

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA  
ÚSTAV BOHEMISTIKY**

## **MLUVA MLÁDEŽE NA ZAČÁTKU 21. STOLETÍ**

diplomová práce

**Vedoucí diplomové práce:** prof. PhDr. Alena Jaklová, CSc.

**Autor diplomové práce:** Pavlína Hladíková

České Budějovice 2007



Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma *Mluva mládeže na začátku 21. století* vypracovala samostatně pod vedením prof. PhDr. Aleny Jaklové, CSc. K práci jsem použila literatury a pramenů uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 30. listopadu 2007

.....

Děkuji prof. PhDr. Aleně Jaklové, CSc., za odborné vedení, cenné připomínky a pomoc při práci. Dále bych ráda poděkovala Ing. J. Loukotovi za to, že mi umožnil získat nahrávky komunikátů na Úřadu práce v Českých Budějovicích.

## ANOTACE

Tato diplomová práce je zaměřena na komplexní popis komunikačních událostí realizovaných na Úřadu práce v Českých Budějovicích a v budově Podniku výpočetní techniky (PVT) v Českých Budějovicích, kde se uskutečnily přijímací pohovory. Účastníky dialogů byli mladí lidé ve věku od patnácti do šestadvaceti let. Analýza je prováděna podle analytického aparátu, který v knize *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu* (1999) popsal kolektiv autorů pod vedením J. Kořenského.

V práci je teoreticky zpracována problematika komunikace, teorie verbální komunikace a vymezen pojem mládež. Poté následuje popis způsobu získávání a zpracování materiálové báze, na který navazuje vlastní analýza komunikátů. Teoretická stránka je úzce provázána s praktickou. Výklad pojmů dokládají ukázky z přepsaných dialogů. K diplomové práci jsou přiloženy transkripty čtyřiceti rozhovorů a náčrty místností, v nichž se institucionální dialogy odehrály.

## ANOTATION

This graduation thesis focuses on complex description of communication events implemented at the Employment Office in České Budějovice, and at the building of Podnik výpočetní techniky (PVT) in České Budějovice, where the entrance interviews were held. The participants of dialogue were young people aged 15 to 26. The analysis is conducted according to analytical device, which was described by J. Kořenský and composite authors in *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu* (1999).

The thesis theoretically processes the problematic of communication, verbal communication and conception of youth. This is followed by the description of means of acquiring and processing the material base, which connects to the actual analysis of communicators. The theoretical part is closely bond with the practical one. The definition of concepts is supported by examples of transcribed dialogues. The thesis is accompanied by forty transcripts and outlines of rooms, where the institutional dialogues took place.

# OBSAH

ÚVOD.....	9
1. POJEM KOMUNIKACE .....	11
1.1. Obecné pojednání o komunikaci.....	11
1.1.1. Druhy komunikace.....	13
1.1.2. Zásady komunikace .....	15
1.1.3. Komunikace jako proces.....	17
1.1.4. Modely komunikačního procesu.....	18
1.1.5. Schéma interpersonální komunikace .....	19
1.2. Teorie verbální komunikace .....	22
2. MLÁDEŽ A JEJÍ KOMUNIKACE.....	24
2.1. Pojem mládež a její sociálněpsychologická charakteristika .....	24
2.1.1. Vývojové úkoly adolescence .....	26
2.1.2. Subkultura mládeže.....	26
2.2. Komunikace mládeže.....	27
3. CHARAKTERISTIKA MATERIÁLOVÉ BÁZE.....	31
3.1. Způsob získávání materiálové báze a popis komunikační situace.....	31
3.2. Věk, pohlaví a vzdělání klientů Úřadu práce.....	33
3.3. Institucionální charakter komunikátů .....	36
3.4. Pravidla přepisu zvukového záznamu.....	38
3.5. Seznam značek používaných v transkriptech .....	41
4. CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÝCH UDÁLOSTÍ.....	42
4.1. Společenská situace .....	42
4.2. Komunikační situace.....	46
4.3. Účastníci komunikace a jejich vztah .....	49
4.3.1. Sociální role komunikantů .....	56
4.3.2. Komunikační role komunikantů .....	74
4.4. Cíl, záměr a strategie komunikantů .....	78
4.5. Tematicko–obsahová struktura KU .....	80
4.6. Komunikační kanály a informační konzervy.....	85
4.7. Neverbální prostředky použité v komunikátech .....	86
ZÁVĚR.....	90

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	96
INTERNETOVÉ ODKAZY .....	99
SEZNAM GRAFŮ A VYOBRAZENÍ.....	100
SEZNAM PŘÍLOH.....	100



# ÚVOD

Jedním ze stavebních kamenů spokojeného a naplněného života člověka dnešní doby je ve století virtuální komunikace efektivní dorozumívání, které se odehrává tváří v tvář. Proto se v této práci zaměříme na popis a analýzu komunikačních událostí, během nichž jsou účastníci komunikace v přímém kontaktu a jejichž rozhovor ovlivňuje jednak samotný charakter komunikace, ale i komunikační situace, počet, vzdělání, zkušenosti a záměry komunikantů.

Východiskem pro diplomovou práci s názvem *Komunikace mládeže na začátku 21. století* bylo studium odborné literatury a nahrávky třiceti dialogů, jež byly pořízeny v roce 2005 na Úřadu práce v Českých Budějovicích, a deseti přijímacích pohovorů, které se realizovaly v Podniku výpočetní techniky (PVT), též v jihočeské metropoli. V roli uchazečů o zaměstnání ve zmíněných komunikátech vystupují mladí lidé ve věku od patnácti do šestadvaceti let. Jejich komunikačními partnerkami jsou dvě úřednice a personalistka.

Práce je rozdělena do čtyř kapitol. První se věnuje definování pojmu komunikace, objasnění jejích druhů a přiblížení komunikace jako neustálého procesu. Na transakční pojetí komunikace navazujeme pojednáním o teorii verbální komunikace. Podkladem pro zpracování této části se staly především publikace *Základy mezilidské komunikace* J. A. De Vita z roku 2001 a *Pragmatika lidské komunikace* z roku 1999, jejímž autorem byl P. Watzlavick.

V druhé kapitole věnujeme pozornost věkovému vymezení a charakteristice dnešní mládeže, popsání jejích vývojových úkolů a kultury. Při psaní této části jsme vycházeli hlavně z knihy P. Macka s příznačným názvem *Adolescence - psychologické a sociální charakteristiky dospívajících (1999)*.

O způsobu získávání a zpracování materiálové báze blíže informujeme ve třetí kapitole. Zdůrazňujeme především skutečnost, že komunikáty byly nahrány bez vědomí uchazečů, ale se souhlasem úřednic a personalistky. O počtu uchazečů, jejich pohlaví, věku a vzdělání vypovídají přehledně tři grafy, které jsou doplněny komentářem.

Poslední a zároveň nejrozsáhlejší kapitola je rozčleněna na několik podkapitol a je zpracovávána podle analytického aparátu, jenž v knize *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu (1999)* popsal kolektiv autorů sdružených kolem J. Kořenského. Nejprve popisujeme současnou společenskou situaci, na niž plynule

navazujeme přiblížením komunikační situace obou typů komunikátů. Charakterizujeme kontakt a vztah komunikantů a hlavně se zaměřujeme na jejich sociální a komunikační role a zároveň zjišťujeme, zda-li existuje nějaká přímá souvislost mezi zájmem uchazečů o nalezení nového zaměstnání při rozhovorech, či nadšením pro nabízenou práci při přijímacích pohovorech a verbálně-neverbální komunikací. Tzn. jestli se uchazeč projevuje méně, když nemá zájem najít nové zaměstnání nebo se mu nabízená práce nejeví lukrativní, a naopak. Vedle toho se snažíme postihnout rovněž neverbální komunikaci uchazečů a způsob zahajování a ukončování rozhovorů, abychom mohli srovnat charakter komunikátů a komunikaci uchazečů v obou typech materiálové báze.

Jazykový rozbor není hlavním předmětem naší analýzy, přesto se o něm zmíníme alespoň v závěru práce, abychom potvrdili či vyvrátili předpoklad, že se v nepřipravených dialogích bude vyskytovat mnoho nespisovných výrazů a prostředků ve všech jazykových rovinách.

# 1. POJEM KOMUNIKACE

V první kapitole teoretické části této diplomové práce se zaměříme na obecnou charakteristiku komunikace, na kterou navážeme objasněním přístupu teorie verbální komunikace, jež přináší nový pohled na danou problematiku. V závěru této části se budeme věnovat vymezení pojmu mládež a její komunikaci.

## 1.1. Obecné pojednání o komunikaci

Termín komunikace nelze jednoduše a přesně vymežit, jelikož existuje několik definic a úhlů pohledu. Základ daného pojmu nacházíme v latinském slově **communicare**, „*keré si můžeme přeložit jako „spojení“, pro nás ve smyslu „dorozumění“*“. Latinským ekvivalentem daného slova je totiž slovo „**participare**“, což znamená *spolupodílet se s někým na něčem, míti podíl na něčem společném, spoluúčastnit se, činit někoho spoluúčastným*“ (Křivohlavý, 1998). Komunikovat tedy znamená: sdílet něco s někým, předávat něco druhému a spolupodílet se s někým na něčem.

„*Komunikací jsou v nejširším smyslu slova míněny veškeré procesy, jejichž smyslem je přenos informací. Jde o velice rozsáhlou oblast, která zahrnuje technické, biologické či psychické a sociální systémy zprostředkování informací*“ (Jílek, 2004, s.12). Naproti tomu komunikací v užším smyslu slova rozumíme proces dorozumívání a zprostředkování významů mezi živými bytostmi, tzn. mezi živočichy. Specifickým typem komunikace mezi živými tvory je komunikace mezilidská.

Mezilidská komunikace je definována jako proces směny a přenosu informací, který má povahu sociální interakce,<sup>1</sup> a proto bývá označována jako komunikace

---

<sup>1</sup> Interakce pochází z latinských slov *actió*, tj. činnost, působení, děj a *inter*, tj. uprostřed nebo mezi. Obecně interakci můžeme chápat jako vzájemné aktivní působení mezi dvěma prvky, ale v rámci sociální komunikace interakci chápeme jako vzájemné, přímé působení a ovlivňování jedinců, skupin a prostředí. V tomto případě je tedy interakce výrazem pro sociální styk, při kterém dochází k vzájemné výměně podnětů. Interakce se může v pozitivní podobě realizovat jako kooperace nebo participace, konsensus, koordinace, akomodace nebo asimilace. V negativní podobě jako soutěživost, rivalita, segregace, diskriminace, konflikt (Mikuláščík, 2003).

sociální. Přívlastek „sociální“ je použit záměrně, protože nám napomáhá k odlišení této komunikace od komunikace technické. Z toho vyplývá, že nás nezajímá způsob přenosu informací ale to, jak komunikace umožňuje pochopení a vzájemné porozumění mezi lidmi. Komunikace se tak stává prostředkem k dosažení kladných mezilidských vztahů. V souvislosti s tím S. Müllerová (2000) v knize *Komunikační dovednosti* upozorňuje na význam emoční inteligence<sup>2</sup> jako dalším předpokladu efektivní komunikace.

Na sociální aspekt komunikace upozornila řada autorů, kteří se zmíněnou tematickou oblastí zabývali. Podle J. Janouška (1968) je např. komunikace „*sdělováním významů v sociálním chování a v sociálních vztazích lidí.*“ M. Nakonečný (1999) definuje komunikaci rovněž jako sdělování určitých významů v procesu přímého nebo nepřímého sociálního kontaktu. J. Křivohlavý (1988) popisuje akt komunikace velmi podobným způsobem, neboť hovoří o sdělování, ale navíc zdůrazňuje sdílení<sup>3</sup>. Aristoteles tedy správně a výstižně před mnoha staletími pronesl: „*Člověk je ZOON POLITIKON.*“

Člověk je tvor společenský, jenž má potřebu komunikovat nejen sám se sebou,<sup>4</sup> ale hlavně se svým okolím.<sup>5</sup> Komunikace pro každého z nás začíná již v prenatálním období, kdy komunikujeme se svou matkou. Velice citlivě reagujeme na vše, co matka prožívá. Zásadní zlom a změnu v komunikaci přináší moment narození, kdy je naše pouto s matkou násilně přerušeno a začíná nás od ní dělit velký neznámý prostor. Matka nám však zůstává nablízku a pomáhá nám poznávat svět kolem nás. Stává se pro nás, spolu s otcem, průvodcem procesu socializace. Učí nás mluvit, poznávat a pojmenovat předměty, osvojovat si základní pravidla chování a jednání.

Jak léta plynou, přebírá tuto roli škola, která je pro nás nejen zdrojem informací, ale i místem setkávání se s vrstevníky. Naše komunikační obzory se stále rozšiřují. Přibývá komunikačních partnerů, témat, ale i nejasností. Postupně přicházíme na to, že

---

<sup>2</sup> S. Müllerová (2000, s. 9) uvádí, že „*jde o schopnost poznat, jak se cítí druhý člověk, o schopnost všimnout si signálů, které druzí vysílají, a reagovat na ně, ovládnout své vlastní signály. Dalšími faktory jsou pro úplnost: vědomí sebe sama, schopnost ovládnutí nálady, motivace a ovládnutí impulzivního jednání.*“

<sup>3</sup> M. Mikuláščík (2003).

<sup>4</sup> V. Jílek (2004) uvádí, že „*komunikaci intrapersonální realizuje jedinec v rámci tzv. vnitřní řeči, jež může mít jak monologickou, tak dialogickou povahu. Jedinec v rámci tohoto procesu zpracovává data „zvenku“ i „zevnitř“ a řeší konkrétní problémy. Vytváří přitom převážně neurofyziologickou aktivitu.*“

<sup>5</sup> „*Komunikace interpersonální se realizuje v přímém vztahu s účastníky komunikační situace*“ (Jílek, 2004).

není snadné najít s každým člověkem společnou řeč, i když hovoříme stejným jazykem. Pomalu tak pronikáme do tajů komunikace a začínáme číst mezi řádky.

Tím se dostáváme k charakteru sdělení. U jakéhokoli tvrzení rozlišujeme dvě složky – denotativní a konotativní. **Denotativní** stránka sdělení je ta část sdělení, o jejíž pravdivosti se můžeme přesvědčit, protože se zpravidla jedná o snadno ověřitelná fakta. S ohledem na téma diplomové práce bychom jako příklad faktické informace mohli uvést zprávu, zda uchazeči byla, či nebyla přiznána podpora v nezaměstnanosti, zda se uchazeč ucházel u nějaké instituce o zaměstnání, nebo neucházel, zda při cestě na úřad zmokl, nebo nezmokl.

**Konotativní** stránku sdělení si ověřit nemůžeme, protože se jedná o „*ono sdělení „mezi řádky“, které lze rozpoznat, pokud známe okolnosti sdělení, mluvčí a jejich zkušenosti atd.*“ (Müllerová, 2000, s. 12). Příkladem obtížně čitelné informace může být uchazečova odpověď na úředničinu otázku: „*Co je nového?*“, která zní: „*Nic, nikde neberou.*“ Uvedené sdělení si může úřednice vysvětlit několika způsoby: buď uchazeče na žádném z inzerovaných pracovních míst nevzali, anebo to může považovat za uchazečovu výmluvu, kterou chce zastříti skutečnost, že nikde práci nehledal a do budoucna si hledat nechce. V tuto chvíli záleží pouze na úřednici, jak s informacemi na základě svých zkušeností naloží. Zda uchazeči uvěří či nikoli, závisí do jisté míry také na způsobu, jakým uchazeč danou informaci sdělí. Není totiž důležitý pouze obsah sdělení, ale i forma sdělení.

### 1.1.1. Druhy komunikace

M. Čechová (2000, s. 358) uvádí tři druhy komunikace: verbální, verbálně-neverbální a neverbální. **Verbální komunikací** rozumíme vyjadřování pomocí jazykového materiálu: hlásek, morfémů, slov a vět, a to formou psanou nebo mluvenou. Při mluvené verbální komunikaci využíváme i paralingválních prostředků, kterými jsou hlasitost, pomlky, barva hlasu, frázování, výška hlasu, tempo řeči. Velký význam při verbálním dorozumívání přikládáme naslouchání. Naslouchání je předpokladem úspěšné komunikace, protože kdo dobře naslouchá, může dobře odpovědět. Lidé si totiž při rozhovoru roli mluvčího a posluchače pravidelně vyměňují.

Umění správně naslouchat není jednoduché zvládnout, ale pravidelným tréninkem ho lze zlepšit. Pozornému naslouchání však někdy brání nedostatek

trpělivosti a soustředění, nesprávná očekávání, nezájem o téma rozhovoru a o druhé lidi či prostá lenost. Při naslouchání se někdy dopouštíme určitých zlovyků. Např. se mnohdy domníváme, že dopředu víme, co bude řečeno, nebo se místo naslouchání jen díváme či myslíme na něco úplně jiného.

*„Neverbální komunikace většinou slouží jako doplňující prostředek ke komunikaci verbální, ale stává se, že neverbální komunikace stačí sama o sobě k vyjádření postoje, zejména v situacích, kdy hrají velkou úlohu emoce, a zejména mezi lidmi, kteří se dobře znají“* (Mikuláščík, 2003, s. 36). Neverbálně – beze slov - si sdělujeme především emoce, pocity, nálady, afekty, zájem o sblížení a snažíme se záměrně ovlivnit postoj partnera. Neverbálnímu sdělování bychom měli přikládat velkou důležitost, protože ti z nás, kteří umí nejen dobře naslouchat, ale také se dívat, tak ti dokáží zachytit mnohem více signálů.

Neverbální komunikace má totiž vědomé i nevědomé složky, což znamená, že některé výrazové prostředky (výraz obličeje, pohledy očí, pohyby, gesta, pozice těla, zevnějšek) „si ani neuvědomujeme a nedovedeme je dobře kontrolovat. Nanejvýš je zaznamenáváme na základě zpětných vazeb o svém jednání. Jiné neverbální projevy lidé pěstují zcela záměrně“ (Müllerová, 2000).

Při **verbálně-neverbální komunikaci** dochází „ke kombinaci prostředků verbálních a paralingválních s prostředky nonverbálními, k nimž patří využití proxemiky (míry vzdálenosti mezi komunikanty), haptiky (dotyku, fyzického kontaktu), posturiky (polohy a konfigurace těla mluvčího a posluchače), kineziky (pohybu komunikantů – nejen gestiky a mimiky)“ (Čechová, 2000, s. 358).



Obrázek 1: Složky komunikace

Při běžných každodenních rozhovorech nejčastěji používáme verbální i neverbální prostředky. Procentuální podíl daných prostředků na komunikaci je pro nezasvěcené překvapivý. Podle A. Mehrabiana, jak uvádí K. Paulík (2007), vnímáme z celkového množství informací až padesát pět procent z mimoslovního projevu partnera. Zbýlých čtyřicet pět procent informací zpracováváme prostřednictvím verbální komunikace, z nichž pouhých sedm procent vnímáme z obsahu slov a zbývajících třicet osm procent informací připadá na tón řeči, intonaci, sílu a zbarvení hlasu.

### 1.1.2. Zásady komunikace

V knize *Základy lidské komunikace* Joseph A. DeVito (2001) hovoří o šesti základních zásadách komunikace, které jsou důležité pro pochopení a porozumění komunikace mezi dvěma lidmi nebo v malých skupinách a my je teď objasníme.

Komunikace se může odehrávat vždy jen v takovém rozsahu, v jakém její účastníci používají stejný systém signálů, protože kdyby se příjemce i mluvčí snažili komunikovat odlišnými prostředky, nebylo by možné se navzájem dorozumět. Prvním předpokladem je tedy užívání společného komunikačního systému signálů. Každý člověk je však svébytný jedinec a není možné zajistit, aby všichni používali naprosto shodné systémy, a proto musí docházet k akomodaci, přizpůsobování, komunikace ze strany komunikantů.

**Akomodace** spočívá v tom, že mluvčí zohlední komunikační kompetence a jazykový styl svého posluchače a na základě toho uzpůsobí svůj jazykový projev tak, aby byl pro posluchače příjemný a srozumitelný. Akomodace se může projevit např. tím, že mluvčí zpomalí své řečové tempo, aby se přiblížil tempu posluchače nebo ztiší svůj hlasový projev.

Druhá zásada zní: **Komunikace je balík sdělení**. Uvedená formulace vystihuje, že komunikace probíhá jako ucelený soubor, set či balík verbálních i neverbálních sdělení, které se navzájem posilují nebo podporují, viz podkapitola 1.2.

Třetí zásadou je, že komunikace má **obsahové a vztahové rozměry**. Podle některých výzkumů se více vztahovým rozměrem komunikace zabývají ženy, zatímco muži spíše rozměrem obsahovým. Muži raději hovoří o záležitostech vnějších (například o počasí, sportu), kdežto ženy jsou schopny hovořit o vztazích jak v obecné,

tak v konkrétní rovině - zejména o vztahu s druhým účastníkem komunikace. Z tohoto důvodu někdy dochází k rozdílnému chápání stejné situace mužem a ženou.

Již bylo naznačeno, že proces komunikace **probíhá nepřetržitě**. Z tohoto důvodu není lehké vymezit jeho počátek a konec. Přesto je nutné ho určitým způsobem segmentovat, a proto ho rozdělujeme na menší části, a to na příčiny (podněty) a účinky (reakce, následky). V praxi se však velmi těžko určuje, co je podnět, a co účinek.

Příkladem může být přístup úřednice, která se uchazeče o zaměstnání neustále vyptává, kde se ptal na práci, ale on jí odpovídá velmi stručně nebo neodpovídá vůbec. Úředníci se tedy nelíbí, že uchazeč nevyvíjí snahu, a uchazeči se zase nelíbí to, že se úřednice neustále vyptává na to samé. „*Každý z těchto projevů podněcuje druhý. Každý z nich funguje jako podnět, ale původní podnět pravděpodobně nedokážeme zjistit*“ (DeVito, 2001).

Komunikace má vždycky nějaký **cíl**, k jehož uskutečnění jsme určitým způsobem motivováni. Mezi pět hlavních cílů komunikace patří: učit se, spojovat, pomáhat, ovlivňovat a hrát si.

Komunikace je někdy **nevyhnutelná**, tzn. že k ní dochází, aniž by si to člověk přál. Každý z nás by se občas nějakého rozhovoru nejraději nezúčastnil, protože ho vnímá a hodnotí jako nežádoucí, nepříjemný atd. Přesto ho zpravidla absolvovat musí. Příkladem nevyhnutelné komunikace může být pravidelná schůzka uchazeče, evidovaného na úřadu práce, s představitelkou příslušného úřadu. Uchazeč očekává, že mu bude úřednice nabízet zaměstnání, o které on buď vůbec nestojí, nebo se již předem domnívá, že pracovní nabídka nebude splňovat jeho očekávání. Setkání s úřednicí tak vnímá jako „nutné zlo“.

Pro komunikaci je též charakteristické, že je **nevratná**. Co jednou řekneme, to už nelze vzít zpět. Samozřejmě se můžeme co nejdříve pokusit o nápravu, o zmírnění či o vysvětlení, ale nikde není zaručeno, že naše snaha přinese kýžený výsledek. Proto bychom měli nejprve myslet a teprve poté hovořit.

Každá komunikace je záležitostí **jedinečnou a neopakovatelnou**, protože nikdy není možné zažít jednu a tutéž situaci dvakrát. Vždycky na ní bude něco změněno, protože se měníme nejen my, coby aktéři a recipienti komunikace, ale mění se i svět, který nás obklopuje.



### 1.1.3. Komunikace jako proces

Ze všech dovedností a znalostí, jimiž člověk disponuje, jsou nejdůležitější ty, jež se týkají komunikace, neboť právě ty jsou klíčem k osobním, pracovním a společenským úspěchům. Uplatňujeme je nejen v interpersonální komunikaci, ale i při komunikaci uvnitř malých skupin nebo v rámci komunikace veřejné.

Každá z těchto forem komunikace má svá specifika, ale všechny mají i mnoho znaků společných. Komunikace, jak již bylo zmíněno, není záležitostí statickou, ale dynamickou. Vždy probíhá nepřetržitě v čase a je závislá na celé řadě podmínek a vlivů. Nestačí proto upřít svou pozornost pouze na uskutečněný rozhovor, či na jeho přeepsanou podobu, ale je nutno zaměřit se i na faktory, které jeho průběh nějakým způsobem modifikovaly.

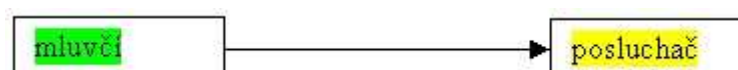
Abychom rozhovor správně pochopili, musíme se „zajímat o fázi přípravy, způsob navazování myšlenek a širší kontext situace, vztahy k různým jiným vlivům. Ze strany člověka ovlivňují komunikaci nejen určitá racionální schémata, ale i emoční stavy, které mohou určitou informaci změnit tak zásadním způsobem, že i sám komunikátor může být překvapen“ (Mikuláščík, 2003).

Komunikační proces se tedy realizuje nejméně mezi dvěma lidmi, kteří se snaží vzájemně ovlivňovat. Každý z účastníků komunikace se snaží dát svému komunikačnímu partnerovi najevo, co je za dané situace pro něho přijatelné a co nepřijatelné. Snaží se mu ukázat, že je ochoten ustoupit, naslouchat nebo naopak, že chce dominovat, setrvat na svém stanovisku a předložit své požadavky. Může se však stát, že komunikace neprobíhá podle představ jednoho z komunikujících, a proto dojde ke změně jeho výchozích postojů a taktiky, na což musí druhý účastník komunikace zareagovat. Komunikace je tedy **proces s vysokou proměnlivostí**.

Předpokladem jakékoli komunikace je podle M. Mikuláščíka (2003) vytvoření komunikačního vztahu, kde následně probíhá komunikační proces. Základními komponenty, které se podílejí na vytvoření komunikačního vztahu, jsou **komunikátor, komuniké a komunikant**. Komunikátorem, nebo-li mluvčím, aktérem, vysílačem, nazýváme osobu, která vytvoří zprávu (komuniké), již zakóduje do komunikačního prostředku a vyšle ji (sdělí ji) svému komunikačnímu partnerovi. Komunikant nebo-li příjemce, posluchač, recipient, přijaté komuniké dekoduje a následně interpretuje. Pokud je interpretuje tak, jak to zamýšlel komunikátor, došlo k efektivní komunikaci.

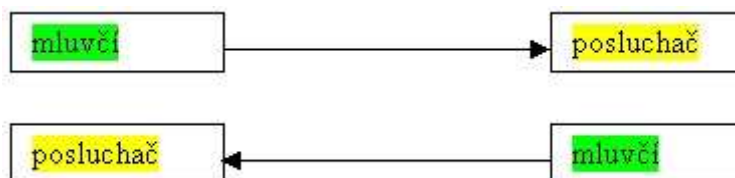
#### 1.1.4. Modely komunikačního procesu

Názory na průběh komunikace se postupem času měnily, a proto Joseph A. DeVito (2001) hovoří o třech základních modelech komunikace. První model, zvaný **lineární**, předpokládal, že komunikace je záležitostí jednosměrnou, při níž mluvčí mluví a příjemce naslouchá. Mluvení a naslouchání byly dva děje, které neprobíhaly současně, nýbrž v různých časech. Tzn. když někdo mluvil, tak nenaslouchal, a když někdo naslouchal, tak nemluvil.



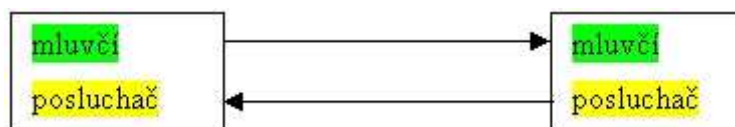
Obrázek 2: Lineární pojetí interpersonální komunikace

Uvedený model však nebyl schopen zachytit vzájemné přizpůsobování se při výměně názorů mezi dvěma jedinci, a proto byl velmi brzy nahrazen modelem **interakčním**. Interakční model komunikace stále ještě pohlížel na mluvení a naslouchání jako na dvě odděleně probíhající akce, které se nepřekrývají a které tatáž osoba neprovozuje současně, ale zároveň připouštěl, že mluvčí a posluchač současně střídají pozice mluvčího a posluchače.



Obrázek 3: Interakční pojetí komunikace.

V současné době se na komunikaci nahlíží jako na „*transakční proces, ve kterém každá osoba funguje současně jako mluvčí a posluchač. Ve stejném okamžiku, kdy vysíláte své sdělení, také přijímáte sdělení ze své vlastní komunikace i z reakcí druhé osoby*“ (DeVito, 2001).



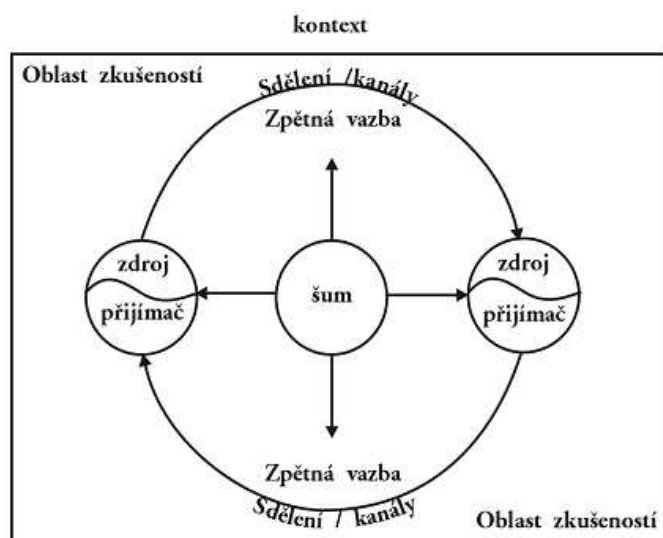
Obrázek 4: Transakční pojetí komunikace

Hlavní přínos transakčního modelu tedy tkví v tom, že na všechny prvky komunikačního procesu pohlíží jako na prvky navzájem závislé. Proto, dojde-li ke změně jednoho prvku, dojde ke změnám i u ostatních prvků. Příkladem může být situace, kdy do rozhovoru úřednice s mladistvým na úřadu práce vstoupí rodič mladistvého a začne se zapojovat do diskuse. Tato změna v počtu zúčastněných vyvolá zákonitě změny i v charakteru následující komunikace (v tématu, ve způsobu vyjadřování atd.).

### 1.1.5. Schéma interpersonální komunikace

Schéma interpersonální komunikace vychází z transakčního modelu, který je nutno doplnit o některé prvky. Musíme totiž zohlednit skutečnost, že lidé při komunikaci „jednají a reagují na základě současné situace a také na základě své minulosti, dřívějších zkušeností, postojů, kulturních návyků a spousty s tím spojených činitelů“ (DeVito, 2001).

Z uvedeného vyplývá, že naše akce a reakce jsou při komunikaci determinovány nejen tím, co bylo řečeno, ale i tím, jak si jednotliví účastníci vykládají a interpretují to, co bylo řečeno. A zde je právě příčina toho, proč si jedno sdělení mohou vysvětlit dva komunikanti odlišným způsobem.



Obrázek 5: DeVito, J. A. Základy lidské komunikace. 2001, s. 20.

Budeme-li tedy vycházet z transakčního modelu, můžeme vytvořit definici, že „*ke komunikaci dochází tehdy, když vysíláme nebo přijímáme sdělení a když připisujeme význam signálům od jiných osob. Interpersonální komunikace je vždy zkreslená šumem a vždy k ní dochází v nějakých souvislostech, vždy má nějaký účinek a obsahuje možnosti zpětné vazby*“ (DeVito, 2001).

## KONTEXT, ŠUM A ZPĚTNÁ VAZBA

Kontext chápeme jakou souhrn všech prostředků, které mají vliv na chápání jednotlivých verbálních nebo neverbálních sdělení v konkrétní situaci. Rozlišujeme čtyři formy kontextu: fyzický, kulturní, sociálně-psychologický a časový. Všechny čtyři formy se mohou vzájemně ovlivňovat a zároveň některý z nich může převažovat.

Pod **fyzickým kontextem** si představujeme konkrétní prostředí, kancelář nebo park. **Kulturní kontext** odráží životní styl, přesvědčení, uznávanou stupnici hodnot, způsob chování a komunikaci daného komunikanta. Jde o pravidla, která určují, co je dobré a co špatné. **Sociálně-psychologický kontext** souvisí s postavením jednotlivých účastníků komunikace a se vztahy mezi nimi, které s tímto postavením souvisejí, s formálností situace, s emocionálním rozměrem komunikace. Posledním kontextem, o němž jsme ještě nehovořili, je **kontext časový**, s jehož pomocí si zařadíme konkrétní sdělení nebo signál do posloupnosti událostí.<sup>6</sup>

Šumem označujeme vše, co nějakým způsobem brání správnému přijetí vyslaného signálu či sdělení nebo ho nějakým způsobem zkresluje. Šum může být povahy fyzické, fyziologické, psychologické nebo sémantické. Příklady **fyzického šumu** jsou hluk z projíždějících aut, zvuk vrtačky, bouchání dveří, sluneční brýle, kšilt čepice atd. V podstatě se jedná o rušivé vlivy, které nevycházejí přímo od mluvčího ani od příjemce, ale od jiných neovlivnitelných zdrojů a omezují fyzický přenos signálů a sdělení.<sup>7</sup>

**Fyziologickým šumem** je například vada řeči jednoho z účastníků komunikace, protože tím dochází ke zpomalení či zkreslení sdělení. Může se však jednat i o vady

---

<sup>6</sup> J. A. DeVito (2001).

<sup>7</sup> J. A. DeVito (2001).

zraku, sluchu, ztrátu paměti atd. Mezi nejčastější příčiny **psychologického šumu** řadíme předpojatost a klamné úsudky o druhém, uzavřenost, mylné naděje a extrémní emoce, jako jsou hněv, láska, nenávisť či zármutek.

Posledním typem šumu je **šum sémantický**, který vzniká v případě, kdy účastníci komunikace rozdílně pochopí významy slov. Stává se to zejména u lidí, již hovoří odlišnými jazyky, nebo při hojném používání žargonu nebo složitých termínů, které nejsou příjemci až tak zřejmé a známé.

Každá komunikace je poznamenána negativním vlivem šumu, který se nedá odstranit úplně, ale vždy je možné jej alespoň zredukovat tím, že zvolíme klidnější místo pro rozhovor, sundáme sluneční brýle, dáme si záležet na správném vyjadřování či zlepšíme své umění naslouchat.

Když mluvíme k někomu jinému, tak slyšíme, co říkáme, cítíme vlastní pohyby či vidíme, co píšeme, takže máme zpětnou vazbu o vlastních signálech. K ní se připojuje zpětná vazba od ostatních účastníků komunikace, která může mít podobu úsměvu, souhlasného či odmítavého výrazu, odmítavých gest, vět apod. Význam zpětné vazby spočívá v tom, že si mluvčí prostřednictvím reakce posluchačů udělá představu o tom, jak na ně jeho sdělení působí, a může téměř okamžitě zareagovat a něco přizpůsobit, změnit, aby dosáhl svého cíle.

## 1.2. Teorie verbální komunikace

Teorie verbální komunikace není ryze lingvistickou disciplínou, ale snoubí se v ní přístupy i jiných antropologických disciplín, hlavně sociologie, filozofie, psychologie a sémiotiky. Interdisciplinární charakter této nové moderní disciplíny je tedy nesporný. S ohledem na skutečnost, že se jedná o disciplínu mladou, její metodologie ještě není pevně stanovena a neustále se vyvíjí. Předmětem jejího zkoumání je lidská řeč, její průběh a všechny okolnosti.

**Teorie verbální komunikace (TVK)** nezkoumá komunikaci z hlediska langue a parole, ale zohledňuje psychologické, sociální, biologické a další faktory. Zajímá ji tedy to, co předcházelo vlastní řečové činnosti, co ji ovlivňuje atd. Usiluje o komplexní nikoli pouze jazykovědný pohled na komunikaci. Široký záběr TVK jsme naznačili již v předchozí kapitole, zejména při popisu interpersonální komunikace.

Teorie verbální komunikace vychází z názoru, že jakékoli lidské chování a jednání je v podstatě komunikací. S touto tezí přišel tým z Mental Research Institute a Stanfordské univerzity ve Spojených státech amerických, který mimo jiné tvořili P. Watzlawick, G. Bateson, D. D. Jackson a J. B. Bavelsová. Tito odborníci přispěli svým výzkumem z 60. let 20. století k novému chápání mezilidské komunikace.

Vůdčí osobností tohoto vědeckého seskupení byl Paul Watzlawick, jenž spolu se svými kolegy zformuloval několik zákonů komunikace. Pro naše potřeby však postačí, když si přiblížíme tři zákony neboli tři hlavní myšlenky. První zákon říká, že komunikace vždy probíhá na dvou úrovních: věcné a vztahové.<sup>8</sup> Druhý zákon nám připomíná, že vztahová úroveň je silnější, a třetí objasňuje samu podstatu komunikace, kterou je skutečnost, že „*není možné nekomunikovat*“. Uvedená teze je jednou z často zmiňovaných a citovaných myšlenek, kterou přinesla usilovná práce těchto autorů.

Autoři vycházeli z toho, že „*základní vlastností chování, vlastně nejpodstatnější, a proto obvykle přehlíženou, je fakt, že chování nemá žádný protiklad. Jinak řečeno, neexistuje nic takového jako ne-chování nebo jednodušeji: není možno se nechovat. Vyjdeme-li z předpokladu, že veškeré chování v interakční situaci má význam sdělení, tj. je komunikací, plyne z toho, že ať se člověk snaží jakkoliv, nemůže nekomunikovat. Aktivita nebo neaktivita, slova či mlčení, vše má význam sdělení, ta ovlivňují další a tato*

---

<sup>8</sup> Viz podkapitola 1.1.3.

*další zase nemohou neodpovídat na komunikaci a sama rovněž komunikují“* (Watzlawick a kol., 1999).

Musíme si tedy uvědomit, že i člověk, který sedí na lavičce a dělá, že nás nevidí, tak s námi komunikuje, protože nám vlastně sděluje, aniž by příliš chtěl, že s námi nechce komunikovat. My bychom to tedy měli respektovat a rozhovor s ním nezahajovat. Takže v podstatě dochází ke stejné výměně informací jako při vzrušené diskusi, pouze s tím rozdílem, že je využit jiný komunikační kód. Komunikovat tedy můžeme, jak jsme již na začátku této práce uvedli, několika způsoby: pomocí slov a vět, gest, mimiky, pohybů, zvuků, doteků nebo naopak tím, že nebudeme dělat vůbec nic.

Podle P. Watzlawicka (1996) je smyslem komunikace nejen zprostředkování informace, ale současně i vyvolání chování. G. Bateson (1996) k tomu dodává, že se v podstatě jedná o dvě operace, které jsou nazývány „zpráva“ a „příkaz“ té které komunikace. *„Zprávový aspekt sdělení zprostředkovává informaci, a je proto v lidské komunikaci synonymem obsahu sdělení. Může se týkat čehokoli, co lze sdělit, bez ohledu na pravdivost či nepravdivost informace. Ta část komunikace, která je příkazem, je závislá na druhu sdělení, které podává, a proto ve svém důsledku na vztahu mezi komunikujícími“* (Watzlawick a kol, 1996).

Přístup této teorie je založen *„na kontextovém chápání chování každého člověka. Člověku nelze porozumět, pokud jej nepoznáváme v prostředí, v němž je, v němž komunikuje, v němž se snaží ovlivňovat jiné a sám je ovlivňován. Je třeba vědět, že člověk se snaží ovlivňovat i sám kontext situace“* (Mikuláščík, 2003).

## 2. MLÁDEŽ A JEJÍ KOMUNIKACE

### 2.1. Pojem mládež a její sociálněpsychologická charakteristika

Pojmem „mládež“ označujeme mladé lidi, kteří momentálně procházejí složitým vývojovým obdobím dospívání, jež je zasazeno mezi dětství a dospělost a toto období se nazývá **adolescence**. „V současnosti odborníci upouštějí od rozlišování mezi pubescencí (11 - 15 let) a adolescencí (15 až 20 - 22 let) a výraz *adolescence* používají jednotně pro období od 11 let věku až do 20 – 22 let, případně i déle“ (Hubáčková, 2006).

Termín *adolescence* je odvozen z latinského slovesa *adolescere*, jež bychom přeložili jako „*dorůstat, dospívat*“. Uvedený termín byl poprvé použit v 15. století (Muuss, 1989). Přitom označení *adolescenti*, které je typické zejména pro psychologii, bývá v češtině volně zaměňováno s označením *dospívající* či *dorost* (v lékařských vědách) a rovněž s širším označením *mládež*, s nímž se setkáváme především v sociologii a pedagogice. V podstatě uvedené pojmy (*adolescenti, dospívající, dorost, mládež*) vnímáme v našich podmínkách jako synonyma.

Z hlediska časového zařazení vyplňuje uvedené období druhé desetiletí života, které bychom mohli rozdělit na tři fáze: na *adolescenci časnou, střední a pozdní*. Pro naše potřeby se budeme zabývat **adolescencí střední a pozdní**.

„Vstup do této fáze *adolescence* je tedy biologicky ohraničen reprodukčním dozráním, tedy přibližně 15 lety věku (pohlavní dozrání v normálním vývoji může pokračovat i v jejím průběhu)“ (Hubáčková, 2006). „Pro ukončení *adolescence* biologická kritéria již takovou váhu nemají – důležitější jsou kritéria psychologická (*dosažení osobní autonomie*), případně sociologická (*role dospělého*) a pedagogická (*ukončení vzdělávání a získání profesní kvalifikace*)“ (Macek, 1999). Za úvahu stojí i kritérium ekonomické, jež je spjato se získáním finanční nezávislosti na rodičích, která je pro mnoho adolescentů právě charakteristickým znakem dospělosti.

Na základě zvážení jednotlivých kritérií dochází k tomu, že se názory na horní věkovou hranici *adolescence* (v české terminologii *mládí*) různí. Nejčastěji se hovoří o věkovém rozmezí 20 - 22 let, ale například u vysokoškolských studentů dochází k



psychosociální a ekonomické nezávislosti později než u absolventů učilišť, a proto se horní hranice posouvá k 25 letům. „Někteří autoři uvádějí, že adolescence končí dosažením sociální dospělosti, konkrétně tedy ve věku 25 - 30 let. Pro stanovení horní hranice je podle nich rozhodující především délka přípravy na profesní dráhu. Hranice třiceti let se tedy vztahuje na vysokoškoláky“ (Kraus, 2000).

Jako problematická se může jevit i situace, kdy jsou mladiství předčasně vlivem vnějších okolností donuceni plnit všechny role a úkoly, které souvisejí s dospělostí. Uvedená situace může nastat v případě, kdy mladiství dokončí povinnou školní docházku a v dalším vzdělávání z různých důvodů nepokračují. Za daných okolností jim nezbývá nic jiného než si sehnat nějaké zaměstnání nebo se obrátit na příslušné úřady práce, které jim při hledání pracovního místa budou nápomocny. Problémem však zůstává skutečnost, že tito mladí lidé nemají jasnou představu o tom, jaké povolání by chtěli vykonávat a zároveň je ještě nejsou schopni vykonávat. Dalším aspektem je i fakt, že si získání zaměstnání do jisté míry idealizují a dostatečně si neuvědomují, že se se základním vzděláním atraktivní zaměstnání hledá obtížně. Otázkou zůstává, zda-li jsou takoví jedinci, kteří v podstatě přeskočí vývojové fáze, schopni plnit roli dospělého a obstát v dnešním světě, jenž se vyznačuje stále rostoucími nároky na člověka.

Vraťme se však ke skutečnosti, že v rozvinutých státech dochází k rozpínání období mládí oběma směry: zkracuje se doba dětství a zároveň se oddaluje nástup plné dospělosti. V souvislosti s tím se krátce věnujme problematice **adolescentního moratoria**, které v překladu znamená odklad, pozastavení. Jedná se o stádium jakési vývojové latence, v němž mladý „člověk zažívá krizi identity spojenou se stavu úzkosti a s pochybnostmi, aniž by na sebe bral skutečné závazky“ (Macek, 1999). Toto období tedy mladému člověku umožňuje prodloužení fáze dospívání, během níž si vyzkouší nové role, získá další zkušenosti, zažije nepoznané pocity a teprve poté definitivně vstoupí do světa dospělých.

J. Hubáčková (2006) k tomu dodává: „Na tento jev nelze pohlížet jednostranně negativisticky jako na pouhý důsledek nechuti mladých přijímat odpovědnost, individualismu, hédonismu, apod. Právě toto mezidobí mnohým mladým lidem může napomoci při hledání životních hodnot a další životní cesty (studijní, profesní či osobní).“

Adolescence se tedy postupně vlivem sociologických, politických a kulturních změn začala vymezovat jako samostatná fáze ontogenetického vývoje člověka. Přesto jejím trvalým charakteristickým znakem zůstává, že je mostem mezi dětstvím a

dospělosti, a v této vývojové fázi člověk prochází celou řadou biologických, duševních a sociálních změn, které mu pomáhají vytvářet si vlastní identitu, vlastní názory, vlastní žebříček hodnot a vlastní postoje ke všemu, co ho obklopuje a s čím se setkává.

### 2.1.1. Vývojové úkoly adolescence

R. J. Havighurst (in Macek, 1999) přišel s konceptem vývojového úkolu pro adolescenty. Uvedený koncept zahrnuje jak potřeby a očekávání společnosti, v níž jedinec žije, tak individuální potřeby a očekávání jedince. Aby dospívající mohl naplnit vývojové úkoly, nabízí mu společnost určité vzorce chování. Pokud je nerespektuje, bývá zpravidla sankcionován.

R. J. Havighurst popsal mnoho úkolů, z nichž můžeme některé uvést. Každý dospívající by měl přijmout své vlastní tělo a ztotožnit se s ním. S tím souvisí i získávání zkušeností v erotickém vztahu, které jsou v podstatě přípravou na partnerský a rodinný život. V období dospívání by si měl dospívající jedinec vytvořit vlastní žebříček hodnot, vztah ke světu a životu a z toho pramení i vytvoření představy o budoucích prioritách v dospělosti – o důležitých osobních cílech a stylu života.

Dalším úkolem, který má mladý člověk před sebou je rozvíjení kognitivních schopností, flexibility a abstraktního myšlení – schopnost aplikovat intelektový potenciál v běžné každodenní zkušenosti. Pro období adolescence je charakteristická změna vztahů k dospělým a všem autoritám, které mladí lidé těžko přijímají.

Uvedené úkoly tedy mají biologickou, psychologickou a také kulturní dimenzi a jejich plnění není záležitostí jednoduchou, ba naopak. Zpravidla je spojeno s řadou protichůdných tendencí a vnitřních a vnějších vlivů.

### 2.1.2. Subkultura mládeže

Jak jsme již uvedli, došlo k vydělení adolescence jako samostatné fáze ontogenetického vývoje člověka a v souvislosti s tím vznikl i nový fenomén nazývaný **subkultura mládeže**. „*Kultura mládeže vznikala nejdříve jako opozice ke kultuře dospělého světa, postupně však získává stále specifitější a relativně autonomní charakter*“ (Macek, 1999). Dnes je v moderních demokratických státech adolescentní

kultura stále více tolerována, respektována a hlavně není v opozici ke světu dospělých. „*Dospělí do ní jen minimálně zasahují a berou ji buď jako něco, co je mimo dosah jejich chápání, nebo na ní nejrůznější způsobem přímo participují a profitují*“ (Macek, 1999). Došlo tak ke vzniku specifického „*průmyslu pro teenagery*“, který se zaměřil na oblasti oděvní, hudební, sportovní, potravinářské, filmové atd.

Maximální společenská tolerance může mít podle E. Havrdové a Wolfa (in Macek, 1999) i svoje negativní aspekty. Určitá separace života mládeže od světa dospělých může vést k pocitům nepřijetí, nedostatečného vlivu na širší společnost, což se může projevit nudou, která pramení z nekonečně dlouhého čekání na dospělost. Nedostatek příležitostí k smysluplnému začlenění do světa dospělých tak vede k náhradním cestám formování vlastní identity. I to je jedním z důvodů, proč vznikají specifické odnože subkultury mládeže, které jsou charakteristické nápadnými vnějšími znaky, zejména v oblasti oblékání, hudby, slovního vyjadřování atd.

Nápadné oblékání, extravagantní účes, hudba, to vše jsou prostředky k začlenění jedince do určité komunity adolescentů. Zmíněné prvky umožňují dospívajícím na sebe upozornit a zároveň je výrazným způsobem odlišují od konzumní společnosti dospělých. „*Setkávání s vnějším světem není reprezentováno jen konkrétními osobními vztahy, ale i neosobními, zprostředkovanými vztahy k institucím, úřadům státní správy, byrokracii atd. Pro adolescenty obvykle představují anonymní sílu, vůči níž si je třeba uchovat určitý stupeň opatrnosti a nedůvěry. Důležité přitom je, jaké zrcadlo jim v tomto směru nastavuje generace jejich rodičů a jak probíhá mezigenerační přenos zkušeností s institucionalizovanou společností*“ (Macek, 1999).

## **2.2. Komunikace mládeže**

Svět kolem nás vnímáme prostřednictvím pojmů a symbolů, které si osvojujeme během vývoje, a to zejména v jeho prvních fázích. Právě schopnost používat pojmů a symbolů je jedním z důležitých předpokladů, jež vydělují člověka ze světa zvířat. Tuto znakovou soustavu nebo soustavu symbolického chování sloužící k dorozumívání a předávání informací nazýváme řečí. Řeč je tedy produktem lidské kultury, projevem myšlení a nejdůležitějším prostředkem komunikace vůbec.

První stádium vývoje řeči neboli ontogeneze řeči se nazývá předřečové. Po něm následuje období samostatné řeči (od 2 do 6 let). Od šesti do jedenácti let je období mladšího školního věku a od jedenácti do patnácti let je období staršího školního věku. Poté následuje vývojové období adolescence.<sup>9</sup>

Období časně adolescence, označované též pubescence,<sup>10</sup> je obdobím velkých změn nejen biologických, psychických, ale i jazykových. Slovní zásoba dospívajících se rozrůstá kvantitativně i kvalitativně, tvoří se nová slova, slovnědruhovú struktura vyjadřování se přibližuje vyjadřování dospělých. „*Na počátku pubescence ztrácejí podle M. Čechové (1998) jedinci bezprostřední hravost, nemají chuť ke spontánnímu komunikování s dospělými, abstraktní myšlení se u nich teprve formuje. V průběhu tohoto období rovněž žáci ztrácejí bezprostřednost ve vystupování, roste u nich pocit odpovědnosti za vlastní vyjadřování, zvětšují se individuální rozdíly mezi nimi*“ (Rysová, 2003).

Pro řeč adolescentů je též charakteristická **expresivita a koproalalie**, tj. nutkání užívat neslušná slova. Dospívající rádi v kolektivu vrstevníků používají vulgarismy a pejorativa. Příčinou je skutečnost, že podobným způsobem hovoří ostatní příslušníci party, a tak mladému jedinci, který se chce stát uznávaným členem společnosti, nezbyvá nic jiného než se podrobit skupinovému tlaku. Proto při komunikaci s vrstevníky vulgarismy používá, ale při komunikaci s rodiči, učiteli či představiteli státní správy je bez problémů vypouští, protože si uvědomuje nevhodnost a neslušnost jejich použití v dané situaci.

Pro období střední a pozdní adolescence je též charakteristický nárůst slovní zásoby z hlediska kvantitativního i kvalitativního. Větná stavba se prodlužuje a komplikuje. S tím je spojen i větší výskyt nedostatků při výstavbě výpovědí. Obecně bychom mohli říct, že promluvy bývají neučleněné, neukončené nebo uzavřené jinak, než byl záměr mluvčího. Mezi velmi častá pochybení patří elipsy, nedostatky ve stavbě složitých souvětí, volné přiřazování výpovědí, aditivní připojování větných členů, nadměrná zhuštěnost větné stavby, nepřesné užívání kvantifikátorů atd. (Rysová, 2003).

---

<sup>9</sup> K. Rysová (2003).

<sup>10</sup> V současnosti odborníci upouštějí od rozlišování mezi pubescencí (11 - 15 let) a adolescencí (15 až 20 - 22 let) a výraz adolescence používají jednotně pro období od 11 let věku až do 20 - 22 let, případně i déle.

Pro vyjadřování adolescentů je typický **smysl pro jazykovou hru a vtip**. Proto se v komunikátech dospívajících setkáváme s nejrůznějšími obměnami tradičních frazémů, s vtipnými aktualizacemi přísloví, s různými obměnami přirovnání atd.<sup>11</sup> Smyslem tohoto úsilí je upozornit na sebe, ozvláštnit svůj projev a tím ho odlišit od komunikace dospělých.

Podle P. Macka (1999) je příčin, proč adolescenti využívají specifické výrazové prostředky, daleko více. Mnoho slov, která adolescenti při komunikaci používají, je zkratkami jejich běžného chování a běžné zkušenosti. Zejména při vyjadřování postojů k druhým lidem a jejich hodnocení mají tendenci používat specifické výrazy, kterým rozumí (tj. pociťují je) v rámci své komunity (subkultury) stejně.

Adolescenti prožívají dnes a denně několik typických situací a s nimi spojených typických zkušeností, které velmi často považují za unikátní, a proto pro ně vyhledávají speciální označení, jež by nebylo fádní, všední či příliš formální. Z toho důvodu si libují ve slangu, zkratkách a ve zvláštních výrazech, jejichž užívání je navíc spojeno se získáním určitého společenského statutu a výrazem prestiže ve skupině vrstevníků.

*„Specifický slovník adolescentů reprezentuje určitou hodnotovou orientaci a jeho užití se stává určitou podmínkou pro hodnocení vztahů, chování a konkrétních situací“* (Macek, 1999). Ve slovníku adolescentů jsou zastoupeny prostředky spisovné i nespisovné v nejrůznějším poměru podle jejich vzdělání, zkušeností a jiných individuálních rysů jednotlivých mluvčích.

Ve škole, myšleno při vyučování, jsou jedinci nuceni hovořit výhradně spisovným českým jazykem, a to v celých větách. Smyslem tohoto snažení ze strany učitelů je, aby se žáci naučili používat spisovnou češtinu aktivně i pasivně a aby dokázali rozpoznat, co spisovné je a co není. V dnešní době jsou dospívající vesměs obklopeni hovorovou a obecnou češtinou, kterou slyší z úst kamarádů, rodičů a moderátorů rozhlasových i televizních stanic, ale ryze spisovných projevů v jejich okolí ubývá. Adolescenti si tak mnohdy nejsou zcela jisti, zda hovoří v souladu s normou spisovného jazyka, či nikoliv. Proto není divu, že i při jednání s úřady volí někdy mládež prostředky nespisovné a považuje je za vhodné. Druhým faktorem je postupné uvolňování normy společenského chování ve srovnání s minulými obdobími.

Slovní zásoba mládeže se v posledních letech rozšiřuje zejména o slova přejatá z různých jazyků i oblastí. Zejména se však jedná o slova anglická, která se k uším

---

<sup>11</sup> K. Rysová (2003).

dospívajících dostávají prostřednictvím hudby, filmů, televizních stanic, sportu a internetu. Internetová komunikace adolescentů je záležitostí specifickou, zejména v rámci komunikačních programů ICQ, Skype, chat atd., při níž dochází k modifikaci českého jazyka, k častému výskytu zkratk a k nepoužívání diakritických znamének.

### **3. CHARAKTERISTIKA MATERIÁLOVÉ BÁZE**

#### **3.1. Způsob získávání materiálové báze a popis komunikační situace**

Materiálovou bází tvoří dva typy komunikátů. Prvním typem jsou záznamy rozhovorů mezi úřednicí a uchazečem o zaměstnání z úřadu práce. Uvedené dialogy se při přepisování číslovají římskými číslicemi. Druhým typem komunikátů jsou nahrávky přijímacích pohovorů, v nichž na jedné straně vystupuje personalistka nejmenované firmy a na druhé straně uchazeč o zaměstnání se základním vzděláním. Označovány jsou latinskými číslicemi.

Získávání prvního typu materiálu se uskutečnilo na podzim roku 2005, konkrétně v období od října do listopadu, v Úřadu práce v Českých Budějovicích, a to se souhlasem ředitele pana Ing. Ivana Loukoty. S panem ředitelem, který projevil velkou ochotu a pochopení, bylo domluveno, že se na sběru materiálu budou podílet pouze dvě konkrétní zaměstnankyně, jež mají mnohaleté a bohaté zkušenosti s touto prací a zároveň jsou schopny zajistit diskrétní a klidný průběh získávání materiálu.

V souladu se zákonem o ochraně osobních údajů jsme se zavázali, že zachováme plnou anonymitu všech zúčastněných, tzn. že nebudeme uvádět osobní data úřednic ani klientů dané instituce. Z uvedeného důvodu jsou vždy o konkrétním uchazeči poskytnuty pouze tyto informace: věk, pohlaví a stupeň dosaženého vzdělání.

Samotné nahrávání materiálu se realizovalo ve dvou přízemních kancelářích zmíněného úřadu prostřednictvím digitálního diktafonu. Ten byl opatřen přídatným mikrofonem, jenž byl upevněn buď na pracovní složky, nebo na květináč či jiný předmět, ale vždy tak, aby byl co nejméně vidět a zároveň byl co nejblíže uchazeči o zaměstnání, jelikož naším cílem bylo získání kvalitní nahrávky.

Takto připravit diktafon s mikrofonem by nebylo možné bez vědomí úřednic, a proto byly obě dvě o nahrávání informovány. Klienti však srozuměni nebyli, a tak se nahrávání uskutečnilo bez jejich vědomí. Bylo tak učiněno z toho důvodu, abychom získali vzorek, který by měl větší výpovědní hodnotu.

Výběr nahrávaných klientů byl víceméně náhodný, protože nebylo možné zajistit, aby byly na konkrétní dny, na které bylo nahrávání domluveno, sjednány schůzky pouze s uchazeči v našem věkovém rozmezí. Bylo to způsobeno tím, že kromě objednaných klientů přicházeli i uchazeči předem neohlášení. Dopředu jsme tak nikdy netušili, zda do kanceláře vstoupí či nevstoupí uchazeč, jenž je svým věkem vhodný k nahrávání. Z tohoto důvodu v některých případech nebyl včas zaznamenáván začátek rozhovoru.

Úřednice byly během jednání velice zaneprázdněné, a proto se každé schůzky účastnila třetí osoba. Její úkol spočíval v nahrávání dialogů a zaznamenávání neverbální komunikace komunikantů na papír, protože nebylo možné pořídit audiovizuální záznam. Uvedený způsob záznamu by byl nejpřesnější a nejdokonalejší možností, jak komplexně zachytit komunikační událost, ale s ohledem na ochranu osobních údajů ho nemohlo být využito. Z daného důvodu tedy není záznam neverbálních projevů komunikantů úplný. Pro klienty Úřadu práce byla třetí osoba prezentována jako nově se zaučující kolegyně, jež si činí vlastní poznámky.

Získávání materiálu druhého typu se uskutečnilo v listopadu roku 2005 v jedné z kanceláří Podniku výpočetní techniky, kterou měla pronajatou firma CC Systems a. s., jež se zabývá mimo jiné celoživotním vzděláváním dospělých. Firma CC Systems v té době pořádala vzdělávací program profesní přípravy osob se základním vzděláním.

Smyslem tohoto programu bylo seznámit účastníky kurzu s formalitami, jež jsou spojené s nástupem do zaměstnání, a proškolit účastníky v určitých profesích natolik, aby získali osvědčení o absolvování rekvalifikačního kurzu, a tím se zvýšila jejich šance na trhu práce. Společnost CC Systems, a. s. úzce spolupracovala s Úřadem práce v Českých Budějovicích, a proto se účastníky kurzu stali mladí lidé evidovaní na zmíněném Úřadě.<sup>12</sup>

V souvislosti s cílem projektu zprostředkovala vedoucí programu Mgr. Martina Ambrožová přijímací pohovory s personalistkou jedné nejmenované firmy z Českého Krumlova, která se zabývá poskytováním stravovacích služeb závodního typu. Podstatou uvedených pohovorů bylo, aby si účastníci kurzu vytvořili konkrétní představu o tom, jak přijímací pohovor probíhá, jaké otázky jim může potenciální zaměstnavatel klást a co ho zajímá, tzn. na jaké osobnostní předpoklady by měli uchazeči zaměstnavatele upozornit, chtějí-li při pohovoru obstát. Zároveň však byli

---

<sup>12</sup> Úřad práce v Českých Budějovicích sídlí v Klavíkově ulici, čp. 1570/7.



srozumění s tím, že personalistka hledá dva lidi na pracovní pozici „pomocné práce v kuchyni“. Pro uchazeče se tím vytvořila reálná příležitost na získání zaměstnání, které by po absolvování kurzu mohli vykonávat. Uchazeči byli tedy patřičně motivováni k tomu, aby se prezentovali co nejlépe.

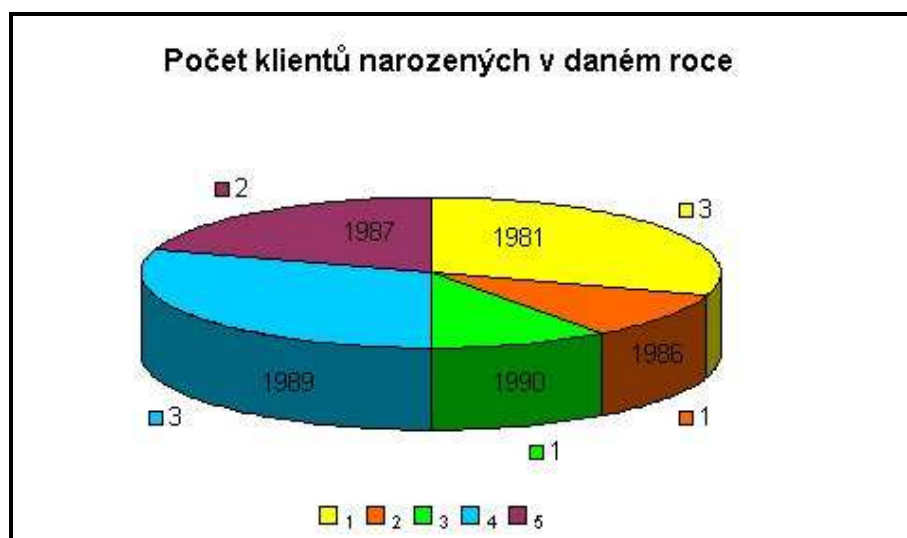
Všechny pohovory byly též s vědomím personalistky a vedoucí vzdělávacího programu zaznamenány na digitální diktafon. Účastníci kurzu a zároveň potenciální zaměstnanci o monitorování pohovoru nebyli předem informováni, aby opět nedošlo ke zkreslení komunikace. Počet nahrávek byl předem určen počtem lidí, kteří se vzdělávacího projektu účastnili.

Obsluha digitálního diktafonu byla stejně jako v předchozím případě svěřena do rukou třetí osoby, která se stala víceméně němým účastníkem pohovoru, aby nerušila jak uchazeče, tak personalistku a sama mohla zaznamenávat neverbální projevy uchazečů o zaměstnání.

### 3.2. Věk, pohlaví a vzdělání klientů Úřadu práce

Celkem bylo pořízeno kolem osmdesáti nahrávek. Z nich jsme vybrali třicet záznamů z Úřadu práce v Českých Budějovicích a deset přijímacích pohovorů, jež byly získány, jak již bylo výše uvedeno, v budově PVT.

Přijímacích pohovorů v PVT se zúčastnilo pět žen a pět mužů. Všichni ze zúčastněných dosáhli základního vzdělání, tzn. že absolvovali pouze povinnou školní docházku a v dalším vzdělávání již nepokračovali nebo jej nedokončili.

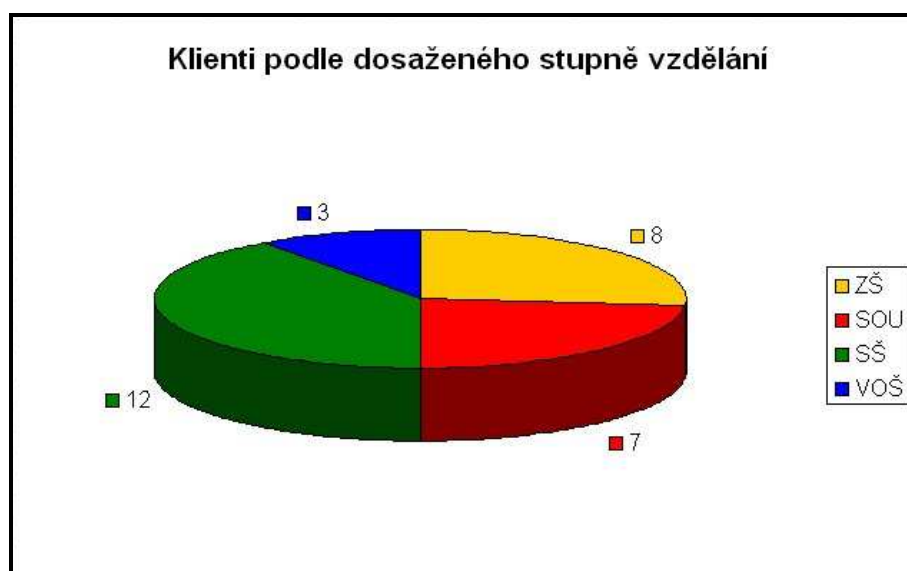


Graf č.1.: Počet klientů narozených v daném roce

Jak vyplývá z grafu č. 1, všichni uchazeči byli v rozmezí od patnácti do šestadvaceti let. Z grafu dále zjistíme, že nejvíce se jich narodilo v roce 1981 a 1989. V těchto letech se narodilo celkem šest z deseti uchazečů.

Podat základní informace o klientech, kteří poprvé či poněkoliikáté absolvovali schůzku s úřednicí na Úřadu práce, je však složitější, protože jsou různého věku i vzdělání. Celkem se jedná o třicet osob, z nichž padesát procent představují ženy a padesát procent muži. Obě pohlaví jsou tedy zastoupena, stejně jako v předchozím případě, stejnou měrou.

Z grafu č. 2 vyčteme, že z třiceti evidovaných uchazečů na Úřadu práce v jihočeské metropoli, je osm uchazečů se základním vzděláním. Dalších sedm klientů absolvovalo střední odborné učiliště, z něhož si odnesli nejen praktické a teoretické informace, ale i výuční list. Dalších dvanáct klientů završilo své vzdělávání složením maturitní zkoušky a tři jsou absolventy vyšší odborné školy.

