

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra ekonomických studií

Rolová ambivalence v kontextu společenského klimatu

Bakalářská práce

Autor: Naděžda Schreková

Obor: Finance a řízení, bakalářské kombinované studium

Vedoucí práce: PhDr. Eva Půlkrábková

Jihlava 2012

Anotace

Bakalářská práce se zabývá otázkou vlivu společenského klimatu na identitu a vznik rolové ambivalence, orientovanou na pracovní prostředí. Pozornost je věnována vývoji osobností, socializaci, pracovní skupině a vztahům v ní. Součástí práce je problematika sociálních rolí, identifikace jedince s určitými rolemi a konfliktů rolí. V práci je analyzován vliv sociálního klimatu na jedince na základě dotazníkového šetření ve vybrané skupině respondentů. Závěr práce obsahuje návrhy na řešení již vzniklých konfliktů rolí a rolové ambivalence nebo možné postupy, které umožní tímto problémům předcházet.

Klíčová slova

Sociální klima, pracovní prostředí, identita, sociální role, konflikt rolí, rolová ambivalence

Annotation

This bachelor thesis examines the impact of social climate on the identity and the emergence of ambivalence coil, oriented on the work environment. Attention is paid to the personal development, socialization, working groups and relationships in it. This also solves the problem of social roles, identifying individuals with specific roles and role conflicts. The part of this work is to analyze the impact of a social change of an individual, based on a survey of selected groups of respondents. The conclusion contains proposals to deal with already existing role conflicts and the role-ambivalence or possible procedures to prevent this problem.

Key words

Social climate, work environment, identity, social roles, role conflict, ambivalence coil

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědoma toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výtědku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne

.....

Naděžda Schreková

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce PhDr. Evě Půlkrábkové za odborné vedení práce a za podporu a trpělivost při jejím vytváření.

Velký dík patří také všem respondentům, kteří mi věnovali svůj čas a dovolili nahlédnout do vlastních osobních životů a zkušeností.

Ráda bych poděkovala také své rodině, všem blízkým a přátelům, kteří mě při vytváření této práce podpořili, a bez jejich pomoci by nebylo možné práci dokončit.

Obsah

Úvod.....	1
Teoretická část	3
1. Identita a osobnost	3
1.1 Identita a problém identity	3
1.2 Vývoj osobnosti	4
2. Socializace	5
3. Sociální role.....	6
3.1 Problém identifikace jedince se sociální rolí.....	7
3.2 Konflikt rolí	7
3.3 Rolová ambivalence	8
4. Sociální skupiny	8
5. Pracovní skupina	9
5.1 Vztah socializace a povolání.....	9
5.2 Sociální hodnoty a normy pracovních skupin	11
5.3 Skupinový konformismus	12
5.4 Role a identifikace jedince s určitými rolemi v kontextu pracovní skupiny	14
5.5 Sociální klima na pracovišti	15
5.6 Vliv sociálního klimatu pracoviště na identitu	16
5.7 Nepříznivé sociální klima na pracovišti a jeho následky	17
Praktická část	18
6. Dotazníkové šetření	18
6.1 Výsledky kvantitativní analýzy	19
6.1.1 Základní údaje	19
6.1.2 Spokojenost respondentů ze sociálním klimatem na pracovišti.....	22
6.1.3 Vnímání vztahů mezi spolupracovníky	24

6.1.4	Vnímání vlivu formálních a neformálních vztahu na pracovišti	26
6.1.5	„Nováček“ ve skupině	27
6.1.6	Vnímání důležitosti určitých aspektů sociálního života	29
6.2	Interpretace kvantitativních výsledků.....	32
6.3	Výsledky kvalitativní analýzy	33
6.3.1	Ovlivňování v zaměstnání.....	33
6.3.2	Formování postojů	35
6.3.3	Rolová ambivalence	37
6.3.4	Konflikt rolí.....	38
6.4	Interpretace kvalitativních výsledků	40
7.	Řešení konfliktu rolí a rolové ambivalence	41
8.	Řešení konfliktů uvnitř pracovní skupiny a vylepšení sociálního prostředí na pracovišti.....	41
9.	Závěr.....	42
	Literatura.....	44
	Internetové zdroje	45
	Seznam grafů	46
	Seznam tabulek.....	47
	Příloha.....	48

Úvod

Vývoj osobností člověka je proces velice složitý, dlouhodobý a ovlivněn velkým množstvím faktorů. Od chvíle našeho zrození ovlivňují nás fyziologické nebo vnitřní faktory a faktory sociální. Během svého života, procházíme několika společenskými skupinami, které zanechají stopy v našem povědomí a kolík krát radikálně změni náš pohled na věci okolo nás. Rodinné klima je základem, na který následně vrství ovlivňování školkou, školou, partnerskými vztahy, společností, a stejně tak i sociálním klimatem zaměstnání.

Jak je každému z nás dobře známo, zaměstnání, hlavně v poslední době, se stává místem, kde trávíme stále více času. Tím více nabírá na váze otázka společenského klimatu v zaměstnání, schopnost jedince navázat dobré vztahy se spolupracovníky, řídicími pracovníky, podřízenými a dalšími osobami. Člověk, jako bytost sociální, hledá své místo ve společnosti, a zaměstnání je jednou z možností uplatnění jedince jako její člena. Sociální klima na pracovišti ovlivňuje nejen pracovní spokojenost jedince ale i jeho pracovní výkonnost.

Stejně tak člověk po celý svůj život vystaven tlaku instituci chovat se očekávaným způsobem, jinak řečenou, nést určitou roli, odpovídající jeho postavení ve společnosti. Bohužel, ne každý člověk se cítí ve své sociální roli. Sociální role může být v rozporu s priority, zájmy a hodnoty jedince, čímž nositel roli dostává ke konfliktu rolí.

Myslím si, že problematika sociálního klimatu na pracovišti a sociálních rolí je velice zajímavá. Psychologie a sociologie práce je nedílnou součástí politiky většiny firem, a předmětem zkoumání mnohá badatelů. Harmonické sociální klima pozitivně ovlivňuje každého z nás. Má základní vliv na kvalitu práce, motivaci, chuť do práce a možnosti maximální seberealizaci. Proto jsem si vybrala toto téma pro svou bakalářskou práci.

Cílem mé práce je prozkoumat vnímání jedincem sociálního klimatu na jeho pracovišti. Odpovědět na otázku, zda pocítuje ovlivňování tímto sociálním klimatem, a jakým způsobem to na něho působí. Jestli člověk spokojen se svým zaměstnáním, pracovním statutem, vztahy se spolupracovníky a nadřízené. Zda má nebo nemá problémy

s identifikaci ze svojí pracovní roli, jestli má zkušenosti s konfliktem rolí nebo rolovou ambivalenci.

Pro realizaci postaveného cíle, bylo provedeno dotazníkové šetření vybrané skupiny respondentů. Dotazník obsahuje 26 otázek, týkajících se dane problematiky a je zveřejněn na internetových stránkách Vyplnto.cz.

Bakalářská práce je rozdělená do dvou částí, teoretické a praktické, kde je postupně daný problém popsán teoretický a následně proveden rozbor výsledků šetření a návrh možného řešení sporných otázek v kontextu sociálního klimatu pracoviště a rolové ambivalence.

V teoretické části své práce se věnuji otázkám vývoje osobnosti obecně, rozebírám pojem identita v kontextu pracovních činností. Tato část obsahuje popis hlavních aspektů sociálního klimatu, podrobněji se zabývám problematikou sociálního klimatu na pracovišti, a jeho vlivům na identitu. Nedílnou součástí prvních kapitol je popis sociálních rolí, míry ztotožnění jedince se svou rolí, zajímám se o příčiny konfliktu rolí a vzniku rolové ambivalence.

Praktická část práce představuje statistiky a analýzy vlivů sociálního klimatu na identitu a vznik rolové ambivalence, založené na dotazníkovém šetření vybrané skupiny respondentů. Výsledky šetření jsou představeny v obrázcích, grafech a tabulkách pro jejich lepší prezentaci. Tato část také obsahuje vlastní poznatky k problematice, závěr a návrhy předcházení negativním vlivům a vzniků konfliktů rolí nebo postupy nápravy, již vzniklých problémů.

Teoretická část

1. Identita a osobnost

Pojem identita pro současnou sociologii a sociální psychologii, se stává čím dál více aktuální. V poslední době, narůstá počet výzkumných projektů, které se zabývají otázkou sociální identity nebo krizi identity. Velký zájem o tuto problematiku dá vysvětlit velkým množstvím sociálních rolí, které jedinec může zastávat. Pro některé je to jednoduchý výběr, ale jsou i lidé, pro které identifikace s určitou rolí je velice složitá, jiní zase to zcela nezvládají. (www.poznamkypodcarou.blogspot.com)

1.1 Identita a problém identity

Důležitým aspektem v životě každého z nás je hledání a nalézání identity, jakési proces „sebe-modelování“. V moderní společnosti je to proces více problematický, vzhledem k množství možných sociálních rolí. Hledání identity startuje v období dospívání, kdy člověk klade otázky „Kdo jsem?“ a „Kam patřím?“, vystupuje v situacích, kdy člověk zažívá neúspěchy a zklamání, stejně jako i v okamžicích splněných přání a dosažení postavených cílů. Identita subjektu znamená jeho možnost být takový, jaký skutečně je, což není vždy možné. Lidé musí své chování stylizovat, někdy, dokonce, něco předstírat. Člověk neustále hledá kompromis mezi tím, co chce a co musí. (Nakonečný, 2003)

Identita znamená totožnost, nebo určení z hlediska příslušnosti k nějaké kategorii. Rozlišuje se několik druhů identity:

- identita fyzická (pohlaví, barva vlasů)
- identita sociální (obecné role, jedinečné role)
- identita psychologická (jedinečné vlastnosti osobnosti)

Jedním z problému identity je ztráta identity, což znamená účelové předstírání něčeho, čím subjekt není. Identita zahrnuje identifikaci, což znamená ztotožnění s určitou skupinou. Identifikace může být obtížná nebo účelově odmítána, souvisí s vnitřním a vnějším „já“, s rolemi a mírou identifikace s nimi. Identifikace je zdrojem sebehodnocení a sebeprezentace. (Nakonečný, 2009)

Dalším problémem identity je krize identity, která vystupuje s narušením vztahu k sobě samému, když člověk zažívá nedostatek pochopení ze strany ostatních, ptá se na smysl svého života. Krize identity znamená změnu hodnotových preferencí jedince. (Nakonečný, 2003)

Důležitým faktorem, ovlivňujícím utváření osobnosti a identifikace jedince, je kulturní prostředí, ve kterém žije. Člověk ovlivňován převládajícími hodnotami, standardami chování jednotlivých kultur. Jako důsledek, vystupuje fakt, že pro příslušníky konkrétní kultury jsou charakteristické určité tendence v jejich sebepojetí. (Nakonečný, 2009) Stejný vliv na člověka má i jeho pracovní prostředí, kde jedinec musí přebrat určitou roli, spojenou s jeho pracovní činností, která ne vždy odpovídá jeho přesvědčení nebo postojům. I zde vzniká problém identifikace jedince s konkrétní pracovní rolí a krize identity.

1.2 Vývoj osobnosti

Vymezení pojmu osobnosti není jednoduché, jelikož zde je možné uplatnit různá hlediska a různé výchozí teoretické přístupy k psychologii. (Nakonečný, 2003) Osobností je každý od doby, kdy jeho psychika začne vykazovat specificky lidskou formu fungování. V psychologii, pojmem osobnost se popisuje interindividuální variabilita a intraindividuální jednotnost duševního dění. Jinými slovy, tento pojem označuje psychiku jedince, zdůrazňuje celistvost na jedné straně a jedinečnost každého člověka na straně druhé. (Nakonečný, 2009; Pauknerová, 2006) Jedna z definic pojmu osobnosti zní: „*osobnost je hypotetický konstrukt vyjadřující vnitřní podstatnou dynamickou organizaci lidské psychiky, která determinuje její vnější projevy.*“ (Nakonečný, 2003, str. 245)

Člověk se osobností nerodí, ale osobností se stává v průběhu času. Vývoj osobnosti je procesem časově náročným a vnitřně rozporuplným. Na vývoj osobnosti se dá pohlížet, jako na vývoj od jednoduchých adaptačních mechanismů ke komplexním programům jednání. Tento vývoj vždy odehrává v určitém socio-kulturním a historickém kontextu a závisí na vývoji jak organismu vůbec, tak i na sociálním prostředí, ve kterém jedinec žije. Tím lze zdůraznit činitele, které výrazně ovlivňují tento proces: vrozené (vnitřní) anatomicko-fyziologické předpoklady jedince, sociální (vnější) faktory a sebeutváření. (Nakonečný, 2003; Nakonečný, 2009; Pauknerová, 2006)

Vnitřní předpoklady jedince se zhodnocují a ve specifické podobě formují během procesu biologického zrání. Rozlišují určité etapy biologického vývoje: prenatální, dětství, dospívání, adolescence, dospělost a stáří, během kterých jedinec hledá sebe sama, formuje vlastní postoje a názory, hledá své místo ve společnosti, vytvoří vztah k sobě a ostatním. Za vnitřní činitele vývoje se považují dědičnou výbavu, genovou výbavu a konstituční výbavu. Proces biologického vývoje probíhá spontánně, je uvědomován jen minimálně. Ale přesto, už od začátku vývoje osobnosti zde mají své místo i nejrůznější vnější vlivy. (Nakonečný, 2003; Provazník, 1997)

Vnější nebo sociální faktory značnou mírou se podílí na formování osobnosti. Jedinec je nucen se s nimi vyrovnávat skrz učení. Na začátku učení má charakter spíše napodobování, dále pak určitého instrumentálního podmiňování. Za nejvyšší formu učení se považuje stav, kdy jedinec je individuálně vnitřně k sociálnímu učení motivován. Tento proces se projevuje v jeho vlastních aktivitách, prostřednictvím kterých i on sám se podílí na utváření své osobnosti. Sebevýchova a sebezvzdělávání hrají významnou roli a výrazně se projevují například v pracovní oblasti. K vnějším faktorům lze zařadit kulturní vlivy, vlivy širšího sociálního okolí a vlivy malých společenských skupin, do kterých člověk patří. (Provazník, 1997; Pauknerová, 2006)

Vývoj osobnosti je tedy procesem, který je určován složitou souhrou vnějších a vnitřních vlivů, jejichž působení člověk nepřijímá pasivně. Vztah mezi těmito faktory a vlastními aktivitami, které jedinec reálně uplatňuje, je dost komplikovaný. Vrozené dispozice člověka mohou, ale nemusí být aktivovány působením vnějších podnětů, mohou, ale nemusí být u zrodu jeho sebevýchovných aktivit. Přitom vlastní aktivita představuje přirozenou tendenci člověka dále se rozvíjet i po dosažení dospělosti. (Provazník, 1997)

2. Socializace

Nedílnou součástí vývoje osobnosti je její socializace, což znamená schopnost jedince komunikovat se svým sociálním okolím a plnit společnosti stanovené role. (Nakonečný, 2003) Socializaci lze definovat jako proces učení, ve kterém člověk osvojuje stanovený systém kulturních norem a hodnot, jež mu dovolí se začlenit do určité společnosti a účastnit se jejího života. Socializace začíná od dětství a probíhá i v dospělosti. Během socializace odehrává proměna člověka z bytosti biologické v bytost humánní, lidskou.

