

# **Asertivní komunikační dovednosti v období adolescence**

Zuzana Drozdová

---

Bakalářská práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2014/2015

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE** (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zuzana Drozdová**  
Osobní číslo: **H12021**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Asertivní komunikační dovednosti v období adolescence**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti asertivity, komunikace a období adolescence.**

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

**Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku zaměřeného na zjištění míry asertivity v komunikaci u adolescentů.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**BISHOP, Sue. Jste asertivní? Osobní průprava, pozitivní myšlení, naslouchání, techniky rozhovoru, projevy těla: příklady a cvičení. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-325-0.**

**MACEK, Petr. Adolescence. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-747-7.**

**NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. Asertivně do života. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3869-7.**

**PODGÓRECKI, Józef. Sociální komunikace v edukaci. Ostrava: Repronis, 1998. ISBN 80-86122-20-4.**

**ROBB, Martin. Communication, relationships and care: a reader. London: Routledge, 2004. ISBN 978-0-415-32660-5.**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Karla Hrbáčková, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

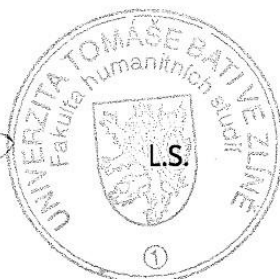
**9. ledna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**30. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 9. ledna 2015

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



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <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.

Ve Zlíně ..... 19. 2. 2019

..... Drozdová

*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 nevydělečně 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 vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce pojednává o asertivních komunikačních dovednostech v období adolescence. Teoretická část práce se zaměřuje na komunikaci jako proces, na její funkce a druhy. Hlavní pozornost je věnována problematice asertivity, zejména asertivní komunikaci a jejím specifičností. Závěr teoretické části tvoří charakteristika adolescence. Empirická část práce je tvořena výzkumem, který byl zrealizován dotazníkem, jež zkoumá míru asertivity v komunikaci v období adolescence.

Klíčová slova: Asertivní komunikace, asertivní dovednosti, komunikace, adolescence

## **ABSTRACT**

This thesis deals with assertive communication skills in the period of adolescence. The theoretical part focuses on communication as the process, its functions and types. The main attention is dedicated to the issue of assertiveness, especially to the assertive communication and its specificities. The conclusion of the theoretical part constitutes characteristic of adolescence. The empirical part of thesis is constituted by research, which was realized by questionnaire, which deals with degree of assertiveness in communication in the period of adolescence.

Keywords: Assertive communication, assertive skills, communication, adolescence

*Motto: To nejdůležitější v komunikaci je slyšet to, co nebylo řečeno.*

*P. F. Drucker*

Mé poděkování patří především Mgr. Karle Hrbáčkové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a připomínky. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se účastnili mého dotazníkového šetření.

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

Zuzana Drozdová

## OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>10</b>
<b>1 SOCIÁLNĚPEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE JAKO PROCES .....</b>	<b>11</b>
1.1 FUNKCE A MOTIVACE KOMUNIKOVÁNÍ .....	13
1.2 DRUHY A TYPY KOMUNIKACE .....	14
1.2.1 Verbální komunikace .....	15
1.2.2 Neverbální komunikace .....	16
1.3 OSOBNOST V KOMUNIKACI .....	17
<b>2 ASERTIVNÍ KOMUNIKACE.....</b>	<b>19</b>
2.1 ZÁKLADY ASERTIVNÍHO CHOVÁNÍ.....	20
2.2 ASERTIVNÍ PRÁVA .....	22
2.3 ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI A JEJICH TECHNIKY .....	24
2.4 ASERTIVITA V PEDAGOGICKÝCH SOUVISLOSTECH.....	25
<b>3 CHARAKTERISTIKA ADOLESCENCE .....</b>	<b>27</b>
3.1 SOCIALIZACE ADOLESCENTŮ .....	28
3.2 FORMOVÁNÍ IDENTITY A SEBEPOJETÍ .....	30
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>33</b>
<b>4 DESIGN VÝZKUMU.....</b>	<b>34</b>
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	34
4.2 STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ .....	34
4.3 STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....	35
4.4 STANOVENÍ HYPOTÉZ .....	36
4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	36
4.6 SBĚR DAT.....	37
4.7 PŘEDVÝZKUM .....	37
4.8 ZPRACOVÁNÍ DAT.....	37
<b>5 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....</b>	<b>38</b>
5.1 OBECNÉ A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	38
<b>6 SHRUTÍ A DISKUZE .....</b>	<b>51</b>
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>53</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>55</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>57</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ.....</b>	<b>58</b>
<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>59</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>60</b>