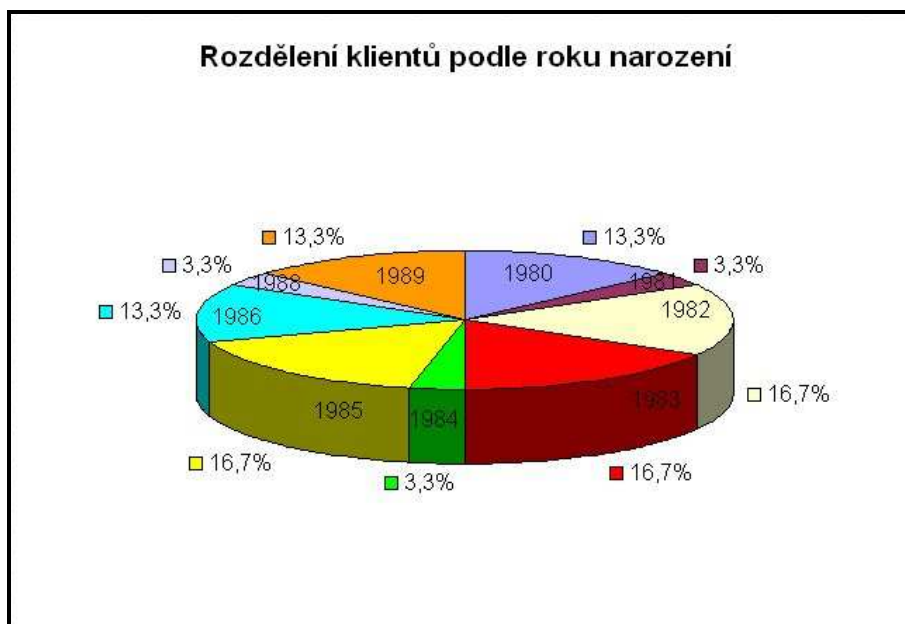


Graf č. 2: Klienti podle dosaženého stupně vzdělání

Z uvedeného rozložení bychom mohli vyvodit několik závěrů. V průběhu nahrávání, tzn. od října do listopadu 2005, jsme se nesetkali u daných úřednic s uchazečem, který by měl vysokoškolský diplom a nemohl by najít zaměstnání. Z toho bychom mohli usoudit, že vysokoškolsky vzdělaní lidé nemají velké obtíže s pracovním uplatněním. Nicméně si uvědomujeme, že dané závěry nemůžeme vztahovat na celou populaci s ohledem na množství nasbíraných dat.

Naproti tomu ale bylo v daném časovém období v evidenci relativně hodně mladistvých a dospělých se základním vzděláním. Uvedená skupina občanů se potýká s

velkými překážkami při hledání zaměstnání. Zejména mladistvé mnoho zaměstnavatelů nechce vzít do pracovního poměru, protože podle zákoníku práce mají jiné podmínky pro výkon práce, např. menší počet odpracovaných hodin denně. Zároveň počet pracovních nabídek pro tuto cílovou skupinu není příliš velký a jejich charakter se mnohdy rozchází s představami uchazečů o budoucím povolání, takže zprostředkovat zaměstnání pro uchazeče se základním vzděláním je úkol nelehký.



Graf č. 3: Rozdělení klientů Úřadu práce v Českých Budějovicích podle roku narození.

Z třiceti uchazečů, jejichž jednání s úřednicí bylo monitorováno, bylo nejvíce narozeno v roce 1982, 1983 a 1985, jak napovídá graf č. 3. V době pořizování nahrávek jim bylo devatenáct nebo dvacet let, tzn. že se jednalo o čerstvé absolventy různých školských zařízení nebo mladé lidi, kteří se po různě dlouhou dobu velmi těžko prosazovali na trhu práce. Naopak žádný z uchazečů se nenarodil v roce 1987 a 1990 a nejméně se jich narodilo v letech 1988, 1981 a 1984.

V analyzovaných dialozích byly uchazečům komunikačními partnery tři ženy. Dvě ženy vystupovaly v roli úřednice a třetí v roli personalistky při pohovoru. Třetí žena byla nejmladší a jako jediná i vysokoškolsky vzdělaná. Úřednice byly absolventkami středních škol. Věk úřednic nám nebyl sdělen, ale odhadem jsme věk první úřednice určili na třicet tři let a druhé na čtyřicet pět let.

### 3.3. Institucionální charakter komunikátů

Nahrané rozhovory jsou názornou ukázkou institucionálních dialogů – rozhovorů mezi představiteli institucí a jejich klienty, zástupci laické veřejnosti. „*Instituci zde chápeme dosti volně jako zařízení, úřad, podnik, organizaci, která má širší působnost, řídí se ve své činnosti více nebo méně přesnými pravidly a může zasahovat do soukromého života člověka*“ (Hoffmannová, Müllerová, 2000).

Typickým příkladem instituce je Úřad práce v Českých Budějovicích, ale za představitele instituce v našem případě považujeme i personalistku, coby zástupce nejmenované společnosti. Klienty jsou soukromé osoby, které podle J. Hoffmannové a O. Müllerové (2000), „*představitelé institucí při jednání touží „mít ve svých rukou“, tzn. touží je svým způsobem ovlivňovat, působit na ně*“.

Institucionální dialogy se zpravidla vyznačují komunikačními překážkami. Tyto překážky pramení z toho, že představitelé institucí, úřednice a zástupci, mají tendenci dávat klientům najevo svou převahu, protože oni dostatečně neovládají postupy a pravidla příslušného úředního jednání.

J. Hoffmannová s O. Müllerovou hovoří ještě o komunikačních poruchách, jejichž příčiny tkví jak ve složkách jazykových, tak mimojazykových. Představitelé instituce a veřejnosti totiž mnohdy vstupují do jednání s rozdílnými záměry, a proto se nedokáží, nebo jen velmi málo, přizpůsobit potřebám toho druhého. Výsledkem je situace, kdy úřednice nemají dostatek pochopení pro občany a občané zase nejsou ochotni jednat způsobem, jaký vyžaduje instituce.

Pro institucionální rozhovory je dále **specifická asymetrie mezi profesionálem a laikem**. V zaznamenaných rozhovorech roli profesionála plní úřednice s personalistkou a v roli laika vystupují všichni občané evidovaní na Úřadu práce.

Asymetrie se může projevat v několika podobách. Jednou z extrémních variant je podoba s naprostou dominancí a nadřazeností profesionála, který rozhovor řídí. On suverénně určuje, jak bude jednání probíhat, a také, kdy a jak bude končit. Proti němu pak stojí víceméně pasivní a bezmocný občan, jímž je manipulováno a jenž nemá mnoho příležitostí se projevit. Opačným extrémem je „*rozhovor, v němž uvolněná přátelská konverzace, vzájemná vstřícnost a žertování úplně překrývají institucionální asymetrii*“ (Hoffmannová, Müllerová, 2000). V analyzovaných komunikátech se

neobjevuje ani jedna ze zmíněných extrémních podob. Všechny komunikáty se pohybují někde mezi těmito póly.

Zaměříme-li se na rozhovory z Úřadu práce, zjistíme, že tím určujícím a dominantním článkem komunikace je úřednice, která svými otázkami a chováním koriguje rozvíjení tématu a délku rozhovoru. Z její strany se tedy jedná o řízené rozhovory, jež nejsou typicky spontánní a nepřipravené, protože jsou často tvořeny stereotypními otázkami a více či méně stručnými odpověďmi občana. Úřednice nemá dostatek času, aby se dopředu připravila na každé jednání zvlášť, a proto v analyzovaných komunikátech nacházíme jisté stereotypy, ustálenosti či zvyklosti ve výstavbě otázek.

Z pozice uchazeče jsou dialogy vnímány jako spontánní, protože dopředu nezná jejich přesný scénář. Samozřejmě pociťujeme jistý rozdíl mezi uchazečem, který jedná s úřednicí poprvé, a uchazečem, jenž se s úřednicí setkává již poněkolidkráté. Pokud se jedná o uchazeče, který je na Úřadu evidován delší časový úsek, je jisté, že obdobné jednání absolvoval již několikrát, a tak může být lépe připraven na úředničiny otázky. Přesto jej ale může nějakým dotazem překvapit a on je nastalou situací přinucen spontánně zareagovat. Takže jistá míra nepřipravenosti a spontaneity je zachována.

V přijímacích pohovorech v dominantní roli vystupuje personalistka. Klade uchazečům nesčetné množství otázek, jejichž smyslem je získat informace o uchazečově vzdělání, profesní způsobilosti, vlastnostech, zájmech, cílech atd. Výstavba otázek probíhá též spontánně, protože se personalistka přizpůsobuje jednotlivým uchazečům. Svědčí o tom i skutečnost, že rozhovory neprobíhají podle jedné osnovy. Personalistka se snaží působit klidným dojmem, aby odstranila počáteční nejistotu a nervozitu uchazečů.

Uchazeči nebo-li potenciální zaměstnanci ve snaze o vytvoření nejlepšího dojmu mnohdy zkraje kopírují věty, které jim školitelka rekvalifikačního kurzu označila za vhodné. Proto se setkáváme s větami typu: „*Jsem spolehlivá, co načnu, to dokončím. Jsem pracovitá.*“ Uchazeči, již projevíli zájem o nabízené zaměstnání, se snažili s personalistkou spolupracovat. Naopak ti, které nabídka příliš nezaujala, odpovídali víceméně proto, že museli, ale příliš velkou snahu a nadšení neprojevovali.

U pohovorů byla patrná větší nervozita uchazečů než při jednání na Úřadu práce. Příčinou je pravděpodobně skutečnost, že oba komunikáty mají jinou funkci, strukturu a celkový charakter. Potenciální zaměstnanci vnímali rozdíl a větší důležitost pohovoru ve srovnání s jednáním na Úřadu práce, a proto u některých nervozita stoupla.

### 3.4. Pravidla přepisu zvukového záznamu

Přepis mluveného projevu do psané podoby vyžaduje jistý řád, proto byly informace o přepisu textu převzaty z publikace *Mluvená čeština v autentických textech*, kterou napsaly autorky Olga Müllerová, Jana Hoffmannová a Eva Schneiderová (1992). Uvedená kniha nabízí velmi přehledný a srozumitelný systém značek, který jsme využili i v této práci.

Přepis digitálního záznamu mluveného projevu je vždy nedokonalým obrazem způsobu, jakým mluvčí pomocí navzájem těsně propojených jazykových, parajazykových<sup>13</sup> a mimojazykových prostředků sdělují to, co mají na mysli.<sup>14</sup> Pro studium mluveného textu je nutné převést text do psané podoby, která má schopnost trvalejšího uchování jazykové komunikace mezi účastníky komunikační situace. Přepsaný zvukový záznam je ochuzen o komplexní neverbální složku komunikace (jsou zaznamenána pouze dílčí gesta, proxemika) a ani jeho zvukový průběh není možno zaznamenat přesně a v úplnosti (odstíny a zabarvení hlasu).

V prepisech zachycujeme pomocí speciálních značek ty vlastnosti zvukového a časového průběhu nahrávek, které pomohou recipientovi textů představit si do určité míry skutečnou podobu projevu. Tyto značky mu umožňují lepší orientaci v textu, který je sice v psané podobě, ale postrádá některé znaky psaných projevů, např. interpunkci, velká písmena na začátcích větných celků.

Při převádění mluveného projevu do psaného nejsou vždy jednoznačné hranice mezi větnými konstrukcemi a ani není často jasné, která slova k sobě vlastně patří. Tyto a další nejasnosti v syntaktické výstavbě jsou při vnímání textu bezpečně odstraňovány, většinou právě zvukovými prostředky. Z nich zaznamenáváme:

- **Intonační průběh stoupavý** ↑- a **klesavý** ↓. Šipky označující intonační průběhy jsou z velké části umístěny tam, kde signalizují určitý předěl, a to jak koncový (většinou klesavý), tak nekoncový (většinou stoupavý). Šipky napovídají recipientovi, jak mluvčí člení text na úseky.

---

<sup>13</sup> „Parajazykovými prvky jsou intonace, síla hlasu, tempo promluvy, její rytmus a frázování“ (Čechová, 2000, s. 375).

<sup>14</sup> O. Müllerová a kol. (1992).

- **Pauzy** signalizuje značka •. Pauzy napomáhají při vytváření představy o časovém průběhu, tempu.<sup>15</sup> Je-li pauza delší, jsou značky např. dvě.
- **Zdůraznění** pomocí velkých písmen př. CHYtil nebo celé slovo CHYTIL.
- **Protažení výslovnosti** (většinou koncové) samohlásky pomocí dvojtečky umístěné za samohláskou. Vyskytuje se hlavně ve slovech jo:, no: s nejčastěji stoupavým intonačním průběhem, který jim dodává otázkové, dovolávací, hodnotící významy. Dále se často vyskytuje v jakémkoli slově před pauzou.
- **Otázkovou platnost** pomocí značky \*; je signalizována tázací intonací, tázacími slovy nebo se pouze vyrozumívá z celkového významu určitého úseku textu.
- **Hezitační zvuk** znázorňujeme pomocí značky ∂. Mluvčí ho vyslovuje buď mezi dvěma slovy, kde má vlastně platnost zaplněné kratší či delší pauzy, nebo se tento zvuk kombinuje s pauzou tak, že se vysloví buď před ní, nebo po ní. Tento zvuk může být ve výslovnosti protažen stejně jako koncové samohlásky ∂:.
- I v technicky kvalitních nahrávkách se při poslechu vyskytnou **méně srozumitelná místa**, s jejichž přepisem si nejsme plně jisti, a proto jsou tyto úseky podtrženy. Na místech naprosto nesrozumitelných je v textu mezera a prázdná část řádku je podtržena.
- Pro přehlednost přepisů mluvených projevů jsou **číslicemi** ve sloupci na levém okraji **označeny jednotlivé řádky**. V dalším sloupci směrem doprava jsou používány počáteční písmena abecedy pro rozlišení jednotlivých účastníků rozhovorů.
- Při dialogu jsou jednotlivé repliky zaznamenávány na samostatné řádky hned od kraje, ale dochází-li k současnému mluvení obou aktérů komunikace, je replika druhého partnera umístěna pod ta slova první repliky, která mluvčí v době vstupu druhého partnera pronášel, a jsou tak patrné úseky současného mluvení obou.
- Některé repliky nejsou samostatné, jde o tzv. **přizvukování** nebo pouhou signalizaci pozornosti pomocí výrazů *hm* (podobné zvuky, které by bylo možno zapsat jako *mhm, mh, h hm* apod.), *jo, no, ano, nojo*. V přepisech jsou

---

<sup>15</sup> O. Müllerová a kol. (1992).

umístěny na samostatný řádek pod příslušné slovo předcházejícího řádku, s nímž byly současně vysloveny.

- Řeč partnerů se někdy prolíná, tzn. že oba partneři ve vzájemné výměně vyslovují své repliky na pokračování. Aby se recipient mohl na takovýchto místech lépe orientovat, jsou řádky, které následují bezprostředně za sebou, ale jejichž text tvoří jeden celek (repliku jednoho mluvčího), spjaty postranní svorkou [. Svorkou se spínají i řádky, mezi nimiž je umístěn řádek s *přizvukujícím hm, mhm* nebo podobným výrazem.
- Pokud má výraz *mh* charakter souhlasu a nahrazuje výraz *ano*, pak je na řádce umístěn samostatně a není spjat s dalšími replikami.
- Atmosféru projevu, situaci a neverbální chování mluvčího, jeho náladu a způsob řeči, se snažíme aspoň částečně přiblížit čtenáři prostřednictvím komentářů, umístěných nad příslušný úsek textu. Komentují se jevy trojího typu:
  - Pomocí výrazů jako [*píše na tabuli*], umístěných do hranatých závorek, se vystihuje neverbální chování mluvčích. Jde o tzv. **situační komentáře**.
  - Pomocí výrazů *rychle, hlasitě, pomalu, zřetelně* apod. se postihuje nápadný způsob řeči mluvčího, který uplatňuje v určitých úsecích projevu. Jde o tzv. **deskriptivní komentáře**.
  - Od deskriptivních komentářů se odlišují **komentáře interpretativní**, jako např. *zklamaně, rozzlobeně, s pochybností, netrpělivě* apod., jimiž se vystihuje dojem posluchače, vyvolaný především celkovým tónem řeči mluvčího. Deskriptivní i interpretativní komentáře se umisťují nad příslušné místo v textu, dokreslují ho, doplňují nebo modifikují jeho význam.
- Jako jeden ze zvláštních fonických prostředků se v prepisech zaznamenává *smích*. V prepisech označujeme slovem *smích*, umístěným na zvláštní řádek, takové případy, kdy má *smích* funkci samostatné repliky. Na příslušné místo v řádku se výrazem (*se smíchem*) označuje řeč, při níž se mluvčí směje (říká něco se smíchem, řeč je smíchem modifikována). V případech, že mluvčí přerušuje svou řeč a v nastalé pauze se směje, je slovo (*smích*) umístěno na týž řádek za slovem, po němž nastává *smích*.



- Aby byly jednotlivé texty pro čtenáře pokud možno „čitelné“ a „čtivé“, nezaznamenáváme je pomocí fonetické transkripce, ale běžným byť trochu modifikovaným pravopisem.

### 3.5. Seznam značek používaných v transkriptech

Při přepisování mluvených komunikátů do psané podoby jsme převzali systém značek, které používaly Olga Müllerová, Jana Hoffmannová a Eva Schneiderová. (1992). Značky znázorňující intonační průběh, pauzy, důraz promluvy jsme uvedli již výše, ale pro větší přehlednost je uvádíme ještě jednou v přehledu:

• - pauza

↑ - stoupnutí melodie

↓ - klesnutí melodie

∂ - hezitační zvuk

[ - postraní svorka spínající řeč téhož mluvčího

\* - otázka

XY = velká písmena značí zdůraznění slabiky nebo slova.

## 4. CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÝCH UDÁLOSTÍ

Jednotlivé **komunikační události**<sup>16</sup> budeme zkoumat z hlediska TVK, proto při jejich analýzách využijeme analytický aparát, který v knize *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu* (1999) popsal kolektiv autorů sdružených kolem J. Kořenského.

V předchozí kapitole jsme uvedli, že budeme pracovat s dvěma typy materiálu, které zpracujeme odděleně, a to tak, že vždy nejprve analyzujeme materiál prvního typu a následně materiál druhého typu. Tímto postupem docílíme přehledného srovnání komunikačních událostí.

### 4.1. Společenská situace

*„Všechny procesy dorozumívání mezi lidmi – i ty, které jsou předmětem rozboru – jsou součástí určité sociální skutečnosti, souboru sociálních procesů, které v dané společnosti probíhají“* (Kořenský a kol., 1999). Jedná se tedy o charakteristické rysy sociální skutečnosti, jež mají významný vliv na proces dorozumívání. Soubor těchto rysů (např. hospodářský a společenský život v určité době, společenské normy) nazýváme **společenskou situací**.

Analyzované rozhovory se odehrály v období od září do listopadu roku 2005 na Úřadu práce v Českých Budějovicích a v jedné z kanceláří budovy PVT, též v Českých Budějovicích. Česká republika byla v té době demokratickou republikou, která se v roce 1993 oddělila od Slovenské republiky, s níž se společně vymanila v roce 1989 z nadvlády komunistické strany, jež trvala takřka čtyřicet let.

Proces přeměny komunistické společnosti ve společnost demokraticky smýšlejících lidí nebyl jednoduchý a přinesl řadu pozitivních i negativních

---

<sup>16</sup> *„Komunikační událostí (KU) nazýváme celý průběh komunikace v konkrétní komunikační situaci. Každá komunikační událost má svou strukturu, kterou tvoří několik složek: struktura sociálně psychologická, struktura komunikační kompetence, struktura pragmatická, struktura tematicko-obsahová, struktura objektová, struktura verbální složky komunikace, jazykového projevu včetně struktury jeho segmentace a struktury výrazových prostředků“* (Kořenský a kol., 1999, s. 22).

společenských a ekonomických změn. Česká republika začala být vnímána jako svébytný demokratický stát v srdci Evropy, nikoli jako součást sovětského impéria. Došlo k vybudování soukromého sektoru, který sebou přinesl lepší možnosti pro pracovní uplatnění, studium, ale zároveň zvýšil nároky na určité profese.

Práce přestala být samozřejmou a jistou součástí života člověka. V současné době se nikdo nemůže spoléhat na to, že si ho „dobrá“ práce najde, či že mu ji někdo přidělí. Každý se musí snažit najít své silné stránky (vzdělání, komunikační a organizační dovednosti, přizpůsobivost, praktické zkušenosti, ochota učit se novým věcem, akceptování autorit, nekonfliktnost, spolehlivost, zodpovědnost, odolnost vůči stresu, asertivita atd.) a ty uplatnit na trhu práce, kde vládne nelítostný konkurenční boj.

Příčiny boje jsou pochopitelné, neboť v našem státě žije více lidí v produktivním věku schopných práce, než kolik je nabízených volných atraktivních míst. Z uvedených důvodů vystupuje do popředí úloha úřadů práce, které mají jednak evidovat počet nezaměstnaných, ale také jim mají pomoci najít uplatnění na trhu práce a zvýšit jejich zaměstnatelnost nabídnutím rekvalifikačních kurzů, o které projevují velký zájem zejména zahraniční investoři, již se na našem území potýkají s nedostatkem kvalifikovaných zaměstnanců, a proto jsou nuceni přijímat cizince žijící na území České republiky. To je však spojeno s obtížnou administrativou a časovou náročností.

Úřady práce však mají v poslední době ještě jeden úkol - eliminaci klientů, kteří zaměstnání aktivně nehledají, protože je pro ně finančně výhodnější evidence na úřadu práce a s ní spojená podpora v nezaměstnanosti spolu s dalšími sociálními dávkami. Zpravidla se jedná o skupinu lidí se základním vzděláním či výučním listem, jež nemohou nalézt finančně lukrativní pracovní pozici, ale jen nepříliš zajímavé místo za minimální mzdu.

Z uvedeného důvodu musejí úřednice pozorně naslouchat odpovědím uchazečů o zaměstnání, a pokud oni sami žádnou aktivitu nevyvíjejí, tak je k ní přimět formální cestou prostřednictvím doporučenek. Uchazeč musí s doporučenkou zajít na inzerované výběrové řízení a musí si nechat potvrdit účast. Pokud tak neučiní, je sankcionován a může být vyřazen z evidence na půl roku. Uvedená sankce hrozí uchazeči i při opakovaném nedodržování termínu naplánovaných schůzek. Tento postup je v souladu s vnitřními stanovami úřadu.<sup>17</sup> Tato sankce ho však nezprošťuje nároku na jiné sociální dávky, a proto nemá pro daného občana katastrofální dopad.

---

<sup>17</sup> Uvedená sankce platila v roce 2005.

Na počátku 21. století je v České republice plně rozvinut soukromý sektor, který zastínil prvořadost státu z dřívějších dob. Plně se projevuje konkurenční souboj firem téměř ve všech odvětvích primárního, sekundárního i terciárního sektoru, a proto jsme svědky akčních či jinak zvýhodněných, leč časově omezených, nabídek. To je však jen špička ledovce. Než dojde k realizaci těchto marketingových strategií, musí celá řada kvalifikovaných pracovníků odvést dobře svou práci. Tím se dostáváme k tomu, že firmy mají poměrně vysoké nároky na potenciální zaměstnance, protože jsou si dobře vědomy toho, že si zpravidla mohou vybírat z několika uchazečů, zejména pokud se jedná o profesně a finančně zajímavou pracovní pozici. Z toho důvodu hledají pracovníky s velkým know how, přizpůsobivostí, solidaritou k firmě, ochotou pracovat, kreativitou, asertivitou atd.

Výběr vhodného kandidáta na konkrétní pracovní pozici není jednoduchou záležitostí, a proto si ho ve velkých firmách bere na starost najatá personální agentura, nebo zaměstnanci personálního oddělení daného subjektu, kteří spolu s vedením firmy vyberou nejvhodnějšího kandidáta. Ve středně velkých firmách se na přijímacím řízení většinou podílí majitel, potenciální nadřízený nového zaměstnance a personalistka, která v dané firmě zajišťuje vše, co se týká zaměstnanců – mzdy, dovolené, kurzy atd. Takovému přijímacímu řízení v našem případě předcházelo ještě jedno kolo, jehož se účastnila pouze personalistka. Ta po krátkém pohovoru na základě svých zkušeností a dojmů následně doporučila vhodné kandidáty do druhého kola. Tato posloupnost byla dána tím, že se nejednalo o výběr strategického zaměstnance, ale řadového pracovníka do kuchyňského provozu.

Jazyková situace v České republice je na počátku 21. století charakterizována několika společenskými procesy, které se odrážejí v jazyce. Těmito procesy jsou mimo jiné modernizace, nivelizace, terminologizace a diglosie.

Typickým jevem dnešní společnosti je neobyčejně živý a snadný pohyb obyvatelstva jak v rámci jednotlivých společenství, tak mezi nimi na úrovni států a kontinentů. Tato migrace obyvatelstva způsobuje rozšiřování a zlepšování kontaktů nejen mezi jednotlivci, ale i mezi celými kulturami. Následkem nově vznikajících vazeb je v jazykové oblasti nivelizace, nebo-li vyrovnávání dosavadních rozdílů.

V rámci samotného českého jazyka se též setkáváme se substandardizací a diglosií. Diglosií míníme sociolingvistický jev, který se vyznačuje současným používáním dvou jazyků nebo dvou forem jednoho jazyka s odlišnou sociální a kulturní

funkcí na jednom území. V této situaci je vždy jeden z jazyků (forem jazyka) považován za vyšší a druhý za nižší. „V rámci slovanských jazyků je v tomto ohledu čeština jedinečná, protože má dvě variety – spisovnou a mluvenou. Je třeba zdůraznit, že toto propojení obou variet má přitom dvojí podobu, což se obvykle nerozlišuje: jde jednak o střídání kódů (code-switching, srov. Sgall et alia, 1992) a jednak jde o společný průnik forem a prostředků, tj. existenci jazykových jednotek, které patří do obou variet“ (Čermák, 1997).

Modernizace, tj. rozvoj vědy a techniky, přináší nové objevy a skutečnosti, které je nutno pojmenovat. Toto pojmenování zpravidla zaštiťují anglické termíny, jež v podstatě celý svět přijímá za své. Je to pochopitelné, protože terminologie jazyků, stejně jako češtiny, nedokáže stačit tak rychlému tempu rozvoje v mnoha vědních oborech. Z daného důvodu je akceptování anglických názvů snazší, pohodlné, praktické a vesměs prospěšné s ohledem na budoucí mezinárodní diskuse. Vliv angličtiny však může mít i negativní dopad, a to v případě, že počeštěnými anglickými výrazy nazýváme i skutečnosti, pro něž máme hodnotná česká synonyma. Za takových okolností je užívání anglicismů vnímáno jako zbytečné.

Podat celkovou charakteristiku stavu současné češtiny je velmi obtížné, protože se neustále mění. Nicméně se můžeme zmínit o několika dalších příznačných jevech soudobého jazyka českého. Dochází k:

- nadprodukcí nových vlastních jmen, zpravidla jde o názvy podniků,
- vzniku nových frazeologismů, hlavně s podporou médií,
- vyšší frekvenci užívání některých „módních“ slov - např. *ošetřit*, *zdokladovat*, *filosofie firmy*, *spolupodílet se*,
- časté odvozování dokonavých sloves pomocí předpon, často u sloves přejatých, např. *dofinancovat*,
- rozvoj slov s první složkou *-eko*, *-bio*, a to i mimo vědeckou oblast,
- užívání iniciálových zkratk,
- útlumu v užívání výrazů z minulého komunistického režimu – např. *kolektiv*, *kádry*,
- dříve méně užívané výrazy se stávají běžnými, např. *podnikatel*, *dividenda*, *akcie*.<sup>18</sup>

---

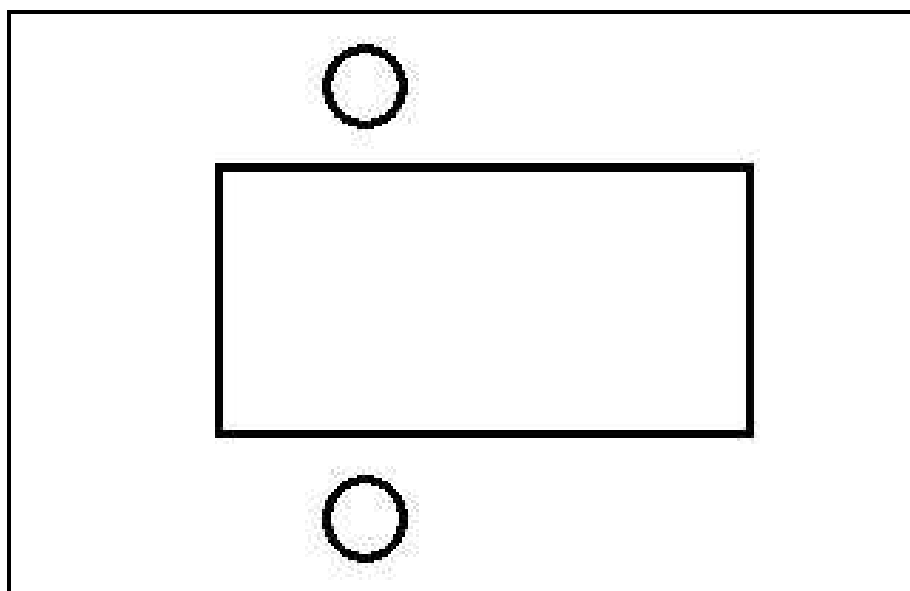
<sup>18</sup> F. Daneš (1997).

## 4.2. Komunikační situace

**Komunikační situací** míníme výsek reálné sociální skutečnosti. Komunikační situaci tvoří „počet účastníků komunikace a jejich sociální, vzdělanostní, věkové složení, jejich vzájemné vztahy“ (Čechová, 2000), ale také „prostor, v němž se komunikace uskutečňuje, situování jednotlivých předmětů v něm a jejich význam pro průběh komunikace, časové zařazení komunikace a charakteristika jejího průběhu“ (Kořenský a kol., 1999).

Analyzované komunikáty prvního typu se tedy odehrály ve dvou kancelářích Úřadu práce v Českých Budějovicích. Kanceláře se lišily velikostí, zařízením místnosti a také rozmístěním nábytku. Každá kancelář byla kromě zmíněného hnědého nábytku vybavena také počítačem, monitorem, tiskárnou, nezbytnými květinami a osobními věcmi úřednic (fotografiemi, pohlednicemi, dekoračními předměty).

Společným rysem obou kanceláří bylo rozestavení stolu pracovnice a stolu, který měl k dispozici uchazeč. Stoly byly spojeny a sestaveny do tvaru písmene L. Kratší část stolu byla vždy mezi pracovnící a uchazečem, proto seděli ve vzdálenosti asi jednoho až půl druhého metru. Pokud byla židle pro uchazeče posunuta více dozadu, stávala se ze stolu komunikační bariéra, protože komunikanti (*II., XII., XVI., XIX., XXIV. rozhovor*) tak zaujali pozice přímo naproti sobě tzv. **soupeřivě obranné postavení** (obrázek 6).

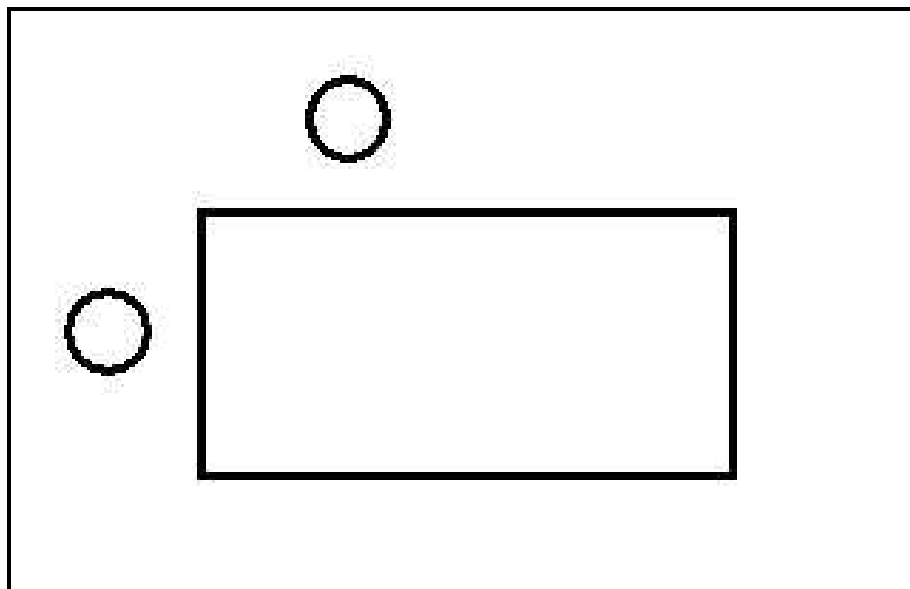


Obrázek 6: Soupeřivě obranné postavení

„Uvedené postavení zaujímají lidé, mezi nimiž panují soutěživé vztahy, nebo pokud hodlá jeden druhého pokárat. Odehrává-li se setkání v kanceláři osoby A, může vzniknout dojem, že mezi oběma stranami existuje vztah nadřízenosti a podřízenosti. Pokud chce osoba B přesvědčit osobu A, potom popsané postavení snižuje vyhlídky na úspěch jednání“ (Pease, 2001).

Tato pozice doložila asymetrii mezi uchazeči. Vlivem podvědomého vnímání stolu jako bariéry jsme se u nich setkali s menším počtem neverbálních projevů. Pravděpodobně měli pocit, že musí být ostražití, a proto často vyhledávali nějakou oporu. Poskytl jim ji stůl a opěradlo židle, o které se několika různými způsoby opírali.

Pokud byla židle ponechána na kraji stolu, zaujali účastníci komunikace **tzv. rohové postavení** (obrázek 7). „Toto postavení obvykle zaujímají lidé v přátelském a neformálním rozhovoru. Postavení umožňuje neomezený kontakt pohledů, dává příležitost používat mnoho gest a současně sledovat partnerova gesta. Roh stolu poslouží jako částečná bariéra v případě, kdy se jeden člověk cítí ohrožen. Posazení v rohu stolu také umožní teritoriální rozdělení místa na stole“ (Pease, 2001).



Obrázek 7: Rohové postavení

Všechny komunikační události z Úřadu práce byly zaznamenány v různou denní dobu. Čas nahrávání byl totiž ovlivněn úředními hodinami příslušné instituce a pracovním plánem úřednic. Specifikem Úřadu práce bylo vzájemné propojení všech kanceláří. Jednotlivé kanceláře byly v zadní části průchozí, proto vznikl dojem většího volného prostoru. Toto propojení pracovních míst však mělo pozitivní i negativní vliv.

Kladně se jevílo v případě, že jedna úřednice zastupovala druhou, protože si mohla bez obtíží dojít pro karty uchazečů, nebo v momentě, kdy si úřednice nebyla jistá pracovním postupem a potřebovala dané kroky konzultovat s kolegyní či nadřízenou. Neblaze se však ono propojení při jednání úřednice s uchazečem projevilo v situaci, kdy docházelo k narušování jejich dialogu komunikačním šumem.

Příklady komunikačního šumu jsou: vyzvánění telefonu (*II. rozhovor, XX. rozhovor, XXIV. rozhovor, XXVII. rozhovor, XXX. rozhovor*), zvuk kopírky (*II. rozhovor, XXIV. rozhovor*), rozhovor ve vedlejší kanceláři (*VI. rozhovor, VII. rozhovor, X. rozhovor, XIX. rozhovor, XXII. rozhovor, XXVII. rozhovor, XXX. rozhovor*), neidentifikovatelné zvuky (*VIII. rozhovor, IX. rozhovor, XI. rozhovor, XV. rozhovor, XVII. rozhovor, XIX. rozhovor, XXII. rozhovor*), hudba (*XXVI. rozhovor*).

Určité narušení kontinuálního průběhu jednání bylo způsobeno přítomností malého dítěte (*V. rozhovor*), vstupem kolegyně do kanceláře (*III. rozhovor, XV. rozhovor*) a příchozími telefonáty, které úřednice musela okamžitě vyřešit (*VI. rozhovor, XIV. rozhovor, XIX. rozhovor, XXV. rozhovor*).

Rozhovory druhého typu se tedy realizovaly v budově PVT v Českých Budějovicích. Kanceláře v šestém patře tohoto administrativního komplexu jsou uspořádány tak, že jsou vzájemně oddělené a vstup je do nich možný jen ze společné chodby. Pohovory se uskutečnily v rohové kanceláři čtvercového půdorysu. Kancelář je uspořádána tak, že naproti dveřím jsou okna a rovnoběžně s nimi je po celé délce umístěn stůl a kolem něco židle. Pravděpodobně tato kancelář za normálního provozu plní funkci menší zasedací místnosti, kde se k poradám schází kolem osmi až deseti pracovníků. V pravém rohu jsou umístěna čtyři křesla s menším konferenčním stolem. A právě v této části se odehrály přijímací pohovory. Personalistka se domnívala, že to pro uchazeče bude napoprvé příjemnější a méně formální.

Uchazeč o zaměstnání a personalistka seděli naproti sobě, takže bychom se mohli domnívat, že se jedná o klasické soupeřivě obranné postavení (viz obrázek 6), ale ve skutečnosti tomu tak nebylo. Konferenční stůl obdélníkového tvaru byl totiž velmi nízký, a proto nebyl považován za překážku. Poskytoval dostatek prostoru pro neverbální komunikaci, zejména gestikulaci, ale neumožňoval rohové postavení. Přestože křesla měla malý úhel sklonu opěrky, většina účastníků se neopírala a raději seděla vzpřímeně, zejména na začátku pohovoru. Účastníci tím dávali najevo, že mají



ochotu komunikovat. Pokud však účastník v průběhu dialogu zjistil, že nabízené místo pro něho není dostatečně lukrativní, opřel se.

Pohovory byly naplánovány na čtvrtční listopadové odpoledne a trvaly dohromady asi tři hodiny. Po jejich skončení si personalistka pozvala všechny zúčastněné do zasedací místnosti, kde pohovory obecně zhodnotila. Vyzdvihla dobré okamžiky a zároveň varovala před jistými prohřešky či nedostatky, jimž by se dotyční měli raději při dalších pohovorech vyhnout. Svou řeč zakončila tím, že zúčastněné bude do týdne informovat o tom, zda postoupili do druhého kola přijímacího řízení, které se mělo konat v Českém Krumlově.

Komunikační šum byl eliminován na minimum. Jen v průběhu *IV. rozhovoru* přinesla sekretářka malé občerstvení.

### 4.3. Účastníci komunikace a jejich vztah

Subjekty komunikačních událostí obecně nazýváme komunikanty nebo účastníky komunikace, protože se procesu komunikace „účastní“, podílejí se na něm různou měrou. Máme tím na mysli skutečnost, že se „*v průběhu komunikační události střídá aktivní a pasivní podíl jednotlivých mluvčích na komunikaci*“ (Kořenský a kol., 1999). Efektivní komunikace probíhá mezi dvěma komunikanty, jejichž osobnostní struktury, zájmy, znalosti, zkušenosti, mentální psychofyzické dispozice jsou si v něčem podobné, a tak určují charakter komunikační události.

Počet, věk, vzdělání a pohlaví uchazečů jsme si již přiblížili v předchozí kapitole, kde jsme to i graficky znázornili. Nyní se zaměříme na charakteristiku jejich vztahu, kontaktu, komunikační kompetence a na osobní zájmy, jež určitým způsobem mohly modifikovat průběh rozhovoru.

Když bychom měli charakterizovat vzájemný vztah komunikantů při jednání na Úřadu práce a při přijímacích pohovorech, řekli bychom, že jejich vztah je formální a citově neutrální. V nahraných rozhovorech jsme nezaznamenali případ, kdyby se úřednice či personalistka znaly s uchazečem pracovně i soukromě. Proto tedy tento vztah označujeme za **citově neutrální**, přestože si uvědomujeme, že člověk je při svém jednání vždy ovlivňován pozitivními či negativními emocemi, pocity a dojmy.

Ty sehrály podstatnou roli zejména u těch komunikátů, kdy se jednotliví účastníci setkali poprvé a vytvořili si první dojem. Hodnotit však první dojmy jednotlivých komunikantů není možné, protože se jedná o velmi subjektivní záležitost. Z daného důvodu tedy uvádíme jen výčet komunikátů, jež jsou příkladem prvních jednání. Je pochopitelné, že takovými komunikáty jsou všechny přijímací pohovory a dále též *IV., IX., XII., XVII., XIX., XX., XXIII. a XXV. rozhovor.*

Z hlediska kontaktu mezi komunikanty můžeme hovořit o **kontaktu přímém** bezprostředním, protože se odehrává tváří v tvář. Partneři dialogu se současně nacházejí na stejném místě, a to jim umožňuje, aby na sebe bezprostředně reagovali. Jejich dialog je situačně zakotvený, a proto mohou současně ukazovat a popisovat osoby a předměty kolem sebe. V naší materiálové bázi však nedocházelo k podrobnému popisování jednotlivých předmětů, které se v kanceláři nacházely, neboť tyto předměty neměly zásadní vliv na průběh jednání. Spíše se na ně odkazovalo tím, že na ně jeden z účastníků přímo ukázal, a tím mnohdy nahradil i verbální komunikaci, jak je to vidět z úryvku *XXVIII. rozhovoru, XXVII. rozhovoru a XXX. rozhovoru.*

- 81 A no né co já mám furt s tím Lišovem↑  
*[uchazeč se rozhlíží po tužce, kterou mu úřednice ukazuje rukou]*  
 82 A jo tamle máte tužku↓●●  
*[uchazeč si čte záznam a posléze se pod něj podepisuje]*  
 83 B ô●jo↓

(*XXIII. rozhovor*)

V následující ukázce se úřednice prostřednictvím neverbální komunikace, konkrétně ukázkou tužkou, vyhnula slovnímu sdělení konkrétní částky, jež byla uchazeči vyměřena jako podpora. Učinila tak záměrně, aby nedošlo ke zveřejnění osobních informací o dotyčném před nahrávající osobou.

- 33 A [dobře↓● takže tady vám ještě předám rozhodnutí o tom že vám přiznáváme  
 34 A | podporu↓ vychází se z výdělku z posledního zaměstnání ↑● který vám teda  
 | *[úřednice tužkou ukazuje na částku v dokumentu]*  
 35 A | uvedli tolik↓ nakonec jak ste nám posílal ten opravenej zápočtovej list  
 36 B | no tak jako  
 37 A | ale není to teda po celou tu podpůrčí dobu↑ ste doplácenej z tý minulý  
 38 A | evidence↑ takže to je po zbývající část podpůrčí doby↓ jo↑ něco ste si vyčerpál  
 39 A | v minulý evidenci něco v týhle současný↓ jo↑●● podpůrčí dobu máte vod  
 40 A | osmýho osmý do dvacátýho devátýho osmý↓●●

(*XXVII. rozhovor*)



***bouchnutí dveří [uchazečka jde přímo k úřednici s papírem v ruce, stojí těsně u úřednice a ještě se mírně naklání, protože úřednice sedí]***

- 4 B mladá pani já bych vod vás potřebovala↑• tadyhle jak mám napsáno to jedno  
5 B potvrzení↑tak jesli byste mi to mohla takle udělat i tady nato↑\*• protože tady to  
6 B mam vod prvního a nemam to ukončený↓ jo:↑••  
7 A mhm  
***[úřednice listuje potvrzením]***  
8 A a vy teďkon máte otevřenou evidenci↑\*

(IV. rozhovor)

V druhém případě k vtrhnutí do osobního prostoru úřednice došlo ze strany uchazečky naprosto neplánovaně. Soudě podle jejího omluvného výrazu tváře, si patrně uvědomovala nevhodnost svého chování, nicméně se snažila co nejrychleji zachytit své dítě, aby se nedostalo do zadních prostor kanceláře. Jakmile tak učinila, okamžitě se přesunula i s potomkem zpátky do prostoru kolem židle.

- 1 A dobrý den↓  
2 B dobrý den↓  
***[uchazečka vchází do kanceláře, pravou rukou drží dítě za ruku a levou zavírá dveře, úřednice prohlíží dokumentaci] bouchnutí dveří***  
3 A tak se posaďte↓•  
***[uchazečka se snaží zachytit své dítě, které běží směrem k úřednici, a proto naruší osobní zónu úřednice]***  
4 B pocem pocem pocem pocem pocem pocem • pocem pocem \_\_\_\_\_  
5 D \_\_\_\_\_mačkala

(V. rozhovor)

K třetímu narušení osobní zóny úřednice došlo, když k ní překvapivě rychle přistoupila uchazečka, jež si chtěla ujasnit, na jakou rekvalifikaci jde a kdy. Nebyla si totiž jistá ani názvem ani datem konání akce a domnívala se, že úřednice to má před sebou vše napsané.

- 51 A vodkdy máte tu rekvalifikaci↑\*  
52 B nevím asi vod prvního listopadu↓  
53 A vod prvního↑\*••  
***pomalu [úřednice hledí na monitor a čte]***  
54 A mhm to není vod prvního↓ tady je předběžnej termín asi vod jednadvacátýho↓  
***téměř nesrozumitelně***  
55 B no my si eště \_\_\_\_\_to ne \_\_\_\_\_  
56 A cože↑\*

***[uchazečka si stoupla těsně k pracovníci a začala výrazně gestikulovat pravou rukou – rychlé mávání směrem k sobě – příliš velkou snahou o vysvětlení narušila osobní zónu úřednice]***

- 57 B *o* na to sdružení jak dělaj všichni↓  
58 A na jaký sdružení dete↑\*  
59 B tady na tu rekvalifikaci↓

(XII. rozhovor)

V každém přijímacím pohovoru jsme se setkali s tím, že personalistka nabídla místo k sezení nejen slovně, ale i tím, že rukou ukázala na příslušné křeslo. Uvedené gesto používaly výjimečně i úřednice na Úřadu práce akorát s tím rozdílem, že u toho nestály a neukazovaly na křeslo, nýbrž na židli – viz XXIX. rozhovor. Úřednice nabídnutí místa v ostatních komunikátech povětšinou realizovaly rychlým pohybem hlavy vzhůru a předsunutím brady ve směru židle.

***[úřednice otvírá dveře, uchazeč vstupuje do kanceláře a úřednice jde na své místo]***

- 1 A poděte dál↑ dobrý den↓• (se smíchem)  
***bouchnutí dveří [úřednice gestem ruky nabídla místo]***  
2 A posad'te se↓  
***[uchazeč si sedá a pravou rukou si přidržuje bundu na hrudníku, podává úřednici kartičku]***  
3 B děkuju↓•••

(XXIX. rozhovor)

- 3 A dobrý den↓•  
***[uchazeč zadržává a pomáhá si pohyby hlavou]***  
4 B já sem Honza *o o o* \_\_\_\_\_ se menuju↓  
***[vzájemné podání ruky, personalistka levou rukou ukázala na židli]***  
5 A Markéta \_\_\_\_\_ ↓ prosim posad'te se↓  
***radostně [uchazeč přikývl a pousmál se]***  
6 B díky↓

(1. pohovor)

V pohovorech se pracovalo se životopisy, jež měla personalistka rozložené před sebou na konferenčním stolku. Protože nevěděla, v jakém pořadí budou uchazeči přicházet, nemohla si je připravit dopředu, a proto musela příslušný životopis pokaždé hledat. Nápomocní jí v tom byli uchazeči, kteří zpravidla životopisy poznali podle písma, a tak na ně ukázali. Bylo tomu tak u 1., 3., 4., 6., 7. a 8. pohovoru.

- 6 A máte tady Kristýnko životopis↑\*•  
*nejistě [uchazečka se dívá na personalistku a hraje si s náramkem]*
- 7 B no mám asi jo↓\_\_\_\_\_••  
*[personalistka vytahuje příslušný životopis]*
- 8 A Kristýna \_\_\_\_\_↓••
- 9 A tak co byste mně vo sobě hezkého řekla abych si vybrala zrovna vás↑•  
*(4. pohovor)*

Při komunikaci kromě prostředí, počtu zúčastněných, jejich pohlaví atd. hrají velkou roli i komunikační kompetence účastníků a jejich sociálněpsychologická charakteristika. **Komunikační kompetence** chápeme jako „*uspořádaný soubor znalostí a zkušeností jednotlivých komunikantů, který umožňuje disponovat při konkrétní komunikační události (v soulase s charakterem komunikační situace) systémy komunikačních prostředků, pravidel, zvyklostí a norem jejich užívání, a dosáhnout vzájemného porozumění partnerů*“ (Kořenský a kol., 1999).

Účastníci rozhovorů i přijímacích pohovorů využili několik komunikačních kompetencí. Základem byl zkušeností komplex, který zahrnoval oboustrannou znalost jazykového kódu, v našem případě mluveného i psaného jazyka českého, a znalost základních postupů a formalit, jež jsou spjaté s evidencí občana na úřadu práce a s nástupem do zaměstnání. Ze zkušeností věděli, že každý dialog má svůj počátek, průběh a konec. Začátek a závěr dialogu byl vždy ohraničen pozdravem. V průběhu se střídaly komunikační role účastníků, nicméně někdy bylo toto střídání narušeno tzv. „skočením do řeči“ druhému účastníkovi. V přepsaných nahrávkách byly takové repliky<sup>19</sup> zaznamenány tak, že byly uvedeny pod sebou od místa, kdy jeden druhému nemístně vstoupil do promluvy. Obecně bychom však mohli říct, že účastníci byli schopni vést dialog na určité úrovni.

Ke zdárnému průběhu všech dialogů jednoznačně přispělo i sociální povědomí účastníků o normách společenského chování a jednání při styku s institucí. Uchazeči se víceméně snažili chovat a mluvit slušně. Proto jsme se setkali s pozdravy, prosbami, poděkováním a s používáním spisovných slov a zdvořilostních frází. Všichni důsledně dodržovali vykání, které bylo odrazem jisté společenské úcty.

---

<sup>19</sup> Termín replika se používá pro úsek textu, který pronese bez přerušení jeden partner.

„*Výpověď o tom, jací jste, podává i způsob, jakým se oblékáte*“ (Hartley, 2004). Slova M. Hartley potvrzují to, že k určité životní a komunikační situaci se váže i určité oblečení. Přestože oba druhy komunikátů jsou příkladem polooficiální komunikace, která striktně nevyžaduje společenské oblečení typu dobře střižených kvalitních pánských obleků a dámských kostýmků, byla očekávána jistá úroveň oblečení, jež nebyla vždy naplněna zejména ze strany mladších uchazečů, jak si později ukážeme na konkrétních příkladech.

Ve většině případů jsme se tedy setkali se slušně a čistě oblečenými uchazeči, kteří byli oděni do modrých džínů nebo černých kalhot, jež doplnili rozmanitými svetříky, košilemi, bundami, kabáty a mikinami. Uvedené oblečení, pokud bylo čisté a sladěné, bylo akceptovatelné při jednání s úřednicí. Co se však týče přijímacího pohovoru, byly některé příliš ležérní modely považovány za nevhodné. O tom všechny zúčastněné posléze personalistka hromadně informovala.

Někteří uchazeči jak na Úřadu práce, tak při přijímacích pohovorech sáhli po poněkud extravagantnějším oblečení či osobních doplňcích, jež byly odrazem poslední módní vlny pro teenagery. Uvedené ošacení odpoutávalo pozornost úřednic a personalistky a modifikovalo jejich dojmy z uchazečů, protože onen výběr jejich svršků považovaly někdy za nepatřičný a příliš odvážný.

Příkladem nezvyklého, nemístného a neočekávaného oblečení byla volba mladé uchazečky (4. *pohovor*), která na přijímací pohovor přišla kompletně oděná do světle růžové. Její oblečení by se více hodilo na setkání s přáteli v letním období než na podzimní pohovor. O krok pozadu nezůstal ani sportovně založený mladík, jenž přišel v zářivě červeném sportovním kompletu a který vypadal tak, že se chystá na halový zápas v basketballu. Svůj vzhled umocnil usilovným a nepřehlédnutelným žvýkáním (VI. *rozhovor*). O vyjádření příslušnosti k určité skupině mladých lidí se pokusil též uchazeč z 7. *pohovoru*. Ať už si byl či nebyl vědom toho, že jeho popsané džínsy, ledabyle sepnuté vlasy, kšiltovka u pasu, bunda Boomber k vytvoření pozitivního prvního dojmu a k následnému přijetí do zaměstnání nepřispějí. Jeho celková neochota ke komunikaci a výběr oblečení byl pravděpodobně důsledkem jeho nezájmu o nabízenou pozici. Uchazeč se přijímacího pohovoru účastnil jen proto, že k němu byl víceméně přinucen.

Uchazečky svůj vzhled ozvláštňovaly nápadnými náušnicemi (5. *pohovor*), velkými šperky a výrazným líčením (XVII. *rozhovor*). S náušnicemi jsme setkali i u příslušníků mužského pohlaví (XVIII. *rozhovor*, XVI. *rozhovor*). Velké oblíbené se u dvou

mužů těšila kšiltovka, kterou měli tak rádi, že ji ani při jednání na chvíli nesundali (VI., I., XVI. a XIII. rozhovor).

#### 4.3.1. Sociální role komunikantů

Komunikace mezi úřednicemi a uchazeči o zaměstnání by měla mít víceméně ráz spolupráce, protože jejich společným cílem by mělo být nalezení vhodného pracovního místa pro uchazeče a vyřešení veškerých formalit a záležitostí, které jsou s jeho evidencí na úřadu práce nebo s nástupem do zaměstnání spjaté. Účastníci komunikace, jak již bylo zmíněno, se navzájem neznali vůbec nebo jen velmi málo, například z předešlé schůzky, přesto se mezi nimi utvářel momentální sociální vztah a oba zaujímali určité sociální role, které byly v rámci komunikační situace pevně dané, ale v komunikačních rolích se střídali.

**Sociální roli** rozumíme „*pozici subjektu v sociální skupině, která vyplývá z vlastností této skupiny a s níž je spojeno očekávání, předpoklad určitého chování subjektu*“ (Kořenský a kol., 1999). V analyzovaných komunikátech se setkáváme se sociální rolí zprostředkovatele zaměstnání a uchazeče o zaměstnání. Úřednice vystupují v uvedené sociální roli dlouhodobě (několik let), kdežto pro uchazeče o zaměstnání má tato sociální role dočasný charakter.

V uvedených komunikátech nejsou sociální role partnerů rovnocenné, nýbrž **asymetrické**. Asymetrie je dána tím, že na jedné straně vystupuje úřednice coby profesionál a na straně druhé uchazeč, který je laikem. Z toho pramení i zkušenosti a jistá očekávání. Od úřednice se očekává, že bude mít dostatečný přehled o dané problematice, že se bude dobře a rychle orientovat v databázi volných pracovních míst, že bude ochotná poskytnout uchazeči odborné informace a pomoci při vyplňování formulářů či případně zprostředkuje rekvalifikační kurz. Současně se od ní vyžaduje jistá míra slušnosti, zdvořilosti, ochoty a diskrétnosti.

Od uchazeče úřednice očekává, že se bude sám ve svém volném čase aktivně věnovat hledání pracovních příležitostí, že bude docházet včas na domluvené schůzky, že bude ochoten spolupracovat, že bude mít konkrétnější představu o svém budoucím zaměstnání a bude schopen pro získání pracovního místa například absolvovat rekvalifikační či jiný kurz. Též se od uchazeče očekává jisté povědomí o normách chování a jednání v dané komunikační situaci.



Pokud bychom chtěli pracovní náplň úřednic hodnotit obecně, řekli bychom, že se v databázi pracovních míst orientovaly velmi dobře, dokázaly uchazečům poradit a zprostředkovat rekvalifikaci. Při výkonu svého povolání však byly limitovány nedostatkem volných pracovních pozic pro určité skupiny lidí, například pro mladistvé se základním vzděláním, a nedostatkem opatření, jimiž by uchazeče přiměly k větší aktivitě při hledání zaměstnání. Po odborné stránce teda splnily nároky, které jsou na ně kladeny.

Přestože se úřednice snažily za všech okolností zachovat profesionální přístup, pokaždé se jim to v reakci na uchazečovo chování nepodařilo a nechaly se vyvést z rovnováhy například uchazečovým zjevným nezájmem, úšklebky, výmluvami atd. S neprofesionálním přístupem jsme se setkali v *VI. rozhovoru*, kdy se úřednice nechala unést svými emocemi a vyjádřila se o uchazeči následujícím způsobem: „*no tak to je jeden z té party*“. Svá slova adresovala nahrávající osobě. Tou partou byla skupina rómských mladíků rušících jednání v jednotlivých kancelářích svým hlučným rozhovorem a chováním na chodbě Úřadu. V průběhu schůzky se neubránila ironii, přísnějšímu tónu a svéráznějšímu způsobu jednání, k němuž ji uchazeč vyprovokoval svým chováním na chodbě Úřadu, svými gesty, výsměchem a nezájmem. Ačkoli je její reakce pro mnohé pochopitelná, nemělo by se to profesionálům stávat.

Soukromá komunikace úřednice v *III. rozhovoru* za přítomnosti uchazeče též nebyla vhodná, stejně jako by nebylo ze strany uchazeče adekvátní používání mobilního telefonu při jednání. Daný rozhovor byl navíc narušen i pracovním rozhovorem s kolegyní, jež přišla i se svou uchazečkou na konzultaci. Po skončení jejich porady začala úřednice jednání bez omluvy, vysvětlení či nějakého formálního zahájení.

V *V. rozhovoru* se úřednice projevila jako trpělivá a chápavá žena a hlavně také matka. Jednala totiž s těhotnou uchazečkou, jež přišla i s malým dítětem, které neposedělo a vyžadovalo pozornost. Uchazečka se tedy nemohla plně věnovat dialogu a úřednice to bez jediného slova přešla a danou situaci akceptovala.

Jednání na Úřadu práce jsou pro úřednice rutinní záležitostmi, proto se v jejich verbálním projevu setkáváme s častými stereotypy ve vyjadřování. Je to pochopitelné, neboť si obě po určité době vytvořily způsob a postup práce, jež považují za nejefektivnější. Přesto jsme se u první úřednice setkali se snahou o vlastní narušení svého běžného pracovního postupu. Úřednice nám chtěla vyhovět a pomoci k získání hodnotné materiálové báze, a proto se snažila klást více otázek, aby přiměla uchazeče k větším projevům, než je tomu za běžných okolností. Například v *II. rozhovoru* se

úřednice zeptala uchazeče „*co vám řekli přesně konkrétně v tom Boschi*↑\*“, přestože už o dané věci hovořili na začátku rozhovoru. Doufala, že se uchazeč více projeví, rozpovídá a sdělí nám další podrobné informace.

Se stereotypem jsme se setkali v počáteční a závěrečné části rozhovorů, kdy se komunikanti zdravili, a při výstavbě některých otázek. Rozhovory byly ze strany úřednic pokaždé zahájeny pozdravem „*dobry den*“ a ukončeny „*naschledanou*“. Po úvodním pozdravu velmi často následovalo od úřednic nabídnutí místa „*tak se posadte*“ (I., II., III., V., VIII., IX., X., XI., XII., XIV., XIX., XX., XXIX. a XXX. rozhovor). Tuto nabídku však nedoprovázely patřičným gestem ruky, ale pohybem hlavy. Neexistence neverbálního pozdravu v podobě podání ruky přispěla k méně formálnímu pojetí jednotlivých rozhovorů.

Klienti Úřadu práce po vstupu do kanceláře taktéž pronesli „*dobry den*“. Výjimkou byla uchazečka ve IV. rozhovoru. Místo náležitého a očekávaného pozdravu šla přímo k úřednici a cestou pravila „*můžu*↑\*“. Uchazeči při loučení nepoužívali jednotný pozdrav „*naschledanou*“, jak tomu bylo u úřednic, ale setkali jsme se s několika variantami: „*děkuju vám nashledanou*“ (I., IX., XX., XXII., XXIV., XXIX. rozhovor), „*nashledanou*“ (III., IV., V., VII., VIII., IX., X., XI., XIII., XV., XIX. rozhovor), „*díky naschle*“ (II., VI., XXI. rozhovor), „*naschle*“ (XVI., XVIII. rozhovor), „*děkuju vám naschle*“ (XIV. rozhovor), „*děkuju vám pěkný den*“ (III. rozhovor), „*děkuju mockrát*“ (IV., XXVII., XXVIII. rozhovor).

V průběhu jednotlivých dialogů úřednice řekly několik významově stejných vět, které se v malých formálních obměnách objevily vícekrát. Velmi často se jednalo o otázky, jimiž úřednice chtěly zjistit, zda se uchazeč sám pokoušel nalézt nějaké zaměstnání, zda uspěl při pohovoru a kde všude se tázal na volné místo. Mezi věty tohoto charakteru patřily: „*tak co je nového*↑\*“ (I., VI., XI., XV., XVI., XXVI., XXVII., XXX. rozhovor), „*no a jak to s vámi vypadá*↑\*• *povídejte*↓“ (II. rozhovor), „*a někde něco dalšího*↑\* *kde ste se ptal dál*↑\*“ (II. rozhovor), „*někde jinde ste se ještě ptala*↑\* (XV. rozhovor), *po nějakým novým místě ste se ptala*↑\* (XVII. rozhovor), *jak ste na tom s místem*↑\* (VIII. rozhovor), *jak na tom ste*↑\* (VII. rozhovor).

Když z klientových odpovědí vyšlo najevo, že se nikde nástup do zaměstnání nerýsuje, tak se úřednice snažily zmapovat, kde a jakým způsobem práci uchazeč hledá. Proto se tázaly: „*tady na ty naše stránky ste koukala*↑\*“ (XV., XXI. rozhovor), „*na internet koukáte*↑\*“ (XVI., XX., XXVI. rozhovor).

Během schůzky byli občas uchazeči vyzváni, aby podepsali převzetí různých formulářů. Nejčastěji se však jejich podpisu úřednice dožadovaly v závěrečné fázi dialogu, kdy je vyzvaly k podpisu záznamu z daného jednání. Uchazeč, pokud s něčím ve zprávě nesouhlasil, měl právo na danou skutečnost úřednici upozornit a dožadovat se vysvětlení. Praxe však ukázala, že klienti Úřadu mnohdy vše slepě podepisují, aniž by si přečetli, co svým podpisem stvrzují. O podpis úřednice žádaly větami typu: „*tak tady mi to podepište*“ (I., V., VI., XVIII. rozhovor), „*tady mně podepište převzetí*“ (II., VI., XV., XVII. rozhovor), „*takže tady dnešní datum podpis*“ (III., VIII., XIII., XXV., XXVII. rozhovor), „*taže tady ještě jeden podpis*“ (III., XX., XXIX. rozhovor), „*tak tady podpis*“ (VII., VIII., X., XII., XV., XVI., XXI., XXVII., XXVIII., XXX. rozhovor).

Uchazeči o zaměstnání, kteří byli na podzim roku 2005 evidováni na Úřadu práce v Českých Budějovicích, bychom mohli pro lepší představu rozdělit do tří skupin. První skupinu budou tvořit uchazeči, již jsou ze své stávající situace znepokojeni a chtějí co nejdříve opět vstoupit do pracovního vztahu s nějakou privátní firmou nebo státní institucí. Do druhé skupiny řadíme klienty, kteří při hledání nového zaměstnání aktivní příliš nejsou a ve třetí skupině shromáždíme uchazeče, již si přišli vyřídit jiné formalities – např. ukončení evidence.

S ohledem na skutečnost, že bylo přepsáno třicet rozhovorů, nemůžeme rozebírat každý rozhovor jednotlivě, a proto u každé skupiny uvedeme výčet rozhovorů a přidáme názornou ukázkou či ukázky. Poslouží nám k přiblížení problematiky.

#### **a) Uchazeč si sám zaměstnání aktivně hledá**

Celkem devatenáct (I., III., VII., VIII., IX., X., XII., XIII., XV., XVIII., XIX., XX., XXI., XXV., XXVI., XXVII., XXVIII., XXIX., XXX. rozhovor) z třiceti evidovaných uchazečů se snažilo spoléhat nejen na úřednici, ale hlavně na sebe sama, a proto si hledali aktivně zaměstnání ve svém volném čase. Kromě oficiální databáze volných pracovních míst Úřadu práce měli k dispozici v informačním centru Úřadu přístup na internetové stránky, prostřednictvím nichž převážně soukromé podniky a menší firmy hledají pracovní posily. Internetu využili uchazeči z V., VII., IX., X., XIV., XV., XIX., XX., XXI., XXVI. a XXVIII. rozhovoru, tzn. jedenáct klientů.

72 A mhm●● tak↓ tady na ty naše stránky nebo na internet koukáte teda↑\*  
[uchazeč souhlasně přikývl]

- 73 B | = no koukám co je www.práce a inzerť expres no↓ to právě podle toho tam sem  
 74 A | = \_\_\_\_\_ mhm  
 75 B | našel• ty tydlety nabídky↓  
*[úřednice hledá v databázi]*

(VII. rozhovor)

- 46 A | taže máte tu napsáno administrativní pracovnice↓ asistentka↓  
 47 A | sekretárka↓• taže koukáte spíš po těchletěch místech↑\*••  
 48 B | mhm  
 49 A | tak na internet koukáte↑\*  
 50 B | koukam koukam↓  
 51 A | a↑  
 52 B | ∂ tak posílala sem životopisy↑∂ zatím se mi nevozvali↑ a neska du eště  
 53 B | do Raiffeisenky↓ že tam někoho hledaj tak tam nesu taky životopis↓  
*(XX. rozhovor)*

- 18 A | kdyby náhodou ne↓ na internet koukáte↑\* sledujete si ty místa↑\* všechno víte↓  
*[uchazečka přikývla]*  
 19 B | jo to určitě↓ mhm  
 20 B | mhm• noviny↓ všechno takle kde sou ty inzeráty↓ nabídky↓••  
*(XXVI. rozhovor)*

Číslo jedenáct z devatenácti aktivních uchazečů je poměrně vysoké, ale jedenáct z třiceti už je číslo podstatně nižší. Dokládá to skutečnost, že uchazeči dostatečně nevyužívají všech svých možností pro získání zaměstnání. Je to nepochybně velká škoda, protože internet je v současnosti studnicí pracovních nabídek, jež jsou pravidelně aktualizovány nebo jsou alespoň zveřejněny s datem vložení. Uchazeč si tak může udělat konkrétní představu o tom, zda může být daná pozice ještě teoreticky neobsazena.