(rudolfkohoutek.blog.cz) V odborné literatuře socializace se rozlišuje na primární a sekundární. Proces primární socializace odehrává v období rodinné výchovy, na který pak navazuje socializace sekundární, neboť „socializace dospělých“. Socializaci a vzděláváním se vytváří sociální a profesní kompetence osobnosti, které úzce souvisí s její sociální zralostí. Ovšem socializace neznamena naprostý konformismus s jinými hodnotami, ale předpokládá zachování určité míry individuality. (Nakonečný, 1997) Cílem socializaci je teda vytvořit osobnost, která bude schopná samostatně chovat se tak, jakoby byla pod neustálým sociálním dohledem. V průběhu socializace jedinec se zamyslí nad problémem vlastní identity a jejího hledání. Souběžně se rozvíjí i řada potřeb, jako potřeba autonomie, orientace na krátkodobé a dlouhodobé cíle. Patří sem i identifikace s určitou profesí, poruchy které vedou ke krizi nejenom v období adolescence, ale i v dospělosti. (rudolfkohoutek.blog.cz)

3. Sociální role

V průběhu učení (socializace) jedinec přebírá určité mravní a právní normy, obyčeje, zvyky a vzorce chování, stanovené danou společností. Příslušníci různých kultur, národností a ras mají rozdílné chování. Každá kultura obsahuje soubor kritérií, co lze nebo nelze považovat za normální. (Jandourek, 2003) Aby sociální normy a vzorce chování byli jedincem pochopeny a přijímány, jsou spojené třeba se známými objekty, jako jsou například hrdinové, se kterými pak osobnost ztotožňována. (Nový, Surynek, 2002)

S procesem socializace, nebo začleněním jedince do sociální skupiny, spojený pojem sociálních rolí. Role je funkcí sociálního učení. Je to produkt primární a sekundární socializace. Každý člověk je subjektem celého systému rolí. (Nakonečný, 1997) Sociální role je v podstatě očekávání sociálního prostředí vzhledem k chování jedince, který zastává určitou funkci nebo vykonává určitý soubor činností. Nositel sociálních rolí musí nejen respektovat normy, spojené s danou funkcí, ale i naplnit požadavky podle představ okolí. (Nový, Surynek, 2002) Pro to aby jedinec mohl danou roli zastávat, musí mít rolovou dispozici, což znamená předpoklady nebo osobní sklony k zvládnutí této role. Určitou vlastností rolí je, že by se nemělo nic podstatně změnit v případě, kdy bude vyměněná konkrétní osoba, která tuto roli zastává. (Jandourek, 2003)

3.1 Problém identifikace jedince se sociální rolí

V průběhu svého života jedinec zastává celou řadu sociálních rolí. Přijetí některých sociálních rolí ale nebývá vždy zcela dobrovolní. Tento proces nezakládá se jen na přání jednotlivce, ale je mu dán tlakem sociálních skupin. (www.studiummba.cz) Tlak sociálních skupin modifikuje individuální zvláštnosti jedince a vytváří hranice, omezující projevy jeho osobnosti. Realizace sociální role je výsledek střetu pevných a spontánně vzniklých požadavků společnosti a individuálními představami jedince. Výsledkem tohoto střetu jsou různé styly chování v rámci určité role, rozdíly v intenzitě aktivit spojených s plněním role a míry ztotožnění s danou rolí. (Nový, 1997)

Na základě výše uvedeného, vztah osobnosti a její role může být chápán různě, například i protikladně. V jedné rovině tento vztah se projevuje způsobem, kdy role je v podstatě jen maskou jedince. Když pak na straně druhé, jedinec vrůstá do své role bez vnitřního odporu, bere ji jako něco samozřejmého. V tomto smyslu vstává problém identifikace jedince s danou rolí. Jak už bylo řečeno, existují role, které odporují přirozenosti jedince, pak zase role, které jedincem pocíťované jako vnější tlaky, a nakonec i role, které jedinec přijme bez problému. (Nakonečný, 1997)

Existují takzvané přirozené role, které plně odpovídají přirozeným psychickým tendencím jedince. Nebo role atribuované, což znamená role připisovanou sociálním okolím. Tuto roli jedinec může převzít, pokud vystupování v dané roli bude vzbuzovat pozitivní reakce jeho okolí. Pokud nastane situace, kdy jedinec může svou motivaci propojit s určitými očekáváními svého okolí, dochází k úplné identifikaci jedince se svojí rolí. (Nakonečný, 1997)

3.2 Konflikt rolí

Výkon sociální role je dynamický proces, který ovlivňován situací ve společnosti nebo sociální skupině, stejně jako i osobností nositele role. Sociální role vystupují jako prostředník mezi jedincem a sociální skupinou. (Nový, 1997) Konflikt rolí nastává v situaci, kdy jedinec není schopen současně zastávat několik rolí. Běžným příkladem konfliktu rolí je role matky a zaměstnané ženy. (Jandourek, 2003)

Dále lze rozlišit takové pojmy, jako rolová distance, kdy dochází k distancování jedince od jednání, které je od něj očekáváno. (Jandourek, 2003)

Rolové přetížení je charakteristické tím, že jedinec je zaměstnán tolika rolemi, že není schopen přiměřeně plnit všechny své povinnosti, trpí stresem a není schopen jednat. (Jandourek, 2003)

Rolovým tlakem se nazývá situace, kdy jedinec se nachází pod silným očekáváním ze strany partnera nebo sociální skupiny, nebo přetížen protikladnými očekáváním, které nemůže splnit. (Jandourek, 2003)

Křížení rolí vzniká přenesením vzorců chování z jedné role na druhou. Tímto vzniká nová role. (Jandourek, 2003)

3.3 Rolová ambivalence

Rolová ambivalence nastává v situaci, kdy se objeví protichůdná očekávání směrem k jednomu nositeli role. Například, společnost od svého zaměstnance požaduje kreativitu a samostatnost, ale na druhou stranu vyžaduje loajalitu. (Jandourek, 2003)

4. Sociální skupiny

Člověk je bytost sociální, každý jedinec chce patřit nebo patří do nějaké sociální skupiny. Pod sociální skupinou se rozumí určité množství lidí (od dvou do velkého celku), které se mezi sebou znají. Členové skupiny vytvářejí vzájemné vztahy a mají podobné názory, postoje či hodnoty. Skupina funguje na základě neformálně stanovených skupinových sociálních norem nebo formálně stanovených pravidel. Skupina se odlišuje relativní stabilitou a její důležitou známkou je pocit „my“, jakési skupinové vědomí, orientace na společný cíl. (Provazník, 1997; Jandourek, 2003)

Kritérií pro klasifikaci skupin je hodně. Jedním ze základních rozdělení je rozdělení podle kritéria velikosti skupiny na:

- velké sociální skupiny (například, skupina obyvatel určitého města. Pro velké sociální skupiny neplatí některé ze znaků malých skupin, jako, například, vzájemná interakce všech členů skupiny.)
- malé sociální skupiny (jsou to skupiny kvantitativně vymezené na počet osob od 3 do 40. Pro této skupiny je charakteristická vzájemná znalost členů

skupiny, společné cíle, vzájemná komunikace a ovlivňování, relativně trvalé vztahy, společné normy, struktura vzájemně závislých sociálních pozic a rolí.)

Dále, malé sociální skupiny je možné rozdělit na primární a sekundární. Primární skupina je taková skupina, která je charakteristická vyšší intimitou vztahů, citovými vazbami a úzkým sepětím jednotlivých rolí. Příkladem primární skupiny může být rodina. Z výše uvedeného je jasné, že primární skupina má značný vliv na socializaci a vývoj osobnosti, jelikož představuje mocný nástroj sociální kontroly. (Provazník, 1997; Jandourek, 2003)

Podobný charakter má i rozdělení malých sociálních skupin na skupiny formální a neformální. Dalšími příklady klasifikací malých skupin jsou rozdělení na skupiny členské a referenční, nebo emocionálně podmíněné rozdělení na skupiny vlastní a skupiny cizí. (Provazník, 1997)

5. Pracovní skupina

Pracovní skupina je druh sociální skupiny, která vzniká v pracovním prostředí. Představuje sebou specifický případ malé formální sociální skupiny. Pracovní skupina je organizována nějakou společenskou institucí (podnikem) a předurčená k plnění podnikových (společenských) cílů. Z toho vyplývá, že se jedná o skupinu sekundární s jasně vymezenou strukturou profesních pozic a rolí. Na druhou stranu, nelze opomenout, že v pracovní skupině mohou vyvinout silné citové vazby mezi jednotlivými členy skupiny, stejně jako v mnoha ohledech, pracovní skupina se jeví jako významná součást života jednotlivce. Tento fakt navádí na myšlenku, že pro některé jedince pracovní skupina může představovat skupinu primární. Pracovní skupina se vyznačuje také svými specifickými hodnotami a normami. Lze rozlišit i její další charakteristiky, jako pracovní cíle, společné pracoviště, pracovní činnost, vztahy mezi pracovníky a skupinové vědomí. (Nový, 1997; Čačka, 1996; Provazník, 1997; www.managementmania.com)

5.1 Vztah socializace a povolání

Socializace povoláním je pojem definující zvláštní vztah socializace a povolání. Socializace povoláním se uskutečňuje v organizacích prostřednictvím pracovních vztahů a pracovní činnosti. V této souvislosti se rozlišují další termíny, jako socializace

pro povolání, která se uskutečňuje v rodině, ve škole a v zaměstnání, a socializace povolání, která se realizuje zejména prostřednictvím sociálních interakcí na pracovišti a prostřednictvím pracovních činností. Jedná z hlavních otázek, odpověď na kterou se hledá v dané souvislosti, je, jak pracovní zkušenosti posilují nebo zeslabují schopnost odpovědného jednání jedince. Nebo, jak se vytváří vztah k práci v rámci hodnotové orientace a postojů člověka vůbec. (Nakonečný, 2005)

Obecně teda jde o otázku vztahu práce v zaměstnání a osobnostní identity. Jde zde mimo technicko-organizační pracovní požadavky především o normativní orientace, které se vztahují na subjektivní očekávání a nároky jedince na rozsah jeho povinností při plnění pracovních úkolů. K plnění úkolů jsou nutné i regulativní normy, jako pracovní disciplína, důkladnost a starostlivost. Jinak lze říct, že k požadavkům na plnění pracovních úkolů přispívá formální kvalifikace (profesní vědomosti a znalosti), když pak k vytváření pracovní morálky přispívají pracovní zkušenosti, které jsou schopny jak v pozitivním tak i negativním smyslu pozměňovat již vytvořené postoje k práci. K takovým pracovním zkušenostem patří například zkušenosti z chování managementu organizace, zacházení se zaměstnanci, podniková politika, kultura atd. (Nakonečný, 2005)

„Socializace v organizaci je proces, jímž se osoba učí hodnotám, normám a žádoucím způsobům chování, které ji uschopňují žádoucím způsobem působit jako člen organizace, tj. plnit zadané pracovní úkoly a vykazovat dobrou pracovní morálku.“ (Nakonečný, 2005, str. 35)

S procesem socializace jedince v organizaci je úzce spojena psychologická smlouva. Psychologická smlouva je analogií pracovní smlouvy, která se uzavírá mlčky mezi vedením organizace a každým jejím zaměstnancem. Podstatou této smlouvy jsou vzájemná očekávání. Psychologická smlouva není statická, ale v průběhu socializace podléhá mnohostranným změnám. Očekávání, která jsou obsahem psychologické smlouvy, není jen náplň práce a její odměna, je to spíše určitý spektrum práv a povinností mezi spolupracovníky a organizací. Dále zde zdůrazněn systém autorit organizace. Pro pracovníka psychologická smlouva důležitá s hlediska jeho vědomí, že má určitou moc ovlivňovat autoritu a případně vylepšit svou situaci v organizaci. Důležitou roli zde hrají smluvní hranice, které určují, co si může dovolit zaměstnanec

vůči organizaci nebo organizace vůči zaměstnanci. Ovšem velkou váhu zde má pozice zaměstnance v organizaci. (Nakonečný, 2005)

5.2 Sociální hodnoty a normy pracovních skupin

Sociální hodnoty představují materiální a nemateriální jevy, kterým jedinec připisuje určitý význam pro uspokojování svých potřeb a usiluje o jejich získání. Tito hodnoty zčásti dány objektivně a zčásti jsou podmíněny i subjektivně. Sociální hodnoty jsou významným motivátorem chování jedince a regulátorem veškeré činnosti jednotlivých pracovníků i pracovní skupiny jako celku. K sociálním hodnotám patří materiální hodnoty, duchovní hodnoty, politické a morální hodnoty, estetické a sociální hodnoty v „užším slova smyslu“. (Nový, 1997; Pauknerová, 2006)

Pro každého jedince, stejně tak i skupinu, jsou charakteristické specifický hodnotový systém a hodnotová hierarchie. Tito systémy jsou proměnlivé a ovlivňované několika faktory, jako věk jedince, jeho životní úroveň, rodinný stav a další. V kontextu pracovních činností můžeme definovat následující skupiny hodnot:

- hodnoty vyplývající z obsahu vykonávané pracovní činnosti
- hodnoty související s odměňováním za práci
- hodnoty vyjadřující technickoorganizační podmínky práce
- hodnoty dané fyzickým prostředím
- hodnoty dané zdravotními a hygienickými podmínkami pracoviště
- hodnoty vyjadřující sociální prostředí
- hodnoty související s péčí podniku o lepší životní podmínky v rámci podniku
- hodnoty týkající se perspektiv pracovní skupiny (Nový, 1997)

Tradice je souhrn zvyklostí, které se vytvořily v průběhu existence pracovní skupiny. Tradice představují sebou relativně trvalé a neměnné způsoby jednání a vzájemného působení členů pracovní skupiny. Vliv těchto tradic na výkonnost jednotlivců nebo celé pracovní skupiny je závislý na jejich povaze. (Pauknerová, 2006)

Sociální normy představují nepsaná, skupinou přijatá a většinou členů skupiny respektovaná pravidla chování. Typickou obecnou normou pracovní skupiny je solidarita mezi její členy. Další normy se týkají například pracovního výkonu. (Nový, 1997; Nakonečný, 2005)

