

# Uplatňování poznatků psychologie při zvyšování sebedůvěry

Monika Mandátová

---

Bakalářská práce  
2013

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Monika MANDÁTOVÁ**  
Osobní číslo: **H118181**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Uplatňování poznatků psychologie při zvyšování sebedůvěry.**

## Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených z materiálů IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách"(IMS 2009)–Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na objasnění konstruktů sebepojetí, včetně jeho složek,
- na objasnění procesu sebehodnocení a utváření sebedůvěry,
- na uvedení a vysvětlení možností, jak si zvyšovat sebedůvěru,
- na vysvětlení možností sociální pedagogiky při utváření sebedůvěry.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**Blatný, M.; Osecká, L. Rosenbergova škála sebehodnocení: struktura globálního vztahu k sobě. Československá psychologie. 38, 6, 1994**

**Lauster, P. Sebevědomí. Jak získat sebejistotu a neztratit cit. Praha: Knižní klub, 1993. ISBN 80-85634-22-8**

**Štolcová, I. Agrese a sebevědomí. Československá psychologie, ročník L, číslo 3, AV ČR Praha, 2006.**

**Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.**

Vedoucí bakalářské práce:

**doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.**

Katedra sociální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce:

**16. března 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**30. dubna 2013**

V Brně dne 16. března 2012

  
prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.  
*vedoucí ústavu*



  
doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

# PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

MONIKA MANDATOVA

Jméno, příjmení studenta

V Brně 8.4.2013

Monika Mandatova

Podpis

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

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

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

## **ABSTRAKT**

Práce pojednává o počátku Jáství, sebepojetí včetně jeho složek. Jde o bližší pochopení souvislostí vnitřních a vnějších poznatků o sobě a svém Já vzhledem k dnešnímu stavu společnosti, k jejím názorům, hodnotám a cílům vůči jedinci, kdy jedinec není většinou silná osobnost a mohl by mít sklon k různým patologiím. Ať jde o deprese, lítost, uzavření se před společností, nemožnost jít dál, nebo o to nejhorší sebevraždu, je zapotřebí se takovým tématům věnovat a snažit se následně aplikovat pomoc ve zvyšování sebedůvěry na ohroženou skupinu lidí. Myslím si, že zabývat se tématem zvyšování sebevědomí, ať v prvopočátku pochopení vzniku Jáství nebo následně upevněním vlastního sebepojetí a sebevědomí, je vhodnou příležitostí poukázat na možnosti realizace hodnotného života jak profesního tak osobního, včetně pomoci sociálního pedagoga při utváření sebedůvěry.

**Klíčová slova:** Jáství, sebepojetí, sebehodnocení, sebeúcta, aspirační úroveň, sebedůvěra, sebevědomí.

## **ABSTRACT**

This work discusses the beginnings of the self, self-conception including its elements.

It involves the closer understanding of the connection of inner and outer findings about oneself with regards to today's state of our society, its opinions, values and goals towards an individual, when an individual is usually not a strong personality and could tend to pathologies. Whether it is depression, sorrow, seclusion from society, inability to continue with their life or the worst case – suicide, it is necessary to deal with such topics and try to help to increase the self-confidence of the endangered group of people. In my opinion dealing with the issue of increasing of self-confidence – whether at the beginning of understanding one's self or later by establishing one's self-conception and self-confidence – is an excellent opportunity to point out the possibilities of realization of a valuable life, professional as well as private, including the help of a social pedagogue with self-confidence formation.

**Keywords:** The self, self-conception, self-evaluation, self-respect, aspiration level, self-confidence

Děkuji panu doc. PhDr. Miloslav Jůzlovi, Ph. D. za velmi užitečnou metodickou a odbornou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce a za jeho trpělivost.

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

## OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>10</b>
<b>1 JÁSTVÍ.....</b>	<b>11</b>
1.1 KONSTRUKTY JÁSTVÍ .....	12
1.2 IDEÁLNÍ A REÁLNÉ JÁ.....	15
<b>2 SEBEPOJETÍ .....</b>	<b>18</b>
2.1 DEFINICE SEBEPOJETÍ .....	19
2.2 KOGNITIVNÍ SLOŽKA SEBEPOJETÍ .....	20
2.3 KONATIVNÍ SLOŽKA SEBEPOJETÍ.....	24
2.4 AFEKTIVNÍ SLOŽKA SEBEPOJETÍ .....	26
2.5 SEBEHODNOCENÍ.....	28
2.6 SEBEÚCTA A ASPIRAČNÍ ÚROVEŇ .....	32
<b>3 SEBEDŮVĚRA.....</b>	<b>34</b>
3.1 SEBEVĚDOMÍ ČLOVĚK .....	35
3.3 FRUSTRACE A JEJÍ VLIVY .....	38
3.4 MOŽNOSTI ZVÝŠENÍ SEBEDŮVĚRY, SEBEJISTOTY A SEBEVĚDOMÍ .....	39
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>45</b>
<b>4 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....</b>	<b>46</b>
4.1 METODY ZPRACOVÁNÍ DAT .....	49
4.2 VÝSLEDKY VÝZKUMU A JEJICH INTERPRETACE .....	49
4.2.1 Vyhodnocení a interpretace výzkumu podle jednotlivých otázek.....	50
4.2.2 Celkové vyhodnocení dotazníku podle klíče k Dotazníku sebeuvědomování.....	66
4.3 ANALÝZA A VYHODNOCENÍ STANOVENÝCH CÍLŮ .....	67
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>71</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>73</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>76</b>

## ÚVOD

Téma bakalářské práce jsem si vybrala, protože bych ráda našla odpovědi na své otázky o původu a alternování Jáství, sebepojetí a sebevědomí. Cíl mé práce bude na základě závěrů, které vzniknou v této práci, překonat strach z jednání s lidmi kolem sebe, nebo z oslovení lidí, o kterých si myslím, že mají nade mnou převahu.

Stejnou pomoc či rady, které by výsledek mé práce zajistil pro mě samotnou, bych přála i ostatním lidem, které by toto téma zajímalo, a kteří by se chtěli hlouběji zabývat sami sebou včetně rozborů vnitřních pocitů a vlastních reakcí.

Myslím si totiž, že vnímání postojů jednotlivců a společnosti, jejich názorů, hodnot a cílů, ovlivňují jedince ve všech oblastech jeho života. U člověka pak toto ovlivnění může být jak pozitivní tak negativní, a to zejména tehdy, pokud daný člověk není silná osobnost nebo má sklon k různým psychopatologiím. Hrozí zde nebezpečí pro jedince samotného i pro celou společnost, kterou může každý jedinec (který nemusí jednat vždy s dobrým úmyslem) ovlivnit svým konáním. Skutečnost, že má jedinec pocit nepochopení ze strany druhých a následně má nízké sebevědomí, může mít i tragické následky.

Ráda bych také zjistila, zda lze něco dělat s psychickými stavy, jako jsou deprese, lítost, uzavření se před společností či myšlenky na sebevraždu. Již nyní je mi jasné, že utváření vlastního Já probíhá již od početí dítěte, a to vzájemnou interakcí nejprve s matkou a následně s rodinným i společenským prostředím. Proto se, budu také v teoretické části své práce zabývat vývojem zkoumání na poli psychologie osobnosti a zvláště pak ve vztahu ovlivňování sebepojetí člověka nejrůznějšími okolnostmi, které kolem nás vznikají nebo mohou vzniknout.

Nelze ale zůstat jen u jediného vývojového období, neboť vývoj osobnosti je procesem celoživotním. Ráda bych se ve stěžejní části své práce zabývala možnostmi uplatňování poznatků psychologie při zvyšování sebedůvěry. A to nejen pro osobní využití a pochopení sama sebe, ale hlavně proto, že sebedůvěra je velmi důležitou součástí osobnosti každého člověka. Proto je určitě vhodné upevněním vlastního Já a sebevědomí poukázat na možnosti realizace hodnotného života profesního i osobního. Mým přáním je, abychom si po přečtení této práce mohli říct: „Ano, už vím, kde vznikají příčiny mého chování a jednání. A dost! Je zapotřebí začít se sebou něco dělat.“, což může mít kladný dopad i na to, jak se ostatní chovají k nám a jak nás vnímají.



Výsledky teoretického zkoumání se pak pokusím ověřit a zhodnotit v praktické části své práce pomocí výzkumu mezi svými kolegy v call centru. Cílem praktické části, je zjistit jak sebedůvěra a kladné sebepojetí každého z operátorů ovlivňuje úspěšnost komunikace se zákazníkem.

V případě, že se řekne operátor zákaznické linky, měla by se všem vybavit profesionální osoba, která Vám podá pomocnou ruku a poradí s dalším postupem na úrovni sebevědomého profesionála.

V závěru práce bych ráda navrhla i praktické využití poznatků psychologie při zvyšování sebedůvěry v mé profesi, a to tak, abych mohla pomoci sobě a svým kolegům utvrdit se ve vlastních kvalitách a zhodnotit tuto sebedůvěru nejen pro seberealizaci, ale také pro celý kolektiv. Je totiž zapotřebí chovat se jako subjekt samostatného myšlení a jednání, který je respektován druhými a sám respektuje druhé.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 JÁSTVÍ

„Pojem Jáství (též sebeobraz) je jednak celostní představou o svém Já, jednak komplexním vztahem k sobě samému. Završení vývoje a zrání osobnosti se manifestuje plně rozvinutým Jástvím a charakterem.“ (Smékal, 2002, s. 342). Bohužel „osobností se člověk nerodí, nýbrž stává“ (Nakonečný, 1972, s. 13), a to tehdy, když se tvaruje jeho Jáství (Nakonečný, 1972).

Pojem Jáství (self) je definován dvojím způsobem:

1. „Jáství je individuum, jak vidí sebe samo.“ (Murphy, in: Smékal, 2002, s. 26) – představa o své osobnosti,
2. „Jáství je jednotící komponentou duševního života člověka.“

(Stagner, in: Smékal, 2002, s. 26) – rozlišuje „ego“ – celkové Já a „self“ – vnímání, hodnocení Já.

Podstatou Jáství je uvědomit si cenu, schopnosti a vlastnosti sebe sama, které se i nadále rozvíjí. V sebeobrazu je obsažena jak představa o podstatě vlastní osobnosti, tak různé varianty sebelásky týkající se zejména sebedůvěry, sebeúcty a různých forem sebeoceny. Na utváření sebeobrazu působí jak přirozenost jednotlivce, jeho vrozené a geneticky dané dispozice, tak také sociální okolí jedince s nějakými požadavky, normami a očekáváním.

Pojmem Jáství, sebeobrazem, se zabývalo v minulosti mnoho významných zakladatelů psychologických směrů, které následně ovlivnily vnímání osobnosti člověka.

První studii o Jáství publikoval William James (1842-1910), když svojí teorií několika Já nahrazuje pojem duše (Kohoutek, 1997).

Další důležitou teorií vypracovala M. Meadová (190-1978), která se zabývala lidským Já, a to: Já individuální motivy, skryté hybné síly a „my“ socializované - konformní (Kohoutek, 2001).

P. T. Young (Souček- Holubář, 1966) je pak stoupencem teorie mnoha Já. Tvrdí, že máme, tolik Já, kolik lidí nás zná a vytvoří si o nás úsudek (Kohoutek, 2001).

Velmi důležitý vliv na vnímání vývoje lidského Já měl Sigmund Freud (1856-1939).

Podle Freuda je osobnost člověka uzavřeným systémem. Libido neboli duševní (psychická) energie, se musí uplatňovat v rámci hranic tohoto systému.

### *Freud vymezil tři subsystemy*

ID – princip slasti; nevědomé a iracionální. Ve svém usilování o slast se Id nijak nestará o potřeby druhých lidí.

EGO – princip reality, vědomé a předvědomé. Ego převádí požadavky Id do praktických způsobů naplňování potřeb tak, že stanovuje povahu a vhodnou dobu uplatnění těchto požadavků. Dobře rozvinuté ego je známkou zdravé osobnosti.

SUPEREGO – princip dokonalosti; vědomé a nevědomé. Superego obsahuje omezení, zákazy a chválu za dobré chování, ukládané dítěti v nízkém věku rodiči a dalšími pro ně významnými dospělými, které jsou jedincem zvnitřněny. Lze ho definovat jako moralizující sílu osobnosti, založenou na principu dokonalosti. Jestliže se Superego nerozvinulo, cítí jedinci málo viny i po velkých mravních přestupcích. V krajních případech se chovají antisociálně či zločinně (Drapela, 2003).

Zjednodušeně lze říci, že Id představuje nejhlubší vrstvu lidského duševna a je Jádrem biologických potřeb, přání a tendencí. Ego je výsledkem organizace zkušeností a je produktem myšlení. Následuje Superego, které reprezentuje autoritu společnosti, tudíž i svědomí (Kohoutek, 2001).

Podle Smékala pak do struktury Jáství patří také představa o našich cílech. Tyto aspekty mohou být vyjádřeny pojmem aspirační úroveň, na které se podílí celá sebedůvěra osobnosti (Smékal, 2002).

Dle uvedených informací k pojmu Jáství jsem si uvědomila, že tato tematika zajišťuje celkové pochopení sebe sama z různých hledisek a vysvětlení základních pojmů, které se v běžném životě používají. Nyní vše podrobněji rozpracuji.

## **1.1 Konstrukty Jáství**

Sebe-systém tvoří tři základní složky:

- kognitivní složka – sem patří sebereflexe, sebepojetí (self-concept),
- afektivní neboli emocionální složka – sem řadíme sebevědomí, sebehodnocení (self-esteem),
- konativní neboli behaviorální složka – jde o vnější projevy Já (self).

Kognitivní složka reprezentuje Jáství, tedy to, jak smýšlíme o sobě, o našem sebepojetí, jak využíváme své vlohy a schopnosti (Vízdal, 2010) a jakou máme představu o naší vlastní osobnosti. V tomto případě jde o vnímání, poznávání a hodnocení sebe sama ze své perspektivy.

„Sociálně-kognitivní psychologie přijímá předpoklad, formulovaný například již G. Allportem (1961), že člověk je schopen sám na sebe pohlížet jako na objekt stejně jako na jiné objekty ve svém vnějším prostředí.“ (Blatný – Plháková, 2003, s. 99). Kognitivní oblast Jáství v dnešní době zaznamenala velký rozmach převážně z hlediska vytvoření řady konstruktů postihující různé stránky vztahu k sobě (Blatný, 2003).

Velmi důležité je také zamýšlet se v rámci svého pochopení sebe sama, protože slovo kognice znamená poznávání, poznávací schopnost, v tomto případě poznání sám sebe. Pokud nepoznáme sami sebe, není možné ostatní jedince poznávat, chápat je nebo jim udílet rady.

Afektivní složka, kterou můžeme nazývat také emocionální, má dominantní varianty pro sebelásku, sebehodnocení a sebeúctu, tudíž vztahy k sobě samému. Zde využíváme našich vnitřních pocitů a projevů k hodnocení svého Já.

V případě, že hodnotíme sami sebe podle svých pocitů, býváme většinou více kritičtí než by byli ostatní v našem hodnocení. Pravděpodobně je to tím, že známe všechny své neřesti a špatné vlastnosti a uvědomujeme si je. Paradoxem, který sama vnímám, je to, že tyto kritické jevy nepřiznáváme veřejně. Osobně některé své negativní vlastnosti přiznám a snažím se je eliminovat a pracovat na zlepšení nebo naopak nahlas tyto myšlenky a názory nevyslovuji, abych se necítila polapena v síti, ze které není úniku.

„Význam tohoto emočního vztahu k sobě spočívá v nejširším smyslu v jeho adaptační funkci. Jde především o obranu Já, realizovanou prostřednictvím kognitivních a behaviorálních strategií, které umožňují anticipaci a vyhnutí se stresu.“ (Blatný – Plháková, 2003, s. 114).

Výsledkem je pocit, který v nás vyvolává libé nebo nelibé vnímání stavu, ve kterém jsme se ocitli. Naše tělo nám tím naznačuje právě prožitý okamžik a reakci, která byla daným pocitem vyvolána. Pocity jsou naše kontrolní body, podle kterých určujeme, jestli jsme schopni na vzniklé podněty adekvátně reagovat nebo nikoliv.

Konativní složka zahrnuje hlavně chování. Je možné hovořit o vnějším projevení Já – prezentace sama sebe. V této složce si můžeme stanovovat cíle a možnosti řízení procesů (Hartl, 1993).

Když řekneme konativní složka, máme také na mysli to, jak člověk prezentuje a reprezentuje své názory před ostatními, a jak jeho snaha může změnit to, co si o něm druzí myslí.

„Typ vysokosebemonitorující představuje jedince, který se chová konformně a má potřebu získat uznání od druhých lidí. Ostatními je posuzován jako přátelský, umí dobře komunikovat, reagovat na situace, vyjadřovat své emoce. Na druhou stranu mění názory a chování dle toho, co ostatní chtějí a očekávají.

Nízkosebemonitorujícím lidem jde více o individuální úspěch, vystupují nezávisle a jednají v souladu se svými vnitřními pocity a postoji. Chování těchto lidí oproti prvnímu typu není regulováno situačně, ale je determinováno spíše dispozičně.“ (Košťálová, 2010, s. 15).

Z neúplného výčtu složek konstruktů, které mají vztah k Jáské zkušenosti, je zcela viditelné, že psychologická analýza sebe-systému je v současné sociální psychologii velmi rozdílná a málo přehledná.

Pokud dělíme Jáské konstrukty na tři složky sebesystému: kognitivní, emocionální a behaviorální nebo, jinak řečeno, konativní složky, má to svůj důvod z hlediska klasického jasně daného třídění, psychických procesů a jejich projevů (poznávání – prožívání – chování).

