÍŠKOVÁ, Veronika, Hana ŘEDINOVÁ a Martina POLČÁKOVÁ, 2012. *Komunikace v multiprofesním týmu: genderové otázky: 4. tréninkový modul*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. ISBN 978-80-7454-140-7.

PLAŇAVA, Ivo, 2005. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0858-2.

STRNADOVÁ, Věra, 2011. *Interpersonální komunikace*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-157-0.

ŠÍŠKOVÁ, Veronika, Hana ŘEDINOVÁ a Martina POLČÁKOVÁ, 2012. *Komunikace v multiprofesním týmu: genderové otázky: 4. tréninkový modul*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. ISBN 978-80-7454-140-7.

VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-998-4.

ZÁBRODSKÁ, Kateřina, 2009. *Variace na gender: poststrukturalismus, diskurzivní analýza a genderová identita*. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-1752-9.

MAREK DEMČÁK [online]. © 2008 - 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z <http://www.vyplnto.cz/> .

JANA VALDROVÁ [online]. © 2010 [cit. 2014-02-24]. Dostupné z <http://www.valdrova.cz/> .

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. a podobně

č. číslo

s. strana

tj. to jest

tzv. tak zvaný

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Typizované charakteristiky žen a mužů.....	15
Tabulka 2: Čtyřpolní tabulka pro hypotézu č. 1	58
Tabulka 3: Čtyřpolní tabulka pro hypotézu č. 2.....	58
Tabulka 4: Čtyřpolní tabulka pro hypotézu č. 3.....	58
Tabulka 5: Schéma čtyřpolní tabulky.....	58

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Identifikace respondentů	35
Graf 2: Postoje k práci v kolektivu (ženy).....	36
Graf 3: Postoje k práci v kolektivu (muži)	36
Graf 4: Činnost po příchodu do práce (ženy)	37
Graf 5: Činnost po příchodu do práce (muži).....	37
Graf 6: Reakce na neshody (ženy).....	38
Graf 7: Reakce na neshody (muži)	38
Graf 8: Styl vystupování (ženy).....	39
Graf 9: Styl vystupování (muži)	39
Graf 10: Reakce na nepozornost (ženy).....	39
Graf 11: Reakce na nepozornost (muži)	40
Graf 12: Postup při problému (ženy)	40
Graf 13: Postup při problému (muži).....	40
Graf 14: Postoj ke komunikaci s druhým pohlavím (ženy).....	41
Graf 15: Postoj ke komunikaci s druhým pohlavím (muži)	41
Graf 16: Jednání s kolegy (ženy)	42
Graf 17: Jednání s kolegy (muži).....	42
Graf 18: Způsob řešení konfliktů (ženy)	43
Graf 19: Způsob řešení konfliktů (muži).....	43
Graf 20: Reakce na odmítnutí (ženy).....	44
Graf 21: Reakce na odmítnutí (muži)	44
Graf 22: Obavy z žádosti o pomoc (ženy)	45
Graf 23: Obavy z žádosti o pomoc (muži).....	45
Graf 24: Reakce na kritiku (ženy)	46
Graf 25: Reakce na kritiku (muži)	46
Graf 26: Reakce na kolegu (ženy)	47
Graf 27: Reakce na kolegu (muži).....	47
Graf 28: Postoj k novému kolegovi (ženy).....	48
Graf 29: Postoj k novému kolegovi (muži)	48
Graf 30: Postoj k opakované žádosti o radu (ženy).....	49
Graf 31: Postoj k opakované žádosti o radu (muži)	49
Graf 32: Otevřenost vůči kolegům (ženy)	49

Graf 33: Otevřenost vůči kolegům (muži).....	50
Graf 34: Jednání s rozčileným zákazníkem (ženy).....	50
Graf 35: Jednání s rozčileným zákazníkem (muži)	50
Graf 36: Pocity po schůzce s nadřízeným (ženy)	51
Graf 37: Pocity po schůzce s nadřízeným (muži).....	51
Graf 38: Svěřování kolegů (ženy).....	52
Graf 39: Svěřování kolegů (muži)	52
Graf 40: Svěřování kolegům (ženy)	52
Graf 41: Svěřování kolegům (muži)	53
Graf 42: Projevy na poradách (ženy).....	53
Graf 43: Projevy na poradách (muži)	53
Graf 44: Postoj k příkazům a zákazům (ženy).....	54
Graf 45: Postoj k příkazům a zákazům (muži)	54
Graf 46: Reakce na nevyhovující změnu (ženy).....	55
Graf 47: Reakce na nevyhovující změnu (muži)	55
Graf 48: Reakce na rozhovor kolegů (ženy).....	56
Graf 49: Reakce na rozhovor kolegů (muži)	56