Pro pracovní skupinu platí sociální normy, které upravují hlavně následující způsoby chování:

- vzájemný styk členů pracovní skupiny
- pracovní výkon
- určitou míru respektování nebo nerespektování norem a předpisů formální povahy
- vztahy a vazby členů skupiny i skupiny jako celku navenek, vůči jiným skupinám nebo jednotlivcům (Nový, 1997; Pauknerová, 2006)

Sociální normy mohou být jedincem hodnocené buď pozitivně nebo negativně. Důvodem pro pozitivní hodnocení norem může posloužit fakt, že určitá norma vnímaná jako efektivní prostředek k dosažení postavených cílů, nebo je v souladu s osobním přesvědčením jedince, jeho morálními hodnotami. Dodržování sociálních norem zajišťuje neformální sociální kontrola, která disponuje vlastním systémem odměn a trestů. (Nový, 1997)

S hlediska plnění cílů, stanovených pracovní skupinou, je důležitý soulad sociálních norem a formálních předpisů. Sociální normy mohou podporovat respektování formálních předpisů nebo je doplňovat. V opačném případě jsou s formálními normami v rozporu nebo je zcela nahrazují. Pokud tento rozpor trvá dlouho, dochází ke konfliktům a neúspěchům ve snažení dosáhnout stanovených cílů. (Nový, 1997)

5.3 Skupinový konformismus

Skupinový konformismus je zajímavým fenoménem vlivu malých skupin a skupin obecně na myšlení jedince, který k dané skupině chce patřit. Odráží jakousi tendenci jedince jít s davem. Zároveň je to předpoklad fungování skupiny jako takové, a totiž že její členové mají jednotné postoje ke skupinovým normám a cílům. Skupinový konformismus lze definovat jako přizpůsobování nebo podléhání tlaku skupiny na

chování, jednání a myšlení jednotlivého člena skupiny. Některé jedinci podléhají sociálnímu tlaku mínění většiny i v případě, kdy toto mínění v evidentním rozporu s vlastními zkušenostmi. Ale pokud ve skupině existují oponenti, konformismus již není tak jednoznačný. (Nakonečný, 2005; Nakonečný, 1997; www.abz.cz)

Skupinový konformismus ovlivňují některé faktory:

- osobnost jedince (konformista je méně sebevědomý jedinec, který má zábrany, je pasivnější, sugestibilnější, snadno podléhá tlaku skupiny. Na druhou stranu nekonformního jedince skupina odmítá.)
- úroveň vzdělání, kvalifikace (pokud jedinec má nižší kvalifikaci v oboru než členy skupiny, snadněji podlehe její tlaku, i naopak.)
- složení skupiny (ke skupině patří osoby pro jedince významné)

Na základě výše uvedených charakteristik, lze říct, že existuje psychologická blízkost mezi konformismem a solidaritou. Zase extrémním případem konformismu je oportunismus, což znamená bezzásadové, účelné přizpůsobování se okamžitým podmínkám. Dále je tu spojení konformismu a koheze. Jde tu o spojení vnějšího přizpůsobování a vnitřní názorové jednoty. Koheze předpokládá konformismus ve věcech pro skupinu důležitých, avšak mínění členů skupiny se může lišit ve věcech pro ní nepodstatných. (Nakonečný, 2005)

Ve skupině se jedná o dvojí druh konformismu: vnitřní (jednota uvnitř skupiny) a vnější (jednota cílů skupiny a organizace). Síla a směr tlaku ve skupině na konformitu s normami je tím větším čím:

- více se členové se skupinou identifikují
- jednotnější jsou jejich mínění
- větší je rozsah kontroly, kterou skupina uplatňuje vůči svému okolí (Nakonečný, 2005)

5.4 Role a identifikace jedince s určitými rolemi v kontextu pracovní skupiny

Plnění určitých úkolů, dodržování stanovených tradic a norem chování je očekáváno i v pracovním prostředí. Jedinec, jako zaměstnanec nebo vedoucí pracovník musí převzít a plnit svou specifickou roli. Role jedince a jeho chování v dané roli je ovlivněno jeho profesí, zastávanou pozicí, popisem pracovní funkce, stejně jako i jeho místem v pracovní hierarchii. (Nový, 1997)

Pracovní skupina charakteristická definovanou strukturou i hierarchií pracovních pozic a rolí. Touha jedince po seberealizaci se projevuje jako většinou vědomé úsilí pracovníka po uspokojivém zařazení v této hierarchii. Pojem pracovní pozice lze interpretovat jako určité postavení jedince ve struktuře vztahů vytvořených uvnitř pracovní skupiny. S postavením jedince v pracovní skupině je spojen okruh práv a povinností, které nositel pozice může uplatňovat a také musí plnit. K charakteristikám, souvisejícím s pracovní pozicí patří i druh vykonávané pracovní činnosti, úroveň požadované kvalifikace a fyzické umístění pracovníka. Úroveň hodnocení nositele pozice, mimo uvedených znaků, závisí také na osobních charakteristikách jedince. (Nový, 1997; Čačka, 1996)

Pracovní roli lze popsat jako očekávaný standard jednání pracovníka, který plní své úkoly, s cílem dosáhnout stanovených výsledků. (www.managementmanie.com) Míra, ve které očekávání od nositele roli ujasněná a známa, má velký podíl na ovlivňování kvality práce. Pracovní role, ve smyslu očekávaného jednání, je závislá na několika faktorech, takových jako podniková kultura, vlastní představa pracovníka o své roli, očekávání nadřízených pracovníků, spolupracovníků, stejně tak i zákazníků. Je zřejmé, že čím víc různorodé tyto očekávání, tím náročnější je jejich naplňování, čímž vzniká konflikt rolí. Jinak, čím vymezení roli jasnější a přesnější, tím je výkon roli snadnější. (Nový, 1997)

V pracovní skupině jsou definované tyto pozice a jim odpovídající role:

- formální rovina (rovina, určená organizačními normami a předpisy) zahrnuje dva základní typy, a to jsou role vedoucího (nadřízeného) pracovníka a role vedeného (podřízeného) pracovníka.

- neformální rovina (rovina, která vzniká uvnitř formální pracovní skupiny v důsledku reálné interakce mezi členy skupiny a na tomto základě vznikajících vztahů mezi jednotlivými pracovníky). Například, z hlediska míry moci, lze rozlišit následující role: neformální vedoucí, pomocníci (aktivní osoby), soupeřníci (závislé osoby), pasivní jedinci a periferní jedinci.

Jak ve formální tak i v neformální rovině lze použít i další kritéria pro klasifikaci pozic a rolí. S každou ze dvou formálních pozic (rolí) se pojí rozdílná míra moci a odpovědnosti. Také tady lze identifikovat různé profesní role, podle zaměření pracovních činností. (Provazník, 1997; Pauknerová, 2006)

V neformální rovině lze také role rozdělit, například, podle míry oblíbenosti na populární osoby, oblíbené osoby, akceptované osoby a trpěné osoby. Neformální postavení člověka v pracovní skupině je určováno jeho osobnostními kvalitami, sociálním složením skupiny, stylem řízení činnosti a situačními vlivy. (Provazník, 1997)

Kvalita realizace pracovní role závisí na následujících faktorech:

- způsobilost pracovníka pro realizaci dané role
- motivace pracovníka
- zkušenosti pracovníka z realizace předchozích pracovních rolí
- simultánní role, které pracovník realizuje současně s danou pracovní rolí
- konflikt rolí

Závěrem, lze říct, že pracovní pozice a role jsou nedílnou součástí pracovního života každého z nás. Získání pracovních pozic a rolí, jejich osvojení a udržení, snaha dostat se na vyšší úroveň představují závažnou součást seberealizaci a hodnotových systémů jedince. (Nový, 1997)

5.5 Sociální klima na pracovišti

Na efektivitu pracovní skupiny má vliv množina skutečností, která jako celek tvoří psychologické nebo sociální klima na pracovišti. K nejdůležitějším skutečnostem v tomto smyslu patří:

- velikost pracovní skupiny
- její složení
- systém komunikací a interakcí uvnitř skupiny
- styl nebo způsob vedení pracovní skupiny

Pro každého člověka sociální podmínky na pracovišti mají základní význam. Pracovní podmínky ovlivňují výkonnost jedince i celkovou pracovní a životní spokojenost. Pracovní skupina má významný vliv na utváření osobnosti jedince jako člena společnosti. Tento vliv je komplexní a trvalý, působí na formování postojů jedince k práci, k ostatním lidem i k celé společnosti. Ovlivňuje i postoj člověka k sobě samotnému, formuje jeho charakterové rysy, má podíl i na utváření životního stylu jedince. (Provazník, 1997)

„Sociálním klimatem rozumíme charakter (podobu) převládajících vzájemných vztahu mezi jednotlivými členy pracovní skupiny, jejich celkové ladění.“ (Provazník, 1997, str. 181) Sociální klima se utváří v průběhu pracovních činností, formuje se v souvislosti s charakterem sociálních vztahů mezi pracovníky, v konfrontaci očekávání pracovníků s reálnými možnostmi jejich naplnění. Sociální klima pro svůj ve větší míře emocionální obsah je označované i jako klima psychologické. (Provazník, 1997; Pauknerová, 2006)

Na utváření sociálního klimatu a jeho charakter má vliv i další řada faktorů, jako jsou sociální normy a způsoby jejich prosazování, úspěšnost pracovní skupiny v plnění svých úkolů, postavení pracovní skupiny v sociálním systému organizace, osobnostní charakteristiky jednotlivých pracovníků. Důležitým faktorem ovlivňujícím sociální klima pracovní skupiny je převládající způsob přístupu vedoucího k celé této skupině i k jednotlivým členům skupiny. (Provazník, 1997; Pauknerová, 2006)

5.6 Vliv sociálního klimatu pracoviště na identitu

Význam sociálního klimatu na pracovišti je zřejmý, a s vývojem společnosti se neustále zvyšuje. Tento význam vyplývá v první řadě ze skutečností, že:

- práce je společenskou, sociální činností

- pracovní činnost jedince je jedním ze základů jeho společenského uplatnění, jeho postavení ve společnosti a společenského hodnocení
- pracovní morálku a výkonnost podmiňuje hlavně pocit sounáležitosti, sociálního uznání, jistoty a má větší váhu než například fyzické podmínky práce
- pracovní návyky a postoje jednotlivců jsou podmíněny sociálními vlivy na pracovišti i mimo ně, významnou roli zde hrají i neformální vztahy na pracovišti
- důvody nespokojenosti, které pracovníci definují, nemusí vždy být její skutečnou příčinou. Ve větší míře, jsou důsledkem nespokojenosti pracovníka s jeho postavením nebo sociálními podmínkami na pracovišti

Nepříznivé sociální podmínky na pracovišti mají za následek zvýšenou citlivost pracovníků na rušivé aspekty v zaměstnání. I naopak, příznivé sociální podmínky v pracovní skupině zvyšují pracovní spokojenost a mají vliv na částečnou adaptabilitu pracovníků na některé nepříznivé podmínky práce. Příznivé sociální podmínky se pozitivně odrážejí na pracovní výkonnosti skupiny. (Provazník, 1997)

5.7 Nepříznivé sociální klima na pracovišti a jeho následky

Jako důsledek nepříznivého sociálního klimatu na pracovišti mohou vznikat interpersonální konflikty. Ale i další častější a závažnější konflikty citelně narušují sociální klima. Společným znakem těchto konfliktů je existence nevyřešených rozporů jak mezi jednotlivými členy pracovní skupiny, tak i mezi samotnými pracovními skupinami. Konflikt vzniká v situaci, kdy například jedná skupina se snaží dosáhnout určitého cíle, když pak skupina jiná tomu se snaží zabránit. Nebo v situaci, kdy obě dvě skupiny se pokouší o jeden cíl, dosáhnout který může jen jedná z nich. (Provazník, 1997; Pauknerová, 2006)

Jako nejčastější příčiny konfliktů na pracovišti lze označit:

- faktory technicko-organizačního charakteru (například, špatná organizace práce, nepřesné vymezení zodpovědností a pravomocí apod.)

- faktory sociální povahy (například vztahy nadřízených s podřízenými, rozdíly v zájmech, nedostatky v hodnocení práce)
- faktory psychologické (jedná se o osobnostní rysy osob zúčastněných v konfliktu, obzvlášť o vliv jejich charakterových nebo temperamentových vlastností)

Dlouhodobé a intenzivní konflikty působí negativně na psychiku člověka. Muže se to projevovat sníženou soudržností pracovní skupiny nebo snížením výkonnosti pracovníků. Jako následek působení těchto negativních činitelů může být oslabení nervové soustavy jedince, které se pak projevuje v podobě neuróz nebo jiných psychosomatických chorob. Častější jsou však poškození morální (pracovní a společenská apatie, nezájem, lajdáctví, neochota ke spolupráci apod.), které ze společenského hlediska i závažnější. Následkem toho všeho může být i zvýšení úrovně potenciální nebo reální fluktuace pracovníků. (Provazník, 1997; Pauknerová, 2006)

Ale ne všechny konflikty mohou mít negativní charakter. Příkladem poslouží prosazování nových myšlenek, progresivních forem organizace práce a jiných faktorů, které téměř vždy provázeno otevřenými konflikty. Úspěšné vyřešení uvedených konfliktů posiluje soudržnost pracovní skupiny a důvěru ve vlastní síly jejích členů. (Provazník, 1997)

Praktická část

6. Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření je jednou z nejznámějších metod, která umožňuje získat požadované informace s pomocí různých technik dotazování. Zvolila jsem online dotazník, jelikož tato metoda poskytuje relativně rychlý sběr dat, zachování anonymity respondentů, vylučuje vliv tazatele na odpovědi respondenta, poskytuje soukromí na vyplnění dotazníku.

Pro realizaci svého výzkumu jsem zvolila skupinu respondentů z řad svých kamarádů a známých a jejích známých. Odkaz na online dotazník respondenti obdrželi vzkazem na svou mailovou adresu. Jedná se především o spolupracovníky, studenty vysokých škol, a jedince, zastávající různé pracovní a společenské pozice ve věku mezi 26 až 45 let.

Hrubý odhad ukazuje, že většina získaných dat (okolo 80%) pochází z těchto zdrojů. Domnívám se, že reprezentativnost vzorku je na odpovídající úrovni.

Dotazník *Rolová ambivalence v kontextu společenského klimatu* obsahuje 26 otázek a byl zveřejněn na internetových stránkách Vyplnto.cz (<http://rolova-ambivalence-v-kontext.vyplnto.cz/>), kde jak vybrané tak i náhodné respondenty mohli se podělit o svůj názor. Kopie dotazníku je uvedena v příloze na konci bakalářské práce.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 90 respondentů, z toho 78 žen a 12 mužů. Šetření se odehrálo ve dnech od 31.03.2012 do 14.04.2012 a návratnost činila 72,2%.