Ve skutečnosti v běžné zkušenosti člověka se Já reprezentuje jako mnohvrstevnatý a celkový fenomén a jeho reakce málo kdy respektuje logické třídění.

Někdy můžeme vidět i toto logické vyjádření psychických procesů od pochopení sama sebe, po chování k ostatním lidem. V případě, že spojíme tyto varianty dohromady, jsme schopni vyhodnotit a posoudit mezilidské vztahy v souvislosti s námi i s okolním světem. Pokud nám jedna ze složek chybí nebo ji málo projevujeme, může to být důsledek nízkého sebevědomí a komplexu méněcennosti, které v nás vyvolávají pochyby o sobě samém.

## 1.2 Ideální a reálné Já

Individuum se rozvíjí již od prenatálního období tím, co cítí a vnímá kolem sebe. Všemi těmito poznatky se formuje jeho sebepojetí. Nejdůležitějším obdobím pro poznání sebe sama je období dospívání, kde se rozhoduje a určuje ideální a reálné Já.

Jednotlivé reprezentace Já se mohou navzájem v mnoha hlediscích lišit. „K nejdůležitějším patří takové kategorie, jako je centralita či důležitost jednotlivých reprezentací Já, možnost uskutečnění, pozitivita vs. negativita, adekvátnost a časová lokalizace, tzn. reprezentace minulého, současného a budoucího Já.“ (Blatný – Plháková, 2003, s. 108).

Reprezentace Já mohou být charakterizována jako „možná Já“ a „další Já“, která se chápou jako osobní představy tím, čím by se člověk mohl stát, čím je, čeho se obává, že by se tím mohl stát (Blatný – Plháková, 2003).

Představa o tom, že máme „možná Já“, a že jsou pro nás užitečná, můžeme poukázat dalšími sebe-obrazy, které se o tuto koncepci opírají.

„Sebe-obrazy se běžně člení na více kategorií, mezi které patří:

- Reálné Já, které je reprezentací obsahu a struktury sebepojetí,
- vnímané Já, které obsahuje pocity sebe v daném okamžiku a to, jak se vidíme v kontextu daných situací,
- ideální Já, které vyjadřuje představu ideálního obrazu sebe, toho, jaký by chtěl člověk být, jaký si myslí, že by měl být,
- prezentované Já, které obsahuje charakteristiky, které jedinec ukazuje druhým, tj. jak by chtěl být druhými vnímán.“ (Smékal, 2002, s. 342).

Nejvíce používané a zkoumané je reálné a ideální Já, které patří do egostruktury. Ideální Já bývá některými autory nazýváno také aspirativní Já, jelikož představuje víru v určitý výsledek nebo výkon, který jsme si sami určili. Není závislý na dosažení či nedosažení cíle. Důležitou součástí ideálního Já jsou normy, pravidla, hodnoty, představy – například představy rodičů o tom, jací bychom mohli být, jací jsme. Rodiče také většinou vidí své děti v lepším světle a chtějí pro ně jen to nejlepší.

U zdravého jedince bývá uspokojena a zajištěna potřeba pochopení, chvály a kladných pocitů, a to z toho důvodu, že alespoň jedna osoba (rodič) ho přijímá pozitivně za každých

podmínek, právě z výše zmíněných důvodů. Je pravdou, že chápání a vnímání takového rodiče je občas zkreslené – ke svému vlastnímu dítěti se chová jinak než by se choval k cizímu dítěti ve stejné situaci. Pokud se zaměříme na život v tomto duchu, tak umožňuje jedinci rozvíjet své schopnosti, nadání, a tím pádem má vysokou sebeúctu.

Naopak reálné Já se zabývá realitou. Zabývá se tím, jaký jedinec v současnosti je, nikoliv budoucími výsledky. Jedinci, kteří bezpodmínečně přijetí (například rodiči) nezažili, se musejí chovat takovým způsobem, který vyhovuje společnosti, a ta je na základě tohoto chování hodnotí. V nikom nemají samozřejmé zastání, tudíž se musí snažit chovat podle pravidel a norem. Většinou nemají určené vyšší cíle, které by rozvíjely jejich schopnosti a znalosti. Mohli bychom říci, že životem spíše proplouvají a snaží se chovat prosociálně.

Můžeme se zamyslet nad uvedenými skutečnostmi a uvést některé rozdíly reálného a ideálního Já. Pro pochopení, jaké Já je pro život vhodnější či motivující si řekneme jasné skutečnosti.

Myslím si, že pokud máme v někom oporu (v rodičích, kolezích v práci, příbuzných apod.), máme možnost větší seberealizace a máme větší odvalu v konání.

Negativním faktorem by v tomto případě mohlo být to, že jedinci, kteří mají oporu, nepocítují úplnou potřebu chovat se podle jasně zadaných pravidel a norem, což je naopak pro reálné Já závazné a určující. Tím mohou skočit, na určitou hranici a být úspěšní, nebo, na druhou stranu, se mohou potýkat se zákonem. Ale i v tomto případě by jim zbyla podpora okolí.

Z toho důvodu je důležité dávat si pozor na hranice, které si jedinec určuje při realizaci svých nápadů a cílů. Například by neměl přestat respektovat zákon.

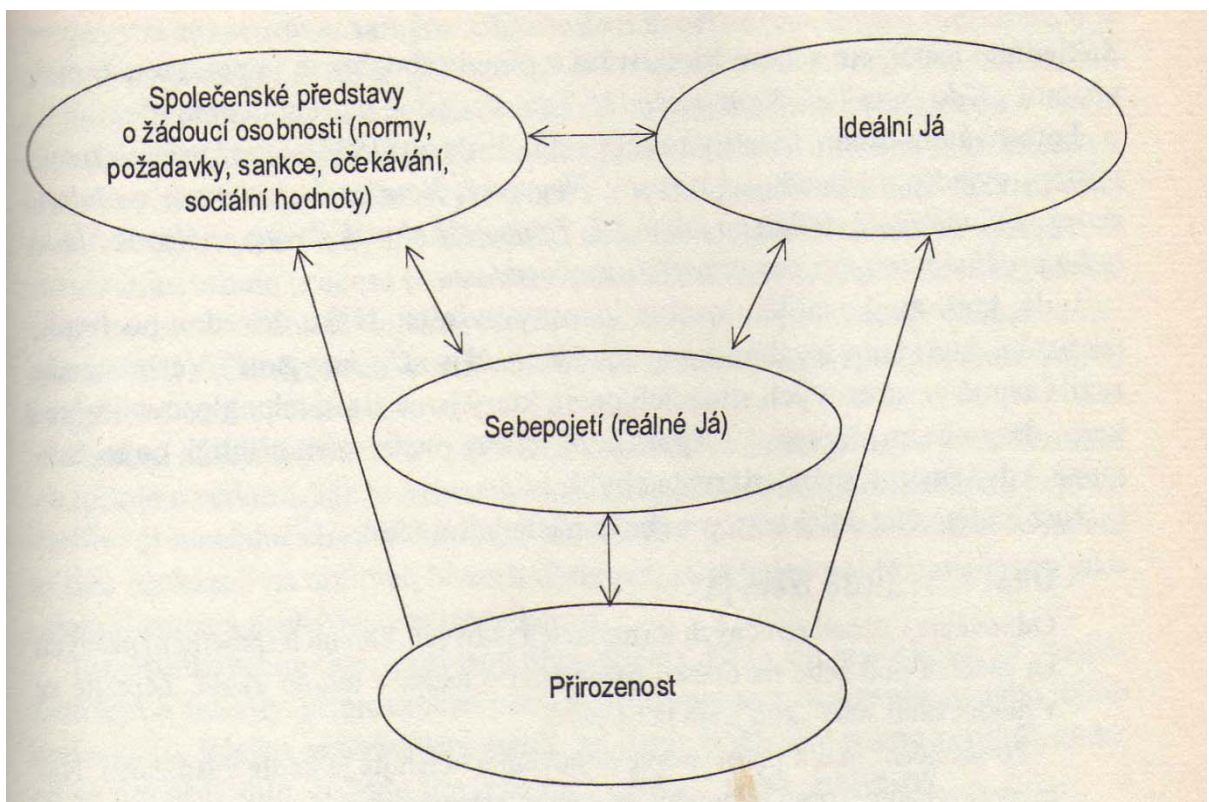
„Pro pochopení regulativní funkce sebepojetí v řízení jednání je vhodný model (viz obrázek č. 1), který „v rámci funkce obrazu Já rozlišuje následující proměnné:

- Sebepojetí (S), tj. takovou organizaci vlastností, kterou individuum přivlastňuje sobě samému.
- Jak percipuje (P) reakce ostatních lidí vůči sobě, tj. prožívání či představa o jednání ostatních lidí vůči sobě.
- Aktuální chování (A) ostatních lidí vůči sobě, v němž lidé reagují na charakteristiky dané osobnosti.
- Vlastní chování (Ch) vůči druhým lidem.



Tato teorie zrcadlového Já tvrdí, že sebeobraz (S) je odrazem toho, jak si člověk myslí, že je vnímán (P) druhými lidmi, a ukazuje, že sebeobraz pak řídí chování (Ch) jedince vůči druhým lidem.“ (Smékal, 2002, s. 342).

Obr. 1 Silové pole utváření sebepojetí: (Smékal, 2002, s. 343).



## 2 SEBEPOJETÍ

Sebepojetí má velmi důležitou a neměnnou funkci v Jáském systému. Ukazuje každému jeho limity a možnosti. Pomáhá řídit a předvídat chování sebe i druhých. O sebepojetí se každý opírá, když stojí před jakýmkoliv rozhodnutím, usnadňuje zvážení vlastních schopností. Na sebepojetí člověka záleží také to, jak bude pohlížet na ostatní lidi a situace v životě. Sebepojetí je také stabilizátor duševní činnosti člověka. Není však neměnné a rigidní. Jako stabilní se chápe tendence ke stálosti vjemů a představ vztažených k sobě samému (Balcar, 1985). Vyjadřuje pochopení, možnosti a chování k sobě i k druhým lidem. V americkém i evropském myšlení je využívaným a respektovaným pojmem.

Počátky používání tohoto původně filozofického termínu lze datovat do 17. století, kdy se zviditelňuje v pracích René Descarta, Johna Locka a Davida Humea (Hayeová, 1998). Vnímání sebepojetí se postupně rozvíjelo pomocí interpretace mnohých autorů, kteří se pojmem Já zabývali.

### *Mezi ty nejvýznamnější patří*

William James (1890) – hlásal, že součástí sebepojetí je sociální srovnání ve vztahu k významným osobám, které považujeme za sobě podobné, nebo toho, koho vidíme jako hrdinu svých vysněných cílů a ideálů.

C. H. Cooley (1902) – rozvíjel myšlenky, že významnou součástí sebepojetí je zpětná vazba od druhých lidí, to jak nás vidí a vnímají. Popisuje sebepojetí jako „zrcadlové Já“, kdy mínění druhých je podstatou jednání.

G. H. Mead (1934) – souhlasil s vyjádřením C. H. Cooleye, že zpětná vazba je interakcí druhých lidí, je důležitou složkou sebepojetí, neboť to, jak nás ostatní vidí a hodnotí, značí možnosti seberegulace a zvyšování svých kvalit. K tomuto tvrzení přidal pojem jazyk, bez něž by se individuuum o možnostech zlepšení svého sebepojetí těžko dozvědělo

a mohlo si uvědomit jeho poslání.

E. Goffmann (1959) – viděl sebepojetí spojené se sérií rolí, umožňující vzájemnou interakci s druhými. Na pochopení sebe sama a okolí je velmi důležité vystupovat v různých rolích, ať se jedná o cestu do práce, nebo řečníka ve skupině. Každá vykonaná role nás posouvá dál díky uvědomění si jejího významu, zkušeností a možné nápravě a zdokonalení.

C. R. Rogers (1961) – domníval se, že sebepojetí je výsledkem začleňování podmínek hodnot, které se formují na základě interakce s druhými lidmi.

„V současné době je sebepojetí nazíráno jako značně složitá, vnitřně organizovaná struktura mentálních reprezentací Já různého stupně obecnosti, vzájemné propojenosti a míry osobní důležitosti.“ (Blatný, 2001, s. 5). Nejen z toho důvodu je v současné literatuře sebepojetí označováno jako multifacetová, hierarchicky uspořádaná kognitivní struktura (Blatný, 2001). Sebeopjetí je tedy tvořeno řadou dílčích mentálních reprezentací Já, které se mohou, v různých ohledech lišit.

„Sebeopjetí se vytváří v procesu socializace člověka, v procesu jeho interakce se sociálním prostředím. Konkrétní obsah sebepojetí, daný sociální zkušeností jedince, je proto u každého člověka jiný.“ (Blatný – Plháková, 2003, s. 105).

## 2.1 Definice sebepojetí

Současný výzkum sebepojetí se odvíjí především od práce Williama Jamese. Proto nyní uvedu nejčastější definice, o kterých si myslím, že se nejvíce používají k pochopení sebepojetí z psychologického hlediska:

„V psychologii označujeme pojmem sebepojetí souhrn představ a hodnotících soudů, které člověk o sobě chová.“ (Blatný, 2003, s. 92).

„Sebeopjem je složitým konstruktem implikujícím kognitivní strukturu, ač ne výlučně, pozůstávající z verbálně nebo sémanticky zakódovaných generalizací, do nichž se integrují nové údaje a snad také pro subjekt specificky důležité behaviorální vzorky. Tato zevšeobecnění zahrnují vlastnosti, schopnosti, vědomosti, hodnoty, postoje a sociální role, všechno čím se subjekt definuje a zhodnocuje. Jsou to především ty charakteristiky, které považujeme za sebeprofilující, a na nich závisí, jak bude s jakoukoli personální informací naloženo.“ (Papica, 1985, s. 19).

Sebeopjetí je „představa o sobě, to, jak jedinec vidí sám sebe; zdůrazněna je poznávací složka na rozdíl od sebeúcty; má hodnotící a popisnou dimenzi; jeho součástí je sebedůvěra.“ (Hartl – Hartlová, 2000. s. 524).

Zjednodušeně lze říci, že sebepojetí je sociálně-psychologický pojem, který vyjadřuje postoje a očekávání, která jedinec chová vůči sobě samému. Vytváří se po celý život, již od

prenatálního období, v sociálních interakcích. Jeho důležitými součástmi jsou sociální srovnání a zpětná vazba.

Na základě výše uvedených definic lze také konstatovat, že sebepojetí by mělo být jako celek stabilní po celý život, aby dokázalo přijímat nové změny, umělo se k nim postavit, aniž by narušily smysl již vzniklého procesu.

Sebepojetí je zkoumáno ze tří základních hledisek:

- formování sebeuvědomění, jeho vývoj od raného dětství po pozdní věk,
- sebepojetí jakožto produkt procesu sebeuvědomění,
- uplatnění sebepojetí při psychické regulaci chování jedince (Blatný, 2003).

Sebepojetí se skládá z více složek, které se vzájemně prolínají v životě jedince. Proto si nyní popíšeme jednotlivé aspekty složek a uvedeme jejich účel a funkci.

## 2.2 Kognitivní složka sebepojetí

Kognitivní část se vztahuje na obsah a strukturu sebepojetí. Množství znalostí o sobě samém je daným způsobem kognitivně organizováno (Blatný, 2001). Kognitivní složka nám umožňuje poznání sebe sama včetně vnímání naší osoby. Toto se děje prostřednictvím dvou procesů: sebepoznání a sebereflexe.

Kognitivní složky sebepojetí poukazují především na poznávací procesy jedince. Schopnosti a zkušenosti individuum získává pomocí subjektivní percepce dění, které může být různorodého charakteru.

Jako jednoho z předních představitelů kognitivního směru můžeme zmínit G. Kellyho. Dle jeho názoru se utváří určitá osobní hlediska, která mohou ovlivňovat chápání a interpretaci určité situace (Vágnerová, 2004). Kognitivní složka sebepojetí má obsah a strukturu sebepojetí. Obsah sebepojetí je vymezen jako pravoúhlý trojúhelník (viz obrázek 2).

Model obsahu sebepojetí bychom mohli znázornit následovně:



Obr. 2 Model obsahu sebepojetí dle Macka (1991)

Tento pravoúhlý trojúhelník se „snaží pouze vyjádřit, že na míru osmyslení fenomenu Já a na stupeň kognitivní obecnosti obsahu je možné nahlížet jako na dvě relativně nezávislé dimenze sebepojetí. S nimi úzce koresponduje dimenze třetí (závislá), která vyjadřuje stupeň emočního zabarvení obsahu. Prostor nad vodorovnou základnou pravoúhlého trojúhelníku vyplňují dílčí obsahy vztahované k Já. V souhrnu jsme je označili jako sebekoncepci. Zahrnuje to, co se častěji označuje jako sebepojem či sebeobraz. V rámci vědomí sebe se evokuje jednak spontánně, jednak ji lze záměrně vyvolat pro různé oblasti chování a prožívání. Způsob, jakým tuto představu sebe aktivizujeme a konstruujeme, ovlivňuje i její další parametry: proporci kognitivní a emoční složky, rozsah, strukturovanost, ohraničenost, atd.“ (Machanová, 2009, s. 17).

„Do struktury sebepojetí patří i úroveň sebemonitorování a sebeprezentace a místo ovládní. Ze sebepojetí vyrůstá charakter člověka.“ (Smékal, 2002, s. 368).