## ÚVOD

Již od samého narození se člověk dostává do procesu komunikace, byť si tento fakt ještě neuvědomuje, neboť přichází do nepřehledného množství kontaktů s lidmi. Aby se jedinec úspěšně integroval do společnosti, je pro něj komunikace jednou z klíčových schopností. Nejen, že se pomocí komunikace dozvídáme informace z celého světa, ale také je komunikace prostředkem, kterým sdělujeme své pocity, názory a umožňuje nám vyjadřovat zpětnou vazbu. Umět správně a dobře komunikovat hraje v dnešním světě velmi důležitou roli. Jedna z dovedností, která přispívá k úspěšné a efektivní komunikaci je asertivita. Asertivita se v současnosti stává aktuálním tématem v mnoha oblastech. Uplatňuje se zejména v manažerských sférách, avšak v poslední době se začíná soustřeďovat na ty jedince, kteří si teprve svou identitu formují, tedy na adolescenty. Soudíme, že asertivní komunikace v těchto fázích života, může předcházet mnoha problémům, jako například problémům v komunikaci, kdy adolescenti se mohou potýkat s potížemi v oblasti vyjadřování a následně může nastat nedorozumění ze strany komunikanta. Asertivní jednání však také přináší i jiné pozitiva a to takové, že jedinci může pomoci zvednout i sebevědomí. Obecně se asertivitou zabývá mnoho lidí, neboť se v současné době realizují kurzy, které se soustředí na výuku asertivity. Tito lektori kurzů, se však soustředí na rozvoj komunikačních kompetencí u lidí, z řad vedoucích pozic, jako např. různých manažerů apod. Odborníků, kteří by se však zabývali asertivitou u mládeže, existuje poměrně málo. Jedna z významných odbornic, která se věnuje této problematice u mladých lidí, je docentka Vališová, jež přímo realizuje pro mladé lidi kurzy asertivního jednání. Ústředním tématem této práce se proto tedy stala, asertivita v období adolescence. Teoretická část práce podává pohled na související oblasti s asertivitou. Konkrétně se zabývá vymezením komunikace, dále definuje asertivní komunikaci se všemi jejími specifickými a v neposlední řadě věnuje pozornost adolescenci. Empirická část bakalářské práce se soustředí na výzkum míry asertivity v období adolescence. Tento výzkum je zrealizován pomocí dotazníku. Výsledky tohoto výzkumu, nám pomohou identifikovat míru asertivity v komunikaci v období adolescence.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNĚPEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE JAKO PROCES

Každý jedinec se během svého života dostává do procesu socializace. Díky socializaci člověk přichází do nejrůznějších sociálních kontaktů, které jsou charakteristické svou délkou trvání, frekvencí či intenzitou. V těchto kontaktech se odehrává takzvaná sociální interakce, kterou se rozumí jednání, jež má vliv na jedince či skupiny. Zásadou této interakce je vznik vzájemného působení jedinců a to tak, „že chování jednoho se stává podnětem pro chování druhého, jeho reakce se naopak stává podnětem pro prvního.“ (Matoušek, 2003 cit. podle Kraus, 2008, s. 119) Toto působení se uskutečňuje právě pomocí komunikace. Na komunikaci je tedy nahlíženo jako na proces, který se uskutečňuje díky přímému a nepřímému sociálnímu kontaktu, jehož výsledkem je sdělení informací a významů. Interpretuje celé spojení člověka s okolním světem, poskytuje nabývání informací o dějích, oboustranné dorozumívání či umožňuje i výměnu emočního zaujetí. Komunikace se tak stala podmínkou pro sociální učení i mentální rozvoj. Nezbytnou součástí každé komunikace jsou určité prvky. Tedy nejen osoby, které vstupují do komunikace, ale i cesta, která slouží k předávání informací. Osoba, jež vysílá zprávu je nazývána jako komunikátor a osoba, která danou zprávu přijímá je tzv. komunikant. Tato vyslaná zpráva se označuje jako komuniké. Cesta, kterou se dané sdělení předává, se pojmenovává jako komunikační kanál. V komunikačním kanálu může dojít i k určitým bariérám, jak ze strany komunikátora, tak i ze strany komunikanta. Mohou se objevit problémy např. se špatnou výslovností, nedůvěrou či nedoslýchavostí. Jednou z komplikací, která také může zapříčinit, že obsah vyslaného sdělení není totožný s přijatým a dochází tak k nedorozumění, je prostředí a jeho šumy či rušivé vlivy. Je proto tedy důležité dbát na kvalitu komunikace. Komunikace by však také měla podporovat vznik partnerského vztahu s vzájemným pochopením, empatií, jistotou a to především v sociálně - pedagogické praxi.