Dalším podstatným zdrojem informací o volných pracovních místech jsou rodinní příslušníci, kamarádi, známí a bývalí kolegové. Těchto kontaktů se snažili využít uchazeči z *XIII.*, *XX.*, *XXV.* a *XXIX.* rozhovoru.

- 52 B | ∂ tak posílala sem životopisy↑∂ zatím se mi nevozvali↑ a neska du eště  
 53 B | do Raiffeisenky↓ že tam někoho hledaj tak tam nesu taky životopis↓  
 54 A | a tam už ste s někým mluvila z tý Raiffeisenky↑\*  
 55 B | ∂ mluvila no↓ s• s se známou no vlasně↓ takže prej vodcházej dvě nebo  
 56 B | a třetí jde na mateřskou↓ takže mam přinést životopis↓•• a pak eště mam  
 57 B | rozjednaný vod dalšího známého (*se smíchem*) přes pana pana doktora

- 58 B jednoho•o někde v právním oddělení Zeptru že by někoho hledali↑ tak  
 59 B tomu bude dneska taky volat↓ a  
 60 A a tam byste dělala co↑\*  
 61 B [*uchazečka pokrčila rameny*] ••  
 62 B takže zatím todle no  
 63 A takže tydlencty dvě místa↑••

(XX. rozhovor)

Jednou z příčin, která uchazeče přiměla k samostatnému hledání zaměstnání, byla jejich touha pracovat v jiném než ve vystudovaném oboru. Úřednice jim může totiž podle předpisů nabízet pouze ta pracovní místa, na něž mají patřičné vzdělání, zkušenosti a další předpoklady (VIII., IX., X., XII., XX., XXI., XXX. rozhovor).

- 23 A tak a něco teda: novýho je z vaší strany↑\*• povídejte↓  
 24 B [o koukala sem se na internetu a takle↓ ale nemůžu jako najít↑ f tom svym  
 25 B | voboru žádnou práci a zkoušela sem posílat životopis↑  
 26 A | vy máte:↑• tu veterinární techničku↑\*  
 27 B | mhm  
 28 A | mhm  
 29 B | a to sem zkoušela poslat životopis do: ↑ Autothornu že tam hledali sekretářku↓  
 30 B | a to nevyšlo↓  
**vesele**  
 31 A to je ale už úplně z oboru (*se smíchem*)↓

(X. rozhovor)

Úspěšných uchazečů při hledání zaměstnání bylo poskrovnu (I., XVIII., XXVII. rozhovor). Samozřejmě se však našli alespoň částečně úspěšní uchazeči, kteří čekali na konečné rozhodnutí potenciálního zaměstnavatele o podepsání či nepodepsání pracovní smlouvy (III., XXIX., XXVIII., XXVI., rozhovor). III. a XXIX. rozhovor monitoruje příběh uchazeče, jenž se snaží získat místo u záchranné služby. Cesta k vysněnému cíli není jednoduchá, a proto klient musí vynaložit značné úsilí, hodně času a tolerance, aby dosáhl vytoužené mety. Situace se totiž nevyvíjí tak, jak by si přál.

- 53 A vod kdy ste říkal↑ vod prvního nebo ↑\*  
 54 B vod třetího↓  
 55 A vod třetího↓ takže k druhému bysme ukončili evidenci↓jo: ↑  
 56 B mhm\_\_\_\_\_••  
 57 A [tak• a dete k policie ČR↑\*  
 58 B | to mě stačí  
 59 A | správa Jihočeskýho kraje↑\*  
 60 B | no:↑• krajská správa↓

- 61 A | správa↑  
 62 B | jo jo jo↓  
 63 A | není to ani okresní ředitelství ani todle↓  
 64 B | jojo ne↓  
 65 A | jo je to↓●●●●  
*vyzvánění telefonu, hlasy z vedlejších kanceláří*  
*zvuk tiskárny*  
 65 A takže uchazeč žádá ukončit evidenci k druhému desátý ↓ jo:↑  
 66 B mhm●

(XXVII. rozhovor)

Uchazeče jsme do této skupiny zařadili na základě toho, že během rozhovoru uvedli, že se někde snažili poohlížet po zaměstnání. Někteří klienti ale nepůsobili přesvědčivě, ba naopak vzbuzovali dojem, že jejich odpovědi jsou pouze naučené fráze, které jim zajistí klid od úřednice. Uvádíme jako příklad dva dialogy, u nichž si nejsme pravdivostí výpovědí uchazečů jisti.

V XXV. rozhovoru je zaznamenán dialog úřednice s mladým Rómem. Po předčasném ukončení studia na středním odborném učilišti se přišel zaevidovat na Úřad práce. Dle obsahu jeho slov jsme nuceni konstatovat, že se snaží najít si práci sám. Zkouší se ptát po známých atd., ale jestli tomu tak skutečně je, to nevíme, jelikož úřednice příliš nepátrala po podrobnostech. Dozvídáme se tedy pouze obecné informace. Skutečnost, že uchazeč nemá ani čistý rejstřík trestů, ani dokončené vzdělání a není plnoletý, ho znevýhodňuje na trhu práce. Pro úřednici bude obtížné najít pro něho potenciálního zaměstnavatele.

Klientka z XII. rozhovoru se též údajně snaží též získat zaměstnání sama. Obchází náhodně jednotlivé prodejny. Navštívila asi tři, ale hovořila o nich velmi nepřesvědčivě, a proto se snažila dodat svým slovům na důvěryhodnosti tím, že chtěla přinést razítka prodejen. Poté se jí snažila úřednice nabízet alternativní způsoby hledání zaměstnání, které ale uchazečka odmítla s tím, že ji čeká rekvalifikace. Takže nastal menší rozpor s její původní výpovědí, kdy tvrdila, že aktivně zaměstnání hledá.

### **b) Uchazeč si zaměstnání aktivně nehledá**

Šest klientů dalo najevo, že si zaměstnání aktivně nehledá (II., V., VI., XIV., XVI., XVII. rozhovor). K tomuto postoji je přiměly různé důvody. Uchazečka z V. rozhovoru byla gravidní a zároveň již byla matkou malé holčičky, která ji doprovázela na jednání. Za daných okolností byla uchazečka ve svízelné situaci, protože je téměř

nereálné, že by nějaký zaměstnavatel uzavřel pracovní smlouvu s těhotnou ženou na pár měsíců. Klientka si toho byla vědoma, a proto doufala, že jí v tom úřednice pomůže, nebo že ji pochopí a nebude vyžadovat, aby se snažila dál sama.

Uchazeč (*II. rozhovor*) se trochu snažil najít zaměstnání sám, ale nedostal se tam, kam chtěl, a proto už dál snahu nevyvíjel. Úřednice se mu snažila vyjít vstříc nabídkou práce pro zámečníka, ale klientovi se pravděpodobně příliš nelíbila, alespoň z jeho výrazu nadšení vidět nebylo.

Dalším uchazečem (*VI. rozhovor*) bez zájmu byl mladý Róm, který se spoléhal spíše na otce. Ten mu měl zajistit zajímavější práci v autobazaru ve Veselí, ale z toho pravděpodobně sešlo, a on si dál práci nehledal. Tím u úřednice vyvolal negativní emoce, které byly umocněny mladíkovými gesty. Těmi dával najevo, že jednání je nutné zlo, jež musí absolvovat. Najít si práci však asi neměl v úmyslu. Viz následující ukázka:

- 17 A [ tak a minule ste říkal že máte místo rozjednaný v autobazaru ve Veselí↑\*•  
 18 B | to padlo  
 19 A [s nástupem asi vod října↑\*  
*otráveně*  
 20 B to padlo↓  
 21 A jakto↑\*  
*nesrozumitelně*  
 22 B že: potřebuje člověka:↑  
 23 A COže↑\*  
*[uchazeč si dal ruce do klína, gesto14]*  
 24 B že potřebuje člověka: s praxí↓•  
*rázně*  
 25 A no tak to věděli už když vám to slibovali ne:↑ že praxi nemáte↓  
*[uchazeč má pravou ruku před ústy a nohy opět ve tvaru číslice 4]*  
 26 B no:↑ to šlo přes otce↓  
 27 A tak otec taky věděl že nemáte praxi↓ (*s ironickým úsměvem*)  
*nesrozumitelně*  
 28 B já vim no↓• (*se smíchem*) se mi pak měli eště ozvat ale náak se nevozvali↓•  
 29 A to vám to tam špatně vyjednal otec ne:↑\*  
 30 B to bylo přes někýho známýho↓• (*se smíchem*)  
 31 A no↓• no: a kde ste se ptal teda jinde↑\* když todle padlo↓  
 32 B no už nikde↓ (*se smíchem*)  
*důrazně*  
 33 A a PROČ↑\*  
*[uchazeč pokrčil rameny – gesto1]*  
 34 B nevim↓  
*přísně*  
 35 A víte proč ste tady v evidenci↑\*

- 36 B no vim↓  
 37 A proč↑\*  
 38 B no abych našel práci↓ (*se smíchem*)  
 39 A a hledáte si jí↑\*  
*tlumeně*  
 40 B no jakž takž↓

(VI. rozhovor)

Důvodem k pasivitě při hledání potenciálního zaměstnavatele byla i skutečnost, že uchazeč (XVI. rozhovor) uvažoval o návratu do školních lavic v podobě školského zařízení a rekvalifikačního kurzu.

- 16 B no no↓ a eště sem se chtěl zeptat↓ když bych vlasně jakoby• ted' šel  
 17 B dělat tu rekvalifikaci moch bych vod září jít do školy↑\*•  
 18 A vod září už to nestihnete protože protože je říjen↓  
*[uchazeč opět gestikuluje pravou rukou]*  
 19 B jako myslim vod příštího září↓  
 20 A vod příštího září↑\*  
*[souhlasné pokyvování]*  
 21 B no no↓ vod novýho školního roku↓  
 22 A ta profesní příprava je asi na šest měsíců↓  
*[uchazeč mávl rukou a usmál se]*  
 23 B takže v pohodě↑  
 24 A takže byste to stihnul↓•••

(XVI. rozhovor)

### c) Uchazeč vyřizuje jiné formality

Uvedená skupina dialogů se zabývá jinými formalitami. Tím máme na mysli, že účastníci komunikace neřeší konkrétní pracovní nabídky, jejich vývoj atd., ale např. ukončování evidence, vyřizování rekvalifikace a změnu termínu příští návštěvy (XXII. rozhovor).

Ukončení evidence si vyřizovali tři uchazeči. První (XXVII. rozhovor) si našel místo u Policie ČR, kam měl co nejdříve nastoupit. Druhý klient (XVIII. rozhovor) uzavře smlouvu se soukromou firmou, pro niž bude vykonávat práci na pozici dělník – přidavač na stavbách.

- 30 A taže k dnešnímu dni ukončíme evidenci↓ jo↑\*  
 31 B mhm•  
*[uchazeč gestikuluje rukama]*



32 B ňákej• co já vim co to říkala↓• ňáký potvrzení jako z úřadu nebo to že↑  
33 A jo↑

*velmi potichu*

34 A kam to teda je↑\* dvanáctýho...  
35 B HP Company↓• to bylo tady↑• ne↓ aspoň \_\_\_\_\_  
36 A [ mhm mhm  
37 A [jako co tam nastupujete↑\*

*šeptem*

38 B jako dělník↓•• přidavač no↓  
39 A [jak↑\*  
| *hlasitěji a srozumitelněji*  
40 B [dělník přidavač na stavbách a tak↓•

(XVIII. rozhovor)

Třetím uchazečem (XXIII. rozhovor), který přišel ukončit svou velmi krátkou evidenci na Úřadu práce, byl mladík, jenž se domluvil s ředitelem školy v Trhových Svinech o nástupu do školy v průběhu školního roku. On z jedné odešel, a proto potřeboval zajistit místo v jiné škole. Mezitím byl však přijat do evidence na pracovním úřadu a tuto evidenci potřeboval ukončit, nejlépe anulovat.

Se zvláštní prosbou se na úřednici obrátila bývala uchazečka (IV. rozhovor). Přišla si totiž pro potvrzení o své evidenci na Úřadu práce v roce 2000, aby si mohla zažádat o částečný invalidní důchod ze zdravotních důvodů. Její požadavek úřednici mírně překvapil. Nejednalo se totiž o běžně poskytované potvrzení a mladá uchazečka byla na první pohled bez zjevných zdravotních komplikací.

Zájem o rekvalifikaci s názvem „Základy počítače“ projevila mladá uchazečka (XI. rozhovor). Podnětem k jejímu zájmu o vzdělávání se stala skutečnost, že by po absolvování rekvalifikace měla reálnou šanci na získání zaměstnání. Byla tak pravděpodobně s někým domluvena. Celý rozhovor se tedy týkal pouze tématu rekvalifikace.

Jiných záležitostí se dotkl také XXIV. rozhovor. Velmi mladá uchazečka totiž chtěla získat nárok na mateřskou a k tomu potřebovala potvrzení, že má své dítě svěřené do péče. Proto přinesla úřednici potvrzení o rodičovské zodpovědnosti. Toto potvrzení však úřednice viděla poprvé v životě, a tak nechtěla nic bez porady s právníkem rozhodnout. Z toho důvodu bylo další jednání odloženo.

Při přijímacích pohovorech se stejně jako při jednání na Úřadě práce projevila již zmíněná asymetrie účastníků a oboustranná očekávání. Zde v nadřazené pozici personalistky a představitele potenciálního zaměstnavatele vystupovala mladá žena, jež

pravděpodobně s ohledem na její věk a způsob vedení pohovoru bohatými zkušenostmi neoplývala. Způsob kladení otázek a jejich řazení bylo někdy nekontinuální a dopouštěla se toho, že položila uchazeči otázku, a aniž by ho nechala odpovědět, tázala se dál. Následující ukázky slouží k vytvoření představy o rychlém tempu tvoření a kladení otázek.

- 64 A a chcete se přihlásit do školy↑ nebo si udělat jenom rekvalifikační kurz  
65 A na tu prodavačku↑\* nebo jak si to plánujete že byste to chtěla udělat↑\*  
66 B no to tenhle rekvalifikační kurz↓•

(3. pohovor)

- 76 A [∂ tady máte napsáno že ste jezdila na kole↑ ale už vás to teď přestalo  
77 A | bavit kvůli tomu že ste kuřák↑ a protože byste to asi nezvládla↓ chcete  
78 B | mhm  
79 A [přestat kouřit↑\* jste cílevědomá↑\*• zvládnete to↑\*

(4. pohovor)

- 18 A vy chcete každopádně pracovat a je vám jedno v jakym oboru↑\* nebo co vás  
19 A zajímá↑\*co vás baví↑\*•  
[uchazeč dvakrát pozvedl pravou ruku]  
20 B ∂ mě baví zedničina a elektronika↓•

(7. pohovor)

Charakter všech zaznamenaných pohovorů je obdobný, a proto se setkáváme se stereotypními komunikačními vzorci zejména v zahajovací, úvodní a ukončovací fázi. Dialog pokaždé začíná pozdravem „dobrý den“ a je doprovázen podáním ruky. Následuje vzájemné představení. Nejčastěji se realizuje sdělením jména a příjmení personalistky (1., 2., 3., 4., 5., 6., 7. a 10. pohovor), doprovázené nabídnutím křesla. V 8. pohovoru se personalistka představila celou větou „já sem Markéta \_\_\_\_\_“. Učinila tak proto, že uváděla své jméno na rozdíl od předchozích komunikátů jako první. V 9. pohovoru své představení obohatila o výraz „těší mě“.

U uchazečů jsme se též zaznamenali pouze pozdrav „dobrý den“ a následné představení. Devět z deseti mladých lidí se představilo jako první a využilo k tomu v zásadě tři způsoby. První formou představení se bylo pouze vyslovení jména (5., 9. pohovor). V druhém případě obeznámili uchazeči personalistku o svém jméně celou větou prostřednictvím pomocného slovesa „být“ - „já sem \_\_\_\_\_“ (2., 3., 4., 6., 7. pohovor). V 6. pohovoru hned uchazečka zároveň i sdělila, proč přišla. Třetí způsob byl

též vyjádřen celou větou, ale za použití zvrtného slovesa – „já se menuju \_\_\_\_“ (8., 10. pohovor). Druhou a třetí variantu krásně spojil první uchazeč (1. pohovor).

V úvodní části některých dialogů se personalistka otázala na přítomnost životopisu v tištěné podobě – „máte tady životopis?“ (3., 4. pohovor), „máme tady váš životopis?“ (6., 7., 8., 9. pohovor). V případě nepřítomnosti uchazečova životopisu nejčastěji pravila „protože nemám váš životopis, tak mi o sobě budete muset říct úplně všechno“ (2., 5. pohovor).

Stereotypní rysy vykazovala i zásadní otázka směřovaná na uchazeče, jejímž smyslem bylo zjištění předpokladů uchazečů pro výkon dané profese. Sami tak dostali příležitost personalistce ukázat, zda jsou vhodnými kandidáty. Otázka byla v závislosti na průběh každé jednotlivé komunikační situace položena buď hned z kraje rozhovoru, nebo až v jeho průběhu. Měla několik forem:

- „mohl byste mi sám vo sobě něco říct?“ (1. pohovor),
- „no myslíte si, že v případě že byste pracoval u stravovací firmy, že by vás to bavilo?“ (1., 6. pohovor),
- „jak se stavíte k práci?“ (2. pohovor),
- „řekněte mi něco vo sobě, proč zrovna vás bychom si měli vybrat do firmy?“ (3., 6., 8., 9., 10. pohovor),
- „tak co byste mně vo sobě hezkého řekla, abych si vybrala zrovna vás?“ (4. pohovor),
- „proč bych si vás měla vybrat, abyste pracoval u naší firmy?“ (5. pohovor),
- „proč zrovna vás bychom si měli zaměstnat do firmy?“ (7. pohovor),
- „co byste udělala proto, aby abychom si vás vybrali jako našeho zaměstnance?“ (9. pohovor).

Aby byl dialog ohraničený, a aby splňoval kritéria institucionálního dialogu, muselo být jeho ukončení v rukou řídící osoby, v našem případě personalistky. Na znamení, že se rozhovor chýlí ke konci, nejprve poděkovala účastníkovi za čas, posléze si stoupla, podala mu ruku a pozdravila ho, jak se o tom můžeme přesvědčit v následující ukázce.

107 A dobře↓ děkuju za váš čas↓

108 B já taky děkuju↓

109 A mějte se hezky↓

110 B vy taky ↓  
111 A nashledanou ↓  
112 B nashledanou ↓

(10. pohovor)

Danou ukázkou jsme si zároveň uvedli nejfrekventovanější způsob ukončení pohovorů (1. *pohovor*, 2. *pohovor*, 3. *pohovor*, 4. *pohovor*, 5. *pohovor*, 10. *pohovor*). Přesto se však mezi jednotlivými dialogy našly menší rozdíly, které možná svědčí o sympatiích a antipatiích personalistky k uchazečům. Například v 7. *pohovoru* personalistka místo obligátního „*mějte se hezky*“ řekla „*moc mě tešilo*“. Zvážíme-li tón a barvu hlasu, řekli bychom, že vyslovená slova byla méně srdečnější a více zdvořilejší. V 8. *pohovoru* pouze poděkovala a rozloučila se a v 9. *pohovoru* zkrátila i samotné poděkování na prosté „*děkuju*“. Nemůžeme však blíže pojednat o tom, co personalistku k odlišným formulacím vedlo. Jedná se čistě o subjektivní záležitost. 7. *pohovor* nebyl zaznamenán z technických důvodů až do konce.

Za nevhodné bychom ještě považovali skutečnost, že se na určitou věc ptala vícekrát a že ze své individuální slovní zásoby nevyňala výrazy z nespisovné češtiny. Pravděpodobně tak ale činila proto, aby se více přiblížila uchazečům.

V zaznamenaných nahrávkách chybí některé náležitosti správně vedeného pohovoru, jako je například uvedení finanční odměny, data, dokdy uchazeče informují, zda postupuje do dalšího kola výběrového řízení. Tyto náležitosti totiž personalistka sdělila všem uchazečům hromadně. V podstatě bychom tedy mohli říct, že personalistka očekávání naplnila, protože přišla s nabídkou konkrétní práce, uvedla možnou výši nástupního platu a též se snažila zjistit, který z uchazečů by splňoval podmínky pro navázání pracovního poměru. Její momentální psychický stav byl optimální, byla pozitivně naladěna a nakloněna komunikaci.

Přijímacích pohovorů se zúčastnilo deset mladých lidí se základním vzděláním, kteří byli evidováni na Úřadu práce a zároveň byli účastníky rekvalifikačních kurzů. Získali tedy možnost zvýšení profesní kvalifikace a zároveň jim pracovní úřad vyplácel podporu, na kterou by jinak se zřetelem na odpracované hodiny neměli nárok. Z toho vyplývá, že jejich účast byla víceméně povinná, protože Úřad práce samozřejmě usiloval o to, aby po skončení rekvalifikace ihned nastoupili do nějakého zaměstnání.

Nedobrovolná účast v důsledku způsobila, že personalistka musela hovořit i s lidmi, již o danou pozici měli pramalý nebo žádný zájem a dávali to najevo prostřednictvím oblečení, mimiky, intonace či přímého verbálního vyjadřování. Pro

větší přehled jsme uchazeče rozdělili do tří skupin podle jejich zájmu o nabízenou pozici.

#### a) Uchazeč má zájem o nabízenou práci

Uchazečka (2. pohovor) působila velmi dobrým dojmem. Byla upravená, usměvavá, příjemně naladěná, věděla, co chce a co umí, a hlavně prokázala chuť do práce v kuchyňském provozu, s níž měla již nějaké zkušenosti z dřívějšíka. S ohledem na její projev a rozhodnutí byl zde jistý předpoklad budoucího vzdělání a možného postupu. Na personalistku udělala výborný dojem, a proto se rozhodla, že právě tato uchazečka by měla dostat příležitost pracovat v jejich firmě. Z toho důvodu si chtěla jen ověřit, že si je uchazečka plně vědoma toho, co práce v kuchyni obnáší, a zda by byla ochotná zhostit se i uklízacích prací.

77 A a jak se stavíte k práci↑\* baví vás práce↑\* chcete pracovat↑\*

78 B baví↓

*zřetelně*

79 B rozhodně↓

80 A jo↑\*

*[uchazečka zahýbala levým ramenem směrem dopředu]*

81 B to mi nedělá problém↓• (s úsměvem)

82 A o na co byste se chtěla zaměřit↑\* protože naše firma je firma která poskytuje

83 A stravovací služby↓• a máme několik možností↓• to znamená vod takových

84 A pomocných prací↑ jako je uklízení na myčce↓ pak samozřejmě pomocný práce

85 A v kuchyni↓• pak už vaření↓ příprava takových těch o dezertů↓• vobložených

86 A housek a baget↓ale samozřejmě je tam potřeba nějakýho vzdělání↑ pak by bylo

87 A dobrý použít třeba ten váš ten rekvalifikační kurz↓• co byste si vybrala↑\*•

88 B no tak↑• úplně klidně třeba to jídlo připravovat↓ ty dezerty↓•• to by mi jako

89 B vůbec nevadilo a to mi de↓• f tom sem hodně šikovná↓•

90 A mhm•

91 A a pokud by to bylo například↑o o půl na půl↑\* řekněme s uklízením a:↑

92 B =jo↓

93 A =jo↑

94 A já hledám zaměstnance který bude chodit do práce↓• to že si tady uděláme

95 A nějaký pohovor je samozřejmě hezká věc ale:↑ o• chci aby vás práce bavila↑

96 A abyste do ní chodila ráda↓ myslím že naše firma k tomu poskytuje dobrý

97 A podmínky↓jo: ↑ takže

98 B to klidně↓

99 A jo↑\*

100 B to já bych byla ráda↓

(2. pohovor)

Druhý uchazeč, který byl nabídkou pracovní pozice nadšen, byl osmnáctiletý uchazeč z Českého Krumlova (5. pohovor). Po neúspěšném ročním studiu na opraváře zemědělských strojů se chtěl vyučit kuchařem, ale to mu nevyšlo. Láska k vaření mu však vydržela, a tak vypomáhal alespoň doma mamince. Uvedený uchazeč měl již pracovní zkušenosti z jiných oborů, o nichž s chutí vyprávěl. Byl komunikativní, veselý a upřímný. Uvědomoval si svůj handicap v oblasti vzdělání, a proto by byl ochoten se mnohým věcem doučit. Personalistce se docela zamlouval. Jediné, co jí tvořilo trochu vrásky na čele, byla obava, jakým je zaměstnancem, když ze školy i z práce odešel z nepříliš jasných důvodů.

- 114 A mhm• naše firma je stravovací firma↓ a:↑ ve své podstatě by se tam ∂ s vaším  
 115 A vzděláním teďka jednalo o pomocné práce v kuchyni↓ samozřejmě pokud byste  
 116 A si dodělal školu nebo aspoň nějaký kurzy ↓tak by se dalo uvažovat vo tom že  
 117 A byste mohl někdy vařit nebo podílet se na přípravě těch pokrmů↑ myslíte si  
 118 A že by vás to bavilo↑\*  
**rozhodně**  
 119 B no to určitě↓ to mě bude bavit↓  
 120 A vy třeba vaříte doma nebo↑\*  
**[uchazeč přitakal]**  
 121 B no vařim doma↓• pomáham mamce↓ když potřebuje tak uvařim↓•  
 122 A a co vaříte rád↑\*  
 123 B no tak↓• podle toho co zrovna vona chce dělat nebo tak jako↓  
 124 A tak si vyberte jedno jídlo a řekněte mi jak se vaří↓  
 125 B no rád jim špenát↓

(5. pohovor)

#### b) Uchazeč nemá zájem o danou práci

Uchazečka (3. pohovor) o nabízenou pozici velký zájem nejevila. Náš úsudek vychází z odpovědi uchazečky na otázku: „Bavila by vás práce v kuchyni?“. Uchazečka takřka nesrozumitelně odpověděla „Asi ano.“ a ještě cosi neznámého dodala, ale rozhodně nepůsobila důvěryhodně a přesvědčivě. Zvážíme-li ještě i její předchozí odpovědi, v nichž uvedla, že by se chtěla stát prodavačkou, tak dospíváme k závěru, že nabízená pracovní pozice nebyla pro uchazečku lukrativní.

- 50 A [chcete se dál vzdělávat↑\*  
 51 B |∂•  
 52 A [jako jakou školu jaký zaměření↑ co by vás bavilo↑\* co byste chtěla  
 53 A [v životě dělat↑\*•  
**[decentně se pousmála]**

- 54 B bud'to prodavačkou↓•\_\_\_\_\_
- 55 A byste chtěla být prodavačkou↑\*••
- 56 B ano↓
- 57 A bavila by vás práce ∂ v kuchyni↑\* naše firma stravovací společnost↓∂•
- 58A převážně ∂zaměstnává lidi do kuchyně↓• k myčce↓• pomocný práce↓•
- 59 A uklízečí práce↓•
- šeptem*
- 60 B asi ano
- 61 A ano↑ ano co↑\*•
- 62 B \_\_\_\_\_
- 63 A bavilo by vás to↓••
- 64 A a: chcete se přihlásit do školy↑ nebo si udělat jenom rekvalifikační kurz
- 65 A na tu prodavačku↑\* nebo jak si to plánujete že byste to chtěla udělat↑\*
- 66 B no to tenhle rekvalifikační kurz↓•

(3. pohovor)

Dalšími uchazeči, které nabídka neoslnila, byli dva bratři (8. *pohovor*, 10. *pohovor*), dvojčata, jež svou snahu a úsilí chtěli vynaložit na zdokonalení se v 3D grafice a poté uspět ve světě počítačů. S ohledem na skutečnost, že oběma bylo dvacet čtyři let a oba dosáhli pouze na základní vzdělání a mezitím nevykonávali žádnou práci, tak měli velké ambice a pramalé pracovní zkušenosti. Jejich vize však měly reálný základ. Uvědomovali si, že musí obstát před konkurencí, k čemuž by jim měl pomoci mezinárodní speciální kurz, který by si ovšem museli zaplatit, a v tom byl zádrhel. Nicméně z jejich slov vyplynulo, že rodiče jsou asi relativně bohatí, a proto je nenutili jít do práce a dopřávají jim čas na samostudium, jež asi i částečně financují stejně jako poznávací cestu do Austrálie.

David (8. *pohovor*), první z dvojčat, se jako jediný ze všech uchazečů sám nejprve zeptal, jaká pozice se mu nabízí. Převzal tedy alespoň na chvíli vedení rozhovoru do svých rukou. Když však zjistil, o jakou pozici jde, jeho zájem opadl, a to i poté, co mu byla nabídnuta práce číšníka, na kterou měl kvalifikaci. Svůj nezájem zdůvodnil zdravotním omezením. Bratr Karel (10. *pohovor*) též nabídku práce v kuchyni ihned zavrhl a pravil, že by se chtěl uplatnit jako grafik.

Uchazečka Lucie z 9. *pohovoru* též zaujetí pro danou práci neprojevila. Mluvila málo, a když už něco naznačila, tak v podstatě jen to, že práci v kuchyni ze zdravotních důvodů údajně dělat nemůže. Přesto několikrát sdělila, že by chtěla být cukráčkou. Patrně si asi neuvědomovala, že i pro výkon této profese je získání potravinářského průkazu též nezbytné.

c) Uchazeč má zájem o nabízenou pozici, přestože rád by dělal něco jiného

Uchazeč Honza (*1. pohovor*), je velmi nervózní mladý muž s pravděpodobně nižším IQ, který touží být užitečný lidem v jeho okolí, a od nich jen chce, aby ho měli rádi a aby ho za dobře odvedenou práci pochválili. Z uvedeného důvodu chce získat zaměstnání, a proto je ochoten pracovat i v kuchyňském provozu, přestože by se raději viděl někde u voňavého dřeva. Jeho projev působil velmi upřímným, spontánním a bezelstným dojmem.

- 40 A [ mhm• tady máte napsáno že zaměstnání ste truhlář↓ to ste pracoval↑•  
41 A | = někde↑•  
42 B | = ne takhle ne↓∂ jako jako: kdyby sem jako: ja jako:↑  
43 A [že byste CHTĚL být truhlář↑\*  
*[uchazeč rychle přikyvuje a usmívá se]*  
44 B no:↑jako truhláře bych sem chtěl no↓  
45 A mhm• no a takže myslíte si že v případě že byste pracoval u stravovací firmy↑  
46 A že by vás to bavilo↑\* to nemá se dřevem skoro nic společného↓  
47 B jo bavilo by mě to↓ (*smích*)  
48 A jo:↑\* vy chcete prostě pracovat↓  
49 B no jako prostě já jako prostě jako já dělám se dřevem rád dělám↓  
*[personalistka si hlasitě povzdechla]*  
50 A mhm••

(*1. pohovor*)

Uchazečka Kristýna (*4. pohovor*) byla asi z neustálého přívalu otázek mírně zmatená. Pravila, že by si dokázala představit práci v kuchyni, tudíž by toto povolání mohla vykonávat, ale neměla jasnou představu, co by ji z kuchyňských prací nejvíce naplňovalo. Na jednu stranu je to pochopitelné, protože neví, co přesně tato práce ve velkém provozu obnáší, ale na druhou stranu dala personalistce signál, že příliš velký zájem nemá. Mnohem reálněji se v budoucnu viděla jako prodavačka ve smíšeném zboží.

- 43 A my sme stravovací firma↓ a u nás se↑∂• u nás sou jaksi volná místa v rozsahu  
44 A pomocný práce v kuchyni↓ • na myčce↓ • potom ∂ různá příprava jídel↓  
45 A co by vás z toho bavilo↑\*•• umíte si představit práci v kuchyni↑\*  
*[nepřesvědčivě uchazečka se poškrábala na krku – gesto 11]*  
46 B no↓ asi jo no↓  
47 A asi jo↑\* to znamená že asi jo↑ že by vás to moc nebavilo↑\*  
48 B [ to je takový↑  
49 B [to nevím no↓• možná že by mě to bavilo ta příprava tech jídel a to↓



- 50 A ale ∂ třeba uklízet byste nechtěla↑\*•  
*[uchazečka se nejistě pousmála]*  
 51 B asi ne↓

(4. pohovor)

Uchazečka Helena z 6. *pohovoru* projevila zájem o nabízenou pozici, nicméně neměla vůbec promyšleno, jakým směrem by se její budoucí pracovní či vzdělavatelské kroky měly ubírat. Ukázala, že vůbec nemá reálnou představu o svých možnostech, neboť uvažovala o tom, že by se se základním vzděláním stala překladatelkou. Vše umocnila sdělením, že prozatím vlastně ani jeden jazyk neovládá na vyšší úrovni.

- 72 A ∂ naše firma je firma kerá poskytuje služby stravovací↓•∂ a myslíte si  
 73 A že by vás bavilo dělat něco v kuchyni↑\* a nebo: ∂•  
*[uchazečka si přejela rukou po krku]*  
 74 B já si myslím že jo↓••  
 75 A takže:↑• byste šla do školy nebo do práce↑\*  
*[pomáhá si gestikulací]*  
 76 B no tak• dyby mě vzali na tu jazykovou školu↓ tak to je jasný že bych šla  
*[sklopení pohledu dolů doprava]*  
 77 B tam↓• ale pokud mě tam nevemou↓• tak asi do práce↓•  
 78 A co pro to děláte aby vás vzali do školy↑\*  
*[uchazečka má pravou ruku mezi ústy a nosem – gesto 3]*  
 79 B no tak• učím se jazyk↓• zatím mi to moc nejde↓• ale jako pokud bych  
*[pokrčení rameny]*  
 80 B věděla že mě tam vopravdu vemou↑ tak bych se snažila co nejvíc a↑  
 81 B nevím no• můžu jenom doufat↓•

(6. pohovor)

Uchazeč Pavel (7. *pohovor*) slovně zájem projevils, avšak jeho paralingvální a neverbální projev svědčil o opaku. Stejný dojem měla i personalistka, která ho o tom přímo i informovala. Je pochopitelné, že o něm tedy ani jako o potencionálním zaměstnavateli neuvažovala. Beztak by se raději uplatnil jako zedník nebo opravář elektroniky.

- 13 A mhm• tak my sme stravovací společnost↓ kerá poskytuje ∂ závodní stravování  
 14 A různým firmám↓• a ∂ s vašim↑ mám tady napsáno základní vzdělání↓• by v  
 15 A podstatě při připadaly v úvahu takové ty↑ ∂ pomocné práce v kuchyni↓•  
 16 A uklízečí↑• čistící práce↓• to by vás zajímalo↑\*  
*nepřesvědčivě*  
 17 B no zajímalo↓•  
 18 A vy chcete každopádně pracovat a je vám jedno v jakym voboru↑\* nebo co vás  
 19 A zajímá↑\* co vás baví↑\*•

*[uchazeč dvakrát pozvedl pravou ruku]*

- 20 B o mě baví zedničina a elektronika↓•  
21 A ale v kuchyni by vás to taky bavilo↑\*  
22 B jo↓••

*(7. pohovor)*

Od uchazečů při pohovorech personalistka očekávala, že se budou více zajímat o nabízenou pozici, že budou mít větší přehled o svých možnostech a že budou mít více promyšleno, jakým směrem se budou v budoucnu po profesionální stránce ubírat. Z toho důvodu byla někdy překvapena nezájmem a laxním přístupem, protože jim chtěla na prahu jejich pracovních zkušeností být nápomocna. Někteří uchazeči by zase raději uvítali lukrativnější pozici, nicméně našli se i tací, kteří si byli vědomi svých možností, a tak za nabízenou pozici byli rádi.

#### **4.3.2. Komunikační role komunikantů**

Proces dorozumívání se realizuje mezi dvěma komunikanty. Oni zastávají určité komunikační role, jež vypovídají o způsobu jejich účasti na komunikaci. Když se jedná o monolog, je jeden z účastníků aktivní (mluvčí) a druhý je po celou dobu pasivní (posluchač). Pokud se však v mluvních aktivitě pravidelně střídají, hovoříme o komunikaci dialogické.

Podle transakčního modelu jsou zúčastnění zároveň mluvčími i posluchači, proto jsou nuceni být neustále ve střehu a poslouchat, co druhý říká, aby na něho mohli reagovat. Ideálním stavem by bylo, kdyby byla komunikace maximálně vyvážená a vzájemný podíl komunikantů na dorozumívání byl rovnocenný. Toho však se stoprocentní přesností není téměř možné docílit, protože se verbální produkce účastníků v průběhu komunikační události mění. Z toho důvodu v našich komunikátech akceptujeme menší rozdíly v poměru promluv jednotlivých mluvčích, když daný dialog hodnotíme jako vyvážený.

Určit podíl jednotlivých komunikantů a rozhodnout o tom, do jaké skupiny dialogů bude daný rozhovor a pohovor náležet, je obtížnou a subjektivní záležitostí. Musíme zvážit charakter komunikační situace a verbální přínos každého z účastníků. Nahrávky rozhovorů i pohovorů jsme tedy roztřídili do tří obdobných skupin, ale pojednáme o nich odděleně.

Příkladem dialogické komunikace jsou rozhovory pořizené na Úřadu práce, při nichž se střídá verbální projev úřednice a uchazeče. Při rozdělování rozmluv do předem definovaných seskupení zohledníme i předpokládanou větší aktivitu úřednic, které vysvětlovaly pracovní postupy, pojmy a řídily průběh jednání. Budeme tedy dané dialogy posuzovat s ohledem na tyto faktory a za vyváženou komunikaci považovat tu, při níž se uchazeč spontánně více zapojí do rozhovoru s úřednicí, tzn. neomezí se na strohé odpovědi.

S ohledem na skutečnost, že bylo pořizeno a přepsáno třicet dialogů, dospěli jsme k závěru, že nebudeme u každého jednání rozebírat komunikační role samostatně, ale uvedeme pouze výčet rozhovorů s větším, menším a vyrovnaným podílem uchazeče na sdělování.

#### **a) Větší podíl úřednice na komunikaci**

V sedmnácti z třiceti zkoumaných materiálových bází jsme zaznamenali větší podíl úřednice na komunikaci. Uchazeči samozřejmě nebyli stále jen v roli posluchače, ale i v roli mluvčího. Nicméně když jsme se na celou komunikační událost podívali jako na jeden celek, zkonstatovali jsme, že se úřednice projevovala po verbální stránce více. Bylo to asi způsobeno tím, že uchazečům ze široka vysvětlovala, co je individuální akční plán (*VIII., IX., XX. rozhovor*), stanovovala další termín schůzky (*II., V., VI., VIII., IX., XI., XII., XIV., XV., XVI., XIX., XX., XXI., XXII., XXV., XXX. rozhovor*), hledala vhodnou pracovní nabídku z databáze (*II., V., VI., VIII., XV., XIX., XX., XXI., XXX. rozhovor*), vyřizovala podklady pro přijetí do rekvalifikačního kurzu (*XI., XII., XVI., XXII. rozhovor*), seznamovala s možností využití internetu přímo v prostorách informačního centra Úřadu práce (*II., VI., VIII., XIV., XVI., XIX., XX. rozhovor*) a řešila administrativní úkony související s průběhem jednání (*II., VI., VIII., IX., XIX., XX., XXI., XXV., XXVII. rozhovor*). Výjimkou byl opětovně *V. rozhovor*, v němž se uchazečka více věnovala své malé dceři než komunikaci s úřednicí.

Uchazeči v těchto momentech zpravidla přizvukovali a svůj souhlas dávali najevo přikyvováním a pomocí výrazu *mhm*. Tak tomu u některých účastníků bylo i v situacích, kdy dostali prostor k řečové aktivitě, ale oni ho nevyužili.

#### **b) Větší podíl uchazeče na komunikaci**

Do jmenované množiny komunikátů jsme nakonec zařadili pouze dva rozhovory, a proto jsme jejich umístění do této kategorie mohli více ozřejmit. Přestože

ve *IV. komunikátu* úřednice nehovořila s uchazečkou právě evidovanou na Úřadu práce, ale s bývalou, rozhodli jsme se tento rozhovor zařadit mezi ostatní. Je totiž názorným příkladem toho, jak člověk dokáže být aktivní v situaci, kdy něco potřebuje či o něco usiluje. Uchazečka se dožadovala rychlého vystavení nového potvrzení o své poslední evidenci, aby si směla podat žádost o částečný invalidní důchod. Zarážející byl věk uchazečky a také skutečnost, že si současně zjišťovala možnost další evidence, aby si mohla sehnat práci jako přivýdělek.

U *XXIX. rozhovoru* jsme zvažovali, zda jej zařadit do skupiny komunikace vyvážené, nebo s větším podílem uchazeče. Nakonec jsem se rozhodli pro druhou variantu, protože uchazeč byl v počáteční a střední fázi jednání víckrát v roli mluvčího než v roli posluchače. Jeho mluvná aktivita byla v porovnání s některými uchazeči větší.

### c) **Vyvážená komunikace**

Seskupení nazvané „vyvážená komunikace“ stmelilo celkem jedenáct dialogů, v nichž se uchazeč či uchazečka aktivně zapojili do diskuse a snažili se spontánně s úřednicí více komunikovat. Jejich odpovědi byly rozsáhlejší, věcnější a zdrojem přínosnějších informací. Zmíněnými komunikáty byly *I., III., VII., X., XIII., XVII., XVIII., XXIII., XXIV., XXVI. a XXVIII. rozhovor*.

Dialogy byly do této skupiny zařazeny většinou z toho důvodu, že se uchazeči rozpovídali o výběrovém řízení (*VII., XXVI. rozhovor*) a o tom, kde se ucházeli o zaměstnání (*III., X., XIII., XXVI. rozhovor*), nebo o tom, kde si sehnali práci (*I., XVIII. rozhovor*), nebo když se omlouvali za pozdní příchod (*XVII., XXVIII. rozhovor*) a když něco od úřednice potřebovali – potvrzení (*XXIV. rozhovor*).

Již na začátku této podkapitoly jsme hovořili obecně o komunikační rolích komunikantů a popsali jsme, jak se na komunikaci podíleli uchazeči a úřednice z Úřadu práce. Nyní analyzujeme účast komunikantů na komunikaci při přijímacích pohovorech. Diaogy jsme se opět podle podílu jednotlivých mluvčích snažili rozdělit do tří kategorií, a protože počet komunikátů z PVT byl nižší než z Úřadu práce, mohli jsme si dovolit jednotlivé pohovory přiblížit více.

### a) **Větší podíl personalistky na komunikaci**

*3. pohovor* byl od počáteční do střední fáze dialogu příkladem vyvážené komunikace, ale v závěrečné části došlo k výraznějšímu obratu. Uchazečka začala

odpovídat jednoslovně, někdy si vystačila pouze s výrazem *mhm*, nebo odpověděla nesrozumitelně. Personalistka to tak samozřejmě nechtěla nechat a tázala se dále zejména na možnost budoucího vzdělání, ale rozsáhlých odpovědí se nedočkala. Její aktivní podíl byl vyšší než uchazečky.

V 4. *pohovoru* opět došlo k tomu, že se z vyváženého dialogu stal rozhovor značně nerovnocenný, přestože se personalistka pomocí nesčetného množství otázek snažila zjistit, jak si uchazečka představuje svoji budoucnost, jestli uvažuje o dodělení školy nebo nástupu do zaměstnání, ale dostávalo se jí nejasných a stručných odpovědí. To bylo také příčinou častých pauz ve srovnání s předchozími komunikáty.

Uchazeč (7. *pohovor*) působil velmi laxně, unaveně, znuřeně. Personalistka se ho snažila přimět k dialogu, ale jeho odpovědi byly zejména v závěrečné části dialogu stručnější. Odpovídal jednoslovně nebo velmi stručně.

Uchazečka Lucie (9. *pohovor*) byla hodně pasivní. Odpovídala stručně, pokud mluvila v celých větách, tak je příliš nerozvíjela. Dále docházelo ke vzniku delších pauz, kdy personalistka očekávala, že se uchazečka rozhovoří, ale ona buď odvětila velmi stručně, nebo vůbec nenašla slova, která by pronesla.

## **b) Větší podíl uchazeče na komunikaci**

5. *pohovor* byl ukázkou, že i člověk ucházející se o místo se základním vzděláním může vyvíjet velkou mluvní aktivitu, tzn. odpovídat rychle a rozsáhle na položené otázky. Uchazeč popsal problémy s matematikou a neshody s mistrem, jež vedly k ukončení studia. Vyprávěl o své minulé práci a o vaření. O jeho aktivitě svědčilo časté přizvukování personalistky pomocí *mhm*.

Také 8. *pohovor* byl příkladem jasné mluvní převahy uchazeče. Jen samotný fakt, že se uchazeč sám personalistky otázel na pracovní místo, svědčí o tom, že nemá problém s ostychem a se slovním vyjádřením. Vyprávěl o svých pracovních plánech v oblasti grafiky, o svém životě v posledních deseti letech a o rekvalifikačním kurzu.

## **c) Relativně vyvážená komunikace**

Příkladem rovnocenné komunikace z hlediska podílu jednotlivých účastníků byl 1. *pohovor*, který úřednice vedla s mladým mužem jménem Honza. Honza, ačkoli byl nervózní, rozpovídal se o tom, co má rád, o svých vlastnostech a vzdělání. Přestože se jednalo o dialog založený pouze na otázkách a odpovědích, které byly někdy kratšího a jindy zase delšího rozsahu, průběh celého pohovoru byl plynulý. Honza se totiž snažil

vyřčené otázky zodpovědět co nejrychleji. Proto v podstatě nenajdeme dlouhou pauzu mezi jednotlivými replikami.

V 2. *pohovoru* byla uchazečka ve dvou fázích dialogu výrazně aktivnější, zejména když hovořila o svém životě, o vzdělání a hlavně o svých pracovních zkušenostech z cukrárny. V těchto momentech pasivnější personalistka si téměř na konci rozhovoru vzala slovo a přiblížila uchazečce firmu a pracovní náplň.

V 6. *pohovoru* došlo opět k víceméně vyvážené komunikaci. Uchazečka se snažila vysvětlit, proč nepokračovala ve středoškolském vzdělávání, a zároveň popsala, proč by se chtěla stát překladatelkou.

Uchazeč (10. *pohovor*) se v první polovině projevoval velmi pasivně, odpovídal spíše přikývnutím a přitakáním *mhm*, ale v druhé části se rozhovořil, a tak vyvážil pasivitu z úvodní části.

#### 4.4. Cíl, záměr a strategie komunikantů

Výchozím bodem pro pragmatickou strukturu komunikačních událostí je již nastíněná sociálněpsychologická struktura KU, protože pokud chceme určit, k čemu má daná KU sloužit, musíme vzít v úvahu společenskou a komunikační situaci a její účastníky. Tento globální aspekt komunikační události J. Kořenský nazývá **cílem komunikace** (Kořenský a kol., 1999).

V každém zaznamenaném rozhovoru a pohovoru stojí proti sobě dva partneři. Záměrně uvádíme „proti“, protože protikladnost komunikačních partnerů je již předem dána jejich různými charakterovými vlastnosti, temperamentem, věkem, vzděláním a zkušenostmi. Jejich odlišné charakteristiky se však nemusí hned projevit jako rozpor a nesoulad. Jaké vztahy, pocity a dojmy mezi nimi zavládnou, závisí na celém komplexu okolností a jednou z nich je cíl komunikace.<sup>20</sup>

Partneři k dialogu přistupují s více či méně ujasněným cílem komunikace a jejich cíle se mohou, ale též nemusejí shodovat. Základní cíl rozhovoru se realizuje v jeho průběhu dosahováním cílů drobnějších, během nichž se partneři snaží navzájem ovlivnit při utváření postojů, citů, osvojování informací atd., a tak jednotliví účastníci

---

<sup>20</sup> O. Müllerová (1994).

komunikace uskutečňují své **komunikační záměry**. Každý komunikant dílčími komunikačními cíli směřuje prostřednictvím své **komunikační strategie** k dosažení **cíle základního**.

Základním cílem komunikátů z Úřadu práce z pozice úřednice je, aby si každý evidovaný uchazeč našel v nejkratším možném časovém intervalu nové zaměstnání a aby tak byla jeho registrace na Úřadu ukončena. Daného cíle se snaží úřednice dosáhnout tím, že zjišťuje aktuální situaci uchazeče při hledání zaměstnání, zprostředkovává kontakty na další potenciální zaměstnavatele a vyřizuje nezbytné administrativní náležitosti. Tím v podstatě realizuje své komunikační záměry v rámci komunikační strategie. V *IV. rozhovoru* úřednice naplňuje cíl tím, že poskytuje bývalé uchazečce požadované potvrzení, a v *XXIV. rozhovoru* se prozatím snaží cíl naplnit marně, protože není kompetentní poskytnout uchazečce potvrzení o tom, že má nárok na pobírání mateřské. Příčinou je nevyřešené svěření péče o dítě. V *XXIII. rozhovoru* uchazeč usiluje o ukončení evidence na Úřadu práce, protože nastupuje do školy, a proto úřednice jeho evidenci ruší.

Stát, vedení Úřadu a úřednice předpokládají, že se jejich základní cíl „co nejnižší nezaměstnanost“ bude shodovat s cílem jednotlivých uchazečů. Domnívají se tedy, že uchazeči budou usilovat o rychlé navázání nového pracovního vztahu se státní institucí nebo se soukromou firmou. Bohužel tomu tak ve všech komunikátech nebylo, pokud usuzujeme z charakteru komunikačních událostí. Cíle uchazečů jsme totiž nemohli konzultovat. Uchazeče bychom mohli v zásadě rozdělit na dvě skupiny. V první sdružíme mladé lidi, kteří usilovali o brzké ukončení evidence na Úřadu, a proto procházeli inzeráty, chodili na pohovory a rozesílali životopisy –*I., III., VII., VIII., IX., X., XII., XIII., XV., XVIII., XIX., XX., XXI., XXV., XXVI., XXVII., XXVIII., XXIX., XXX. rozhovor*. V druhé skupině se setkali uchazeči, jimž evidence z rozličných důvodů nebyla příliš proti mysli – *II., V., VI., XIV., XVI., XVII. rozhovor*. Nevyvíjeli proto velkou snahu při hledání zaměstnání, a tak neměli i s úřednicí o čem diskutovat.

Personalistka každý přijímací pohovor začíná s jasným a konkrétně vytyčeným cílem. Chce poznat jednotlivé uchazeče a rozhodnout, zda by byli vhodnými kandidáty na pracovní pozici „pomocné práce v kuchyni“. Pokud ano, doporučí je do dalšího kola výběrového řízení. Její komunikační strategií je navození přátelského prostředí, klidné atmosféry a zjištění zkušeností, vzdělání a pracovního nasazení uchazečů. Tím realizuje komunikační záměr.

Účastníci přijímacího řízení se většinou snažili vytvořit velmi dobrý první dojem a na personalistku zapůsobit. Pro mnohé to byla první zkušenost s pracovním pohovorem, a proto si přáli obstát a získat nabízené zaměstnání. Pokoušeli se vyzdvihnout své dovednosti a odpovídat na položené otázky. Výjimkou byli čtyři mladí lidé, které možnost pracovat v kuchyňském provozu nezajímala – 2., 8., 9. a 10. pohovor. A tak jim v podstatě nezáleželo na tom, jaký úsudek si o nich personalistka udělá.

#### 4.5. Tematicko–obsahová struktura KU

*„Podobně jako u textu monologického může být tematická struktura dialogu založena na jednom hlavním tématu; takové téma se v textu obvykle vyvíjí a rozvíjí, probírá se z různých stran, pozornost se postupně soustřeďuje na různé aspekty, dochází ke specifikaci tématu, ale téma se může i modifikovat, pozměňovat“* (Müllerová, Hoffmannová, 1994).

Tématem rozumíme *„předmět sdělování, tj. ten základní fakt skutečnosti (ať vnější nebo psychické), na který se sdělování zaměřuje a který má sdělení adresátovi zprostředkovat. Je to tedy základ obsahu komunikátu. Přičemž obsahem komunikátu (jazykového projevu) je souhrn informací, které komunikát přináší“* (Čechová, 2000).

Hlavním tématem úředních dialogů je, zda uchazeč o zaměstnání evidovaný na Úřadu práce uzavřel, nebo neuzavřel s nějakým regionálním právnickým nebo fyzickým subjektem pracovní smlouvu. Pokud neuzavřel, tak se toto téma dále rozvíjí. Hledají se příčiny neúspěchu a zároveň nové pracovní příležitosti, případně se zvažuje možnost rekvalifikačního kurzu. Pokud byl uchazeč v hledání zaměstnání úspěšný, domlouvají se jen náležitě formality. Nová témata se tak stávají pouze dílčími tématy, jež rozvíjejí téma hlavní. V několika rozhovorech byla předmětem dialogu jiná záležitost. V *XXII. rozhovoru* se jednalo o změně naplánované schůzky úřednice s uchazečkou, v *XXIII. rozhovoru* uchazeč žádal o zrušení evidence a ve *IV. rozhovoru* přišla uchazečka s prosbou o vystavení nového potvrzení o evidenci.

Smyslem přijímacích pohovorů bylo nalezení vhodného kandidáta na nabízenou pracovní pozici. K tomu by však nemohlo dojít, kdyby úřednice nekladla uchazečům velké množství všetečných otázek, z nichž se mnohdy vyklubala dílčí témata. Nicméně



hlavním tématem každého dialogu bylo, jestli by byl daný uchazeč schopen zhostit se práce v kuchyňském provozu, a tak naplnit očekávání zaměstnavatele. Danou skutečnost personalistka zjišťovala tázáním se na osobní charakterové vlastnosti, chuť do práce, pracovní zkušenosti, vzdělání a představy o pracovní budoucnosti.

Každý rozhovor je většinou ohraničen začátkem a koncem, od něčeho vychází (námět) a k něčemu dospívá (dohoda, získání informace, ujasnění). „*Rozhovor mezi komunikanty zpravidla probíhá tak, že každá další replika navazuje nějakým způsobem na repliku předcházející. Partneri reagují jeden na druhého a přitom mohou vyslovovat souhlas nebo nesouhlas, námitky, pochybnosti atd. Základní podmínkou k tomu, aby se normální rozhovor mohl uskutečňovat, je tedy to, že partneři musí být ochotni hovořit o téže věci. Tuto vzájemnou ochotu partnerů nazýváme **tematickým souladem***“ (Müllerová, Hoffmannová, 1993). Současně se zde projevuje **tzv. princip kooperace** (spolupráce), jenž zformuloval H. P. Grice jako obecné pravidlo pro vedení dialogu. Komunikanti se snaží zpravidla spolupracovat a dosáhnout co nejrychleji základního cíle.

V mnohých každodenních, odborných i institucionálních dialozích dochází k narušení tematického souladu tím, že jeden z účastníků přejde k jinému dílčímu tématu, nebo vnáší do rozhovoru téma nové, a tak odbočuje od tématu dosavadního. Nastává tak dočasný tematický nesoulad, který je ukončen akceptováním nového tématu komunikačním partnerem. Příklady **tematického nesouladu** jsou:

**a) Nečekaná změna tématu uprostřed jedné repliky: II. rozhovor (26A-38A), VII. rozhovor (51A-54A).**

31 A vyučenej zámečník↑• máte přístup na internet↑\*

(II. rozhovor)

Uvedenou replikou úřednice propojila dvě dílčí témata. Nejprve shledala, že uchazeč nesleduje nástěnky s pracovními nabídkami, a proto chtěla zjistit, jestli se dívá alespoň na internet. Mezitím si však vyhledala z karty jeho povolání, které vyslovila nahlas, a poté se opět vrátila k předchozímu tématu a podala uchazeči informaci o možnosti přístupu na internet v informačním centru. Při sdělování užitečných informací

současně vyhledávala nabídky pracovních míst v databázi, se kterými ho vzápětí seznámila. Replika je tedy výsledkem složitějších myšlenkových pochodů úřednice.

**b) Návrat k původnímu tématu:** I. rozhovor (51A-54A), II. rozhovor (48A), III. rozhovor (73A, 95A), VI. rozhovor (55A), IX. rozhovor (81A), XX. rozhovor (132A), XX. rozhovor (163A).

51 A tak jo↓• takže tadyto všechno↓ tohlencto je vaše↓ •• to je pěkněj datum↓•••  
(*rychle*)

52 A tedy si myslíte že teda během října byste měl nastoupit↑\*

53 B hm• myslím že mě hned vemou jak přijde↑ ••• ten trestnej rejstřík

54 A že by to nemělo tak dlouho trvat ne:↑ ten výpis↓ hm•  
(I. rozhovor)

O návrat k původnímu tématu se pokaždé postarala úřednice. Smyslem tohoto znovuotevření předcházejícího tématu bylo, že si chtěla zpřesnit informace a zapsat je do zprávy z jednání a že usilovala o větší verbální aktivitu uchazeče. Tímto krokem chtěla vyhovět požadavkům nahrávající osoby.

**c) Změna tématu v důsledku „skočení do řeči“:** I. rozhovor, X. rozhovor (22A-29B).

4 B | já teď sehnal PRÁci↓• ale čekám tam↑ dělám tam na na tu dobu↑•

5 A | to je ten POSTservis↑\*

6 B | ne ne ne↓ tam to padlo↓

7 A | Unipak dohoda o provedení pra:ce↓

8 B | a tak tam dělám zatím jako brigádně než přijdou všechny papíry↓• trestnej

9 B | rejstřík a takle↓ pak mě hned vemou na↑•

10 A | ten postservis jo: ↑ to co máte vyjednáno↑\*

11 B | no no na pracovní poměr↓•

12 A | mhm•

13 B | ne↓ to není Postservis↓ (*se smíchem*) •to

14 A | TO ste řek↓ jako sem vás vemou↑\* do Unipaku↑\*

15 B | jo↓ do Unipaku↓

16 A | tamto už tedy padlo jo:↑\*

(I. rozhovor)

Úřednice pravděpodobně chtěla docílit rychlé domluvy a vyřízení schůzky, proto mnohdy nenechala uchazeče domluvit a vstoupila jim do řeči. Příkladem je i ukázka z I.

rozhovoru, kde úřednice svým nevhodným chováním uchazeče mírně překvapila a došlo tak k dočasnému nedorozumění.

**d) Přejchod uchazeče k novému tématu:** I. rozhovor (27A-39B), III. rozhovor (36B), XII. rozhovor (57B), XIII. rozhovor (72B), XVI. rozhovor (16B), XX. rozhovor (52B).

- 57 B    *o* na to sdružení jak dělaj všichni↓  
58 A    na jaký sdružení dete↑\*  
59 B    tady na tu rekvalifikaci↓  
60 A    na nějaký sdružení dete↑\*  
          *nesrozumitelně*  
61 B    ale to  
62 A    jako co to↓\*•• (*se smíchem*)  
63 A    na nějakou informační předtím↑\*  
64 B    \_\_\_\_\_ no informační  
65 A    jo↑\* k pani \_\_\_\_\_ nebo ke komu↑\*•  
          *[uchazečka pokrčila rameny]*  
66 A    dobře↓ takže to eště pokud nebudete vědět tak se zeptáte až přídete toho  
67 A    šestadvacátýho k pani \_\_\_\_\_ ↓jo↑

(XII. rozhovor)

Přejchod k jinému tématu byl uchazečem iniciován takřka výjimečně. Byl většinou vyvolán potřebou získání nebo doplnění určité informace. Skutečnost, že se uchazeči o změnu tématu snažili tak málo, dokládá již několikrát doložený fakt, že dominantní roli sehrály úřednice a personalistka. U pohovorů jsme se s touto snahou ze strany uchazečů nesetkali.

**e) Přejchod úřednice k novému tématu:** III. rozhovor (31A), V. rozhovor (15A), VI. rozhovor (17A, 35A), VIII. rozhovor (18A, 43A), IX. rozhovor (36A, 81A), XII. rozhovor (12A, 50A), XVI. rozhovor (34A), XVII. rozhovor (33A), XIX. rozhovor (72A), XX. rozhovor (30A, 65A).

- 15 A    do přístě mi řeknete nerozmyslíte se jestli budete mít nebo nebudete mít vo  
16 A    todlencto zájem↓ jo:↑  
          *[uchazečka přikývla]*  
17 B    ano↓•  
18 A    tak teď se zeptám eště jak teda ste na tom s místem↑\*• máte tady teda:↑ že:  
19 A    byste chtěla dělat prodavačku:↑\*  
20 B    mhm v parfumerii↓

(VIII. rozhovor)

Změna tématu byla tedy jak při rozhovorech, tak při pohovorech jednoznačnou doménou úřednic a personalistky, jež vedly dialogy. O rozvíjení základního tématu se zasloužily v mnoha případech, proto jsme pro zajímavost uvedli jen některé. Uchazeči byli spíše pasivní a „nechali se unášet proudem“.

Téma komunikační události spoluvytvářejí všechny skutečnosti, o nichž se v dané komunikační události komunikuje, a tyto skutečnosti se souhrnně **nazývají věcnými obsahy**. Kromě **osobních a předmětných objektů** komunikace mohou být předmětem komunikační události i představy, postoje, pocity, výsledky různých myšlenkových operací účastníků komunikace.

Osobní a předmětné objekty převládaly v rozhovorech pořízených na Úřadu práce. Osobními objekty většinou byly kolegyně, s nimiž již uchazeči měli schůzku či za nimiž měli zajít. Se zřetelem na ochranu osobních údajů však nemůžeme jména úřednic zveřejnit. Proto jen uvádíme výčet rozhovorů, v nichž byla zmíněna vlastní jména ostatních úřednic – *II., III., IV., VI., VII., VIII., IX., XI., XII., XVII., XX., XXVI. rozhovor*. Dalšími nepřítomnými osobami, o nichž se během dialogů diskutovalo, byly velmi často anonymní osoby, s nimiž uchazeči jednali o možném nástupu do zaměstnání (*I., II., XV., XVIII., IX. rozhovor*), kamarádi (*XXI. rozhovor*), právník (*XXXIV. rozhovor*), pan Šebek (*X. rozhovor*), pan Kafka (*III. rozhovor*) a rodiče (*VI., XVII., rozhovor a 5., 7., 8., 9., 10. pohovor*).

Předmětem hovoru se tedy kromě nepřítomných lidí staly také **předmětné objekty**, které se ve zvýšené míře opět objevovaly častěji při rozhovorech než při pohovorech. Komunikační partneři hovořili o pracovní smlouvě (*I., VIII., XVIII., XXVII. rozhovor*), o trestním rejstříku (*I., XVIII., XXV. rozhovor*), o potvrzení o ukončení evidence (*I., IV., XVIII. rozhovor*), o výplatní pásce (*I. rozhovor*), o propisce (*I. rozhovor*), o zápočtovém listě (*II., IX., XVII., XX. rozhovor*), o nástěnce s nabídkami míst (*II., VI., VIII., XII., XIX. rozhovor*), o doporučení (*II., VI., VIII., XV. rozhovor*), o pracovní neschopnosti (*III., XX., XXVII., XXIX. rozhovor*), o rozhodnutí o nepřiznání podpory (*III., VIII., XIII., XXV. rozhovor*), o výučním listě (*VI. rozhovor*), o řidičském průkazu (*VI., XX. rozhovor*), o životopisu (*VII., XX., XXI. rozhovor a 1., 7., 8., 9. pohovor*), o živnostenském listu (*XX., XXVI. rozhovor, 10. pohovor*) a o individuálním akčním plánu (*X., XX., XXVII. rozhovor*). V podstatě se tedy většinou jednalo o formulářích různého typu. Též se velmi často úřednice tázala na průkazku uchazeče

neboli kartičku (*rozhovor VI., VII., XI., XIII., XIV., XVI., XVIII., XX., XXII., XXV., XXVII.*).

Věcné obsahy dialogů byly zejména při přijímacích pohovorech obohaceny o dojmy, názory a osobní představy uchazečů. Rozhovory z Úřadu byly doplněny o dojmy z výběrového řízení (*VII. rozhovor*), o informace o výsledku pokusu získat zaměstnání (*II., X., XII., XVIII., XV., XVIII., XXI., XXVII., XXIX. rozhovor a 5. pohovor*) a o názory na rekvalifikaci (*XI., XII., XXII. rozhovor*). Při pohovorech uchazeči hovořili o dosaženém vzdělání (*1., 2., 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10. pohovor*), o pracovních zkušenostech (*2., 3., 5., 8., 9., 10. pohovor*), o vztahu k práci (*1., 2., 7., 10. pohovor*), o charakterových vlastnostech a dovednostech (*1., 3., 4., 5., 6., 7. pohovor*) a o představách o budoucím životě (*1., 3., 4., 6., 7., 8., 9., 10. pohovor*).

#### **4.6. Komunikační kanály a informační konzervy**

Na zprostředkování komunikace se kromě komunikantů, osobních a předmětných objektů komunikace podílejí ještě další složky, jimiž jsou komunikační kanály a informační konzervy. **Informačními konzervami** rozumíme výsledky jiných, dřívějších komunikačních událostí, které partneři znají a mají vztah k právě realizované komunikaci. Informačními konzervami jsou v analyzovaných komunikátech karty uchazečů, doporučenky, různá potvrzení, zápočtový a výuční list a pravidelné zápisy o jednotlivých schůzkách, jež vždy uchazeč na závěr každého jednání stvrdí svým podpisem a úřednice z nich čerpá při následujícím setkání. Při přijímacích pohovorech jsme se s žádnými informačními konzervami neseťkali, protože se zúčastnění viděli poprvé.

**Komunikačními kanály** jsou „*předměty – zejména různá technická zařízení, která se podílejí na přenosu informací v prostoru, resp. na uchování jejich fixované podoby v čase*“ (Kořenský a kol., 1999). Pokud se jedná o přímou bezprostřední komunikaci, je komunikačním kanálem prostor, v němž se komunikanti nacházejí. Tzn. že „*hlavním kanálem jsou zvuky, pohledy a pohyby těla, mohou to být dotyky v podobě stisku ruky, příjemně vonící parfém, vkusné oblečení, příjemný hlas.*“ (Mikuláščík, 2003).

V rozhovorech z Úřadu práce jsou komunikačními kanály technická zařízení – telefon a počítač s tiskárnou, který úřednice využívá k zapisování údajů o uchazeči, vytváření doporučenek a dokladů o evidenci, k vyhledávání pracovních nabídek a ke stanovení termínů dalších schůzek, protože v příslušném programu se jí automaticky sestavuje pracovní plán. V přijímacích pohovorech nebylo žádného technického přístroje využito. Komunikačním kanálem tedy byly jen prostředky neverbální komunikace, jichž bylo hojně míře použito i při rozhovorech.