### Sebepoznání a sebereflexe

Cílem kvalitního života individua je pochopení sebe sama, aby následně mohlo vést harmonický život s minimem vzniklých psychických problémů, které by mu přinesly do života trápení. Prvotním krokem je sebepoznání a druhým sebevýchova, včetně začlenění do společnosti.

Sebepoznání je většinou bráno jako poznávací aspekt člověka vůči sobě, i jako výsledek procesu sebepoznávání, který může splývat s pojmem sebepojetí (Kohoutek a kol., 1998). Proto se mnohdy sebepoznání a sebepojetí používá jako jeden pojem. Je ale důležité si uvědomit, že tyto výrazy nejsou synonymní. Vývoj sebepojetí je závislý na přiměřenosti sebepoznání a následně sebepojetí působí zpětně na sebepoznání. V případě, že by sebepoznání a sebepojetí znamenalo totéž, mohlo by dojít k špatné sociální adaptaci jedince.

Sami sebe poznáváme sebepozorováním, kterým si vysvětlujeme vlastní chování a jednání. Další možností sebepoznávání je vědomé či nevědomé posuzování sebe prostřednictvím jiných lidí. Tím, že se poznáváme postupně nebo pomocí interpretace jiných osob, máme možnost na sobě pracovat a získávat nové schopnosti a zkušenosti. Může také vzniknout chybné poznání, které není vždy objektivní, a tím pádem místo toho, aby sebepoznání vedlo k sebezdokonalení, může mít negativní vliv na vnímání své osoby okolím. „Úroveň sebepoznání závisí na schopnosti reflexe a hodnocení sebe sama.“ (Kohoutek, 2001, s. 172).

Z tohoto důvodu je pro nás velmi důležitá sebereflexe. Sebereflexe je schopnost zamyslet se sami nad sebou, přemýšlet o svých činech a analyzovat, jestli jsme se zachovali adekvátně v určité fázi svého života. Je velmi důležitá pro osobní rozvoj, pro zvolení nové strategie do budoucna. V sebereflexi hodnotíme řešení situace, vracíme se ke zkušenostem, které jsme prožili vnitřními dialogy se sebou samým. Uvažujeme, jestli jsme v určité chvíli nebo po ní nemohli učinit jiné rozhodnutí nebo zareagovat jiným způsobem, který by vyřešil daný problém lépe. Díky těmto zamyšlením můžeme situaci vidět i v jiném kontextu nebo s nadhledem, který by mohl pomoci naší sebejistotě v dalším jednání. V sebereflexi nejde jen o porozumění prožité situaci, ale vzniká zde i prostor pro rozvíjení nového myšlení a jednání. Tím získáváme lepší výsledky v dalším jednání, které vždy vedou k dalšímu posunu. Můžeme proto říci, že sebepoznání a sebereflexe jsou prvními kroky k pochopení sebe sama.

### Sebemonitorování a sebe prezentace

Vedle sebe pojetí a sebehodnocení, které jsou kognitivní a afektivní složkou, stojí sebe prezentace jako vyjádření konativního aspektu sebeschématu. Vyjadřuje skutečnost, že sebe pojetí má motivační funkce a uplatňuje se v seberegulaci chování. Sebe prezentace do značné míry koresponduje s poznáním a hodnocením sebe sama (Blatný, 2003). K pojmu sebe prezentace se váže pojem sebemonitorování (selfmonitoring). Jde o neustálé reflektování vlastní činnosti vzhledem k očekávání a hodnocení druhých. Jde o regulaci chování dle požadavků situace a okolností. Tento pojem zavedl do psychologie Jáství M. Snyder, aby upozornil, že se lidé chovají dle představ a myšlení svého okolí. Sebemonitorování ovlivňuje, do jaké míry lidé věnují pozornost svému chování ve vztahu k vnější situaci.

„Lidé s vysokou mírou sebemonitorování jsou velmi citliví k situačním klíčům a regulují podle nich své chování, zatímco lidé s nízkou mírou sebemonitorování přikládají menší pozornost sociálním informacím a obecně jednají ve větší shodě se svými vnitřními prožitky a postoji.“ (Blatný, 2003, str. 121).

V sebe prezentaci se uplatňují sebestvrzující strategie. Vyplývají ze snah, aby nás druzí vnímali a hodnotili v souladu s naším sebehodnocením. Sebe prezentací můžeme vzbudit dojem poctivosti, čestnosti, loajality, a to i v případech, kde nám tyto vlastnosti chybí. Jednou ze strategií je zavděčení (ingratiation). Její motivací je získání náklonnosti včetně důvěry druhých lidí ve svůj prospěch.

Pozitivní sebe prezentace je předvádění se v příznivém světle a snaží se vzbudit v druhém dojem, že jsme pro druhé nepostradatelní, užiteční. Lidé, kteří takto prezentují, většinou hovoří o tom, že jsou nejlepší, excelentní, sečtělí a jejich velké plus jsou jejich morální zásady.

Negativní sebe prezentace („sebešazování“) je naopak prezentováním sebe jako slabého, bezmocného, bezbranného a neschopného jedince, který se na nic nezmůže.

Tyto dvě varianty se vyskytují u hysteroidních osobností a slouží k neuvědomované manipulaci okolím (Smékal, 2002).

### 2.3 Konativní složka sebepojetí

Konativní složka sebepojetí může být nazývána také motivační nebo dokonce behaviorální složkou. Jde o připravenost jednat tak, aby došlo k motivování chování spojeného se sebepojetím a sebehodnocením k projevení Já. Znamená to, že jsme schopni nějakým způsobem ovlivnit to, co si o nás okolí myslí a jak na nás pohlíží.

Konativní aspekt Já je to, jak se Já projevuje navenek (prezentace sebe sama). Jde o složku, kde jde o naše chování společně s motivací, kde je zapotřebí si uvědomit kam chceme jít, abychom se dostali k námi stanovenému cíli.

Jednou z motivačních složek se zabýval i Abraham Maslow, kterého považuji za jednoho z velmi důležitých protagonistů této teorie, jehož myšlenky nás ovlivňují i v dnešní době.

#### Motivační struktura podle Abrahama Maslowa

Abraham Maslow poukazoval na myšlenky velmi blízkého vztahu filozofie a psychologie. Sám se považoval za představitele humanistické koncepce.

Teorie motivace podle Abrahama Maslowa je založená na tom, že veškeré potřeby člověka jsou hierarchicky upořádány a mají tak různou intenzitu při jejich uspokojování. To znamená, že nižší potřeby musí být dostatečnou měrou uspokojeny dříve, než se uplatní potřeby vyšší, ačkoli potřeby jedince musí být na každé úrovni hierarchie zcela a úplně naplněny.

První a nejširší patro Maslowovy pyramidy potřeb tvoří fyziologické potřeby, které jsou nejzákladnějšími, nejmocnějšími a nejnaléhavějšími ze všech lidských potřeb, neboť zajišťují biologické přežití člověka. Mezi které patří základní potřeby lidského těla, jako je jídlo, pití, ošacení, teplo, přístřeší, světlo prostor. Bez tohoto patra by ani nemělo smysl pokračovat ve výčtu pater horních, která jsou součástí Maslowovy teorie, neboť by nebyla motivující pro další vzestup.

Druhé patro tvoří potřeba bezpečí a jistoty. Sem patří např. stabilita a jistota v zaměstnání, možnost spolehnout se sám na sebe, ale i na ostatní, potřeba pořádku, ochrana zákona, nebo ochrana před nezaměstnaností. Jde o potřeby dlouhodobého přežití.

Třetí patro tvoří potřeba sounáležitosti a lásky, tzn. někam a někomu patřit, být přijímán, milován – a sám přijímat a milovat. Hlavním cílem jsou láskyplné vztahy s druhými –



člověk chce být milován nejen rodinou, ale i okolím. Pokud máme pocit, že nás nikdo nemiluje a nemáme kolem sebe ani rodinu, přátele, dobré kolegy, je pak velmi pravděpodobné, že se budou vyskytovat určité patologie nebo fobie, které mohou být způsobené například samotou.

Čtvrté patro tvoří potřeba uznání a sebeúcty, tzn. potřeba dosáhnout určitých cílů a být v něčem úspěšný, potřeba prestiže, potřeba ocenění a respektu druhých a kladného hodnocení sebe sama. Jde o velmi důležitou a motivující potřebu dosáhnout predikovaných výsledků například dle své aspirační úrovně.

Nejvyšší patro pyramidy představuje potřeba seberealizace, naplnění svých vlastních předpokladů, možností růstu a rozvoje. Jde o potřebu vědění, porozumění a motivace k dosahování vyšších cílů (viz. obrázek č. 3).

Individuum, které dosáhne nejvyššího patra v uspokojení potřeb, tedy seberealizace, se snaží i nadále o plné užití a využití svého talentu, schopností a možností (potencialit). Proto je sebeaktualizace neustále probíhající proces. Člověk není nikdy plně sebeaktualizován, ale stále o to usiluje a nepřestává ani v případě, že je vystaven různým překážkám. Mezi důležité a základní znaky sebeaktualizujících osob patří odstup a nutnost soukromí, dále nezávislost na kultuře a okolí, asertivita a autonomie, originalita a tvořivost, hluboké interpersonální vztahy, akceptování sebe sama, druhých a přírody, odolnost vůči inkulturaci, spontaneita, přirozenost.

Maslow dále říká, že sebestranscendující postoj aktualizující se osoby je spjat s B-poznáním (B-cognition, neboli poznání bytí), které stojí v protikladu vůči poznání potřeb na nižších stádiích vývoje. B-poznání je zaměřeno na existenci v jejím nejhlubším. Takové zážitky souvisí s okamžiky silného prožitku krásy, dobroty nebo lásky. Maslow (1962) zachytil účinek vrcholných zážitků těmito slovy: „Citová odezva při vrcholných zážitcích má zvláštní příchut' údivu, úžasu, úcty, pokory a poddání se před takovým zážitkem jako před něčím vznešeným.“ (Maslow, 2000, s. 82).

Obr. 3 Motivační struktura dle Maslowa (Drapela, 1997, s. 139).



Neadekvátní, negativní, ale i přehnaně pozitivní sebeobraz může naopak zapříčinit řadu komunikačních i jiných psychických poruch. Úroveň sebepoznání je ovlivněna schopností a dovedností sebereflexe. Sebereflexe spočívá v přemýšlení o vlastních motivech, cílech, jednáních i o vlastních pocitech a myšlení.

## 2.4 Afektivní složka sebepojetí

V sebepojetí nejde jen o představy o sobě, ale i o vztah k sobě, který je charakterizován emocionálními prožitky Já, které hodnotíme buď, pozitivně nebo negativně (Blatný, 2001). Můžeme hovořit, o pojmech jako je sebecit, sebehodnocení, svědomí, sebeúcta, aspirace a jiné. O těchto termínech bude nyní moje práce pojednávat. V afektivní složce jde hlavně o emoce, jaké cítíme, jak se hodnotíme a chápeme. Jde o velmi důležitou složku, bez níž bychom nemohli být citliví, mít pochopení pro sebe ani pro ostatní.

Emoční procesy ve vztazích plní jinou funkci než kognitivní procesy. Jde hlavně o emoce, empatii, cit, který je nám blízký a bez něhož bychom nebyli ve většině případů šťastní. Emoce nám mohou navodit ve vteřině schopnost odhadu, pochopení situace a dávají podnět k okamžitému jednání, v případech, kdy zrovna potřebujeme vytvořit nějaké východisko nebo rozhodnutí v určité situaci. V rozhodných situacích jsou pocity a emoce velmi důležité. Ve většině případů si vážnost emocí ani neuvědomujeme. Ale vždy, když je v nás vyvolána nějaká emoce, následně je vyvolána i nějaká reakce.

„Význam tohoto emočního vztahu k sobě spočívá v nejširším smyslu v jeho adaptační funkci. Jde především o obranu Já, realizovanou prostřednictvím kognitivních a behaviorálních strategií, které umožňují anticipaci a vyhnutí se stresu.“ (Blatný – Plháková, 2003, s. 114).

Emoce jsou každému jedinci dány již od narození a v průběhu života se je učíme ovládat. Malé dítě emoce ovládat neumí, nemá to zapotřebí, a tím poukážeme na realitu a pravdivost dětských prožitků. Nyní bych chtěla uvést příklad ze života, na kterém je prožitek emocí zcela zřejmý: Když malé dítě spadne a odře si koleno, spontánně a bez ostychu začne plakat, jelikož ho koleno bolí a ještě se leklo při pádu. Když upadne dospělý člověk, snaží se dělat jako by se nic nestalo, i když má stejné pocity jako malé dítě. Ale snaží se držet své emoce „na uzdě“, aby si nevysloužil od okolí případný výsměch. Jde o regulace pocitů a prožitků.

### **Sebecit**

Sebecit je citovou složkou sebepojetí, jde o vztah k sobě, který je často plný rozporů. Rozlišujeme lásku k sobě (v tomto případě nemyslíme sobectví, což je jen bezohledné uspokojování vlastních potřeb). Tato láska může mít i erotický nádech, například se nám může líbit pohled na vlastní nahé tělo v zrcadle. Freud tuto lásku označuje jako narcismus (Říčan, 1982). Láskou k sobě se zabýval i velmi významný psychoanalytik E. Fromm, který ve své knize tvrdí: „Láska k sobě znamená sympatii a důvěru k vlastní bytosti, k tomu, co z ní vychází, k jejím impulsům a citovým hnutím.“ (Říčan, 1982, s. 179-180). Toto prohlášení dle mého názoru vyjadřuje, že naše smýšlení o sobě samém by mělo být o tom, že věříme a respektujeme sami sebe a naše rozhodnutí a měli bychom vyjadřovat své pocity na základě určitých morálních pravidel, která ctíme. Zamýšlení nad sebecitem má i svoji stinnou stránku. Ne vždy jsme se sebou spokojeni, někdy se nenávidíme, jsme otráveni svým výkonem. Je dobré se nad vzniklými pocity zamyslet. Pro další vývoj našeho Já je velmi důležité jak se cítíme a vnímáme, ať jde o lásku k sobě nebo o to mít rád i ostatní lidi. Pokud máme emoce a projevujeme je, je to důkaz toho, že netrpíme nějakou psychopatologickou poruchou, která by se mohla stát nebezpečnou i pro naše okolí.

## 2.5 Sebehodnocení

Téma sebehodnocení patří do sociální psychologie i do psychologie osobnosti, neboť hraničí s oběma odvětvími. Velmi důležitou roli v sebehodnocení hraje pocitování toho, zda je hodnocení pozitivní nebo negativní, což ovlivňuje i následné chování jedinců.

„Aby byl člověk v dnešním složitém světě hodnot spokojen, musí mít pocit, že v tomto světě nezaniká, že se neztrácí sobě ani lidem.“ (Kohoutek, 1977, s. 53).

Tvrzení, které jsem uvedla se mi zdá jako fakt. Fakt, který je pro pochopení sebe sama velmi důležitý. Bez zdravého sebehodnocení, dle mého názoru, nemůže dojít k nějakému osobnímu/osobnostnímu růstu jedince ve společnosti. Pak by se mohly objevit frustrace a obavy z vlastního jednání, či spíše „nejednání“. Každý z nás má své životní hodnoty uspořádané jinak. Ti, pro které je důležitý fyzický vzhled, by bez ideální úpravy zevnějšku a oblečení nevyšli ven a je pro ně základem jejich sebeúcty. Naopak pro ty, kteří vidí svoji hodnotu v pracovních úspěších, je velmi důležité například chodit do práce včas a motivovat se k lepším výkonům. V tomto případě ale může hrozit vznik workoholismu.

Sebehodnocení vyjadřuje to, jak vnímáme své nitro, své vlastnosti, jaké máme hodnoty. Celý život se sebehodnocení vyvíjí, a to dle role, kterou zrovna vykonáváme, vždy jsme za ni zodpovědní, ačkoli je toto hodnocení vždy subjektivní. Na vývoj sebehodnocení mají vliv úspěchy a neúspěchy v práci, spokojenost v rodinném i partnerském životě (Kohoutek, 1977).

Nejviditelnější vývoj sebehodnocení je v období dospívání. V tomto období má hodnocení výrazný význam při rozhodování člověka o jeho životní dráze. Může se stát, že při negativní zkušenosti nastane obrat v postoji k tomuto rozhodování, ať demonstrací nebo uzavřením se před okolím. Dalším z velmi důležitých aspektů sebehodnocení jsou individuální rozdíly, které ovlivňují chování, jako je soutěžení, konformita, výkon apod. (Blatný – Plháková, 2003).

Rozlišujeme různé typy lidí s vlastní mírou sebehodnocení: od těch, kteří čekají na ohodnocení okolím, až po ty, kteří mají analytický a kritický přístup ke skutečnostem a jsou sami přesvědčeni o svých kvalitách.

Nejpočetnější skupinou není ani jedna z výše uvedených možností, tuto skupinu představují lidé, kterým záleží na vyjádření okolí v závislosti na sebekritickém postoji k sobě. Stabilita také tvoří důležitý aspekt sebehodnocení, jelikož v případě, že dosáhneme

relativně dobré hranice sebehodnocení, snažíme se stabilizovat pozici, kterou právě zaujímáme.