SEZNAM PŘÍLOH

PI Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Hana Skálová a jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati. Ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, který se týká výzkumu o komunikaci na pracovišti.

Dotazník je zcela anonymní a bude sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce. Skládá se z 25 otázek a jeho vyplnění Vám nezabere více než 10 minut.

Děkuji za Váš čas a odpovědi

1. Označte prosím, zda jste:

- žena
- muž

2. Vyberte prosím tvrzení, které nejlépe odpovídá: Práce v kolektivu...

- ... mi zcela vyhovuje, protože jsem rád/a s lidmi.
- ... mi vyhovuje, protože jsme jako tým zodpovědní společně.
- ... mi nevyhovuje, protože rád/a pracuji sám (sama).
- ... mi nevyhovuje, protože rád/a přijímám pozitiva z práce a úspěchu sám (sama).

3. Označte prosím, co většinou uděláte po příchodu do práce:

- okamžitě začnu pracovat
- dáme si s kolegy ranní kávu a chvíli si povídáme
- s nejbližším kolegou si chvíli povídáme
- snažím se s každým krátce popovídat
- udělám si kávu a vrhnu se do práce

4. Pokud na pracovišti nastane mezi Vašimi kolegy neshoda, jak reagujete?

- postavím se na stranu toho, kdo má pravdu
- mlčím, aby mě do hádky nevtáhli
- netýká se mě to, tak vůbec nereaguji
- poprosím je, aby se hádali jinde

- snažím se oběma pomoci a hádku ukončit
- až si vše vyjasní, sdělím jim, že to pro mě bylo nepříjemné

5. Jestliže veřejně vystupujete před ostatními kolegy, mluvíte:

- spíše tišším hlasem
- hlasitěji

6. Jak reagujete, jestliže na společné schůzce právě hovoříte a někteří z kolegů Vás nevnímají a povídají si?

- nijak nereaguji a mluvím stejně dále
- znervózní mě to a mám potíže pokračovat
- zvýším hlas
- požádám je o pozornost
- zmlknu a počkám, až také utichnou, pak pokračuji

7. Označte prosím, jak postupujete, jestliže v práci narazíte na problém:

- nechám si poradit od kolegů
- sám (sama) se snažím o řešení
- poprosím kolegy o řešení
- začnu diskuzi, o tom, jak by jednali ostatní

8. Dělá Vám potíže, pokud komunikujete s kolegou/kolegyní opačného pohlaví?

- ano
- ne

9. Vyberte prosím varianty, jak nejčastěji jednáte při schůzce s kolegou/kolegyní:

- snažím se o rychlé vyřešení
- rád/a s kolegou proberu i osobní témata
- jde mi jen o docílení řešení
- řešíme také ostatní kolegy
- zajímá mě také, co si myslí o dění ve firmě

10. Vyberte prosím, jaký typ řešení užíváte při konfliktní situaci na pracovišti nejčastěji?

- spolupráce
- kompromis

- v rámci dobrých vztahů ustoupím ke spokojenosti druhé strany
- raději řešení odložím k příhodnějšímu okamžiku
- snažím se prosadit především své názory
- řešení spíše přenechávám na druhých

11. Jestliže by s Vámi při řešení pracovního úkolu odmítal/a spolupracovat kolega/kolegyně, jak byste reagoval/a?

- požádám ho/ji o vysvětlení, proč nechce spolupracovat
- promluvím si s dotyčným stranou, aby o tom nevěděli ostatní
- požádám nadřízeného o pomoc s řešením
- nic neřeknu a úkol zpracuji sám (sama)
- nebudu nic řešit – přece nebudu říkat, co má dělat
- mávnu nad tím rukou a budu dělat, že se nic neděje