Komunikační proces prochází celkem sedmi fázemi. V první fázi přichází myšlenka, tzn. obsah sdělení. V druhé fázi dochází k zakódování myšlenky. V následující fázi se vyslovuje obsah. Čtvrtá fáze spočívá v předávání obsahu od komunikátora ke komunikantovi. Dále následuje přijetí zprávy příjemcem, kdy v další fázi si obsah sdělené zprávy příjemce dekoduje. A v závěrečné fázi procesu komunikace dochází k vyvolání určitého chování příjemce, jež bylo způsobeno přijatým sdělením. (Kraus, 2008, s. 119 – 120)

Komunikace je tedy dynamický a naléhavý proces, jež dimenzován lidskou aktivitou a není samostatným subjektem. Komunikace může nabírat harmonického dojmu, avšak vše záleží na lidech, jestli komunikace bude probíhat přátelským či nepřátelským způsobem. (Robb et al., 2004, s. 12)

Proces komunikace je bezpochyby spojen i s charakterem sociálního prostředí. Týká se to nejen rodiny, kdy úroveň vzdělání členů rodiny ovlivňuje charakter komunikace, ale i lokálního prostředí, kdy se jedná o souvislost s tradicemi, nářečím apod. Proces, ve kterém dochází k vzájemnému působení osobností, jako je rodič, učitel či vychovatel a který se odehrává v určitém výchovném prostředí, jako je rodina, škola, se nazývá pedagogická interakce. Pedagogická interakce má cílové zaměření. Důležitým prostředkem pedagogické interakce je pedagogická komunikace. V této komunikaci jsou přesně vymezeny časové a prostorové podmínky a zvoleni jsou i účastníci. Hlavní záměr pedagogické komunikace je dosažení určitých výchovných cílů. Má daná pravidla a obsah mezi vychovatelem a vychovávaným. Pedagogická komunikace je odvozena ze sociální komunikace. Avšak má své specifika, určená právě vztahem vychovatele, vychovávaných a prostředí, v němž se realizuje. Tato komunikace se rozděluje do tří dimenzí. A to do obsahové, která představuje pedagogické informace, procesuální, jež obsahuje vlastní komunikační činnosti, jak verbální tak i neverbální a vztahové, která zajišťuje zprostředkování vztahů mezi komunikujícími. Pedagogická komunikace je vázána situací, neboť záleží také na konkrétní výchovné situaci, v níž komunikace probíhá. Pedagogická komunikace tedy spočívá v tom, zda bude výchovné působení efektivní či nikoli. (Kraus, 2008, s. 122 – 124) Podstatou tedy pedagogické komunikace je, že realizuje výchovu a vzdělávání a také zprostředkovává vztahy a kolektivní jednání mezi účastníky. (Nelešovská, 2005, s. 28)

S komunikací se člověk setkává již od svého narození a využívá ji po celý svůj život. A jelikož každý jedinec komunikuje za nějakým účelem, plní komunikace své funkce. O funkcích a motivacích komunikování se zabývá následující kapitola.