Vliv na sebehodnocení můžeme chápat v několika úrovních:

1. Snížené sebehodnocení, tzv. komplex méněcennosti
2. Zvýšené sebehodnocení
3. Zdravé sebehodnocení

### **Snížené sebehodnocení**

O lidech, kteří mají nízké sebehodnocení, říkáme, že mají komplexy méněcennosti. Tento komplex považujeme za snížení pocitu vlastní hodnoty. Kořeny komplexu sahají dle Alfreda Adlera (1870-1937) do počátku duševního života dítěte (Říčan, 1982). Tato hodnota nemusí být považována jen za to, že se sami hodnotíme jako nehezké, neschopné úspěchu v erotickém či společenském životě. Může vzniknout i na základě malého ekonomického zajištění, rasové příslušnosti, národnostního cítění. Například v Americe trpí komplexem méněcennosti mnoho Afroameričanů, a z toho důvodu špatně dosahují úspěchů v socializaci. Stále v sobě mají pocity ukřivdění z doby otrokářství a špatně přijímají kritiku (Kohoutek, 1977).

Jedinci, kteří trpí komplexem méněcennosti, většinou nedosahují vysokých výsledků, i když jsou velmi inteligentní a vzdělaní. Jejich zádrhelem je to, že mají strach z neúspěchu. Svůj nápad nebo realizační plán neumí „prodat“ dál a prezentovat v adekvátní míře, aby mohli být vyhodnoceni podle svých opravdových kvalit. Pohybují se v práci i v životě v průměru, někdy ani to ne, protože nadhodnocují své chyby a chyby okolí naopak přehlížejí. Pocit méněcennosti vzniká z obavy ze společenského znemožnění a má vliv na celou naši osobnost. Při pochopení a hledání prapůvodu komplexu můžeme zjistit, že pro okolí není vždy na prvním místě nedostatek, kterým trpíme, o kterém se domníváme, že máme, ale to, jak se k našemu nedostatku stavíme a jak ho prezentujeme navenek.

Vždy se snažíme, abychom svůj nedostatek zmírnili, nebo se ho snažíme něčím kompenzovat. V případě, že nám nejde učení, kompenzujeme to tím, že dáváme na obdiv například svoji krásu a bráníme se pocitu neúspěchu tím, že kritizujeme veškeré tzv. šprty.

Takovou kompenzací může dojít k jednorázovému pocitu úspěchu a zadostiučinění, ale v širším měřítku se vnitřní pocity méněcennosti prohlubují.

Dalšími kompenzacemi komplexu méněcennosti může být například sebeospravedlňování, různé formy neurotických mechanismů, které mohou vést až k vsugerované nemoci, autistické myšlení nebo patologické lhářství. Velké procento odborníků, kteří se zabývají psychoterapií tvrdí, že snížené sebehodnocení je základním problémem například u neuróz a závad v chování, které vznikají tím, že člověk sám sebe zavrhuje (Kohoutek, 2001).

### **Zvýšené sebevědomí**

O jedincích, kteří své sebehodnocení zakládají na sebepoznání a sebpřesvědčování o vlastních kvalitách, které nejsou závislé okolí, říkáme, že mají zvýšené sebehodnocení. I toto hodnocení může mít negativní účinky, neboť tito lidé si o sobě i o svých výkonech vytváří přemrštěné představy, i když pro tyto výkony (v různých oblastech) nemají potřebné schopnosti. Přecenění vlastního výkonu může vést k selhání. Zvýšené sebehodnocení může mít různé varianty, a to narsictické, démonické, aristokratické, mentorské, furiantské.

V dnešní době se často setkáváme se sebehodnocením narcistickým, především u žen, kdy je jedinec zamilován do sebe a nevidí jiné hodnoty života. Tyto lidi zajímá především jejich vzhled, oblečení, postava. Kdybychom tyto hodnoty shrnuli, vidíme, že je pro tyto jedince důležitá především jejich „krása“. Proto bývají často ješitní, marniví, rádi mluví o sobě a o tom, co se jim povedlo, kde všude byli. Rádi poslouchají kladné hodnocení své osoby. Ostatní individua kolem nich je tolik nezajímají. V případě, že hodnocení jejich osoby je záporné nebo kritické, dělají, že tuto variantu nikdy neslyšeli a opět se zabývají sami sebou, protože si myslí, že pravdu mají oni.

Démonické hodnocení staví na představě nadosobní moci, kdy jedince podle jeho názoru a přesvědčení určila osudově za významného a důležitého pro druhé (Kohoutek, 1977).

Démonické hodnocení je typické pro vůdce, politiky, ale i jedince trpící nějakou formou psychózy.

V aristokratickém sebehodnocení je prvotním znakem pocit vznešenosti, která představuje kvalitu vlastní osoby a vědomí, že je důležitější než ostatní lidé. Nepotřebuje kladné hodnocení vlastní osoby jinými jedinci. Jde o neosobní sebehodnocení.

Častým typem zvýšeného sebehodnocení je sebehodnocení mentorské, nekritické. Tito lidé mají sklon k mentorování. Myslí si, že jsou neomylní, mohou poučovat a kárat druhé. Mají velké morální přesvědčení o sobě i společnosti, které předávají poučováním a hodnocením ostatních. Ne vždy mají dostatek životních zkušeností nebo dostatečný rozhled, ale o tomto vůbec neuvažují – laicky řečeno: „vše co ti poradím je morální a správné, protože to říkám.“

Zvláštním typem zvýšeného sebehodnocení je typ furiantský, kdy sebehodnocení je zvýšené, ale falešné. Tito jedinci furianstvím maskují svůj komplex méněcennosti a pro okolí mohou být velmi nebezpeční. Každý den si nasazují svoji „masku“, jelikož nechtějí, aby okolí vidělo jejich pravou tvář. Snaží se svoje nedostatky, ať už tělesné, morální, společenské či jiné, vytěsnit. Neustále si hlídají, jak vypadají, jak mluví, jak je vidí okolí, celou dobu se hlídají a bojí se svého odhalení. Dle mého názoru tato individua nikdy nemohou být šťastná v pravém slova smyslu, jelikož se snaží být pořád ve střehu a snaží si budovat prestiž, kterou si myslí, že by neměli, pokud by se „odmaskovali“.

### **Zdravé sebevědomí**

Zdravé sebevědomí je přiměřená míra sebevědomí, která je prioritou životní rovnováhy; hodnocení, které se dítěti dostává od klíčových osob, jako jsou rodiče, učitelé apod. (Hartl, Hartlová, 2000).

Aspektem zdravého sebehodnocení je stabilita. „Současné poznatky prokazují, že pro výkon a reakce na interpersonální zpětnou vazbu je stabilita sebehodnocení důležitější než to, zda je sebehodnocení vysoké nebo nízké.“ (Blatný, 2001, s. 27).

Jde o neoptimálnější variantu pro jedince i společnost v závislosti na jejich socializaci a na minimalizaci budoucí patologie. Jedinci, kteří mají stabilní pojetí vlastního Já, mají vyšší stupeň sebehodnocení a méně pocitů méněcennosti, mají větší popularitu mezi lidmi (Nakonečný, 1970). Osobnosti, které si na nic nehrají a zdravě se projevují, vnímají realisticky sebe i své okolí, mají vždy větší šanci na úspěch v životě.

Ke zdravému sebehodnocení jsme většinou vedeni již od dětství. Pochopení zdravého sebehodnocení není vždy lehké docílit, ale člověk by měl začít, nebát se a postupně trénovat. Každý úspěch, radost a stabilita v životě nás všechny něco stojí a pro realizaci zmíněných věcí bychom měli něco dělat, nejen o tom mluvit a hledat chyby na ostatních lidech.

Člověk se zdravým Já se lépe sociálně přizpůsobuje, je oblíbenější. Trpí méně často různými druhy komplexů a svým jednáním umí v případě agrese jiných lidí odvracet její účinky. Toho, kdo má zdravé sebehodnocení, můžeme označovat jako člověka, který má představu o své osobnosti, která by již měla být zralá. Jedinec si sám určí cíl, tedy to, čeho by chtěl v životě dosáhnout. Na základě svých představ plní určené úkoly ke své spokojenosti. Tento člověk nemá problém si získat respekt svého okolí, jelikož jeho společenské prosazení není v rozporu s morálkou a etikou. Váží si i ostatních jedinců kolem sebe, které nevnímá jen jako soupeře, ale jako kolegy a přátele.

Je potřeba si uvědomit, že člověk, který má zdravé sebevědomí, není člověk, který za všech okolností udělá vše správně. Každý člověk se může zmýlit, nebo nebýt zrovna „ve formě“. Zdravé sebehodnocení je hodnocení směrem ke své osobě spíše v kritickém duchu s možností pravidelné seberealizace a motivací jít dál a ve výsledku uspět.

Jako velmi důležité pro budoucnost zdravého sebehodnocení vidím to, abychom se snažili zůstat v případě životního úspěchu či neúspěchu stále stejní, nad věcí a abychom se nesnažili přiklánět k variantám sníženého nebo zvýšeného sebehodnocení.

## 2.6 Sebeúcta a aspirační úroveň

Sebeúcta je klíčovým aspektem Jáství a sebepojetí, protože vyjadřuje jeho dynamickou funkci. Jde o hodnotící složku sebepojetí, která zahrnuje sociální soudy či úsudky. „Sebeúcta, úcta k sobě jako k osobnosti, založená na větším či menším pocitu vlastní hodnoty.“ (Kohoutek, 2001, s. 175). Úctu se snažíme získat od druhých a každý jedinec by měl mít i svoji vlastní sebeúctu. Rozdílně vnímáme sebeúctu ve 2 letech, kdy je pro nás důležité, abychom dělali vše sami bez ohledu na omezování ze strany okolí, a v dospělosti, do které již zasahují jiné hodnotící aspekty.

Podle některých autorů platí rovnice vyjadřující fungování Jáství: Sebeúcta = úspěch/nároky

Dle studií S. Coopersmitha z roku 1968, kdy testoval americké chlapce ze střední vrstvy od 10 do 13let, bylo zjištěno, že chlapci s vysokou sebeúctou byly aktivní, hovorní a úspěšní. Tito chlapci si kladli vyšší cíle než ti s nižší sebeúctou a častěji jich dosahovali (Hayeová, 1998). Byl zde vidět i vliv jejich rodičů. Rodiče chlapců s vyšší sebeúctou byly důslední, více se chlapcům věnovali, znali jejich kamarády jmény a očekávali jejich dobré výkony.



Naopak u rodičů chlapců s nízkou sebeúctou šlo poznat, že se jim věnovali minimálně a neočekávali od nich závratné výkony. Chlapci s nízkou sebedůvěrou si nevytyčovali vysoké cíle, často trpěli nespavostí, bolestí hlavy, poruchami trávení. Skupina se střední sebeúctou byla optimistická, chlapci byli schopni přijmout kritiku a názor druhých jedinců bez emočního rozladění stejně jako chlapci s vysokou sebeúctou. Na základě této studie jde vidět, jak je důležité rozvíjení duševního zdraví a výchovy jedinců již od raného dětství společně s rodiči a blízkými osobami.

Pokud máme poruchu emocí, ať jde o menší sebehodnocení, sebeúctu, sebelásku nebo chování, máme menší nebo minimální hranici aspirace nebo také aspirační úrovně.

Aspirační úroveň zadává míru našich možností a další predikci vlastních cílů, které by měly vystihovat očekávání a nároky na vlastní budoucí výkon, a které by měly být naplněny. Jde o proces, který je v motivování dalších výsledků a výkonů velmi důležitý i pro vlastní sebehodnocení a následné uspokojení. U různých povah lidí se také liší zadání a velikost aspirační úrovně. Většinou je to tak, že lidé s větším předpokladem aspirace mají vyšší sebehodnocení a tím i sebevědomí. Jde o to, co od sebe očekáváme. Uvedu příklad ze školního prostředí: Jeden žák předmětem fyzika prochází s odřenýma ušima se čtyřkou na vysvědčení a je spokojený. Druhý žák, který má větší nároky na svůj výkon je smutný a rozmrzelý, když dostane na vysvědčení dvojku. Zde vidíme jasný rozdíl v predikci aspirační úrovně mezi jednotlivci.

### 3 SEBEDŮVĚRA

Základem sebedůvěry je naše přesvědčení a představa, že dokážeme žít život podle vlastních představ a dosahovat svých cílů, které si stanovíme, ať se jedná o cíle pracovní, soukromé nebo naše touhy a sny. Sebedůvěra je skrytá v každém z nás a je jen na nás, jestli se budeme v životě realizovat tak, abychom docílili naší spokojenosti sami se sebou.

„Na světě jsou desítky, možná i stovky druhů tulipánů – a právě tolik je i druhů sebedůvěry. Vyjmenujeme si alespoň některé z nich:

- přílišná sebejistota,
- přehnané sebevědomí,
- nepřirozená koketnost,
- velikášská nafoukanost,
- přirozenost a prostota,
- konstruktivní a přátelský postoj,
- realistické sebehodnocení,
- střízlivá soběstačnost,
- radostná, tvořivá inspirace.“ (Kupka, 2010, s. 12).

Počátek života, tedy narození, je pro každého jedince stejné. Do života vstupujeme jako tzv. nepopsaný list, který, dle pedagoga J. Locka, můžeme nazvat „tabula rasa“, která se v průběhu života plní a rozvíjí dle prožitých situací. Malé děti jsou bezprostřední, sobecké, bez zábran, bez životního nadhledu, nechají se vést rodiči, kteří se děti ve většině případů snaží vychovávat a postupně začleňovat do společnosti tak, aby v budoucnu dokázaly samostatně žít a následně samy učit žít. „Rodinné prostředí je prvním a primárním prostředím člověka, které odráží problémy doby.“ (Kohoutek, 1997, s. 9). Je nutné se s těmito problémy vypořádat. Někteří jedinci umí tyto situace řešit rychle a radikálně, jiní potřebují více času a pochopení okolního světa, aby se vůbec pokusili čelit daným skutečnostem a neměli negativní následky. Vysoká či nízká sebedůvěra souvisí i se stylem výchovy v rodině. Pokud rodina preferuje autoritářský styl výchovy – ve formě příkazů, zákazů a povelů, může u dítěte vyvolat nedostatečné sebevědomí a nedostatek sebeúcty. Naopak pokud rodina preferuje oddanost, vřelost a lásku už od začátku života, je pravděpodobné, že dítě bude mít vyšší sebevědomí a pocit vlastní důležitosti.

V případě, že dojde na začátku života k patologickým nebo negativním skutečnostem v rodině, je velice pravděpodobné, že dojde i k narušení sebedůvěry. Následně je na každém individu, jak se s danou situací „popere“. Může nastat spousta negativních situací, jejichž následky se projeví v chování a jednání jedince – například koktání, nedostatečná sebedůvěra, nebo naopak přehnané ambice, většinou na úkor jedince. V těchto případech nemusí jít vždy o poruchu osobnosti, ale i o pochopení sama sebe.

„Na rozdíl od barvy očí, která se v životě mění velmi zřídka, lidská sebedůvěra mění zabarvení, tvar a intenzitu každodenně. Člověk se občas chová a cítí sebejistě. V dalším okamžiku ho okolnosti naladí do oddané, v horším případě až ponížené podřízenosti.“ (Kupka, 2010, s. 12).

### 3.1 Sebevědomí člověk

Pro pocit sebedůvěry je důležité jak se vidíme my sami, a jak se následně prezentujeme svému okolí. Pokud se někdo projevuje navenek jako úspěšný, ambiciózní a hlučný, ještě to neznamena, že takovým člověkem opravdu je. V mnoha případech zbrkle usoudíme, že takový člověk má vysoké sebevědomí. Když se o tomto člověku dozvíme nějaké další informace, můžeme zjistit, že není vše takové, jak se na první pohled zdá a sebevědomé chování na veřejnosti nemusí být známkou úspěchu a vysoké sebedůvěry, ale spíše naopak. Lidé, kteří v životě docílili opravdových úspěchů a mají vyšší sebevědomí, nemají většinou potřebu tyto okolnosti navenek ukazovat. Nemusí stát v popředí veškerého dění, ale drží si přiměřený odstup. Tichý člověk, u kterého můžeme chybně odhadnout nízkou sebedůvěru, může být naopak vyrovnaný, klidný, s optimistickým pohledem a predikcí budoucnosti, s velkým odhodláním a silou dosáhnout všeho, co chce. V souzení ostatních bychom měli být velmi obezřetní.

Sebevědomí člověka můžeme vyzorovat například z řeči těla, která většinou vyplývá z vlastního nevědomí, a tudíž je věrohodnější než slova, která může řečník samozřejmě ovlivnit.

Nyní Vám popíši některé *signály řeči těla*, podle kterých můžeme odhalit sebejistotu jedince:

- vzpřímený postoj, „neschovává“ končetiny, nezakrytý trup – sebejistota v držení těla,

- povytažená ramena, přikrčená ramena, napjatý krk – naznačují přítomnost jistých obav,
- ruce a prsty – pokud nejsou v klidu, značí to nervozitu,
- cukání obličejových svalů, nervózní mrkání, přivírání očí – značí uvolněnou mimiku nebo nervozitu,
- udržování očního kontaktu – vypovídá o jistotě,
- vzpřímená záda a hlava – vypovídá o hrdosti a sebejistotě,
- pevný stisk ruky – také vypovídá o sebejistotě (Yeung, 2009).

Sebevědomý člověk jedná s ostatními lidmi přátelsky, nepovyšuje se a většinu lidí respektuje i přes veškeré chyby, které z jejich jednání a chování vyplývají.

### 3.2 Obavy sám ze sebe a ze sebeprosazení

Pokud se Vás někdo na něco ptá, říkáte často „ano“, ač byste byli rádi řekli „ne“? Máte někdy pocit, že děláte něco jen z toho důvodu, abyste měli klid od manželky, svého nadřízeného, přátel? Necháváte si některé své názory jen pro sebe, i když máte pravdu, jen ze strachu z možné kritiky? Jestli je vaše odpověď na většinu těchto dotazů „ano“, opravdu máte problém se sebevědomím a tím pádem i se sebeprosazením vůči okolí a bohužel i vůči sobě samotnému a je potřeba na tom začít pracovat.