12. Cítíte větší obavy, jestliže žádáte o pomoc kolegu/kolegyni opačného pohlaví?

- ano
- ne

13. Vyberte prosím nejbližší tvrzení: Pokud kolega/kolegyně kritizuje mou odvedenou práci, tak ...

- ... se ohradím, protože nemá právo mě ze své pozice kritizovat.
- ... jej vyslechnu, ale nebudu se hádat a jen si o něm myslím svoje.
- ... jej vyslechnu a poděkuju mu za názor, ze kterého se budu snažit poučit.
- ... zkritizuji také jeho nesrovnalosti.

14. Označte prosím, jak byste reagoval/a, když zjistíte, že je Váš kolega/kolegyně delší dobu zamklý a zarmoucený?

- zeptám se jej, co ho trápí
- počkám, až se sám (sama) rozhodne mluvit
- mám svých potíží dost, nebudu se cíleně zajímat i o jeho
- pokusím se jej rozveselit
- stále s ním hovořím, aby přišel na jiné myšlenky
- budu mluvit o svých potížích, aby se pak přidal

15. Označte prosím nejbližší tvrzení: Když k nám nastoupí nový kolega/kolegyně, tak ...

- ... se představím a zeptám se, jaké měl dříve zaměstnání, kde žije, a podobně.
- ... počkám, až se jako nově příchozí představí sám.
- ... se představím a rovnou jej zasvětim do chodu naší práce.

16. Vyberte prosím tvrzení, které nejlépe odpovídá: Jestliže se musím opakovaně obrátit na kolegu/kolegyni a požádat jej o radu, tak...

- ... se cítím trapně, že jej znovu obtěžuji.
- ... mi to nečiní žádné potíže.

17. Domníváte se, že jednáte s kolegy otevřeně a přirozeně?

- pouze při neformálních setkáních
- ano, za každých okolností jsem upřímný/á
- ne, skoro nikdy se necítím být sama (sám) sebou
- pouze pokud dotyčnému důvěřuji

18. Požádal/a jste někdy některého z kolegů, aby s rozčileným zákazníkem hovořil na místo Vás on/ona?

- ano
- ne

19. Vyberte prosím, jak se většinou cítíte po důležité schůzce s kolegy/nadřízenými:

- jsem rád/a, že jsem sdělila vše tak, jak jsem si naplánoval/a
- zapomněl/a jsem říci ještě další důležité poznatky
- myslím, že jsem se mohl/a chovat asertivněji
- myslím, že jsem měl/a být průbojnější
- jsem vždy spokojený/á se svým vystupováním
- své chování již zpětně nehodnotím

20. Svěřuji se Vám kolegové se svým soukromím?

- ano
- ne
- ano, ale nestojím o to

21. Svěřujete se kolegům se svým soukromím?

- ano
- ne

22. Jakým způsobem se nejčastěji projevujete na poradách, schůzích a podobně?

- své podněty probírám s ostatními až po poradě
- jestliže někdo mluví nesmyslně, raději jej ihned přeruším
- poslouchám a mlčím
- vkládám do diskuze své názory a nápady průběžně

23. Dělá Vám potíže kolegům něco zakázat nebo přikázat?

- ano
- ne

24. Označte prosím, jak byste reagoval/a, jestliže by Vás vedení firmy na schůzi informovalo o změně, která Vám nevyhovuje:

- svůj nesouhlas sdělím po skončení schůze nadřízenému
- ihned se ohradím a uvedu negativa, které změnu doprovázejí
- vyčkám, jestli se ozvou s negativy ostatní a přidám se k nim
- pokusím se změnu v sobě samém přijmout
- nereaguji a vyčkám, zda se situace časem neupraví k původnímu
- po skončení schůze vše prodiskutuji s kolegy a podle toho budu postupovat

25. Vyberte prosím tvrzení, které nejlépe odpovídá: Kolegové v kanceláři probírají záležitosti, kterým nerozumím, tak ...

- ... je přeruším a poprosím o vysvětlení.
- ... budu jen poslouchat.
- ... při nejvhodnější příležitosti začnu s jiným tématem.
- ... nebudu nijak reagovat.