#### 4.7. Neverbální prostředky použité v komunikátech

O neverbální komunikaci jsme teoreticky již pojednali v oddílu 1.1.1. nazvaném „*Druhy komunikace*“. Mimoslovní komunikace jsme se též dotkli v části pojednávající o účastnících komunikace. Informovali jsme o jejich vzájemné vzdálenosti a haptice. Proto se nyní zaměříme na dosud nezmíněné prostředky, jež použili komunikanti při rozhovorech a pohovorech a které byly popsány nad příslušnou replikou v transkriptech. Uvědomujeme si, že bychom při posuzování neverbální komunikace jednotlivých uchazečů neměli vycházet z jednoho signálu, ale z celé řady, neboť je nezbytné na řeč těla pohlížet jako na jeden celek – jako na jakousi skládačku. Z uvedeného důvodu mimoslovní projevy komunikantů nehodnotíme, ale omezíme se na jejich přiblížení a výčet. Pomůže nám k tomu i přehled používaných gest, který jsme převzali z knihy *Řeč těla* od A. Pease (viz Příloha 5).

Důležitým informátorem o emočních stavech a postojích je **lidská tvář**. Svaly v obličeji umožňují až tisíc různých výrazů, které se mohou velmi rychle měnit. Z daného důvodu je velmi obtížné změny zaznamenat a popsat. Při naší analýze jsme se tedy alespoň snažili zaznamenat úsměvy, **zamračené výrazy** (*III., XXVII. rozhovor*), **překvapení** (*I., II., VIII., X., XIV., XVII., XX., XXIII., XXV., XXVII. rozhovor a 5., 6., 8. pohovor*), **obavy** (*XXVIII. rozhovor*) a **zklamání** (*IX., XIX., XXI., XXX. rozhovor a 6. pohovor*) účastníků. Nejfrekventovanějším mimickým projevem byl v obou typech materiálu **úsměv**.

Zpravidla se jednalo o decentní úsměv se stočenými rty mírně nahoru (*IV., XVI., XVII., XX., XXIII., XXVIII. rozhovor a 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10. pohovor*), který nepůsobil křečovitě. Uchazeči se usmívali i tehdy, když hovořili. Takové situace byly

zaznamenány tak, že se za verbální projev dopsalo *se smíchem* (I., III., V., VI., VII., VIII., XI., XIII., XIX., XX., XXVI., XXIX., XXX. rozhovor a 2., 4., 5. pohovor). Poněkud zvláštním dojmem působilo **olíznutí rtů** uchazečky v VIII. rozhovoru a v 3. pohovoru.

Výraz obličej je dotváří **pohledy očí**, jež jsou jedním z nejdůležitějších způsobů sdělování. Je tedy třeba sledovat četnost, směr, délku, odklon pohledu a velikost zornic. Během dialogů na sebe účastníci několikrát pohlédli. Pokud ony pohledy nevybočovaly z normy, tak jsme je nezapisovali. Naopak jsme se zaměřili na neadekvátní délku pohledu (VIII., IX., XIII., XXVI. rozhovor), na sklopení pohledu (I, VII., VIII., XIX. rozhovor, 2., 4., 5., 6., 10. pohovor), na nápadně pozvednuté obočí (I. rozhovor) a na změny směru pohledu. Uchazeči se zadívali na zeď (VII., X., XXI., XVII., XXVIII. rozhovor), na mobil (VII. rozhovor) a na strop (VII., XX., rozhovor, 4, 5., 6. pohovor). Naposled uvedené gesto působilo velmi negativně, protože bylo spojeno s krouživým pohybem očí. Když byla uchazečům dlouhá chvíle a čekali, až úřednice udělá fotokopii, zadá informace do počítače či je napíše ručně do karty, tak si čas krátili prohlížením celé místnosti (III., IX., XIX., XX., XXI., XXIII., XXIX. rozhovor). Když s úřednicí procházeli nabídky volných zaměstnání, tak svůj pohled stočili na monitor ( XIII., XV., XX., XXI. rozhovor).

Pohyby těla a jeho částí se zabývá **kinezika**. Pohybem míníme styl chůze a držení těla. Vzdálenost, kterou uchazeči museli zdolat, byla velmi krátká, abychom zaznamenali nějaké zvláštnosti chůze. V podstatě se při rozhovorech jednalo o tři čtyři kroky a při pohovorech asi o dva více. Proto se větší pozornosti dostalo gestům, nebo-li pohybům jednotlivých částí těla.

**Gesta** mají naplnit výrazný sdělovací účel. Jsou totiž doprovodnou složkou slovního vyjádření nebo ho nahrazují. Dorozumívání pomocí částí těla je starší formou komunikace než je lidská řeč a přesto i dnes hraje při dialozích velkou roli. Gesta se mohou dělit podle různých hledisek. My uvádíme způsob třídění gest, s nímž, jak uvádí S. Müllerová (2001), přišel D. Lewis. Rozdělil je do čtyř skupin: na **symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry**.

- **Symboly** jsou konkrétně přeložitelná a všeobecně známá gesta. Například počítání na prstech v 5. a 9. pohovoru, v němž uchazeči prostřednictvím prstů odhalují počet ingrediencí potřebných k přípravě špenátu a bábovky. Velmi dobře čitelným gestem je též podání ruky, které v evropských zemích vždy signalizuje pozdrav. Příkývnutí (III., VII., VIII., IX., XI., XII., XIV., XV., XVI., XIX., XX., XXI., XXII., XXIII., XXVI., XXVII., XXIX. rozhovor, 1., 2., 3.,

5., 6., 8., 9. *pohovor*) většinou interpretujeme jako souhlas nebo jako přitakání, jímž dáváme najevo svou pozornost a zaujetí daným tématem. Pohyb hlavy zleva doprava neboli zavrtění (*II., IV., V., VII., IX., XI., XII., XIV., XV., XVII., XIX., XX., XXIV., XXVII. rozhovor a 4. pohovor*) znamená nesouhlas.

- **Ilustrátory** jsou doprovodná sdělení, jimiž nějaké tvrzení zdůrazňujeme, něco naznačujeme, ale také udáváme tempo a rytmus řeči. Příkladem doprovodného gesta je ukázání prstem, celou rukou či tužkou na předměty a části dokumentů (*IV., XVIII., XX., XXI., rozhovor, 5., 9. pohovor*).
- **Regulátory** jsou nazývána gesta, jejichž smyslem je usměrnění komunikace a řízení změn v ní. Prudké nadechnutí spolu se vztyčeným ukazováčkem na ruce směřující k vaší bránici je signálem, že se dotýčný chce také k dané věci vyjádřit. Rychlým přikyvováním (*I., VIII., XVI., XX., XXVII. rozhovor, 4., 5., 9. pohovor*) dává zase účastník najevo, že si přeje, aby jeho komunikační partner již skončil a případně mohl on něco sdělit. Pokles hlasu a krátké odklonění pohledu ukončuje promluvu a umožňuje předání slova.
- **Adaptéry** jsou gesta, která bezděčně používáme pro zvládnutí našich pocitů a pro kontrolu nad našimi reakcemi. Jsou nejčastější, proto uvádíme jejich výčet z obou typů materiálové báze.

Adaptéry jsou tedy: úprava vlasů (*XXVIII., XXVI., rozhovor, 3., 6. pohovor*), úprava kabelky (*XXVIII., XXVI. rozhovor*), hraní si s věcmi (*I., VI., X., XII., XV., XVI., XIX. rozhovor, 4. pohovor*), poklepávání prsty o stůl (*II., XX. rozhovor*), škrábání se na nose (*XII., XXVI. Rozhovor a 8., 10. pohovor*), škrábání se na tváři (*VI., XXVII. rozhovor*), škrábání se na hlavě (*XVI., XXIX. rozhovor*), škrábání se a přejíždění po končetinách (*XXI. rozhovor, 1., 3., 5. pohovor*), opírání se zpravidla lokty o stůl (*VII., XIII., XXIV., XXX. rozhovor*), semknuté ruce v klíně (*I., XIV. Rozhovor, 9. pohovor*), kousání si nehtů (*XVII. rozhovor*), mnutí si prstů (*I., 3., 6. pohovor*) a svírání hrany křesla (*I. pohovor*).

Mnohé z uvedených neverbálních projevů signalizovaly nervozitu mluvčích. Jednalo se hlavně o kousání nehtů, mnutí si prstů, úpravu vlasů a svírání hrany křesla, protože uchazeči hledali určitou oporu. Jako bariéra působila kabelka (*XXVIII. rozhovor*) a batoh (*I., XIX. rozhovor*), protože si je uchazeči položili před sebe.



V příloze jsme tedy uvedli přehled jednadvaceti gest s vysvětlením jejich významu a nyní sdělujeme, v jakých dialozích jich bylo použito. Gesto 1 (*IV., VI., VIII., IX., XI., XII., XII., XX., XXI., XXVII. rozhovor, 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9. pohovor*), gesto 2 (*VI. rozhovor, 7. pohovor*), gesto 3 (*II., XIII. rozhovor, 6. pohovor*), gesto 4 (*10. pohovor*), gesto 5 (*VIII., XVII. rozhovor, 3., 4. pohovor*), gesto 7 (*X., XI., XII., XVII., XIX., XXIII., XXV. rozhovor*), gesto 8 (*XIX., XXI. rozhovor, 5. pohovor*), gesto 10 (*8. pohovor*), gesto 11 (*XI., XVI., XVIII. rozhovor, 2., 4., 6., 8. pohovor*), gesto 12 (*II., III., X., XX., XXI., XXX. rozhovor, 7. pohovor*), gesto 13 (*XIII. rozhovor*) gesto 14 (*I., VI., XXIII. rozhovor, 5. pohovor*), gesto 15 (*III. rozhovor, 2., 6. pohovor*), gesto 16 (*5. pohovor*), gesto 17 (*VI., XXV. rozhovor*), gesto 18 (*VI. rozhovor*) gesto 19 (*VI. rozhovor*), gesto 20 (*XXVII., XXX. rozhovor, 8. pohovor*), gesto 21 (*VIII., XIII. rozhovor*).

Neverbální projevy úřednic a personalistky nebyly předmětem našeho zájmu tolik, jako tomu bylo u uchazečů. Přesto i u nich, leč ve značně omezené míře, jsme stačili zaznamenat přímý oční kontakt (*III., XIII., XVI., XIX., XXV. rozhovor, 6. pohovor*), ukazování (*III., IV., V., VI., VII., VIII., IX., X., XI., XIV., XVII., XVIII., XIX., XXI., XXIII., XXV., XXVII., XXIX., XXX. rozhovor, 2., 3., 9., 10. pohovor*), úsměv (*XIII., XVI. rozhovor, 4., 8. pohovor*), zavrtění hlavou (*XXVII., rozhovor, 9. pohovor*) a pokrčení ramen (*XXVIII. rozhovor*).

U úřednic se neverbální projevy spojily s realizací pracovních úkonů, protože razítkovaly (*I., IV., VI., XI., XX. rozhovor*), procházely dokumenty (*I, V., VII., VIII., IX., IX., X., XI., XIII., XIV., XVI., XVII., XIX., XX., XXI., XXIII., XXIV., XXIV., XXVI. rozhovor*), vytvářely fotokopie (*I, VI., XX., XXIV. rozhovor*), psaly na počítači (*I, II., III., V., VII., IX., XI., XII., XVI., XVIII., XXII., XXVI., XXIX. rozhovor*), psaly rukou (*I., III., IV., V., VI., VII., IX., X., XVI., XIX., XX., XXI., XXII., XXIII., XXVI., XXVIII., XXIX. rozhovor.*), natáčely monitor (*II., XIV., XXX. rozhovor*), pohybovaly se po kanceláři (*III., VII., XVII., XVIII., XXIII. rozhovor*).

Důležitým faktorem byla i **polohová konfigurace**, protože lidé, kteří si nejsou příliš jistí, sedávají na okraj židle, jen na část sedací plochy (*I. pohovor*) a mnohdy i poposedávají (*II., III., XI., XIII., XXIV. rozhovor, 7., 10. pohovor*). Jako by se podvědomě připravovali na možnost rychlého útěku. Takto nejistí lidé při sezení často něco žmoulají v ruce (*VI., X., XV., XIX. rozhovor*), křečovitě svírají nějaký předmět či

pevně svírají ruce v klíně (*I. rozhovor*). Naopak sebevědomí lidé si sedají pomalu, klidně a na celou sedací plochu a neváhají se opřít (*III., IX., XIII., XXX. rozhovor*), položit si ruce na opěrky (*II., VIII. rozhovor*) a celkově se uvolnit. Uchazeči si zkřížili nohy (*8. pohovor*) pod židlí nebo dali nohu přes nohu (*II., VIII., IX., XVII., XX. rozhovor*), když si podvědomě vytvářeli bariéru, protože třeba nechtěli příliš komunikovat. Naopak ochotu ke komunikaci dali najevo, když se mírně naklonili směrem dopředu (*I., II., III., VII., VIII., IX., XIV., XIX., XXIV., XXVI., XXX. rozhovor*).

## ZÁVĚR

V této diplomové práci s názvem *Komunikace mládeže na začátku 20. století* jsme analyzovali komunikační události institucionálního charakteru. Tyto analýzy jsme prováděli na základě teoretického pojednání o komunikaci, které jsme uváděli do souvislostí s tematickým zaměřením práce, např. při objasňování konotativní a denotativní stránky sdělení.

Všiml jsem si také hlavních zásad komunikace, jež zformuloval J. A. DeVito, protože odrážejí dnešní pohled na komunikaci jako na neustále probíhající a nevratný proces, při němž je důležité přizpůsobování komunikantů, umění naslouchat a přijímat komunikaci jako souhrn verbálně-neverbálních sdělení. V rámci podkapitoly *Teorie verbální komunikace* jsme se věnovali objasnění teze „*Není možné nekomunikovat*,“ kterou zformuloval P. Watzlavick.

Ve druhé kapitole jsme se podrobněji zabývali vysvětlením pojmu mládež a jejímu věkovému vymezení, protože názory na její horní věkovou hranici se liší. V souvislosti s tím jsme se zmínili o adolescentním moratoriu, fenoménu současnosti. Při charakterizování mluvy a kultury mládeže jsme vycházeli z prací P. Macka a K. Rysové.

Ve třetí kapitole jsme věnovali pozornost způsobu získávání materiálové báze a její charakteristice. Po dlouhé rozvaze jsme se rozhodli analyzovat čtyřicet z osmdesáti nahraných polooficiálních institucionálních dialogů, které jsme rozdělili na dvě skupiny. Podnětem k rozčlenění se stala skutečnost, že se jednalo o odlišné typy komunikátů. První množinu tvořilo třicet rozhovorů z Úřadu práce v Českých Budějovicích, jejichž obsahem bylo polooficiální jednání úřednic a uchazečů o zaměstnání, evidovaných na příslušném úřadě. Druhou skupinou dialogů bylo deset přijímacích pohovorů, které vedla personalistka nejmenované českokrumlovské firmy s uchazeči o zaměstnání, již v té době procházeli rekvalifikačním kurzem. Mladí lidé se měli ucházet o pracovní pozici „*pomocné práce v kuchyňském provozu*“. Všechny rozhovory byly bez vědomí uchazečů, ale se souhlasem úřednic, zachyceny prostřednictvím digitálního diktafonu na podzim roku 2005 v Podniku výpočetní techniky v jihočeské metropoli.

Pro lepší srozumitelnost a přehlednost jsme rozebírali nejprve úřední dialogy a teprve posléze přijímací pohovory. V některých případech jsme je analyzovali současně. Informace o věku, pohlaví a vzdělání jednotlivých uchazečů jsme zanesli do

přehledných grafů, které jsme doplnili komentáři. V obou typech komunikátů byli neplánovaně rovným dílem zastoupeni muži i ženy. Z třiceti uchazečů mělo osm pouze základní vzdělání. Dalších sedm klientů absolvovalo střední odborné učiliště a dvanáct uchazečů završilo své vzdělávání složením maturitní zkoušky. Tři uchazeči absolvovali vyšší odbornou školu. Ani jeden člověk s vysokoškolským diplomem nebyl účastníkem nahrávaného dialogu, což je dokladem toho, že zaměstnatelnost vysokoškoláků je podstatně vyšší než lidí se základním vzděláním, mezi něž patřili všichni účastníci přijímacích pohovorů. Problém těchto lidí spočíval občas v tom, že si nebyli vědomi svých reálných pracovních možností.

Vysoký počet osob, které nepokračovaly po splnění povinné školní docházky v dalším studiu, byl velmi překvapivý. Očekávali jsme totiž, že takových lidí je v naší populaci poskrovnu, protože v posledních letech stále sílí tlak společnosti na vzdělávání občanů. Společnost si žádá chytré a přizpůsobivé členy, již se uplatní nejen v rámci České republiky, ale i za jejími hranicemi.

Ve čtvrté kapitole jsme přistoupili k vlastní analýze komunikátů. Nejprve jsme popsali situaci společenskou a posléze i komunikační. Zaměřili jsme se na zařízení kanceláří, na rozmístění nábytku a na charakteristiku soupeřivě obranného a rohového způsobu sezení.

V pěti úředních rozhovorech jsme zaznamenali soupeřivě obranné postavení, které vzbuzovalo v přítomných pocit napětí, nadřazenosti a podřízenosti. V ostatních rozhovorech převládalo rohové - přátelštější postavení. V přijímacích pohovorech bychom našli zlatý střed mezi soupeřivě obranným a rohovým postavením, protože komunikanti seděli v křeslech a mezi sebou měli malý konferenční stůl, jenž ale nebyl bariérou. Rozhovory z Úřadu práce byly podstatně více narušovány komunikačním šumem a nebyly tak plynulé jako přijímací pohovory. Delší pauzy vznikaly v důsledku vyhledávání pracovních příležitostí v databázi a při pořizování záznamů atd. Naproti tomu přijímací pohovory byly formálnější, plynulejší, přátelštější a prosty projevů komunikačního šumu.

Soupeřivě obranné postavení v podstatě doložilo asymetrii mezi profesionálem a laikem, charakteristickou pro institucionální rozhovory. Tato nerovnováha byla spjata i s jistými očekáváními ze strany úřednic, personalistky a uchazečů. Ze strany uchazečů většinou došla očekávání svého naplnění, ale ze strany úřednic a personalistky tomu tak pokaždé nebylo. Tyto tři ženy totiž předpokládaly, že se budou všichni klienti snažit rychle nalézt nové zaměstnání. Skutečnost byla bohužel jiná.

Z třiceti úředních rozhovorů vzalo iniciativu do svých rukou pouze devatenáct mladých lidí, kteří se snažili při hledání zaměstnání spoléhat sami na sebe, protože chtěli např. pracovat v jiném než vystudovaném oboru. U některých lidí jsme si však jejich snahou příliš jisti nebyli, ale nemohli jsme to dokázat, stejně jako úřednice. Pouze tři uchazeči byli při svém hledání úspěšní. Šest klientů dalo najevo, že si z rozmanitých důvodů zaměstnání aktivně nehledá a spoléhá pouze na úřednici, jež měla v těchto komunikátech pochopitelně větší podíl na komunikaci.

Pět uchazečů chtělo s úřednicí vyřídit jiné formality. Tato skutečnost byla zejména ve *IV. a XXIX. rozhovoru* příčinou vyššího komunikačního podílu uchazečů. Z toho tedy usuzujeme, že člověk se opravdu snaží více, pokud uplatňuje svůj vlastní osobní zájem. V jedenácti rozhovorech jsme komunikaci označili za vyváženou, protože se komunikanti snažili o vyšší verbální podíl na komunikaci, když se rozpovídali o svých zkušenostech s výběrovým řízením, o pracovních příležitostech, o rekvalifikaci atd. Naplnili tím podstatu komunikace jako spolupráce.

Od přijímacích pohovorů jsme očekávali, že se bude jednat o dialog založený na otevřených otázkách personalistky a odpovědích uchazečů, kteří budou více sdílní a vstřícní, aby zaujali personalistku, jež spolu s dalšími rozhodne o jejich budoucnosti – o uzavření nebo neuzavření pracovní smlouvy s nejmenovanou soukromou firmou.

Překvapením se však stala skutečnost, že uchazeči o nabízenou pozici velký zájem neměli, přestože nebylo a není jednoduché najít se základním vzděláním slušné a alespoň trochu finančně zajímavé zaměstnání. Zájem totiž projevili pouze dva klienti, kteří byli představou nového zaměstnání nadšeni. Další čtyři byli ochotni nabízené zaměstnání přijmout, i když by nejraději vykonávali jiné povolání, a stejný počet uchazečů pracovní nabídka nezaujala ani trochu, a proto se nesnažili na personalistku udělat dobrý dojem a na její otázky odpovídali víceméně ze slušnosti.

Její časté otázky zapříčinily, že se uchazeči ve srovnání s rozhovory z Úřadu práce v Českých Budějovicích projevovali ve většině případů více, i když se o pozici třeba neucházeli. Bylo to způsobeno tím, že se úřednice tázala i na osobní záležitosti – plány do budoucnosti, pracovní zkušenosti, vzdělání, záliby atd. Jejich konverzační témata se teda neomezila jen na nabízenou práci, ale i na osobní vlastnosti uchazečů, jež personalistka chtěla poznat. Z tohoto pohledu byly rozhovory z Úřadu práce spíše monotematické. Hlavní téma, zda uchazeč našel zaměstnání, bylo rozvíjeno prostřednictvím témat dílčích. Komunikační aktivita uchazečů tedy nezávisela jen na zájmu o pracovní pozici, ale i na celkovém charakteru komunikačních událostí.

Vliv na tuto skutečnost měla i **délka rozhovorů**. Přijímací pohovory byly podstatně delší, a proto měli uchazeči i personalistka dostatek časového prostoru, aby se vyjádřili. Naproti tomu úřednice byla limitována časem, protože za jednu hodinu musela stihnout jednání alespoň se šesti uchazeči, proto se snažila jednat s uchazeči rychle a mnohdy jim nenechala dostatek času na vyslovení svých myšlenek, názorů a zkušeností. V úředních rozhovorech docházelo častěji ke krátkým tematickým nesouladům.

Oba typy komunikátů jsou ukázkami polooficiální komunikace. Míru oficiálnosti přijímacích pohovorů na PVT zvyšoval pozdrav, který doprovázelo vzájemné představení komunikantů, kteří vždy povstali a podali si ruce. K takovému pozdravu při jednání v Úřadu práce v Českých Budějovicích nedocházelo, protože neodpovídal charakteru komunikátu a společenským zvyklostem. Na Úřadu práce se uchazeči zdravili „dobrý den“ a různými verbálními variantami pozdravu „na shledanou“.

V úvodu jsme uvedli, že se alespoň ve zkratce zmíníme o jazykovém kódu komunikátů, kterým je v naší materiálové bázi čeština. Protože se jednalo o nepřipravené mluvené dialogy, je pochopitelné, že jsme se setkali se spisovnými i nespisovnými výrazovými prostředky.

Základem rozhovorů i pohovorů byla **spisovná slova neutrální a hovorová**. Velmi frekventovaná byla vlastní jména osob (*Honza, Markéta, Oldřich*), toponyma (*Český Krumlov, České Budějovice, Plzeň, Česká republika, Nemanická ulice*) a oficiální názvy podniků a veřejných institucí (*Postservis, Kafe ambient, Vojenská zdravotní pojišťovna*). Nezastupitelnou úlohu měly i odborné výrazy (*rekvalifikace, zaměstnavatel, dohoda o provedení práce, sociální minimum*), které se vázaly k tematickému zaměření práce.

My se však zaměřili hlavně na popis jevů obecněčeských. V hláskoslovné rovině jsme se velmi často setkali s **krácením dlouhých vokálů** u substantiv (*pani, října*), adjektiv (*pracovním, zápočtovým listem, právním oddělení*), zájmen (*tim, s vaším, žádným*), číslovek (*na prvním místě, ve druhym*), sloves (*řikal, prosím, skončím*) a příslovcí (*zatím, předtím, prozatím*).

Dalšími frekventovanými hláskoslovnými jevy byly dvě změny, které mají zároveň i charakter morfologický. Jednalo se o **úžení é v i/ý**, k němuž docházelo v koncovkách adjektiv, zájmen a číslovek (*třináctýho března, asi se naučit něco nového, ve smíšeném zboží, nikomu jinému ne*), v absolutním konci slova (*nemam to ukončený, rozjednaný, tam je to samý co tu máte vy*) a také uvnitř slovtvorných základů (*nejděl,*

*vodnýst, přinýst*). Druhou změnou byla **diftongizace** **ý > ej** v koncovkách slov (*částečnej, anglickej jazyk, vystudovanej, pracovitej*) a v základu slov (*bejt, tejden, kejvnu, zejtra*).

Třetím velmi častým jevem bylo užívání **protetického v-**, které se objevuje před *-o* na začátku slov nebo po předponě. Charakteristické je protetické *v-* u osobních zájmen, sloves a předložek *o* a *od* (*vodešla, vodnesu, voni, vo sobě, vodkdy, převobjednám, vobrázek*).

Dalším rysem obecné češtiny projevujícím se v komunikátech byla **redukce souhláskových skupin**, které jsou výsledkem mluvy lidí, již si chtějí výslovnost zjednodušit. Jedná se např. o zánik souhlásky **k** ve skupině **kd** (*dyby, dybyste, dyžtak, dyž*), zánik **k** ve skupině **kt** (*kery, kerej, kerýmu*), zánik hiátové hlásky **j** (*eště, pučte, menuju se*), zánik **t** ve skupině **stl** (*jesli*).

Při skloňování substantiv komunikanti pravidelně používali obecněčeskou instrumentálovou koncovku **-(x)ma** (*s novýma lidma, s nějakýma saponátama, s dětma*). Uvedenou koncovku jsme zaznamenali též v instrumentálu plurálu osobních zájmen (*protože táta se s náma, abych fakt jako dokázal komunikativně s nima hovořit, přidete mi s nima v pondělí, já sem měl mít s váma včera schůzku*). K užití nesprávné koncovky došlo u substantiva „lak“ v lokálu plurálu, kde uchazečka použila tvar *v „lakách“* místo *v „lacích“*. Ze strany úřednice docházelo k důslednému užívání chybně vyskloňovaného substantiva „datum“ (*datumy, při datumu, do dnešního datumu, těm datumům, na tom datumu*). Při deklinaci číslovek „dvě, obě“ se úřednice dopustila také chyby (*u těch prvních dvouch dveří, a vod vobouch firem si necháte doplnit*). Správnými tvary by v daných pádech byly: *dvou dveří* a *obou firem*.

Při konjugaci sloves byly zaznamenány také obecněčeské tvary sloves. Projevovaly se převážně **redukce**mi, a to:

- obecněčeskou příponou **-j** ve 3. os. pl. přítomnosti u sloves 5. třídy (*voni čekaj, počítaj se mnou, maj, nemaj dělaj, daj, týkaj hledaj nedělaj*).
- redukcí koncovky **-e** v 1. os. pl. (*najedem, pojedem, nemůžem, můžem*).
- redukcí koncového **-l** v přídělní minulosti maskulin (*no řek, nedočet*).

Kondicionální tvar pomocného slovesa „být“ byl v 1. os. sg. a v 1. os. pl. nejčastěji užíván s obecněčeským kondicionálním morfem **„bysem“** (*jakože bysem prostě rád dělal práci rád, já bysem spíš chtěl do ciziny*) a **„bysme“** (*takže i bysme měli nárok pořád pobírat ty dávky, takže k druhému bysme ukončili evidenci*).

Slovní zásoba, jak již bylo řečeno, byla tvořena slovy neutrálními, hovorovými, ale i obecněčeskými. Používaná obecněčeská slova se s ohledem na úspornost vyjadřování vyznačovala **univerbizací** (*benzínka, řidičák, solárko, občanka*). Univerbizační tendence se projevila u **studentského slangu** (*matika, na intru, na základce, výučák, kámoš, voška, nástavba*) i **profesní mluvy** (*pracák, finančák, sociálka, zápočtář, neschopenka, výučák*), kterou používali i uchazeči. Ti někdy okořenili svůj projev o prostředky profesní mluvy z předchozích zaměstnání (*byla sem za kasou, na placu, zavíračka, ze špitálu*). S ohledem na charakter komunikátů jsme očekávali vyšší výskyt profesionalismů ze strany úřednic. Ony se však snažily takovými výrazům vyhýbat, protože chtěly hovořit spisovně.

V zaznamenaných polooficiálních komunikátech byla překvapivě použita i slova **citově zabarvená**. Zaznamenali jsme příklady záporné (*votročina, barák, škraloup*) i kladné (*mamka, maminka, taťka, kartička*) expresivity, která převažovala. Syntax nepřipravených dialogických komunikátů se důsledně vyznačovala rysy mluvenostní syntaxe. Byly to zejména: **kontextová elipsa** (*no zatím ne↓ já sem tam byl před létem a voni mi řekli buď v říjnu nebo v zimě↓• sem tam byl ↑ a nic no↓*), **situační elipsa** (*tak jo↓• takže tadyto všechno↓ tohlencto je vaše↓*), **elipsa slovesa** (*neměla sem jak za váma tak du dneska*), **apoziopeze** (*nevím tak třeba v kuchyni nebo ↑*), **parenteze** (*že sme šli zrovna dělat něco na zahradu↑ se mi zdá rejpat↓ tak sme na to úplně zapomněli↓*), **samostatný větný člen** (*tenhle kurz↓ takle já ho v každém případě to něk dodělám*), **anakolut** (*helejte a můžu se vás na něco zeptat↑ když jako je částečnej důchod a přeje si\_\_\_ nebo takhle↓ já nevím↓ já v tom neumím jako nevím↓ já to dělám poprvně↓ takže jako nároky na jako sem jít potom když je částečnej důchod jako ↑\**) a **aditivní připojování větných členů a vět** (*vás to nebavilo↑ ta škola ↑\*, šla ste na úřad práce↓ do evidence↓*).

Nepřipravené dialogy se dále vyznačují používáním kontaktních prostředků (*neusnete nám tady↓ žene ↑\**, *to asi není úplně dobře↓ žejjo ↑*), parazitních výrazů (*prostě, vlastně*) a nadbytečného zájmeného přívlastku (*potom tam dáme ten zmrzlej špenát na to*).

V závěru shrnujeme: uvědomujeme si, že předložená práce není ve všech směrech vyčerpávající, ba naopak je otevřena dalšímu bádání, zejména v oblasti



zkoumání komunikativních funkcí, vývoje tématu v dialozích atd. Nicméně věříme, že cíl práce – charakteristika komunikačních událostí z hlediska základů teorie neverbální komunikace – byl splněn.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Čechová, M. a kol.: *Čeština - řeč a jazyk*. ISV, Praha 2000.
- Čechová, M. a kol.: *Současná česká stylistika*. ISV, Praha 2003.
- Čmejková, S., Hoffmannová, J.: *Jazyk, média, politika*. Academia, Praha 2003.
- Daneš, F. a kol.: *Čeština na přelomu tisíciletí*. Academia, Praha 1997.
- Davidová, H.: *Specifika komunikace v informačním středisku*. Diplomová práce, PF JU, České Budějovice 2002.
- De Vito, J. A.: *Základy mezilidské komunikace*. Grada, Praha 2001.
- Encyklopedický slovník češtiny*. Nakladatelství Lidové noviny, Praha 2002.
- Hartley, M.: *Řeč těla v praxi*. Portál, Praha 2004.
- Hoffmannová, J. Müllerová, O.: *Jak vedeme dialog s institucemi*. Praha, Academia 2000.
- Hoffmannová, J. Müllerová, O., Zeman, J.: *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*. TRIZONIA, Praha 1999.
- Jaklová, A.: *Mluva mládeže v jižních Čechách*. PF JU, České Budějovice 1984.
- Janoušek, J.: *Sociální komunikace*. Svoboda, Praha 1968.
- Jílek, V.: *Psaná publicistická sdělení v kontextu teorie komunikace*. Diplomová práce, FF UP, Olomouc 2004.
- Kořenský, J., Hoffmannová, J., Müllerová, O., Jaklová, A.: *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu*. PF JU, České Budějovice 1999.
- Kořenský, J.: *Komunikace a čeština*. Nakladatelství H a H, Jinočany 1992.
- Kraus, B.: *Mládež v postmoderní společnosti*. In: Socialia 99. Mládež v postmoderní době. Sborník příspěvků z mezinárodní konference konané v Hradci Králové 12. a 13. října 1999. Gaudeamus, Hradec Králové 2000, s. 9-24.
- Křivohlavý, J.: *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Svoboda, Praha 1988.
- Macek, P.: *Adolescence: psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Portál, Praha 1999.
- Mikuláščík, M.: *Komunikační dovednosti v praxi*. Grada, Praha 2003.
- Müllerová, O., Hoffmannová, J.: *Kapitoly o dialogu*. Pansofia, Praha 1994.
- Müllerová, O.: *Komunikační složky výstavby dialogického textu*. Univerzita Karlova, Praha 1983.
- Müllerová, O.: *Mluvený text a jeho syntaktická výstavba*. Academia, Praha 1994.

- Müllerová, S.: *Komunikační dovednosti*. Technická univerzita, Liberec 2000.
- Muuss, R. E.: *Theories of Adolescence*. Random House, New York 1989.
- Pala, K., Všianský, J.: *Slovník českých synonym*. Nakladatelství Lidové noviny, Praha 2001.
- Pease, A.: *Řeč těla*. Portál, Praha 2001.
- Příruční mluvnice češtiny*. Nakladatelství Lidové noviny, Praha 2001.
- Rysová, K.: *Slangový projev mládeže.*, Gymnázium Strakonice, Strakonice 2004.
- Schneiderová, E., Hoffmannová, J. Müllerová, O.: *Mluvená čeština v autentických textech*. Nakladatelství H a H, Jinočany 1992.
- Sgall, P., Hronek, J.: *Čeština bez příkras.*, H & H, Jinočany 1992.
- Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. Academia, Praha 2001.
- Slovník nespisovné češtiny*. Maxdorf, Praha 2006.
- Thiel, E.: *Mluvíme tělem*. Knižní klub, Praha 1997.
- Vacovská, E.: *Komunikace v dopravních prostředcích*. Diplomová práce, PF JU, České Budějovice 2005.
- Vávra, V.: *Mluvíme beze slov*. Panorama, Praha 1990.
- Vybíral, Z.: *Co čím, jak a s kým komunikujeme*. Gaudeamus, Hradec Králové 1999.
- Vybíral, Z.: *Úvod do psychologie komunikace*. Gaudeamus, Hradec Králové 1997.
- Watzlavick, P.: *Pragmatika lidské komunikace*. Konfrontace, Hradec Králové 1999.
- Watzlavick, P.: *Jak se neztratit*. Trango, Vsetín 1996.

## INTERNETOVÉ ODKAZY

- Čermák, F.: *Obecná čeština: je součástí české diglosie?* [online]. [cit. 25. září 2007]. Dostupný na www: <http://ucnk.ff.cuni.cz/doc/diglosie.rtf>.
- Hubáčková, J.: *Co je to adolescence*. [online]. Dostupný na www: [www.zkola.cz/zkedu/zaskolou/vychovadetiadospivajicich/adolescence/20637.aspx](http://www.zkola.cz/zkedu/zaskolou/vychovadetiadospivajicich/adolescence/20637.aspx).
- Paulík, K.: *Psychologické základy lidské komunikace*. [online]. [cit. 10. září 2007]. Dostupný na www: <http://www.fs.vsb.cz/euprojekty/415/psychologicke-zaklady-lidske-komunikace.pdf>.
- Pravidla českého pravopisu*. [online]. Dostupná na www: <http://www.pravidla.cz/index.php>.

## **SEZNAM GRAFŮ A VYOBRAZENÍ**

Obr. 1: Složky komunikace

Obr. 2: Lineární pojetí interpersonální komunikace

Obr. 3: Interakční pojetí komunikace

Obr. 4: Transakční pojetí komunikace

Obr. 5: DeVito, J. A.: Základy mezilidské komunikace

Obr. 6: Soupeřivě obranné postavení

Obr. 7: Rohové postavení

Graf 1: Počet klientů narozených v daném roce

Graf 2: Klienti podle dosaženého stupně vzdělání

Graf 3: Rozdělení klientů Úřadu práce v Českých Budějovicích podle roku narození

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha 1: Přepis rozhovorů z Úřadu práce v Českých Budějovicích

Příloha 2: Půdorys kanceláře Úřadu práce v Českých Budějovicích

Příloha 3: Přepis přijímacích pohovorů

Příloha 4: Půdorys kanceláře v budově PVT v Českých Budějovicích

Příloha 5: Přehled používaných gest

# PŘÍLOHY

# PŘÍLOHA 1

## Přepis rozhovorů z Úřadu práce v Českých Budějovicích

### I. rozhovor z Úřadu práce v Českých Budějovicích v říjnu roku 2005

A = 1. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1980, dosažený stupeň vzdělání: SOU, rotacismus.

Mladý muž, který během rozhovoru nesundal kšiltovku z hlavy.

*[uchazeč otvírá dveře]*

1 B dobrý den↓

*[bouchnutí dveří]*

2 A tak se posad'te↓ ●●

*[uchazeč si sedá, ale kšiltovku si nechává na hlavě]*

3 A tak co je nového↓\*

*[uchazeč se naklání dopředu]*

4 B | já teď sehnal PRÁci↓● ale čekam tam↑ dělám tam na na tu dobu↑●

5 A | to je ten POSTservis↑\*

6 B | ne ne ne↓ tam to padlo↓

7 A | Unipak dohoda o provedení pra:ce↓

8 B | a tak tam dělám zatím jako brigádně než přídou všechny papíry↓● trestnej

9 B | rejstřík a takle↓ pak mě hned vemou na↑●

10 A | ten Postservis jo:↑ to co máte vyjednáno↑\*

11 B | no no na pracovní poměr↓●

12 A | mhm●

13 B | ne↓ to není Postservis↓ (*se smíchem*) ● to

14 A | TO ste řek↓ jako sem vás vemou↑\* do Unipaku↑\*

15 B | jo↓ do Unipaku↓

16 A | tamto už tedy padlo jo:↑\*

*[uchazeč má semknuté ruce v klíně]*

17 B | ano↓ voni čekaj prostě ∅ na trestnej rejstřík pak mi napíšou hned smlouvu↓●

18 A | mhm●

*[úřednice pročítá dokument]*

19 A | já tady akorát nevidím datумы↓●

*[uchazeč pozvedl obočí]*

20 B | datумы↑\* vod kdy↑\*● to vám můžu říct↓● vod středy↓ sem

21 A | mhm no počkejte(*se smíchem*) ale to musí bejt

22 A | tady↓ místo datum a čas nástupu už to vidim↓ štvrtýho desátý↑● máte ji teda na

23 A | dobu neurčitou↑\* ten datum ukončení tam není↓ jo↑\*

24 B | hm● prostě než mi přídou ty papíry no↓ mělo by to přijít prej do štrnácti dnů do

25 A | mhm mhm

26 B | tejdne↓

- 27 A tak já si todlencto vofotim↓• pak vlasně ikdyž ukončíte evidenci↑ tak eště  
 28 A začátkem listopadu budete muset přinýst doklad↓• kolik ste si za měsíc říjen  
 29 A přivydělal v hrubym↓ do toho to bude brany jako přivýdělek↓  
 30 B dobře↓ dobře \_\_\_\_\_••••  
*[úřednice dělá fotokopii a uchazeč mezitím sedí s pohledem sklopeným k zemi, úřednice razítkuje]*  
*[uchazeč si projíždí vousy na bradě]*  
 31 B eště vode mně:↑potřebuju:↑• se chci zeptat↓ ∂ potvrzení že sem poslední rok  
 32 B tady u vás byl a nebral sem žádnou podporu↓• to dostanu až to tady  
 33 B ukončím↑\*•  
 34 A [až ukončíte evidenci tak dostanete potvrzení ↑vodkdy dokdy ste tu byl vedenej  
 35 A | v evidenci↓ to znamená bude to vod toho štvrtýho třetí dva tisíce pět↓ do• toho  
 36 A | datumu kdy to budete ukončovat↓ jo:↑• vy potřebujete minulou evidenci taky↑  
 37 B | ne ne ne↓  
 38 A [k něčemu↑\* ne↓ tudlenctu současnou↓ jo↑•••  
 39 B zatím ne  
*[úřednice píše do počítače a uchazeč vyplňuje čas hraním si s batohem, který si položil na stůl]*  
 40 A [takže já vám dám termín na příští návštěvu na vosmýho listopadu↓• vy víte že  
 41 A | teda všechny změny se nahlašují nejdýl do osmi dnů↓ takže jakmile budete  
 42 B | osmi dnů  
 43 A [vědět přesnej konkrétní datum nástupu v zaměstnání↑ tak přidete hned↓ jo:↑•  
 44 B dobře ↓  
 45 B a pak vlasně s tou vejplatní páskou↑• kolik sem vydělal↓  
 46 A to se eště domluvíme↓ jo:↑ protože až to sem přidete ukončovat↓ já si sem teda  
 47 A eště dopíšu že máte přivýdělek↓• nesmíte přesáhnout za ten měsíc tři tisíce pět  
 48 A cet devadesát korun v hrubym↓ to asi víte ↓ne:↑\*  
 49 B ∂ za tuhle tuhlenctu dohodu↑  
 50 A za tuhlenctu dohodu↓ mhm•••  
*velmi tiše [úřednice mluví pro sebe a posléze předává formuláře]*  
 51 A tak jo↓• takže tadyto všecko↓ tohlencto je vaše↓•• to je pěknej datum↓•••  
*(rychle)*  
 52 A tedy si myslíte že teda během října byste měl nastoupit↑\*  
 53 B hm• myslim že mě hned vemou jak přijde↑ ••• ten trestnej rejstřík  
 54 A že by to nemělo tak dlouho trvat ne:↑ ten výpis↓ hm•  
*[úřednice píše]*  
 55 A takže napíšu vám že místo v jednání během října↓ jo:↑• Unipak↓•••  
 56 A tak• tadyto mi to podepište↓  
 57 B ∂ máte nějakou propisku↑\*  
*[uchazeč se podepisuje a úřednice současně zakládá papíry do složky]*  
 58 A jo jasně tady za tim↓• todlencto vám dám taky sem↓•  
 59 B děkuju vám naschledanou↓  
 60 A = naschledanou↓  
 61 C = naschledanou↓

## II. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 1. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1982, dosažený stupeň vzdělání: SOU.

- [*bouchnutí dveří*]
- 1 A =dobrý den↓
- 2 C =dobrý den↓  
*tišeji*
- 3 A tak se posaťte↓●●
- [*úřednice hledá v dokumentech poslední záznam a uchazeč si mezitím sedá*]
- 4 A [tak jo↓● a vy ste tu byl naposledy u pani \_\_\_\_\_↓ žejo↑\* eště●
- 5 B | \_\_\_\_\_ mhm● vy ste tady nebyla↓  
| *nevěřicně, pomalu [úřednice čte záznam]*
- 6 A [výdělek eště nedoložil↑● nemáte rozhodnuto eště pořád↑\*  
| *[sedí a opírá se celým tělem o levou stranu židle a je nakloněn dopředu]*
- 7 B *ðhð (záporné zavrtění hlavou) co↑\* papír↓*
- 8 A [ne↓ vy máte rozhodnutí vo nepřiznání↓ a tady vod pani \_\_\_\_\_lísteček že:↑  
| \_\_\_\_\_ *[pracovnice obrací list]*
- 9 A | dybyste šel na rekvalifikaci že je potřeba doložit výdělek↓● to znamená tady na
- 10 B | \_\_\_\_\_ hm
- | *[úřednice rychle hledá příslušnou kolonku, listuje]*
- 11 A [tom zápočťáku byste si měl nechat dopsat↑●● tady někde by mělo být↑●
- 12 A průměrný měsíční čistý výdělek↓●●
- 13 A na rekvalifikaci budete chtít↑\*
- [*uchazeč zavrtěl hlavou*]
- 14 B asi ne↓
- 15 A nechcete↓●
- 16 A no a jak to s vámi vypadá↑\*● povídejte↓  
*nezřetelně, rychle*
- 17 B no sem se ptal v tom Boschi↑ tam zatím ještě ne ne nechtěj na zimu nebo↑  
*důrazně*
- 18 A [=to ste říkal už pani \_\_\_\_\_minule ne:↑\*že do Bosche budou přijímat až
- 19 B | \_\_\_\_\_ hm \_\_\_\_\_ hm
- 20 B | hm někdy
- 21 A [v říjnu↓ a tam teda↑\*
- 22 B [no zatím ne↓ já sem tam byl před létem a voni mi řekli buď v říjnu nebo
- 23 A | \_\_\_\_\_ hm
- 24 B [v zimě↓● sem tam byl↑ a nic no↓
- 25 A \_\_\_\_\_ hm● a někde něco dalšího↑\* kde ste se ptal dál↑\*  
*[uchazeč si objíždí prsty pravé ruky ústa – gesto 3]*
- 26 B nikde↓ právě zatím↓  
*překvapeně [uchazeč pořádně otevřel oči] [úřednice píše do počítače a uchazeč si poposedl a zhluboka se nadechl]*
- 27 A [Nikde zatím↑\* na nástěnky koukáte↑\* no a tam nic nebylo↑\* vhodnýho↑\*
- 28 B | \_\_\_\_\_ hm \_\_\_\_\_ ehm
- | *[píše do počítače a hledá v nabídce pracovních míst]*
- 29 A | tam ste se nic nedočet↑\*●● když vám v Boschi řeknou že tam budou brát až na



- 30 A | zimu tak musíte koukat někde jinde↓• no↓•  
 31 B hm  
*pomalu[úřednice hledí do počítače]*
- 32 A vyučenej zámečnick↑• máte přístup na internet↑\*  
 33 B ne↓  
*důrazně*
- 34 A | sem vám říkala že tady můžete kouknout u nás f tom informačním centru↓  
 35 B | jojo  
*[úřednice natáčí monitor směrem k uchazeči, který se naklání dopředu]*
- 36 A | takže na volný místa můžete kouknout i tam↓•• taže koukněte↓ tady je  
 37 A | zámečnick↑strojní zámečnick vyučení v oboru podmínkou což vy máte↓• ale je  
 38 A | pravda že je to Týn↓• tady chtěj pět let praxe:↑•• máte praxi v tom dletom  
 39 A | sváření↑\*  
*[uchazeč zavrtěl hlavou]*
- 40 B ehm  
 41 A ne↑\*  
*neochotně*
- 42 B nik jenom↓• burý ne↓  
 43 A | VÝhodou ale není to podmínkou↓ jo↑• to byste mohl zkusit↓  
*[uchazeč nejeví velký zájem]*
- 44 B | mhm hm a kde to je↓\*  
*[zvuky z okolních kanceláří]*
- 45 A | takle↓• tady vyloženě není ani zmínka vo praxi↓• taže já vám na to dám  
 46 B | mhm
- 47 A | doporučenku vy si tam zajdete↑ necháte si to vod nich písemně potvrdit↓ jo:↑•  
 48 B hm hm
- 49 A co vám řekli přesně konkrétně v tom Boschi↑\*  
*[poklepal prsty na stůl, dal si nohu přes nohu a pravou rukou si podepřel bradu tak, že se ukazováčkem dotýkal spodního rtu, a tak setrval téměř do konce – obdoba gesta 12]*
- 50 B ∅ na zimu nebo todle↑ no já sem tam byl právě před létem↑ to mi řekli bud' na  
 51 B podzim nebo v zimě↓ ted' sem tam byl na podzim no a řekli mi že asi až  
 52 B v zimě↓ no náák↑
- 53 A hm• takže na to se vopravdu nemůžem spolehnout↓•••  
 54 B hm
- 55 A taže říkali sme tudle firmu↓ žejo↑\*•••  
*tisk doporučenky [práce na počítači] zvonící telefon ve vedlejší kanceláři*
- 56 A tak•• taže s tou doporučenkou byste mně přišel ve štvrtek↑• třináctého října ve  
 57 A dvanác hodin↓ jo:↑  
 58 B hm••
- 59 A tady mně podepište převzetí↓•  
*[uchazeč se velmi shrbený rychle podepisuje]*
- 60 A | tak a s tou doporučenkou by vy si zajdete na tudlenctu adresu↑ necháte si vod  
 61 B | mhm
- 62 A | nich písemně potvrdit jesli vás teda vzali nebo nevzali↓ tady vám dají datum  
 63 A | razítko a podpis↑a ve štvrtek mi s tou doporučenkou tadle přidete↓ jo:↑  
 64 B hm jo↓

- 65 A ještě tady podpis↓ třináctého desátý ve dvanác hodin↓•  
 66 B díky naschle↓  
 67 A naschledanou↓  
 68 C naschledanou↓

### III. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1982, dosažený stupeň vzdělání: Vyšší odborné.

C = nahrávající.

D = úřednice.

E = uchazečka o zaměstnání.

*[na začátku nahrávky je zachycena soukromá komunikace úřednice, úřednice jde ke dveřím]*

- 1 A pani \_\_\_\_\_ byla na srazu↓ v sobotu  
 2 C no↑  
 3 A a finančák magistrát dobrý↑ ale na pracáku↑ tam prej sou strašný↓  
*[úřednice otvírá dveře, uchazeč vstupuje do místnosti]*  
 4 A pod'te dál↓•  
 5 B dobrý den↓  
 6 C dobrý den↓ to potěší↓  
*[úřednice a uchazeč si sedají]*  
*[úřednice mluví k nahrávající]*  
 7 A no tak vona říkala že z toho byla celá špatná↑  
*bouchnutí dveří [do kanceláře vstupuje další úřednice s uchazečkou, ale jiným vchodem a během jejich rozhovoru si uchazeč prohlíží místnost]*  
 8 D \_\_\_\_\_neschopenku tady↓  
 9 D vona je okopírovaná protože vona ještě jakoby↑• jo↑jí běží ta lhůta↑• ochranná↓  
 10 A [v ochranný době↓ takže ten originál ste dávali do zaměstnání↑\*  
 11 D | no no no no  
 12 A | dobře↓ taže vlasně bude potřeba každý měsíc dokládat lístek na peníze:↑  
 13 D | \_\_\_\_\_ to bude házet tam↑ ale  
 14 A | sem k nám taky↓•  
 15 D | takže ho mám vždycky okopírovat↑\* nebo↑  
 16 A | anebo mě sem originál↑ já to vofotim a vrátim vám ho do zaměstnání↓  
 17 E | mhm mhm  
 18 A | jo:↑• a pak ono samo se dostaví do tří dnů po ukončení:↑• s tím červeným  
 19 A | pruhem↓ jo:↑  
 20 D | s neschopenkou↓  
 21 E | mhm  
 22 E | naschledanou↓  
 23 A | = naschledanou↓  
 24 C | = naschledanou↓•••

*[Úřednice si mluví pro sebe a dělá si poznámky na papír, mezitím si uchazeč o zaměstnání delší dobu prohlíží celou místnost a sedí tak, že má pravou ruku opřenou o pravé opěradlo a ukazováček uprostřed rtu a levá ruka je položena*

*na noze, sedí vzpřímeně a po celou dobu jednání žvýká a úřednice se dožaduje průkazky.]*

- 25 A tak ukažte mně ↓  
*[uchazeč se naklání a podává úřednici příslušný dokument levou rukou]*
- 26 B já sem přines ukončení ↓  
*[úřednice se podívala na uchazeče]*
- 27 A ukončení ↑ • B \_\_\_\_ ToMÁŠ ↑ • mhm • vy ste marodil taky v ochranný době ↑ \*
- 28 B ja: ani nevim ↓ jak dlouho je ochranná doba ↓ no: ↑ (*se smíchem*)
- 29 A nevíte ↑ \*  
*[úřednice vstává, jde ke skřínce a hledá v dokumentech]*
- 30 A tak já se podívám ↑ •• ne ↓ bez podpory ↓ ••  
*[úřednice se vrací na své místo k počítači a nahlíží do předchozích zápisů] stále zvuky z okolních kanceláří*
- 31 A mhm • tak minule ste mi říkal že máte místo slíbený u ZÁchranky ↑ \* •  
(*s povzdechem*)  
*[uchazeč se naklonil dopředu a poposedl si]*
- 32 B no: ↑ ještě stále není ↓ teď sem tam byl neska bohužel tam nebyl pan Kafka ↓ •
- 33 B z personálního ↓ říkal mi při poslední schůzce ∂ ať s tím počítám každým týdnem
- 34 B no ↑ že se to může ↑ • spustit ↓ ∂ v Krumlově nějaký tři novy místa ∂ a takže ↑
- 35 A takle počítaj s vámi ↑ \*  
*[uchazeč přikývl]*
- 36 B počítaj se mnou ↓ • sem ∂ na prvním místě ↑ \_\_\_\_ na vobě místa no ↓
- 37 A mhm hm hm
- 38 A taže při prvním možným datumu ↑ \* •  
*rozhodně*
- 39 B nastoupim ↓
- 40 A byste měl nastoupit ↓ jo: ↑ \*
- 41 B určitě ↓ no
- 42 A dobře ↓  
*[uchazeč nadzvedl pravou ruku, která původně ležela na stole]*
- 43 B tak mi to bylo řečeno ↓ no
- 44 A jo ↑ \*  
*[uchazeč se opřel]*
- 45 B mhm •
- 46 A to je důležitý no: ↑ že tam s váma počítaj ↓
- 47 B no to jo ↓ •
- 48 B už bych to chtěl ↓ ••
- 49 A hm
- 50 A [ tak já tu mam pro vás ještě připravený rozhodnutí ↑ vo tom že vám teda
- 51 B | mhm
- 52 A | nepřiznáme podporu ↓ ∂ mluvili jsme vo tom ↑ \* víte vo tom ↑ \* chcete k tomu
- 53 A [ něco říct ↑ \*  
*[uchazeč přemýšlí a mne si bradu – gesto 15]*
- 54 B ∂ proč ↑ \* nevim ↓
- 55 A protože škola se nezapočítává do vodpracovaný doby ↓
- 56 B aha aha aha
- 57 A [ a máte teda jenom školu ↓ takže nemáte skutečně skutečně vodpracovaNÝCH
- 58 B | = takže nemám nárok nemám mhm mhm

- 59 A |dvanác měsíců v posledních třech letech↓ to znamená že nesplňujete nárok na  
60 A |podporu↓ jo:↑  
61 B |mhm mhm mhm•  
62 B |aha aha↓ jasný↓  
63 A |taže tohleto je rozhodnutí pro vás↑ todle je pro mě to až tady↓  
64 B | mhm mhm to znamená↑ že f podstatě  
65 B |student teď kerej ukončí školu↑ tak nemá nárok na  
66 A | měl by mít vodpracovaných dvanác  
67 A |měsíců↓ pokud je nemá↑• tak nemá nárok na podporu↓  
68 B | jo jo jo jo to znamená↑ že když  
69 B |nepracoval nikdy↑• tak nemá nárok na podporu↓  
*(s ironickým smíchem)*  
70 A |což je většina↑  
71 B |hm to je dobrý↓•  
*[úřednice ukazuje prstem místo podpisu a uchazeč bere do ruky propisku]*  
72 A |takže tady dnešní datum↓ podpis↓  
73 B |dneska je desátého↓ žejo↑  
74 A |mhm  
75 B |to je pro mě↓ jo↑  
76 A |to je pro vás↓  
77 A |to byste nastupoval kam↑\* eště k tý záchrance↑  
*[uchazeč skládá papír a dává si ho do kapsy příruční brašny]*  
78 B |to bych nastupoval přímo sem na záchranku↑• ∂ ulici bych vám↑ Územní  
79 B |Záchranná služba České Budějovice↓• to je tady u Kohinooru↓ když se vodbočí  
80 A | mhm  
81 B |doleva nahoru k nemocnici po pravé straně↓• a tam je sídlo↓ teď přesně nevím  
82 A | hmhmhm  
83 B |tu ulici jo ale↑  
84 A |mhmhm••  
85 B |sem vlastně všechno spadá pod ní a↑ plus ∂ mě asi pošlou do Krumlova↓ že  
86 B |budu dojíždět do Krumlova↓ ale je to všechno↑  
87 A |TO sem chtěla↑ jesli byste teda nastoupil do Budějovic nebo někam jinam na  
88 B | je to všechno pod  
89 A |pobočku↓  
90 B |no do Krumlova to vypadá↓••••  
91 A |dobře↓••••  
*[uchazeč si zapíná příruční brašnu a úřednice píše na počítači]*  
92 A |taže na další návštěvu bych vás pozvala na osmého listopadu↓•  
93 B |mhm•  
94 A |s tím že všechny změny se hlásí nejdýl do vosmi kalendářních dnů↑ takže pokud  
95 A |byste nastoupil↑ tak byste přišel kdykoliv dřív ↓  
96 B |jo to by šlo↓  
97 A |tak abyste se vešel do toho↑  
98 B |možná eště dřív přídu ↓ *(se smíchem)* ••••  
*[uchazeč si odkašlal] rozhovor z vedlejší kanceláře*  
99 A |přesně se to menuje teda eště jak↑\* eště jednou↑\*  
*[uchazeč si podpírá pravou dlaní hlavu – gesto 12 a povzdechl si]*  
*pomalu*

- 100 B Územní středisko Záchrané služby České Budějovice↓●●  
*[úřednice si to píše do karty]*
- 101 B ikdyž možná teď se to zase měnilo takže to bude už Jihočeského kraje spíš↓
- 102 A aha↓● to už to už nevádí↓ záchrané služby↓
- 103 B no tam \_\_\_přesně\_\_\_
- 104 B já tam ve středu du tak to přesně zjistím a zavolám to↓ jo↑
- 105 A | to bude stačit až přídete na tu ukončení evidence↑ abyste věděl přesnej název
- 106 B | mhm
- 107 A | novýho zaměstnavatele↓ jo↑
- 108 B dobře↓ dobře↓
- 109 A tak↓ taže tady eště jeden podpis↓ jo↑ a přídete tedy toho osmýho nebo kdykoliv
- 110 A dřív↓ jo↑  
*[uchazeč se při podepisování mračí]*
- 111 B mhm●●●
- 112 A tak je to všechno↓●
- 113 B všechno↑ děkuju vám↓ pěkný den↓
- 114 C naschledanou↓
- 115 B naschledanou↓
- 116 A naschledanou↓

#### IV. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = bývalá uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1980, dosažený stupeň vzdělání: SŠ.

C = nahrávající.

- 1 B můžu↑\*
- 2 A dobrý den↓ pod'te dál↓
- 3 C dobrý den↓●  
*bouchnutí dveří [uchazečka jde přímo k úřednici s papírem v ruce, stojí těsně u úřednice a ještě se mírně naklání, protože úřednice sedí]*
- 4 B mladá pani já bych vod vás potřebovala↑● tadyhle jak mám napsáno to jedno
- 5 B potvrzení↑ tak jesli byste mi to mohla takle udělat i tady nato↑\*● protože tady to
- 6 B mam vod prvního a nemam to ukončený↓ jo:↑●●
- 7 A | mhm  
 | *[úřednice listuje potvrzením]*
- 8 A | a vy teď kon máte otevřenou evidenci↑\*  
 | *[uchazečka zavrtěla hlavou a pravou rukou ukázala na formulář]*
- 9 B ne↓ já tu nejsem↓ já potřebuju jenom vod vás to napsat todle↓
- 10 A | nejste↓ nejste↓
- 11 A | mhm●
- 12 A | ale vy teda když ste ukončovala evidenci tak ste dostala todlensto potvrzení
- 13 A | vodkdy dokdy ste tu byla vedená↓●  
 | *[úřednice hledá v počítači záznam a uchazečka pokrčila rameny – gesto 1]*
- 14 B no to nevím↓ já ho doma prostě nemam↑ já mam jenom todleto↓
- 15 A určitě ho nemáte↑\* ale dostávala ste (*se smíchem*) ho↓ mhm
- 16 B jo↑\* tak to nevím teda●

- 17 A tak vod září do listopadu↓ jo↑\* ste tu byla f tom roce dva tisíce↑
- 18 B | tak ňák asi↓ mhm mhm jo to by tak bylo↓ určitě •
- 19 B |no já ho nemůžu
- 20 A | k pani \_\_\_\_\_ určitě jo↓ já se kouknu no↓• potvrzení o době po
- 21 B | | no nemůžu to najít já mam
- 22 A | | kerou byl občan v evidenci↓
- 23 B | jenom ten začátek↑ do listopadu by to tak bylo↓• to jo↓•
- 24 A tak↓ a k čemu vy to potřebujete teďkon↑\*
- 25 B | já to potřebuju protože:↑ ∂ budu žádat vo částečnej invalidní důchod↓ jo ↓
- 26 B | takže s podporou
- 27 B | a voni to jako chtějí na to↓ takže sem kvůli tomu jedu↓•
- zvuk tiskárny**
- 28 A na podporu ste nárok měla↓ byly to:jo↑ září říjen listopad↓ všecy ty tři
- 29 A měsíce↓ tak jak ste byla v evidenci↓ tak ste brala podporu↓
- 30 B mhm
- [tiskárna dopracovala a úřednice razítkuje potvrzení a podepisuje se]**
- 31 A | takže to nám vyjede na tom potvrzení↓ jo↑•
- | [úřednice tužkou ukazuje patřičná místa na potvrzení a naklání se směrem k uchazečce, která se mírně odtáhla]**
- 32 A | tady máte vodkdy dokdy ste byla vedená ↓vod prvního devátý dva tisíce do
- 33 A | devátýho jedenáctý dva tisíce a stejně tak byla vyplácena i podpora jo↑ stejný
- 34 B | mhm
- 35 A | datumy↓
- 36 B helejte a můžu se vás na něco zeptat↑ když jako je částečnej důchod ∂ a přeje
- 37 B si\_\_\_ nebo takhle↓ já nevím↓ já v tom neumím jako nevím↓ já to dělám
- 38 B poprvně↓ takže jako nároky na jako sem jít potom když je částečnej důchod
- 39 B jako↑\*
- 40 A pokud máte částečnej důchod můžete přijít do evidence↓ nevyklučuje se to↓
- 41 A pouze pokud byste měla plnej invalidní důchod tak nemůžete↓
- 42 B no a jak to je↑ když je částečný důchod tak je jako i nárok na podporu tady↓ než
- 43 B se najde nějaký to↑\*
- 44 A to je stejný↓• jako u zdravých uchazečů↓
- 45 B jo:↑\* takže jako když třeba skončím a měla bych to takže můžu k vám jako
- 46 B normálně přijít↑\*
- 47 A | no musíte si vyplnit žádost↓• budete chodit k pani \_\_\_\_\_nebo pani \_\_\_\_\_
- 48 B | jojo jojo jenom
- 49 A | \_\_\_u těch prvních dvou dveří↓ jo↑ ty mají na starosti uchazeče s částečným
- 50 A | důchodem↓
- 51 B takhle \_\_ sem se chtěla
- [uchazečka se usmála]**
- 52 B dobře ↓dobře↓ tak jo↓
- 53 B takže děkuju mockrát
- [uchazečka se zvedá a odchází]**
- 54 A nemáte zač↓
- 55 B naschledanou↓
- 56 A = naschledanou↓
- 57 C = naschledanou↓

## V. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 1. úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1980, dosažený stupeň vzdělání: SŠ.

C = nahrávající.

D = dítě uchazečky.

1 A dobrý den↓

2 B dobrý den↓

*[uchazečka vchází do kanceláře, pravou rukou drží dítě za ruku a levou zavírá dveře, úřednice prohlíží dokumentaci] bouchnutí dveří*

3 A tak se posad'te↓•

*[uchazečka se snaží zachytit své dítě, které běží směrem k úřednici, a proto naruší osobní zónu úřednice]*

4 B pocem pocem pocem pocem pocem pocem • pocem pocem\_\_\_\_\_

5 D \_\_\_\_\_mačkala

*tlumeně [uchazečka neverbálně komunikuje se svým dítětem]*

6 B NEmůžeš↓• to je pani

*[dítě vydává zvuky vyjadřující nesouhlas a úřednice mezitím rozstřihává nějaký dokument]*

7 A [takže rozhodnutí sem vám teda dávala už minule↓ ňáký ty místa sme tu tiskly↑

8 B | ano

9 A [čtyři místa účetní ↑\*

*[uchazečka se snaží usměrnit své dítě a*

*nevěnuje pohled úřednici]*

10 B no:↑ ale to všechno bylo na plnej úvazek↓ pocem \_\_\_\_\_

11 A na plnej úvazek↑\*•

*nesmlouvavě [uchazečka kroutila hlavou]*

12 B nepřichází v úvahu↓

13 A nepřichází v úvahu↓

*[uchazečka stále očima sleduje své dítě a okřikuje ho]*

14 B Magdo↑\*

15 A dobře↓ dál↑ tady ste teda koukala na internetové stránky↑\*

16 B [ koukala sem se na internet včera no:↑sem

17 B [se tam dívala a:↑

18 A hm nic novýho↑\*

19 B ne↓ sou to furt stejný↑ ZAJímavý zaměstnání (*se smíchem*) ale ne v mojí situaci

20 B teď↓•

*tlumeně, nesrozumitelně [uchazečka se snaží komunikovat i s dítětem]*

21 B ano \_\_\_\_\_ ano \_\_\_\_\_ nechat bejt

22 A [to jako takle to by bylo spíš taková (*se smíchem*) rarita↓ žejo:↑ dyby se vám

23 B | ano

*[úřednice zapisuje informace do počítače]*

24 A [podařilo něco↑ na na ňákou tu krátkou (*se smíchem*) dobu↑ najít↓•

25 A taže: a termín porodu sme říkaly TO už tu máme↑\*

26 B třináctýho března↓

*[úřednice pracuje na počítači a uchazečka chová své dítě]*

27 A třináctýho března↓ jasně↓•••

28 B mhm

- [úřednice hledá v databázi volná místa a na monitoru je ukazuje uchazečce]*
- 29 A tady to sou takle dvě↑ to je vyložene taky zase pouze pro absolventy↓ a tady je:↑  
30 B mhm mhm
- tlumeně, pomaleji*
- 31 A [finanční základní orientace znalost němčiny↓• písemné nabídky↓ takže tady  
32 B | mhm mhm mhm  
33 D | co je to↑\*•• \_\_\_\_\_  
34 A [byste mohla zkusit i tudlenctu nabídku↓  
35 B \_\_\_\_\_ mhm mhm
- [nezřetelné zvuky dítěte, které sedí matce na klíně]*
- 36 A jak vy ste na tom s němčinou↑\*  
37 B mizerně↓ já sem mluvila naposledy ve škole (*se smíchem*)↓  
38 A a angličtina↑\*  
39 B to taky ne↓•(*se smíchem*) taky ve škole↓  
*pomaleji*
- 40 A takže víceméně↑ jazyky nic↓ mhm• mhm  
41 D můžu \_\_\_\_\_  
42 B [tady to ale polož↓ ano↑  
43 D | \_\_\_\_\_  
*[dítě opět pobíhá po kanceláři]*
- 43 B tady buď↓  
44 D | \_\_\_\_\_  
45 B [není už \_\_\_\_\_  
46 A [ \_\_\_\_\_ = dobře↓ takže já vás převobjednám↑ pozvu si vás za dva měsíce↓  
47 B | \_\_\_\_\_ mhm  
48 A [počkejte ale vy ste vlasně placená takže na dva měsíce↓  
49 B mhm
- nesrozumitelné zvuky*
- 50 D \_\_\_\_\_  
*[uchazečka opět usměřňuje své dítě, mezitím úřednice pracuje na počítači]*
- 51 B tam NE↓••  
*zvuk tiskárny*
- 52 A tak↓ tady mi to podepište↓ a přidete v pondělí vosumnáctého prosince↓ jo:↑  
53 B ano↓  
54 B tak vám děkuju↓  
55 A nemáte zač↓  
56 B naschledanou↓  
57 A naschledanou↓

## VI. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 1. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1985, dosažený stupeň vzdělání: SOU.