Jednou z nejdůležitějších částí vytváření a pochopení sebedůvěry jsou obavy, které v nás vznikají. Obavy, že určitou situaci nevyřeší správně, mají převážně lidé s nízkou sebedůvěrou. Strach mají nejen ze svého okolí, ale převážně z poznání sebe sama. Jde o pud. Jednoduše se bojí zjistit, jaké jsou skutečně jejich možnosti, nechtějí ranit vlastní ego. V tomto případě si většinou lidé s nízkou sebedůvěrou ani nepřipouštějí možnosti, které by jim byly spíše ku prospěchu vnímání sama sebe a mohli se tím pádem „poprat“ s celým světem. Je mnoho druhů členění tužeb, které mohou přejít do obav z toho, jak se v určitých situacích poprat se svým životem.

„Podle MUDr. Schulz-Henckeho lze expanzivní tendenci členit do tří oblastí:

1. touha po majetku,
2. sexuální touha,
3. touha po uznání.

Některé osoby mají zábrany jen v jedné nebo ve dvou z těchto oblastí. Většina však má větší či menší zábrany ve všech třech oblastech.“ (Lauster, 1993, s. 14).

Nyní uvedu jako příklady problémy, se kterými jsem se v životě sice nesečkala, ale myslím, že se v běžném životě mohou stát. Chtěla bych tím demonstrovat, jak může strach ze sebe sama ovlivnit osobní život a následně zapříčinit nenaplnění snu.

Příklad pojednává o svázané sexuální touze. Paní Nováková je od začátku svého života vychovávána jako puritánka a veškeré informace, které měla o sexu a vztazích, byly od rodičů. Byla vychovávána tak, že si myslela, že první muž, který jí alespoň trochu přitahuje, musí být její manžel, prostě ten, se kterým bude žít a mít děti. Tak se také stalo. Po prvním sexuálním styku otěhotněla a vzala si svého prvního muže jak v lásce, tak v sexu. Léta plynula a žena zjišťovala, že to, co ze začátku cítila jako přitažlivost a lásku najednou odeznělo. Paní Nováková nastoupila do nové práce a poznala spoustu nových lidí – svých kolegů. Najednou poznala muže, který jí velice sexuálně přitahoval, a zjistila, co je to pravá sexuální touha, kterou do té doby nepocítila, a která se jí nyní zmocnila. Paní Nováková měla dvě možnosti: rozvést se se svým manželem, kterého měla stále ráda, ale nemilovala ho. V tomto případě by šla proti všemu, co jí měla dát výchova jejích rodičů. Získat by mohla nový vztah plný možností, očekávání a zážitků, což by způsobilo to, že bude šťastná a zamilovaná a nebude pociťovat strach z nenaplněné sexuální touhy.

Druhou možností by bylo žít ve svém manželství tak, jak by si to představovala její rodina. Celý život by se již jen bránila, aby nepoznala silnou touhu a lásku k jinému muži, která by jí nutila přemýšlet o těchto věcech jinak, v rozporu s její výchovou. Tím, že by poslechla rodinu a zůstala s manželem, by si zajistila, že by nějakou chvíli byla znovu šťastná.

Jelikož paní Nováková neměla velkou sebedůvěru rozhodnout se pro to, co by jí udělalo v životě šťastnou, zůstala ve svém manželství a snaží se odolat veškerým nástrahám touhy, které by jí mohly přepadnout.

Jedním s dalších příkladů, který může mít zásadní vliv na sebevědomí, je touha po uznání. Často bývá tato touha svázaná, většinou z toho důvodu, že se jedinci bojí, co by ostatní lidé od nich následně očekávali, a co by museli dokazovat. U lidí se svázanou touhou po uznání se tedy běžně stává, že i když jsou odborníky v určitých činnostech, jsou spíše introvertní a netroufají si, nebo ani neumí, své vědomosti a schopnosti prezentovat svému okolí.

Myslím si, že každý člověk by měl mít v životě touhu po uznání. Kdyby tuto touhu neměl, mohlo by dojít ke ztrátě životního smyslu a nenaplnění životních cílů, což by mohlo vést k

určitým obranným mechanismům, které by mohly skončit buď vytěsněním (do psychologie uvedeno dcerou Sigmunda Freuda, Annou Freudovou) nebo až sebevraždou. Vytěsňování je strach člověka ze sebe sama (Lauster, 1991).

Vídeňský odborník na sebevraždy Gernot Sonneck zjistil, že žádný člověk, který pociťuje dostatek lásky, si nevezme život (Lauster, 1991).

Z mého pohledu jsou výše uvedená tvrzení pravdivá. V současnosti se mnoho lidí potýká s těmito problémy. Myslím, že je potřeba prevence i poradenství za účelem pomoci takovýmto lidem.

### 3.3 Frustrace a její vlivy

„Frustrace je strádání, vyvolané překážkou znemožňující dosažení cíle. Touto překážkou je často druhý člověk: maminka, která zakazuje a nedovoluje, učitel, který nechválí a omezuje, představený, který nerespektuje a zneužívá... Značná část našich přání a toužení není a nemůže být uspokojena, protože nemáme peníze, existují předpisy a zákony, jsme povinováni se ve svých ctěních kontrolovat, respektujeme společenská pravidla náležitého chování atd.“ (Helus, 2011, s. 244). Na základě těchto uvedených příkladů, může vznikat frustrace, která se může změnit v agresivitu.

Frustrující zážitky mají velmi negativní vliv na veškeré mezilidské vztahy, které jsou ovlivňovány prožitky a vnímáním druhého člověka. Pokud budeme působit na okolí větším sebevědomím a sebejistotou a nebudeme se bát sdělit náš názor, který zastáváme, budeme v jednání s lidmi úspěšnější než ti, co vystupují jako lidé s menším sebevědomím. Okolí takového jedince většinou nebere vážně, nebo ho dokonce přehlídí. Jeho názor není pro většinu tak důležitý a zavazující. Kdyby stejnou informaci předal člověk, který působí sebevědomě, vnímání okolí by bylo zvýšené. Paradoxem je to, že jedinec, který má sebevědomí a umí „prodat“ vše co řekne s absolutní jistotou a přesvědčením, nemusí být odborníkem, i když se tak projevuje. Naopak odborník, který má veškeré informace podložené, ale není dobrým řečníkem a neprojevuje navenek zvýšenou sebedůvěru, nemá většinou v okolí zastání, které by jeho vědomostem odpovídalo.

Pro sebedůvěru je zásadní, jakým způsobem s člověkem jednájí a jak ho vnímají druzí lidé. „Frustrace jsou příčinou slabého sebevědomí.“ (Lauster, 1991, s. 29). Pokud dojde k nepochopení a podceňování jedince, má to za následek například komplex méněcennosti,

o kterém jsme již hovořili v souvislosti se sníženým sebehodnocením. Zde se informace prolínají ve vztahu k člověku. Na vzniku komplexu méněcennosti se podílí vnitřní prostředí v závislosti na vnějších vlivech. Jedno i druhé – tedy vnitřní prostředí i vnější vlivy – jsou individuální pro každého jedince. Pokud trpíme komplexem méněcennosti, neustále si pohráváme s myšlenkou, jak nás vnímá okolí. Máme obavy, abychom neudělali něco špatně, a stále se kontrolujeme. Často jde o nekonečný řetězec situací a stavů, které se stále dokola opakují. Velmi důležité pro pochopení, co to vůbec frustrace je, je zjištění co se v nás odehrává, pokud frustrací trpíme.

### **3.4 Možnosti zvýšení sebedůvěry, sebejistoty a sebevědomí**

V této části práce se zaměříme na rady při zvyšování sebedůvěry, sebejistoty a sebevědomí. Nejdříve uvedeme některé z daných možností. Je zapotřebí si uvědomit, čeho chceme dosáhnout, jak dokážeme využít to, když nám někdo podá pomocnou ruku, k dosažení našich cílů. Měli bychom se snažit pracovat na vlastní osobě, abychom mohli psychicky růst a pochopit sami sebe. Pro zvýšení sebedůvěry je nejdůležitější trpělivost. Nesmíme se vzdát po prvním nezdaru nebo proto, že to trvá dlouho.

Půjdeme pomalými krůčky k vysněnému cíli, trénink sebevědomí není o tom, že si přečteme jednu knížku o tom, jak zvýšit sebevědomí, a hned jsme sebevědomí, ambiciózní a krásní lidé, které již v životě nic nepřekvapí. Trénink sebevědomí je běh na dlouhou trať, na jehož závěru nás čeká pochopení sebe sama, možnosti zdokonalení, větší asertivita, a hlavně bychom si měli začít vážit sami sebe jako člověka, který něco dokázal. Když se sami nad sebou už nyní zamyslíme, tak zjistíme, že to s námi není tak zlé, jak to vypadalo, že si umíme sami zajistit základní fyziologické potřeby, jako je jídlo, peníze, bydlení atd. Člověk se může cítit nejistý hlavně v uvědomění si vlastní ceny, v asertivitě, v jednání s druhými lidmi, kritiky vlastního názoru, může mít strach z odmítnutí.

Existuje však mnoho návodů, jak se ke zvýšenému sebevědomí dopracovat a začít tak žít o něco kvalitnější život.

## **1. Bud'te tím, kdo řídí, nikoliv tím, kdo je řízen – uvědomte si svoje schopnosti. (Yeung, 2009)**

V tomto cvičení je zapotřebí si uvědomit, že sebedůvěra je schopnost jednat, nikoliv vyčkávat. Nikdo za Vás nic neudělá tak, aby se Vaše situace změnila k lepšímu. Nesmíte čekat, že se samo něco změní, ale je zapotřebí konat.

V případě, že máte například zájem o novou pozici ve společnosti, kde pracujete, a myslíte si, že na ni nemáte právo nebo že Váš nadřízený by si Vás nikdy nevybral i přesto, že splňujete veškerá zadaná kritéria, je zapotřebí to zkusit.

Uvědomte si, že máte něco navíc, a to skromnost, která může chybět ostatním potenciálním kandidátům, nevzdávejte se. Vytvořte si doma v soukromí, kde máte pocit bezpečí a jistoty, v některém počítačovém programu prezentaci své VIZE, kterou máte ohledně nové pracovní pozice, včetně popisu Vaší jedinečné strategie (například zefektivnění řízení podniku, skupiny, získání vyššího zisku, úspory ve firmě atd.)

Pošlete následně Vaši prezentaci svému nadřízenému a požádejte ho rovnou o schůzku. Zde mu můžete Vaši VIZI přednést. Pokud Vás pozve, již nemusíte mít obavy z odmítnutí a komunikace o jiných tématech než je to Vaše. Vždyť prezentovat a komunikovat budete na základě zájmu o Vaši prezentaci, jejíž téma dobře znáte a nic Vás nepřekvapí. Kdo bude překvapen a zaskočen, bude nanejvýš Váš nadřízený. Zde je úspěch, pokud jste vhodný kandidát na zadanou pozici, zaručen. Po prezentaci se Vám uleví a získáte potřebnou sebejistotu. Následně Vám přijde Vaše původní nejistota až směšná, protože svoji odvahou jste ji dokázali potlačit. Pokud jste v nějakém oboru odborníky, nebojte se to prodat!!!

„Tím, že budete využívat své silné stránky, získáte pocit, že jste silní, sebejistí, a že máte všechno pod kontrolou.“ (Yeung, 2009, s. 37).

## **2. Učme se od nejlepších (Kupka 2010)**

Jednou z variant umění komunikace s jinými lidmi je zjištění, co tito lidé dělají jinak než my sami. Kde je hranice mezi posluchačem a rétořem? Jak zajistit naši úspěšnost i v případě, že máme obavy z přehřků, komunikace před lidmi, nebo trpíme frustrací?

Tímto problémem se zabývali na konci 70. let 20. století profesor matematické lingvistiky John Grinder a student informatiky Richard Bandler. Popsali soubor technik a nástrojů, jak se stát mistrem komunikace (Kupka, 2010).



### *Komunikační principy*

„Mějme přesně stanovený cíl. Rozvíjejme svoji vnímavost. Rozvíjejme flexibilitu. Respektujme model světa druhých lidí.“ (Kupka, 2010, s. 21).

V praxi to vypadá tak, že pokud nemáme stanovený cíl, nemůžeme dosáhnout úspěchu. Když opět použijeme prezentaci s možností získat pracovní místo, tak jde o to, co všechno můžeme udělat pro to, abychom toto místo získali. Je velmi důležité se na přednes pečlivě připravit. Nesmíme nechat nic náhodě a měli bychom se připravit i na všetečné otázky týkající se daného problému. Zjistíme si, co zajímá osobu, která bude vybírat na zadanou pracovní pozici a budeme mluvit i o případech, které jsou této osobě blízké, a které ji zajímají. Tím si zajistíme zájem o naši osobu, i kdyby šlo o společné zájmy, které s prací nesouvisí. Touto metodou vyvoláme zájem, který díky prezentaci může být vyvolán uměle. S tím souvisí naše vnímání vůči osobě, které naši prezentaci přednášíme. Pokud uvidíme, že se nadřizený začne dívat ven z okna místo toho, aby poslouchal přednes, vložíme do prezentace nějaké zajímavosti, například směřované na zájmy osoby, kterou chceme zaujmout. Pokud chceme, aby byla prezentace zajímavá pro ostatní a stala se jedinečnou, připravme si i možné alternativy, kdybychom hned v úvodu naší hlavní úvahou nezaujali. Posledním principem, který zařadíme do praxe, je to, že zařadíme respekt modelu světa druhých lidí, kterým vyvoláme zájem. Pokud nadřizený, který vybírá na pracovní pozici, je vyhlášený sportovec, používáme v prezentaci sportovního názvosloví, čímž se ztotožníme s „jeho světem“, a úspěch je nedaleko.

### **3. Deník problémů (Lauster, 1993)**

Jeden z programů pro větší sebejistotu navrhl Peter Lauster. Jde o deník, do kterého si budeme psát své problémy a nazveme ho deník problémů.

Jako první je zapotřebí sám sebe vnímat a zjišťovat veškeré sklony k nízkému sebevědomí a sebehodnocení. Mimo jiné je zapotřebí zaznamenávat i to, jak se při těchto situacích chováme a tváříme, včetně uvedení jasných příkladů. Vše uvedeme do našeho deníku. Po týdnu si deník přečteme a provedeme výčet situací a momentů, kde jsme se necítili dobře, kde jsme vystupovali nevýrazně a bez sebevědomí. Čím déle píšeme deník, tím lépe zjistíme, v čem tkví náš problém.

Napišeme si na zvláštní papír ve zkratkách žebříček situací tak, aby bylo jasné, v čem se chceme zlepšit od toho pro nás nejvíce závažného problému.

Nyní si každý nastaví odměnu za to, když se v dané problémové situaci zachová sebevědomějším způsobem. Výzkumem je prokázáno: „Jestliže se nové chování odmění nebo posílí, objeví se v budoucnu častěji.“ (Lauster, 1993, s. 96).

Začneme pracovat na realizaci posilování chování a sebejistoty ve spodních příčkách, což je chápáno tak, že jdeme od jednoduššího problému k těm složitějším. Pokud zvládneme situaci na dané příčce, odměníme se a postupujeme na příčku další. Tyto pocity si opět budeme zapisovat do deníčku (i pocity, které vznikly po absolvování jednotlivých příček a co nám dodalo odvalu). Jde totiž o změnu našeho myšlení, nikoliv o nutnost realizace za každou cenu. Je také možné, že se na nějakou dobu vrátíme zpět na již překonanou příčku, která nám opět začala dělat problém. Zde je zapotřebí neztrácet víru a připomenout si, co nám při zdolání této příčky v minulosti pomohlo a co je nyní jiné a snažit se dále tuto příčku pokořit.

Tento program je velmi náročný na trpělivost a neztracení důvěry v to, že náš problém nízkého sebevědomí zmizí. Jde opravdu o delší proces, ale funguje to. Nejdůležitější na této formě zvýšení sebejistoty je, dle mého názoru, to, že se poučíme ze svých chyb, ze svého jednání, a snažíme se ho na základě přemýšlení o změně upravit tak, aby nám byla určitá situace příjemná.

#### **4. Rozhovor**

Jedna z možností, kterou si testuji na sobě a velmi mi pomáhá, je rozhovor s blízkými lidmi, kterým důvěřujete a nečekáte zradu. Pomáhá mi to překonávat nepříjemné situace, kdy si například nejsem jistá, zda je můj názor správný, i když jsem v daném oboru odborník. V případě, že u mojí prezentace bude člověk, kterého si vážím, který je například pracovní pozicí nade mnou, hned ztratím sebejistotu a začnu přemýšlet, jestli je můj názor správný, když se s ním neztotožňuji moje „vzory“. Projevem mé následně minimálně o stupeň menší sebejistoty je zadrhávání, nemožnost jít v prezentaci dál. Stále kontrolovat, jestli osoba, která se se mnou neztotožnila, stále poslouchá a snažím vnímat veškeré podněty, které vyplývají z rad na zvýšení sebedůvěry v textu, učme se od nejlepších.