Pro analýzu dat byly použity kvalitativní a kvantitativní metody. Výsledky kvantitativní metody jsou představeny grafy a tabulkami, kde jsou znázorněny odpovědi respondentů v kvantitativním vyjádření. Kvalitativní analýza představuje vlastní zkušenosti respondentů s vlivy sociálního klimatu, rolovou ambivalenci a konfliktem rolí. Součástí analýz jsou příklady případů těchto jevů a vlastních pozorování respondentů, které byly převzaty z výše uvedeného dotazníku v rámci nepovinných otázek.

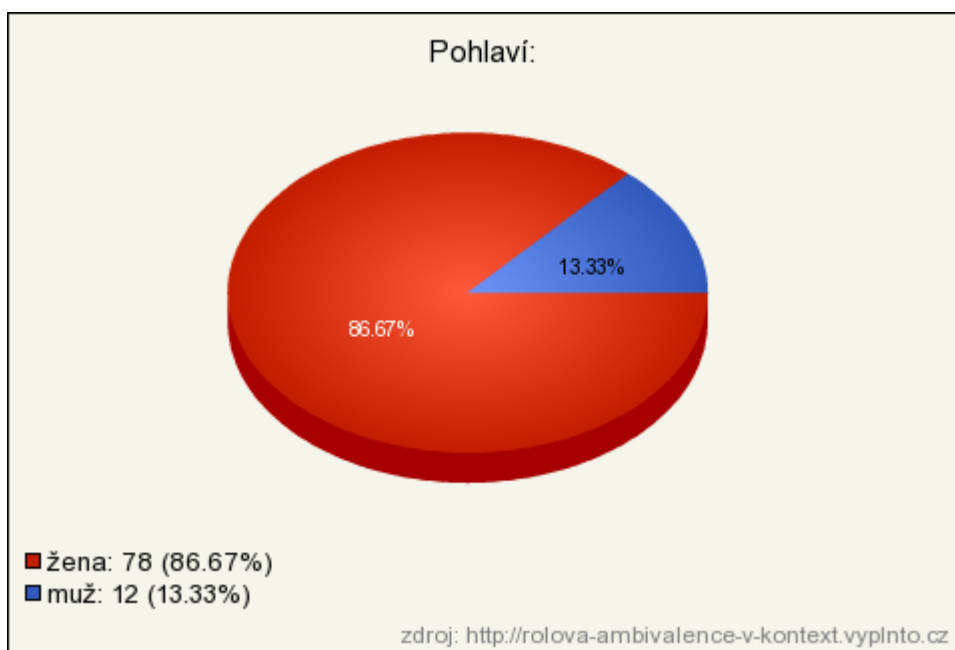
6.1 Výsledky kvantitativní analýzy

Následující grafy a tabulky znázorňují základní kvantitativní výsledky šetření. Pro znázornění některých rozdílů v názorech a chování respondentů, vzorek dále rozdělen podle pohlaví.

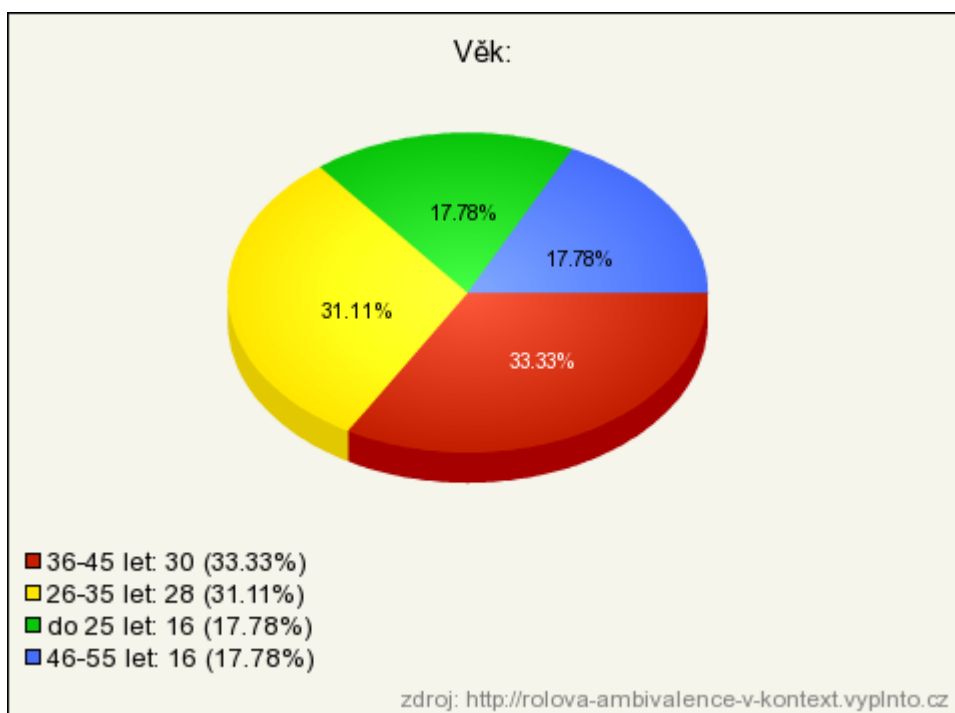
6.1.1 Základní údaje

Grafy níže uvedené představují základní charakteristiky vzorku, jako věk, pohlaví a sociální postavení respondentů.

Graf 1: respondenti podle pohlaví

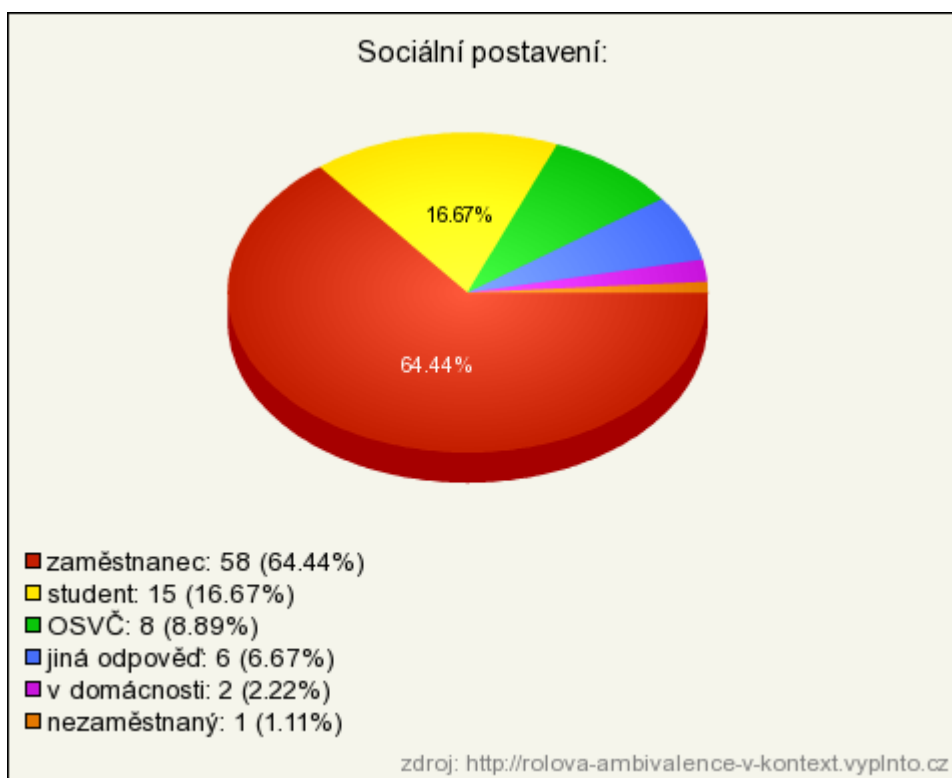


Graf 2: respondenti podle věku



Šetření se zúčastnilo 78 žen a 12 mužů, větší podíl podle věkové kategorie mají respondenti mezi 26 až 45 lety, celkově 64,44%.

Graf 3: respondenti podle sociálního postavení



Většina respondentů jsou osoby pracující. K pracujícím jsou započítané OSVČ, osoby studující při zaměstnání a podnikatele, který uváděli tyto skutečnosti v položce „jiná odpověď“. Výsledné procentuální rozložení je uvedeno v následující tabulce:

Tabulka 1: respondenti dle sociálního postavení

soc. postavení	počet	podíl v %
pracující	72	80
student	15	16,67
v domácnosti	2	2,22
nezaměstnaný	1	1,11
celkově:	90	100,00

Zdroj: vlastní zpracování

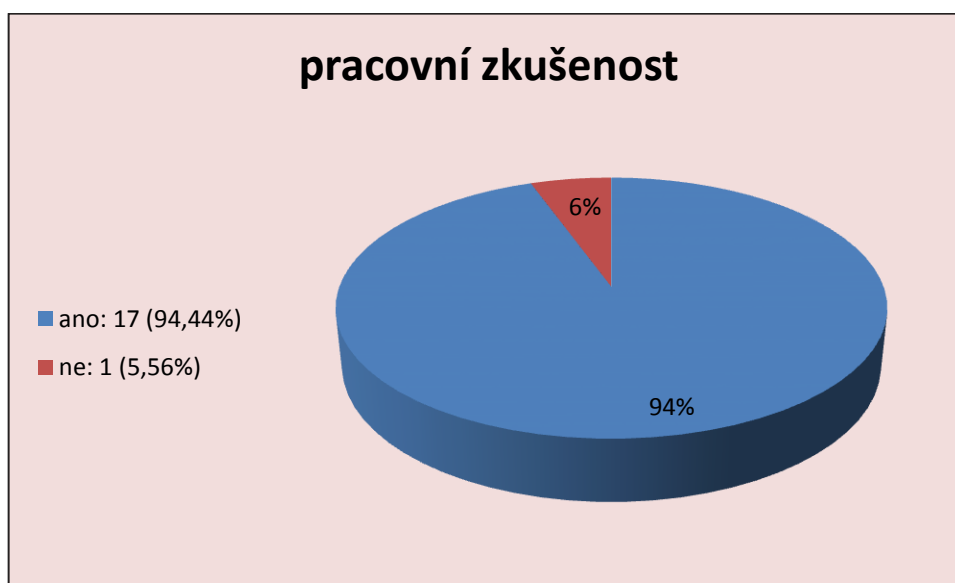
Následující grafy představují obecný přehled pracovních zkušeností respondentů a pracovní zkušeností respondentů ostatních než pracujících. Je logické, že osoby zaměstnané, podnikatelé a OSVČ určitou pracovní zkušenost mají.

Šetření ukázalo, že téměř 95% respondentů z řad nepracujících, alespoň nějakou pracovní zkušenost mělo.

Graf 4: respondenti dle pracovních zkušeností obecně



Graf 5: respondenti jiné, než pracující, dle pracovních zkušeností



Zdroj: vlastní zpracování

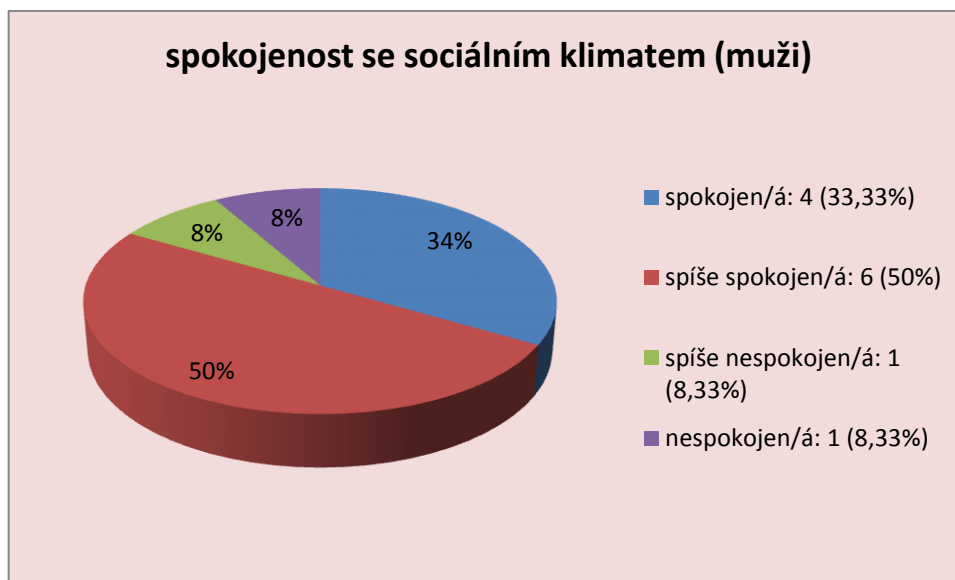
6.1.2 Spokojenost respondentů ze sociálním klimatem na pracovišti

Následující graf zobrazuje míru spokojenosti respondenta se sociálním klimatem svého pracoviště. Výsledky pak jsou rozděleny podle pohlaví, kde jsou zkoumané případné rozdíly vnímání sociálního klimatu mužů a žen.

Graf 6: respondenti dle míry spokojenosti se sociálním klimatem svého pracoviště obecně

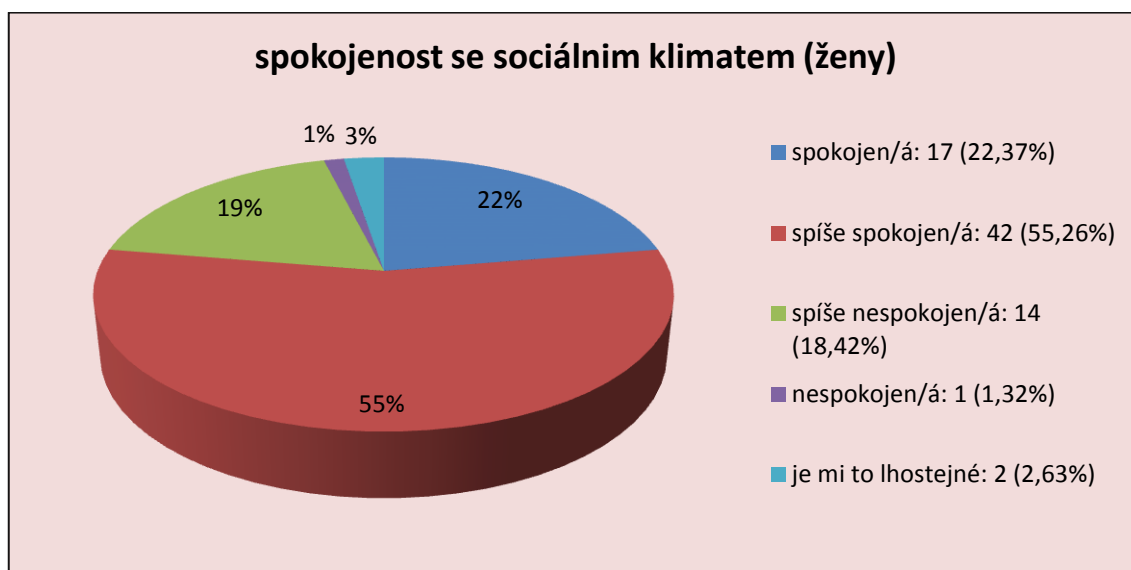


Graf 7: respondenti podle míry spokojenosti se sociálním klimatem pracoviště (muži)



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 8: respondenti podle míry spokojenosti se sociálním klimatem pracoviště (ženy)



Zdroj: vlastní zpracování

Z analýz vyplývá, že ve většině případů, jak muži, tak i ženy jsou spíše spokojený/spokojený se sociálním klimatem na pracovišti. Ale na odpověď typu „spíše nespokojen/á“ se podílí větší procento žen než mužů. Z celkového počtu 15 respondentů, které zvolili tuto odpověď, ženy představují 14 osob, když pak muži jen 1 osobu.