## 1.1 Funkce a motivace komunikování

Každá komunikační výměna, vykonává jednu ze čtyř hlavních funkcí komunikování a člověk je nějakým způsobem ke komunikačnímu aktu vždy motivován. Díky funkcím dostává komunikace svůj smysl. (Vybíral, 2000, s. 22 – 23) Hranice mezi funkcemi komunikace nejsou vždy jasné, velmi se mnohdy překrývají. (Mikuláščík, 2003, s. 21) Mezi základní funkce komunikování patří informovat, instruovat, přesvědčit a pobavit. Funkce informativní spočívá v předávání určitých zpráv, faktů mezi lidmi. Funkce instruktážní má za úkol také informovat, ale spočívá i ve vysvětlení významů či postupů. Třetí funkce přesvědčovací, záměrně působí na člověka, s cílem změnit jeho názor po případě ho zmanipulovat. A poslední funkce pobavení má za úkol pobavit či rozesmát druhého. Existují i další funkce komunikace jako je např. vzdělávací a výchovná nebo poznávací funkce, které se však již neřadí do funkcí základních.

Základní funkce se neřadí mezi tzv. skryté funkce. Za skryté funkce lze považovat motivace ke komunikování. Každý jedinec má v sobě motivaci komunikovat. Motivace se v něm však vyskytuje v různé intenzitě, která se mění a je závislá na mnoha okolnostech. K těmto okolnostem např. patří, zda je druhý člověk sympatický či zda je jedinec vyčerpaný apod. Rozlišuje se motivace:

- Kognitivní – tato motivace znamená, že člověk chce sdělit či předat něco, co se dozvěděl.
- Sdužovací – motivace sdužovací spočívá v uspokojení potřeby kontaktu. Tato potřeba tvoří základní pyramidu lidských potřeb.
- Sebepotvrzovací – potvrzování osobní identity. Člověk se stává sám sebou, díky komunikování s druhými osobami. Upevňuje si tak vlastní mínění o sobě.
- Adaptační – komunikací se člověk přizpůsobuje okolí.
- „Přesilová“ – člověk je motivován potřebou uplatnit se. Jedince na sebe poutá pozornost, aby mu byl dán obdiv.
- Existenciální – člověk komunikuje aby, si zachoval psychické zdraví. Komunikací člověk zahání pocity beze smyslnosti, aby se vyhnul depresím.
- Požitkářská – motivace, jejímž cílem je se rozptýlit či si odpočinout od starostí.

Pro člověka je také zcela přirozené, že se občas vyhýbá komunikaci. Často se to stává díky emoční rozladěnosti nebo kognitivní přesytenosti a zahlcováním různými informacemi. Vyhýbání se komunikaci je typické pro ty, kteří každodenně hovoří s mnoha jinými lidmi,

o nichž musí třeba i přemýšlet. Často se to týká lékařů, učitelů, úředníků apod. (Vybíral, 2000, s. 22 – 26)

Jelikož každý člověk je obkloповán společností, která se neustále mění, přizpůsobuje tomu i své jednání. Lze tedy vytyčit několik druhů a typů komunikací, jež jsou zmíněny v následující kapitole.

## 1.2 Druhy a typy komunikace

Podoba komunikace je nestálá a má širokou stupnici možností, jež může osoba komunikující v různých kombinacích užívat či měnit. Závisí na dovednostech jedince, jak dokáže citlivě užívat ideální způsoby, které respektují situaci, úmysl, individuální difference partnera, se kterým komunikuje a k němuž promlouvá. (Mikuláščík, 2003, s. 32) Většina lidí komunikuje odlišně jak v zaměstnání, tak i doma nebo např. v obchodě. Jinak lidé komunikují, jestliže jsou přítomní jejich děti nebo po případě, zda je přítomen někdo cizí. V každé situaci se člověk dorozumívá jinak. Někdy je komunikace jednoho a téhož člověka rozdílná podle prostředí, ve kterém se aktuálně pohybuje. Komunikace může být velmi odlišná, proto se rozděluje do několika druhů:

- Párová komunikace v soukromí.
- Párová komunikace na veřejnosti.
- Direktivní komunikace s rozdělenými rolemi (např. pohovor).
- Neformální komunikace v základní skupině (rodina).
- Formální komunikace v nevelké skupině (porada na pracovišti).
- Komunikace člověka před publikem.
- Komunikace jedince v davu.
- Komunikace jedince při obchodování.
- Komunikace pomocí masmédií.
- Interkulturní komunikace (např. s cizincem).