Následuje rozhovor s blízkou osobou, kde rozebereme všechny situace, které si uvědomuji, a na které jsem negativně reagovala, kde utrpělo nejen mé ego, ale i sebevědomí. Na základě takových rozborů se poučím pro případná budoucí jednání, která mohou vzniknout, a snažím se předjímat v tom, že si přehrávám dané možnosti rozhovoru o zadaných tématech. Pokud mě osoba, které věřím, umí po vzájemném komunikačním rozhovoru, kterým se snažíme najít pro a proti o dané záležitosti, přesvědčit, že jsem se snažila jednat správně, opět se mi zvýší sebejistota a jsem schopna čelit jiným názorům na stejnou věc. Pro mě samotnou je tato metoda velmi prospěšná i z toho hlediska, že v sobě nedusím zlobu a vztek ať na sebe nebo na jiné osoby, ale že ji ventiluji rozhovorem. Pokud nemáme takové přátele, kterým důvěřujeme, radila bych navštívit psychologa, který nám přitele nahradí. Jelikož by informace, které podá klient, měly být lékařským tajemstvím, nebála bych se ani soukromějších rozhovorů.

#### **5. Desatero pro vytvoření kladných návyků s minimalizací vztahovačnosti k sobě (Novák, 1999)**

- provedení tlusté čáry za svými utrápenými názory – nebuďme otroky svých představ o tom, co je dobré a co špatné, nemusíme být realističtí vůči své osobě,
- „Vy mě taky“ – to je heslo, které je důležité pro náš další život – nepřipouštějte si, že vždy za vše můžeme, a pokud jde o intriky a pomluvy, berme to, jako že pokud se o nás mluví, žijeme,
- buďme soudcem sami sobě – chovejme se dle naší výchovy a morálních zásad,
- není zapotřebí vždy vše zdůvodnit,
- snaha o překonání strachu,
- žijme podle hesla: „Chybami se člověk učí“,
- milujte ostatní jako sebe samého – změňte svůj přístup a netrapte se tolik,
- poslouvejte, co se říká, ale neřešte, kdo to říká,
- mějte trpělivost, nechtějte vše ihned,
- neodkládejte svá rozhodnutí, první kroky jsou vždy nejtěžší (Novák, 1999).

Nyní jsem Vám podala, dle mého mínění, pět nejvíce využitelných možností pro zvýšení sebejistoty a sebedůvěry. Nespěchejte na okamžité změny, které od těchto cvičení

očekáváte. Jde o to, jak se nyní světu postavíte, kterou radu použijete. Pro lepší a rychlejší pochopení a změnu ve Vašem životě je možné tyto varianty i kombinovat

### **3.5 Pomoc sociálního pedagoga při utváření sebedůvěry**

Sociální pedagogika byla dříve chápána ve dvou rovinách, které souvisely, s výkladem pojmu sociální. Jedno pojetí bylo chápáno ve smyslu potřeby pomoci, lidem, kteří se ocitli v komplikované životní situaci (Kraus, 2008).

Další pojetí bylo chápáno ve vztahu k celé společnosti a její výchově. Na vymezení předmětu jsou vidět souvislosti možné pomoci i s utvářením sebedůvěry, která má vliv na osobnost člověka. „Jde o pomoc, kterou potřebují lidé, nejsou-li schopni samostatně spravovat své záležitosti, když se musejí vypořádat se životními úkoly, problémy a ohroženími v různých prostředích.“ (Kraus, 2008, s. 45)

Sociální pedagog je osoba, kterou bereme jako pomocníka a rádce ve vzdělávání, poradenství v možnosti začleňování se do společnosti, včetně výchovy, prevence a snahy pomoci v situacích, se kterými si neumíme sami pomoci. Sociální pedagog se hodně zaměřuje na jedince nebo osoby, kteří mohou být i na hranicích životní existence jako jsou lidé bez přístřeší, narkomani, prostitutky, ohrožené děti, zdravotně postižení apod. Ale i rodiny, které si neumí poradit s výchovou svého dítěte.

Myslím si, že skupiny, které jsem nyní vyjmenovala, mohou mít problém zrovna se svojí sebedůvěrou a sebepojetím. Samozřejmě nemůžeme podcenit ani životní situaci a stavy, které z velké části zasahují do reality, ve které se jedinci ocitli. Pomoc se dá jen těm, kteří opravdu chtějí změnit svůj život natolik, že se budou podílet na různých aktivitách, které pedagog navrhne.

Varianty, které by byly aplikovány, budou mít za následek utváření jejich sebevědomí, naleznutí nových možností a cílů, včetně znovu se začlenit do společnosti na takové úrovni, že již nebudou na hranicích životní existence, ale budou mít naději a předpokládám, že třeba i bydlení, práci, možnosti léčení své závislosti apod.

Velmi důležité pro člověka, který chce něco ve svém životě změnit nebo napravit, je vědomí, že bude mít někoho, na koho se může obrátit, kdo bude naslouchat a bude se snažit mu pomoci. Tuto roli, opravdu zaštiťuje sociální pedagog ať už svým teoretickým, empatickým nebo praktickým vstupováním.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM

Nyní, na základě kvantitativního výzkumu provedeného mezi mými kolegy v call centru, prověřím teoreticky získané znalosti tak, abych je mohla použít v praxi. Myslím si totiž, že při práci operátora v call centru hraje sebedůvěra a kladné sebepojetí každého z operátorů důležitou roli a ovlivňuje úspěšnost komunikace se zákazníkem. Často se totiž stává, že pokud je operátor nespokojený a nepřijímá sám sebe, tak není schopný být dostatečně citlivý vůči volajícímu zákazníkovi, reaguje nepřiměřeně, nebo je naopak rychle unavený a vyčerpaný nebo se i psychicky zhroutí. Navíc se domnívám, že přiměřená a vyrovnaná sebedůvěra přímo ovlivňuje úspěšnost v práci i osobním životě.

Před zadáním a zpracováním dotazníku jsem si stanovila tyto cíle výzkumu:

1. Zjistit, jak sami sebe hodnotí operátoři call centra.
2. Ověřit předpoklad, že operátoři call centra jsou extrovertní osobnosti, které jsou rádi v kontaktu s jinými lidmi a nemají problém v navazování kontaktu s neznámými lidmi.
3. Zjistit, zda operátoři call centra potřebují v některé oblasti vlastního sebevědomí a sebehodnocení podporu a o jakou oblast se jedná.
4. Ověřit, zda opravdu mají nebo nemají operátoři call centra přiměřené sebevědomí a sebehodnocení, které ke své práci potřebují.

Stanovila jsem také základní výzkumný problém: podle mého očekávání mají mít pracovníci call centra vyšší sebevědomí než lidé vykonávající zaměstnání, kde není vyžadován přímý kontakt se zákazníky po telefonu. Vycházím z očekávání, že má-li pracovník call centra přiměřené nebo vyšší sebevědomí je ve své práci spokojený a jeho spokojenost se odráží i v kontaktu se zákazníkem.

Ke zkoumání jsem zvolila Dotazník sebevědomování, který uvedl renomovaný profesor Smékal v knize Pozvání do psychologie osobnosti (Smékal, 2002, str. 356). Dotazník podle mne umožňuje posoudit kvality sebehodnocení a sebevědomí, stejně tak jako nabízí široké možnosti zpracování. Tento dotazník je složen z 32 otázek, které se týkají jak

sebehodnocení, tak sebevědomí jednotlivce. Na každou otázku je nutné odpovídat sice uváženě, ale rychle, a respondent musí zakroužkovat stupeň souhlasu v každém řádku.

Dotazník byl zadán jako anonymní, respondenti nebyli s výsledky výzkumu seznámeni. Dotazník jsem rozdala v papírové podobě 30 svým kolegům v call centru. Odpovědi byly vkládány do připravené složky, aby byla zachována anonymita.

Pokud respondent neodpověděl na všechny otázky, nebylo možné dotazník zpracovat, a proto byl vyhodnocen jako nevalidní. Celkově bylo ve výzkumu použito 25 dotazníků, 5 dotazníků bylo vyhodnoceno jako nevalidních. Výsledky odevzdaných dotazníků jsem průběžně ukládala a zpracovávala. Dotazník je uveden v příloze ve formě, v jaké byl předkládán respondentům.

Věkové složení respondentů ve výzkumném vzorku bylo rozmanité. Nejvíce respondentů je ale v rozmezí 22 až 30 let. Tento fakt je pravděpodobně dán tím, že lidé v této věkové skupině jsou nejčastěji zaměstnanci call centra – a to ať již z důvodu složení pracovního trhu nebo ochotou mladých lidí zkoušet různá zaměstnání v různých oborech a učit se nové věci. V této skupině třiceti osob bylo 28 žen a dva muži. Toto je dáno stávajícím složením pracovníků call centra, které se ale několikrát ročně mění.

Dotazník sebevědomování (Smékal, 2002, str. 356) – celý dotazník:

Otázka	TEST NA SEBEVĚDOMOVÁNÍ	S - - - - N
1	Chtěl/a bych, aby mi lidé dodávali odvalu	0 1 2 3 4
2	Mám pocit, že mě lidé využívají	0 1 2 3 4
3	Budoucnost vidím černě	0 1 2 3 4
4	Cítím, že mnoha lidem nejsem sympatický/á	0 1 2 3 4
5	Myslím, že nejsem tak čilý/á a iniciativní jako druzí	0 1 2 3 4
6	Domnívám se, že některé mé myšlenky snad nejsou normální	0 1 2 3 4
7	Bojím se, že budu blamovat	0 1 2 3 4
8	Jiní lidé vypadají lépe než já	0 1 2 3 4
9	Dělá mi potíže mluvit před cizími lidmi	0 1 2 3 4
10	Když něco dělám, tak se mi to vždy vydaří	4 3 2 1 0
11	Chtěl/a bych umět bavit se příjemně s jinými lidmi	0 1 2 3 4
12	Chtěl/a bych mít více sebevědomí	0 1 2 3 4
13	Přemýšlím, jak získat více uznání	0 1 2 3 4

14	Myslím, že jsem příliš skromný/á	0 1 2 3 4
15	Myslím, že jsem marnivý, prázdný a bezcenný člověk	0 1 2 3 4
16	Domnívám se, že mě lidé správně nehodnotí	0 1 2 3 4
17	Chybí mě někdo, s kým bych si mohl/a otevřeně popovídat o svých osobních problémech	0 1 2 3 4
18	Příliš mnoho ode mne lidé očekávají	0 1 2 3 4
19	Lidé se zajímají o mou práci	4 3 2 1 0
20	Každý mne lehce oklame	0 1 2 3 4
21	Mám pocit, že mě většina lidí nechápe	0 1 2 3 4
22	Dělám si často neopodstatněné starosti	0 1 2 3 4
23	Je mi dobře mezi lidmi	4 3 2 1 0
24	Mám stísněný pocit v místnosti, kde je hodně lidí	0 1 2 3 4
25	Myslím, že o mně lidé za zády mluví	0 1 2 3 4
26	Rád bych byl někým jiným	0 1 2 3 4
27	Jsem přesvědčen/a, že jiným lidem všechno snáze projde	0 1 2 3 4
28	Mám divný pocit, že se mi stane něco nepříjemného	0 1 2 3 4
29	Hodně přemýšlím o tom, jak se ke mně chovají jiní lidé	0 1 2 3 4
30	Rád/a bych uměl/a lehce navazovat kontakty s jinými lidmi	0 1 2 3 4
31	Do diskuze se hlásím, jen když jsem pevně přesvědčen/a, že je důležité, co říkám	0 1 2 3 4
32	Často přemýšlím, co je důležité, co ode mne okolí očekává	0 1 2 3 4

Klíč k vyhodnocení Dotazníku sebeuvědomování (Smékal, 2002, s. 358):

	Věková	skupina		
<b>Sebevědomí</b>	14-16	17-21	22-30	Nad 30
Velmi vysoké	0-8	0-20	0-12	1-15
Velké	9-17	21-36	13-25	16-29
Horní průměr	18-33	37-44	26-40	30-46
Dolní průměr	34-54	45-69	41-59	47-66
Malé	55-128	70-128	60-128	67-128

Velmi vysoké sebevědomí: znamená, že se dotyčný člověk pravděpodobně vůbec nezajímá, jakým dojmem působí na své okolí. Nezná pocit méněcennosti a nejistoty. Je přesvědčen, že má vždycky pravdu, a když jej někdo kritizuje nebo mu něco vytkne, hledá chyby v něm a ne v sobě. Považuje kritiku za závistivého, zlobného, nepřátelského. Člověk s vysokým sebevědomím je u druhých neoblíbený, protože je přehlíží a podceňuje. Toto sebevědomí je rovněž překážkou práce na sobě.



***Velké sebevědomí:***

Sebevědomí lidé se nezajímají o to, jaký dojem dělají na druhé. Jsou přesvědčeni o svých kvalitách. Dávají ostatním najevo svou nadřazenost. Jen málokdy pocítují nejistotu, když jí pocítí, tak jí stejně rychle zaplaší.

Zdravé sebevědomí (horní průměr): Tak by to asi mělo být. Vědět, co můžeme, co umíme a zvládneme, netrápit se zbytečně pocity nejistoty, ale také se nepřeceňovat. Občas se ovšem vyskytne sklon k přeceňování. Lidé s tímto sebevědomím dávají najevo, že jsou si vědomi své ceny. To lze řešit větší sebekontrolou.

Spíše menší sebevědomí (dolní pásmo průměru): Tak je na tom většina lidí. Zdravé sebevědomí, s trochou vnitřní nejistoty. Sklon se lehce podceňovat. Je dobře tolik nepřemýšlet, co si druzí o nás myslí a nenechat se vyvést z rovnováhy.

***Malé sebevědomí:*** Je to důsledek častého peskování a kritiky, dokazování neschopnosti. Tito lidé se cítí nejistě, pořád sledují, jak asi působí na okolí, co jejich jednání řeknou druzí. Občas se vzbouří, a pak mají velikášské sklony, což jen situaci zhoršuje. Tito lidé by se měli naučit nemyslet na to, jak se na ně druzí dívají a více si věřit, umět se uvolnit.

## **4.1 Metody zpracování dat**

Hodnoty získané kvantitativním sběrem dat za pomoci výše uvedených dotazníků byly zpracovány v excelových tabulkách a vyhodnoceny za každou jednotlivou otázku podle klíče k tomuto dotazníku (Smékal, 2002, s. 358). Podle tohoto postupu popíši i vyhodnocení kvantitativního dotazníku, tedy nejprve za jednotlivé otázky s jejich interpretací a následně zhodnocení podle klíče k Dotazníku sebevědomování.

## **4.2 Výsledky výzkumu a jejich interpretace**

Nejprve se pokusím o vyhodnocení dotazníků podle jednotlivých otázek, což nastíní odpovědi na mé cíle v bodech 1 až 3. Následně provedu vyhodnocení podle klíče k Dotazníku sebevědomování, což mi poskytne odpověď na můj cíl v bodu 4.

#### 4.2.1 Vyhodnocení a interpretace výzkumu podle jednotlivých otázek

##### Otázka č. 1 – Chtěl/a bych, aby mi lidé dodávali odvahu (S – 0 1 2 3 4 – N)

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Sebehodnocení v oblasti dodávání odvahy je, myslím, ovlivňováno jak aktuálním děním na pracovišti, tak i v životě každého respondenta. Podle toho se také bude řídit míra souhlasu s daným vyjádřením.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	6	7	6	2

Moje očekávání byla tedy zcela naplněna. Respondenti sami sebe hodnotí tak, že někdy potřebují dodávat odvahu, jindy ne.

##### Otázka č. 2 – Mám pocit, že mě lidé využívají (S – 0 1 2 3 4 – N)

Zde jsem očekávala odpovědi s mírou souhlasu kolem 3. Sebehodnocení v oblasti pocitu, že jsem druhými využívána, je myslím, ovlivňováno jak aktuálním děním na pracovišti, tak i v životě každého respondenta. Podle toho se také bude řídit míra souhlasu s daným vyjádřením.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	1	0	8	9	6

Moje očekávání byla tedy zcela naplněna. Pouze jediný respondent má pocit, že je druhými lidmi využíván, ostatní tento pocit buďto vůbec nezakoušejí nebo pouze někdy a v míře, kterou lze vyhodnotit jako snesitelnou.

**Otázka č. 3 – Budoucnost vidím černě (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi s mírou souhlasu kolem 4. Sebehodnocení v oblasti pocitu, míry vnímání budoucnosti a toho, jak bude vypadat, je dáno mnoha okolnostmi, z nichž pracovní uplatnění a spokojenost je jen jednou z částí života respondentů. Tuto otázku navíc vnímám jako niterné nastavení jednotlivce.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	2	2	7	10

Moje očekávání byla naplněna. Z 25 respondentů jich 17 nenahlíží negativně svou budoucnost.

**Otázka č. 4 – Cítím, že mnoha lidem nejsem sympatický/á (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi s mírou souhlasu kolem 2. Sebehodnocení v oblasti sympatičnosti druhým lidem, je dáno mnoha okolnostmi, které nesouvisí s pracovním zařazením. Tuto otázku navíc vnímám jako niterné nastavení jednotlivce.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	1	2	8	6	8

Moje očekávání byla naplněna. Jen 3 respondenti nahlíží sami sebe jako nesympatické pro své okolí.

**Otázka č. 5 – Myslím, že nejsem tak čilý/á a iniciativní jako druzí (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi s mírou souhlasu kolem 3. Sebehodnocení v oblasti čilosti a iniciativnosti je dáno nejen hodnocením sebe, ale také hodnocením ostatních kolem nás a to jak nazíráme své okolí.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	0	7	7	8	3

Moje očekávání byla naplněna. Žádný respondent sám sebe nevidí jako méně čilého a iniciativnějšího než jsou jiní. Naopak, tato otázka poukázala na to, že se všichni snažíme splynout se svým okolím a identifikovat se s ním.