6.1.3 Vnímání vztahů mezi spolupracovníky

Další otázka se týkala vztahů mezi spolupracovníky. Respondentům bylo nabízeno několik výroku ohledně této problematiky, kde oni mohli vybrat jednu nebo několik, maximálně ale tři možnosti. Zde lze pozorovat určitou shodu názorů obou pohlaví. Graf a tabulka uvedené níže znázorňují výsledky výzkumu.

Lze konstatovat, že obě pohlaví se shodují na důležitosti harmonických interpersonálních vztazích a kvalitní spolupráci pro zvýšení výkonnosti a rychlejšímu dosažení postavených cílů. Jsou pro ně více vítaná práce ve společnosti sympatických a pozitivně naladěných lidí. Zase větší procento žen než mužů se myslí, že soupeření na pracovišti negativně ovlivňuje mezilidské vztahy a vede ke zhoršení sociálního klimatu.

Graf 9: vztahy mezi spolupracovníky obecně



Tabulka 2: vnímání vztahů na pracovišti dle pohlaví

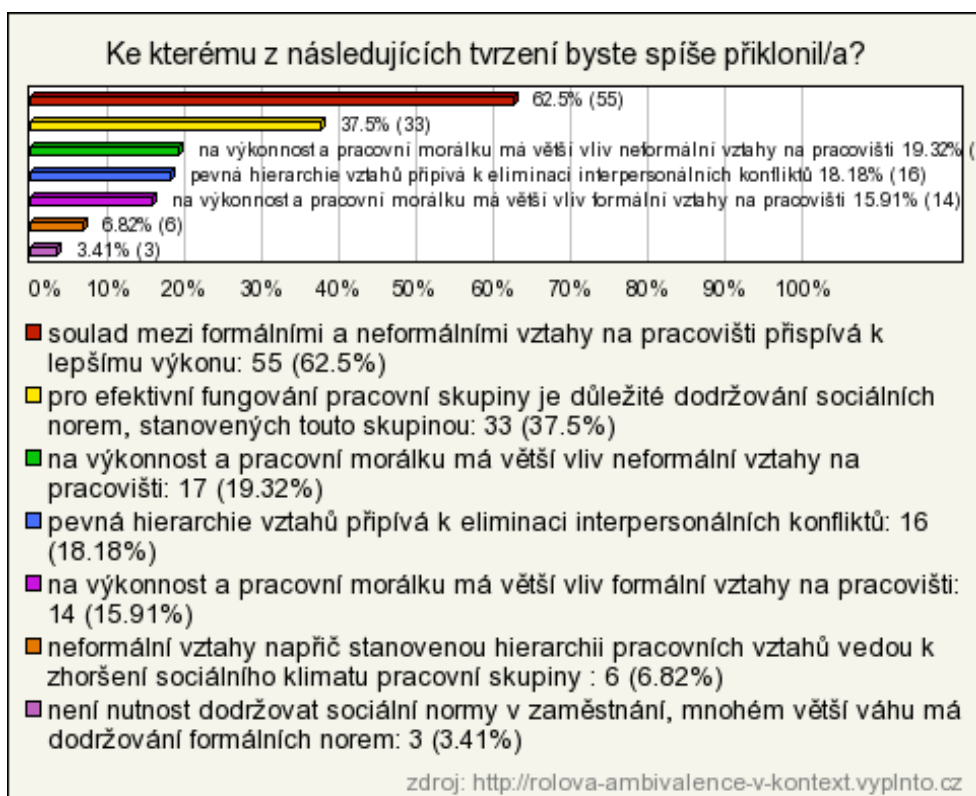
odpovědi	muži	muži v %	ženy	ženy v %
harmonické interpersonální vztahy na pracovišti jsou jedním z motivátorů k lepšímu výkonu	6	50%	41	53,95%
kvalitní spolupráce vede k rychlejšímu dosažení postavených cílů	8	66,70%	48	63,16%
důležité je vykonat svou práci, vztahy nejsou podstatné	1	8,30%	0	0,00%
vysoká úroveň soupeření na pracovišti vede k zvýšení výkonnosti a lepší seberealizaci	0	0%	1	1,32%
práce je jen prostředek k dosažení určité životní úrovně	1	8,30%	9	11,84%
soupeření na pracovišti negativně ovlivňuje mezilidské vztahy, vede k zhoršení sociálního klimatu	1	8,30%	24	31,58%
práce mezi sympatickými, ochotnými a pozitivně nalezenými spolupracovníky je pro Vás více vítaná	10	83,30%	52	68,42%
celkém:	12		76	

Zdroj: vlastní zpracování

6.1.4 Vnímaní vlivu formálních a neformálních vztahu na pracovišti

Další graf znázorňuje názory respondentů na vliv formálních a neformálních vztahů na pracovišti. Z nabídky několika tvrzení optávané mohli zvolit minimálně jedno, maximálně tři.

Graf 10: *formální a neformální vztahy na pracovišti obecně*



Tabulka 3: vnímání formálních a neformálních vztahů na pracovišti podle pohlaví

odpovědi	muži	muži v %	ženy	ženy v %
pro efektivní fungování pracovní skupiny je důležité dodržování sociálních norem, stanovených touto skupinou	6	50,00%	27	35,53%
pevná hierarchie vztahů přispívá k eliminaci interpersonálních konfliktů	3	25,00%	13	17,11%
není nutnost dodržovat sociální normy v zaměstnání, mnohem větší váhu má dodržování formálních norem	1	8,33%	2	2,63%
na výkonnost a pracovní morálku má větší vliv formální vztahy na pracovišti	1	8,33%	13	17,11%
na výkonnost a pracovní morálku má větší vliv neformální vztahy na pracovišti	3	25,00%	14	18,42%
soulad mezi formálními a neformálními vztahy na pracovišti přispívá k lepšímu výkonu	6	50,00%	49	64,47%
neformální vztahy napříč stanovenou hierarchií pracovních vztahů vedou k zhoršení sociálního klimatu pracovní skupiny	0	0,00%	6	7,89%
celkem:	12		76	

Zdroj: vlastní zpracování

Zde můžeme zase pozorovat určitý soulad mužů a žen, kde většina schyluje k názoru, že vztahům na pracovišti přispívá dodržování sociálních norem, skupenou stanovených. Velkou váhu na zlepšení pracovního výkonu má soulad mezi formálními a neformálními vztahy v zaměstnání. Obě pohlaví se shodují, že pevná hierarchie vztahů přispívá k eliminaci interpersonálních konfliktů. Ženy zase, na rozdíl od mužů, se domnívají, že významnější vliv na pracovní morálku mají formální vztahy.

6.1.5 „Nováček“ ve skupině

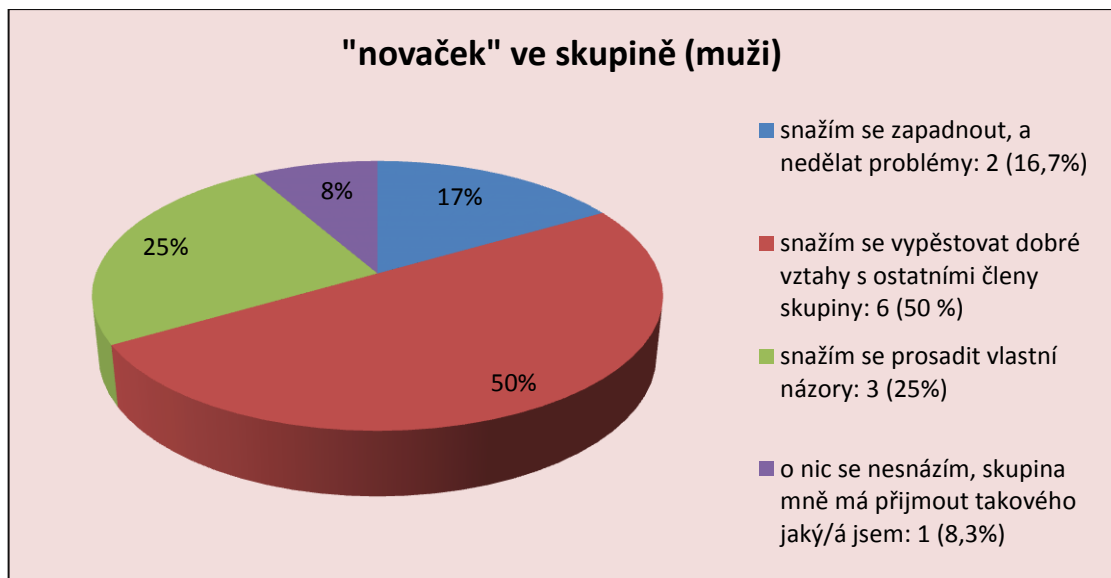
Následující otázka řeší možnosti a modely chování jedince při začlenění do pracovní skupiny.

Většina respondentů (61,36%) uvádí, že jako „nováček“ ve skupině se snaží vypěstovat dobré vztahy s ostatními členy skupiny. Muži pak častěji se přikloní k prosazování vlastních názorů (25%), na rozdíl od žen, který dávají více přednost možnosti bez problémů zapadnout a přizpůsobit se (necelých 29%).

Graf 11: „nováček“ ve skupině obecně

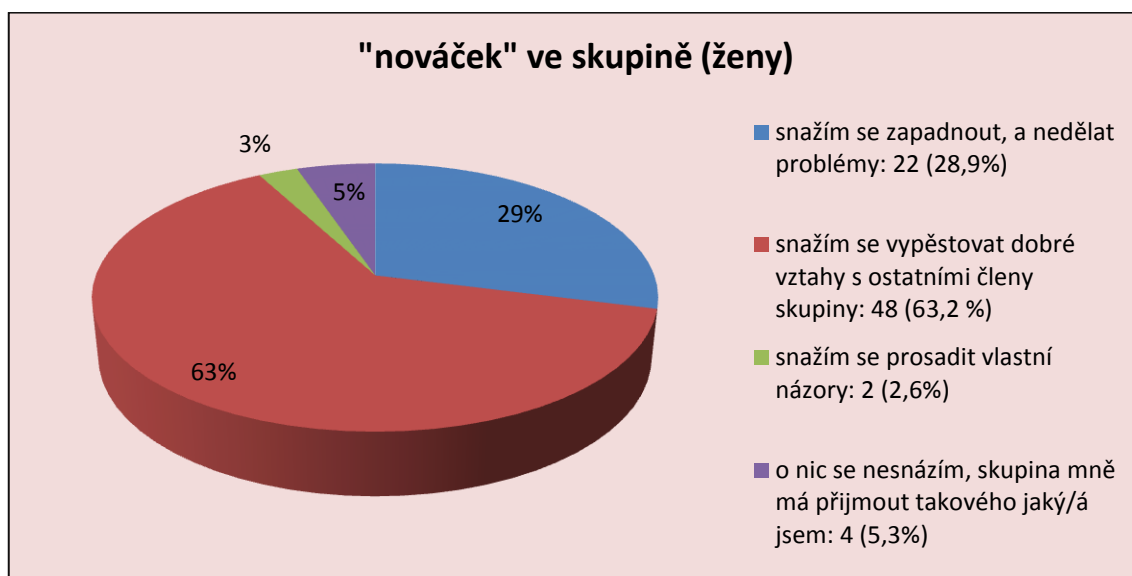


Graf 12: „nováček“ ve skupině (muži)



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 13: „nováček“ ve skupině (ženy)



Zdroj: vlastní zpracování

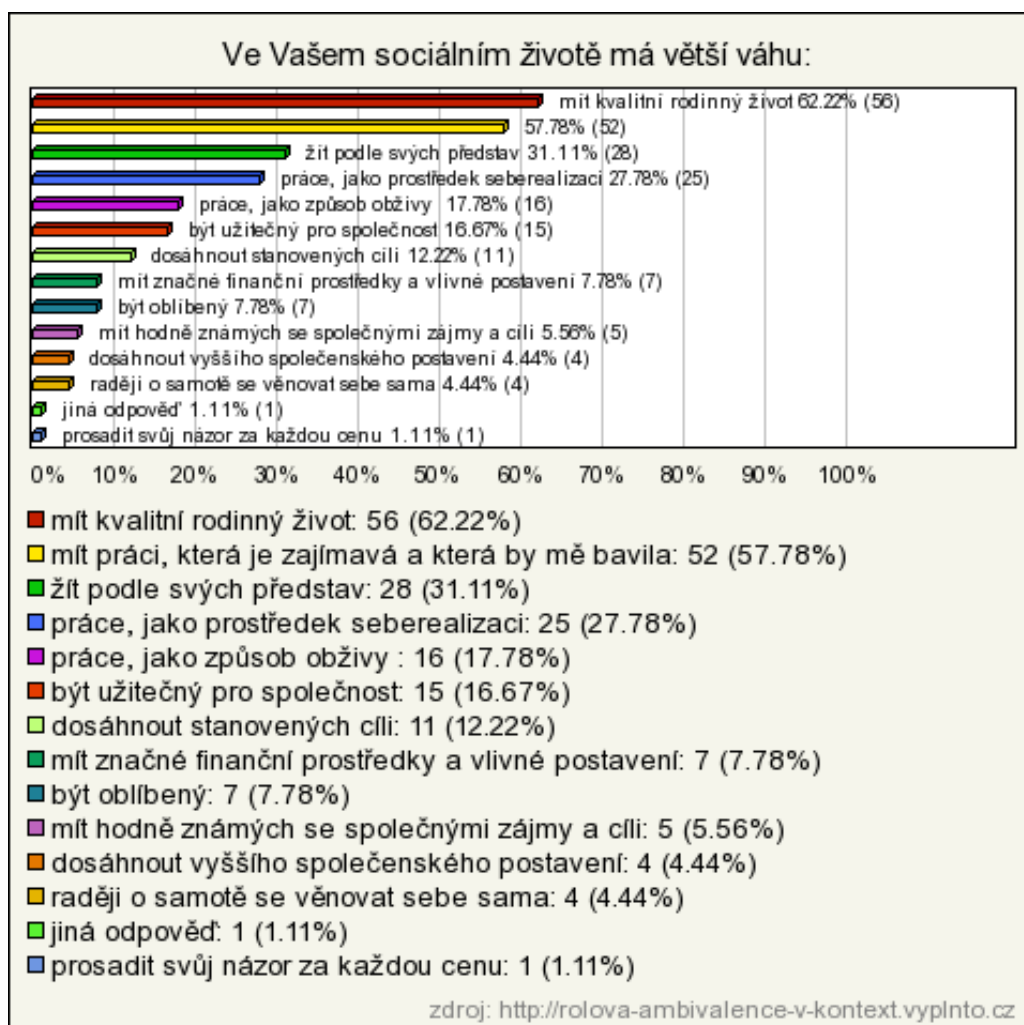
6.1.6 Vnímání důležitosti určitých aspektů sociálního života

Následující graf řeší otázku priorit, a to co pro respondenty v jejich sociálním životě má větší váhu. Na tuto otázku odpovídali také respondenti, které uvedli, že žádnou pracovní zkušenost nemají. Zase měli možnost výběru jedné nebo maximálně tři možnosti odpovědi.