C = nahrávající.

*[úřednice otvírá dveře]*

- 1 A dobrý den↓ poč'te↓



- 2 C dobrý den↓  
**bouchnutí dveří**  
*velmi tiše [úřednice usedá a obrací se k nahrávající osobě, a uchazeč, celý v červeném, si též sedá, ale kšiltovku si nechává nasazenou na hlavě]*
- 3 A no tak je to jeden z té party↓  
*[uchazeč má ruce před ústy – gesto 2]*
- 4 B já sem tu měl být ve štvrt ale↑ musel sem ještě pro řidičák↓• = ve štvrt↓
- 5 A | KDY ste tu měl bejt↑\* = ve štvrt↓ já už
- 6 A | sem se lekla že říkáte ve štvrtek↓ (*ironický nádech*)
- 7 B **smích**
- 8 C já sem taky tak rozuměla↓
- 9 A mhm••  
*[úřednice hledá poslední záznam v uchazečově složce]*
- 10 A | tak a co je teda nového↑\* vy ste měl koncem září dělat zkoušky↑•
- 11 B | no:↑ ty sem udělal↓  
*pomalů*
- 12 A | pak ste měl přinést výuční list:↑ na číslo čtyři k pani \_\_\_\_\_↑
- 13 B voni mi ho dali až neska↓ takže↑
- 14 A dneska ho tu máte sebou↑\*
- 15 B mhm  
*[uchazeč podává úřednici výuční list]*
- 16 A jo↑\* tak mě ho pučte↓• já si ho vofotim•••••  
*[úřednice odchází okopírovat výuční list do jiné místnosti, mezitím je slyšet hovor z jiné kanceláře a uchazeč sedí s oběma rukama za hlavou – gesto 19 a očima si prohlíží celou místnost, občas se poškrábe na tváři] [úřednice přichází a razítkuje kopii dokumentu]*  
*zvonění telefonu*
- 17 A | tak a minule ste říkal že máte místo rozjednaný v autobazaru ve Veselí↑\*•
- 18 B | to padlo
- 19 A | s nástupem asi vod října↑\*
- otráveně**
- 20 B to padlo↓
- 21 A jakto↑\*  
**nesrozumitelně**
- 22 B že: potřebuje člověka:↑
- 23 A COže↑\*  
*[uchazeč si dal ruce do klína – gesto 14]*
- 24 B že potřebuje člověka s praxí↓•  
**rázně**
- 25 A no tak to věděli už když vám to slibovali ne:↑ že praxi nemáte↓  
*[uchazeč má pravou ruku před ústy a nohy opět ve tvaru číslice 4]*
- 26 B no:↑ to šlo přes otce↓
- 27 A tak otec taky věděl že nemáte praxi↓ (*s ironickým úsměvem*)  
**nesrozumitelně**
- 28 B já vim no↓• (*se smíchem*) se mi pak měli eště ozvat ale náak se nevozvali↓•
- 29 A to vám to tam špatně vyjednal otec ne:↑\*
- 30 B to bylo přes náakýho známýho↓• (*se smíchem*)
- 31 A no↓• no: a kde ste se ptal teda jinde↑\* když todle padlo↓

- 32 B no už nikde↓ (*se smíchem*)  
**důrazně**
- 33 A a PROČ↑\*  
*[uchazeč pokrčil rameny – gesto 1]*
- 34 B nevím↓  
**přísně**
- 35 A víte proč ste tady v evidenci↑\*
- 36 B no vim↓
- 37 A proč↑\*
- 38 B no abych našel práci↓ (*se smíchem*)
- 39 A a hledáte si jí↑\*  
**tlumeně**
- 40 B no jakž takž↓  
**naštvaně**
- 41 A [moc ne↓ takže to se nám neslučuje↓• takže jinak↓ ty místa si budete hledat na  
42 B | smích  
| **rychle**
- 43 A [internetu↓ máte přístup doma na internet↑\* kdyby ne máte volnej přístup tady  
44 B | ne\_\_\_\_\_
- 45 A | na ten internet v informačním centru↓ takže tam kdykoliv můžete přijít  
46 B | jo: já vim mhm
- 47 A | kouknout se na volný pracovní místa↓• a BUdete na ně koukat↑\* BUdete hle-  
48 A | dat↑\*  
49 B | jo↓
- 50 A [můžete i na těch nástěnkách to tady pročíst↑• co tu visí↓  
51 B | mhm
- 52 A | tak dobře↓ obor máte PROdavač↓ jo:↑\*  
53 B | mhm
- 54 A | pro motorová vozidla je zaměření ↑\*• to je zvláštní vobor↓  
55 B | mhm
- [úřednice pracuje na počítači a uchazeč si hraje s papírkem]**
- 56 A | kdykoliv než sem pudete ke mně↑ tak budete mít pročtený a proštudovaný ty  
57 A | volný místa↓ jo:↑ zeptám se vás↑• kde ste se ptal↓ jaký tu máme místa↓ at' ta-  
58 A | ky trošku ste v obraze↓•••
- zvuky z okolních kanceláří [úřednice hledá v databázi]**
- 59 A tak co říkáte na ō pracovník prodavač u:↑ pra pracovník obsluhy čerpací stani-  
60 A ce↑•  
**[uchazeč má ruku před ústy]**
- 61 B dobry↓•  
62A a CO jako dobrý↑\*  
63 B no: že by mi to nevadilo↓  
64 A to je dobře↓•
- pomalu**
- 65 A pak tady chtěj↑ taky prodavač u benzínových stanic↓ pokladní čerpací stanice  
**[úřednice čte informace z počítače a přitom zvoní telefon, který úřednice zvedá a přerušuje jednání na několik minut, během nichž má uchazeč ruce chvíli za opěradlem židle, a pak si přejezdí pravou rukou po pravé tváři]**  
**ironicky**

- 66 A což je na turnusy dvanáctihodinové směny↓ to by vám taky nemělo vadit↑  
[úřednice po telefonickém rozhovoru opět hledá v počítači]
- 67 B a těch dvanac hodin↑ to je denně i pak bez volna↑\* nebo je to tejdén práce a
- 68 B tejdén volno↑\*•
- 69 A to NENI tejdén práce a tejdén volno↓
- 70 B počkejte ale kámoš to tak měl ne:↑\*
- 71 A | standardní pracovní doba je vosum hodin↓ takže pokud vy budete mít dvanácti-
- 71 B | | já vim↓
- 73 A | hodinovou tak máte vlasně jakoby půl dne napracováno↓ to znamená↑ když
- 74 A | budete dělat dva dny↑ tak pak máte den volna↓ může to bejt udělaný i tak že
- 75 B | | jo jo
- 76 A | budete dělat čtyři dny a PAK dva dny volna↓ jo:↑ale to záleží jak to tam
- 77 A | mají↑• zorganizovaný jo:↑ jestli to mají v krátkých turnusech nebo v delších↓
- 78 B | | mhm
- 79 B kámoš dělá vosumnáct hodin na tý benzínce a:↑• von má dva dny volna↓
- 80 A no nicméně se přesvědčíme já vám na to dám doporučenku↓ jo:↑  
[uchazeč sevřel rty a zkřížil si ruce na hrudi – gesto 17]
- 81 B mhm••
- 82 B a je to v Budějicích↑\*•  
*provokativně*
- 83 A i kdyby nebylo↑
- 84 B mhm to je horší↓  
*rychle*
- 85 A | proč by to bylo horší↑\*• lidi i z Krumlova sem dojížděj budějovický dojížděj
- 86 B | | \_\_\_\_\_
- 87 A | do Krumlova↓
- 88 B | já vim no↓
- 89 A no
- 90 B tak já se jim nedivím↓ v Krumlově nic není ale tady toho je dost↓ žejo↑•  
*důrazně*
- 91 A když je TOho dost tak je PRÁvě potřeba hledat↓
- 92 B mhm  
*zvuky z okolních kanceláří a zvonění telefonu [úřednice pracuje na počítači]*
- 93 A tak zkusíme todleto↓•••  
*[úřednice vyhledává informace v počítači a tlumeně je komentuje]*
- 94 A mhm mě to skáče↓ to já to nechci↓• todle↓ todle↓• pak je tady prodavač
- 95 A náhradní díly autodíly↓ řidičák béčko máte↑\*
- 96 B mhm• a co to je za firmu↑\*•
- 97 A Pavel Jíra auto VP↓  
*[uchazeč si sahá do zubní mezery]*
- 98 B mhm
- 99 A | akorát koukám že ten chce praxi↓ hm to je škoda↓• to mě mrzí:↓ to mě
- 100 B | | to je lepší ta benzínka↓
- 101 A | mrzí\_\_\_\_\_ tam chtěj ale praxi to vám nemůžu dát↓
- 102 B nevadí↓  
*[úřednice vyhledává vhodná pracovní místa v databázi a přitom tiše mluví pro sebe, uchazeč zakašle]* *zvuk tiskárny*
- 103 A todleto todle dáme↓\_\_\_\_\_ takhle

**[úřednice rozstřihává papíry a razítku je]**

- 104 A tady mi podepíšete převzetí tý doporučenky↓•• eště jednou↓•  
105 A tak na TOhle místo se zajedete zeptat sám bez mí doporučenky↓ protože tady  
106 A | chtěj teda tu praxi↓ takže pokud se domluvíte že nebudou trvat na tý praxi tak  
107 B | mhm  
108 A | se tam budete zeptat↓• a tady teda se taky zajdete zeptat přímo tady na tu  
109 A | adresu↓ tady s tím pánem se domluvíte a sem vám Písemně doplní jesli vás  
110 A | vzali nebo ne↓ stejně tak tady u toho↓ jo:↑ tady maj sídlo na Strakonický tady  
111 A | maj sídlo na Pražský↓

**se zájmem**

- 112 B to je ESO↑ mhm

**[úřednice ukazuje uchazeči příslušné kolonky v dokumentu]**

- 113 A a vod OBOUCH firem si necháte doplnit jesli vás↑ tady zakroužkují variantu  
114 A jesli vás vzali nebo ne↓ a vod vobouch firem si necháte doplnit tady datum a  
115 A razítko že ste tam skutečně byl↓• jo:↑  
116 B jo↓ a já vám to pak mám přinýst↑\*  
117 A a mně to přinesete zpátky ve štvrtek↓  
118 B jojo↓•

**nepříjemně**

- 119 A CO je:↑\*• jaký je:↑\*  
120 B jojo říkám↓ (*se smíchem*) tu kartičku sem vám dal↑\*  
121 A dal↓ já vám ji vrátím↓••

**[úřednice zapisuje datum do složky i počítače]**

- 122 A takže třináctého října v osm hodin jo↓•••

**[úřednice zapisuje do složky krátké shrnutí návštěvy]**

- 123 B mhm

**[uchazeč se podepisuje]**

- 124 A takže tady mi podepište tu příští návštěvu↓• tak a ty doporučenky si teda během  
125 A dneška zítřka nebo středy vyřídíte↑ a třináctýho října ve štvrtek ráno v osm  
126 A hodin mi je přinesete potvrzený↓ jo:↑\*  
127 B jojo↓

**[uchazeč se vstává ze židle a jde ke dveřím, úřednice zakládá podepsaný papír do složky]**

- 128 B díky nashle↓  
129 A naschledanou↓  
130 C naschledanou↓

**VII. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích**

A = úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1985, dosažený stupeň vzdělání:

Vyšší odborná stavební.

C = nahrávající.

*z technických důvodů nebyl zaznamenán začátek rozhovoru*

**[úřednice zapisuje do počítače informaci z předešlé schůzky]**

- 1 A takže tadyhle musím doplnit ten výučák↓  
*zvuky z druhé kanceláře (malý moment, chvíličku)*

[uchazeč podává kartičku]

- 2 A \_\_\_\_\_ kartičku↓  
*velmi potichu [úřednice stojí u skříně se složkami]*
- 3 A kde vás mám↓• jo vy dete po tom výběrovým řízení↑\*
- 4 B mhm•  
*[úřednice prochází složku a uchazeč si přitom sedá na židli ke stolu] velmi potichu*
- 5 A to bylo tedy neska↓ mhm \_\_\_\_\_ kde vás mám↑ tady↓••
- 6 A co teda jak probíhalo to výběrový řízení↑\*  
*nejistě, pomalu*
- 7 B no probíhalo↑∅
- 8 A to byla firma kerá↑\*  
*nesrozumitelně*
- 9 B to byly ty \_\_\_\_\_ nějaký ty \_\_\_\_\_ nono↓•
- 10 A \_\_\_\_\_ projekty ESF nonono↓•
- 11 A co teda vám tam řekli↑\*
- 12 B no je to je to forma studia no: jako jakoby no↑\*••
- 13 A počkejte↓ byl tam teda byla tam vod nás pani \_\_\_\_\_ ↓ a kdo tam ještě byl↑\*
- 14 B ∅ no ta pani ∅ Vávro \_\_\_\_\_ ↓
- 15 A tadleta pani \_\_\_\_\_ ↑\*
- 16 B no↓ a ještě ještě↑
- 17 A a ta byla tedy a ta zastupovala koho↑\*
- 18 B tu tudletu tu tu ESF↓•
- 19 A no↓• no a jak to probíhalo na čem ste se tam domlouvali teda↑\*  
*nervózně*
- 20 B | no ře řekli nám↓• jak to jak to funguje↓ jako že sou tam ty•∅ výukový
- 21 B | hodiny↓• jak anglickej jazyk tak počítače↑
- 22 A | no:↓  
*pomalů*
- 23 B | nějaký pohovory s psychologem↓
- 24 A | ano↓
- 25 B | hodinově↑• jako termínovaný časy↑ kerej měsíc jako co by probíhalo↓•
- 26 A | mhm
- 27 B | no a potom∅ vlastně přednáška skončila a braly si nás tam po jednom a ptaly  
*pomalů*
- 28 B | se↑• na školu↑
- 29 A | na vystudovanej obor↓ jo:↑
- 30 B | no na vystudovanej obor ↓
- 31 A | ano a↑\*
- 32 B | no ∅• (*se smíchem*) no a potom jako co jako co si o tom myslim vo tom
- 33 B | projektu↓• a jesli• jesli bych do toho vstoupil nebo ne↓
- 34 A | mhm• no a takže co ste jim řek že si vo tom projektu myslíte↓\*  
*[uchazeč sklopil pohled doprava – hleděl o zdi]*
- 35 B | no já sem jim řek↓• říkam↑• už kvůli už kvůli rodičům doma potřebuju do
- 36 B | práce a nemůžu nemůžu jít takle studovat↓•
- 37 A | mhm
- 38 B | no říkaly nám že bysme byli jako↑ i kdybysme tam byli tak pořád sme
- 39 B | v evidenci tady na tom pracovním úřadu↑

- 40 A | ano↓
- 41 B | takže i bysme měli nárok pořád pobírat ty dávky↓ sociální minimum↓ a ale
- 42 B | potřebuju jít do práce takže nemůžu tohleto↑•  
[úřednice čte záznam]
- 43 A mhm• já že vám sem právě pani \_\_\_\_\_napsala že vzhledem k
- 44 A vystudovanému OBORU↑• že teda nemáte nebo nesplňujete podmínky↓• tam
- 45 A to bylo nějak vomezený oborem↑\*  
[uchazeč zavrtěl hlavou]
- 46 B | no vomezený to nebylo ale ∂ spíš říkaly jako na tu vodbornost↓• kvůli jednak
- 47 B | kvůli tý práci potom↓ později↓ než jo to sou já nevím↑• neřeknu vám kerý
- 48 A | mhm
- 49 B | vobory jako jim by se hodily↓ o o tom sme se nebavili↓••
- 50 A | mhm  
*s povzdechem*
- 51 A dobře↓• taže teda víceméně ∂ tendlencten vobor vy ste teda neměl zájem↓ taže
- 52 A pani \_\_\_\_\_vám to sem do toho teda dopsala takhle tímle způsobem
- 53 A tímle zdůvodněním↓• zeptám se teda↑ když ste říkal že je potřeba že hledáte
- 54 A zaměstnání↓ ∂ jak na tom ste↑\*  
[uchazeč opět hledí do zdi a mne si oční koutek – gesto 9]
- 55 B | no teďkon mam do třech firem rozepsa ∂ poslaný životopisy↑ a čekám na vod-
- 56 A | mhm
- 57 B | pověď no↓: eště mi to nepřišlo ani z jedný↓
- 58 A kam ste psal↑\*  
*pomalu [uchazeč se dívá do stropu] [uchazeč si odkašlal]*
- 59 B je: sou to tady↑ tady v Budějicích firmy ale teďkon ty ména vám neřeknu↓•
- 60 A a teda stavební směr nebo nebo co to bylo za firmy↑\*  
61 B | jo to sou přesně to je právě přesně v oboru co mam tu
- 62 B | střední↓ školu↓
- 63 A mhm• a vy na tý vyšší vodborný ste měl jakej vobor↑\*  
64 B pozemní stavby↓
- 65 A pozemní stavby↓ no taže na pozemní stavby ste si psal↑\*  
[uchazeč se mírně naklonil dopředu]
- 66 B | ne tohleto já sem měl to TZB↓ tu střední↓ no no a
- 67 A | já vim no tu střední no technický zařízení budov  
[uchazeč gestikuluje pravou rukou]
- 68 B | tohleto bylo že hledají přímo přímo do tohodletoho oboru↓ zaměstnance↓ tak
- 69 B | sem poslal životopisy a čekám↓•••
- 70 A | mhm  
*potichu [úřednice hledá v databázi] údiv*
- 71 A se musim podívat jestli my to máme vůbec v tech doporučenkách↑ nemáme↓
- 72 A mhm•• tak↓ tady na ty naše stránky nebo na internet koukáte teda↑\*  
[uchazeč souhlasně pokýval hlavou]
- 73 B | = no koukám co je www.prace a inzerť expres no↓ to právě podle toho tam sem
- 74 A | = \_\_\_\_\_ mhm
- 75 B | našel• ty tydlety nabídky↓  
[úřednice hledá v databázi]
- 76 A | mhm••  
[úřednice vyhledává v databázi a uchazeč při sledování monitoru mžourá]

- 77 A | taže tady když koukneme akorát teda ty stavební technici berou teda i  
78 A | středoškolský místa↓ jo:↑ taže tady↓ tady chtěj praxi↓ tady sou stavební  
79 B | mhm  
80 A | technici což taky chtěj praxi↓ když koukneme vyloženě po tech stavebních  
81 A | technikách a rozpočtář↓• vhodné i pro absolventy:↑ to by mohlo bejt teda  
| *s povzdechem*  
82 B | no  
83 A | blízky k tomu tomu voboru ne: vašemu↓\*• logiku vhodné i pro absolventy:↑  
84 A | znalost↓ todle teda nevím co je euro kal kaleda↓ je to nákej program↑\* sta-  
85 A | vebníků↑• nebo co to je↑\*  
| *[uchazeč si opřel lokty o stůl a prsty se dotýkal rtů]*  
86 B | no vypadá to tak ale nejsem si jistej teďkon↓ jesli to su nákej ten rýsovací pro-  
87 B | gram↓  
88 A | mhm• nicméně byste to todlencto mohl zkusit já vám to vytisknu↓• a tady  
89 A | technická zařízení budov \_\_\_\_ tady jestli ještě dál něco bude:↑  
90 B | a to je tady tady v Budějvicích někde nebo↑\*  
91 A | ten stavební technik↑• je tam teda koukám sídlo maj Plzeň ale tady bude:  
| *velmi tiše*  
92 A | provoz v Českých Budějovicích↓ jo:↑•• \_\_\_\_technické zařízení budov pro tech-  
93 B | jo  
| *velmi tiše* *[uchazeč se dívá na mobil]*  
94 A | nický rozvoj NC stroje:• SPŠ strojní technik pro \_\_\_\_ mhm tady jiný asi co  
95 A | by nejvíc vodpovídalo teda vaší škole je tohleto↓ jo:↑ vašemu vzdělání↓• takže  
96 B | mhm  
97 A | já vám tohleto jedno místo vytisknu↓• tam teda byste• písemné nabídky a  
98 A | životopis je tady adresa firmy k rukám slečny Kodýtkové nebo mailem tady na  
99 A | tu adresu↓ jo:↑ zkuste zkusit tohleto↓•••  
100 B | mhm mhm  
101 A | taže bych vás pozvala za měsíc↑ pokud byste během tý doby kamkoliv nastoupil  
102 A | tak přidej hned na ukončení evidence↓ jo:↑••  
103 B | jo  
104 A | jinak vám to dam na vosmýho listopadu↓  
| *[úřednice zapisuje datum do složky]*  
105 A | osmého jedenáctý nula pět v devět hodin↓•  
| *[úřednice podává papír a zároveň ukazuje na místo podpisu]*  
106 A | tak tady podpis↓  
| *[uchazeč se podepisuje]*  
107 A | takže je to všecko↓•  
| *[uchazeč pomalu vstává]*  
108 B | jo děkuju↓  
109 A | tak jo↓  
110 B | kartičku mi dáte↑\* (*se smíchem*)  
111 B | nashledanou↓  
112 A | = naschledanou↓  
110 C | = naschledanou↓

### VIII. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1986, dosažený stupeň vzdělání: ZŠ.

C = nahrávající.

#### *bouchnutí dveří, klepání podpatků*

- 1 B dobrý den↓
- 2 A dobrý den tak se posad'te↓•
- 3 A [uchazečka s výraznými náušnicemi si sedá a dává si kabelku na klín]  
tak pani\_\_\_\_\_ mhm tak↓• tak↓ tady mám pro vás předně teda připravený  
[úřednice prochází složku uchazečky, která si dává nohu přes nohu]
- 4 A rozhodnutí vo tom že vám přiznáváme podporu↓ taže vychází se z výdělku  
velmi rychle [úřednice ukazuje částku v dokumentu]
- 5 A z posledního zaměstnání kerý vám teda uvedli tolik↓ první tři měsíce je  
velmi rychle
- 6 A padesát procent z tý částky další tři měsíce čtyřicet pět procent↓ jo:↑\* taže
- 7 B mhm
- 8 A todleto je rozhodnutí pro vás↓• a todleto je pro mě↓ taže tady dvakrát dnešní  
[uchazečka se sklání nad papírem a podepisuje se]
- 9 A datum dvakrát podpis↓• pokud se nebudete chtít vodvolávat↑•••  
[úřednice pracuje na počítači a uchazečka ji sleduje s hlavou mírně nakloněnou doprava]
- 10 A tak a vzhledem k tomu že teda ste uchazeč do pětadvaceti let↑ tak já mám ze
- 11 A zákona povinnost vám nabídnout individuální akční plán↓ což je takové  
[uchazečka hledí do země a pravou ruku má opřenu o opěradlo]
- 12 A povídání vo tom↓ jaký↑vy máte možnosti při hledání zaměstnání↓• jo: je to spíš
- 13 A teda určený absolventům škol↓ nicméně je tam daná ta hranice↓ hranice
- 14 A pětadvaceti let↓ takže já bych to pro dnešek nechala v tý fázi nabídky↓  
[uchazečka se dívá upřeně na úřednici]
- 15 A do příště mi řeknete nerozmyslíte se jesli budete mít nebo nebudete mít vo
- 16 A todlencto zájem↓ jo:↑  
[uchazečka přikývla]
- 17 B ano↓•
- 18 A tak teď se zeptám eště jak teda ste na tom s místem↑\*• máte tady teda:↑ že:
- 19 A byste chtěla dělat prodavačku:↑\*
- 20 B mhm v parfumerii↓
- 21 A mhm• nicméně základní vzdělání↓  
[pokrčení rameny]
- 22 B mhm• já sem se učila rok↓ no:
- 23 A takže urči určitě vám na to doporučenku nemůžu dát↓ to dyžtak si
- 24 A můžete hledat sama↓ já vám můžu dát doporučenku pouze na místa se
- 25 B no já si hledam teda [úřednice hledá v počítači]
- 26 A základním vzděláním↓ jo:↑ anebo tady strojírenští dělníci↓ tak kouknem tady
- 27 B mhm no to sem dělala↓  
[přikývnutí]
- 28 A na to:↑
- 29 A něco rozjednáno máte↑\*



**rychle**

- 30 B ne ne ne zatím eště ne↓  
31 A ptala ste se někde↑\* nic  
32 B ptala↓ ve městě↓ u:↑ jako v oděvech↓ takle jako v hadrech↓ tam nic↓ no: tam  
33 B na smlouvu ani ne:↓ tam nedělaj smlouvy nic↓

**překvapeně**

- 34 A jakto že ne:↑\*  
35 B no u Vietnamců ne↓  
36 A jo takhle (*se smíchem*)  
37 B = jinak takle\_\_\_\_  
38 A = a jak to funguje tam↑\*  
39 B tam se platí tejdně↓•  
40 A taže vod pondělka do pátku↑  
41 B no no no a tejdně no↓ ale bez SMLOUvy↓ bez žádný smlouvy takže:↑• to ne↓  
42 A to je divný ňáký↓• (*se smíchem*)

**[uchazečka se naklonila a obě sledují monitor s nabídkami]**

- 43 A | taže helejd'te se↓ když kouknem na to základní vzdělání↑• pouze pro osoby  
44 A | zdravotně postižené taže to ne↓ pak je tady pracovník tady vypadá to že  
45 A | budou mít spíš asi teda zájem vo: chlapa↓• protože tady↓• tady sou jinak řidiči  
46 B | mhm mhm  
47 A | tady chtěj řidičák céčko děčko↓ pak je tady na stavbu stavební dělník↓• to je  
48 A | taky pouze pro zetpéesky↓ to je na zkrácenou pracovní dobu↓• jedině todleto  
49 A | byste mohla zkusit↓ na úklid↓ co se týká z mojí strany↓•• tak a jinak teda  
50 A | dyž bysme koukli na místa pro vyučený↓•• když tady najedem na  
51 A | prodavačky:↑• prodavačky potravin tady je smíšený zboží↓ to je do Bukovska  
52 A | vod deseti do šesti↓• pracovnice bistra při čerpací stanici↓ vy ste prodavačku  
53 A | děala kde↑\*  
54 B já jenom v barvách lakách na nádraží↓ a to sem měla jenom praxi jinak sem  
55 B děala tři roky↑• v motoku no↓ takže sem neměla možnost někde jinde dělat  
56 B eště↓ (*se smíchem*)  
57 A takže spíš máte tu tu dělnickou praxi↑  
58 B no no no↓••

**zvuky z okolních kanceláří [úřednice stále hledá v počítači]**

- 59 A mhm tady náhradní díly znalost sortimentu podmínkou↓ taže to\_\_\_\_  
60 A počkejte↓••\_\_\_\_tohleto byste mohla zkusit↓• dělnice\_\_\_\_ rotování vyučení  
61 A v oboru↓ jo:↑ ale tam já vás poslat nemůžu↑ protože je to pro vyučený tam vy  
62 A se můžete zeptat tady na tom telefonu↓ nebo já vám to vytisknu i s tou  
63 A adresou↓•  
64 B já sem si tam ∂ v práci udělala i certifikát↓ na BAlení↓ takže\_\_\_\_  
65 A na balení čeho↑\*  
66 B na balení karburátorů↓ sem dostala takovej certifikát↓  
67 A | mhm taže to by chtělo využít↓ tak byste  
68 A | mohla todleto zkusit↑• tady ne tady chtěj rovnou brusič↓  
69 B ale nevím jestli to budou brát i tam↓ to jenom čistě jenom tam sem si udělala↓  
70 B abych mohla nemusela lítat↓\_\_\_\_ no no jenom čistě tam sedět a balit↓  
71 A | v tom motoku mhm  
72 A | todlencto vám vyjedu↓ a ten úklid vám vyjedu↓• to zkusíte taky↓ jo↑\*

- 73 B | no no mhm
- 74 A | základní↓• máte přístup na internet↑\*
- 75 B | ne ne ne nemám↓
- 76 A | nemáte↓ máte možnost kdykoliv přijít sem do toho informačního centra↑•
- 77 A | kouknout se na internetový stránky na volný pracovní místa i tam↓ jo:↑ a
- 78 B | mhm
- 79 A | hlavně teda i ty naše nástěnky pročitat↓••  
[úřednice ukazuje adresu firmy a uchazečka si olizuje rty] zvuk tiskárny
- 80 A | taže tudleto zkusíte↓ tam říkám tam by museli akceptovat teda to ōvyučení ten
- 81 A | výuční list↓ jo:↑ vyučení f oboru↓• a todlencto určitě zkusíte taky↓• jo↑\*
- 82 B | mhm ano↓•••••  
[uchazečka má semknuté ruce v klíně gesto 5, utrápený výraz]
- 83 A | takže přišla byste ke mně vosmého listopadu↓ ve dvanáct hodin zase↓ dybyste
- 84 B | mhm
- 85 A | kamkoliv nastoupila přídete dřív↓ jo:↑ na to ukončení evidence↓••
- 86 B | mhm
- 87 A | tak tady podpis↓• taže takle  
[uchazečka pomalu vstává – gesto 21]
- 88 B | děkuju moc↓
- 89 A | mhm  
[uchazečka rychle odchází]
- 90 B | naschledanou↓
- 91 A | naschledanou↓
- 92 C | naschledanou↓

## IX. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1986, dosažený stupeň vzdělání: SOU – číšnice, téměř bez gestikulace a jiných vnějších projevů.

C = nahrávající.

- 1 A | pojd'te dál↓••  
*bouchnutí dveří*
- 2 A | dobrý den posad'te se↓
- 3 B | děkuju↓••  
[úřednice prochází záznam z minulé návštěvy a uchazečka si dává nohu přes nohu]
- 4 A | jo↓ taže vás tady vlasně brala kolegyně↓ žejo↑ tady vedle do evidence:↑\*•  
[uchazečka mírně přikývla]
- 5 B | mhm••  
[úřednice prochází záznam]
- 6 A | tak a vy ste měla přinýst zápočtový list asi↓ žejo:↑\*
- 7 B | ō mně eště nepřišel↓
- 8 A | nemáte ho↑\*  
[uchazečka zavrtěla hlavou a mírně sevřela rty]
- 9 B | ehm eště mi nepřišel↓
- 10 A | to je: firma↑\*

- 11 B Kafe ambient↓
- 12 A Kafe ambient↓• byla ste tam teda vod loňskýho září ted' do šestadvacátýho září
- 13 B | ano
- 14 A | letos↓ jo:↑\*• a vy tady máte sebou ukončení↓ žejo↑\*
- 15 B | máte to tam všechno↓•
- 16 A | k tomu šestadvacátýmu↓
- 17 A ∂ jak ste domluvený se zápočtovým listem↑ kdy ho budete mít↑\*  
[uchazečka naklonila hlavu směrem doprava a dolů, výrazný oční kontakt]
- 18 B ∂ mně říkala pani šéfová že mi ho pošlou↓ že by mi ho naše pani účetní měla  
[pokrčení ramen - gesto 1]
- 19 B poslat a ještě mi nepřišel↓• taže: jediné že bych zavolala a ještě domluvila se
- 20 B s ní co a jak↓  
[úřednice čte záznam a uchazečka je opřena pravým loktem o opěradlo židle, nakloněna dopředu a mírně shrbená]
- 21 A mhm•
- 22 A určitě ho budete potřebovat protože podle toho co vy tu píšete↓ pokud ten
- 23 A pracovní poměr trval víc jak dvanác měsíců což tady určitě↑  
**rychle**
- 24 B mám tu i pracovní smlouvu mám tu všechno kdyžtak↓•
- 25 A no: ale potřebujeme vopravdu ten zápočtovej list přímo:↑ protože tam je potře-
- 25 B | mhm
- 26 A | ba aby vám uvedli průměrný měsíční čistý výdělek↓ z toho se pak vypočítává
- 27 B | mhm
- 28 A | podpora↓jo:↑taže v tomhle případě by nám pracovní smlouva nepomohla↓•
- 29 A | taže já bych vás k sobě pozvala na za měsíc↑ pokud ten zápočtovej list budete
- 30 A | mít dřív↑tak ho přinesete kdykoliv dřív naproti do té druhé řady na číslo čt
- 31 A | čtyři k pani \_\_\_\_\_↓•
- 32 B | mhm
- 33 B já se neska s ní domluvim a kdyžtak ho hned přinesu↓
- 34 A jo:↑ protože pokud by to nebylo vlasně ani za měsíc tak vám nemůžu zaplatit  
[úřednice zapisuje do počítače]
- 35 A podporu↓ jo:↑••  
**rušivé zvuky z okolních kanceláří**
- 36 A | mhm•• tak a taky↓ vzhledem k tomu že teda ještě ste navíc osoba do pětadvaceti let věku↓ tak mam ze zákona povinnost vám nabídnout individuální akční
- 37 A | plán↑ což je takový povídání vo tom↑ jaký vy máte možnosti při hledání za-
- 38 B | mhm
- 39 A | městnání↓ takže:∂ bych to dneska nechala jakoby v té fázi nabídky↑ ale příště
- 40 A | byste mně řekla jestli vám to mám vytisknout↓ jestli máte zájem nebo nemá-
- 41 B | určitě
- 42 A | te↓•
- 43 B tak já to hledám přes internet a chodím takle na zácviky a todlencto↓
- 44 A | jo: máte přístup na internet i tady u nás f tom informačním centru↓ kdybyste
- 45 B | jo já vim
- 46 A | náhodnou neměla↓ jo:↑(se smíchem) je to informace pro vás↓••
- 47 A takže koukáte i na ty naše stránky↑\*•
- 48 B koukám↓
- 49 A s volnejma místama↑\*

[úřednice nenechá domluvit uchazečku]

- 50 B no koukám vlasně na vás↓ na jihočeskej inzert expres  
51 A čím vy ste vlasně vyučená↑\*  
52 B kuchař číšník↓  
53 A takže ty místa tu sou↑\*  
*zklamaně*  
54 B sou no↓•  
55 A kde už ste koho kontaktovala↑\*  
*velmi pomalu*  
56 B [∂ • já moc teď už jako do tý hospody nechci↓ já bych spíš chtěla:↑ je to těžký  
57 B | no právě↓• (*se smíchem*) teď sem já•  
58 A | | kdyby tu ty místa nebudu nebyly tak vám na to kejvnu↓  
59 B | | mhm já vim no↓  
60 A | takhle vám můžu dát třeba já nevim řeknu měsíc↑• abyste si našla něco podle  
61 A | vašich představ pokud' ne↓ budu vám dávat doporučenky na tydlencty místa  
62 B | | mhm  
63 A | ve vašem vyučení↓ jo↑ve vašem oboru↓• protože říkam ty místa tu sou a dost  
64 B | | mhm mhm  
65 A | jich tu je↓•• tady sou vyloženě teda číšníci servírky↓• tady je kuchař číšník↓  
66 A | vyučení v oboru↓ praxe výhodou↓ todlencto všechno splňujete↓•  
67 B | | mhm  
68 A | takže můžem to udělat taže se domluvíme:↑ na tom měsíci↑\*  
69 B | | mhm  
70 A | do příští návštěvy↑\*• jinak všechny změny se hlásí nejdýl do vosmi kalendář-  
71 A | ních dnů↓ takže pokud' byste kamkoliv nastoupila↑ pozvu vás teda za měsíc↓  
72 A | pokud' byste kamkoliv nastoupila↑ přídete kdykoliv dřív↓ jo:↑ na to ukončení  
73 B | | mhm  
74 A | evidence↓ chcete to vytisknout tydlencty místa↑\*• nechcete máte to↓••  
75 B | | emh  
76 A tady ste si psala že byste měla zájem o profesi prodavačky↓  
77 B mhm  
*rychleji*  
78 A ∂ ty místa tu taky sou f tom by přece taky neměl bejt problém↓ ne:↑  
*sklesle, zklamaně*  
79 B neměl↓  
80 A taže tu dlouho nebudete v evidenci↓••  
81 A [jinak na tom zápočtovym listu tam si vohlídejte ať vám uvedou ten průměrný  
82 A | měsíční čistý výdělek ať tam pak nemusíte znovu↓ jo:↑••••  
83 B | | mhm  
*[úřednice zapisuje informace do složky a uchazečka se rozhlíží po místnosti]*  
84 A | taže byste ke mně přišla desátého listopadu↓• v devět hodin↓ a jak sem  
85 B | | mhm  
86 A | říkala↑pokud' byste nastoupila tak dřív↓•  
*[úřednice ukazuje místo podpisu a uchazečka se podepisuje a levou rukou si drží bundu]*  
87 A tak takže tady podpis↓•• takže takhle byste přišla ke mně s tím zápočtovym  
88 A listem kdykoli na číslo čtyři k pani \_\_\_\_\_↓ jo:↑•  
89 B | | mhm mhm

- 90 A takže je to všechno↓  
 91 B děkuju naschledanou↓  
 92 A = naschledanou↓  
 99 C = naschledanou↓

## X. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1986, dosažený stupeň vzdělání: SŠ (veterinární), po celou dobu rozhovoru uchazečka žvýká .

C = nahrávající.

- 1 B dobrý den↓  
*[uchazečka si sedá a pracovnice hledá příslušnou složku]*
- 2 A tak se posaďte↓●●  
*[úřednice prochází složku a uchazečka si hraje s náramkem]*
- 3 A tak↓● taže minule sme tady uzavíraly ten individuální akční plán máte ho  
 4 A sebou↑\*
- 5 B vždyť to mám přinést až na tu schůzku↓ na toho jedenáctýho↓●  
*překvapeně*
- 6 A kerýho jedenáctýho↑\*  
*[uchazečka si mne pravou rukou čelo a pak oční koutek gesto 9]*
- 7 B no na toho↑ ne vosmýho jedenáctý↓● jedenáctýho vosmý takhle↓● ne vosmýho  
 8 B jedenáctý je tam na tý kartičce↓●●  
*srozumitelné zvuky z vedlejší kanceláře*  
*[úřednice sleduje monitor, uchazečka nervózně pohupuje pravou nohou]*
- 9 A aha● tak počkejte já se na to kouknu↓ jak vy tady vůbec ty termíny máte  
 10 A nazvaný↓●● *(se smíchem)*
- 11 B vosmýho listopadu tam je asi nebo↑
- 12 A [jo↓ vosmýho listopadu je schůzka absolventů↓ ráno v osm patnáct↓●  
 13 B | jedenáctýho nonono
- 14 A [a vy ste si myslela že to máte přinést na ten datum↑\*  
 15 B no↓  
 16 A ne↓ ke mně↓  
 17 B aha●
- 18 A [ke mně↓ a tak dobře dyž ne neska tak na tu příští↓ jo↑\* ale přinesete to ke  
 19 B | mhm dobře mhm
- 20 A [mně↓ na tu na tu absolventskou schůzku ne:↓  
 21 B dobře↓●
- 22 A na to koukám↓●● *znuděně*
- 23 A tak a něco teda: novýho je z vaší strany↑\*● povídejte↓  
 24 B [o koukala sem se na internetu a takle↓ ale nemůžu jako najít↑ f tom svym  
 25 B | voboru žádnou práci a zkoušela sem posílat životopis↑  
 26 A | vy máte:↑● tu veterinární techničku↑\*  
 27 B | mhm  
 28 A | mhm  
 29 B | a to sem zkoušela poslat životopis do:↑ Autothornu že tam hledali sekretářku↓

- 30 B | a to nevyšlo↓  
*vesele*
- 31 A to je ale už úplně z oboru (*se smíchem*)↓  
*[uchazečka si mne spodní ret a posléze bradu – gesto 7]*
- 32 B no já vim↓ já sem právě vůbec nic sem nenašla v mym oboru↓• tady jako
- 33 B v Jihočeským kraji↓ v Českým Budějovicích↓
- 34 A zkusila ste vobejít doktory↑\* veterinární↑ lékaře↓  
*pomalu*
- 35 B ∂ no teď kon sem slyšela že: u pana Šebka↓ ∂ na:↑• na veterinární klinice na
- 36 B Vltavě tak se tam zkusim zeptat no↓ že:↑  
*[úřednice píše do karty]*
- 37 A určitě↓
- 38 B že prej nějaká sestřička tam vodešla na mateřskou tak to zkusim↓
- 39 A | | | protože | protože je pravda↓
- 40 A že tady ty veterinární TEchnici se zas až tak neobjevujou↓
- 41 B no voni ti doktoři moc nechtěj k sobě do ordinací↓••
- 42 A | mhm• sou tu strojírenští technici stavební↓ ale tady z toho:↑ tady z toho voboru  
*[uchazečka si levou rukou podepřela hlavu – gesto 12]*
- 43 A | moc ne↓•• taže my se domluvíme tak↓ že zkusíte obvolat nebo vobejít nějaký ty
- 44 B | mhm
- 45 A | veterinární lékaře pokud by někdo chtěl↓ pokud ne musíme z oboru pryč↓ a
- 46 B | | | to sem si myslela
- 47 A | musíme hledat vopravdu někde úplně jinde↓ mhm• i když myslim si že zrovna
- 48 A | třebaš ta sekretářka no že to je až hodně daleko↓ (*se smíchem*)
- 49 B | mhm | mhm
- 50 A | určitě zkuste poptat se po známých↓ po kamarádech↓
- 51 B | mhm
- 52 A | aby vám něco doporučili↓••••
- 53 A | taže vosmýho jedenáctý v osm patnáct↓ nezapomeňte ten \_\_\_\_ patro číslo sto
- 54 B | | | mhm
- 55 A | jedna↓ jo:↑ ••• tak a ke mně byste přišla na další návštěvu desátého listopadu
- 56 B | mhm
- 57 A | ve dvanáct hodin↓ jo:↑••  
*[úřednice ukazuje místo podpisu]*
- 58 A tak tady podpis↓••
- 59 A | taže takle toho desátého listopadu ve dvanác hodin ke mně↓ a tady teda
- 60 B | | | dobře
- 61 A | vosmého listopadu tu absolventskou↓ jo↑
- 62 B | | | mhm
- 63 B tak jo↓
- 64 A taže je to všechno↓
- 65 B naschledanou↓
- 66 A = naschledanou↓
- 67 C = naschledanou↓

## XI. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 1. úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1980, dosažený stupeň vzdělání: SŠ ekonomická.

C = nahrávající.

- [úřednice otvírá dveře]
- 1 A dobrý den↓ pod'te dál↓•
- [bouchnutí dveří]
- 2 B dobrý den \_\_\_\_\_
- [úřednice ukazuje na židli pravou rukou a uchazečka si sedá, stejně jako úřednice]
- 3 A tak se posad'te↓•••
- [zakašlání [úřednice prochází záznam z minulé návštěvy]]
- 4 A tak co je nového↑\* povídejte↓
- rychle, nesrozumitelně* [uchazečka naklonila hlavu dopředu]
- 5 B [no já bych řekla \_\_\_\_\_ nechala psát na počítači↑\* jako za firmu jo↑ šlo by to↑\*
- 6 A | \_\_\_\_\_ mhm
- [uchazečka si projela prsty kolem úst a pak si je přiložila – gesto 7]
- 7 B | to solárko jedno mělo bejt tak vod listopadu↓ ale nevěřim tomu jo↓ možná sem
- 8 A | [o o
- 9 B || pesimista ale když vidim \_\_\_\_\_ jak sem měla právě domlu-
- 10 A | [eště jednou↓ cože by mělo bejt↑\* nonono no no
- 11 B | vený↓ tak sem s ní mluvila a vod listopadu↓ ale já tomu moc nevěřim↓ takže
- 12 A | \_\_\_\_\_ mhm
- 13 B | radši už tu rekvalifikaci↓ a \_\_\_\_\_ hlavně možná by mě firma jedna už
- 14 B | [zaměstnala↓
- 15 A | [kdybyste měla tu rekvalifikaci na počítač↑ a řek zeptám se vás vy↑ neumíte
- 16 B | \_\_\_\_\_ no no
- 17 A | [vůbec↑\*
- 18 B | základy sem měla↓ ale na střední škole↓ a to už je skoro sedm let jo↓ \_\_\_\_\_
- 19 A | \_\_\_\_\_ a vod tý doby ste nešáhla↑\*
- [uchazečka zavrtěla hlavou]
- 20 B | ne ne↓•
- [úřednice čte nabídku kurzů z propagačního materiálu]
- 21 A | [o o máme tady teda↑ sou to čtrnáctidenní kurzy a sou to ZÁklady OBsluhy
- 22 B | \_\_\_\_\_ mhm
- 23 A | počítače↓ jo↑ taže nevim no jak se po tý proluce jak se cejtíte nebo ne↓
- 24 B | \_\_\_\_\_ no no
- 25 A | možná že po tolika letech by to pro vás asi mělo přínos↓•
- 26 B | mhm určitě↓
- 27 A | takže máme tady termín↑ třetího až sedumnáctýho↓ takže to by bylo vod
- 28 B | \_\_\_\_\_ a vodkdy
- [uchazečka čte papír s rekvalifikacemi a pravou rukou si podpírá bradu, posléze chytá papír oběma rukama a následně se pravou rukou poškrábe na přední části krku]
- 29 A | pondělka do konce října↓• \_\_\_\_\_ až jednatřicátýho desátý↓ tady to sou různý
- 30 A | [školící střediska a vidíte↑ že termíny sou stejný↓• sou souběžně↓••••

- 31 B mhm  
*[úřednice píše do počítače]*
- 32 A | taže bych vám vyjela rovnou doporučení↓ se kterým si zajdete na do prvního
- 33 B | mhm dobře
- 34 A | patra na voddělení rekvalifikací↓ jo↑●●●●  
*velmi potichu*
- 35 A a vy tady máte:↑\* \_\_\_\_uso ale ekonomika jo↑\*  
*[souhlasné pokývání hlavou]*
- 36 B mhm●  
*zvuk tiskárny a razítka*
- 37 A takže říkaly sme do konce října že to je:↑a pak vlasně pokud byste nastoupila
- 38 A tak byste měla do tří dnů po rekvalifikaci přijít ke mně↓● tak já vás asi rovnou
- 39 A pozvu:↑● jednatřicátýho října je teda pondělí úterý↓ úterý druhýho↓ jo:↑ že
- 40 A byste přišla po rekvalifikaci ke mně ↓●●
- 41 B jo↓
- 42 A jo takže tady s tím teďkon na tu rekvalifikaci↓ budete po schodech nahoru
- 43 B dobře↓
- 44 A doleva a proti dveřím je oddělení rekvalifikací↓ jo↑\*  
*[uchazečka si sedne rovně a ukáže rukou na svou kartičku]*
- 45 B a kartičku↑\*●
- 46 A dám \_\_\_\_●●  
*zakašláni*
- 47 A tady ještě jak sme koukaly na ty školící střediska↓ je vám to jedno↑\*● školící
- 48 A středisko EM nebo instest↑\*  
*[uchazečka pokrčila rameny]*
- 49 B mhm● já neznám ani jedno ani druhý nic↓●● a kde to je↑\*●● to asi bude jedno↓  
*[úřednice sleduje monitor počítače]*
- 50 A mhm● tady i je eště i místo↓● že bych vám to sem přidala↑●●  
*zvuky z okolních kanceláří*
- 51 A taže teďkon až teda budete nahoru↑ tak se s pani \_\_\_\_ domluvíte zase tady
- 52 A na tom datumu na to sepsání dohody↓ jo↑
- 53 B to znamená v deset↑\* no asi jo↓(se smíchem)
- 54 A | tak uvidíte↓ jo: jestli tam eště zajdete↓● ale některý volný tam sou tak by vám
- 55 B | mhm jo jo
- 56 A | to eště měli tu dohodu dát podepsat rovnou↓●●  
*nesrozumitelně [uchazečka se podepisuje]*
- 57 A tak tady podpis↓ \_\_\_\_tady kartičky tady takže druhého jedenáctý v osm hodin↓
- 58 A jo↑
- 59 B tak jo↓
- 60 A mhm●
- 61 A naschledanou↓
- 62 B naschledanou↓



## XII. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1989, dosažený stupeň vzdělání: ZŠ, Rómka.

C = nahrávající.

### *bouchnutí dveří*

1 A tak pojd'te dál posad'te se↓•

*[uchazečka už hovoří, ačkoli si teprve sedá]*

2 B já sem\_\_\_\_\_

*[úřednice si čte průkazku]*

3 A a vy chodíte k pani \_\_\_\_\_↑\*

4 B no↓

*mírně rozzlobeně*

5 A no↑• a PROČ ste nepřišla v osm patnáct jak ste měla↑\*

6 B já sem zapomněla že mám přijít neska↓

*velmi důrazně*

7 A ale pani \_\_\_\_\_ tady na vás čekala↓• no• a v devět pak musela vodejít na

*mírněji*

8 A schůzku↓ takže•• napíšu vám upozornění do karty na dodržování času↓jo:↑• to

9 A ste si nevšimla že ste měla přijít v osm patnáct↑\*

*[uchazečka si drží pravou rukou před ústy kartičku, s kterou stále hýbe]*

10 B to jo↓ ale já sem zapo já sem zapomněla že mám přijít DNESKA↓

11 A no tak důležitý je že ste přišla↓• (*se smíchem*) to nedává smysl vůbec↓••• (s *ironickým smíchem*)

12 A ptáte se někde na místo↑\*

*[souhlasné pokývání hlavou]*

13 B no↓

14 A kde↑\*

15 B všude↓ ale nevzali mě nikde↓

*ironicky*

16 A a kde všude↑\*• třeba↑\*

*tíšeji, nejistě [uchazečka si přejížděla prsty kolem úst – gesto 7]*

17 B ∂•• já nevím↓

18 A vy si to nepamatujete kde ste se ptali↑\*•

*nesrozumitelně*

19 B \_\_\_\_\_

20 A [ v jaký masně↑\*

*[uchazečka gestikuluje rukou ve směru dané prodejny]*

21 B | tam U Rychty↓•

22 A | jako to je samostatná masna↑ samostatná prodejna↓ jo↑\*

23 B | mhm

24 A [ a co vám tam řekli dyž ste se tam byla ptát↑\*

25 B ∂ že nemaj místo↓

26 A mhm• a kde eště jinde ste byla↑\*

27 B ve štítkárně↑

28 A a↑•

- 29 B  $\partial$  a f tý druhý masně jak  $\partial$  u Družby↓
- 30 A a co vám tam řekli↑\*
- 31 B tam taky že nemaj místo↓
- 32 A mhm  
*snaha o přesvědčení [uchazečka pozvedla pravou ruku]*
- 33 B já mam doma razítka↓
- 34 A a ve štítkárně vám řekli co↑\*
- 35 B že nepřijímaji \_\_\_\_
- 36 A že vůbec nepřijímaj jo↓●●●
- 37 A tak tady na ty naše nástěnky koukáte nebo na internet↑\*
- 38 B *nesouhlasné zavrtění hlavou*
- 39 A ne↓ proč ne↑\*●  
*velmi tiše [uchazečka má prst na rtu a pokrčila rameny – gesto 1]*
- 40 B nevim↓  
*nepříjemně*
- 41 A co↑\*●● proč ne↑ tam je spousta volnejch míst↓● takže teď až budete vodtuť● tak
- 42 A si pročtete volný místa co tady visí na těch nástěnkách aspoň↓ jo↑
- 43 B no ale já du vod listopadu tam na: tu rekvalifikaci↓
- 44 A a to je až vod listopadu↓
- 45 B no↓
- 46 A tak teď ještě můžete koukat po volných místech↓ jo:↑ ●●
- 47 A na jakou rekvalifikaci dete vod listopadu↑\*  
*[uchazečka se poškrábala levou rukou na nose, v pravé ruce drží stále nějakou kartičku]*
- 48 B  $\partial$  na tu prodavačku↓● sme se měli \_\_\_\_\_
- 49 A na tu profesní přípravu↓ jo↑\*●●●●  
*[úřednice píše do počítače]*
- 50 A k pani \_\_\_\_\_ byste přišla dvacátého šestého října↓● v osm čtyřicet pět↓ jo↑
- 51 A vodkdy máte tu rekvalifikaci↑\*
- 52 B nevim↓ asi vod prvního listopadu↓
- 53 A vod prvního↑\*●●  
*pomalů [úřednice sleduje monitor a čte]*
- 54 A mhm to není vod prvního↓ tady je předběžnej termín asi vod jednadvacátýho↓  
*téměř nesrozumitelně*
- 55 B no my si eště \_\_\_\_\_ to ne \_\_\_\_\_
- 56 A cože↑\*  
*[uchazečka si stoupla těsně k pracovníci a začala výrazně gestikulovat pravou rukou – rychlé mávání směrem k sobě → nadměrnou snahou o vysvětlení narušila osobní zónu úřednice]*
- 57 B  $\partial$  na to sdružení jak dělaj všichni↓
- 58 A na jaký sdružení dete↑\*
- 59 B tady na tu rekvalifikaci↓
- 60 A na ňáký sdružení dete↑\*  
*nesrozumitelně*
- 61 B ale to
- 62 A jako co to↓\*●● (se smíchem)

- 63 A na nějakou informační předtím↑\*
- 64 B \_\_\_\_\_ no informační
- 65 A jo↑\* k pani \_\_\_\_\_ nebo ke komu↑\*•  
*[uchazečka pokrčila rameny]*
- 66 A dobře↓ takže to eště pokud nebudete vědět tak se zeptáte až přídete toho
- 67 A šestadvacátýho k pani \_\_\_\_\_ ↓jo↑
- 68 B mhm••
- 69 A tak tady podpis↓  
*[uchazečka se podepisuje, aniž by si zprávu přečetla]*
- 70 A tak je to všechno↓
- 71 B naschledanou↓
- 72 A = naschledanou↓
- 73 C = naschledanou↓

### XIII. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1982, dosažený stupeň vzdělání: SŠ (vyučení s maturitou).

C = nahrávající.

#### *bouchnutí dveří*

- 1 B dobrý den↓
- 2 A dobrý den↓  
*[uchazeč mluví a přitom se svléká] [úřednice se dívá na uchazeče a přemýšlí]*
- 3 B | \_\_\_\_\_ (jméno) jak sem měl mít s váma včera schůzku↓• v těch štvrt na dvě↑
- 4 A | no↓
- 5 B | tak sem vám volal↑
- 6 A | no↓
- 7 B | tak sem tu neska↓  
*[úřednice se usmála]*
- 8 A měl ste jí mít včera↑ jojojo↓ hříšník už vim↓ tak se posaďte a pučte mi
- 9 A kartičku↓  
*[úřednice bere do ruky první připravenou kartu]*
- 10 A Houf Josef↑\*
- 11 B ne \_\_\_\_\_ Oldřich↓ (*se smíchem*)  
*[úřednice hledá ve složce „nedostavili se“]*
- 12 A \_\_\_\_\_ tak to je je jiný hříšník↓ tady vás mam↓•••
- 13 A mhm• jedenáctého desátý↓ takže důvod proč ste se nedostavil↑\*  
*[uchazeč se opře pravou rukou o opěradlo židle a nahne se mírně doprava]*
- 14 B já sem byl• f tom Adleru↓ v tom hotelu na Husovce na brigádu↑• pak eště
- 15 B v jinejch vlasně zařízeních a↑
- 16 A takže• pokud se dete ptát ohledně místa↑ tak je to potřeba přijít říct rozhodně ne
- 17 A dýl↓
- 18 B já sem to↑ právě to nevěděl tadyto že se to má jako↓
- 19 A | no↑• taže vám musím napsat poučení do karty o dodržování stanovených
- 20 B | \_\_\_\_\_ jasně

- 21 A |termínů↑ jinak můžete být vyřazeni z evidence↓ jo:↑  
[úřednice vyhledává přímý oční kontakt]
- 22 A dyž ste teda byl f tom hotelu na čem ste se teda domluvili↑\*  
[uchazeč gestikuluje rukama]
- 23 B na ničem↓• já sem byl napřed f tom Malym Pivovaru↓tam nepotřebuju protože  
24 B je vlasně po sezóně↓• pak sem byl f tom Gomelu↑ tam sem čekal na provozní-  
25 B ho• asi já nevím dvacet minut nebo tak nějak↓ a f tom Adleru taky tam nic  
nesrozumitelně
- 26 B neberou↓• \_\_\_\_\_ asi jak je po sezóně tak↑• nemůžu nic najít↓• nějaký místo  
27 B leda že by jako někdo vdešel nebo tak↓• ale pochybuju protože asi \_\_\_\_\_  
28 A tam ste se byl ptát na místa:↑\*  
29 B číšníka↓  
[úřednice prochází databázi, a proto uchazeč sleduje monitor]
- 30 A číšníka jo:↓  
31 B já tam mám právě jako↑ jakože z praxe ne↓ protože znám ty hotely tak trochu↑  
32 B sem tam dělal praxi a i ty provozní takže sem tam byl a↓  
33 A mhm  
34 A dobře↓•••

*[Rozhovor přerušen telefonátem, během něhož si uchazeč projíždí prsty kolem úst a hledí nepřítomně na stůl, posléze doprava na zed' a pak na pracovníci. Ruce si položil na opěradla židle, sešpulil rty a nohy si dal více od sebe (pohodlnější poloha při sezení), poté návrat do klasické polohy při sezení s rovnými zády a mírným předklonem.]*

- 35 A tak mám tu pro vás připravený rozhodnutí vo tom↑ že vám teda nepřiznáváme  
36 A podporu↓  
37 B jasně↓  
38 A víte asi proč↓ chcete k tomu něco říct↑\*  
39 B ne↓  
40 A [je to prostě kvůli tomu že nemáte vodpracovaných dvanác měsíců↓ tohleto je  
41 B | sem ještě nebyl zaměstnaný  
42 A |rozhodnutí pro vás tohleto je pro mě↓ takže tady dnešní datum a podpis↓•••  
[uchazeč se velmi rázně podepisuje]
- 43 A v zásadě teda koukáte na místa číšníka↓ jo:↑\*••  
44 B no můžou být třeba i kuchař↓  
45 A [ kuchař číšník kuchař číšník ste↓ mhm••  
[úřednice nahlédla do karty]
- 46 A [a školu teda máte:↑\*• \_\_\_\_\_nejdříve vyučení a pak nastavbu teda koukám  
47 A jo:↑ co↑\*  
48 B mhm• jo↓  
[uchazeč pozorně sleduje monitor]
- 49 A mhm•• jo a tady byla jeden rok ta voška↓ žejo↑• taže tyhlecenty místa tu sou↓••  
50 A koukám na dvacátýho října máte sjednanou absolventskou schůzku tak na ni  
51 A nezapomeňte↓•••  
[úřednice hledá něco v počítači, uchazeč si ji prohlíží, a pak též sleduje monitor]
- 52 A tak když dáme vyučení↑• tak tady tady sou číšníci↓• vyučení v oboru:• to je na

- 53 A Hluboký↓• tady taky↓• jak vypadá to s jazykama↑\*
- 54 B no: angličtinu dobře↓ domluvim se↓ a němčinu v hospodě se domluvim
- 55 B žejo↓• (*se smíchem*)
- 56 A takže se taky domluvíte↑\*
- potichu a nesrozumitelně*
- 57 B jo v hospodě jo↓• ale angličtinu to to sem sem dělal \_\_\_\_\_ to je lepší↓•
- 58 A mhm•• tohle teda můžete zkusit taky↓•  
[*uchazeč má obdobu gesta 13*]
- 59 B to je:↑ hotel Gomel↑\*
- 60 A já vám to vytisknu všechno↓ jo↑ tam ste říkal že ste se ptal i né \_\_kde kde to
- 61 B nene
- 62 A bylo↑\*
- 63 B há dvě↓
- 64 A [há dvě↓• číšník servírka tady taky↓ tady taky↓ a tady bude kuchař↓•
- 65 A | \_\_\_\_\_já na to ani nebudu koukat↓ já vám to rovnou takle vytisknu všechno↓•
- 66 B | v pořádku
- 67 A | místa vedoucích praxi a vopravdu i jazykový znalosti a to↓ takže to projdete↓  
| *zvuk tiskárny*
- 68 A [co vám bude nejbliž tak tam začnete↓• \_\_\_\_\_•••
- 69 A takže toho dvacátýho října nezapomeňte na tu absolventskou schůzku↓• a ke
- 70 A mně přidete v listopadu↓ jo↑ já vám dám datum↓
- 71 B ano↓•
- 72 B chci se zeptat↓ vo čem to bude ta absolventská schůzka↑\* my sme totiž byli se
- 73 B školou↓• taky tady na pracáku a bylo to taky něco takovýho↑ že po vyučení
- 74 B vlasně↑ co můžem dělat↑\* jaký máme možnosti↑\* a takovýdle \_\_\_\_\_
- 75 A [ \_\_\_\_\_ podle toho vy už máte po škole tak tam je spíš↑ jaký
- 76 A | máte možnosti při hledání zaměstnání↓ jo:↑ že je tady možná dotace vod úřadu
- 77 B | aha
- 78 A [práce a tak no↓  
| *uchazeč se levou dlaní opírá o stůl*]
- 79 B jasně↓ a se sociálkou jak to je když chci měřit z minu z minimální výše podporu
- 80 A \_\_\_\_\_•
- 81 A ō myslíte na magistrátu↑\*
- 82 B nono to není↑
- 83 A tam si zajedete s tím rozhodnutím co sem vám dala↑• zažádáte si sám↓ a
- 84 A samozřejmě voni mají zase svoje pravidla↓ jo:↑ taže tam vám řeknou jesli vás
- 85 A budou doplácet nebo ne↓
- 86 B mhm••
- velmi rychlý podpis*
- 87 A taže přidete takle patnáctýho listopadu v deset hodin↓ jo:↑ tady podpis↓  
*přerušeni rozhovoru telefonátem*
- 88 A taže je to všechno↓ tadle byste přišel na tu schůzku nezapomeňte jo↓  
[*uchazeč pomalu vstává – gesto 21*]
- 89 B dobře↓
- 90 A tak jo nashledanou↓
- 91 B nashledanou↓
- 92 C nashledanou↓

#### XIV. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1982, dosažený stupeň vzdělání: SOU (truhlář).

C = nahrávající.

- 1 A pod'te dál↑•dobrý den↓  
2 C dobrý den↓•  
*bouchnutí dveří [úřednice ukázala na židli]*
- 3 A tak se posaďte↓•  
*nesrozumitelně*
- 4 B děkuju
- 5 A Petr \_\_\_\_\_↓•• taže rozhodnutí sem vám dávala minule↓ a říkal ste že se  
*[úřednice nahlédla do karty]*
- 6 A budete zeptat do Vráta↑• na pilu  
7 B | tam už sem byl↓  
8 A | no no  
9 B | to když sem tu byl minule tak už sem vám říkal↓ no tam maj vobsazíno↓  
10 A mhm pořád jo:↑\*  
*[uchazeč sedí celkem pohodlně, oběma rukama se pevně drží židle, na levé ruce má na spodní straně velkou jizvu a jeho projev není doprovázen gestikulací]*
- 11 B no↓  
12 A nezměnilo se nic↑\*  
*[uchazeč zavrtěl hlavou]*
- 13 B ne↓  
14 A a na tom internetu ste koukal↑\*  
*zadrhávání [uchazeč je velmi nervózní, podupává nohou]*
- 15 B tam sem se díval↑ tam je to samý co tu máte vy↓ a do Tejna a tam jako tam pro  
16 B mě to to je zbytečný tam jezdit úplně↓ a eště v Římově no: to je taky↑•  
17 A takle↓ no vy ste budějovickej to dojíždění v nejhorším by šlo↓• já se kouknu  
*[úřednice prochází nabídky v počítači]*
- 18 A teda eště dneska co tu máme novýho↓••• mhm není tu nic koukám↓  
19 B akorát z toho Říмова↓ tam taky je no:↑  
20 A já tady ani ten Římov nevidim↓ já když sem najedu takle na ty• volný místa tak  
*[úřednice natáčí monitor směrem k uchazeči, který se naklání]*
- 21 A tady vidíte↑ že ty truhláři tu nejsou↓  
22 B no nejsou↓• vůbec↓  
23 A mhm••  
24 A vy máte přístup doma na internet někde↑\*  
25 B u rodičů no↓  
*naděně*
- 26 A můžete jo↑\*  
*[uchazeč si při mluvení pomáhá pravou rukou]*
- 27 B no když sem u rodičů jako jednou třeba za štrnáct dní↓ tak jo:↑ ale furt taky ne↓  
28 A o dobře↓ taže kdyby:↑• bude potřeba to sledovat asi častějš ten internet↓  
29 A protože jakmile se tam objeví něco novýho a pokud by to bylo zajímavý↑ bude  
30 A to rychle obsazený↓ taže můžete kdykoliv přijít i sem do toho informačního  
31 A centra↑↓

**překvapeně**

- 32 B sem můžu taky↑\*
- 33 A samozřejmě že jo↓• jo:↑ to už sem vám říkala↓ tady můžete kdykoliv máte ne-  
34 A omezenej přístup na internetový stránky který se týkaj volnejch pracovních  
35 A míst↓ jo:↓  
**velmi potichu**
- 36 B ano↓•••
- 37 A vim že zrovna minulej tejden nebo kdy tady bylo volný místo truhláře↓  
38 B jo↑\*
- 39 A mhm• tuším že to bylo minulej tejden↓ ale nebylo tu teda dlouho proto říkám že  
40 A by bylo dobře průběžně ten internet sledovat↓ jo↑\*  
41 B mhm
- 42 A jednou za štrnáct dní je docela málo↓••••
- 43 A mhm myslela sem si že tu eště ten truhlář bude a fakt ho tu nevidim↓•••  
**[uchazeč si složil ruce do klína]**
- 44 A taže byste přišel vosmého listopadu• v deset hodin↓ jo:↑\*  
**[uchazeč souhlasně pokýval hlavou]**
- 45 B mhm••
- 46 A tak tady máte kartičku↓• tady↓
- 47 A taže kdyby se vám na tom internetu nebo kdekoliv podařilo najít místo že byste  
48 A nastoupil↑ tak přidete kdykoliv dřív na ukončení evidence↓ jo:↑
- 49 B dřív mhm
- 50 B děkuju vám naschle↓
- 51 A nemáte zaco↓ naschledanou↓  
52 C naschledanou↓

**XV. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích**

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1984, dosažený stupeň vzdělání: SOU (kuchař, číšník).