**Otázka č. 6 – Domnívám se, že některé mé myšlenky snad nejsou normální**

**(S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi s mírou souhlasu kolem 2. Sebehodnocení v oblasti normálnosti myšlenek považuji za tolik individuálně rozmanité, jako je těžko určitelné, co lze a co již ne, označit za normalitu – a to jak v myšlení, tak v jednání.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	2	9	3	7

Moje očekávání byla naplněna. Opravdu se většina respondentů vidí jako ti, kteří mají normální myšlenky.

**Otázka č. 7 – Bojím se, že budu blamovat (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Myslím, tato otázka z celého dotazníku patřila k těm nejhůře zodpověditelným, protože slovo blamovat není jednoznačné. Z tohoto důvodu jsem očekávala nejvíc odpovědí s mírou souhlasu kolem 2 a 4.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	3	1	7	6	8

Moje očekávání byla naplněna. Buďto se s ní respondenti vyrovnali tím, že sami sebe zařadili do průměrného souhlasu (tedy míra souhlasu 2), nebo vyslovili jasný nesouhlas (míra souhlasu 4). Zajímavostí je, že 3 dotazníky byly označeny jako nevalidní právě pro nevyplnění této otázky.

**Otázka č. 8 – Jiní lidé vypadají lépe než Já (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi s mírou souhlasu kolem 2. Sebehodnocení v oblasti toho, jak vypadám, je dáno nejen hodnocením sebe, ale také hodnocením ostatních kolem. Zároveň patří mezi velmi citlivá témata, zvláště v kolektivech složených většinou ze samých žen. Také si myslím, že sami sebe jen neradi označujeme za méně hezké, než jsou ostatní.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	3	2	11	6	3

Moje očekávání byla naplněna. Nejvíc respondentů opravdu odpověděla s mírou souhlasu 2. Také tato otázka poukázala na to, že se všichni snažíme splynout se svým okolím a identifikovat se s ním.

**Otázka č. 9 – Dělá mi potíže mluvit před cizími lidmi (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi s mírou souhlasu kolem 4. Domnívám se totiž, že schopnost mluvit s cizími lidmi a před cizími lidmi bez předchozí přípravy, by měla patřit mezi běžné schopnosti operátora.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	2	1	9	9	4

Moje očekávání nebyla naplněna. Jen 4 respondenti odpověděli, že jim nedělá potíže mluvit před cizími lidmi. Ostatní sami sebe zařadili mezi průměr, s tím, že jim toto víceméně potíže nečiní.

**Otázka č. 10 – Když něco dělám, tak se mi to vždy vydaří (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Sebehodnocení v oblasti vnímání vlastního úspěchu je, myslím, ovlivňováno aktuálním děním na pracovišti i v životě každého respondenta, a zároveň srovnáváním se s ostatními. Podle toho se také bude řídit míra souhlasu s daným vyjádřením.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	7	1	11	5	1

Moje očekávání byla zcela naplněna. Respondenti sami sebe hodnotí tak, že někdy se jim daří, jindy ne. Překvapením pro mne bylo 7 respondentů, kteří zcela souhlasili s vyjádřením, že když něco dělají, tak se jim to vždy vydaří. Přála bych si, aby se počet respondentů s tímto vyjádřením zvýšil.

**Otázka č. 11 – Chtěl/a bych umět bavit se příjemně s jinými lidmi (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Myslím si totiž, že práce operátora vyžaduje schopnost bavit se s jinými lidmi. Otázkou ale zůstává, zda tyto hovory operátor vyhodnocuje jako příjemné či nepříjemné.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	9	2	8	4	2

Moje očekávání byla částečně naplněna, když 8 respondentů odpovědělo na otázku míry souhlasu 2. K zamyšlení pro mne ale zůstává 9 respondentů s mírou souhlasu 0, což podle mne znamená volání o pomoc v komunikaci s druhými lidmi tak, aby byla oběma stranám příjemná.

**Otázka č. 12 – Chtěl/a bych mít více sebevědomí (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Tato otázka byla pro mne z celého dotazníku jedna z nejdůležitějších. Očekávala jsem odpovědi s mírou souhlasu kolem čísla 3. Pozitivní sebehodnocení v oblasti sebevědomí totiž práci operátora call centra velmi ovlivňuje a předurčuje tak, jak úspěšný a spokojený bude operátor ve své práci, stejně tak jako s ním komunikující zákazník.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	6	6	6	3

Moje očekávání byla naplněna pouze částečně. Odpovědi respondentů zastoupila rovnoměrně všechna čísla míry souhlasu. Toto si vysvětluji tím, že své sebevědomí považujeme obvykle za dostatečné či víceméně dostatečné, a pocítíme-li jeho nedostatek, obvykle se za toto stydíme a snažíme se „splýnout s davem“.

**Otázka č. 13 – Přemýšlím, jak získat více uznání (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 1, protože přemýšlení o získání více uznání od druhých lidí souvisí se snahou být úspěšný a pozitivně hodnocený druhými.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	4	6	8	3

Moje očekávání nebyla naplněna. Většina respondentů odpověděla, že s otázkou, zda přemýšlejí, jak získat více uznání, spíše nesouhlasí, nebo je pro ně toto někdy důležité a jindy ne.

**Otázka č. 14 – Myslím, že jsem příliš skromný/á (S – 0 1 2 3 4 – N)**

U této otázky jsem očekávala průměrnou míru souhlasu kolem čísla 2. Vycházím totiž z předpokladu, že skromnost není v dnešní době dostatečně ceněná, a proto se raději tváříme tak, že jsme na tom se skromností stejně jako všichni kolem nás.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	1	6	10	7	1

Moje očekávání byla tedy zcela naplněna. Respondenti většinou sami sebe hodnotí tak, že jejich skromnost odpovídá průměru a nejsou tedy ani příliš skromní a ani neskromní.



**Otázka č. 15 – Myslím, že jsem marnivý, prázdný a bezcenný člověk****(S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 4, protože neoznačit sama sebe za marnivou, prázdnou a bezcennou, by znamenalo samu sebe ve svých očích ponížít. Předpokládám tedy, že obdobně toto cítí i druzí lidé.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	1	0	2	4	18

Moje očekávání byla tedy zcela naplněna tak, jak jsem předpokládala. Respondenti v 18 případech s uvedeným vyjádřením nesouhlasili.

**Otázka č. 16 – Domnívám se, že mě lidé správně nehodnotí (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Předpokládala jsem totiž, že porozumění této otázce bude pro respondenty složité, a tak zvolí především míru souhlasu s číslem 2, tedy průměr. Podle míry porozumění této otázce se tedy bude řídit míra souhlasu s daným vyjádřením.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	6	0	11	7	1

Moje očekávání byla tedy zcela naplněna. Myslím, že porozumění této otázce bylo pro respondenty těžké.

**Otázka č. 17 – Chybí mě někdo, s kým bych si mohl/a otevřeně popovídat o svých osobních problémech (S – 0 1 2 3 4 – N)**

U této otázky jsem neměla konkrétní očekávání odpovědi s mírou souhlasu kolem nějakého čísla. Potřeba druhého člověka, se kterým bych se mohl/a otevřeně povídat o svých osobních problémech je velmi individuální. Někdo tuto potřebu pociťuje víc než jiný člověk, záleží na povahových rysech jednotlivce a také na výchově v rodině. Mnohdy pak naprostý nesouhlas s tímto vyjádřením nemusí nutně znamenat, že mám člověka, se kterým si mohu povídat o svých osobních problémech, ale pouze neochotu sdílet své problémy s někým dalším.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	1	3	3	5	13

Odpovědi respondentů mne překvapily, zejména vyjádření 13 respondentů, že jim takový člověk nechybí a své osobní problémy tedy mají s kým sdílet. Je ale otázkou, zda je tímto člověkem kolega z pracoviště nebo mimo tento prostor.

**Otázka č. 18 – Příliš mnoho ode mne lidé očekávají (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Sebehodnocení v oblasti očekávání od druhých je, myslím, ovlivňováno aktuálním děním na pracovišti a individuálním nastavením každého respondenta. Opomenout nelze ani nevyjádřené přání jednotlivce být součástí skupiny a odpovídat jejím požadavkům, které mohou být někdy vnímány jako náročné.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	5	8	5	3

Moje očekávání byla částečně naplněna. Překvapilo mne rovnoměrné zastoupení hodnocení ve všech bodech míry souhlasu s daným vyjádřením. Toto potvrdilo mé očekávání, že se jedná o zcela jedinečné a individuální vnímání jednotlivce.

#### Otázka č. 19 – Lidé se zajímají o mou práci (S – 4 3 2 1 0 – N)

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Vycházím totiž z vlastní zkušenosti, že když někde řeknu, že pracuji v call centru, málokterý člověk projeví o mou práci zájem.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	1	5	15	3	1

Moje očekávání byla zcela naplněna. Většina respondentů opravdu odpověděla na otázku mírou souhlasu s číslem 2. Předpokládám tedy, že práce operátora není pro jeho okolí do té míry zajímavá, aby o ni projevovale větší zájem, stejně jako není zcela bez odezvy okolí.

#### Otázka č. 20 – Každý mne lehce oklame (S – 0 1 2 3 4 – N)

Zde jsem očekávala odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 4. Myslím, že málokdo bude chtít přiznat, že ho druhý člověk lehce oklame, a to i přes to, že pravda může být jinde.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	1	1	7	12

Moje očekávání byla naplněna. Většina respondentů sama sebe hodnotí tak, že je nikdo neoklame.

**Otázka č. 21 – Mám pocit, že mě většina lidí nechápe (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Sebehodnocení v oblasti pocitu pochopení ze strany jiných lidí je, myslím, ovlivňováno jak vztahy na pracovišti, tak vztahy v životě každého respondenta. Podle toho se také bude řídit míra souhlasu s daným vyjádřením.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	1	1	8	7	8

Moje očekávání byla naplněna, překvapilo mne ale, že respondenti ve srovnatelném počtu se v míře souhlasu pohybují mezi číslem 2-4. Myslím, že tento náhled vychází spíše z osobního života respondentů než z pracovních vztahů, a neodráží to realitu v call centru, jak ji zakouším.

**Otázka č. 22 – Dělán si často neopodstatněné starosti (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala odpovědi, které budou v míře souhlasu rovnoměrně rozloženy ve všech bodech. Sebehodnocení ve vnímání, zda si dělám či nedělám neopodstatněné starosti, je z mého pohledu velmi individuální a těžko srovnatelné s jinými lidmi. Podle toho se také bude řídit míra souhlasu s daným vyjádřením.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	5	4	3	10	3

Moje očekávání byla částečně naplněna. Překvapilo mne, že 10 respondentů odpovědělo, že s uvedeným vyjádřením částečně nesouhlasí a vnímá se tedy tak, že jejich starosti bývají opodstatněné.

**Otázka č. 23 - Je mi dobře mezi lidmi (S - 4 3 2 1 0 - N)**

Zde jsem očekávala, že v míře souhlasu s daným vyjádřením se nebude nacházet žádné číslo 0 a 1, protože operátoři call centra musí být jedinci, které práce s lidmi baví nebo jim přinejmenším nevadí.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	0	0	8	1	16

Moje očekávání byla tedy zcela naplněna. Respondenti sami sebe hodnotí tak, že jsou rádi mezi lidmi nebo jim alespoň kontakt s nimi není nepřijemný.

**Otázka č. 24 – Mám stísněný pocit v místnosti, kde je hodně lidí (S – 0 1 2 3 4 – N)**

U této otázky jsem myslela na prostory, ve kterých se naše call centrum nachází, a kde není prakticky žádné soukromí. Všichni jsme v jedné velké místnosti a vzájemně jsme spolu více či méně v očním kontaktu. Proto jsem u této otázky měla jediné přání – aby se míra souhlasu s danou otázkou nepohybovala v čísle 0.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	0	2	6	4	13

Odpovědi respondentů mne mile překvapily. Je dobré, že většina respondentů nemá v místnosti plné lidí stísněné pocity nebo jim alespoň tato skutečnost nevadí.

**Otázka č. 25 – Myslím, že o mě lidé za zády mluví (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Tuto otázku jsem považovala za natolik subjektivní, že jsem neměla žádná očekávání ohledně odpovědí respondentů. To, nakolik si myslím, že o mně druzí mluví, může, ale také nemusí, odrážet realitu, ve které žiji. Podle toho se také bude pohybovat míra souhlasu s touto otázkou.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	6	7	6	2

Odpovědi respondentů jsou rozloženy do všech polí míry souhlasu. To myslím, odpovídá individualitě a osobnosti každého z respondentů, stejně tak jako pracovním vztahům v call centru.

**Otázka č. 26 – Rád bych byl někým jiným (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Sebehodnocení v oblasti pocitu, zda bych chtěl být někým jiným, je, myslím, dáno jak aktuálním děním na pracovišti, tak osobním životem každého respondenta. Někdy jsme sami se sebou spokojeni a nic měnit nechceme, jindy bychom rádi byli někým jiným s nadějí na to, že život druhého je snazší. Podle toho se bude také lišit míra souhlasu.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	1	1	4	10	9

Moje očekávání nebyla naplněna. Většina respondentů nechce nebo spíše nechce být někým jiným, než je. Tato nenaplněná očekávání byla pro mne milým překvapením.

**Otázka č. 27 – Jsem přesvědčen/a, že jiným lidem všechno snáze projde****(S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala, že se míra souhlasu rozloží ke všem bodům rovnoměrně. Sebehodnocení v oblasti přesvědčení, že jiným lidem všechno snáze projde, je, myslím, ovlivňováno jak aktuálním děním na pracovišti, tak děním v životě každého respondenta. Podle toho se také bude řídit míra souhlasu s daným vyjádřením.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	2	5	7	6	5

Moje očekávání byla zcela naplněna. Vnímání přesvědčení, že jiným lidem všechno snáze projde, je opravdu subjektivní a závislé na mnoha okolnostech, včetně výchovy jednotlivce.

**Otázka č. 28 – Mám divný pocit, že se mi stane něco nepříjemného (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 4. Předpokládám totiž, že přiznání se k tomu, že mám pocit, že se mi stane něco nepříjemného, není snadné a neradi tento pocit přiznáváme sami sobě, natož ostatním.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	2	2	5	5	12

Většina respondentů odpověděla, že nemá divný pocit, že se jim stane něco nepříjemného nebo jen částečný. Moje očekávání byla tedy zcela naplněna.

**Otázka č. 29 – Hodně přemýšlím o tom, jak se, ke mně chovají jiní lidé****(S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Myslím, že přemýšlení o tom, jak se ke mně chovají jiní lidé, je subjektivní a je rovněž ovlivněno citlivostí jednotlivce vůči okolí.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	5	2	9	5	3

Moje očekávání byla tedy částečně naplněna. Sice se nejvíc respondentů v míře souhlasu vyslovilo číslem 2, ale ostatní odpovědi jsou rozloženy po celé škále míry souhlasu. Toto je odrazem osobnosti každého z respondentů a projevuje se to též v pracovních vztazích.

**Otázka č. 30 – Rád/a bych uměl/a lehce navazovat kontakty s jinými lidmi****(S – 0 1 2 3 4 – N)**

Sebehodnocení v oblasti navazování kontaktu s jinými lidmi je pro práci operátora call centra zásadní. Pokud je operátor v navazování kontaktů těžkopádný nebo stydlivý, je pro něj práce velmi náročná. Myslím si ale, že respondenti budou sami sebe posuzovat hlavně podle zkušeností z posledních hovorů se zákazníky. Očekávala jsem proto průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	8	4	7	4	2



Moje očekávání částečně naplněna. Překvapením pro mne byla odpověď 8 respondentů, kteří zcela souhlasili s vyjádřením, že by rádi uměli lehce navazovat kontakty s jinými lidmi.

**Otázka č. 31 – Do diskuze se hlásím, jen když jsem pevně přesvědčen/a, že je důležité, co říkám (S – 0 1 2 3 4 – N)**

Ze zkušeností z porad s operátory call centra jsem očekávala hodnoty míry souhlasu kolem čísla 1. Většina operátorů je na poradách totiž spíše pasivní a jen někdy se zapojí do diskuze.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	4	6	7	6	2

Moje očekávání nebyla naplněna, a to proto, že respondenti své odpovědi rovnoměrně rozložili podle vše všech bodů míry souhlasu.

**Otázka č. 32 – Často přemýšlím, co je důležité, co ode mne okolí očekává**

**(S – 0 1 2 3 4 – N)**

Zde jsem očekávala průměrné odpovědi, které se v míře souhlasu budou pohybovat kolem čísla 2. Sebehodnocení v této oblasti dodávání odvahy je, myslím, ovlivňováno jak aktuálním děním na pracovišti, tak citlivostí každého respondenta vůči míře očekávání jeho okolí. Podle toho se také bude řídit míra souhlasu s daným vyjádřením.

Výsledné zhodnocení:

Míra souhlasu	0	1	2	3	4
Počet respondentů	5	3	9	5	3

Moje očekávání byla tedy částečně naplněna, protože, ačkoli nejvíc odpovědí bylo opravdu kolem čísla 2, byly ostatní body míry souhlasu rovnoměrně zastoupeny. Respondenti tedy sami sebe hodnotí tak, že někdy o očekávání okolí přemýšlí, jindy ne.

#### 4.2.2 Celkové vyhodnocení dotazníku podle klíče k Dotazníku sebeuvědomování

Všechny zodpovězené otázky jsem vyhodnotila podle klíče uvedeného profesorem Smékalem, tj. sečetla jsem jednotlivé body za každou otázku a součet srovnala s daty uvedenými v klíči pro věkovou kategorii 22-30 let.