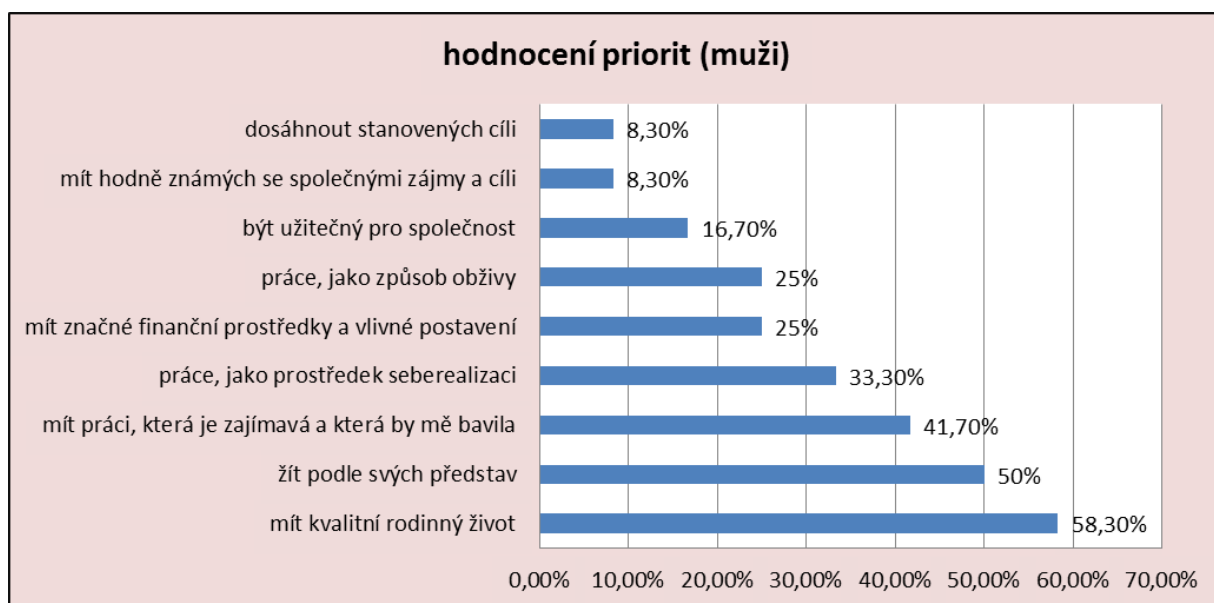
Obecně lze říct, že většina respondentů dává na první místo kvalitní rodinný život a možnost mít zaměstnání, které by je bavilo. Pokud tuto otázku prozkoumáme z pohledu mužů a žen zvlášť, zjistíme, že muži dávají větší váhu životu podle svých představ než ženy (50% dotázaných mužů, a jen 28% žen). Jak muži, tak i ženy vnímají přibližně stejně práci, jako prostředek seberealizaci a způsob obživy.

Muži kladou větší důraz na možnost disponovat větším množstvím finančních prostředků a vlivným postavením. Ženy, naopak, častěji se přikloní k své oblíbenosti a možnosti být užitečná pro společnost.

Graf 14: otázka priorit

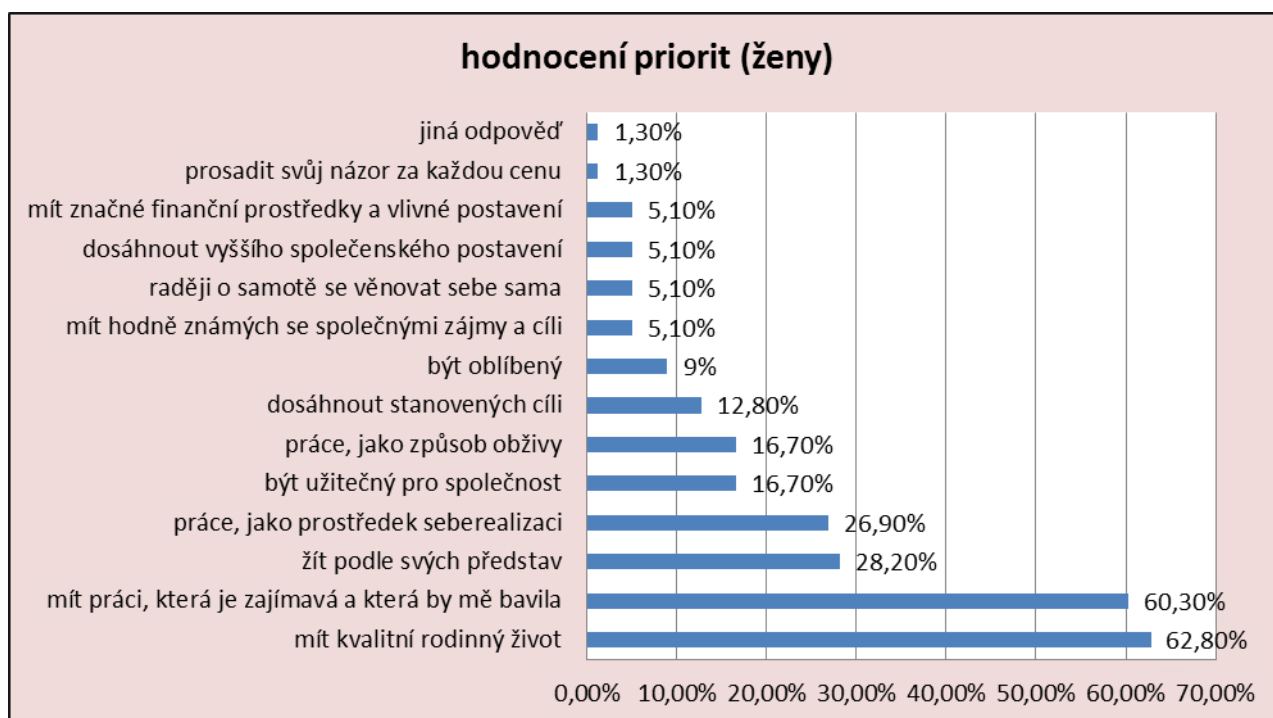


Graf 15: hodnocení priorit (muži)



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 16: hodnocení priorit (ženy)



Zdroj: vlastní zpracování

6.2 Interpretace kvantitativních výsledků

Výsledky kvantitativního šetření ukazují, že většina respondentů jsou osoby pracující nebo osoby, který se zaměstnáním ve větší nebo menší míře zkušeností mají. Na první místo v žebříčku hodnot dávají možnost mít kvalitní rodinný život. Dále následuje příležitost mít práci, která by je bavila. Muži dávají přednost životu podle svých představ, a možnosti disponovat větším množstvím finančních prostředků a vyššímu sociálnímu postavení. Ženy by rádi byli oblíbené a užitečné pro společnost. V otázce práce, jako způsobu obživy nebo prostředku seberealizace zas tak znatelný rozdíl mezi muži a ženami není.

Většina respondentů uvádí, že jsou spíše spokojení nebo spokojeni se sociálním klimatem na svém pracovišti. Potvrzují, že harmonické vztahy mezi spolupracovníky a dobře fungující spolupráce má velký vliv na výkonnost a schopnost pracovní skupiny dosáhnout postavených cílů v kratším časovém úseku. Upřednostňují pozitivní atmosféru ve skupině a možnost být obklopen sympatickými a energickými osobnostmi. U žen, zase na rozdíl od mužů, převažuje mínění, že soupeření na pracovišti nemá kladný vliv na vztahy ve skupině a narušuje tak její sociální klima.

Respondenti souhlasí, že soulad formálních a neformálních vztahů na pracovišti je pozitivním faktorem, ovlivňujícím výkonnost. Značný význam připisují dodržování jedincem norem skupinou stanovených a pevné hierarchií vztahů, jako regulátoru vzniku interpersonálních konfliktů. Ve větší míře ale ženy překlánějí k mínění, že na pracovní morálku má významnější vliv struktura formálních vztahů než vztahů neformálních.

V otázkách začlenění do skupiny, většina respondentů má snahu vytvořit dobré vztahy s novými spolupracovníky. Významné procento žen uvádí, že se snaží do skupiny zapadnout a nedělat zbytečné problémy. Muži zase jsou aktivnější v prosazování vlastních názorů.

Obecně lze říct, že ve mnoha bodech ohledně priorit a vztahů, obě pohlaví shodují na významu kvality rodinného a pracovního prostředí. Nepatrné rozdíly, které jsou pozorovány v názorech mužů a žen, lze vysvětlit rozdílností jejich povahových charakteristik, způsobu „mužského“ a „ženského“ vnímání okolního prostředí a dění v něm.

6.3 Výsledky kvalitativní analýzy

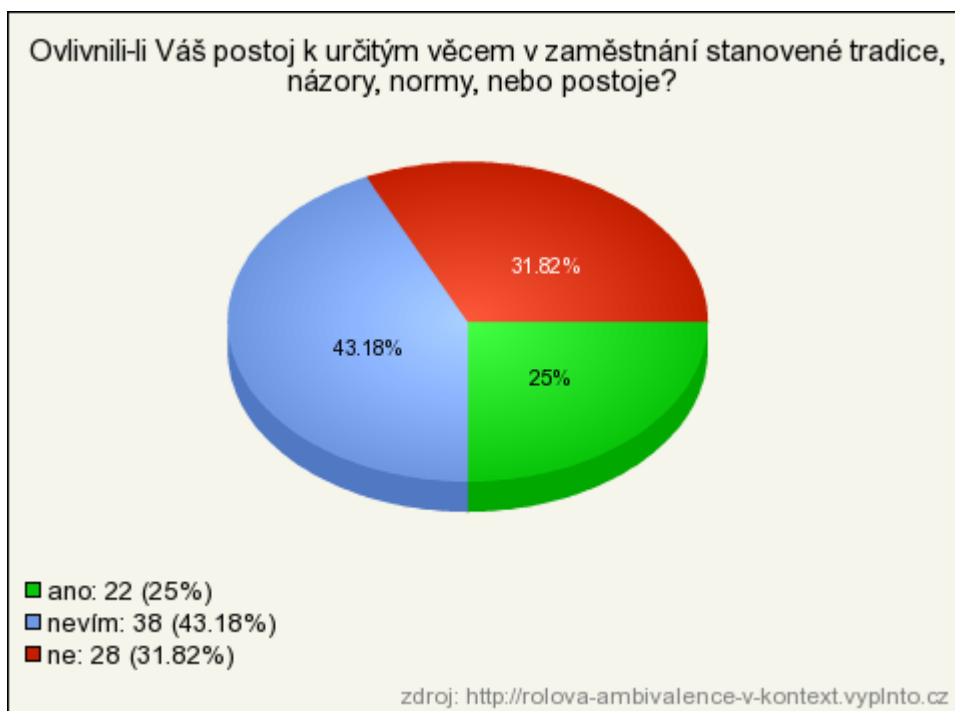
Kvalitativní metoda šetření byla použita pro analýzu otázek týkajících se ovlivňování osobnosti, konfliktu rolí a rolové ambivalence. Uvádím zde i některé případy, které byli popsány respondenty v rámci nepovinných otázek.

6.3.1 Ovlivňování v zaměstnání

V procesu socializace člověka v novém zaměstnání podléhá dotyčný tlakům akceptovat již stanovené a zaběhnuté normy chování v dané pracovní skupině. A je jen otázkou psychologických, fyzických, kvalifikačních a morálních dispozic jedince, jak s tímto tlakem vyrovná. Následující otázky zkoumají vnímání respondenti ovlivňování v pracovní skupině a míru jejich ochoty podlehnout těmto tlakům.

Na otázku, zda respondent byl ovlivněn normami a tradicemi panujícími v zaměstnání, odpovídali následně:

Graf 17: ovlivňování v zaměstnání obecně



Tabulka 4: ovlivňování v zaměstnání s pohledu mužů a žen zvlášť

muži			ženy		
odpověď	počet	podíl v %	podíl v %	počet	odpověď
ne	6	50%	46,20%	36	nevím
ano	4	33,30%	28,20%	22	ne
nevím	2	16,70%	23,10%	18	ano

Zdroj: vlastní zpracování

Níže jsou několik příkladů od respondentů, kteří byli ochotní okomentovat otázku ovlivňování v zaměstnání v rámci nepovinných otázek dotazníku *Rolová ambivalence v kontextu společenského klimatu*.

- *Každé zaměstnání, které chci, a baví mě vykonávat, změni, k obrazu svému, můj postoj.*
- *V několika společnostech se mi podařilo změnit zaběhané postupy.*

Výsledky ukazují, že až 50% mužů domnívá, že nebyli jejich postoje nějak zaměstnáním ovlivněny. Kladnou odpověď z celkového počtu mužů uvádí 33,3% a z celkového počtu žen 23,1%.

Další otázka měla za úkol zjistit v jaké míře člověk je schopen pozměnit své postoje a přesvědčení pod nátlakem sociální skupiny, do které chce patřit.

Tabulka 5: ochota změnit své postoje

muži			ženy		
odpověď	počet	podíl v %	podíl v %	počet	odpověď
ne	6	50%	43,60%	34	ne
nevím	4	33,30%	43,60%	34	nevím
ano	2	16,70%	7,70%	6	pod podmínkou
pod podmínkou	0	0%	5,10%	4	ano

Zdroj: vlastní zpracování

Výsledky ukazují, že 50% mužů a 43,6% žen by nebyli ochotní změnit své postoje a přesvědčení pod nátlakem sociálního prostředí skupiny do které by rádi patřili. Zase ano odpovědělo 16,7% mužů a 5,1% žen.