C = nahrávající.

*z technických důvodů nebyl zaznamenán začátek rozhovoru*

*zvuky z okolních kanceláří*

- 1 A •• tak co je teda nového↑\*
- 2 B tak koukala sem na internetu taky↓ včera včera sem byla v Češňovicích tam  
3 B vyhodili kuchaře↓ tak sem se tam byla zeptat↓• no a zejtra a v pátek se tam du↑  
4 A v Čejkovicích u vás↑\*
- 5 B v Češňovicích↓
- 6 A Češňovice↓ mhm• a zítra co↑\*  
**[uchazečka kývá hlavou zleva doprava]**
- 7 B že tam mam zkusit přijít↓• jako do tý kuchyně a že uvidí jestli↑•• že si to jenom  
8 B zkusim no zatim a↑• voni řeknou že buď mě vemou nebo ne↓  
9 A [mhm• taže tam to máte jakoby rozjednaný a nevíte ale konkrétně eště jestli vás  
10 B | no  
11 A [vezmou nebo ne↓• někde jinde ste se eště ptala↑\*  
12 B no byla sem ∂ jak je Pasáž Daniela↓• tak tam scháněli servírku a to už bylo

- 13 B potom taky vobsazený↓  
 14 A mhm a minule sem vám tady tiskla hodně tech míst kuchařů kuchařek↓  
 15 B no to sem jenom některý protože vono to je mimo můj spoj taky↓ tak sem  
 16 B zkoušela jenom něco↓•  
 17 A mhm• a kde ste eště byla když říkáte eště něco že ste zkoušela↓ tak kde eště↑\*  
 18 B | tam tam v Pištině Jižní Dvůr ale tam taky↑ \_\_\_\_\_ nemám spoj prostě tam jak  
 19 B | jezdit no↓  
 20 A | mhm••  
 21 B | takle kolem Budějic tady takle sem nic nesehnala jako↓••  
 22 A tady na ty naše stránky ste koukala↑\*

*potichu*

- 23 B teď jenom rychlovkou↓ já se pak ještě↓•••  
*[úřednice i uchazečka sledují monitor]*  
 24 A taže kouknem nato↓• taže tady číšník servírka↑• což je na Hluboký↓• to byste  
 25 A mohla↑\*  
*[uchazečka gestikuluje rukama - bezmoc]*  
 26 B no já se právě nemám jak dostat↓ já nemam auto a já akorát↑  
 27 A z Čekovic se nedostanete na Hlubokou↑\*  
 28 B ne↓ to jezdí akorát do Budějic autobusy no↓•  
 29 A já myslela že když Čekovice patří pod HLUbokou že tam máte spojení↑\*  
*[uchazečka zavrtěla hlavou]*  
 30 B emh  
 31 A jenom na Budějovice↑\*  
 32 B no↓• tak jak ty Češnovice to sou právě jenom kousek že bych třeba i na tom  
 33 B kole tam dojela↓ žejo:↑  
*[úřednice pročítá nabídky]*  
 34 A mhm•• todleto sou Budějovice↓•  
 35 A s jazykama ste na tom jak↑\*• angličtina němčina↑\*  
*váhavě [uchazečka pohybuje hlavou ze strany na stranu]*  
 36 B no moc ne↓• to mi nešlo↓  
 37 A ani jeden jazyk↑\*  
 38 B no němčinu sem se učila ale↑• jako mluvit nějak neumim↓  
 39 A a angličtina↑\*  
 40 B ehm  
 41 A vůbec↑\*

*potichu*

- 42 B ne↓ to sem se neučila↓••  
 43 A \_\_\_ aktivní znalost němčiny a částečně angličtinu↓•• tak a vy teda praxi  
 44 A nemáte↓že ne↑\*  
 43 B ne↓  
 44 A | takže tady ji chtěj↓ vyučení nebo zaučení s praxí↓• vyučení v oboru to byste  
*| rozhovor přerušen příchodem kolegyně, s níž úřednice vyřídila pracovní záležitost*  
 45 A | mohla↑•••• tohleto byste mohla zkusit↓••• \_\_\_ taže tohleto sme říkaly↑ tu  
 46 A | Hlubokou ne↓ tohleto sme říkaly↓ jo↑\*• vyučení v oboru jazykové znalosti  
 47 A | výhodou a to bude teda asi taky Hluboká jak na to tak koukám↑•  
 48 B | mhm• to by šlo↓  
 49 A | ne↓ Roudenská Budějovice↓ mhm tak to bysme mohly↓• \_\_\_\_\_ trestní



- potichu* *potichu*
- 50 A | bezúhonnost tak to bysme taky mohly↓ \_\_\_\_\_ a pak sme řikaly
- 51 A | eště kuchař↓ jo:↑\*
- 52 B mhm•
- [uchazečka se snaží pročitat nabídky taky]*
- 53 A tady minimálně dva roky praxi↓ kuchař číšník↓ praxe výhodou taky NĚ
- 54 A podmínkou↓• tak tohleto bysme taky mohly zkusit i když to je na Včelný↓ do
- 55 A stanete se↑\* asi moc ne↓ žejo↑\*•
- 56 B mhm přes Budějovice↑\*• kouknu se↓•
- 57 A turnusový služby↓• Černá Boršov no nic↓ zkusíme dyžtak jenom ty
- 58 A Budějovice teda↑••
- 59 A \_\_\_\_závodní stravování↑ ale tady chtěj praxi v závodním stravování↓• praxe
- 60 A výhodou ale umět vařit podmínkou↓• převážně minutky↓• Pištín↓• tam asi
- 61 A by to chtělo nejspíš nějakou praxi↓• tady chtěj praxi dva roky↓• taky praxi
- 62 A dva roky↓• tady taky↓• tady taky↓ to je \_\_\_\_vedoucí jídelny↓•
- 63 A vyučení v oboru↓ pracoviště bude v Makru↓• osobní jednání↑
- 64 A do Makra se dostanete↑\*
- 65 B no takle to mám doma↓
- 66 A do do Budějovic↑ máte to↑\*
- [uchazečka přikývla a dál si hrála se svým pouzdrem na doklady]*
- 67 B no↓
- 68 A taže ten telefon kontakt na ně máte↑\* zavoláte si tam nebo zajdete↑\*
- 69 B to tam mám↓
- 70 A [osobní jednání v obchodním domě Prior↓ restaurace Srdíčko ve druhym patře↓
- 71 B | mhm
- 72 A | jo↑ taže tam si co nejdříve zajdete↓•• vyučení v oboru praxe výhodou↑ hotová
- 73 A | jídla i minutky↓ to je Lišov↓• no nic tak zkusíme ty budějovický místa tady
- 74 B | mhm••
- 75 A | jo↑tydlety dvě↓ já vám na to dám rovnou doporučenku↓ jo↑••
- velmi hlasité zvonění telefonu*
- 76 B *souhlasné přikývnutí*  
*zvuk tiskárny*
- 77 A no aspoň se sem dostanete↓ žejo↑ z Čejkovic↑
- 78 B mhm
- 79 A taže dám vám na to doporučenky na ty dvě místa↑ a přidete mi s nima v pondělí
- 80 A ráno f osum↓••
- [úřednice rozstřihává doporučenky]*
- 81 A tak tady mi podepíšete převzetí tý doporučenky↓••
- 82 A to znamená že máte tenhle týden nebo respektive dneska zítra↓ cože↑\*
- 83 B [ tenhle týden sem \_\_\_\_\_
- 84 B [v těch Češňovicích že budu↓
- 85 A a jak dlouho tam budete↑\*
- 86 B no já nevím jesli tam budu až do zavíračky do desíti nevím↓ von chce abych si
- 87 B to tam↑
- 88 A a kolik dní↑\*
- 89 B no čtvrtek pátek↓
- rozhořčeně*
- 90 A no ale to je práce načerno potom↓• od toho je zkušební doba když si vás chce

- 91 A vyzkoušet↓●●
- 92 A |dobře↓ tak já si vás pozvu do středy↓ jo↑\*● pokud vám to teda čtvrtek a pátek
- 93 A |nevýde tady v těch Češňovicích jak máte slíbeno↓ tak si v pondělí zajdete tady
- 94 A |na ty dvě místa↓ a přijdete v pondělí teda∂ v úterý nebo ve středu↑\*● ten
- 95 A |pondělek byste to mohla stihnout takže v úterý↓
- 96 B |mhm
- 97 A |jo takže tady dvakrát podpis↓●●●
- 98 A takže tady máte přímo adresu kde to je↓● kontaktní osobu↓ telefonní spojení↓●
- 94 A osobně si tam zajdete↓ tady si necháte potvrdit jestli vás vzali nebo ne↓ a tady si
- 95 A vod nich necháte potvrdit datum razítka podpis↓ a to samý tady taky↓ máte tady
- 96 A přímo adresu zase ty samý potvrzení↓ jestli vás vzali nebo ne a tady
- 97 A s razítkem↓\_\_\_\_\_
- 98 A taže osmnáctého desátý v devět hodin↓●●●
- 99 A pokud by vám řekli v těch Češňovicích že vás berou↓ tak přijdete na ukončení
- 100 A evidence a ty doporučenky nemusíte vyřizovat↓ jo↑
- 101 B mhm●●●
- 102 A takže takhle↓● osumnáctýho října v devět↓ jo↑●●
- 103 B děkuju↓
- 104 B naschledanou↓
- 105 A naschledanou↓

## XVI. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1986, dosažený stupeň vzdělání: ZŠ.

- Uchazeč je téměř po celou dobu rozhovoru mírně nakloněn na pravou stranu. Na jeho vzhledu jsou nápadné dvě velké náušnice a červená kšiltovka. Na jednání s úřednicí se dostavil podruhé.

C = nahrávající.

- 1 A dobrý den↓
- 2 B dobrý den↓●●  
*[mladík se posadil na židli, ale kšiltovku si nesundal]*
- 3 A tak pučte mi kartičku↓●●●  
*[uchazeč si opřel pravou ruku o stůl a levou o koleno]*
- 4 A máte malý zpoždění↓  
*udiveně*
- 5 B já sem tu měl bejt na desátou↑\*
- 6 A no↓  
*suverénně [úřednice se nevěřičně podívala přímo na uchazeče]*
- 7 B no já sem totiž v deset vstal tak sem akorát vyšel z baráku↓  
*rozhořčeně*
- 8 A to by chtělo vstávat dřív ne asi↓ žejo↑\*
- 9 B no no no  
*mírněji [úřednice se usmála]*
- 10 A no to si myslím↓●●●  
*[úřednice píše na počítači a uchazeč se poškrábal na hlavě]*

- 11 A tak já sem vám minule tady vystavovala to doporučení na tu  
12 A rekvalifikaci↑
- 13 B no tam sem šel↓ a pani mi řekla že mi zavolá↑• jesli se to  
14 B uskuteční nebo co a jak↓ ale žádnéj telefon nic sem neměl↓  
15 A byla by to ta profesní příprava↑\* jak sme o tom mluvili↑\*  
*přikývnutí* *[uchazeč gestikuluje pravou rukou]*
- 16 B no no↓ a eště sem se chtěl zeptat↓ když bych vlasně jakoby• ted' šel  
17 B dělat tu rekvalifikaci moch bych vod září jít do školy↑\*•  
18 A vod září už to nestihnete protože protože je říjen↓  
*[uchazeč opět gestikuluje pravou rukou]*
- 19 B jako myslim vod příštího září↓  
20 A vod příštího září↑\*  
*[souhlasné pokyvování]*
- 21 B no no↓ vod novýho školního roku↓  
22 A ta profesní příprava je asi na šest měsíců↓  
*[uchazeč mávl rukou a usmál se]*
- 23 B takže v pohodě↑  
24 A takže byste to stihnul↓•••  
*[uchazeč sevřel rty]*
- 25 A [taže pokud bysme se domluvili na tý rekvalifikaci↑ takle ona by měla  
26 A | začít asi jednadvacátýho listopadu↓• pokud se zúčastní nebo přihlásí  
27 A | dostatečný počet lidí↓  
28 B | mhm  
29 A | tak by• se to prakticovalo↓ pokud by bylo málo zájemců tak by to  
30 A | padlo↓ jo↑  
31 B | mhm  
32 A | taže prozatim budeme počítat s tím že asi↑• se to konat bude↓•  
33 A |já se eště kouknu kolik míst je tam↑•••  
34 A tak jo↓jinak ňáký místo máte někde rozjednaný↑\* kdyby teda náhodou↓  
*[uchazeč se škrábe na krku - gesto 11]*
- 35 B ted' sem• se bavil s kámošem↓ protože jeho táta má• firmu tak sem se  
36 B ptal jesli by tam nebyla ňáká práce↓ a von říkal• že se poptá no↓ a zatím  
37 B mi nedal eště vědět no↓  
38 A mhm•  
40 A [taže já bych si vás pozvala na ten listopad↑•  
41 B | mhm  
42 A | ō předtim teda než ta ten kurz rekvalifikační↑ pokud by začal tak se  
43 A | domluvíme dál↓  
44 B | mhm  
45 A |pokud ne budeme hledat místo↓ jo:↑  
46 A na internet koukáte průběžně ↑\*  
*důležitě*
- 47 B no jelikož nemam k dispozici internet tak↑  
*nesmlouvavě*
- 48 A [ tady máte možnost volnýho  
49 A | přístupu f tom informačním centru↓ jo:↑ to sem vám říkala↓• mhm  
50 B | mhm mhm  
*[úřednice se podívala na minulý záznam]*

- 51 A | hned toho prvního září↓●●●
- 52 A | taže na jednadvacátýho listopadu máte teda naplánovanou tu profesní
- 53 A | přípravu↓
- 54 B | mhm●
- 55 A | to znamená v tom týdnu před 8 asi vod toho štrnáctýho listopadu do
- 56 A | sedumnáctýho listopadu by se zřejmě sepisovaly smlouvy↑ taže asi tady
- 57 A | v tý době by vám volali z těch rekvalifikací↓ jo:↑
- 58 B | mhm mhm●●
- 59 A | taže ke mně byste přišel šestnáct jedenáctý↓ to už budem vědět víc↓  
[úřednice zapisuje do karty, uchazeč si hraje s prsty]
- 60 B | mhm●●●  
[úřednice předkládá záznam, který uchazeč podepisuje]
- 61 A | tady podpis●●
- 62 A | tak je to všecko↓
- 63 B | jo díky↓  
[uchazeč odchází]
- 64 B | naschle↓
- 65 A | naschledanou↓
- 66 C | naschledanou↓

## XVII. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1989, dosažený stupeň vzdělání: ZŠ, Rómka.

- Uchazečka byla upravená a moderně oblečená. Zvolila výrazné oční líčení, které ladila do zelené barvy. Dominantou jejího vzhledu byl široký, několikrát otočený zlatý řetízek.

C = nahrávající.

- 1 A | tak pod'te dál↓●
- 2 B | dobrý den↓
- 3 A | = dobrý den↓
- 4 C | = dobrý den↓  
[uchazečka si sedá, dává si nohu přes nohu a ruce do kapes bundy]
- 5 B | já správně chodim vedle ale tam nikdo neni tak↓
- 6 A | k pani \_\_\_\_\_↑\*
- 7 B | ano↓
- 8 B | já sem tady↓
- 9 A | a kdy ste měla přijít↑\*
- 10 B | včera↓ jenomže máma mě ráno zamkla a já sem neměla klíč a neměla
- 11 B | sem jak za váma tak du dneska↓●  
nevěřicně [uchazečka se usmívala]
- 12 A | to si děláte legraci né↑\*  
vážně [uchazečka zavrtěla hlavou]
- 13 B | nedělám↓●

*[úřednice odchází pro kartu do vedlejší kanceláře a uchazečka si vyndala ruku z kapsy u bundy a dala si ji před ústa, pohupovala si pravou nohou] zvuky z okolních kanceláří*

- 14 A já se podívám do karty↓●●●●  
15 A no●● no tady to máte i ZVÝrazněný dokonce↑● toho desátýho ste byla u  
16 A pani \_\_\_\_\_↑\*  
17 B ano↓  
18 A byla jo↑\*  
19 B ano↓●●●

*překvapeně [úřednice prochází složku]*

- 20 A no a tady koukam ste byla tři dny↑\*●● proč né dýl↑\*  
*[uchazečka si kouše nehty]*  
21 B no sem se tam ňák nepohodla↓  
22 A a důvod↑\*●  
*potichu [uchazečka poklepávala nohou, prstem se dotýkala rtu, otázka jí nebyla příjemná]*  
23 B tam by to mělo být napsaný↓● f tom zápočťáku↓  
24 A nepíše se do zápočťáku↓●  
25 A pročpak ste se nepohodla↑\*

*rychleji*

- 26 B protože se tam jednomu klukovi ztratil telefon a voni to sváděli na mě↓  
27 B tak sem vodešla↓ já sem je tam nechtěla poslouchat↓●  
28 A [dobře ale víte vo tom jako že vaše pracovní↑● zařazení je značně  
29 A | vomezený↑  
30 B | mhm● *důrazně*  
31 A | taže jako by bylo dobrý vážit si aspoň tohodle toho↓● a né hned  
32 A | vodcházet↓●●  
33 A [takže tady mam pro vás připravený rozhodnutí vo tom↑ že se vám teda  
| *[úřednice ukazuje na dokumenty]* *pomalů*  
34 A | nepřiznává podpora↓ tohleto je pro vás↓ tohleto je pro mě↓● a  
35 B | ano  
36 A | vlasně jeden eště rodičům↓●  
37 A no nic↓● tady mi podepište teda to převzetí↓●●●  
*[uchazečka se sklání nad dokumentem]*

- 38 A dnešní datum↓●  
39 B dneska je jedenáctého↑\*  
40 A mhm● dvanáctýho↓  
41 B dvanác děkuju↓●●●

*[úřednice píše do počítače a prochází papíry]*

- 42 A napíšu vám poučení do karty↑ že je potřeba dodržovat stanovený termíny  
43 B ano ano  
44 A jednání↓ a až potom budete mět přijít↑ tak řeknete mamince ať vám  
45 A nechá vodemčeno↓  
46 B ano↓  
47 A jo:↑  
48 B mhm●  
49 A protože pokud se todlencto stane eště jednou tak můžete bejt taky  
*[uchazečka si ruce položila do klína – obdaoba gesta 5]*

- 50 A sankčně vyřazená↓●●●●  
*[uchazečka si čas čekání krátí díváním se do zdi a kousáním nehtů] hlasité zvuky z čekárny před kanceláři a z vedlejší kanceláře*
- 51 A po náky novým místě ste se ptala↑\*
- 52 B eště ne teda zatím↓
- 53 A cože↑\*  
*hlasitěji*
- 54 B eště ne zatím↓
- 55 A a proč ne↑\*●
- 56 B protože↑● já nevim jak bych vám to vysvětlila↑ protože já teďkon mam
- 57 B někdy nastoupit do Pekastu↓ a ještě to právě není jistý↓●●
- 58 A vodkdy by to asi bylo↑\*
- 59 B vod příštího týdne↓●●
- 60 A co byste tam dělala↑\*●
- 61 B no v kuchyni↓ pekla↓●
- 62 A jako pomocnou sílu v kuchyni↑\*
- 63 B mhm ano↓●●
- 64 A taže pokud byste tam opravdu nastoupila tak nezapomeňte přijít k pani  
 ano↓
- 65 B
- 66 A \_\_\_\_\_ na ukončení evidence↓ jo:↑
- 67 B mhm●●
- 68 A no další termín návštěvy k ní vám dám na za štrnáct ↓ jo:↑
- 69 B ano↓
- ironicky*
- 70 A i datum vám napíšu do kartičky↓●●●
- 71 A takže pětadvacátého října↓● ráno v osm hodin↓ jo:↑
- 72 B mhm●●  
*[úřednice ukazuje na kolonku]*
- 73 A tady podpis↓●●
- 74 A taže já vám to musím zvýraznit takle pětadvacátého října k pani \_\_\_\_\_
- 75 B dobře↓
- 76 B děkuju moc↓
- 77 A naschledanou↓
- 78 B naschledanou↓

### XVIII. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1985, dosažený stupeň vzdělání: ZŠ, Róm.

- Uchazeč byl sportovně oblečený Róm, v uchu měl dvě nápadné náušnice. V průběhu rozhovoru si několikrát hrál s papíry, které si přinesl. Uchazeč neartikuluje vždy zřetelně, proto někdy nebylo možné zapsat, co uchazeč řekl. Seděl zkraje rozhovoru tak, že se opíral a byl spíše „rozvalený“.

C = nahrávající.

*velmi rychle, horší artikulace [uchazeč nepozdravil]*

- 1 B mám přijít až zejtra ale sem tu už dneska↓● já sem si našel práci a

- 2 B zítra nastupuju↓  
 3 A mhm  
 4 A tak mi pučte kartičku↓•  
*[kartičku podává pravou rukou]*  
*nesrozumitelně*  
 5 B \_\_\_\_\_práci↓••  
*[uchazeč ukazuje pravou rukou na potvrzení]*  
 6 B tady k tomu↓  
 7 A [akorát napíšu to pořadové číslo sto šedesát osm \_\_\_\_\_šesnáct dobře  
 8 B [ vod zejtra teda nastupuju↓• třináctýho↓•  
 9 A [ nula šest nula dva \_\_\_\_\_  
 10 B [ už mam všechny papíry↓• sem byl u doktora↓•  
 11 A [ověřit↓•  
 12 A zejtra teda jo↑\* jasně třináctýho \_\_\_\_\_ tady  
 13 B \_\_\_\_\_třináctýho↓•  
 14 B tady vám eště můžu přinést• smlouva všechno↓•••  
*[úřednice se ptá na jméno, když stojí u kartotéky a uchazeč si hraje s dokumenty]*  
 15 A \_\_\_\_\_jo↑  
 16 B ano↓  
*[uchazeč předkládá úřednici veškeré dokumenty, které má]*  
 17 A ukažte↑máte pracovní smlouvu nebo co to je↑\*  
 18 B ne↓ to se týká neska↓• zejtra už budu mít nejspíš smlouvu↓•  
 19 A [ potvrzení že ano že  
 20 A [ste schopen↓jo↑lékařský potvrzení a tady osobní dotazník↓  
 21 B \_\_\_\_\_neska to tam vodnesu↓  
 22 B no a to tam zítra donesu a voni mi daj zejtra smlouvu↓ vodnesu to tam  
 23 B asi neska a zejtra už budu mít smlouvu↓•  
 24 A mhm  
 25 A vod zítřka teda nastupujete a dáváme i tu pracovní smlouvu↓jo:↑\*  
 26 B no s třináctým teda no↓  
 27 A mhm•••  
 28 B dyž by po mně chtěli nějaký potvrzení↑\*  
 29 A dám vám ho↓•  
 30 A taže k dnešnímu dni ukončíme evidenci↓jo↑\*  
 31 B mhm•  
*[uchazeč gestikuluje rukama]*  
 32 B nákej• co já vim co to říkala↓• náký potvrzení jako z úřadu nebo to že↑  
 33 A jo↑  
*velmi potichu*  
 34 A kam to teda je↑\* dvanáctýho...  
 35 B HP Company↓• to bylo tady↑• ne↓ aspoň \_\_\_\_\_  
 36 A [ mhm mhm  
 37 A [jako co tam nastupujete↑\*  
*šeptem*  
 38 B jako dělník↓•• přidavač no↓  
 39 A [jak↑\*  
*[hlasitěji a srozumitelněji]*

- 40 B |dělník přidavač na stavbách a tak↓•  
*zvonění telefonu*
- 41 A mhm●●●  
*[úřednice ukazuje kolonku]*
- 42 A tady mi to ještě podepište↓●●●  
*[úřednice píše do počítače]*
- 43 B no tam↓
- 44 A Loučovice jo maj sídlo↑\*
- 45 B ne tady↓• Nemanická 14↓•
- 46 A ale sídlo↑• sídlo maj v Budějovicích nebo ho můžou mít v
- 47 A Loučovicích↑\*
- 48 B Nemanická 14 to je tady určitě v Nemanicích to je v Budějicích↓●●  
*[uchazeč nahlíží do papírů]*
- 49 B to jo vono↓•  
*zvuk tiskárny*
- 50 B |minule sem tam byl to mě nevzali↓●● kvůli
- 51 A | a letos vás vzali
- 52 B | kvůli rejstříku ↓ no
- 53 A | no teď ste říkal že už to máte↑
- 54 B | no vona mi skončila ta podmínka↓ tak asi kvůli
- 55 B | tomu jako↓•
- 56 A | mhm
- 57 B |se ptal↓ říkam že už mi to skončilo↓  
*[úřednice mu předává potvrzení]*
- 58 A taže tady máte potvrzení vodkdy dokdy ste byl teda vedenej v evidenci↑
- 59 A máte to do toho dnešního datumu↓• vod zítřka budete tedy mít tu
- 60 A pracovní smlouvu jak ste říkal↓ jo:↑
- 61 B | zejtra↓ no
- 62 A | takže si s tím zajdete na zdravotní pojišťovnu↓ tam nahlásíte že u nás
- 63 A | ste tu evidenci ukončil↓ a kopii tohodle potvrzení dáte zaměstnavateli
- 64 A | pokud ji po vás bude chtít↓ jo:↑ ten originál si schováte doma↓
- 65 B | kopii↑\*
- 66 A | ano↓  
*nechápvě*
- 67 B proč↑\*
- 68 A no abyste věděl kdy ste tu byl vedenej taky↓  
*[uchazeč se podivil a přeložil si papíry na půlku, pak se pomalu zvedal – gesto 21]*
- 69 B jo můžu jít↑\*
- 70 A jo↓  
*[uchazeč vstává a odchází]*
- 71 B naschle↓
- 72 A = naschledanou↓
- 73 C = naschledanou↓



## XIX. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1983, dosažený stupeň vzdělání: SŠ (obchodní akademie).

- Uchazečka má po celou dobu rozhovoru svůj batoh na klíně. Vzbuzovala dojem, že nemá dostatek sebevědomí, a proto by raději zkoušela pracovní pozice, u nichž by měla větší procentuální šanci na úspěch.

C = nahrávající.

- 1 A tak se posaďte↓●●●
- 2 A dobrý  
*[uchazečka si prohlíží kancelář, nejprve hledí doprava pak doleva]*
- 3 A [mhm● takže ste u nás byla šestýho října↓ jo:↑ f tom informačním
- 4 B | mhm
- 5 A [centru↑●●  
*[úřednice prohlíží kartu uchazečky]*
- 6 A tak a poslední zaměstnání teda↑ E.ON. ↑\*jo↓  
*[souhlasné přikývnutí]*
- 7 B ano↓  
*[úřednice prochází jednotlivé dokumenty]*
- 8 A do třetího října↑● takže začátek evidence se vám přesouvá vod štvrtýho  
*[úřednice hledá příslušnou kolonku v dokumentu]*
- 9 A října↓● průměrný měsíční čistý výdělek vám tu uvádějí↑●● takže
- 10 A v pořádku všechno↓●  
*[úřednice se obrací k uchazečce, s níž udržuje oční kontakt]*
- 11 A tak jo↓ taže po jakých místech koukáte↑\*● máte něco rozjednáno↑\*
- 12 A říkejte↑  
*[uchazečka gestikuluje pravou rukou]*
- 13 B rozjednáno↑ volala sem na několik inzerátů z novin ale přímo
- 14 B rozjednáno doteďka nemám nic↓●● chci se podívat tady na nástěnku a
- 15 B eště na internet dneska↓● a jinak koukám ňáká administrativa↓ no
- 16 B asistentka sekretářka něco takovýho asi↓
- 17 A mhm a tady ste dělala co↑\*  
*[uchazečka se poškrábala na nose – gesto 8] tišeji*
- 18 B o administrativu↓● taky↓  
*nesrozumitelně, hluk z vedlejší kanceláře*
- 19 A \_\_\_\_\_ taže já jenom kouknu eště jak dlouho ste tam byla↓ jestli teda
- 20 A máte praxi↑\*●
- 21 A vod prvního štvrtý dva tisíce tři↓ jo↑\*  
*[souhlasné přikývnutí]*
- 22 B mhm●
- 23 A taže kolik dva a půl roku přibližně↑ za administrativu jo↑\*● tak dva a
- 24 A půl roku↓● předtim ste eště někde dělala↑\*  
*[uchazečka sklopila pohled]*
- 25 B předtim sem nikde nedělala↓●
- 26 A školu jo↑ teda ste předtim měla↑\*
- 27 B ano↓
- 28 A mhm●●●

- 29 A | takže máte volnej přístup na ten internet↑ to je tady u nás v tom  
30 A | informačním centru↓•  
31 B | mhm  
32 A | ty stránky volných pracovních míst↓• a nástěnky sledovat tady co sou  
33 A | vyvěšený↑  
34 B | dobře↓••  
*[obě pozorně sledují monitor]*  
35 A | teď momentálně tu je teda↑• tohleto Color studium•  
*zklamaně*  
36 B | mhm• na to sem se už koukala↓ a tam je perfektní angličtina to si  
37 A | perfektní znalost angličtiny  
*[uchazečka pochybovačně kroutila hlavou]*  
38 B | myslím že na to bych asi neměla↓••  
39 A | a vy umíte anglicky jak↑\*máte to tu jako aktivně angličtina↓ aktivně i  
40 A | němčina↓  
41 B | což to jo↓ ale podle toho jak by to moc chtěli perfektně↓ jako třeba státní  
42 B | zkoušku nebo tak to nemam jo↓•  
43 A | nicméně to můžete zkusit↓ žejo↑  
*[souhlasné přikývnutí, ale bez nadšení]*  
44 B | to jo↓  
*[úřednice odklikla příslušnou kolonku]*  
45 A | tohleto zkusíte↓• základní znalost účetnictví↓• s účetnictvím ste přišla  
46 A | do styku↑\*  
47 B | s účetnictvím sem přišla do styku ve škole↓ ale pak sem to vůbec  
48 B | nepoužívala taže↑  
49 A | a sou tady základní znalosti↑• základní znalosti se snad za dva a půl  
50 A | roku nezapomínaj↓(se smíchem)  
51 B | no tak základní znalosti jako asi né jo↓ to zase záleží\_\_\_\_  
*[úřednice ukazuje na monitoru a uchazečka se naklání dopředu]*  
52 A | jo a je tady↓ vidíte že je tady vhodné i pro absolventy↓•  
53 B | absolventi si to třeba eště pamatujou ze školy↓ (se smíchem)  
54 B | jo tak řeknou mi že to neumíte tak jak to chceme tak naschledanou↓ ale  
55 A | jasně  
56 B | | můžu to zkusit↓  
57 A | taže to zkusíte tu administrativu↓• tady eště někde by mělo bejt místo  
58 A | sekretářky↓• psaní na stroji a znalost němčiny PODmínkou↓ na dobu  
59 A | určitou za\_\_\_\_pouze písemně na adresu firmy\_\_\_\_\_  
60 B | | no to už sem taky viděla  
61 B | | a to se mi zas nelíbí na dobu určitou no↓  
62 A | no jako je to za mateřskou takže to může bejt na čtyři roky↓  
63 B | já vim no↓••••  
*přerušeni telefonem [uchazečka v nastalé pauze očima projíždí všechny stěny, pravou ruku si opírá o stůl a dvěma prsty se hladí na čele]*  
64 A | tak tady je \_\_\_\_\_jak sme mluvily jo↓ taže dejme tomu že by to bylo na  
65 A | čtyři roky↓  
*[uchazečka má dva prsty na bradě – obdoba gesta 7]*  
66 B | mhm to by bylo dobře no↓  
67 A | jo zástup za mateřskou nebejvá krátce↓ na krátko↓

- 68 A taže tohlencto bych vám vytiskla↓• samozřejmě budete se dál i sama
- 69 A koukat co by pro vás bylo vhodný↓• na tom internetu se toho dočtete
- 70 A ještě víc jo↓
- 71 B mhm to jo no já vim no↓ já už sem se koukala↓•••  
*zvuk tiskárny a velký hluk z čekárny*
- 72 A tak na zdravotní pojišťovně ste už byla↑\*
- 73 B ne↓
- 74 A s kartičkou↑\*
- 75 B *záporné zavržení hlavou*
- 76 A nebyla↓ tady máte napsaný datum že ste v evidenci vod↑ já vám to teda
- 78 A musím přepsat↓ vod štvrtého desátý↓• ∂ do osmi dnů vlasně byste si
- 79 A měla zajít↓ štyři osum dvanác to ja akorát dneska↓•
- 80 B aha
- 81 A ∂ na zdravotní pojišťovnu nahlásit že ste tady u nás vedená v evidenci↓
- 82 A tím za vás vlasně bude hrazený zdravotní pojištění↓ jo↓
- 83 B dobře↓••••  
*hlasy z vedlejší kanceláře [úřednice píše do karty i do průkazky a uchazečka si hraje se šňůrkou od batohu]*
- 84 A taže si vás pozvu za měsíc↓• kdybyste si jakékoli místo našla a
- 85 A nastoupila↓ přídete hned na ukončení evidence↓•
- 86 B jasný↓•
- 87 A nejdéle do osmi dnů jak se nahlašují všechny změny↓ jo:↑
- 88 B mhm
- 89 A | ale ještě vás teda pošlu do během příštího týdne byste si přišla pro
- 90 A | rozhodnutí k pani \_\_\_\_\_na čísločtyři↓ je to v tý protější radě
- 91 B | mhm  
*potichu při psaní*
- 92 A | na číslo čtyři k pani \_\_\_\_\_↓• \_\_\_\_\_do dvacátého jo
- 93 B takže tam přídu\_\_\_\_\_
- 94 A \_\_\_\_\_ do dvacátého desátý jo↑ je to to rozhodnutí vo přiznání
- 95 A podpory↓•\_\_\_\_\_
- 96 A tak já vám sem ještě dopíšu teda tu příští návštěvu ke mně na
- 97 A patnáctýho• jedenáctý↓• v deset třicet↓ jo↑
- 98 B mhm  
*[úřednice ukazuje na kolonku]*
- 99 A tak tady ještě jeden podpis↓••
- 100 B tady↑\*
- 101 A mhm••  
*[uchazečka si dává věci do batohu]*
- 102 A takže je to všecko jo↓
- 103 B mhm
- 104 B naschledanou↓
- 105 A naschledanou↓
- 106 C naschledanou↓

## XX. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = úřednice.

B = uchazečka o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1981, dosažený stupeň vzdělání: SŠ.

□ C = nahrávající.

1 B dobrý den↓

2 A pod'te dál↓●●

3 A tak se posaďte↓●

*povzdech úřednice*

4 A tak↑●

*[úřednice prochází poslední záznam]*

5 A [ takže vy ste byla minule u pani \_\_\_\_\_↑\* koukám žejo↑● jo to

6 B | mhm

7 A [ bylo toho třetího října↓

8 B ano↓●

9 A [ tak ona vám teda nechala to nezařazení↓ protože ste neměla žádný

10 A | doklad↓ je to tak↑\*

11 B | mhm

12 A [ a měla ste teda něco přinést↑\*

*[uchazečka podává pravou rukou úřednici dokument]*

13 B měla↓ jestli to bude stačit↑●

*[úřednice pročítá papír]*

14 A [ taže potvrzení o zaměstnání↓ todleto máte na daně↓

15 B | mhm●

*[úřednice čte a mluví pomalu]*

16 A | taže zápočtový list do třicátýho devátý↓● výdělek tu máte↑ koukám že

17 A | máte vojenskou zdravotní pojišťovnu↓ tam ste byla↑\*

18 B | mhm mhm

19 B | eště ne↑

*výrazně tišeji*

20 A | nebyla↓ takže já vám dám pro ně doklad↑ zajdete si tam nahlásíte že ste

21 B | mhm

22 A [ u nás vedená↓

23 B dobře↓

*[úřednice se rozhlíží po stole]*

24 A kartičku teda vám dala koukam↑

*[uchazečka ukázala kartičku]*

25 B mhm

26 A jo dala↓●

*[úřednice čte, ale spíš pro sebe a uchazečka si poklepává rukou na stole]*

27 A průměrný měsíční čistý výdělek vám tu taky uvádějí↓●

28 A tak jo tak já si to vofotím↓

*[uchazečka souhlasně kývá hlavou]*

29 B mhm●●●●●

*[úřednice odchází kopírovat do vedlejší ordinace a uchazečka si mezitím prohlíží kancelář, a pak si poklepává pravou nohou, kterou má přehozenou přes levou, úřednice po návratu razítkuje a dopisuje do karty]*

- 30 A taže vy ste teda pracovala jako servírka↓ jo:↑  
 31 B mhm  
 32 A a dál hledáte taky jako místo servírky↑\*  
*rozhodně*  
 33 B ne už vůbec nechci↓  
 34 A nechcete↑ proč ne↑\* (*se smíchem*)  
*[uchazečka protočila oči]*  
 35 B je to votročina↓ (*se smíchem*)  
 36 A jaký vy máte vzdělání↑\*  
 37 B cestovní ruch↓●●  
 38 A a jak ste na tom s jazykama↑\*  
 39 B angličtina jo↓● němčina no tak vůbec nemam úroveň↓  
 40 A | mhm  
 41 A | taže myslíte si nějakou cestovku něco že byste mohla↑\*  
 42 B | *[uchazečka hluboce povzdechla]*  
 43 A | tam většinou chtěj oba jazyky né↑  
 | *[uchazečka pokrčila rameny – gesto 1]*  
 44 B | mhm  
 45 A | i tu němčinu↓●  
 46 A | taže máte tu napsáno administrativní pracovnice↓ asistentka↓  
 47 A | sekretářka↓● taže koukáte spíš po těchletěch místech↑\*●●  
 48 B | mhm  
 49 A | tak na internet koukáte↑\*  
 50 B koukam koukam↓  
 51 A a↑  
 52 B ∂ tak posílala sem životopisy↑∂ zatím se mi nevozvali↑ a neska du eště  
 53 B do Raiffeisenky↓ že tam někoho hledaj tak tam nesu taky životopis↓  
 54 A a tam už ste s někym mluvila z tý Raiffeisenky↑\*  
 55 B ∂ mluvila no↓ s● s se známou no vlasně↓ takže prej vodcházej dvě nebo  
 56 B a třetí jde na mateřskou↓ takže mam přinést životopis↓●● a pak eště mam  
 57 B rozjednaný vod dalšího známýho (*se smíchem*) přes pana pana doktora  
 58 B jednoho● ∂ někde v právním oddělení Zeptru že by někoho hledali↑ tak  
 59 B tomu bude dneska taky volat↓ a  
 60 A a tam byste dělala co↑\*  
 61 B *[uchazečka pokrčila rameny] ●●*  
 62 B takže zatím todle no  
 63 A takže tydlencty dvě místa↑●●  
 64 A kouknem teda i na to co tu máme my↓●●  
*[úřednice hledá v databázi volná místa, uchazečka kašle]*  
 65 A taže to že máte volnej přístup na ten internet co je tady u nás v tom  
 66 A informačním centru↓ to vám asi pani \_\_\_\_\_řikala↓  
*překvapeně*  
 67 B ne neřikala↓  
 68 A neřikala↑● tak vám to říkám já↓

- 69 B mhm dobře (*se smíchem*)
- 70 A [taže tam pokud byste neměla jinde přístup tak sem můžete kdykoli↓ bez
- 71 B | mhm
- 72 A | problému↓•
- 73 A | tak a když koukneme na tu administrativu↑ taže tady je Color studiu
- 74 A | perfektní znalost angličtiny což ste říkala že máte↓••• angličtinu teda
- 75 A | dobře↓ jo:↑ aktivně ste říkala↑
- 76 B | mhm
- 77 A | mhm• nebo ekonomického směru↑ vy teda ekonomický směr nemáte
- 78 A | že ne↑
- [uchazečka zavrtěla hlavou a sevřela rty]**
- 79 B ehm•
- 80 A [jednání se zákazníky↓• obchodní akademie no nevim↓ tam pokud by si
- 81 A | skutečně trvali na tý škole↑
- 82 B | mhm
- 83 A | tak asi ne↓ ale jinak byste podmínky splňovala↓
- 84 B | mhm•
- 85 A | praxe no a
- 86 B | o já mam praxi v tý reklamce no↓
- 87 A | s otazníkem↓
- 88 A [taže tam máte↑ praxi taky↓
- 89 B | mhm
- 90 A [tak tady je:↑ je to pro absolventy todle↓
- 91 B | mhm•
- 92 A [znalost účetnictví co ste asi taky neměla na škole ne↑
- 93 B měla no↓
- 94 A měla↑\*
- 95 B no já z ní mam maturitu (*se smíchem*) ale↓
- nadšeně**
- 96 A no vidíte↑••
- 97 A tak jinak ste říkala v v reklamce↑\*•
- 98 A sem\_\_\_\_\_
- 99 B mhm
- [uchazečka čte požadavky z počítače velmi potichu]**
- 100 B práce řidičák↓ tahleta praxe zkušenosti \_\_\_\_\_
- 101 A řidičák máte↑\*
- 102 B mhm
- 103 A tak to by taky neměl bejt problém↓••
- 104 A taže bychom to takle vytiskly tyhlencty↓
- 105 B mhm
- [obě sledují monitor]**
- 106 A pojedem dál↓ eště kouknem↓••
- [obě sledují monitor]**
- 107 A tohle zkusíme↓
- 108 B \_\_\_\_\_obchodního nebo technického směru↓
- 109 A [\_\_\_\_\_reklamy↑ jazykové znalosti to bysme mohly↑•• obchodního
- 110 A | směru
- 111 B | mhm

- [*mluví velmi potichu, že není rozumět*]
- 112 B | \_\_\_\_\_ ●●
- 113 A | tak dál je tady potom ještě Byroprofi↑●●
- 114 B | mhm  
| [*úřednice prochází databází s uchazečkou a mluví velmi potichu a*  
| *útržkovitě*]
- 115 A | takže tam zkusíme taky↓ kalkulace↓ tam už budou chtít v odbornost↓
- 116 B | mhm
- 117 A | a sou to Pozemní stavby↓ takže to už je dál vod vás↓●
- 118 B | mhm mhm
- 119 A | tady sou prodavačky s maturitou↓ tohle bychom mohly zkusit↓ ale tady
- 120 A | sou oba jazyky↓● tam je angličtina i němčina↓●●
- 121 A | tady je aktivní němčina↓ (*se smíchem*)
- 122 B | mhm●
- 123 A | a jinak už to asi bude všechno↓●●
- 124 A | mhm tady už chtěj co sou ty účetní tak už chtěj hotovou účetní pouze
- 125 B | mhm
- 126 A | pro absolventy↓ a todle asi taky ne↓ jo:↑
- 127 B | mhm
- 128 A | takže já vám vytisknu to co sme si tam
- 129 B | ano●●
- [*úředníci nefungoval příkaz k tisku*]
- 130 A | tak nevytisknu↓ todleto sme říkaly↓ tohle↓ a tady ještě někdy byly ty
- 131 A | odborný jo↓●● tak tydlencty↓  
| [*úřednice myší zaškrťává doporučenky, které vytiskne*  
| *zvuk tiskárny*]
- 132 A | a v tam v tý bance ste říkala že ste domluvená↑● že se tam zajdete
- 133 A | podívat↑● nebo jak ste dál domluvený↑  
| [*uchazečka se neúspěšně snaží vstoupit úřednici do řeči*]
- 134 B | no no
- 135 B | no teď tam ponesu akorát životopis↓● a vona říkala že bude asi nějaký
- 136 B | výběrový řízení nebo něco takovýho↓ takže↑●● jako jistý to určitě  
| [*uchazečka se nejistě pousmála*]
- 137 B | není↓
- 138 A | ale nicméně teda:↑ rozjednáno máte↓ zúčastníte se pokud↑  
| [*uchazečka souhlasně přikývla*]
- 139 B | určitě↓●●●  
| [*úřednice pracuje a uchazečka ji pozoruje*  
| *šeptem*]
- 140 A | já to neska nevytisknu↓●
- 141 A | tak●●●  
| [*uchazečka si povzdechla a hlavu si opřela o dlaň – gesto12*]
- 142 A | tak teď budeme mít ten správnej tisk↓●  
| *zvuk tiskárny* [*úřednice podává uchazečce vytištěný seznam míst*]
- 143 A | tady máte ty místa↓
- 144 B | mhm děkuju↓●●●●  
| [*uchazečka zakašlala a úřednice mezitím stále pracovala na počítači*]
- 145 A | tak a vzhledem k tomu↑● že ste uchazeč do pětadvaceti let↓● tak já

- 146 A | mam ze zákona povinnost vám nabídnout individuální akční plán↓• což
- 147 A | je takový povídání vo tom↑ jaký vy máte možnosti při hledání
- 148 A | zaměstnání↓
- 149 B | mhm
- 150 A | ∂ pro dnešek bych to nechala v té fázi nabídky↑ do příště byste mi řekla
- 151 A | jestli byste o tohle měla zájem nebo neměla zájem↓ spočívá spočívá
- 152 A | to f to že vám vyjedu takovej dvojlíst↑• a ten byste si vyplnila↓ je tam
- 153 A | povídání↑ co to je individuální akční plány↓• aktivity vaše↓ a jaký vy
- 154 A | vůbec máte možnosti↓ jo:↑
- 155 B | mhm•
- 156 A | tak •• takže ke mně byste přišla v osmém listopadu↓• a vzhledem k tomu
- 157 A | že teda máte všechno doloženo↓• tak kdykoliv během října byste si
- 158 A | přišla pro rozhodnutí o přiznání podpory↑
- 159 B | mhm
- 160 A | naproti do té druhé řady↓ na číslo čtyři k paní \_\_\_\_\_↓ jo:↑ •••  
| *zvuk telefonu z vedlejší kanceláře*
- 161 A | nejlépe v dopoledních hodinách↓ osem až jedenáct hodin↓
- 162 B | mhm děkuju↓••  
| *[zmuchlání papíru úřednicí, hledání nového ležstra]*
- 163 A | tak a já se ještě kouknu↑ tady se vrátím k tomu zápočťáku↓• vy ste
- 164 A | marodila ještě po skončení pracovního poměru↑•
- 165 B | mhm• dva dny po skončení ještě↓• prvního druhého↓•
- 166 A | koukám jestli vám sem tu pracovní neschopnost↑ vy tady nemáte
- 167 A | dopsanou↑\*••  
| *[úřednice nahlédla do karty]*
- 168 A | kdy vám ho vystavovali↑\*• třicátého září↓ tam byste si měla nechat
- 169 A | dopsat↑• pracovní neschopnost↓ protože tohle vystavovali třicátého
- 170 A | září↓ takže tady by měla být dopsaná↑ vodkdy dokdy ste teda marodila↓
- 171 A | jo:↑
- 172 B | všechno za celý tu↑ za celou tu dobu↑ co sem ta byla↑\*
- 173 A | = ∂
- 174 B | = nebo ta poslední↑\*
- 175 A | ∂ je to za poslední rok před skončením pracovního poměru↓
- 176 B | mhm
- 177 A | jo:↑••
- 178 B | takže mám ještě zajít za účetní aby mi to tam doplnila↑\*•
- 179 A | určitě↓
- 180 B | dobře↓••••  
| *[úřednice prochází papíry a uchazečka kašle]*
- 181 A | živnostenský list nemáte↑\*
- 182 B | ehm•••  
| *[úřednice dál čte v papírech a v počítači, uchazečka odkašlává, zvuk tiskárny]*  
| *[úřednice obrací list]*
- 183 A | ∂ až si necháte ten zápočtový list doplnit tou pracovní neschopností↑••
- 184 A | tak vlastně byste ho měla přinést té paní \_\_\_\_\_ taky↓
- 185 B | mhm
- 186 A | jo:↑••



**[úřednice razítkuje potvrzení]**

187 A tak tady máte potvrzení pro tu Vojenskou zdravotní pojišťovnu↓ tam si

188 A zajdete↑ nahlásíte že vod třetího ste u nás vedená v evidenci↓●●●●

189 B mhm mhm mhm

**[úřednice píše ručně zprávu]**

190 A tak tady jeden podpis↓

**[uchazečka se podepisuje]**

191 A tak takle byste přišla toho osmýho listopadu v deset hodin ke mně↓

192 B [ mhm mhm

193 B [jo dobře↓

**rychle**

194 A [a já říkám teď až si necháte doplnit tu pracovní neschopnost↑ tak první

195 A | co bude↓ tak to přinesete k tý pani \_\_\_\_\_↓jo:↑

196 B | mhm

197 A | kdyby se teda vám podařilo mezi tou dobou než přijdete sem ke mně

198 A | nastoupit kamkoliv↓● at' tady na ty vytipovaný místa nebo na ty co

199 A [máte rozjednaný↓ tak přijdete dřív na ukončení evidence↓ jo:↑

200 B mhm

201 B dobře↓

202 B děkuju naschledanou↓

203 A naschledanou↓

204 C naschledanou↓

**XXI. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích**

A = úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1985, dosažený stupeň vzdělání: SŠ.

C = nahrávající.

**bouchnutí dveří**

**[úřednice hledá v kartách, říká uchazečovo jméno a uchazeč si sundává čepici]**

1 A \_\_\_\_\_↓●●

**[uchazeč pokládá dopis na stůl]**

2 B tady sem vám přines ukázat mi vodepsali↓● z jednoho● životopisu↓●

3 A tam ste teda po posílal životopis↓ jo:↑

**[uchazeč ukazuje na papír před sebou]**

4 B no tak mi vodepsali jenom z jednoho no↓

5 A a kolik ste jich posílal↑\*

6 B ŠTRnáct↓

**nevěřicně**

7 A fakt↑\*

**[uchazeč přikývl]**

8 B no↓

9 A kam všude↑\*

10 B [no sem byl na práce cz na internetu↑

11 A | mhm

- | *[uchazeč otočil hlavou hodně doprava sklopil pohled]*
- 12 B | do Kofoly↓• do Coca coly↓• no a takle různě↓•••
- 13 A | mhm mhm
- 14 B | na obchodní zástupce no jinak↓ mimo tohodle  
*[úřednice pročítá vytištěný email]*
- 15 A | mhm• tady koukam na pozici operátor↓ jo↑ v příloze zasílám svůj
- 16 B | no no
- 17 A | životopis↓ mhm  
*[uchazeč pokrčil rameny – gesto 1]*
- 18 B | už sem nevěděl co↓  
*chápavě*
- 19 A | no jasně↓•••  
*[uchazeč si odkašlal]*
- 20 A | tak já se eště podívám↑• jak vy ste na tom s tím přivýdělkem↑ to ste
- 21 A | teda dával tý pani \_\_\_\_\_↑\*  
*[uchazeč se podíval na monitor]*
- 22 B | jo↓  
*[úřednice hledá v počítači]*
- 23 A | tak já se kouknu↓•
- 24 B | teď už nedělám nic↓•••
- 25 A | jo↓ do jednatřicátýho osmý↑ a ten vosmej měsíc tu máte↓ takže tam je to
- 26 A | v pořádku↓ a teď už teda nemáte žádněj přivýdělek↑\* žádnou další
- 27 A | smlouvu↑\*
- 28 B | ne ne
- 29 A | nikde↓ jo:↑••  
*šeptem*  
*[uchazeč se poškrábal na nose – gesto 8, a pak si štípal pravou rukou kůži pod bradou a na krku]*
- 30 B | asi ne↓••
- 31 A | tak↓ a minule sem vám dávala i osvětlení↑• z jakýho to bylo důvodu↑\*• jo↑ to
- 32 A | bylo tady na ten přivýdělek↓ žejo↑
- 33 B | jo↓
- 34 A | to sme nevěděli jesli↑•• jak byla napsaná smlouva↓ tak proto sem vám
- 35 A | dávala i kvůli těm datumům↓ žejo↑\*  
*[souhlasné přikývnutí]*
- 36 B | mhm  
*[úřednice prochází uchazečovu složku]*
- 37 A | takže to tu máme všechno koukám↓  
*[úřednice si to pomalu říká, co píše do karty a uchazeč se rozhlíží po místnosti]*
- 38 A | takže přivýdělek již nemá↑•••
- 39 A | taže vlastně zde byly místa obchodních zástupců↑\*•• tady ste koukal
- 40 A | na ty naše stránky taky↑\*
- 41 B | no taky↓•
- 42 A | tam ste jim taky posílal teda↑\*
- 43 B | tady ne↓•
- 44 A | proč↑\*  
*[uchazeč si uklízí papíry na stole před sebou]*
- 45 B | protože sem jich rozeslal tak štrnáct a čekal↑ čekal sem až vodpově• až

- 46 B odpovědí ↓
- 47 A kolik vám jich odpovědělo ↑\*  
[uchazeč ukázal na dopis]
- 48 B vodpovědělo jenom todle ↓  
zdešeně
- 49 A jenom ten jeden ↑\*  
zklamaně
- 50 B no ↓
- 51 A já myslela eště něco ↑
- 52 B tam sem je rozeslal a nepřišla zatím žádná vodpověď ↓
- 53 A jak je to dlouho ↑\* eště může přijít ↑\*  
[uchazeč se levou rukou podrbal na paži, popřemýšlel]
- 54 B tak ↑• štyry dni ↓
- 55 A tak to eště může ↓•  
[úřednice na monitoru ukazuje uchazeči nabídky a uchazeč sleduje monitor a hlavu si podpírá rukou – gesto 12, druhou rukou se škrábe na stehně]
- 56 A taže koukněte se na ty obchodní zástupce co máme tady ↓ jo: ↑
- 57 A taže Okno trend ↓••∅
- 58 B to já si kdyžtak rozešlu až přídu domů ne ↑\*• ty životopisy ↑\*
- 59 A tak určitě ↓• jo ↑
- 60 B no ↓
- 61 A tady vono je dobrý tady u toho koukat tady na tu: ↑• doplňkovou
- 62 A informaci ↓ jo: ↑  
[uchazeč mávl rukou]
- 63 B no jasný ↓
- 64 A [taže tam ↑ třeba tady není psáno ↑ že chtěj vyloženě žádost nebo
- 65 A | životopis mailem ↓ taže tam možná by bylo dobrý rovnou buď zavolat
- 66 A | telefonem ↓ anebo si tam rovnou zajít přímo na osobní jednání ↓
- 67 B | mhm
- 68 A | jo ↑  
[uchazeč ukazuje prstem na příslušnou firmu na monitoru]
- 69 B tady sem posílal asi před měsícem ↓• na tydle stránky ↓•••
- 70 A řidičák Céčko ↓ ten asi nemáte ↓ že ne ↑\*
- 71 B ne ↓
- rychleji**
- 72 A takže zkusíme tohle ↓ ty dvě místa ↑ obchodní referent ↓• s jazykama ste
- 73 A na tom jak ↑\*  
rozvážně
- 74 B no pasivně voba ↓•
- 75 A [tady chtěj aktivní znalost němčiny ↑• \_\_\_částečná angličtina i němčina ↓
- 76 A | takže tohleto by vyhovovalo ↓ i když je to teda Týn ↓ koukám ↓•••
- 77 B | mhm
- 78 A | no tady zaměstnavatel na adrese není k zastižení ↑ takže volat mezi
- 79 A | osmou až šestnáctou hodinou ↓ a telefonicky si sjednat schůzku ↓• taže
- 80 A | techlenctěch pět míst bych vám vyjela ↓ jo: ↑  
[uchazeč souhlasně přikývl]
- 81 B mhm•
- 82 B to je lepší ty schůzky ↓ protože vono ↑• telefonicky• to je vo ničem ↓••

- 83 A už máte taky takovouhle zkušenost↓ jo:↑
- 84 B mhm• to jo↓  
*zvuk tiskárny*
- 85 A co vám řekli↑\* po telefonu↑
- 86 B [říká to víc↓ co no že se ozvou↑ a že uvidí↑ že tam maj toho plno↓•
- 87 A | mhm mhm
- 88 B [takže proberou vyberou↓•  
*[uchazeč si přeje ukázováním pravé ruky po bradě – obdoba gesta]*
- 89 B a na tu Coca colu si myslím↑ tam tam vzali teď kámoše co má stejnou
- 90 B školu↓ všechno stejný vlasně↑
- 91 A no a↑
- 92 B a že se mi tam zkusí pozeptat ještě↓ no tak uvidíme co a jak↓•
- 93 A taže kdyby to dopadlo tak vám dá vědět↑\*••  
*zvuk tiskárny*
- 94 B [*uchazeč pokrčil rameny – gesto 1]*  
*[uchazeč ukazuje prstem]*
- 95 B tady do toho sem taky volal už↓ do toho Makra Computer↓
- 96 A | mhm
- 97 A a co tam má↑\* jakej tam má kontakt↑\*••  
*[úřednice četla poznámky šeptem]*
- 98 A = vstupenkami
- 99 B = tam sem volal telefonicky↓ voni tam chtěli životopis↓ ale já sem tam
- 100 B volal eště telefonicky↓
- 101 A mhm a tam vám řekli co↑\*
- 102 B no že mám poslat životopis tak sem ho taky poslal↓
- 103 A jo↓•••  
*pomalou [úřednice píše čas do kartičky]*
- 104 A taže byste přišel osmého listopadu↑• v deset třicet↓••
- 105 A pokud by vám eště někdo odepsal↑ byl jakýkoliv kladnej ohlas že teda
- 106 A nastupujete↑ tak byste přišel hned na ukončení evidence↓ jo:↑
- 107 B | jo
- 108 B mhm  
*[úřednice mluví pomalu a potichu a přitom píše údaje na kartičku]*
- 109 A osmýho jedenáctý vod deset třicet↓•
- 110 A tak tady podpis↓  
*[uchazeč se podepisuje]*
- 111 A tak už je to všechno↓  
*potichu*
- 112 B [jo↓ já akorát bych potřeboval jestli byste mi to mohla vofotit↑
- 113 A | já vám to nechám↓  
*potichu*
- 114 B | na magistrát to chtěj eště↓
- 115 A | mhm  
*[uchazeč už vstává a přitom se loučí]*
- 116 B [tak jo a díky moc↓• naschle↓
- 117 A naschledanou↓
- 118 C naschledanou↓

**XXII. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích**

A = úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1985, dosažený stupeň vzdělání: SŠ.

C = nahrávající.

- 1 A    dobrý den↓•  
 2 B    dobrý den↓  
       **bouchnutí dveří**  
 3 B    [já bych se vám chtěla vomluvit↑ my sme měly domluvenou schůzku na  
       | **[uchazečka gestikuluje pravou rukou]**  
 4 B    | osumnáctýho↑• a já vod sedmnáctýho  
 5 A    |   října↓ jo↑\*  
       | **[uchazečka přikývla]**  
 6 B    | mhm a já vod sedmnáctýho mám rekvalifikaci↓•  
       | **[úřednice gestikuluje rukou směrem k sobě]**  
 7 A    no tak mě to pučte↓•  
       **nejistě**  
 8 B    tu rekvalifikaci↑\*  
 9 A    kartičku↓  
       **nejistě**  
 10 B    tu já právě nevím jestli sem si ji  
    **rázněji**  
 11 A      tak tu rekvalifikaci to je jedno↓  
 12 A    sem vám minule psala to doporučení↑\*  
 13 B    no• psala↓•  
       | **[úřednice čte dokument] zvuky z okolních kanceláří**  
 14 A    [mhm• jasně↓• tak já vás převobjednáám abyste ke mně přišla až po tý  
 15 A    | rekvalifikaci↓ jo:↑  
 16 B    |   mhm  
       | **[úřednice píše na počítači]**  
 17 A    | \_\_\_\_\_  
 18 A    vy ste byla teď na tom podpisu tý smlouvy↑\*  
       | **[uchazečka přikývla]**  
 19 B    mhm  
 20 A    jasně↓ takže já vás↑• podepisovala ste jí dvakrát↓ žejo:↑  
 21 B    třikrát↓  
 22 A    nebo dokonce mhm••  
 23 A    [takže↑• z rekvalifikací mně teda ten jeden výtisk taky přinesou↑ na tom  
 24 A    | základě vám udělám rozhodnutí o přiznání podpory při rekvalifikaci↓  
 25 A    | a předala bych vám ho teda začátkem listopadu↓ kdy přijdete↓ jo:↑  
 26 B    | mhm  
 27 A    | po skončení teda tý rekvalifikace↓••  
       | **srozumitelné zvuky z okolních kanceláří**  
 28 A    [kartičku teda nemáte sebou↑\*  
 29 B    | ne↓  
 30 A    | tak já vám to napíšu na lísteček↑ a doma si to tam klidně přepište↓ jo:↑  
 31 B    | mhm

- 32 A | *pomalů [řrednice datum současně píše]*  
 | druhého jedenáctý nula pět↓ v• osum patnáct↓ jo:↑
- 33 B | mhm
- 34 A | \_\_\_\_\_ ●●●●  
*rušivé zvuky z okolních kanceláří*
- 35 A takže druhého jedenáctý v osum patnáct↓ jo:↑ tady mi to podepište že
- 36 A přidete začátkem listopadu↓●●  
*[uchazečka se podepisuje a posléze vstává a odchází]*
- 37 B děkuju naschledanou↓
- 38 A mhm naschledanou↓
- 39 C naschledanou↓

### XXIII. rozhovor na Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 2. řrednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1988, dosažený stupeň vzdělání: ZŠ.

- Uchazeč nosí brýle a kouká přes jejich horní okraj. Po celou dobu schůzky si nechal na hlavě kšiltovku s hodně velkým kšiltem, jaký nosí mladíci jezdíci na skateboardech.

C = nahrávající.

*[nezachycen vzájemný pozdrav účastníků]*

- [uchazeč mluví a přitom stojí a opírá se oběma rukama o opěradlo židle]*
- 1 B sem měl za vámi jít dneska↑ ale já dneska se du přihlásit na jinou školu↑●
- 2 B teď tam potom jedu tak sem se sem přišel vodhlásit↓●●●●  
*[řrednice překvapeně hledí a přemýšlí]*
- 3 A jo↓ takže vy máte ke mně dneska přijít poprvé↑ v jednu hodinu↑\*  
*[uchazeč kývá hlavou na souhlas]*
- 4 B no↓●  
*[řrednice ho pobídla, aby se posadil]*
- 5 A posad'te se↓  
*radostně*
- 6 B jo↑  
*[řrednice stojí u kartotéky, hledá kartu a hovoří pro sebe]*
- 7 A \_\_\_\_\_ já se na vás musím takle podívat↓ protože sem vás eště  
*[řrednice čte v kartě a mluví pomalu]*
- 8 A neviděla takže nevím↑● co a jak↓● takže vy tu máte ukončení studia↑●●
- 9 B no↓
- 10 A to ste byl teda v kerým ročníku↑\*  
*[uchazeč se poškrábal na čele]*
- 11 B v prvním↓● já sem to neudělal↓●  
*hlasitě, zřetelně*
- 12 A takže ste prvého září nula čtyři nastoupil↑ a sedmýho jedenáctý ste nula
- 13 A pět ukončil↓ jo:↑\*  
*[uchazeč zpozorněl]*
- 14 B no jak nastoupil↑\* do toho prvního
- 15 A no do toho prvního ročníku↓
- 16 B no minulej rok už↑●

- 17 A no minulej rok byla nula čtyři↓  
*váhavě, nejistě*
- 18 B no• asi jo↓
- 19 A nebo ste nastoupil už teď v září nula pět↑\*  
*[uchazeč se kouká na stěnu napravo, přemýšlí a rukou si mne bradu – gesto 14]*
- 20 B nula čtyry↓• no nula čtyry↓•
- 21 A takže ste udělal první ročník↑
- 22 B no↓• neudělal↓•
- 23 A tak ste ho znovu vopakoval nebo něco↑\*
- 24 B no↓
- 25 A jo:↑•  
*[úřednice mluví potichu pro sebe a přitom píše]*
- 26 A devátý nula čtyři↓• opakoval druhý ročník↓ jo takže to já si tam
- 27 A domluvim↓ a teďka nastupujete někam do zaměstnání↑\*
- 28 B ne↓do školy↓
- 29 A a do jaký školy↑\*  
*[uchazeč si drží ruku před ústy – gesto 7]*
- 30 B do Svinů↓
- 31 A [a teďkon už↑\* máte nějaký datum↑\*
- 32 B | no teď to tam du vyřídit↓ ale
- 33 A | takže vy eště nevíte přesnej datum↑\*
- 34 B | no↓  
*velmi rychle*
- 35 A | takle• abysme mohli tu evidenci ukončit↑ tak já potřebuju nějakej
- 36 A | přesnej datum↑ aby vám navazovalo pojištění↓  
*klidněji*
- 37 B [no a no a my sme byli domluvený tak↑ že už sme byli domluvený
- 38 B | s ředitelem na Hlubocej↓ že mi přihlásí k tomu sedmýmu jede
- 39 B | vosmýmu jedenáctý↓
- 40 A | no↑•
- 41 B | no protože↑• sem ho to ukončil v na Hlubocej \_\_\_\_\_ ↓ no a byly f
- 42 B | tom komplikace že by mě nemohli přijmout v těch Svinech↓• taže to
- 43 B | bylo takle že mě přihlásí k tomu dni↓ co sem ukončil na Hlubocej
- 44 B | studium↓
- 45 A no↑•• taže to studium na Hlubocej ste teda ukončil sedmýho
- 46 A jedenáctý↑  
*[uchazeč souhlasně přikývl]*
- 47 B no↓
- 48 A no↓• a teď ste se mezitim ale přišel devátýho jedenáctý zaevidovat↑
- 49 B no↓
- 50 A [no↓• takže teďkon jde vo to že se vám vlasně nemůže překrývat
- 51 A | evidence↑• a studium↓• takže proto potřebuju teda přesně vědět datum
- 52 A | protože↓ pokud ste se domluvili že vás tam vezmou vod sedmého
- 53 A | jedenáctý nebo vod osmého jedenáctý↑
- 54 B | no↓
- 55 A [tak ste se NEmoh přijít sem devátýho jedenáctý evidovat↑
- 56 B já vim↓ ale von my sme se domlouvali včera na tom↓

*důrazně*

- 57 A [ takže včera ste se domluvili že vás tam ZPĚTně vezmou↑ teda jo:↑\*
- 58 B | no↓
- 59 A | když ste tady skončil sedmého jedenáctý tzn. že sedmého jedenáctý ste
- 60 A | eště byl ve škole↑ nebo poslední den školní byl šestého jedenáctý↑\*
- 61 B | no↓
- 62 A [protože tu píšou K↑
- 63 B sedmého jedenáctý bylo pondělí↓ takže v pátek sem tam byl naposled↓
- 64 A takže vod pondělka sedmého ste přijat na SOU v Lišově↑\*•
- 65 B ve Svinech↓
- 66 A ve Svinech↓ je to tak teda↑\*
- 67 B takle takle to bylo domluvený s ředitelem že takle to uděláme↓
- 68 A takže takle to bude↑ že vás tam zpětně přihlásí teda vod toho sedmého
- 69 A jedenáctý↑\*  
*[uchazeč se usmál a byl rád, že se domluvili]*
- 70 B no jasný↓  
*[úřednice píše a mluví potichu pro sebe]*
- 71 A takže šestého jedenáctý↑•• \_\_\_\_\_
- 72 A a je to taky ISS nebo je to SOU↓ nevíte↑\*  
*[uchazeč hledá papír v batohu]*
- 73 B já to tady mam napsaný↓ vono \_\_\_\_\_ zkratky↓  
*pomalů [úřednice čeká až si to uchazeč najde]*
- 74 A abychom to teda měli dobře↑  
*[uchazeč pomalů diktuje]*
- 75 B ∂• SOŠ↓ pomlčka ↓SOU↓ pomlčka OU↓•••
- 76 A mhm  
*[úřednice píše do karty záznam]*
- 77 A takže• já sem to tu takle vypsala protože na to chodí kontroly↓ takže
- 78 A aby si každej přečet jak to bylo↓ a tam byste mi to teda podepsal↑ a tím
- 79 A pádem já tu evidenci ukončím
- 80 B to není Lišov to je do Trhových Svinů↓  
*[úřednice opravuje daný údaj]*
- 81 A no né co já mám furt s tím Lišovem↑  
*[uchazeč se rozhlíží po tužce, kterou mu úřednice ukazuje rukou]*
- 82 A jo tamle máte tužku↓••  
*[uchazeč si čte záznam a posléze se pod něj podepisuje]*
- 83 B ∂• jo↓
- 84 A jo takže ta evidence je ukončená↑ jakoby ste tu vůbec v evidenci
- 85 A nebyl↓
- 86 B jo jasně↓
- 87 A jo↑• dobře↓
- 88 B děkuju↓
- 89 A takže takle je to všechno↓
- 90 A nemáte zač↓  
*[uchazeč vstává a odchází]*
- 91 B naschledanou↓
- 92 A naschledanou↓



## XXIV. rozhovor z Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 2. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1989, dosažený stupeň vzdělání: ZŠ, Rómka.