Odpovědi na dotazník	Body	Hodnocení sebeuvědomí
Respondent 1	58	Dolní průměr
Respondent 2	32	Horní průměr
Respondent 3	61	Malé
Respondent 4	61	Malé
Respondent 5		Nevalidní dotazník
Respondent 6	76	Malé
Respondent 7	96	Malé
Respondent 8	83	Malé
Respondent 9		Nevalidní dotazník
Respondent 10	93	Malé
Respondent 11		Nevalidní dotazník
Respondent 12	85	Malé
Respondent 13	95	Malé
Respondent 14	82	Malé
Respondent 15	90	Malé
Respondent 16	49	Dolní průměr
Respondent 17	35	Horní průměr
Respondent 18	86	Malé
Respondent 19	93	Malé
Respondent 20	49	Dolní průměr
Respondent 21	101	Malé
Respondent 22	63	Malé
Respondent 23	90	Malé
Respondent 24	71	Malé
Respondent 25	74	Malé
Respondent 26		Nevalidní dotazník
Respondent 27	108	Malé
Respondent 28	59	Dolní průměr
Respondent 29	76	Malé

Z 25 validních dotazníků se 2 respondenti nacházejí v horním průměru sebevědomí, 4 respondenti v dolním průměru sebevědomí, 19 respondentů pak bylo na základě výsledků zařazeno do pásma malého sebevědomí. U respondentů s malým sebevědomím se pak liší počet bodů, a to od 61 bodů do 108 bodů.

### **4.3 Analýza a vyhodnocení stanovených cílů**

Vrátím-li se tedy k předem stanoveným cílům výzkumu a ke stanovenému základnímu výzkumnému problému, pak lze vše shrnout takto:

#### **Cíl výzkumu číslo 1: zjistit, jak sami sebe hodnotí operátoři call centra**

Tento cíl byl zcela naplněn. Některé odpovědi byly podle mých očekávání, jiné jim neodpovídali. Největším překvapením pro mne byly odpovědi na otázku č. 9: „Dělá mi potíže mluvit před cizími lidmi.“ Zde jsem očekávala odpovědi s mírou souhlasu kolem 4, protože se domnívám, že schopnost mluvit s cizími lidmi a před cizími lidmi bez předchozí přípravy by měla patřit mezi běžné schopnosti operátorů. Bohužel, jen 4 respondenti odpověděli, že jim nedělá potíže mluvit před cizími lidmi. Ostatní sami sebe zařadili mezi průměr s tím, že jim toto víceméně potíže nečiní.

#### **Cíl výzkumu číslo 2: ověřit předpoklad, že operátoři call centra jsou extrovertní osobnosti, které jsou rády v kontaktu s jinými lidmi a nemají problém v navazování kontaktu s neznámými lidmi.**

Tento cíl byl naplněn částečně. Dotazník neprokázal introvertnost či extrovertnost osobností jednotlivých operátorů. Na druhou stranu, mnohé z odpovědí na příslušné otázky mohou toto osobnostní nastavení naznačit. V každém případě dotazník prokázal, že operátoři jsou většinou rádi v kontaktu s jinými lidmi a rádi by se v navazování kontaktu s neznámými lidmi zlepšovali.

**Cíl výzkumu číslo 3: zjistit, zda operátoři call centra potřebují v některé oblasti vlastního sebevědomí a sebehodnocení podporu a o jakou oblast se jedná.**

Tento cíl byl zcela naplněn. Dotazník prokázal, že většina operátorů potřebuje podporu a pomoc ve zvýšení sebevědomí, změně sebehodnocení a zlepšení komunikačních schopností.

**Cíl výzkumu číslo 4: ověřit, zda opravdu mají nebo nemají operátoři call centra přiměřené sebevědomí a sebehodnocení, které ke své práci potřebují.**

Tento cíl byl zcela naplněn. Ověřila jsem, že většina operátorů call centra má nízké sebevědomí a je proto potřeba jim v dané oblasti poskytnout podporu.

### **Vyhodnocení základního výzkumného problému**

Bohužel, mé očekávání, že operátoři call centra mají vyšší sebevědomí než zaměstnanci společnosti, kde není vyžadován přímý kontakt se zákazníky po telefonu, nebylo naplněno. Dotazník sebevědomování naopak prokázal, že většina operátorů má malé sebevědomí a potřebuje podporu jak ve zvýšení sebevědomí a změně sebehodnocení, tak ve zlepšení komunikačních schopností.

#### **4.3.1 Návrhy řešení pro zvýšení sebehodnocení**

1. Komunikační školení – jde o řešení, které by mohlo pomoci při zvyšování sebehodnocení operátorů, a to nejen pro daný reprezentativní vzorek použitý na můj výzkum.

Pokud by operátor prošel takovýmto školením, kde psycholog přednáší o možnostech komunikace s lidmi a rozvoji komunikačních dovedností, je možné se zbavit nerozhodnosti a nejistoty, která mohla být pocíťována ve vztahu s volajícím klientem. V tomto školení je možné se naučit, případně zdokonalit, reakce na negativní podněty vyvolané okolím, ať jde o vulgarismy, citové vydírání nebo například manipulaci.

Jde o velmi používaný prostředek pro zvýšení sebehodnocení a profesionality v Call centrech.

2. Psychoanalýza – „rozkládáním duše“, jde o metodu, kde psychoanalytik podporuje klienta v uzdravení a vyřešení jeho problému přenášením se zpět ke klientovým zážitkům v uvolněné poloze vleže. Psychoanalytik naslouchá pacientovu vyprávění s důvěrou a pochopením. Tato psychoanalýza byla vytvořena na základě Freudových zjištění o nevědomí (Lauster, 1991).

V případě, že malé dítě pocítuje hlad, začne plakat, jde o přirozenou a spontánní reakci. Čím je dítě starší a působí na něho vlivy společnosti a výchovy, učí se ovládat a potlačovat svá přání a některé myšlenky.

Jádro psychoanalýzy je pochopení a smíření se situacemi, které jsme již vytěsnili ze své mysli z důvodu negativních pocitů a různých společenských zábran.

Podstatu psychoanalýzy tvoří technika „volných asociací“, kdy je pacient uvolněný a cítí se v bezpečí. Sděluje terapeutovi veškeré své myšlenky (pozitivní i negativní), slova, nápady, vše, co ho v daném momentu napadne. Následuje rozbor těchto myšlenek. „Psychoanalýza uvolňuje v pacientech zátarasy a přivádí nevědomé motivy do vědomí.“ (Lauster, 1991, s. 78).

Metodu, kterou jsem zde uvedla, bych doporučovala operátorům, kteří mají sklon k duševnímu napětí a chtějí zvyšovat svoji kvalifikaci z důvodu profesního růstu.

Na základě této metody dojde i k sebepoznání a rovněž k poznání svých možností. Je zapotřebí vědět, že pokud chceme uspět s využitím této metody, jde o dlouhodobější proces a je důležité býti trpělivý.

3. Terapie rozhovorem – jde o metodu, která má pomoci v kratším časovém úseku zvýšit sebedůvěru nebo odstranit negativní vlivy, které na nás působí. Při této metodě sděluje pacient své problémy psychologovi, který musí v klientovi vyvolat pocit důvěry, bezpečí a pochopení.

Velmi důležité je, aby dokázal porozumět citovým pohnutkám klienta, aby je uměl vyložit tak, aby i klient pochopil, o čem spolu hovoří a co řeší.

Pokud pacient hovoří o nepříjemném zážitku, který ho potkal, terapeut vcítěním se do jeho situace nahlas sdělí podstatu problému a následného sníženého sebevědomí. Pokud je již řečeno to, čeho se klient, ať vědomě nebo nevědomě, obával, je jednodušší pomoci rozebrat daný problém a aplikovat rady pro možné zlepšení sebedůvěry.

„Léčba rozhovorem vykazuje dobré výsledky u neuvolněných osob, které nemají jasno o sobě samých, o svých přáních a cílech, kteří se v uspořádání svého života nemají čeho chytit. V těchto případech může terapie již během deseti až třiceti hodin dosáhnout dobrých výsledků.“ (Lauster, 1991, s. 84).

## ZÁVĚR

Cílem teoretické části mé bakalářské práce bylo pochopení sebe sama, hledání příčin jednání a uvedení možností ovládnání našeho já, včetně odbourání strachu z komunikace s ostatními lidmi.

Jsem toho názoru, že pokud by člověk chtěl pomoci při řešení těchto situací, má možnost si tuto práci přečíst a brát uvedené informace jako odrazový můstek pro změnu svého chování, které by mělo za důsledek jeho sebevědomější a odhodlanější osobnost. Na základě této práce je zřejmé, že nízké sebepojetí, sebehodnocení, sebevědomí aj. má spousta lidí, do kterých bychom to ani neřekli.

Sebedůvěra znamená jednat tak, abychom dosáhli našich stanovených cílů. Pokud se budeme neustále skrývat za názory a myšlenky jiných lidí, nikdy nebudeme sami sebou a nezískáme potřebné zkušenosti, ač mohou být i negativní.

Z toho důvodu na základě zjištěných informací radím: zabývejme se nejdříve sami sebou, abychom mohli dále pochopit příčiny jednání jiných lidí. Je možné, že po přečtení mé práce uvidí člověk svět jinými očima, že lidé, o kterých jsme si dříve mysleli, že mají velkou sebedůvěru, jsou namyšlení a jsou na vrcholu své kariéry, skrývají svým chováním svoji nejistotu a obavy. Samozřejmě to není jednoduchá cesta. Je potřeba být trpělivý a snažit se pracovat sám na sobě při zvyšování sebedůvěry, například na základě uvedených rad a doporučení.

Lidé se, v případě, že mají nějaké problémy, svěřují svým blízkým osobám, kterým důvěřují. Většinou jde o potřebu rady někoho blízkého, pochopení nebo zhodnocení situace, do které se dostali. Uvědomují si, kde udělali chybu a kde by se jí do budoucna měli vyvarovat, ale jde o to, aby byli vyslechnuti a měli možnost o daném problému hovořit.

V uvedených kapitolách jde o zapracování na sobě samých, ať formou sebepoznání, seberegulací nebo jiných alternativ, které by zmírnily negace problémů, které nastaly nebo mohou nastat. Myslím si, že zadaný cíl byl splněn, jelikož jsem došla k vysvětlením, které mohou ovlivňovat naši osobnost a našla možné rady jak si sám sebe víc vážít a zvýšit sebedůvěru.

Psychologie se snaží přispět k pochopení osobnosti, která je dobře přizpůsobivá, socializovaná, schopná maximálního pochopení a jednání. Z toho důvodu je téma

sebepečetí a sebevěvěry velmi důležitou součástí celkového pochopení osobnosti a její návaznosti na vzniklé podněty a chování jedinců. Pokud máme kladný vztah sami k sobě, můžeme dalším lidem rozdávat štěstí, lásku a pochopení.

Strach a obavy (například z budoucnosti) mohou pocítovat i osobnosti známé, odborníci ve svých oborech, stejně tak jako my ostatní. Strach, obavy a tréma nás nemůže zabít, jen posílit v dalším jednání. Co máme všichni společného je životní cíl: nevzdávat se a čelit osudu. Pokud se budeme snažit řídit svůj život samostatně a nebudeme jen slepě kývat na zadané povely, máme možnost se v životě dostat dále, nejen profesně, ale co je pro nás důležité, začneme si vážit sami sebe a všeho, co jsme schopni pro sebe udělat, aniž bychom ublížili okolí.

Cílem praktické části práce bylo zjištění sebehodnocení pracovníků call centra. Předpokládala jsem, že pokud člověk pracuje v call centru a jedná s lidmi, měl by se chovat jako profesionál. Sám udílí rady jiným lidem, jak by měli řešit své problémy a měl by mít velké sebevědomí a sebejistotu.

Opak je pravdou.

Z výsledků kvantitativního výzkumu vyplynulo, že operátoři nemají vysoké sebevědomí a sebehodnocení. Je možné říci, že pokud jsou na druhé straně linky a volají se zákazníkem, chovají se více jako profesionálové, kteří jsou sebevědomí. Ale pokud by měli sdělené informace říkat lidem do očí, asi by měli s tímto přímým kontaktem větší problém.

Pokud se chceme opravdu v životě posunout dál a stále se nebát situací, které mohou nastat, a na které nebudeme umět správně zareagovat, nestačí si tuto práci jen přečíst, je zapotřebí ji i pochopit a ztotožnit se sami se sebou s použitím dalších možností a rad, které jsem v práci uvedla. Každé dovednosti je potřeba se naučit a natrénovat. Nemusí se to podařit napoprvé, ale nesmíme se vzdát a musíme vytrvat v učení a odpustit si případné chyby. Nikdo na světě není neomylný! Pokud se nám podaří změnit své postoje, změníme také svůj další život.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- BALCAR, K. *Úvod do studia psychologie osobnosti*. Chrudim: Mach, 1991. 217 s.
- BALCAR, K. *Úvod do studia psychologie osobnosti*. Praha: SPN, 1983.
- BLATNÝ, M. *Sebepojetí v osobnostním kontextu*. Masarykova univerzita v Brně, 2001. 103 s. ISBN 80-210-2747-9.
- BLATNÝ, M. & PLHÁKOVÁ, A. *Temperament, inteligence, sebepojetí*. Brno: Sdružení SCAN, 2003. 150s. ISBN 80-86620-05-0.
- DRAPELA V. J., *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 1997, 121 s. ISBN 80-7178-251-3.
- HARTL, P., *Psychologický slovník*. Praha: Budka 1993, 301s. ISBN 80-90 15 49-0-5.
- HARTL, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. 1.vyd. Praha: Portál 2000. 774s. ISBN 80-7178-303-X.
- HAYESOVÁ, N., *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. 165s. ISBN 80-7178-198-3.
- HELUS, Z., *Úvod do psychologie*. Praha: Grada, 2011.320s. ISBN 978-80-247-3037-0.
- HUDEČEK, J., PAPICA J. a kol., *Autoregulační mechanismy osobnosti*. Brno: Psychologické zprávy ČSAV, 1985. 142 s.
- KOHOUTEK, R., *Sebezpoznaní, sebehodnocení a sebevýchova*. Brno: CERM, 1997. 32 s. ISBN 80-7204-039-1
- KOHOUTEK, R., *Poznávání a utváření osobnosti*. Brno: CERM, 2001. 275 s. ISBN 80-7204-200-9.
- KOHOUTEK, R. a kol., *Základy sociální psychologie*. Brno: CERM, 1998. 183 s. ISBN 80-7204-064-2.
- KOHOUTEK, R., *Úvod do psychologie osobnost*. Praha: IOV, 1977. 99 s.
- KRAUS., B., *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
- KUPKA, I., *K sebedůvěře krok za krokem*. Praha: Grada, 2010. 192 s. ISBN: 978-80-247-3318-0.

- LAUSTER, P., *Sebevědomí, Jak získat sebejistotu a neztratit cit*. Praha: Knižní klub, 1993. 131 s. ISBN 80-85634-22-8.
- LAUSTER, P., *Posílení vlastního JÁ*. Praha: Knižní klub, 1995. 176 s. ISBN: 80-7176-198-2.
- MACEK, P., *Příspěvek ke konceptualizaci obsahu sebepojetí*. 1991. Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity, I 25, 63 – 70.
- MACHANOVÁ, M. *Fenomén sebehodnocení: Psychometrická analýza dotazníku SLCS-R*, Brno, 2009. Diplomová práce. Filozofická fakulta Masarykovy univerzity. Psychologický ústav. Vedoucí diplomové práce prof. PhDr. Marek Blatný, CSc.
- MURPHY, G., *Personality. A Biosocial Approach to Origins and Structure*, New York, 1947 s. 996 in:(Smékal, V., 2002).
- MASLOW, A., H. (2000). *Ku psychologii bytia*. Modra: Persona. 223 s. ISBN: 80-967980-4-9.
- NAKONEČNÝ, M., *Psychologie osobnosti*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství Praha, 1972. 328 s. ISBN 17-069-72.
- NAKONEČNÝ, M., *Psychologie osobnosti*. Praha: Akademie věd České republiky, 1995, 400 s. ISBN 80-200-0525-0.
- NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*. Praha: Svoboda Praha, 1970, 398 s.
- NOVÁK, T., *Sebedůvěra, cesta k úspěchu*. Praha: Grada, 1999. 107 s. ISBN: 80-7169-708-7.
- NOVÁK, T., *Přestaňte se podceňovat*. Praha: Grada, 2005. 124 s. ISBN: 80-247-1165-6.
- NOVÁK, T., *Asertivitou k sebedůvěře*. Praha: Grada, 2011. 136 s. ISBN: 978-80-247-3757-7.
- NUMBERGER, E., *Jak získat sebedůvěru*. Praha: Grada, 2011. 108 s. ISBN: 978-80-247-3903-8.
- ŘÍČAN, P., *Psychologie osobnosti*. Bratislava 1982, Psychodiagnostické a didaktické testy, N. P., 193s.

SMÉKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti, člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal, 2002. 517 s. ISBN 80-85947-80-3.

STAGNER, R. *Psychology of Personality. 3-th.ed.* New York, 182s. in:(Smékal, V., 2002).

VÁGNEROVÁ, M.: *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0841-3.

VÍZDAL, F., *Sociální psychologie I*. Brno: Institut mezioborových studií, 140 s.

YEUNG, R., *Sebedůvěra*, Praha: Grada, 2009. 208 s. ISBN: 978-80-247-3127-8.

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1 Silové pole utváření sebepojetí: (Smékal, 2002, s. 343).

Obr. 2 Model obsahu sebepojetí dle Macka (1991).

Obr. 3 Motivační struktura dle Maslowa (Drapela, 1997, s. 139).