Odůvodnění některých respondentů své kladné odpovědi na tuto otázku:

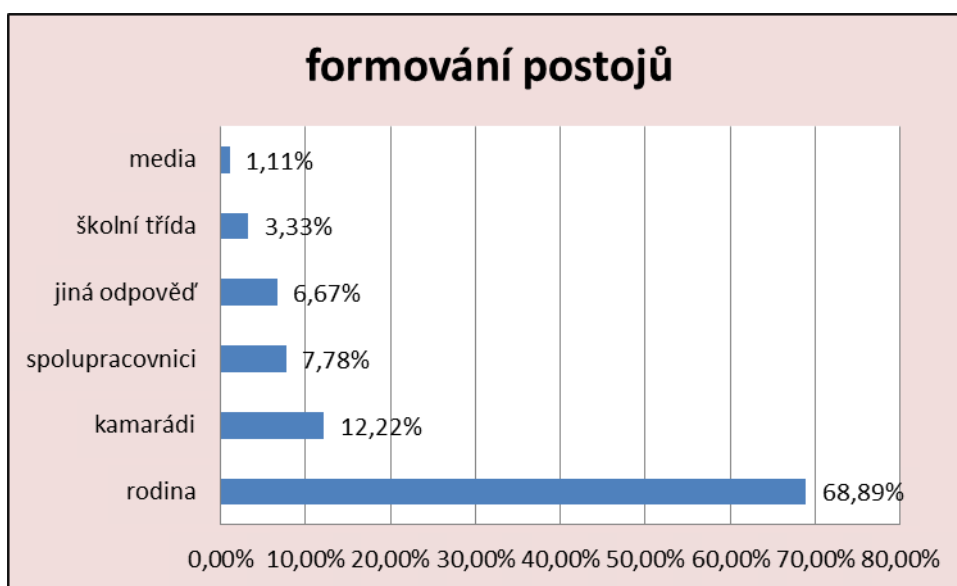
- *Když mě úplně přesvědčí, že je to ke prospěchu věci a nebudu mít žádné pochybnosti.*
- *musí jít o pozitivní tlak - tj. musím si myslet, že skupina má skutečně lepší argumenty*
- *Podle toho, o co by se jednalo a za jakých podmínek*

6.3.2 Formování postojů

Otázka formování postojů je velice zajímavá. Odborná literatura pokládá rodinu za základnu formování postojů a začátek procesu socializace. Proto v následující otázce zkoumám jaké místo v formování postojů má ovlivňování prostředím v práci. Respondenti měli zvolit jednu z nabídnutých možností, nebo se podělit o své zkušenosti, co, podle nich, pro něj významným faktorem formování jejich životních postojů.

Jak jsem předpokládala, většina respondentu v této otázce staví rodinu na první místo. Za rodinou následují kamarádi a pak spolupracovníci. Dále uvedené graf a tabulka znázorňují výsledky kvantitativně obecně a rozděleně podle pohlaví. Pak jsou představené i jiné odpovědi, převzaté z dotazníku.

Graf 18: *formování postojů obecně*



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 6: *formování postojů (muži)*

formování postojů (muži)		
odpověď	počet	podíl v %
rodina	6	50%
spolupracovníci	4	33,30%
jiná odpověď	2	16,70%
celkém:	12	

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 7: *formování postojů (ženy)*

formování postojů (ženy)		
odpověď	počet	podíl v %
rodina	56	71,80%
kamarádi	11	14,10%
jiná odpověď	4	5,10%
spolupracovníci	3	3,80%
školní třída	3	3,80%
media	1	1,30%
celkem:	78	

Zdroj: vlastní zpracování

Je zjištěno, že muži na druhé místo staví spolupracovníci, ženy ale druhé místo věnují kamarádům. Ovlivňování spolupracovníky dávají až na čtvrté místo ve svém žebříčku.

Jako jiné faktory ovlivňování respondenti nabízejí, například:

- bible
- knížky
- *myslím, že to byla kombinace více faktorů (životní "zkušenosti, rodina, přátelé, škola, cizí lidé...) - nedá se říct, který z nich byl nejdůležitější*
- *Všechny uvedené + četba, zájmové skupiny...*

6.3.3 Rolová ambivalence

Rolová ambivalence nastává v případě, kdy na nositele role kladou protichůdná očekávání. Zaměstnavatel může mít požadavky, které se dostávají do rozporu, a někdy mají i navzájem vylučující charakter.

Něco málo přes 35% z celkového počtu respondentů odpověděli, že se s rolovou ambivalencí zkušenosti mají. Z celkového počtu mužů odpověděli ano 50%. Z celkového počtu žen ano odpověděly 32,1%, ale větší podíl u žen má odpověď ne, který činí 43,6%.

Tabulka 8: *rolová ambivalence*

rolová ambivalence					
muži			ženy		
odpověď	počet	podíl v %	podíl v %	počet	odpověď
ano	6	50%	43,60%	34	ne
ne	4	33,30%	32,10%	25	ano
nevím	2	16,70%	21,80%	17	nevím

Zdroj: vlastní zpracování

Zkušenosti s rolovou ambivalencí uvedlo jen několik dotazovaných. Tady jsou příklady, převzaté z dotazníku:

- *Když po mě chtěli dva projekty současně, tak jsem si vyžádala písemně od vedoucího, který projekt má přednost (oba se v daném termínu a kvalitě stihnout nedaly).*
- *nabídnout určité množství produktů a kvalitní servis a snížit dobu obsluhy*
- *Například: zvyš tržby, ale nesmíš přijmout obchodníka*
- *práce v armádě - plnění příkazů, které měly podivný smysl, ale o tom se nepřemýšlí, to se plní*
- *vymáhání plnění norem, i když ty vedou ke zneefektivnění práce*

- *Zaměstnavatel je vytržen z reality, a proto bohužel dostávám protichůdné úkoly.*

6.3.4 Konflikt rolí

Konflikt rolí je situace, kdy nositel rolí není schopen splnit všechny požadavky na něj kladené zaměstnavatelem.

Tabulky 9 a 10 ukazují podíl respondentů, které do konfliktu rolí dostaly, jejich reakce na tuto situaci a příklady.

Tabulka 9: konflikt rolí 1

Ocitl/a jste si někdy v situaci, kdy Vámi zastávaná role (pozice) v zaměstnání byla v rozporu s Vaším názorem, postojem, morálními nebo sociálními normami?

	<i>muži</i>		<i>ženy</i>	
odpověď	počet	podíl v %	počet	podíl v %
ne	6	50%	43	55,10%
ano	6	50%	30	38,50%
nevím	0	0%	3	3,80%

Zdroj: vlastní zpracování

Většina respondentů sice uvádí, že jimi zastávaná role není v rozporu s jejich morálními nebo sociálními normami. Ale 50% dotazovaných mužů a 38,5% dotazovaných žen odpověděli ano na tuto otázku. Tady jsou jejich zkušenosti:

- *Brigádničit ve fabrice pro mě bylo ponižující.*
- *jako OSVČ vykonávám určitou práci, ale vzdělání mám daleko vyšší, domnívala jsem se, že to prospěje kvalitě mé odvedené práce, to sice ano, ale cizí lidé a někdy i mí klienti mě hodnotí pouze podle mé role a dávají mi najevo, kde jsem já a kde jsou oni*
- *Jako PR manažer jsem měl zastávat před klientem roli "všechnoznal", "nic není problém", která se neslučovala s mým přesvědčením.*

- *nadřízený mi přidělil práci, která byla dle mého mínění zbytečná. Jiný zaměstnanec byl placený od počtu vyrobených kusů a já dostala za úkol jeho výrobky zničit, protože se je nepodařilo prodat a byl vysoký nadstav ve skladu.*
- *Náš zákazník, náš pán.....*
- *nedodržování pracovního zákoníku*
- *OVb- říkají že pomáhají lidem, ve skutečnosti vše dělají proto, aby měli hodně peněz*
- *pracovala jsem na call centru, strategie firmy se neshodovala s mými názory*
- *při náhlé změně náplni práce... přidání aktivního telemarketingu... tato změna vedla k mé výpovědi*
- *Vedoucí byl blbec, který dané oblasti vůbec nerozuměl, já spíše "od rány" a v té době odborník na danou oblast - to dělá vždy konflikt*

Dále respondenti měli odpovědět na otázku:

Ocitl/a jste si někdy v situaci, kdy jste nebyl/a schopen/ná splnit očekávání Vašeho zaměstnavatele?

Z celkového počtu mužů ano odpověděla jedna třetina z nich. V případě žen situace trochu liší. Že se s konfliktem rolí setkaly, odpověděly 26,9% žen, zatím co až 39,7% dotazovaných žen tuto situaci nezažily.

Tabulka 10: konflikt rolí 2

konflikt rolí				
	muži		ženy	
odpověď	počet	podíl v %	počet	podíl v %
ne	4	33,30%	31	39,70%
nevím	4	33,30%	24	30,80%
ano	4	33,30%	21	26,90%

Zdroj: vlastní zpracování

Níže jsou příklady konfliktů rolí popsané některými respondenty:

- *dostala jsem úkol, který jsem nemohla 100% splnit vzhledem ke svému odbornému vzdělání*
- *pokud na mne byl do telefonu někdo sprostý, nenásledovala jsem protokol daný zaměstnavatelem*
- *stát osm hodin u stolu bylo nad mé zdravotní možnosti.*
- *snižování zásob*
- *zvýšit ziskovost při chybně nastavených centrálních cenách a nemožnosti ovlivňovat provozní záležitosti pobočky*

6.4 Interpretace kvalitativních výsledků

Kvalitativní analýza se zakládá především na zkoumání míry ovlivňování jedince sociálním prostředím v zaměstnání, jeho ochotou těmto vlivům podlehnout a problematice konfliktu rolí a rolové ambivalence.

Z výsledků průzkumu vyplývá, že větší procento respondentů nepozměnilo své i ti nejhlubší postoje pod vlivem nátlaku norem a tradic skupiny, do které patří nebo této změny není vědomo. Stejně tak uvádí, že nejsou ochotní cokoli měnit. Nezanedbatelná část optávaných ale poukazuje na fakt, že těmto nátlakům postupně podléhá nebo jsou schopní za určitých podmínek přehodnotit svůj názor. Jako rozhodující faktor formování svých postojů označují rodinu. Pak následují kamarádi, spolupracovníci a ostatní faktory, které respondenti popisovali vlastními slovy. Převažující názor je, že na formování postojů má vliv spíše kombinace několika pro jedince rozhodujících faktorů.

Zkušenosti s rolovou ambivalencí má něco málo přes 35% z celkového počtu respondentů. Ve většině případů se jedná o protichůdná a podle mnohých i nesmyslná nařízení managementu. I když převažující část respondentů do konfliktu rolí nedostala, zajímavé zkušenosti s tímto jevem popisují osoby, které se ocitli v situaci, kdy nebyli schopní splnit všechna očekávání zaměstnavatele nebo jimi zastávána pozice byla v rozporu s jejich sociálními hodnotami. Příklady, uvedené na toto téma se týkají především firemní politiky, kvalifikačních a morálních hodnot vedoucích pracovníků, pracovních podmínek a mezilidských vztahů.

7. Řešení konfliktu rolí a rolové ambivalence

Pokud jedinec dostává do situaci, kdy na něj kladený protichůdná očekávání nebo do konfliktů rolí, má to na jeho pracovní výkonnost a psychický stav velice negativní účinky. Prohlubování dlouhodobě neřešených konfliktů významně zatěžuje jejich nápravu. Tak že nejlepším řešením je snaha těmto konfliktům předcházet.

Řešení konfliktů obecně je jedním z nejdůležitějších a nepochybně také jeden z nejobtížnějších problémů managementu podniku.

Důležitou roli zde hraje komunikace, která je předpokladem pro analýzu konfliktu a vyhledání kompromisu. Řešením konfliktu rolí by mělo být najetí vhodného kompromisu mezi očekávání kladené na danou roli a způsoby její vykonávání. V pracovních podmínkách zde se může jednat o stanovení takových požadavků, které by vyhovovaly zaměstnavateli a zároveň které zaměstnanec by byl schopen splnit. Kompromis spočívá v schopnosti jak zaměstnavatele, tak i zaměstnance ustoupit z některých ze svých nároků, čímž každá ze stran předejde nedorozuměním a následné frustraci.

V případě rolové ambivalence problém jde řešit přesným definováním jednání, které se od nositele roli očekává.

8. Řešení konfliktů uvnitř pracovní skupiny a vylepšení sociálního prostředí na pracovišti

Konflikty uvnitř pracovních skupin vznikají na základě rozdílností povah, názorů a zájmů jednotlivců. Konflikt může nést i pozitivní charakter v případě, kdy probíhá třeba proces prosazování progresivních názorů a postupů v konzervativní skupině, kdy jejich realizace povede k zvyšování produktivity a optimalizaci pracovních procesů.

Stejně, jako i u řešení konfliktu rolí, má větší význam snaha předcházet konfliktům, které nesou negativní důsledky. I zde má velkou váhu komunikace mezi spolupracovníky. K řešení vzniklého konfliktu jeho účastníci mohou dojít jednáním. Pokud, v důsledku hloubky a rozsahu konfliktu, není tento postup možný, lze použít mediátora, tj. třetí nezaujatou stranu pro zprostředkování a řízení vyjednávání mezi

konfliktními stranami. Výsledkem jednání by pak měla být dohoda, která předpokládá, že obě konfliktní strany přistoupí na kompromis jim oběma vyhovující.

Konflikty jsou jedním z faktorů ovlivňujících sociální prostředí pracovní skupiny a jejich řešení vede k stabilizaci a zlepšování tohoto prostředí. Rozhodující je také podíl manažerů na utváření sociálních podmínek a sociálního klimatu na pracovišti. Svoji autoritou a systémem trestů a odměn by měli se snažit zabránit vzniku takových negativních jevů, jako mobbing, bossing, sexuální obtěžování nebo šikana. V kompetenci vyššího managementu je také vylepšování fyzických a technických podmínek práce.

9. Závěr

Mnou předložená bakalářská práce zkoumá vliv sociálního prostředí pracoviště na identitu a předpoklady vzniku rolové ambivalence. Analýza této problematiky byla stanovena za cíl práce.

V úvodních kapitolách práce se zabývám otázkou identity. Byla zde uvedena definice identity, prozkoumány její vývoj a faktory tento vývoj ovlivňující. Dále je zde rozebrána problematika socializace, sociálních rolí, otázka identifikace jedince s svojí sociální rolí, předpoklady vzniku a rozbor konfliktů rolí a rolové ambivalence.