C = nahrávající.

*průběh rozhovoru je podbarven melodickou hudbou z rádia*

- 1 A dobrý den↓  
2 B dobrý den↓  
3 C dobrý den↓  
*[uchazečka podává papír úřednici do ruky]*  
4 B já vám nesu ten papír↓  
5 A mhm a co teda↑\*•  
*[uchazečka se naklání k úřednici]*  
6 B já vám to ukážu↓•••  
*[úřednice pročítá dokument]*  
7 A no ale tohle je nějaký prohlášení vaše:↓•  
*[uchazečka se opírá lokty o stůl]*  
8 B no já to vim↓ to je to sem byla\_\_\_\_\_vodnýst ty papíry a jo↓ a syn je na ní↓ tak  
9 B já bysem se chtěla zeptat na tu MAteřskou↑\*•  
*vyzvánění telefonu*  
10 B jesli si mam brát dovolení na tu mateřskou nebo ne↓ já si sem nemůžu pořad  
11 B chodit↓ já kojim a \_\_\_\_\_  
*rychle [úřednice pročítá potvrzení]*  
12 A já vim↓ já vim↓• ale tady píšou rodičovskou ZODpovědnost↑  
*dotčeně*  
13 B no to sem já a manžel↓  
*vyzvánění telefonu*  
14 A já VIM↓ ale to si myslim že je to zase něco jinýho↓  
15 B [to je:↑  
16 A | moment↓ už to někdo položil↓  
17 B | to je tadyto ∂∂ j j jaký máme byt u nás↓ jaký máme tadyto↓ jesli jesli sou  
18 B |problémy jako rodinný a tadyto↓•••  
19 A mhm  
20 A já si to vofotim↓ todle vidim abych vám řekla VOpravdu poprvně↓••  
*[úřednice odešla do druhé místnosti kopírovat a uchazečka mluví k nahrávající]*  
21 B já sem na \_\_\_\_\_ s tim papírem na tu mateřskou↓ a voni furt chtěj něco na  
*zvuk kopírky*  
22 B úřadu práce↓ tak já už začínam bejt já už sem z toho blbá↑ fakt↓•  
23 A takhle vám vrátim zpátky ten originál↓• tady ste když ste se evidovala↓ tak ste  
24 A mi uvedla telefonní číslo \_\_\_\_\_  
25 B to je tenhle↓  
26 A no a máte třeba mobil nebo něco↑\*  
*[uchazečka zavrtěla hlavou]*  
27 B ne↓  
28 A [takže na tudle pevnou linku když vám zavolám↑ tak se spolu smluvíme↑\*

- 29 B | ano↓  
 30 A | protože já tohleto musím mít ve středu máme konzultaci na právním oddělení↓  
 31 A | takže já tohleto vezmu na konzultaci na právní oddělení↓ a podle toho co mi  
 32 A | řekne právník↑ já vám teda zavolám↓  
 33 B | ano↓  
 34 A | jo↑\* protože já to nemůžu rozhodnout sama↓ protože tohleto sem nikdy↓ mě  
 35 A | tam mate ta rodičovská zodpovědnost↓  
*[uchazečka se naklonila a vyhrkla]*  
 36 B | co↑\*  
 37 A | tohleto slovo• rodičovská zodpovědnost↓ to mě mate že tam není↓  
 38 B | no↓  
 39 A | jasně↓ ale že tam není že jí svěřuje dítě do osobní péče↓ že je tam tu  
 40 A | rodičovskou zodpovědnost↓ proto↓ jo:↑• to sem nikdy neslyšela proto se na  
 41 A | to musím zeptat↓  
*[nechápevě [uchazečka si poposedla a gestikulovala rukou]*  
 42 B | no a vona mi to napsala takle↓  
 43 A | mhm dobře↓ takže sme domluvení že vám zavolám domů co a jak↓  
 44 B | ano↓  
 45 A | takže zatím si to nechám↓ a ve středu já to vezmu na konzultaci a zavolám vám  
 46 A | řeknu vám↓  
 47 B | děkuju vám↓  
 48 A | nemáte zač ↓  
 49 B | naschledanou↓  
 50 A | naschledanou↓

## XXV. rozhovor z Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 2. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1989, dosažený stupeň vzdělání: ZŠ, Róm.

C = nahrávající.

- 1 B | dobrý den↓  
 2 A | dobrý den↓•  
*[uchazeč přichází ke stolu kolíbavou chůzí]*  
 3 A | máte přijít dneska↓ jo↑\*  
 4 B | ano↓  
*[uchazeč si prohledává kapsy u kalhot, úřednice je zadýchaná]*  
 5 A | tak mi pučte tu průkazku↓• posad'te se↓ protože vás sem eště• neviděla nikdy↓•  
 6 A | takže se na vás musím podívat↓• takže vy ste se zaevidoval teďkon desátého  
*[úřednice čte záznam z návštěvy]*  
 7 A | jedenáctý↓• a• desátého jedenáctý↓• doložil ste potvrzení o ukončení studia na  
 8 A | SOU Trhové Sviny↓ jo:↑\*• takže tam ste zanechal studia hned v prvním  
 9 A | ročníku↑  
 10 B | no↓  
 11 A | dobře↓•  
 12 A | takže• protože vlasně ste nechodil do zaměstnání a nevodpracoval ste dvanác  
 13 A | měsíců↓ takže tady vám předám rozhodnutí vo tom↓ že nemáte nárok na tu

- 14 A podporu↓ jo↑• takže originál je takle váš↓ na tu kopii byste mi dal↑ tadydle  
 15 A máte tužku↓• dnešní datum a váš podpis↓•  
*[uchazeč zvedl hlavu od papíru a podíval se na úřednici]*
- 16 B neska je šestnáct↑\* jo↑  
 17 A šestnáct ano↓••
- 18 A mhm• takže tamto je vaše↓ tohleto je moje • a s místem jak↑ ptal ste se  
 19 A někde:↑\*• jesli by vás někde vzali nebo:↑  
 20 B to jo↓  
 21 A a kde ste se ptal teda↑\*•  
 22 B v Globusu↓• u mojí matky v práci↓ u kamarádů v práci a takle↓  
 23 A a co vám bylo od těch zaměstnavatelů řečeno↑\*  
*[uchazeč má ruce zkřížené na hrudi - gesto 16]*
- 24 B že chtěj čistej trestnej rejstřík \_\_\_\_\_  
*udiveně [úřednice upřela pohled na uchazeče]*
- 25 A no a to vy nemáte↑\*• vy už máte nějakou škraloup v trestním rejstříku↑\*  
 26 B ano↓  
*překvapeně*
- 27 A takle mladej↑\* vždyť ste vosumdesátej devátej ročník↑  
 28 B já vim no↓  
 29 A co ste vyved↑\*•  
*[ruka před ústy - gesto 7]*
- 30 B \_\_\_ ukrad sem jednou auto↓  
 31 A a tak ste dostal podmínku nějakou jako jo↓  
 32 B no dostal sem podmínku↓  
*trochu káravě*
- 33 A jo↓ hm no tak to bude docela problém↓ takle• von je všeobecně problém umístit  
 34 A mladistvý • a natož když potom mají teda nějakou záznam v rejstříku trestů↓  
 35 A mhm  
*potichu*
- 36 B \_\_\_ a eště sem mladej no↓  
 37 A hm• takže nemáte vlasně nebo timdle tim ste neuspěl že: • že je tam todleto↓•  
*[úřednice si povzdechla a odkašlala]*
- 38 A dobře↓ takže my se budeme snažit teda nakontaktovat na nějakýho  
*slabikovaní*
- 39 A zaměstnavatele↓ kde by NEVYŽADOVALI čistej výpis z rejstříku trestů↓  
 40 A pokud by se nám to podařilo tak vás o tom budeme jistě informovat↓ vystavíme  
 41 A vám doporučenku a pudete se tam zeptat↓• jo:↑• protože zatim tu teďkon nic  
 42 A neni↑ takže dneska já vás převobjednám na↑• devětadvacátého jedenáctý↑•  
 43 A jestli se nám teda to té doby• podaří něco• někde vystrachat↓ když to tak  
 44 A řeknu↓
- rozhovor přerušen dlouhým telefonátem*
- 45 A takže toho devětadvacátého v osum patnáct↓ jo↑  
 46 B ano↓  
*[úřednice ukazuje pravou rukou]*
- 47 A tamhle někde je tužka↓ takže tam byste mi pod ten datum dal jeden podpis↓ a  
 48 A tady vám to dám na kartičce↓ kde máte teda uvedenej ten datum tý příští

- 49 A schůzky↓●●  
 50 A mhm takže všechno↑  
 51 B děkuju↓  
*[uchazeč se pomalu zvedá a houpavou chůzí odchází]*  
 52 A nemáte zač↓  
 53 B naschledanou↓  
 54 A naschledanou↓  
 55 C naschledanou↓

## XXVI. rozhovor z Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 1. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1983, dosažený stupeň vzdělání: SŠ.

C = nahrávající.

- 1 A dobrý den↓  
*[úřednice pracuje na počítači, uchazečka přichází ke stolu a sedá si, v pozadí je slyšet hudbu z rádia]*  
 2 B dobrý den↓●●  
*[úřednice si prohlíží složku klientky, která se na ni upřeně dívá]*  
 3 A tak● tak● co je teda novýho↑\*  
*pomalou, přemýšlivě*  
 4 B novýho↑\* dneska se du: ● zjistit nebo ne zjistit ale jakoby do užšího  
 5 B výběrovýho řízení do jedné firmy↓ takže v jednu hodinu↓  
 6 A kam↑\*  
 7 B do neal fest advance↓ je to u OBI↓  
 8 A tady v Budějovicích↓ jo↑  
 9 B mhm  
 10 A čí to je↑\*● společnost↑  
 11 B dánská↓  
 12 A dánská↓● a dělala byste tam co↑\*  
 13 B obchodního zástupce↓●● už to vypadá že to asi projde takže už sem↓  
 14 A ┌ takže už by to mohlo  
 15 A └ vyjít vopravdu jo↑\*  
 16 B jo↓ (s úsměvem)  
*[úřednice si pro sebe pomalu říká, co píše]*  
 17 A do užšího kola výběrového řízení↓  
 18 A kdyby náhodou ne↓ na internet koukáte↑\* sledujete si ty místa↑\* všechno víte↓  
*[uchazečka přikývla]*  
 19 B ┌ jo to určitě↓ mhm  
 20 B └ mhm● noviny↓ všechno takle kde sou ty inzeráty↓ nabídky↓●●  
*[úřednice píše do složky]*  
 21 A minule se nám to tady protáhlo to výběrový řízení↓ žejo↑  
 22 B mhm jojo  
 23 A s tím sme nepočítal nikdo↓ (se smíchem)  
 24 B to ne↓● (se smíchem) to bylo vopravdu dlouho↓  
 25 A mhm● ono pak bylo zamčeno↓ a já říkam↑ vždyť já tam mam ještě tři slečny↑●

- 26 A to je jedno↓ už je zamčino tak už pak prostě může s vámi pani \_\_\_\_\_
- 27 A chodila dolů↓ žejo↑  
*[uchazečka si čistí kabelku] pomalu*
- 28 B mhm mhm• já sem takle slýchala i vod ostatních že říkali↓ že maj jít eště• jako
- 29 B ke svým↑  
*rychle*
- 30 A [no protože to je takle běžná praxe↓ že vždycky po tom výběrovým řízení↓
- 31 A | abysme věděli jak ste teda dopadli↓ takže ještě k nám no↓ když už holt se to
- 32 B | mhm mhm
- 33 A | takle protáhlo tak↓
- 34 B | mhm
- [úřednice píše do počítače]*
- 35 A [takže pokud byste uspěla dneska ↑
- 36 B | mhm
- 37 A | tak přídete sem ke mně↓ to by byl nástup asi vod prvního↑ ne:↑
- 38 B | mhm
- 39 A | tak byste přišla• klidně v pondělí sem ke mně na ukončení evidence↓
- 40 B | mhm dobře
- 41 A | pokud ne↓ dám termín na za měsíc↓ jo↑••
- 42 B | mhm
- [uchazečka si upravila vlasy a naklonila se dopředu]*
- 43 B eště se zeptám↓ když to bude potom na• jakoby na živnostenskej list↑• tak jak
- 44 B je to potom s tou↑ dokdy to musím nahlásit↑\*
- 45 A tak si ho musíte pořídit↓ (*se smíchem*)
- 46 B no to jo↓ ale že ukončím to tady vlasně až dnem vydání↑ co ho budu mít v
- 47 B ruce↑\* ten živnost'ák↓
- 48 A ∂ takle• pokud po vás budou chtít aby to bylo na živnostenský list↓ tak mi tady
- 49 A [nebudete ukončovat teda evidenci nástupem do zaměstnání↑• zažádáte si o něj•
- 50 A | ono to ta chvílička trvá než vám přide rejstřík z Prahy↓ výpis z rejstříku trestů↓
- 51 A | a pak vlasně↑• po obdržení živnostenskýho listu ani TAK nemusíte ukončovat
- 52 A | evidenci↑ ale ukončujete jí ∂ vlasně den předtim než se přihlašujete na sociálce
- 53 A | • na zdravotní pojišťovně↑
- 54 B | jo takhle↓
- 55 A | ∂ \_\_\_\_\_nebo zálohám k platbám↓ jo↑
- 56 B | mhm jo↓
- 57 A k nám potom byste se třeba já nevim vod půlky listopadu↓ vod patnáctýho
- 58 A listopadu byste se začala při přihlašovat↓ tak ke čtrnáctýmu my bychom
- 59 A ukončovali evidenci↓
- 60 B jo• tak to jo↓
- 61 A jo↓
- 62 B mhm• já sem právě nevěděla jenom↓• toto je právě pozice na živnostenskej list
- 63 B no takže↓
- 64 A joo:↑
- 65 B mhm
- 66 A [tak to teda vypadá že ho teda asi budou chtít↓ ale to by teda nešlo potom tak
- 67 A | rychle↓ protože říkam↓ tam nejdýl trvá ten výpis z rejstříku trestů↓ \_\_\_\_\_
- 68 B | no to jo↓ tak štrnáct dní↓
- 69 A | \_\_\_\_\_až tři neděle↓ mhm



- 19 A | | návštěvu omlouvenou↓  
 20 B | | tom sme se o tom bavili↓  
 21 A | že co↑\*  
***pomaleji***  
 22 B | | že sem vám volal že du do toho špitálu↓  
 23 A | | no↓  
 24 B | | a vy ste mi řekla hlavně abych přišel↓ ale já sem jaksi přehodil to o ty tři dny  
 25 B | | no↓• já sem furt nevěděl jestli se \_\_\_\_ přijít\_\_\_\_•  
 26 A | | takle• vy ste říkal že to je na nákou kratší dobu nebo něco↓ a taky říkal ste že  
 27 B | | no no no  
 28 A | | toho dvacátýho šestýho že už na tu návštěvu budete moct přijít teda↓  
 29 B | | no a já sem já sem potom \_\_\_\_\_dvacátýho devátýho↓  
 30 A | | no no no no no no no no vy ste mně říkal že  
 31 A | | to na tu návštěvu stihnete↓  
***pokorně [uchazeč mírně pokrčil ramena]***  
 32 B | | já já se moc omlouvám teda↓  
 33 A | | dobře↓• takže tady vám eště předám rozhodnutí o tom že vám přiznáváme  
 34 A | | podporu↓ vychází se z výdělku z posledního zaměstnání↑• který vám teda  
***[úřednice tužkou ukazuje na částku v dokumentu]***  
 35 A | | uvedli tolik↓ nakonec jak ste nám posílal ten opravenej zápočtovej list  
 36 B | | no tak jako  
 37 A | | ale není to teda po celou tu podpůrčí dobu↑ ste doplácenej z tý minulý  
 38 A | | evidence↑ takže to je po zbývající část podpůrčí doby↓ jo↑ něco ste si vyčerpál  
 39 A | | v minulý evidenci něco v týhle současný↓ jo↑•• podpůrčí dobu máte vod  
 40 A | | osmýho osmý do dvacátýhodevátýho osmý↓••  
 41 A | | tohle je pro vás↓ tohlencto je pro mě↓ takže pokud s tím souhlasíte  
 42 A | | nebudete se chtít odvolávat↓ tak tady dvakrát dnešní datum a dvakrát podpis↓••  
***[uchazeči o tom stále přemýšlel a mírně se mračil]***  
 43 B | | dvacátýho devátý↑  
 44 A | | dvacátýhodevátýho devátý↓•••  
 45 A | | tak• a my sme tady měli v nabídce ten individuální akční plán↑•• a vzhledem  
 46 A | | k tomu že budete tu evidenci ukončovat tak můžeme dát že neuzavřeno↑••  
 47 B | | ***[souhlasné přikývnutí]***  
 48 B | | o když sem zajdu a přinesu vám to jo teda↓  
 49 A | | co↑\*  
 50 B | | no tu smlouvu↓  
***[úřednice zavrtěla hlavou]***  
 51 A | | nemusím tady mít smlouvu↓  
***překvapeně***  
 52 B | | ne↑\* nemusíte to vidět↑••  
 53 A | | vodkdy ste říkal↑ vod prvního nebo ↑\*  
 54 B | | vod třetího↓  
 55 A | | vod třetího↓ takže k druhýmu bysme ukončili evidenci↓ jo:↑  
 56 B | | mhm\_\_\_\_••  
 57 A | | tak• a dete k policie ČR↑\*  
 58 B | | to mě stačí  
 59 A | | správa Jihočeskýho kraje↑\*

- 60 B | no:↑• krajská správa↓  
61 A | správa↑  
62 B | jo jo jo↓  
63 A | není to ani okresní ředitelství ani todle↓  
64 B | jojo ne↓  
65 A | jo je to↓••••  
*vyzvánění telefonu, hlasy z vedlejších kanceláří*  
*zvuk tiskárny*  
65 A takže uchazeč žádá ukončit evidenci k druhému desátý↓ jo:↑  
66 B mhm•  
*[uchazeč se poškrábal na tváři]*  
67 B to už vám nemusím ani volat↑\*  
*[úřednice zavrtěla hlavou]*  
68 A ehm  
*zvuk razítka [úřednice ukazuje tužkou]*  
69 A | tady podpis↓•• tak tady vám dám potvrzení vodkdy dokdy ste byl vedenej v  
70 A | evidenci↓ tady máte i zmínku o podpoře↓ že teda byla taky poskytovaná od  
71 A | osmého osmý do dvacátého devátého osmý↓ je to po tu zbývající podpůrčí  
72 A | dobu jak máte na tom rozhodnutí↓ jo:↑  
73 B | mhm  
74 A | jinak s tímto potvrzením do osmi dnů  
75 B | v září \_\_\_\_\_  
76 A | no za září poslední podporu nebo jedinou vám pošlu teď osmýho října a bude to  
77 A | za těch pár dní f tom srpnu↓ ∂ jinak tady s tím potvrzením do osmi dnů by ste  
78 A | měl zajít na zdravotní pojišťovnu↓ tam jim nahlásíte že ta evidence tady u nás  
79 A | už je ukončená↓ jo↑• kopii dáte zaměstnavateli pokud ji po vás bude chtít a  
80 A | originál si schováte doma↓•  
81 A tak a z mojí strany je to všechno↓  
82 B tak jo↓ mockrát vám děkuji za↑  
83 A nemáte zač (*se smíchem*)  
84 B naschledanou↓ (*se smíchem*)  
85 A naschledanou↓  
86 C naschledanou↓

## XXVIII. rozhovor z Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 2. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1983, dosažený stupeň vzdělání: SOU.

C = nahrávající.

- 1 A dobrý den↓  
2 B dobrý den↓••  
*bouchnutí dveří*  
*[uchazečka pomalu s mírně sklopenou hlavou přichází ke stolu]*  
*[uchazečka předem telefonovala, že se kvůli dopravní zácpě opozdí]*  
3 B já se moc omlouvám↓ a to sem vyrazila ještě dřívějc než normálně↓ a tak  
4 A a to ste to stihla brzo↑ jenom že ste říkala že ste zůstala v zácpě↓



- 5 B *smích*
- 6 A tak jenom devět minut↓ to je \_\_\_\_dobrý (*se smíchem*)  
*radostně [uchazečka si evidentně oddechla]*
- 7 B jo↑ tak to sem ráda↓
- 8 A tak • řekněte mně co je novýho↑\*•
- 9 B novýho není nic↓
- 10 A \_\_\_\_\_ výsledek pohovoru↓• kde ste to byla↑\*  
*[uchazečka si upravila pramen vlasů]*
- 11 B [\_\_\_\_ono se to ještě neví↑ protože: ∂ já se to dozvím příští týden↓ jestli se mnou
- 12 B | budou počítat nebo ne↓
- 13 A | mhm
- 14 B | oni ještě neví↓• ale jinak • jinak si pořád hledám na internetu nebo posílám
- 15 B | ∂ firmám jako:
- 16 A | \_\_\_\_\_ to chce no↓
- 17 B | no a voni se buď ozvou↓ nebo se spíš neozvou↓ jo:↑ • no a výsledek se
- 18 A | \_\_\_\_\_ mhm \_\_\_\_\_ mhm
- 19 B | [dozvím příští týden↓ no:↓
- 20 A dobře↓• takže když by to teda dopadlo dobře↑ tak byste přišla sem ke mně na
- 21 A ukončení evidence↓•  
*[uchazečka se podívala na zed', asi přemýšlela]*
- 22 B takle• ono by to stejně asi nešlo↓ protože ta pani↑ vona má jít do důchodu takže
- 23 B by skončila až v prosinci↓• takže já bych mohla leda až v lednu
- 24 A \_\_\_\_\_ takže\_\_\_\_voni s vámi počítaj takle↓• aha↓
- tišeji*
- 25 B ano↓• takže by to nebylo hned↓  
*[úřednice píše poznámky, a proto mluví tišeji]*
- 26 A [hm• tak budeme koukat• nezávisle tady na tom↓•• dobře↓••
- 27 B | \_\_\_\_\_ mhm
- 28 A [to bylo co za firmu↑\*•
- 29 B AgroConsult↓•••
- [úřednice stále píše něco do složky]*
- 30 A a tam byste měla dělat co↑\*  
*[úřednice mírně pokrčila rameny a vyšpulila spodní ret]*
- 31 B něco v kanceláři↓ sekretářku↓
- 32 A takže já bych si vás pozvala na za měsíc↓••• na třicátýho října↓ jo:↓• když by
- 33 A byla jakákoli změna tak přídete dřív↓•
- 34 B \_\_\_\_\_ mhm
- 35 A tak• tady podpis↓••
- 36 A jo↑ takže to bude všechno↓  
*[uchazečka vstala, upravila si kabelku]*
- 37 B \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ mhm  
*[uchazečka stála u dveří s rukou na klíče]*
- 38 B já příště vyrazím dřív↓ ulice sou ucpaný no jak• já sem třeba jezdívala na
- 39 B sedmou do práce↓ takže to už je vlasně ta Lidická ta byla ucpaná↓ tak sem to
- 40 B zkoušela vzít přes Mánesovku \_\_\_\_\_
- 41 A no hlavně že ste dorazila↓  
*[uchazečka se směje]*
- 42 B no jak všichni chvátaj do práce↓ děkuju mockrát↓ naschledanou↓

43 A naschledanou↓

### XXIX. rozhovor z Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 2. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1982, dosažený stupeň vzdělání: Vyšší odborné.

C = nahrávající.

*[úřednice otvírá dveře, uchazeč vstupuje do kanceláře a úřednice jde na své místo]*

1 A pojd'te dál↑ dobrý den↓• (se smíchem)

*bouchnutí dveří [úřednice gestem ruky nabídla místo]*

2 A posad'te se↓

*[uchazeč si sedá a pravou rukou si přidržuje bundu na hrudníku, podává úřednici kartičku]*

3 B děkuju↓•••

*[úřednice hledá kartu uchazeče, uchazeč se rozhlíží po místnosti]  
odkašlání*

4 A [taže tady máme tu neschopenku ukončenou↓•• tak a říkal ste mi během

5 A | října nástup↑ ∂ k záchrance↑\* je to tak↑\* Územní středisko záchranné služby

6 B | no no

7 A [Budějovice↑

*[uchazeč se podrbal na hlavě]*

8 B ano↓ akorát že to nejde tak jak sem si myslel↓• byl sem tam teď v pátek↓ takže

9 B do štrnácti dnů mě maj oslovit↑ ∂poštou↓• a zúčastním se výběrového řízení↓

10 B teď se uvolnily nějaký dvě místa↓ konečně↓ takže↓• snad f květnu ↓•

11 A a sou tam tedy DVĚ místa↑\*

*pomalů*

12 B [dvě místa na dispečingu↑ s tím že teď teda:↑• ∂ jednam i vlasně s panem

13 B | ředitelem↓ přes ∂ známýho↑ ∂ z letecké záchranné služby takže↑•

14 A | mhm

15 B [snažim se no: prostě↓

16 A a na OBĚ ty místa bude výběrový řízení↑\*••

*[uchazeč přikývl a gestikuloval pravou rukou se dotýkal pravého spánku]*

17 B [určitě↓ určitě↓ takle↓ ∂ říkal mi to vlasně ∂pan .... z personálního oddělení↓

18 A | hm•

19 B [no: a↓

20 A [tak vlasně to máte úplně přesně ve svém oboru↓ žejo↑\* diplomovaný

21 B | jo jo

22 A [zdravotnický záchranář↓

23 B ve svém voboru jo↓

*pomalů*

24 A takže tam by snad nemělo být až zas tak moc vhodných uchazečů↓ ne:↑

*rychleji*

25 B [no: ne↓ akorát↑• nějakou zdravotní sestru ale bylo mi řečeno že sem byl

26 B | vybranej z širšího↑• z širšího počtu lidí↓ zájemců↓ a

*[úřednice píše do karty]*

- 27 A | mhm•
- 28 B | no neustále mi říkaj↓ no↓ ste na prvním místě počítáme s váma↑ až až• tak tak
- 29 B | sem se začal snažit a zjistil sem↓ že bez té protekce to nejde↓ takže už ňákou
- 30 B | mam↓takže↑
- 31 A | máte tam někoho↑\*•
- přesvědčivě**
- 32 B | mam mam mam mam mam↓ hlavně z tý letecký záchranný služby na Hosín
- 33 B | letišti no↓
- 34 A | hm•
- 35 B | sem trošku naivní že to↑• smích• hm jde normálně no
- 36 A | s tím si musí projít každěj↓ (*se smíchem*)
- 37 B | no asi tak↓
- 38 A | takže pak by ten nástup byl asi↑ vod prosince nebo už teďkon během toho
- 39 A | listopadu↑\*
- 40 B | o• já doufám že teď už v tomto měsíci↓ no↓ no ale jak říkam \_\_\_\_\_
- 41 A | teď se posouvala↓ napíšu
- 42 A | vám teda asi během listopadu↓ jo↑\*
- 43 B | hmm já vám to dycky říkal to co mi říkaj tam↓
- 44 A | hmm••
- 45 B | opravdu \_\_\_\_\_
- 46 A | prvního listopadu a to bude \_\_\_\_\_potvrzení↓ no jasně↓••
- 47 A | takže já vám dám další termín návštěvy na za měsíc↑• ke mně↑ kdyby teda
- 48 A | mezitím ste samozřejmě už nastoupil↓ přijdete kdykoliv dřív na to ukončení
- 49 A | evidence↓ jo↑\*
- 50 B | ano↓••
- [úřednice píše na počítači]**
- 51 A | je pravda že si nedokážu↑ nějak tak představit jinýho vhodnýho kandidáta (*se*
- 52 A | *smíchem*) že zase zdravotní sestru↓
- 53 B | to je pravda↓ (*se smíchem*)
- 54 A | když je to místo↑ záchranáře↓ žejo↑
- 55 B | no tak v současné době už↑ lidi moc nenabíraj no \_\_\_\_\_
- 56 A | mhm•••
- 57 A | tady vám sem píšu dvanáctýho prosince v deset↓ jo:↑
- 58 B | hmm••
- 59 A | tady ještě podpis↓
- 60 B | hmm••
- 61 A | tak jo↓
- 62 B | jo děkuju↓••
- 63 A | \_\_\_\_\_
- 64 B | děkuju vám↓ naschledanou↓
- 65 A | naschledanou↓
- bouchnutí dveří**

### XXX. rozhovor z Úřadu práce v Českých Budějovicích

A = 2. úřednice.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1983, dosažený stupeň vzdělání: SŠ.

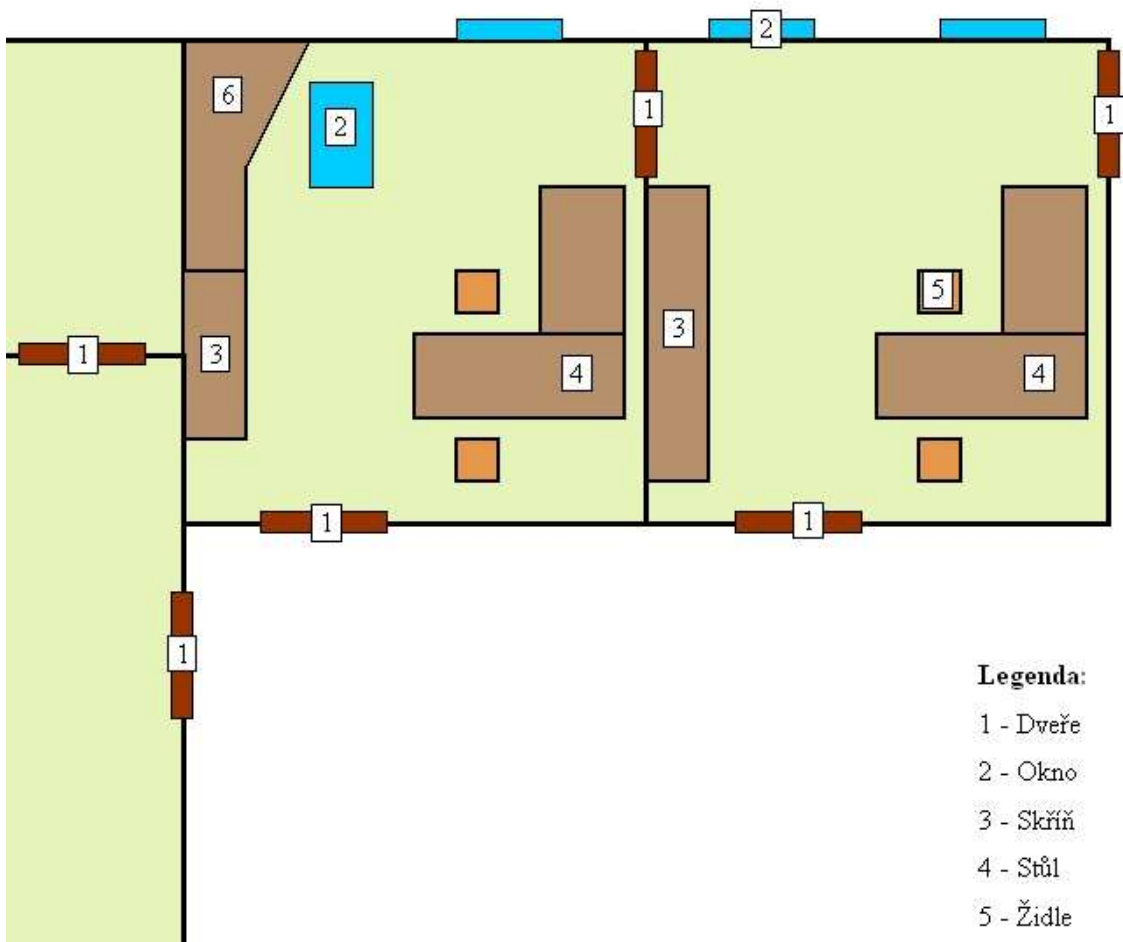
C = nahrávající.

- 1 A dobrý den↓  
2 B pojd'te dál↓ dobrý den↓  
*bouchnutí dveří*  
3 A tak se posaďte↓• pučte mi kartičku↓ \_\_\_\_••  
*[uchazeč si sedl a a položil lokty na stůl]*  
4 A taže jak to s vámi vypadá↑\* co je novýho↑\*  
*klidně, tiše, zklamaně*  
5 B novýho není nic↓• prostě nikdo se nevozval↓• z těch nabídek co sem měl  
6 B předtím tak se nikdo nevozvali dál jako nebo že:↑ vždyť sem vám říkal že mně  
*[uchazeč si pravou rukou střídavě podpíral bradu a gestikuloval]*  
7 B poslali že sem byl zařazenej do dalšího kola a tak↓• dál už to vlasně nijak  
8 B nepokračovalo↓  
9 A mhm• a minule sme teda tady spolu vytipovali dvě místa↑  
10 B ano↓ to sme jich vytipovali víc teda ↓  
11 A no no• hlavně teda pro úplný↓ střední↓ všeobecný ↓• s tím že máte gymnázium  
12 A takle \_\_tak sme koukali na ty všeobecný↓  
13 B no no ale tak taky nic↓\_\_\_\_ já sem si vocad' vodnes asi deset  
14 B nabídek a asi na šest sem teda:↑• když sem si to prošel↓ vodpověděl a• nic↓  
15 A | no mhm•  
16 A |jako vůbec se vám neozvali↑\*  
17 B ne↓ jako někde někde se vůbec neozvou↓ a někde napíšu že:↑ • děkují za  
18 B nabídku↓ ale že: dali přednost vlasně• jinému uchazeči↓  
19 A mhm••  
*[úřednice vyhledává nabídky v databázi volných míst a natáčí monitor směrem k uchazeči, který se naklání]*  
20 A | taže koukněte se↓• dyžtak dáme za poslední měsíc co tu máme USV↑ takže  
21 A | zase tu sou pouze dvě místa↓•• referent obchodu↓• vzdělání ekonomického  
*rychleji*  
22 A | směru ikdyž je to teda pro všeobecné vzdělání↓ a pak je tu provozní pracovník  
23 B | mhm tam sem viděl↑  
24 A |no↑\*  
25 B psaní na stroji • a to neovládám↓ (*se smíchem*) jako:↑  
*[ukazuje na příslušnou řádku v databázi]*  
26 A u čeho↑\* tady u toho↑\*  
27 B no u toho↓  
28 A ten \_\_\_\_\_  
29 B psaní na stroji↓  
30 A jo↓• aktivní znalost němčiny podmínkou↓  
*vyzvánění telefonu ve vedlejší kanceláři*  
*[uchazeč se opřel]*  
31 B což to jo↓  
32 A TO máte↓

- 33 B ale:• psaní na stroji teda• jako všema de deseti↓ to• jako ne↓
- 34 A | takle na počítači na klávesnici umíte↑\*
- 35 B | no neumím↓ jako do deseti psát neumím↓ jako deseti jako vobouma rukama
- 36 B | ne↓ neumím↓
- 37 A | tady vyloženě není že by to mělo bejt↓• je tady psaní na stroji↓ já bych to
- 38 A | chápala tak• že↓ tam není podmínka všema deseti a že pokud umíte na počítači
- 39 B | \_\_\_\_\_ jo jo
- 40 A | na klávesnici tak možná že by jim to stačilo↓ takže určitě by stálo zato• tam
- 41 A | zkusit zavolat nebo zajít↓ a tohle to je do kvality↓• praxe dva roky↓ takže já  
| *zvuk tiskárny*
- 42 A | bych vám vyjela tohle jedno místo↑••jo↑• teď ještě až budete voduť
- 43 A | mrkněte na nástěnky kde teda:↑• není jenom USV ale kde je to vůbec
- 44 B | tam už sem byl včera
- 45 A | středoškolský jo:↑ to znamená i \_\_\_\_\_jo to znamená i v odborný
- 46 B | mhm
- 47 A | školy↓ jo:↑ já vám ze své pozice opravdu můžu nabídnout pouze to na co máte
- 48 A | | vzdělání↓ jinak se můžete aktivně kouknout \_\_\_\_\_ jo↑\*
- 49 B | já sem se tam právě díval\_\_\_\_\_••••
- zvuk tiskárny [uchazeč si zapíná bundu a připravuje se na odchod – gesto 20]*
- 50 A | takže byste ke mně přišel jednatřicátého října↓•• v devět patnáct↓ jo:↑  
*hlasy z vedlejší kanceláře*
- 51 B | mhm••
- 52 A | tak tady podpis↓••
- 53 A | tak to je všechno↓
- 54 B | děkuju nashledanou↓
- 55 A | nashledanou↓

## PŘÍLOHA 2

### Půdorys kanceláře Úřadu práce v Českých Budějovicích



## PŘÍLOHA 3

### Přepis přijímacích pohovorů

#### 1. Přijímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1981, dosažené vzdělání: ZŠ pomocná.

Po celou dobu pohovoru je uchazeč velmi nervózní. Jeho nervozita se projevuje především zadržáváním, neustálým poklepáváním rukou a nohou a třením prstů o sebe. Jeho projev byl bezprostřední, spontánní.

C = nahrávající.

1 A dále↓

2 B dobrý den↓

3 A dobrý den↓•

*[uchazeč zadržává a pomáhá si pohyby hlavou]*

4 B já sem Honza ∂ ∂ ∂ \_\_\_\_\_ se menuju↓

*[vzájemně podání ruky, personalistka levou rukou ukázala na židli]*

5 A Markéta \_\_\_\_\_ ↓ prosim posad'te se↓

*radostně [uchazeč souhlasně pokýval hlavou a pousmál se]*

6 B díky↓

*[personalistka hledá příslušný životopis]*

7 A tak vy ste se k nám přihlásil↑• jako žadatel vo místo:↑

*[uchazeč přikývl a rukou si přešel po stehně]*

8 B vo práci↓ no:↑

*pomalu, velmi srozumitelně, klidně*

9 A o práci ↓• mám tady váš životopis↓ mohl byste mi sám vo sobě něco říct↑\*

*nervózně [uchazeč si tře ukazováček a prostředníček o palec]*

10 B [taže↑ taže:↑• předně tam je: jako že se menuju \_\_\_\_\_jo:↑ se menuju↓•

11 B | Vě Vě Věžná číslo pět to to tam asi neni ne:↑\*

12 A | je to tam↓

*neklidně*

13 B | jo↓• okres Český Krumlov↓ sem se narodil↑• v Praze↓•• co tam je napsáno

14 B | eště↑\*• jo:↑ a:↑

15 A pověz'te mi něco vo sobě↑ VÚbec nekoukej'te na to co ste mi tady napsal↓

16 B

no

mhm

*nervózně [uchazeč rukama pevně svírá hranu křesla]*

17 B taže jako vo sobě jako jako↑ jako:↑ že ∂že jako sem pracovitej↓∂ a rád jako

18 B jakože rád jako jakože bysem prostě rád děl'al práci rád↓• rád

19 A |

mhm

20 A | v naší firmě jde:↑ víceméně o pomocný práce v kuchyni a v myčce↓∂ máte

21 A | s tím nějaký zkušenosti↑\* třeba aspoň doma že ste pomáhal mamince↑\*

*suverénně*

22 B to já myju nádobí\_\_\_\_\_ to mám zkušenosti no:↓

- 23 A jo:↑\*• a práce vás baví↑\*
- 24 B no↓\*
- [při mluvení si pomáhá rukama, které vyhazuje do stran]*
- 25 B hodně práce no:↓• jako: práce mě hodně baví↑•• práce no↓• jako sem jako sem
- [uchazeč rozhazuje rukama]*
- 26 B prostě rád jako jako jako když třeba něco dělám↓jako pomůžu↓
- 27 B a:↑ a:↑ a:↑ hodně mě jako baví práce↓ hodně mě baví↓•
- 28 A mhm• takže:↑ ∂ chcete pracovat↑• jo:↑\*
- 29 B *[souhlasné přikývnutí]*
- 30 A | tady máte napsáno že ste:↑ ∂ vzdělání pomocná škola↓∂
- 31 B | mhm naši školu
- 32 B | sem vyšel↓
- 33 A | mhm• tam se na něco specializujete↑\* nebo:↑• to je jenom jako základní
- 34 A | pomocná škola↑\*
- 35 B | to je jako jako jako taková jako že sem byl pomalejší trošku↓
- 36 A | mhm
- 37 B | sem byl trošku pomalejší a:↑•
- 38 A tam se tam∂ nejste vyučenej v žádným oboru↑\*• jo↓
- 39 B ne↓ já mam právě jenom tadytu školu↓ tadytu mam↓
- 40 A | mhm• tady máte napsáno že zaměstnání ste truhlář↓ to ste pracoval↑•
- 41 A | = někde↑•
- 42 B | = ne takhle ne↓∂ jako jako: kdybysem jako: ja jako:↑
- 43 A | že byste CHTĚL být truhlář↑\*
- [uchazeč rychle přikyvuje a usmívá se]*
- 44 B no:↑jako truhláře bysem chtěl no↓
- 45 A mhm• no a takže myslíte si že v případě že byste pracoval u stravovací firmy↑
- 46 A že by vás to bavilo↑\* to nemá se dřevem skoro nic společnýho↓
- 47 B jo bavilo by mě to↓ (*smích*)
- 48 A jo:↑\* vy chcete prostě pracovat↓
- 49 B no jako prostě já jako prostě jako já dělám se dřevem rád dělám↓
- [personalistka si hlasitě povzdechla]*
- 50 A mhm••
- 51 A tady máte:↑ že umíte pracovat na počítači↓
- rychle**
- 52 B taky umim na počítači no:↓ já mám doma počítač↑ a takle každý den se jako
- 53 B dycky jako hraju na počítači↓
- rázně**
- 54 A | jo↓ hrajete HRY↓
- 55 B | hry tam mam všechno možný a i tam jako internet↓ tam taky něco hledam↓
- 56 A | mhm
- 57 A | a vo co se zajímáte na internetu↓\*
- [uchazeč hýbe kývavě hlavou zprava doleva]*
- 58 B no tak jako: seznámení↑ takovýdle: a↑
- 59 A mhm• a třeba:↑ tabulky word excel↑\*• umíte s tím pracovat↓ jo↑\*
- 60 B taky no mhm
- 61 B já mam doma počítač já s tím umim↓ PERFektně umim↓• počítače↓
- 62 A to je dobře↓•
- 63 A a potom sportujete↑\*



**[uchazeč neklidně pohupuje pravou nohou]**

- 64 B hodně no sportuju no↓•  
65 A mhm• tady máte napsáno že ste pracovitý↓ spolehlivý↓ že umíte jednat  
66 A s lidmi↓• nekuřák↓ pečlivý↓• schopný↓•• někde ste už svoje dovednosti  
67 A využil↑\* jednání s lidmi↑\*  
68 B no takle jo↓•  
69 A jo↓  
70 B [jako takle třeba jako já třeba dělám jako \_\_\_\_\_ prostě jako lidi prostě jako  
71 B |že:↑umím dělat a chválí si mě ty lidi↓  
72 A |mhm  
73 B |prostě jako že lidi si mě ocení↓ že umím jako:↑ jako dobře pracovat velmi  
74 B |dobře↓  
75 A mhm••  
76 A dobře Honzo↓ já si myslím že v tuhle chvíli mi to stačí↓• děkuju za váš čas↓•  
77 B já taky↓  
**[oba povstali a opět si podali ruce]**  
78 A mějte se hezky↓• pošlete dalšího↓  
79 B naschle↓  
80 A naschle↓

**2. Příjímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu**

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1986, dosažené vzdělání: ZŠ.

Uchazečka s příjemným, kultivovaným projevem, která téměř po celou dobu pohovoru seděla vzpřímeně s nohou přes nohu. Ruce měla semknuté a položené na nohou – obdoba gesta 5. Velmi často udržovala oční kontakt, proto usuzujeme, že mluvila upřímně. Nepoužívala příliš výrazná či nevhodná gesta.

C = nahrávající.

..... **Ťuk, ťuk**

- 1 A dále↓  
**[uchazečka se usmívá]**  
2 B dobrý den↓  
3 A dobrý den↓•  
**[účastnice si podávají ruce a usmívají se na sebe]**  
4 B tak já sem \_\_\_\_\_ ↓ těší mě↓  
**[personalistka ukazuje na křeslo]**  
5 A Markéta \_\_\_\_\_ ↓ posad'te se↓••  
**[obě si sedají]**  
**pomalů, srozumitelně**  
6 A tak• protože nemám váš životopis tak mi budete muset o sobě říct úplně  
7 A všechno↓••  
8 B ∂ takže:↑celej životopis prostě jak sem se narodila a tak↑\* aha taže↑  
**[personalistka přikývla]**  
9 A [kde ste se narodila↑\*• jaký  
10 A [máte vzdělání↑\*

- 11 B *[uchazečka přikývla]*  
jojo↓•
- pomalů*
- 12 B | takže sem se narodila v Rumunsku↓•
- 13 A | mhm  
*[pomalů [uchazečka přemýšlí a přitom se dívá na zem]*
- 14 B | žila sem tam do svých čtyř let↓• potom sme se vodstěhovali s taťkou sem do  
15 B | České republiky↓• ach ježiši↓• (*se smíchem*) tady sem↑∂ chodila do  
16 B | základky↓• potom sem chodila rok na speciální školu↑  
17 A | mhm
- 18 B | no a potom sem vlasně školu ukončila↓ a snažila sem se najít ňákou  
*[pokrčení rameny]*
- 19 B | práci↑ ale:↑•
- 20 A do kolikáté třídy ste chodila↑\*
- 21 B do deváté↓
- 22 A a potom na té speciální škole↑\*
- 23 B rok↓
- 24 A rok↓
- [uchazečka přikývla]*
- 25 B mhm
- pomalů*
- 26 A a to je:↑• nějaká specializace rekvalifikace↑ nebo↑\*  
*[uchazečka mírně přikývla, hlavu měla mírně nakloněnou doprava]*
- 27 B | dá se to tak říct↓• ∂ učila sem se:↑ vlasně chodili jsme do kuchyně na praxi↑•
- 28 A | mhm
- 29 B | pak do mateřský školky↑ pracovali sme s dětma↓ učila sem se šít a takový ty  
30 B | věci základní↓
- 31 A taže máte ukončený nějaký kurz↑\*  
*[uchazečka přikývla]*
- 32 B mhm
- 33 A jo↑\*• máte nějaké osvěčení↑\*
- 34 B no to ne↓ protože mně scházel eště rok↓• ale tak↑• papír mám takže já si  
35 B myslim že někde by se mi to uplatnilo↓
- 36 A a proč ste ukončila↑\*  
*[uchazečka si mnula krk rukou viz gesto 11, cítila se nejistě]*
- 37 B no to byli z ∂• ty↑• těžko vo tom mluvit↓••
- 38 A z nějakých osobních důvodů↑\* dobře↓••
- [uchazečka si oddechla]*
- 39 B no
- 40 A protože tady nemám váš životopis↑∂• máte nějaký další znalosti↑ nějaký↑∂
- 41 A třeba jazykový↑\* počítačový↑\*•
- 42 B učila sem se pár let na základce:↑ němčinu↓
- 43 A mhm• a jak ste na tom↑\*
- [ukazováčkem levé ruky si přejela po krku]*
- 44 B no tak↑• no↓(*se smíchem*) docela dobře↓
- 45 A domluvíte se↓\*

- 46 B | jo↓ tak něco jo↓
- 47 A | mhm
- 48 B | už sem zkoušela prodávat↑• f obchodě↓ a tam chodilo hodně cizinců a
- 49 B | domluvila sem se↓•
- 50 A | mhm
- 51 B | tak nějak↓••
- 52 A | další nějaký dovednosti↑\*  
*[uchazečka si přejela rukou po bradě – obdoba gesta 15]*
- 53 B | no další dovednosti↑
- 54 A | třeba práce na počítači↑\*
- 55 B | to ne↓
- 56 A | mhm• kde ste pracovala↑\*•
- 57 B | tak pracovala sem v nemocnici↑•
- 58 A | mhm
- 59 B | tam sem uklízela↓• pak sem dělala v cukrárně↓•
- 60 A | a v nemocnici kde↑\*•
- 61 B | ∂ v Budějovicích i f Krumlově↓••
- 62 A | ste nám neřekla jak ste stará totiž↑\*
- 63 B | = devatenáct let↓ (*se smíchem*)
- 64 A | = nebo mladá teda↓• (*se smíchem*) abych si tak udělala vobrázek vo tom jak
- 65 A | dlouho ste mohla pracovat ↓• takže v nemocnici a tam ste:↑
- 66 A | uklízela↑\*
- 67 B | no:↑ ale jenom chvilku protože pak sem musela jít na ten rok↑•∂ do tý
- 68 B | speciální školy↓
- 69 A | mhm
- 70 B | a pak sem dělala přes měsíc v cukrárně↓• tam sem byla v kuchyni↓
- 71 B | připravovala sem dezerty↑ to mi šlo až moc dobře↓• to sem dělala fakt ráda↓
- 72 B | taky sem roznášela jídlo↑• a tak různě↓• byla sem za kasou ↓ všechno prostě
- 73 B | co se dalo↓•
- 74 A | mhm•
- 75 A | a pak ste se přihlásila do tohodle kurzu↑\*
- 76 B | mhm•
- 77 A | a jak se stavíte k práci↑\* baví vás práce↑\* chcete pracovat↑\*
- 78 B | baví↓
- zřetelně*
- 79 B | rozhodně↓
- 80 A | jo↑\*
- [uchazečka zahýbala levým ramenem směrem dopředu]*
- 81 B | to mi nedělá problém↓• (*s úsměvem*)
- 82 A | ∂ na co byste se chtěla zaměřit↑\* protože naše firma je firma kerá poskytuje
- 83 A | stravovací služby↓• a máme několik možností↓• to znamená vod takových
- 84 A | pomocných prací↑ jako je uklízení na myčce↓ pak samozřejmě pomocný práce
- 85 A | v kuchyni↓• pak už vaření↓ příprava takových těch ∂ dezertů↓• vobložených
- 86 A | housek a baget↓ ale samozřejmě je tam potřeba nějakýho vzdělání↑ pak by bylo
- 87 A | dobrý použít třeba ten váš aspoň ten rekvalifikační kurz↓•co byste si vybrala↑\*•
- 88 B | no tak↑• úplně klidně třeba to jídlo připravovat↓ ty dezerty↓•• to by mi jako
- 89 B | vůbec nevadilo a to mi de↓• f tom sem hodně šikovná↓•

- 90 A mhm•
- 91 A a pokud by to bylo například↑ ∂ ∂ půl na půl↑\* řekněme s uklízením a:↑
- 92 B =jo↓
- 93 A =jo↑
- 94 A já hledám zaměstnance kerý bude chodit do práce↓• to že si tady uděláme
- 95 A nějaký pohovor je samozřejmě hezká věc ale:↑ ∂• chci aby vás práce bavila↑
- 96 A abyste do ní chodila ráda↓ myslím že naše firma k tomu poskytuje dobrý
- 97 A podmínky↓ jo:↑ takže
- 98 B to klidně↓
- 99 A jo↑\*
- 100 B to já bych byla ráda↓
- 101 A vy ste z Krumlova nebo z Budějovic↑\*
- 102 B já sem z Holubova↓ to je okres Český Krumlov↓
- 103 A mhm•••
- 104 A dobře↓• takže děkuju vám za váš čas↓•
- 105 B taky děkuju↓  
*[podání ruky]*
- 106 A mějte se hezky↓
- 107 B děkuju naschledanou↓
- 108 A naschledanou↓

### 3. Přijímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1990, dosažené vzdělání: ZŠ.

Uchazečka působila na začátku rozhovoru velmi nesměle, což dokazoval i její tichý hlas. Ruce měla semknuté a položené na stehnech, svěšená ramena – obdoba gesta 5. Krk jí zdobil výrazný přívěšek.

C = nahrávající.

*t'uk, t'uk*

- 1 A dále↓•
- 2 B dobrý den↓
- 3 A dobrý den↓  
*potichu [představení spojeno s podáním ruky]*
- 4 B já sem \_\_\_\_\_↓  
*[ukázala na židli]*
- 5 A Markéta \_\_\_\_\_ posad'te se↓  
*velmi potichu*
- 6 B děkuju↓••
- 7 A máte tady životopis↑\*
- 8 B ∂ ano↓ •••  
*[personalistka probírá všechny životopisy]*
- 9 A tak↓• pani\_\_\_\_\_řekněte mi něco vo sobě↓ proč zrovna vás bychom si měli
- 10 A vybrat do firmy↑\*

*nepřesvědčivě [uchazečka má mírně zakloněnou hlavu a zaklesnuté prsty složené v klíně – obdoba gesta 5, které prozrazují jistou neochotu ke komunikaci]*

- 11 B tak sem spolehlivá↓•• pracovitá↓ a když něco začnu tak to chci dokončit↓•  
*potichu*
- 12 B tak to musím dokončit↓•
- 13 A [máte tady napsaný↑ že máte dosažené vzdělání↑•∂ základní devátej ročník
- 14 A | školy↓
- 15 B | mhm
- 16 A [vy ste potom↑• se nehlásila nikam na školu↑\* nebo:↑  
*velmi tiše [odhrnula si pravou rukou vlasy z čela]*
- 17 B ne↓•  
*vyzývavě*
- 18 A a:• proč ne↓\*  
*neslyšně, nejistě*
- 19 B \_\_\_\_\_
- 20 A nechcete:↑ chtěla ste pracovat už rovnou↑\*  
*odkašlání [uchazečce je otázka pravděpodobně nepříjemná, a proto si tře prsty o sebe]*
- 21 B ano↓
- 22 A a nesehnala ste práci↓\*
- 23 B ne↓•
- 24 A pracovala ste už někde↑\*•  
*potichu*
- 25 B ne↓••
- 26 A tady nemáte napsanej↑ kerej ste ročník↑\*• kolik je vám roků↑\*
- 27 B patnáct↓
- 28 A patnáct↓••
- 29 A takže po škole ste přišla do rekvalifikačního kurzu↓ akorát ste nikde nepracovala
- 30 A ani na brigádě↑\*  
*[souhlasné kývání hlavou]*
- 31 B [no brigádu sem měla asi tři nebo čtyry dny↓
- 32 A [jo↑ (se smíchem)  
*[sděluje to s nevinným úsměvem]*
- 33 B [potom sem vodešla↓
- 34 A a co se stalo↑\*
- 35 B ∂ bylo toho na mě moc↓
- 36 A čeho moc↑\*
- 36 B [já sem dělala v kuchyni↑• myla nádobí↓• zeleninu↓•
- 37 A |mhm• a jakou ste měla pracovní dobu↑\*  
*nesrozumitelně*
- 38 B | \_\_\_\_\_
- 39 B [∂• na pět hodin denně↓  
*nevěřicně*
- 40 A PĚT hodin denně↓ mhm••
- 41 A a ten zaměstnavatel se k vám nechoval dobře↑\*•  
*[uchazečka si opět odhrnula vlasy z čela]*
- 42 B choval↓ ale všechno jako:↑• na mě všechno jako nechtěl vysvětlit↓ že  
*pomalů*

- 43 B jenom mě to dával tu práci a nikomu jinému ne ne↓  
 44 A jo↓ že že vás protěžoval↓ a vostatní nemuseli pracovat jenom vy↓• a to  
 45 A byla nějaká restaurace tady v Budějovicích↑\* nebo  
 46 B v Českym Krumlově↓  
 47 A v Krumlově↓• mhm•  
 48 B byl to Pension \_\_\_\_\_  
 49 A mhm••  
 50 A [chcete se dál vzdělávat↑\*  
 51 B |∂•  
 52 A [jako jakou školu jaký zaměření↑ co by vás bavilo↑\* co byste chtěla  
 53 A [v životě dělat↑\*•  
*[decentně se pousmála]*  
 54 B buď to prodavačkou↓• \_\_\_\_\_  
 55 A byste chtěla být prodavačkou↑\*••  
 56 B ano↓  
 57 A bavila by vás práce ∂ v kuchyni↑\* naše firma stravovací společnost↓∂•  
 58 A převážně ∂zaměstnává lidi do kuchyně↓• k myčce↓• pomocný práce↓•  
 59 A uklízečí práce↓•  
*šeptem*  
 60 B asi ano  
 61 A ano↑ ano co↑\*•  
 62 B \_\_\_\_\_  
 63 A bavilo by vás to↓••  
 64 A a: chcete se přihlásit do školy↑ nebo si udělat jenom rekvalifikační kurz  
 65 A na tu prodavačku↑\* nebo jak si to plánujete že byste to chtěla udělat↑\*  
 66 B no to tehle rekvalifikační kurz↓•  
 67 A jaký ste měla známky ve škole↑\*  
 68 B trojky dvojky↓•  
 69 A to je skoro škoda ne:↑•  
*[uchazečka se nejistě pousmála]*  
 70 B jednu štyrku↓•  
 71 A z čeho↓\*  
*[uchazečka si olízla rty]*  
 72 B ∂ z češtiny↓ ne z dějepisu↓  
 73 A mhm•  
 74 A proč si nechcete udělat ∂ aspoň učiliště↑\*• na mě působíte jako že ste  
 75 A inteligentní mladá dáma↓•• nechcete se učit↑\*• nebaví vás to↑\*••  
 76 B ne↓  
 77 A co vás baví↑\*• tancování↑ zpívání↑\*• diskotéky↑\*•• jo↑  
*[uchazečka pokrčila rameny – gesto 1 a usmála se]*  
 78 B ano↓  
 79 A vzdělání vám nikdo nevezme↓••  
 80 A takže chcete už rovnou pracovat↑ nechcete se dál učit↓ jenom ten rekvalifikační  
 81 A kurz↑•  
*[souhlasné přikývnutí, uchazečka si olízla rty a rukou si přejela po stehně]*  
 82 B mhm  
 83 A dobře↓•••

*[personalistka položila desky na stůl a stoupla si, tím dala znamení na ukončení rozhovoru]*

- 84 A tak děkuji vám \_\_\_ za váš čas↓  
*[podání ruky]*  
85 A mějte se hezky↓ naschledanou↓  
86 B naschledanou↓

#### 4. Přijímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1989, dosažené vzdělání: ZŠ.

Uchazečka na první pohled působila svým oblečením velmi sebevědomým dojmem, protože byla celá v růžovém kromě výrazného obojku na krku. Svým slovním a neverbálním projevem už však působila skromněji a nejistěji. Téměř po celou dobu pohovoru měla ruce semknuté a položené na nohách, a proto byla její gestikulace minimální. Jednou měla i paže zkřížené na hrudi – gesto 16.

C = nahrávající.

D = sekretářka.

*Ťuk, ťuk*

- 1 A dále↓  
2 B dobrý den↓•  
3 A dobrý den↓  
*[podání ruky]*  
4 B já sem Kristýnka \_\_\_\_\_↓  
5 A dobrý den↓ Markéta \_\_\_\_\_ posad'te se↓••  
6 A máte tady Kristýnko životopis↑\*•  
*nejistě [uchazečka se dívá na personalistku a hraje si s náramkem]*  
7 B no mám asi jo↓\_\_\_\_\_••  
*[personalistka vytahuje příslušný životopis]*  
8 A Kristýna \_\_\_\_\_↓••  
9 A tak co byste mně vo sobě hezkého řekla abych si vybrala zrovna vás↑•  
*klidně, sebevědomě [uchazečka má semknuté ruce v klíně]*  
10 B no tak↓• umim na počítači↓• hodně na počítači• umim malovat↓• ráda se  
11 B poznávám s novýma lidma↓• a ráda poznávám nový věci↓•  
12 A mhm•  
13 A [ a vaše vzdělání↑• je tady napsáno že máte základní zakončený devátým  
14 B | základní  
15 A | ročníkem↓  
16 B | mhm  
17 A [ vy ste se potom nehlásila nikam do školy↑\*•  
*[sklopení pohledu na zem]*  
18 B no hlásila sem se:↑ ale bála sem se toho že to nezvládnou↓ tu školu↓  
19 A a na jakou ste se přihlásila↑\*•  
*pomalou [uchazečka se pousmála]*  
20 B já sem chtěla dělat prodavačku↓  
21 A mhm••

- 22 A a tu přihlášku ste si dala↓ a na přijímačky ste nešla↑\* nebo:↑  
*[uchazečka zavrtěla hlavou a pomohla si pravou rukou]*
- 23 B | ne voni neměli právě že místo↓ nebyla ta škola zrovna vtevřená↑•
- 24 A | aha
- 25 B | takže ne nebyla zrovna vtevřená ta škola↑ takže neměli moc zájemců↓•
- 26 A a:↑ a vy ste si dala jenom jednu přihlášku do školy↑\*
- 27 B no no no↓
- 28 A jenom tam zrovna kde nevtvárali ten obor↑\*•∂
- 29 B ano↓
- 30 A | mhm• a nikam jinam už ste se teda potom nehlásila↑ když ste zjistila že
- 31 B | ehm
- 32 A | že ten vobor váš nevtvárají↓
- 33 B mhm•
- 34 A vám je:↑ šestnáct roků ↑\*
- 35 B mhm•
- 36 A takže ste↑• pracovala ste někde↑\* nebo ste rovnou šla na pracovní úřad ↑\*
- 37 B | eště ne
- 38 B | rovnou sem šla na pracák↓
- 39 A aha•
- 40 A ani ste si nescháněla žádný místo↑\*• nezkoušela ste to↑\*  
*[uchazečka udělala hlavou půlkruhový pohyb a očima přitom objela strop]*
- 41 B no↓ ale vono to bylo těžký protože mi bylo hodně málo↓ no•
- 42 A | hodně málo↓ mhm
- pomalu*
- 43 A my sme stravovací firma↓ a u nás se↑∂• u nás sou jaksi volná místa v rozsahu
- 44 A pomocný práce v kuchyni↓• na myčce↓• potom ∂ různá příprava jídel↓
- 45 A co by vás z toho bavilo↑\*•• umíte si představit práci v kuchyni↑\*  
*nepřesvědčivě [uchazečka se poškrábala na krku – gesto 11]*
- 46 B no↓ asi jo no↓
- 47 A asi jo↑\* to znamená že asi jo↑ že by vás to moc nebavilo↑\*
- 48 B | to je takový↑
- 49 B | to nevím no↓• možná že by mě to bavilo ta příprava tech jídel a to↓
- 50 A ale ∂ třeba uklízet byste nechtěla↑\*•  
*[uchazečka se nejistě pousmála]*
- 51 B asi ne↓
- 52 A ne↓• dobře↓ to je dobře že to říkáte↓•• (s úsměvem)
- 53 A máte nějaký ambice v životě↑\* chtěla byste nějakou školu dodělat si↑\*•
- 54 A něco se naučit novýho↑\*
- 55 B asi se naučit něco novýho no↓•  
*[příchod třetí osoby - sekretářky]*
- 56 B dobrý den↓
- 57 D dobrý den↓
- 58 B asi se naučit něco novýho↓
- 59 A a co↑\* \_\_\_\_\_
- 60 B ∂•• vyzkoušet nějakou lepší práci nebo ňákou novou práci vyzkoušet↓
- 61 A a chtěla byste se eště vzdělávat nebo už to považujete za ukončený teďkon↑\*
- 62 B ne spíš se vzdělávat eště↓



- 63 A měla ste dobrý známky ve škole↑\*•
- 64 B [no ty trojky byly no:↑ dvojky trojky↑
- 65 A | tak to není tak špatný↓
- 66 B [vobčas ta štyrka↓• jinak trojky dvojky sem měla↓•
- 67 A tak to by bylo škoda abyste se nevzdělávala dál↓• ale pracovat teď ještě
- 68 A asi↑ teď byste chtěla pracovat jako co↑\*•
- 69 B no chtěla↓
- 70 B [nevím tak třeba v kuchyni nebo↓••
- 71 A | mhm•• a
- 72 B [jako PROdavačku bych chtěla zkusit↓••
- 73 A tady máte napsáno že umíte německý jazyk↓• domluvíte se↑\* nebo
- 74 B no domluvim se tak jako:↑ moc ne↓ ale domluvim se↓• nějakým něco se
- 75 B domluvim a něco zase ne↓•
- 76 A [o tady máte napsáno že ste jezdila na kole↑ ale už vás to teď přestalo
- 77 A | bavit kvůli tomu že ste kuřák↑ a protože byste to asi nezvládla↓ chcete
- 78 B | mhm
- 79 A [přestat kouřit↑\* jste cílevědomá↑\*• zvládnete to↑\*
- 80 B no už sem to jednou zkoušela↓ měsíc sem nekouřila↓• (*se smíchem*)
- 81 A to je docela dobrá výdrž↓ a proč ste začala↑\*•
- 82 B [*uchazečka si povzdechla, pokrčila rameny (gesto 1) a pousmála se]*
- 83 A nevíte↑\*
- 84 B ne to asi ty kamarádi no↓• (*se smíchem*)
- pomalu*
- 85 A [o mně se jevíte jako inteligentní ženská↓ která by už skoro mohla vědět co
- 86 A | chce↓ a specifikujte mně přesně jak si svůj život představujete v té pracovní
- 87 A | stránce↑\*•• mně přijde totiž škoda↓• když ste chytrá↑ abyste se nevzdělávala
- 88 A | dál a neměla vo to lepší práci↑ protože musíte počítat s tím↓ že pokud máte
- 89 A | jenom ukončenou základní školu↓ že ty možnosti se vám poměrně zmenšují↑
- 90 A | a že vám prostě zaměstnavatel bude nabízet takový ty podřadnější práce↓
- 91 B | mhm
- 92 A | já bych vás velice ráda↓ vy ste komunikativní↓•máte o máte dobrou barvu
- 93 A | hlasu↓ umíte vystupovat↓ na pokladně u nás byste byla výborná pokladní↓
- 94 A | ale já vás tam prostě nemůžu vzít jenom se základním vzděláním↓•
- 95 B mhm• chtěla bych jako jít dál na nějakou školu ↓chtěla bych jít dál no↓
- 96 A máte rozmyšleno co v životě chcete↑ jaký sou vaše cíle↑nebo vám je to jedno↑\*
- 97 B studovat↓
- 98 A byste chtěla↓
- 99 B mhm
- 100 A a co byste chtěla↑\*
- 101 B [ abych získala nějakou lepší práci↓• třeba u počítače↑ nebo prodávat ve
- 102 B [smíšeným zbožím s věcmi↓•
- 103 A mhm
- [podání ruky]*
- 104 A tak jo pani\_\_\_\_\_ děkuju vám za váš čas↓
- 105 A mějte se hezky↓
- 106 B děkuju↓
- 107 B naschledanou↓

### 5. Příjímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1987, dosažené vzdělání: ZŠ.

Uchazeč sedí s rukou za zády a prsty se přidržuje opěradla křesla. Je to pravděpodobně typ veselého člověka, který má chuť pracovat a má již i pracovní zkušenosti, proto má větší přehled o formalitách, jež se váží k nástupu do zaměstnání. Zároveň si uvědomuje svůj handicap v oblasti vzdělání, a proto by chtěl jít ještě studovat.