Za obecným přehledem problematiky následují kapitoly, které řeší otázku sociálních skupin. Velký důraz zde kladen na pracovní skupinu. V těchto kapitolách jsou podrobněji popsány hlavní body vztahu socializaci a povolání, předpoklady zařazení do pracovní skupiny, jsou probrané sociální hodnoty a normy těchto skupin. Dále se zkoumá jev, spojený jak ze sociální skupinou obecně, tak i s pracovní skupinou, a to skupinový konformismus.

Velkou váhu zde má analýza sociálních rolí v rámci zaměstnání a problém identifikace jedince se svou profesní rolí. Rozbor sociálního klimatu na pracovišti a jeho hlavních aspektů, zkoumání vlivů sociálního klimatu na jedince a následky nepříznivého sociálního klimatu uzavírají teoretickou část práce.

Následující analýza ukazuje, jak respondenti jsou spokojeni ze sociálním klimatem na svém pracovišti. Respondenti měli vyjádřit svůj názor ohledně kvality vztahů mezi spolupracovníky, ohodnotit váhu formálních a neformálních vztahů a jejich vliv na

výkonnost a morálku. Měli charakterizovat své jednání v případě pokusu o začlenění do sociální skupiny. Označovali, co je pro něj prioritou v jejich sociálním životě.

Analýza zahrnuje i otázky vnímání ovlivňování chování a názorů jedince ve skupině stanovenými normami a míru jeho ochoty těmto vlivům podlehnout. Respondenti také měli poukázat na to, co si myslí, že nejvíce ovlivnilo formování jejich životních hodnot a postojů. Podělit se o svojí zkušenosti s rolovou ambivalencí. Odpovědět na otázku, zda se dostali nebo nedostali do situace, kdy nebyli schopni splnit všechna očekávání zaměstnavatele nebo zda jejich pozice není v rozporu s jejich priority, názory a morálními hodnotami.

Táto část bakalářské práce je doplněná příklady ze života respondentů, které se s rolovou ambivalencí nebo konfliktem rolí setkali. Které byli ochotni se podělit o vlastní zkušenosti s nátlakem norem sociální skupiny a nutnosti přistoupit na kompromis.

Je těžké výsledky analýzy jakkoli zobecnit, jelikož vnímání jedincem konkrétních aspektu svého sociálního života, jeho priorit a hodnot, zkušeností s konflikty rolí a rolovou ambivalencí, stejně tak i způsoby chování v nepříznivých situacích, je subjektivní.

V posledních kapitolách bakalářské práce jsou navrženy postupy jednání, vhodné pro přecházení nebo řešení problémů, spojených s konfliktem rolí, rolovou ambivalencí nebo nepříznivým sociálním klimatem na pracovišti. Je zřejmé, že sociální podmínky práce jsou jedním z nejvýznamnějších faktorů, které ovlivňují nejen pracovní výkonnost zaměstnanců, ale i jejich spokojenost. Je jedním z předpokladů dalšího osobnostního růstu pracovníků.

Myslím si, že cíl mé bakalářské práce, a tudíž, posouzení vlivů sociálního klimatu pracoviště na identitu a vznik rolové ambivalence, byl splněn.

Literatura

ČAČKA, O.: *Přehled psychologie obecné, dospívání a pracovní výkonnosti*. 1. vyd. Brno: Masaryková univerzita, 1996. 83 s. ISBN 80-210-0904-7

JANDOUREK, J.: *Úvod do sociologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 232 s. ISBN 80-7178-749-3

NAKONEČNÝ, M.: *Encyklopedie obecné psychologii*. 2., rozšířené vyd. Praha: Academia, 1997. 437 s. ISBN 80-200-0625-7

NAKONEČHÝ, M.: *Úvod do psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 2003. 507 s. ISBN 80-200-0993-0

NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie organizace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 228 s. ISBN 80-247-0577-X

NAKONEČNÝ, M.: *Psychologie osobnosti*. 2. vyd., rozšířené a přepracované, Praha: Academia, 2009. 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5

NOVÝ, I. a kol.: *Sociologie pro ekonomy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1997. 168 s. ISBN 80-7169-433-9

NOVÝ, I., SURYNEK, A.: *Sociologie pro ekonomy a manažery*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. 192 s. ISBN 80-247-0384-X

PAUKNEROVÁ, D. a kol.: *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2., přepracované a aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, 2006. 256 s. ISBN 80-247-1706-9

PROVAZNÍK, V. a kol.: *Psychologie pro ekonomy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1997. 232 s. ISBN 80-7169-434-7

Internetové zdroje

KOHOUTEK, R.: *Osobnost a její socializace* [online]. Psychologie v teorii a praxi, 2008-2011, aktualizováno 5. srpna 2010 [cit. 2012-03-29]. Dostupný z WWW: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1008/osobnost-a-jeji-socializace>

POZNÁMKY POD ČAROU.: *Identita v sociální psychologii a sociologii* [online]. Daniel D. Novotný, Poznámky pod čarou: analyticko-scholastické droby postmoderního tradicionalisty 2009-2011, aktualizováno 5. srpna 2010 [cit. 2012-03-28]. Dostupný z WWW: <http://poznamkypodcarou.blogspot.com/2010/08/identita-v-socialni-psychologii.html>

STUDIUM MBA.: MBA slovník pojmů. *Sociální role* [online]. Copyright © 2010 Studium MBA, [cit. 2012-04-04]. Dostupný z WWW: <http://www.studiummba.cz/slovník-pojmu/socialni-role/>

MANAGEMENT MANIA.: článek *Pracovní role* [online]. Copyright © 2008-2012 ManagementManie.com, [cit. 2012-04-02]. Dostupný z WWW: <http://managementmania.com/pracovni-role>

MANAGEMENT MANIA.: článek *Pracovní skupina × pracovní tým* [online]. Copyright © 2008-2012 ManagementMania.com, [cit. 2012-04-04]. Dostupný z WWW: <http://managementmania.com/rozdil-pracovni-skupina-pracovni-tym>

Slovník cizích slov ABZ.cz.: *Skupinový konformismus* [online]. <http://slovník.abz.cz> -- web © 2005-2006 ABZ.cz -- Radek Kučera & daughter, [cit. 2012-04-15]. Dostupný z WWW: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/skupinovy-konformismus>

Vyplnto.cz.: *Rolová ambivalence v kontextu společenského klimatu-výsledky průzkumu* [online]. Vyplnto.cz © Marek Demčák 2008 – 2012, [cit. 2012-04-15]. Dostupný z WWW: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/rolova-ambivalence-v-kontext/>

Seznam grafů

Graf 1: *respondenti podle pohlaví*

Graf 2: *respondenti podle věku*

Graf 3: *respondenti podle sociálního postavení*

Graf 4: *respondenti dle pracovních zkušeností obecně*

Graf 5: *respondenti jiné, než pracující, dle pracovních zkušeností*

Graf 6: *respondenti dle míry spokojenosti se sociálním klimatem svého pracoviště obecně*

Graf 7: *respondenti podle míry spokojenosti se sociálním klimatem pracoviště (muži)*

Graf 8: *respondenti podle míry spokojenosti se sociálním klimatem pracoviště (ženy)*

Graf 9: *vztahy mezi spolupracovníky obecně*

Graf 10: *formální a neformální vztahy na pracovišti obecně*

Graf 11: *„nováček“ ve skupině obecně*

Graf 12: *„nováček“ ve skupině (muži)*

Graf 13: *„nováček“ ve skupině (ženy)*

Graf 14: *otázka priorit*

Graf 15: *hodnocení priorit (muži)*

Graf 16: *hodnocení priorit (ženy)*

Graf 17: *ovlivňování v zaměstnání obecně*

Graf 18: *formování postojů obecně*

Seznam tabulek

Tabulka 1: *respondenti dle sociálního postavení*

Tabulka 2: *vnímání vztahů na pracovišti dle pohlaví*

Tabulka 3: *vnímání formálních a neformálních vztahů na pracovišti podle pohlaví*

Tabulka 4: *ovlivňování v zaměstnání s pohledu mužů a žen zvlášť*

Tabulka 5: *ochota změnit své postoje*

Tabulka 6: *formování postojů (muži)*

Tabulka 7: *formování postojů (ženy)*

Tabulka 8: *rolová ambivalence*

Tabulka 9: *konflikt rolí 1*

Tabulka 10: *konflikt rolí 2*

Příloha

Dotazník

ROLOVÁ AMBIVALENCE V KONTEXTU SPOLEČENSKÉHO KLIMATU

Dobrý den,

jmenuji se Naděžda Schreková. Jsem student Vysoké školy polytechnické v Jihlavě, obor Finance a řízení. Tímto si Vás dovoluji oslovit a požádat o vyplnění dotazníku Rolová ambivalence v kontextu společenského klimatu. Vámi poskytnuté informace budou využity při zpracování bakalářské práce, cílem které je posouzení vlivu sociálního klimatu pracoviště na identitu a vznik rolové ambivalence.

Veškerá Vámi poskytnutá data jsou zcela anonymní. Předem děkuji za Váš čas a pomoc při zpracování mé bakalářské práce.

V seznamu odpovědí označených „○“ vyberte jen jednu možnost.

V seznamu odpovědí označených „□“ vyberte několik, maximálně ale tři Vám nejbližší možnosti.

1. Pohlaví:

- muž
- žena

2. Věk:

- do 25 let
- 26-35 let
- 36-45 let
- 46-55 let
- 56-65 let
- více než 65 let

3. Sociální postavení:

- student
- zaměstnanec
- nezaměstnaný
- OSVČ
- v důchodu
- v domácnosti

- jiná odpověď

4. Pokud jste odpověděl/a v předchozí otázce „jiná odpověď“, prosím upřesnit

5. Máte za sebou určité pracovní zkušenosti?

- ano
- ne

pokud jste odpověděl/a ne, pokračujte otázkou č. 21

6. Jste spokojen/á ze sociálním klimatem na svém pracovišti?

- spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- je mi to lhostejné

7. Ke kterému z následujících tvrzení, se spíše přikloníte?

- ☐ harmonické interpersonální vztahy na pracovišti jsou jedním z motivátorů k lepšímu výkonu
- ☐ kvalitní spolupráce vede k rychlejšímu dosažení postavených cílů
- ☐ důležité je vykonat svou práci, vztahy nejsou podstatné
- ☐ vysoká úroveň soupeření na pracovišti vede k zvýšení výkonnosti a lepší seberealizaci
- ☐ práce je jen prostředek k dosažení určité životní úrovně
- ☐ soupeření na pracovišti negativně ovlivňuje mezilidské vztahy, vede k zhoršení sociálního klimatu
- ☐ práce mezi sympatickými, ochotnými a pozitivně nalezenými spolupracovníky je pro Vás více vítaná
- ☐ jiná odpověď

8. Pokud jste zvolil/a „jiná odpověď“, prosím o upřesnění

9. Ke kterému z následujících tvrzení byste spíše přiklonil/a?

- ☐ pro efektivní fungování pracovní skupiny je důležité dodržování sociálních norem, stanovených touto skupinou
- ☐ pevná hierarchie vztahů přispívá k eliminaci interpersonálních konfliktů
- ☐ není nutnost dodržovat sociální normy v zaměstnání, mnohem větší váhu má dodržování formálních norem
- ☐ na výkonnost a pracovní morálku má větší vliv formální vztahy na pracovišti
- ☐ na výkonnost a pracovní morálku má větší vliv neformální vztahy na pracovišti
- ☐ soulad mezi formálními a neformálními vztahy na pracovišti přispívá k lepšímu výkonu
- ☐ neformální vztahy napříč stanovenou hierarchií pracovních vztahů vedou k zhoršení sociálního klimatu pracovní skupiny

☐ jiná odpověď

10. Pokud jste zvolil/a „jiná odpověď“, prosím o upřesnění

11. Jako „nováček“ v pracovní skupině:

- ☐ snažím se zapadnout, a nedělat problémy
- ☐ snažím se vypěstovat dobré vztahy s ostatními členy skupiny
- ☐ snažím se prosadit vlastní názory
- ☐ o nic se nesnázím, skupina mně má přijmout takového jaký/á jsem
- ☐ jiná odpověď

12. Pokud jste zvolil/a „jiná odpověď“, prosím upřesnit

13. Ovlivnili-li Váš postoj k určitým věcem v zaměstnání stanovené tradice, názory, normy, nebo postoje?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ nevím

14. Pokud jste odpověděl/a *Ano*, prosím, uveďte příklad

15. Ocitl/a jste si někdy v situaci, kdy požadavky, na Vás kladené zaměstnavatelem, měli protichůdný charakter?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ nevím

16. Pokud jste odpověděl/a *Ano*, prosím, uveďte příklad

17. Ocitl/a jste si někdy v situaci, kdy Vámi zastávaná role (pozice) v zaměstnání byla v rozporu s Vaším názorem, postojem, morálními nebo sociálními normami?

- ☐ ano
- ☐ ne

- ☐ nevím

18. Pokud jste odpověděl/a *Ano*, prosím, uveďte příklad

19. Ocitl/a jste si někdy v situaci, kdy jste nebyl/a schopen/ná splnit očekávání Vašeho zaměstnavatele?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ nevím

20. Pokud jste odpověděl/a *Ano*, prosím, uveďte příklad

21. Ve Vašem sociálním životě má větší váhu

- ☐ práce, jako způsob obživy
- ☐ práce, jako prostředek seberealizaci
- ☐ dosáhnout vyššího společenského postavení
- ☐ být oblíbený
- ☐ mít hodně známých se společnými zájmy a cíli
- ☐ raději o samotě se věnovat sebe sama
- ☐ žít podle svých představ
- ☐ dosáhnout stanovených cíli
- ☐ mít značné finanční prostředky a vlivné postavení
- ☐ mít práci, která je zajímavá a která by mě bavila
- ☐ prosadit svůj názor za každou cenu
- ☐ mít kvalitní rodinný život
- ☐ být užitečný pro společnost
- ☐ jiná odpověď

22. Pokud jste zvolil/a „jiná odpověď“, prosím upřesnit

23. Co myslíte, nejvíce ovlivnilo formování vašich postojů?

- ☐ rodina
- ☐ školní třída
- ☐ kamarádi
- ☐ spolupracovníci
- ☐ media
- ☐ jiná odpověď

24. Pokud jste zvolil/a „jiná odpověď“, prosím upřesnit

25. Jste ochoten/ná pozměnit nebo přehodnotit i své nejhlubší přesvědčení nebo postoj pod tlakem většinového mínění skupiny do které chcete patřit?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ nevím
- ☐ pod podmínkou...

26. Pokud jste odpověděl/a *Ano* nebo *Pod podmínkou*, prosím o příklad

Děkuji Vám za ochotu a spolupráci.