C = nahrávající.

1 A dobrý den↓

2 B dobrý den↓

*potichu [uchazeč podal personalistce ruku a mírně se uklonil]*

3 B \_\_\_\_\_

4 A Markéta \_\_\_\_\_ posad'te se↓•

*[znuděný povzdech uchazeče]*

5 A [protože tady nemam váš životopis↑

6 B | ne ne ne↓

7 A [tak mně vo sobě budete muset říct úplně všechno↓

7 B úplně všechno↑\*• (*se smíchem*)

8 A *smích*

9 B tak to je:↑

10 A to na čem závisí↑• proč bych si vás měla vybrat↑• abyste pracoval u

11 A naší firmy↓•

*[uchazeč evidentně rozmýšlí odpověď a získává čas, používá gesto 14]*

12 B jo↓• dobře↓• tak to jo↓•

13 B to chcete i co mě jako baví↑ a takle↑\*

14 A mhm• chci úplně všechno vědět • co by mě mělo zajímat↓

*pomalů [uchazeč se opřel a překřížil na chvíli ruce na hrudi]*

15 B [no tak rád vařim↓•

16 A | mhm

17 B | už sem pracoval↓••

18 A | mhm

19 B [ona pile v Krumlově sem pracoval↓• no a:↑

20 A abysme si to:↑• nějak takovou dostalo tu posloupnost↓ řekněte mně kolik

21 A je vám zhruba roků↑\*

22 B vosumnáct let↓

23 A mhm•

24 A a jaký máte dosažený vzdělání↑\*

*vesele*

25 B základní↓•

26 A a:↑• vy už ste nechtěl jít potom na nákou školu další↑\*

27 B já sem byl↑•

- 28 A ste byl↓
- pomalů, zřetelně*
- 29 B byl sem v Kaplici↓• ROK sem tam vydržel↓•
- 30 A | ste se učil↑
- 31 B | mhm
- 32 A | na:↑\*
- 33 B na opraváře zemědělských stro strojů↓••
- 34 A mhm a proč ste s tím seknul↑\*
- [uchazeč pokrčil rameny a očima pohlédl doleva dolů]*
- 35 B no spíš voni mě tam nechtěli takle↓
- 36 A co ste udělal↑\*
- [ukazuje pravou rukou na naušnici]*
- 37 B no nic↓• tam se mistrovi nelíbilo vlasně že mám v uchu naušnici no↓
- 38 A a kvůli tomu vás vyhodili ze školy↑\*
- 39 B no mě tam nechali celej rok ale↑• takle mě tam moc nešla matika ani↑•
- 40 B no tak↓• jako mě dal vlasně z praxe enko↓ takže jako vlasně• voni mě↑
- 41 A to enko znamená co↑\*
- 42 B jako nekval že jako
- 43 A neklasifikovaný↑\*
- [uchazeč rychle přikyvoval]*
- 44 B no no no↓
- 45 A že ste nechodil třeba do toho předmětu↑\*
- 46 B tak jako do školy sem chodil ale↓•
- 47 A do matematiky↑• ne↓
- 48 B tam jako byly všechny jako předměty↑ ve škole↓• akorát na praxi sem
- 49 B chyběl ponejví↓
- 50 A mhm a proč ste tam nechodil↑\*• vás to nebavilo↑ ta škola↑\*
- 51 B | ve škole mě to bavilo i na praxi pr první rok↓• ten druhej to druhý pololetí
- [uchazeč gestikuluje pravou otevřenou dlaní zleva  
doprava a mračí se]*
- 52 B | mě to bavilo víc ve škole než na tý praxi↓ protože ten mistr se mi nějak
- 53 B | nezalíbil↓ já sem se mu taky nezalíbil↓•• protože mně ten hlavní mistr co tam
- 54 B | je↑ tak ten mi dovolil že si můžu přelepovat naušnici a jemu se to nelíbilo↓
- 55 B | prostě no tak↓•
- 56 A mhm a tam vznikla taková nějaká osobní antipatie↓• mhm↓ a tak ste s tím nechtěl
- 57 A prostě zabojoval abyste tu školu dokončil↓\*
- [sklopil pohled dolů] velmi pomalu*
- 58 B no já sem ji chtěl dokončit jenomže už to jaksi nevyšlo↓•
- 59 A a pak teda nechtěl ste↑
- rozhovor přerušen rámušem*
- 60 A pak ste nechtěl přestoupit na jinou školu↑\* nebo dodělat si vzdělání↑\*
- [pohled do stropu]*
- 61 B | no:↑ to vlasně • se máma ptala tam v Kaplici↓ že kdybysem mocht přejít jako
- 62 B | místo že dybych mocht jít vod znova ale na kuchaře↑ protože mě to
- 63 B | baví tak↑
- 64 A | mhm
- 65 B | a to voni zamítli taže jako↓•
- 66 A mhm a nevíte proč↑\*

*dotčeně*

- 67 B | no to nevim proč↓• to mi jako neřekla proč to zamítli↓• protože asi nechtěli  
| *[pokrčil rameny – gesto 1]*
- 68 B | já nevim↓•
- 69 A | a pak už ste to jako nezkoušel nikam↑\*
- 70 B | jo sem si vzal přihlášky ze školy↓• ze základky↓
- 71 B | kam sem chodil↓• tam sem si koupil přihlášky to chtěli↓• no a tak sme s
- 72 B | matkou vyplnili přihlášku a že to pošlem↑•• vona Páji tak máme času dost↓
- 73 B | protože sme to sem si to vzal dřív než eště se to mělo posílat↑ a potom sme na
- 74 B | to zapomněli↓••
- 75 A | mhm

*[uchazeč si sáhl dvakrát na nos – gesto 8]*

- 76 B | že sme šli zrovna dělat něco na zahradu↑ se mi zdá rejpat↓ tak sme na to
- 77 B | úplně zapomněli↓•
- 78 A | a když je vám vosumnáct let tak to sou aspoň tři roky kdy ste to moch zkusit↓•
- 79 B | já vim↓ já sem potom byl sem minulej rok byl v práci↑• sem dělal↑• no z tý  
| *[uchazeč pokrčil rameny a zvedl obě ruce – gesto 1]*
- 80 B | mě propustili↓• taky nevim proč↓•
- 81 A | mhm
- 82 B | voni nesdělovali jako proč propouští nebo takle↓•
- 83 A | a po jaké době vás propustili↑\*
- 84 B | po dvou měsících a dvacet čtyři \_\_\_ týdnech↓• ani né tři měsíce vlasně↓••
- 85 B | já nevim↓ buď sem se jim nezamlouval nebo jim vadilo že sem dělal na
- 86 B | mašinách tam↓• na strojích↓•
- 87 A | a co to bylo za PRÁci kde ste pracoval↓\*

*[uchazeč opět zavadil nohou o stůl a způsobil rámus]*

*[uchazeč si dal ruce na kolena]*

- 88 B | o tam se dělaly panty do nábytku↓•• (*se smíchem*)
- 89 B | prostě kování takový jako do nábytku↓ a to se tam dělalo↓•
- 90 A | a co si myslíte že se jim nelíbilo↑\* že ste dělal co↑\*
- 91 B | že sem asi já dělal na mašinách protože tam moc jako:↑• tam jezdily na těch
- 92 B | strojích ty• ženy než chlapi a to se jim asi nelíbilo↓ já nevim nebo se tam chtěl
- 93 B | dostat někdo jinej↓ já nevim jak to vůbec bylo↓
- 94 A | vy ste měl klasickou smlouvu a byl ste ve zkušební době↑ a voni vám
- 95 B | no no do konce roku\_\_\_\_\_
- 96 A | nesdělili vůbec důvod proč\_\_\_\_\_
- 97 B | ne ne nesdělili mi důvod↓•
- 98 A | o kde ste eště pracoval↑\*
- 99 B | to byl jenom v tý \_\_\_\_\_↓••
- 100 B | potom sem se chodil ptát↑
- 101 A | dohromady ste tam byl teda ten necelý ty dva měsíce↓ jo:↑

*[uchazeč si přejížděl rukama po stehnech]*

- 102 B | no necelý tři měsíce↓• vosum dní mi chybělo na tři měsíce přesně↓
- 103 A | mhm••
- 104 A | a potom ste byl teda na úřadu práce evidovanej↓\*
- 105 B | no ano↓
- 106 A | už jenom↓

- 107 B mhm jako sem se chodil ptát↓• takhle na práci a to↓• to sem byl v Lie-  
 108 B dlu se zeptat↓• jenomže von mi řek že mi zavolá↑• tak sem se tam šel zeptat  
 109 B eště jednou↑ a von mi řek já musím počkat až přijede šéf kerýmu to patří↓  
***rázně, našťvaně***  
 110 B no že mi potom zavolá↓• šéfa sem tam neviděl nikdy když sem tam šel třeba  
 111 B nakoupit ↓• jeho sem tam taky neviděl poletovat↓•  
 112 A ađ vy ste z Budějovic nebo z Krumlova↑\*  
 113 B ne ne ne z Krumlova↓••  
***odkašlání***  
 114 A mhm• naše firma je stravovací firma↓ a:↑ ve své podstatě by se tam đ s vaším  
 115 A vzděláním teďka jednalo o pomocné práce v kuchyni↓ samozřejmě pokud byste  
 116 A si dodělal školu nebo aspoň nějaký kurzy↓ tak by se dalo uvažovat vo tom že  
 117 A byste mohl někdy vařit nebo podílet se na přípravě těch pokrmů↑ myslíte si  
 118 A že by vás to bavilo↑\*  
***rozhodně***  
 119 B no to určitě↓ to mě bude bavit↓  
 120 A vy třeba vaříte doma nebo↑\*  
***[uchazeč přitakal]***  
 121 B no vařim doma↓• pomáham mamce↓ když potřebuje tak uvařim↓•  
 122 A a co vaříte rád↑\*  
 123 B no tak↓• podle toho co zrovna vona chce dělat nebo tak jako↓  
 124 A tak si vyberte jedno jídlo a řekněte mi jak se vaří↓  
 125 B no rád jim špenát↓  
***překvapeně***  
 126 A špenát↓•  
 127 A a jak vaříte špenát↑\*  
***důležitě***  
 128 B [no tak my to děláme jednoduše↓ my si vosmažíme cibulku↓• potom tam  
 129 B | dáme ten zmrzlej špenát na to↓  
 130 A | mhm  
 | ***[uchazeč si počítá ingredience na prstech]***  
 131 B | no česnek↓  
 132 A | mhm  
 133 B | no potom máma tam přidá krupičku↓•  
 134 A | mhm  
 135 B | a vajíčko tam dáme a potom to rozředíme no↓ takle my doma děláme špenát↓  
 136 B | že to i jako tam máma dá sůl aby to bylo↓ aby to nebylo zase náak dyžtak si to  
 137 B [člověk dochutí ne↓•  
 138 A mhm•  
 139 A dobře↓ pane \_\_\_\_\_  
 140 A děkuju za váš čas↓  
***[podání ruky]***  
 141 A mějte se hezky↓ naschledanou↓  
***[uchazeč se usmál]***  
 142 B naschledanou↓

## 6. Příjímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1989, dosažené vzdělání: ZŠ.

Uchazečka zkraje mluvila jasně, sebevědomě, ale posléze působila dojmem, že vůbec nemá reálnou představu o svých pracovních a studijních možnostech.

C= nahrávající.

...(Ťuk, t'uk)

1 A dále↓•

2 B dobrý den↓

3 A dobrý den↓

*sebevědomě, rázně, rychle*

4 B já sem Helena \_\_\_\_\_ a mam zájem o tu práci↓

*[podání ruky]*

5 A dobrý den↓ Markéta \_\_\_\_\_ posad'te se↓•

6 B děkuju↓•

*[personalistka prochází jednotlivé životopisy]*

7 A ō máme tady váš životopis↑\*•

*nejistě*

8 B no asi jo↓• měl by tu být↓•••

*[přímý oční kontakt]*

*[personalistka prochází životopis]*

9 A tak Heleno↓ co byste nám vo sobě řekla↑\* proč bysme si měli• ōzrovna

10 A vás přijmout do firmy↑\*•

*[uchazečka se umívá] pomalu*

11 B takže• ōsem pracovitá↓• spolehlivá↓• když nějakou práci načnu tak jí

*[pokrčení rameny]*

12 B dokončim↓•• nevim co bych eště o sobě mohla říct↓•

*pomalů*

13 A máte základní vzdělání↑ předtím ste se nepřihlásila na žádnou školu↑\*

14 B [no protože↑• já sem ten devátý ročník dokončila v ve zvláštní škole↓ a

15 B | tam z tý školy vlasně už nebyl žádněj ten pořadnej výběr co bych jako já

*[pokrčení rameny – gesto 1]*

16 B [vopravdu chtěla↓• takže sem nešla↓

17 A nešla ↓• a co byste chtěla↑\*

*sebevědomně*

*zklamaně*

18 B no já sem chtěla bejt PŘEkladatelka↓• ale z tý zvláštní školy to nešlo↓•

*pomalů*

19 A [překladatelka z němčiny↑\*

20 B | mhm

21 A | máte tady německy začátky↓

22 B | mhm

23 A [vy ste se učila německy↑\*

24 B čtyry roky↓•

25 A čtyři roky↓• v ňáký škole nebo jenom na základce↑\*

*[uchazečka přikývla]*

26 B no jenom na základce↓•

- 27 A a jak byste toho chtěla dosáhnout abyste byla překladatelka↑\*
- [nápadná gestikulace levou rukou]*
- 28 B no tak určitě se ten jazyk naučit↓ a●● pak jít za někým↑ kdo prostě by  
– *krouživé pohyby]*
- 29 B mi s tím pomohl↓• jako dostat se do té práce a tak↓•
- 30 A hm• máte pojem vo tom jaký byste musela mít vzdělání abyste byla
- 31 A překladatelkou↑\*•
- 32 B no tak určitě nějakou tu školu a prostě osvětlení že že to umim↓•
- 33 A hm●●
- 34 A a ə• když z vás teda nebude překladatelka↑ nebo třeba jednou bude↓ co
- 35 A byste chtěla dělat teď↑\*• se základním vzděláním↓\* chtěla byste dál se
- 36 A učit↑• studovat↑\* nebo chcete pracovat↑\*
- 37 B no
- [uchazečka se usmívá]*
- 38 B no já bych se spíš chtěla UČIT↓•
- překvapeně*
- 39 A hm• já to samozřejmě vítám↓• a jaký ste měla třeba známky ve škole↑\*
- 40 B no tak↑• dobrý až třeba na tu matiku ↓to mi zrovna nikdy moc nešlo ale↓
- 41 B jinak si myslim že to bylo dobrý↓•
- [uchazečka si oběma rukama upravuje vlasy]*
- 42 A a potom vás kvůli tomu přeřadili do zvláštní školy↑ kvůli té matematice↓ jo↑\*
- [oběma rukama si upravila vlasy]*
- 43 B no↓•
- 44 A hm• a tam əpotom●● ə• chtěla byste teď co↓\* co byste teď dělala↑\*•
- 45 B no tak↑• ə určitě todle dokončim↓• a
- 46 A [ teď je říjen↓ nebo začátek listopadu bude↓•
- 47 A [ dokončíte kurz ↓•dáte si přihlášku do školy↑\*•
- [uchazečka přemýšlí – gesto 15]*
- 48 B asi jo↓•
- 49 A a na jakou školu se budete hlásit↑\*•
- 50 B to ještě ani pořádně nevím↓ o tom sem ještě tolik nepřemýšlela protože:↑•
- [uchazečka si pravou rukou upravuje vlasy]*
- 51 B nevím↓ ono je toho docela dost co bych jako chtěla dělat↓ a• nevím jesli by mě
- [uchazečka si příliš v tomto momentě podle intonace nevěřila]*
- 52 B tam taky vzali↑
- 53 A tak když pominem že by vás třeba vzali všude↓ tak kam byste chtěla jít ↑\*
- 54 A co byste chtěla dělat↑\*
- [uchazečka se pousmála]*
- 55 B no já bych chtěla jít na tu jazykovou školu↓
- 56 A hm●●
- pomalu*
- 57 A tady máte že ste narozená 11.6.2005↓ to asi není úplně dobře↓ žejo↑\*
- 58 B no to ne↓ (*se smíchem*)
- 59 A jakej ste ročník↑\*
- 60 B osmdesát devět↓
- 61 A hm• takže vám je šesnáct↓•
- 62 A [ pracovala ste už někde↑\* nebo

- 63 B | ehm•
- 64 A | dodělala jste školu:↑ a šla ste na úřad práce↓ do evidence↓ a teď děláte
- 65 B | no mhm
- 66 A | tendle rekvalifikační kurz↓\*
- 67 B | mhm
- 68 A | co budete s těma rekvalifikačním kurzem↑ jaký to má zaměření↑\*  
[*mne si prsty*]
- 69 B | no tak↑• aby mě vlasně nějak připravili do tý práce↓ abych věděla jako co
- 70 B | tam mam dělat a tak↓•
- 71 A | hm••  
*pomalu*
- 72 A | • naše firma je firma kerá poskytuje služby stravovací↓•• a myslíte si
- 73 A | že by vás bavilo dělat něco v kuchyni↑\* a nebo: •  
[*uchazečka si přejela rukou po krku*]
- 74 B | já si myslim že jo↓••
- 75 A | taže:↑• byste šla do školy nebo do práce↑\*  
[*pomáhá si gestikulací*]
- 76 B | no tak• dyby mě vzali na tu jazykovou školu↓ tak to je jasný že bych šla  
[*sklopení pohledu dolů doprava*]
- 77 B | tam↓• ale pokud mě tam nevemou↓• tak asi do práce↓•
- 78 A | co pro to děláte aby vás vzali do školy↑\*  
[*uchazečka má pravou ruku mezi ústy a nosem – gesto 3*]
- 79 B | no tak• učim se jazyk↓• zatím mi to moc nejde↓• ale jako pokud bych  
[*pokrčení rameny*]
- 80 B | věděla že mě tam vopravdu vemou↑ tak bych se snažila co nejvíc a↑
- 81 B | nevim no• můžu jenom doufat↓•  
[*pokrčení rameny*]
- 82 A | a zeptám se teda úplně osobní otázka↑ proč je váš sen být překladatelkou↑\*
- 83 A | kvůli čemu↑\*
- 84 B | ráda bych • jezdila do tý ciziny a takle↓ a prostě vyprávěla bych • těm lidem  
[*zasněný pohled stočený do stropu*]
- 85 B | prostě:↑ • třeba vo nějakym tom starým baráku nebo tak něco no↓ to by mě
- 86 B | bavilo↓•
- 87 A | mhm
- 88 A | dobře↓ tak děkuju za váš čas↓•  
[*podání ruky*]
- 89 A | moc mě těšilo↓•
- 90 B | děkuju↓
- 91 A | naschledanou↓
- 92 B | naschledanou↓



## 7. Příjímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1989, dosažené vzdělání: ZŠ.

- Uchazeč sedí na křesle šikmo a nohy má relativně hodně roztažené. Ruce má na počátku rozhovoru složené v klíně. Vlasy má sepnuté do culíku, ze kterého mu padá jeden pramínek. Oblečen je v popsaných riflích, k nimž je prostřednictvím pásku připojena i kšiltovka. V průběhu rozhovoru neprojevuje zájem, ba naopak.

C = nahrávající.

1 A dobrý den↓

2 B dobrý den↓•

*[podání ruky]*

3 B já sem Pavel\_\_\_\_\_↓

4 A dobrý den Pavle↓ Markéta \_\_\_\_\_↓

5 A posad'te se↓•

*[sedá si na kraj židle šikmo]*

6 A máme tady váš životopis↑\*

*nezřetelně*

7 B ano↓•••

*[personalistka narazila svou nohou do nohy uchazeče, který s ní ale nepohnul]*

8 A tak Pavle↓ co byste nám o sobě řek↑\* pardon promiňte↓••

9 A proč zrovna vás bysme si měli zaměstnat do firmy↑\*••

*nepřesvědčivě [uchazeč má ruku u úst – gesto 2]*

10 B no mě taková práce zajímá↓• sem pracovitý↓ spolehlivý↓••

11 A jaká práce vás zajímá↑\* vy znáte naši firmu↑\*

12 B ne↓

13 A mhm• tak my sme stravovací společnost↓ která poskytuje ∂ závodní stravování

14 A různým firmám↓• a ∂ s vaším↑ mám tady napsáno základní vzdělání↓• by v

15 A podstatě při připadaly v úvahu takové ty↑ ∂ pomocné práce v kuchyni↓•

16 A uklízení↑•čistící práce↓• to by vás zajímalo↑\*

*nepřesvědčivě*

17 B no zajímalo↓•

18 A vy chcete každopádně pracovat a je vám jedno v jakým oboru↑\* nebo co vás

19 A zajímá↑\* co vás baví↑\*•

*[uchazeč dvakrát pozvedl pravou ruku]*

20 B ∂ mě baví zedničina a elektronika↓•

21 A ale v kuchyni by vás to taky bavilo↑\*

22 B jo↓••

*[personalistka čte životopis]*

*ironicky*

23 A záliby ve volném čase↓ televize↓ spaní kamarádi↓• to sou hezký záliby↑•

24 A ∂• máte tady napsaný základní vzdělání↓ vy ste se dál nehlásil na žádnou

25 A školu↑\*

26 B | no hlásil ale:↑• ehm my sme na to neměli↓ no finance↓• protože táta se

27 B | s náma↑ jako s mámou rozved↓ a šel pryč↓• a nám akorát zbyly dluhy a

28 A | mhm

- 29 B |my sme všechno museli zaplatit↓•
- 30 A v Horní Plané nejsou žádný učiliště nebo žádný školy↑\* to byste musel
- 31 B ne
- 32 A všude dojíždět↓\*
- 33 B no buď do Krumlova nebo do Budějovic↓••
- 34 A takže vaši chtěli abyste šel pracovat↑\*•
- 35 B no: nechtěli no↓•••
- klidně**
- 36 A tak jak to bylo↓\* tak co chtěli↓ abyste šel do školy↑\*
- 37 B no chtěli no ale jinak to nešlo zrovna↓••
- 38 A o to znamená že ste si nepodal ani přihlášku a šel ste si hledat práci↑\*
- 39 B přihlášku sem měl↓••
- 40 A a na co ste se hlásil↓\*
- 41 B no právě na toho zedníka↓
- 42 A mhm a tam vás vzali↑\*
- 43 B no↓
- 44 A a nenastoupil ste↓\*
- 45 B ne↓
- 46 A jo↓•
- 47 A a tak práci ste si šel hledat↑• nebo ste se šel přihlásit na úřad práce↑\*
- 48 B nejdřív sem hledal práci a pak na úřad práce↓
- 49 A a žádnou práci ste nenašel↑ nikde ste nepracoval↑\*• ani na brigádě↑\*
- 50 B ne
- 51 B ehm
- 52 A co vás baví na zedničině↑ to je hrozná dřina né↑\*•
- 53 B není↓
- 54 A není↑\*
- 55 A tak mi o tom něco řekněte já to vůbec neznám↓•••
- 56 A ste ňákej ospalej↓•
- 57 A ste asi nespál↓ to asi ty kamarádi né↑\*
- [uchazeč sedí se klopenou hlavou a posléze si ji na chvíli podepře prsty - gesto 12]*
- 58 B no↓••
- 59 A co byste vo sobě řekl↑\*•••
- potichu**
- [uchazeč pokrčil rameny]*
- 60 B já nevím↓
- 61 A nevíte↓
- 62 A máte zájem vo práci↑\* chcete pracovat↑\* nebo chcete se učit↑\* nebo
- 63 A teďka je to nějaká• přechodná situace kdy↓• třeba než se vyřeší nějaká
- 64 A vaše rodinná situace↓ tak potom byste třeba nastoupil do školy↑\*
- 65 B no↓
- 66 A máte o tom nějaký pojem↑\*• chcete prostě to řešit anebo to tak nějak↓•
- důrazně**
- 67 A neusnete nám tady↓ žene↑\*••
- 68 B no já právě teďkon• po tý rekvalifikaci budu asi do školy↓•
- 69 A a do jaké↑\* už ste si dal přihlášku↑\*
- 70 B eště ne↓•

- 71 A a kam byste chtěl jít↓\*
- 72 B no až do Vimperka↓●●
- 73 A a to je \_\_\_\_jak daleko↓\*
- 74 B ježiš to je až u Prachatic↓
- 75 A to byste dojížděl nebo byste tam byl na internátě↑\*
- 76 B no na intru↓●
- 77 A a to: chcete vy nebo vaše mamka↑\*
- 78 B já↓
- 79 A mhm a proč↓\*
- 80 B no abych měl aspoň nějaký výuční list nebo vzdělání↓
- 81 A a co tam je za vobor↓\* tam je ten zedník↑\*●
- 82 B ō já puđu na opraváře↓●
- 83 A čeho↓\*
- 84 B no všeho možnýho jako televize↓● elektronika a tak↓
- 85 A mhm●
- 86 A no a když ste nemoch vlastně nastoupit kvůli finanční situaci↑ tady do
- 87 A školy dojíždět ↑myšíte že na internátě byste mohl bejt ↑\*
- 88 B jo↓
- 89 A jo↓●●
- 90 A tak abysme se dostali k té práci v té kuchyni↓ tak to vás asi nezajímá
- 91 A příliš↑\*●  
*nedůvěřivě*
- 92 B ō zajímá↓●●
- 93 A a co byste chtěl dělat↑\*
- [uchazeč se směje]*
- 94 B ō ňákou výpomoc při vaření↑● třeba loupat brambory a tak↓●
- 95 A mhm●●
- 96 A a●● umíte si představit že byste osm hodin pracoval v kuchyni a
- 97 A uklízel třeba↑\*
- 98 B jo↓
- 99 A vydržel byste to↑\*
- 100 B vydržel↓●
- 101 A vy ste dneska nespál v noci↑\*·
- [uchazeč si poposedl]*
- 102 B \_\_\_\_sem nemoh usnout↓
- 103 A ste se bál↑\*● (*se smíchem*) pohovoru↑●● co↑\*
- 104 B nebál↓
- 105 A nebál↓●●
- [personalistka si povzdechla]*
- 106 A tak jo Pavle↓● děkuju vám za informace↓
- 107 A neškodilo by kdybyste přidal trochu na ōhlasu↓● na vystupování↓●
- 108 A působíte jakože nemáte vůbec zájem↑●
- 109 A a asi ani nemáte↓ žejo↑\*
- 110 B mám↓●●
- 111 A *smích*
- 112 A já vám to říkám● ōjako:↑ opravdu potencionální zaměstnavatel ↓● já
- 113 A bych si vás takle nevybrala↓●

z technických důvodů nebyl zaznamenán konec nahrávky

## 8. Příjímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1981, dosažené vzdělání: ZŠ.

Uchazeč na počátku rozhovoru seděl tak, že měl nohy od sebe, ale později je měl u kotníků zkřížené. Se svým stejně starým bratrem byl nejstarší. Jako první přebíral roli tazajícího na sebe. Tím ukázal, že je zkušenější, cílevědomější a že ví, co chce. Nechtěl totiž ztrácet čas ucházením se o práci, jež nespĺňuje jeho požadavky.

C = nahrávající.

- 1 A dále↓  
2 B dobrý den↓  
3 A dobrý den↓•  
4 B dobrý den↓  
*[podání ruky]*  
5 A dobrý den↓ já sem Markéta \_\_\_\_\_↓  
*vesele*  
6 B já se menuju David\_\_\_\_\_↓  
7 A mhm• tak se posaďte↓  
*[uchazeč si sedá a ruce si pokládá do klína, nohy má pod židli zkřížené]*  
8 B děkuju↓  
9 A máme tady váš životopis↑\*  
*[uchazeč pohybuje levou nohou] [uchazeč se předklonil]*  
10 B o myslim že bu tu někde měl bejt↓• já sem ho psal ručně• oteda neměl  
11 B sem tam předpis↓•  
12 A | to ste vy↑\*  
13 B | o  
14 A | Karel \_\_\_\_\_↑\*  
15 B David↓  
16 A tak vy ste David \_\_\_\_\_↓•  
17 A tady máte bratra↑\*  
18 B mhm••  
19 A tak↑• co nám o sobě Davide řeknete↑\* proč zrovna vás bychom si měli  
20 A vybrat↑\*  
*pomalu, rozvážně [uchazeč se mírně naklonil směrem k personalistce a jednu ruku si dal vbok – obdoba gesta 20]*  
21 B já bych o jako první se chtěl zeptat↑•o o jakou profesi↑ nebo jakou  
22 B práci nabízíte vy↓\*  
23 A | mhm• tak my sme stravovací společnost↓•  
24 B | mhm  
25 A | o já se jenom podívam↑• mhm•  
26 A | o u nás zaměstnáváme od kuchařů↑ přes pokladní↓pomocný síly↓• a  
27 A | samozřejmě sou tam i vyšší pozice↑• ale je to všechno vo časové o jaksi

- 28 A | posloupnosti a vzdělávání se↓•  
*[personalistka čte životopis]*
- 29 A | ∂ vy tady máte napsáno že ste rekvalifikací kuchař číšník↓  
*[uchazeč se opřel, mírná ztráta zájmu]*
- 30 B | no↓
- 31 A | máte na to nějaký certifikát↑\*  
*[souhlasné přikývnutí]*
- 32 B | ano↓
- 33 A | ∂ jak ste to dlouho↑•∂ jak ste se rekvalifikoval dlouho↑\* jak jak je
- 34 A | dlouhý ten kurz↓ ukončený nějakou zkouškou↑\*
- 35 B | | no myslim ∂ šest měsíců↓ ten
- 36 B | | kurz↓• tam bylo∂ pondělky byly teorie a zbytek tejdne byla praxe↓•
- 37 A | | co ste se naučil na té praxi↑\*•
- 38 B | | ∂ já sem byl většinu času na placu no↓ takže sem
- 39 A | | | takže spíš číšník
- 40 B | | číšník než toho kuchaře↓• tam sme jenom brali takový ty teoretický  
*[uchazeč se usmívá]*
- 41 B | | věci jako nějaký základní recepty ale↓• ono už je to tak dlouho že:↑• už
- 42 B | | si to moc nepamatuju↓•
- 43 A | | v kerým roce to bylo teda↑\*  
*[uchazeč se poškrábal za uchem – gesto 10]*
- 44 B | | to bylo v devadesátým osmým↓ co sem si dělal tu rekvalifikaci↓
- 45 A | | vám je dvac↑
- 46 B | | dvacet čtyry↓
- 47 A | | | dvacet čtyři∂↓•
- 48 A | | ∂ to znamená už ste stihnul někde pracovat↑\*
- 49 B | | ∂ nepracoval sem na plný úvazek↓ zatím↓• rodiče mají restauraci tak
- 50 B | | | tam sem vobčas pomáhal↓
- 51 A | | | mhm
- 52 B | | | brigádně↓•
- 53 A | | | tak to vezmem postupně↓•
- 54 B | | | mhm
- 55 A | | | píšete že máte základní vzdělání↓ takže ste ho ukončil zhruba asi
- 56 B | | | | mhm
- 57 A | | | v patnácti letech↑
- 58 B | | | ve štrnácti↓
- 59 A | | | ve čtrnácti dokonce↓
- 60 B | | | ve štrnácti do osmé
- 61 A | | | mhm
- 62 A | | | co ste dělal těch deset let↑\*  
*[uchazeč gestikuluje pravou rukou]*
- 63 B | | ∂ tak udělal sem si tu rekvalifikaci vlasně mezitim↓• a pak sem tam
- 64 B | | | nějak dyž bylo potřeba pomáhal rodičům↓•
- 65 A | | | mhm
- 66 A | | | cestoval ste třeba někde↑\* v zahraničí ste byl↑\*
- 67 B | | | byl sem se podívat na Novym Zélandu↓•
- 68 A | | | jak ste tam byl dlouho↑\*

- 69 B já sem tam byl zhruba měsíc↓ měsíc a půl tak↓•
- 70 A mhm co vám to dalo↑\* co ste se naučil↑\* jazyk↑\*
- 71 B já sem tam jel hlavně kvůli angličtině↓• i když sem myslel že tam budem dýl↓
- 72 B teda že tam vydržim dýl↓ ale↑ nějak přestalo se mi to tam líbit↓
- 73 A a proč↑\*
- [uchazeč pokrčil rameny – gesto 1 a pousmál se]**
- 74 B | ⌈ ⌋•já to nedokážu popsat↓
- 75 A | \_\_\_\_\_
- 76 B | nenene↓ já to nedokážu popsat úplně ale líbilo se mi víc v Austrálii↓
- 77 B | takže bych chtěl spíš tam↓•
- 78 A chtěl byste↓ to znamená že teď byste chtěl odjet třeba až doděláte tenhle kurz↑\*
- 79 B takle↓ kdybych měl peníze teďkon na podzim↓ vlasně co bude teďkon
- [uchazeč se poškrábal na krku – gesto 11]**
- 80 B podzim↓ tak tam začíná léto↓ tak bych chtěl vodjet ale:↑ nevím jak to bude
- 81 B finančně↓
- 82 A mhm• takže myslíte že třeba ani nedoděláte tenhle kurz↑\*
- 83 B tenhle kurz↑ takle já ho v každym případě to ňák dodělám↓• ⌋ sice sem
- 84 B si z těch čtyř profesí nevybral ani jednu↓•
- 85 A jaký vám nabízejí profese↑\*
- 86 B zedník↓• ⌋kuchař↓• obráběč kovů↓ a prodavač smíšeného zboží↓•
- 87 A no tak↓ jak teď sme si řekli že naše firma poskytuje služby závodního
- 88 A stravování↓ tam by v podstatě přicházel v úvahu ten kuchař↓
- 89 B mhm
- 90 B ⌋ já právě mám ⌋zdravotní vomezení pro tuhle profesi↓
- překvapeně**
- 91 A mhm
- 92 A a jaký↑\*
- 93 B | ⌈ ⌋ mam špatný záda↓• a nemůžu delší dobu stát↓ třeba u plotny bych nemoch
- 94 B | stát delší dobu ↓•
- 95 A | mhm
- 96 B | tak proto sem právě už todleto• tudletu profesi pak nedělal vůbec↓•
- 97 A mhm• vy na to máte nějaké potvrzení vod lékaře↑\*
- 98 B | \_\_\_\_\_potvrzení vod lékaře no↓ já sem do
- 99 B | ňákýho roku 2000 a pak začly ty problémy↓ takže teď pět let sem
- 100 B | nedělal nic↓\_\_\_\_\_
- 101 A | \_\_\_\_\_ to znamená že ste marodil↑\*
- 102 B nemarodil↓• já sem nemarodil↓ já tuhle profesi prostě nemůžu
- [poškrábal se na nose]**
- 103 B vykonávat jo↓ tak já sem se mezitim ⌋ začal vzdělávat přes výpočetní
- 104 B techniku↓•• kerou dělám nebo vlasně já to dělám celej život se vo to
- 105 B zajímam↑ a teď už teď se chystám si udělat nějaký kurzy↓• abych měl
- 106 B nějaký certifikáty↓ a pak chci↑ se uplatnit v tom oboru f tom dlectom↓•
- 107 A a kdo vás živí deset let když ste byl měsíc na Novym Zélandě↑\*
- [uchazeč se usmál]**
- 108 B ⌋ rodiče↓•
- [personalistka se usmívá]**
- 109 A | ⌈ ⌋ rodiče↓ to je příjemný↓ žejo↑\* to se vám asi nechce ani moc do
- 110 B | | \_\_\_\_\_ no příjemný↑

- 111 A || práce↑\*
- 112 B || to ne to ne to ne jako↓
- 113 A || to ne jakože nechce↑\*
- 114 B | ∂ ne že by nechtělo takle↓ chce se mi určitě jako↓ nechci bejt u
- 115 B | rodičů žejo↓ \_\_\_\_\_
- 116 A a co byste chtěl v životě dokázat↑\* co byste chtěl dělat↑\*
- 117 B [ ∂ chtěl bych dělat buď ∂programátora↓• nebo 3D grafiku nebo správce sítě↓
- 118 A | mhm
- 119 B [ tohleto já už všechno umím jo↓
- 120 A a myslíte že se základním vzděláním toho dosáhnete↑\*
- 121 B já si myslím že tam není zase takovej problém ohledně toho vzdělání↓ třeba  
*[uchazeč se poškrábal na nose]*
- 122 B středního↓• protože já mam v plánu si udělat↑ ∂ je to jako škola ale není to
- 123 B přímo takhle střední škola tady u nás jo↓ je to v zahraničí↓•• což by bylo na
- 124 B zhruba na dva roky↓ kde mam přímo vod tý firmy co dělá ty kurzy↓ vlasně to
- 125 B školení↓ tak mam vod nich garantovanou pracovní pozici↓• u nějaký firmy↓
- 126 A mhm• no a tady píšete↓ že máte anglický jazyk pasivně↓•
- 127 B no anglický jazyk tak nějak jako
- 128 A jak se chcete• učit v cizím jazyce↑\*
- 129 B [ no právě proto bych sem chtěl teď ještě do tý Austrálie↑ abych si tam udělal  
*[gestikulace oběma rukama]*
- 130 A | kembridžský zkoušky z angličtiny↓
- 131 A | mhm
- 132 B | abych fakt jako dokázal komunikativně s nima hovořit↓• protože jinak
- 133 B | samozřejmě nejde↓•
- 134 A | já teda co↑
- 135 B | já se dokážu domluvit takle jo↑ že když sem tam byl vlasně tak
- 136 B domluvim si takový ty základní věci ↓ale na nějaký ty odborný dialogy bych
- 137 B teďka jako určitě neměl no↓•
- 138 A a co pro to děláte↑\* myslíte si že když pojedete do Austrálie že se naučíte
- 139 A tak dobře počítačovou řeč v angličtině↑\*
- 140 B no řek bych že stoprocentně↓•
- 141 A [ a vy tam máte nějaký konexe↑\*
- 142 B | no
- 143 A | přímo f tomhle oboru↑\*•  
*[uchazeč přemýšlí a gestikuluje pravou rukou]*
- 144 B | jako• ∂• já tam chci ject ohledně tý angličtiny↓ jak už sem řek↓• a já si
- 145 B myslím že:↑ jinak jako počítačovou angličtinu už tak nějak zvládam↓
- 146 B jako vim co znamená co a↓ teď už de jenom o to domluvit se↑• na nějakých
- 147 B třeba složitějších situacích↓•
- 148 A mhm•
- 149 A a jak myslíte že by vám to dlouho třeba trvalo než byste se to naučil↑\*
- 150 B ∂já sem počítal tak dva tři měsíce↓
- 151 A mhm•
- 152 A = pak byste vrátil↑
- 153 B = \_\_\_\_\_jako sám určitě sám tam bejt↓
- 154 A a jel byste si udělat školu↑\*

**[uchazeč si povzdech]**

- 155 B pak bych se vrátil↓ a●● jak bych měl ty finance na to tak bych si jel udělat  
156 B tu školu↓  
157 A a ta je kde↑\* to ste mi říkal↑\*  
158 B buď buď je jedna je v Londýně↓ • a jedna je v Americe v Kalifornii↓  
159 A tam víte sám že nepova ne nepotřebují nějaký vaše ukončený vzdělání↑\*  
160 B ne ne ne↓ tam v žádnym případě↓ tam je to spíše vo vo talentu↓• jo voni  
161 B vlasně jako  
162 A to ste si zjišťoval↑\*

**[uchazeč se poškrábal na nose]**

- 163 B | to sem si zjišťoval co je:↑ co je třeba●● k tomu aby mě vzali do toho kurzu↓•  
164 B | sem zjišťoval vlasně veškerý informace ohledně toho jesli vadí že sem  
165 B | z Český republiky↑ o jakou musím mít znalost anglickýho jazyka↑ a co bych  
166 B | měl mít už↑ o takle oni chtějí vědět• předem poslat nějaký o moje práce↓  
167 A | mhm  
168 B | tím myslím↓ že dybych se učil na 3D grafika tak jim ukázat nákou práci  
169 B | kerou já sem↑  
170 A | mhm  
171 B | jako jako co umím tak co umím do teďka↓• a potom voni vyberou vlasně  
172 A | mhm mhm  
173 B | jesli teda jo nebo ne↓ samozřejmě si tam můžu jet úplně↑• aniž  
174 B | bych věděl vo čem ten \_\_\_\_\_ je tak↓• já to jinak jinak si to nedokážu  
175 B | představit\_\_\_\_  
176 A | mhm  
177 B | dělat něco jiného asi↓•  
178 A | to znamená• že asi je jasný↑ že se na práci v naší firmě nedomluvíme↓

**[suhlasné přikývnutí]**

- 179 B | mhm  
180 A | nicméně• o bychom teda učinili za dost jaksi té zkušenosti s tím  
181 A | pracovním pohovorem↓•  
182 B | mhm  
183 A | o vyplňte mi ještě nějakou část těch deseti let↑• o kdy ste mě teda řek  
184 A | že ste byl měsíc na Novým Zélandě↓• co ten zbytek↑\* co ste dělal↑\*•  
185 B | abych řekl pravdu tak buď sem pomáhal u těch rodičů↓• protože mají  
186 B | tu restauraci a tam bylo práce pořád dost↓•  
187 A | a voni vás nezaměstnali ale↑  
188 B | nene já sem nebyl zaměstnaněj jako že bych tam byl normálně  
189 A | mhm mhm  
190 B | pracoval↓ no ale že sem jim jenom pomáhal když bylo potřeba↓ ne že  
191 A | mhm mhm  
192 B | bych dělal každej den nebo tohleto jenom určitý hodiny↓ jenom tak  
193 B | když bylo potřeba↓•  
194 A | mhm

**[uchazeč se usmál]**

- 195 B | no a potom sem víceméně seděl u počítače↓•  
196 A | mhm• dobře tak jo↓  
197 A | děkuju za váš čas↓



*[podání ruky]*

198 A naschledanou↓

199 B naschledanou↓

**9. Přijímací pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu**

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: žena, rok narození: 1987, dosažené vzdělání: ZŠ

- Uchazečka svým vzhledem působila spíše jako dítě. Uvedený dojem dotvářely růžové sponky do vlasů a triko s dětským motivem. Uchazečka pravděpodobně mnohdy nevěděla, o čem personalistka hovoří. Byla s ní obtížná a pomalá komunikace.

C= nahrávající.

.....*t'uk, t'uk*

1 A dále

*nervózně*

2 B dobrý den↓

*[personalistka vstává a připravuje se na podání ruky]*

3 A dobrý den↓•

4 A pojd'te dál↓••

*[ledabylé podání ruky ze strany uchazečky, které doplnila mírným úklonem]*

5 A jak se jmenujete↑\*

6 B Lucie \_\_\_\_\_

*[personalistka gestem ruky nabídla místo]*

7 A Markéta \_\_\_\_\_ těší mě↓ po posaďte se ↓•

*[personalistka si odkašlala a uchazečka se chýtila sedací části křesla]*

8 A máme tady váš životopis↑\*• psala ste ho↑\*

*[uchazečka přikývla a personalistka ho začala hledat mezi ostatními]*

9 B no psala↓•••

10 A já ho tady asi nemam↓• Lucie↑

11 B M\_\_\_\_\_

*[personalistka zavrtěla nevěřičně hlavou]*

12 A mhm••

13 A to nevadí↓ tak nám o sobě řekněte něco↓ když tady vlasně není vůbec nic↓••

14 A co by nás mělo zajímat↑\* proč zrovna vás bychom si měli vybrat↑\*do

*klidně, pomalu*

15 A práce↑\*••nebojte se↓ nic se vám nestane↓• uvolněte se↓ začněte třeba tím kolik

16 A je vám roků↑\* jaké máte vzdělání↑\*

*rychle*

17 B vosumnáct mi je↓

18 A mhm••

19 A a dál↑\* jaké máte vzdělání↑\*

*[uchazečka si odkašlala]*

20 B jako školu nebo↑\*• pomocnou↓••

21 A mhm

*pomalou*

- 22 A to znamená že ste asi tři roky ze školy venku↑  
 23 B no↓  
 24 A co ste dělala tu dobu↑\*  
 25 B nic↓ na pracáku sem byla↓  
 26 A celou dobu ste v evidenci↑\*  
*[uchazdečka sedí s rukama v klíně a má je zaklesnuté do sebe]*  
 27 B no no↓••  
 28 A o nezkoušela ste si najít nějakou práci↑\* nebo úřad práce vám nenabídl  
 29 A za ty tři roky žádnou práci↑\*  
 30 B ne↓ akorát v Černý sem dělala↑• a to sem dělala tři dny↓  
 31 A a proč ste skončila↑\*  
*[uchazečka ukazuje, kde měla ekzém]*  
 32 B protože se mi udělal ekzém na rukách↑ a pan doktor mi nechtěl dát ten  
 33 B ten zdravotní průkaz do kuchyně↓  
 34 A [mhm• to znamená↑ vy ste teda dělala v kuchyni↑ asi ste umývala  
 35 A | nádobí nebo pracovala ste s nějakýma saponátama↑  
 36 B | no no no  
 37 A | a co kdybyste třeba používala ochranný pomůcky na ruce↑\* sou  
 38 A | rukavice↑  
 39 B ty sem taky měla a přesto sem měla i přesto ekzém↓  
 40 A mhm• ten se vám udělal až když ste přišla do té kuchyně↑\* nebo ste ho  
 41 A měla už někdy dřív↑\*  
*[uchazečka přikývla]*  
 42 B i dřív sem ho měla↓••  
 43 A [to znamená↓ že pan doktor určil že nemůžete vlasně v kuchyni↑ bejt↓  
 44 B | no↓  
 45 A | nebo co vám vlasně řekl přesně↑\*•  
 46 B no že mi nedá ten zdravotní průkaz a že mě tam nepustí↓  
 47 A mhm• a vy ste to měla jako léčitelný↑ nebo už je to prostě napořád↑\* a  
 48 A co vám zjistili↑ že ste alergická nebo co↑\*•  
 49 B no↓ že sem alergická↓  
 50 A co byste chtěla dělat VY v životě↑\*• máte vo tom představu↑\*••  
*[uchazečka se mírně přihrbila]*  
 51 B no mě baví pečení↓••  
*napětí*  
 53 A a nezkoušela ste se třeba v pekárně ptát na práci↑\*  
 54 B ne↓••  
 55 A co byste udělala proto ↓aby abysme si vás vybrali jako našeho zaměstnance↓\*•  
 56 A byla byste schopná se třeba učit další věci↑\*  
*[uchazečka přikývla]*  
 57 B no↓•  
 58 A v té pomocné škole tam ste se učili↑ tam není žádný zaměření na nějakou  
 59 A specializaci třeba do kuchyně nebo↑• to byla normální základní škola akorát  
 60 A pomocná↓ jo↑\*  
 61 B no↓  
 62 A co byste chtěla v životě jednou dělat↑\*••  
 63 B *[uchazečka pokrčila rameny]*  
 64 A nevíte↑\* a chcete pracovat↑\*

- 65 B no chci↓●●
- 66 A a co byste chtěla s vaším vzděláním dělat↑\* chcete se dál učit↑\* získat další
- 67A vzdělání↑\*
- 68 B no to bych chtěla↓
- 69 A a jaký↑\*●● třeba když vás baví to pečení tak byste↑
- 70 B no tu cukrářku↓
- 71 A tak pomáháte doma mamince s pečením nebo↑\*
- 72 B no to pomáhám↓
- 73 A a co děláte↑\*●● ste sama schopná upéct↑\* nebo třeba jenom pomáháte
- 74 A mamince↑ že jí třeba podáváte věci↑\*
- [uchazečka pohupuje nohama]*
- 75 B no šlehám třeba sníh↓ vymazávám plech↓ připravuju věci na pečení
- 76 A a sama byste to dokázala upéct↑\*● třeba bábovku↑\*●
- [uchazečka se pousmála a zahoupala pravou nohou]*
- 77 B tak bábovku jo↓ ta je lehká↓
- 78 A jo↑ a jak se dělá bábovka↑\*● nějaká úplně jednoduchá↓●● vzpomenete si↑\*
- 79 B nevim↓
- 80 A nevzpomenete si↑\*● nevíte↑\*bco se třeba do té bábovky dává↑\*
- 81 B vajíčka↓● mouku olej↓ prášek do pečiva↑●●
- 82 A aby to bylo sladký↑\*●●
- 83 A tak jo↓ nebudeme vás dál trápit↓●
- odkašlání*
- 84 A dobře Lucie↓ rozmyslete si trochu co byste v životě chtěla dělat↓ je to důležitý
- 85 B mhm
- 86 A jo↑
- 87 B ano↓
- 88 A tak jo↓● děkuju↓
- 89 B naschledanou↓
- [podání ruky]*
- 90 A naschledanou↓

## 10. Příjímá pohovor mezi potenciálním zaměstnavatelem a uchazečem se základním vzděláním na pozici pomocných prací v kuchyňském provozu

A = personalistka, představitelka potenciálního zaměstnavatele, žena 26 let.

B = uchazeč o zaměstnání, pohlaví: muž, rok narození: 1981, dosažené vzdělání: ZŠ.

- Sebevědomý, sedí stejně jako bratr vzpřímeně s nahama od sebe a je připraven k jednání (gesto 20). Jeho představy i zkušenosti jsou totožné jako bratrovy. Pravděpodobně spolu vše prožívají a o všem společně rozhodují.

C= nahrávající

*ruk, ruk*

- 1 A dále↑
- 2 B dobrý den↓
- 3 A dobrý den↓
- [podání ruky]*
- 4 B dobrý den↓ já se menuju Karel \_\_\_\_\_ přišel sem



- 46 A | o chtěl byste se f tom oboru uplatňovat dál↑\* anebo: o nebo prostě to vidíte tak
- 47 A | že chcete opravdu s tím počítačem↑\*
- 48 B | mhm• tak bych to viděl↓ s tím počítačem↓ no:
- 49 A | s tím počítačem byste to viděl↓
- 50 B | mhm
- 51 A | mhm• dobře↓ řekněme že sem zaměstnavatel přes počítače↓ neznám odbornou
- 52 A | terminologii↑ to je sice pravda↓• CO byste mi VY jako zaměstnanec
- 53 A | potencionální moč nabídnout↑\* proč si mám myslet že když ste deset let
- 54 A | nepracoval nebo sezónně↓• že ste pro mě dobrý zaměstnanec↑\*
- 55 B | hm••
- 56 A | přemýšlel jste nad tím↑\* nemáte žádný vzdělání↑\*
- [uchazeč se zamyslel a sklopil pohled]*
- 57 B | no každopádně bych vám musel přinést ukázat nějaký:↑ ukázky↓ žejo:↑z mojí
- 58 B | práce↓ co dělám↓ když se jedná o tu 3D grafiku noa:↑
- 59 A | mhm mhm
- 60 A | přemýšlel ste někdy vo tom že byste si dodělal nějaký vzdělání↑\*
- pomalú*
- 61 B | URČITĚ↓• jako:↑ teď už asi střední školu si nedodělám↓ ale spíš bych si
- 62 B | udělal ňákej
- 63 A | proč myslíte že ne↑\*
- 64 B | no:↑ já bysem spíš chtěl do ciziny ale to není taková škola normální↓ ale↑
- 65 B | jenom speciální na tu 3 D grafiku↓ na ty počítače↓ a tam potom dál je vlasně
- 66 B | ňáký certifikáty↓ kerý jsou uznávaný po celým světě↓
- 67 A | mhm• takže \_\_\_\_\_ to byste chtěli společně↓ máte to to samý↑\*
- 68 B | to bych chtěl mhm
- 69 B | to samý↓
- 70 A | to samý↓ chcete vodjet učít se angličtinu:↑• pak se vrátit↑• a vodjet na
- 71 B | mhm mhm a pak počítače
- 72 A | rekvalifikační kurz ňáký do Londýna↓
- 73 B | mhm no třeba do Londýna no:
- 74 A | jakej máte vztah k práci↑ k manuální práci↓ \*
- [uchazeč se podrbl za uchem – gesto 4]*
- 75 B | k manuální práci:↑••kladnej↑ ale ne jako kladnej jako nevdí mi jo manuální
- 76 B | práce takle↓ ale ne že by mě to ňák jako extra bavilo↓ jo: no mě spíš baví dělat
- 77 B | něco:↑ jako jinýho furt jo:↑• třeba na tom počítači když se dělá ta 3D grafika
- 78 B | tak se tvoří furt něco jinýho↓ to se nedělá furt jedna a ta samá věc jako:↑
- 79 A | mhm
- 80 B | tím myslím že třeba když se když dělník třeba stojí u toho pásu↓ jo:↑ a furt
- 81 B | celej den dělá jenom furt to samý↓ jo:↑• tak to by mě jako nebavilo no↓
- 82 A | no tak sou různý druhy manuálních prací
- 83 B | no SPÍŠ něco tvořit mě baví↑•• něco dělat prostě tvořit něco↓
- 84 A | mhm
- 85 A | a máte: o nějaký pojem o vaší budoucnosti↑\* jak si to představujete↑\*•
- 86 B | no:
- 87 A | co když to třeba nevyjde↑\* co budete dělat↑\*•• přemejšlel ste nad tím↑\*
- 88 B | no každopádně
- 89 B | nějakej ten kurz si udělám↓ na TY počítače↓ taže i kdyby sem si měl potom↑•
- 90 B | já nevím vyřídít živnostenský list a pracovat sám na sebe↓• asi tak no↓

- 91 A cítíte se f tom tak DObrej že to zvládnete že byste se takle uživil↑\*
- 92 B hm• myslim že jo↓
- 93 A a nabízel ste třeba už dneska svojí práci někomu↑\* někomu kdo to umí odborně
- 94 A posoudit↑\*•

*[uchazeč se poškrábal na nose – gesto 5]*

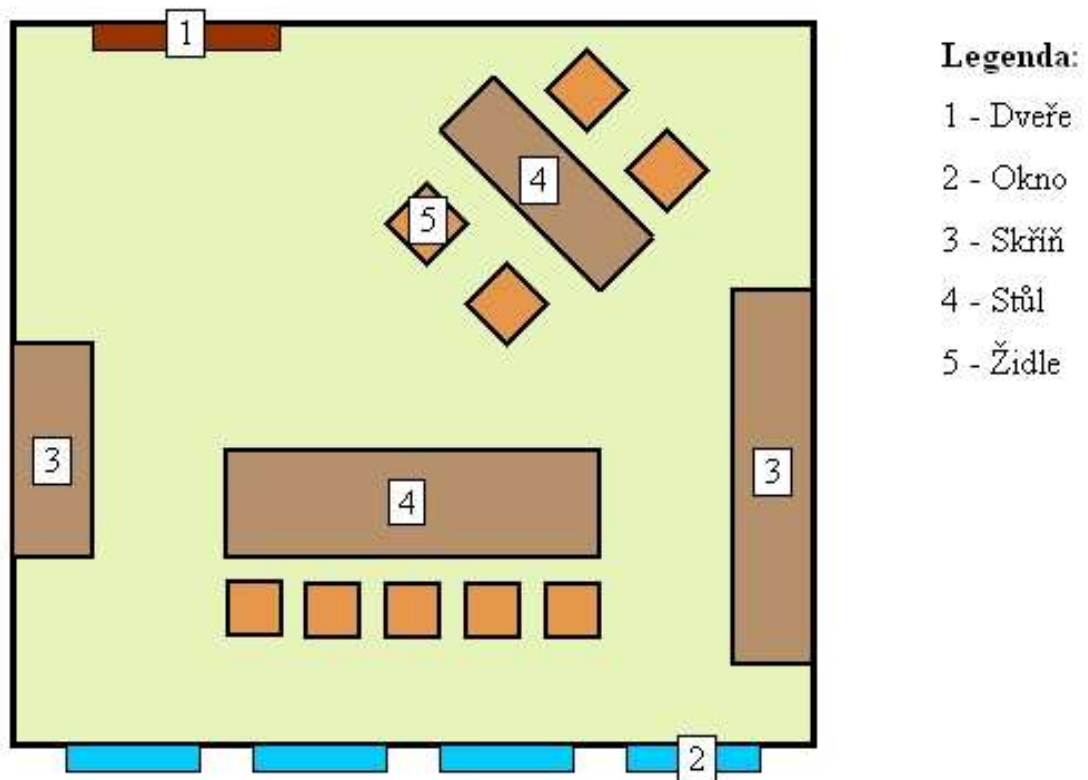
- 95 B mhm• takle↓• mhm takle to ani ne takle no:• abych to přímo nabízel nějakýmu
- 96 B zaměstnavateli to ne↓
- 97 A [dobře↓• mě zajímá↑ jak můžete vědět↓ jak si můžete bejt jistej↓ že ste f
- 98 B | jako nikomu kdo je
- 99 A | tomhle dobrej↑\*
- 100 B no:↑ jako vim jak tadleta práce se dělá↓ a ∂ vim výsledky jinejch lidí jo jak to
- 101 B dělaj↓ takle
- 102 A a myslíte si že ste na srovnatelné úrovni↑\* že ste lepší než oni↑\*
- 103 B a myslim si že sem no takle↓ dalo by se
- 104 B tam ještě leccos zlepšit↓ tim právě bysem chtěl na nákej ten kurz vodbornej↓
- 105 B jenom doplnit náký ty věci↓• a mít nákej doklad• že to umim↓ protože takle to
- 106 B můžu akorát vyprávět akorát vám↓•
- 107 A dobře↓ děkuju za váš čas
- 108 B já taky děkuju↓

*[podání ruky]*

- 109 A mějte se hezky↓
- 110 B vy taky ↓
- 111 A naschledanou↓
- 112 B naschledanou↓

## PŘÍLOHA 4

### Půdorys kanceláře v budově PVT v Českých Budějovicích



## PŘÍLOHA 5

### Přehled používaných gest

Vysvětlení významu jednotlivých gest bylo převzato z knihy *Řeč těla* z roku 2001, kterou napsal A. Pease.



#### **Gesto 1: Pokrčení ramen**

Pokrčení ramen je dobrým příkladem všeobecně platného gesta, které naznačuje, že člověk neví, o čem druhý hovoří, nebo to nechápe. Je to složité gesto skládající se ze tří částí: roztažených dlaní, pokrčených ramen a zvednutého obočí.



#### **Gesto 2: Dospívající člověk při lži**

Přikrývání úst je známkou lži a člověk toto gesto používá po celý život. Mění se jen jeho rychlost, s níž je gesto provedeno. Jestliže lže dospívající člověk, zvedá ruku k ústům stejně jako malé dítě, ale na rozdíl od pětiletého dítěte si nepřikryje celá ústa, pouze kolem nich lehce přejíždí prsty.



#### **Gesto 3: Dospělý člověk při lži**

V dospělosti je toto gesto ještě více zjemní. Když dospělý člověk vysloví lež, mozek ve snaze zastavit nepoctivá slova vydá ruce příkaz, aby přikryla ústa, stejně jako to dělá dospívající dívka, ale dospělý člověk v poslední chvíli ruku odtáhne od úst a dotkne se nosu.





#### **Gesto 4: Spojené ruce se zaklesnutými prsty a zvednuté do úrovně obličeje**

Na první pohled se zdá, že se jedná o sebejisté gesto, neboť lidé se při jeho použití často usmívají a vypadají spokojeně. Pokud jsou však prsty svírány pevně, jedná se o gesto značící znechucený až nepřátelský postoj, který se osoba snaží potlačit.



#### **Gesto 5: Ruce se zaklesnutými prsty ve střední pozici**

Toto gesto též značí nespokojenost a prozrazuje, že se dotyčná osoba snaží negativní postoj potlačit. Přesto s takovým člověkem bude trochu snazší jednání než s člověkem, který má ruce zvednuté do úrovně obličeje (viz gesto 4).



#### **Gesto 6: Vztyčená věžička**

Ruce se o sebe opírají špičkami prstů. Používají ho zejména sebevědomí lidé nebo ti, kteří jinak gestikulují jen velmi málo. Dávají jím najevo svůj sebevědomý postoj – „*všechno vím, všechno znám*“. Používají ho ve chvíli, kdy vyjadřují své názory, myšlenky a hovoří.



### **Gesto 7: Zakrytá ústa**

Dlaň kryje ústa a palec se tiskne ke tváři, zatímco mozek dává ruce pokyn, aby potlačila neupřímná slova. Někdy člověk pokládá na ústa jen několik prstů či dokonce sevřenou pěst, ale význam zůstává stejný. Pokud toto gesto používá hovořící člověk, prozrazuje tím, že lže. Jestliže si však přikrývá ústa při vaší řeči, domnívá se, že lžete vy.



### **Gesto 8: Dotek nosu**

Dotýkání nosu je v podstatě důmyslnou a maskovanou verzí zakrývání úst. Může mít podobu lehkého tření místa mezi ústy a nosem. Člověk tím opět vyjadřuje negativní myšlenky.



### **Gesto 9: Tření oka**

„*Nic nevidím,*“ říká moudrá opice. Je to gesto, jímž se mozek pokouší vytěsnit klam, pochybnost či lež, které vidí, nebo jímž se chce vyhnout pohledu do tváře člověku, jemuž lže.



### **Gesto 10: Tření ucha**

Je to vlastně snaha nic neslyšet, zakrýt si uši a zastavit tak nežádoucí slova. Dalšími variantami je škrábání zadní strany ucha, strkání prstu do ucha, tahání za ušní lalůček či dokonce ohýbání celého boltce a přikrývání ušního otvoru.



### **Gesto 11: Škrábání na krku**

Gesto je známkou pochybností nebo nejistoty a je typické pro člověka, který říká: „*Nejsem si jist, že budu souhlasit.*“



### **Gesto 12: Nuda**

Jakmile si člověk začne podpírat hlavu, je to znamením, že se ho začíná zmocňovat nuda a brání se spánku. Stupeň znuďenosti je dán mírou opory, kterou paže a ruka poskytují hlavě.



### **Gesto 13: Zájem**

Ruka sevřená v pěst a přiložená k tváři, která se o ni lehce opírá, svědčí o zájmu posluchače.



### **Gesto 14: Rozhodování**



### **Gesto 15: Shluk gest značící hodnocení a rozhodování**



### **Gesto 16: Obvyklé zkřížení paží**

Obě paže jsou založeny na hrudi jakoby ve snaze „skrýt se“ před nepříznivou situací. Toto zkřížení paží vyjadřuje obranný nebo zamítavý postoj. Lidé ho používají v momentě, kdy se mezi ostatními lidmi cítí nejistě.



### **Gesto 17: Zaťatá pěst značí nepřátelský postoj**

Uvedené gesto zkřížených paží a zaťatých pěstí signalizuje obranný nebo nepřátelský postoj. Je často spojen se zaťatými zuby.



### **Gesto 18: Ruce přidržují nohu na místě**

Člověk, jehož postoj v rozhovoru či sporu je neměnný a nekompromisní, často přehodí nohu přes nohu do polohy číslice čtyři a přidrží si ji jednou nebo oběma rukama. Svědčí to o jeho neústupné a tvrdošíjné povaze. K překonání jeho odporu bude nutno použít zvláštních postupů.



**Gesto 19: Jednou budeš možná stejně chytrý jako já**

Gesto je typické pro lidi, kteří překypují sebedůvěrou a cítí se být nadřazeni. Kdybychom mohli číst myšlenky, patrně bychom si přečetli něco ve smyslu „*Všechno znám*“, nebo „*Všude jsem byl a všechno jsem viděl*“.



**Gesto 20: Připraven k dalšímu postupu**

Toto gesto je gesto člověka, který je ochoten pokračovat v jednání, je sebevědomý a ruka v bok signalizuje i určitou bojovnost.



**Gesto 21: Připraven ukončit setkání nebo rozhovor**

Chce-li sedící člověk ukončit rozhovor nebo setkání, předkloní se s rukama na kolenou nebo oběma rukama uchopí sedadlo židle.