V každé z těchto situací zastává komunikující osoba jinou roli nebo pozici. Základem role je, že většina příslušníků daného lidského společenství, očekává od jedince takové chování, které mu přísluší v dané pozici, profesi či situaci. Tato role má vliv na sebepojetí člověka. Prestižní role člověka může posilovat, naopak podřadná role ho může pokořit. S výměnou role přichází také změna ve vyjadřování. Nejen, že se změna týká formy sdělení, ale také se dotýká změn v hlase, změn v mimice, gestikulaci apod. (Vybíral, 2005, s. 39 – 40)

Komunikaci lze rozdělit do několika typů, jež často bývají spojené v jednom projevu. Za nejjednodušší a zároveň za základní typy komunikace se považuje verbální a neverbální komunikace. Proto se následující kapitoly věnují právě těmto typům.

### 1.2.1 Verbální komunikace

„Verbální komunikace (jazyková) je procesem výměny informací mezi lidmi, prostřednictvím soustavy zvukových nebo grafických znaků, nazývané jazykem.“ (Podgórecki, 1998, s. 227) Tuto formu komunikace lze rozdělit na přímou, zprostředkovanou, mluvenou či psanou, živou anebo reprodukovanou. Význam verbální komunikace je nesporný, neboť je důležitou složkou sociálního života či nepostradatelnou podmínkou myšlení. Jedinec, který je delší dobu odloučen od společnosti, bez možnosti komunikace s jinými lidmi, bývá často tímto deprimován.

Jazyk je východiskem pro určení toho, jak člověk vidí, slyší a vnímá informace o okolním světě. Aby jedinec porozuměl, co mu druhý člověk chce sdělit, musí mít něco určitého na mysli. Čím obecnější je myšlenka sdělení, tím jsou slova více nejasná. Porozumění je dvoustranný proces a základem pro pochopení významu. Význam řeči poskytují účastníci rozhovoru, ne slova. Specifičnost užívání jazyka ovlivňují i rysy osobnosti. Jestliže je člověk introvert, vyjadřuje se klidně a tiše. Naopak pokud je jedinec extrovert mluví hodně a rád. Všechny jazyky se uskutečňují v nějakém prostředí. Každé z těchto prostředí potřebuje rozdílnou mluvu. Jazyk, který je vhodný pro jedno prostředí, nemusí vyhovovat v prostředí druhém. Proto je důležité, aby člověk jazyk vhodně a přiměřeně měnil, v závislosti na prostředí. Slova, která člověk používá při komunikování, jsou určena jeho dosavadními zkušenostmi. Způsob jakým se člověk vyjadřuje, jemu blízký a ukazuje jeho charakteristický styl. Odlišná forma mluvy je závislá nejen na situacích, ale i na odbornosti a kultuře. Aby člověk efektivně komunikoval, musí se umět přizpůsobit různým situacím. (Mikuláščík, 2008, s. 157 – 160)

K verbálnímu projevu samozřejmě patří i projev neverbální, i když si ho člověk v některých situacích ani neuvědomuje. V další kapitole se tedy rozebírá neverbální komunikace.

### 1.2.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace, označována také jako nonverbální, znamená mimoslovní komunikaci. Tato komunikace nezahrnuje pouze mimickou stránku řeči, ale také celý komplex mimoslovních signálů tzv. řeč těla. (Nelešovská, 2005, s. 46) Neverbální signály mají mnohem větší vliv v dorozumívacím procesu než slova. Jestliže při komunikaci nastane, že verbální a neverbální sdělení je rozdílné, je verbální sdělení považováno za nepravdivé. (Podgórecki, 1998, s. 235) Avšak neverbální projevy při dorozumívání nejsou tak snadno monitorovány jako řeč. Většina neverbálních projevů se totiž koná na nevědomé úrovni. Často tyto projevy doplňují verbální projev či dokonce mohou verbální komunikaci zcela nahradit. Na neverbální komunikaci, stejně jako na verbální, má vliv i kultura. Gesto, které je považováno v jedné kultuře za urážlivé, může být v jiné kultuře považováno za projev např. úcty. Neverbální signály se jedinec učí již od dětství a to díky nápodobou svých rodičů. Pokud si člověk neprohlubuje svou neverbálnost, ukotvuje si podobná gesta, jako se vyskytují u otce či matky. Existují však také individuální rozdíly při neverbálním projevu. Někteří lidé jsou společenšší, aktivní, komunikativní, a proto jejich gesta jsou více teatrální. Naopak lidé, kteří jsou labilní, reagují při komunikaci nekontrolovatelně a pro ostatní jedince překvapivě. (Mikuláščík, 2008, s. 162 – 163) Neverbální komunikace se považuje za nejpůvodnější způsob sociálního chování. Neboť mimoslovně člověk sděluje pocity, nálady, zájem o navázání bližšího kontaktu nebo se snaží záměrně ovlivnit druhého člověka. Pro mimoslovní vyjadřování jedinec využívá:

- Gesta a pohyby těla.
- Mimiku.
- Řeč očí.
- Postoje těla.
- Doteky (haptika).
- Tóny svého hlasu.
- Vzdálenost (proxemika).
- Fyzický zjev (Jiřincová, 2010, s. 95 - 96)

Následující kapitola představuje osobnost v komunikaci, neboť osoba je jednou z ústředních postav pro komunikaci.



### 1.3 Osobnost v komunikaci

Aby člověk uměl dobře komunikovat, aby navozoval pozitivní vztahy s lidmi, musí mít v první řadě vlastní pozitivní pohled sám na sebe. Člověk si musí sám sebe vážit, a chápat svou hodnotu. Většina lidí vidí své sebepojetí pozitivně, proto vyžadují, aby bylo na ně nahlíženo také pozitivně a aby ostatní lidé reagovali souhlasně. Nesnáze může nastat tehdy, když lidé strádají pozitivním pohledem. Mnohdy mají vnitřní rozpory, protože se neumí mít rádi, tudíž se jim zdá náklonnost jiných lidí nepřírozená. Vše, co člověk o sobě vlastní, jako je jeho vědomí či jeho obraz osobnosti, je v sociálním kontextu jisté a spolehlivé. To co člověk nezná, se mu jeví jako nebezpečné nebo ohrožující. Proto je pro jedince velmi důležitá psychologická jistota.

Růst pozitivního sebevědomí ovlivňuje utváření vlastních postojů a názorů. Neboť člověk se cítí velmi příjemně, když o něm druzí lidé hovoří kladně, což vede právě k zvyšování sebevědomí. I onen člověk svým pozitivním komunikováním, může posílit sebevědomí druhých. Lidé, jejichž sebevědomí je nízké, jsou většinou méně prosperující komunikátoři. Často se stává, že tito lidé bývají i méně prosperující ve své kariéře. Míra sebevědomí a komunikace jsou příkladem naučeného chování. Již od narození se člověk učí dorozumívat s ostatními, vytvářet si vztah ke svému prostředí a zvládat základní pravidla či normy styku s jinými lidmi. Důležitou roli v životě hrají také vztahy rodičů mezi sebou či vztahy sourozenecké. Tento vztahový základ je nadále rozvíjen ve škole, kde k rozvoji přispívají vrstevníci. To vede k osvojování dalších zkušeností a k utváření nových pojetí vztahů a komunikace. Dochází k posilování sebeobrazu, který člověk získal výchovným působením v rodinném prostředí, či k nápravě sebepojetí, dle toho, jak si člověk osvojil vztahy a komunikaci s vrstevníky. Sebepojetí se v průběhu života každého jedince mění, protože člověk nabývá velké množství zkušeností. Lidé, kteří trpí negativním pohledem o sobě, se často uzavírají do sebe a nejsou tak zdatní si vytvořit či přijmout vlastní identitu. Ti, kteří mají tendence se příliš kontrolovat, méně odhalují své já a neposkytují tak jiným lidem informace o svých pocitech, prožitcích, o své duši. Člověk s velkou sebekontrolou je svázán normami. Naopak lidé, kteří se nesoustředí na svou sebekontrolu, působí bezprostředně a spontánně. Hlavním přínosem komunikace tedy je, vytváření sebeobrazu a obeznámení se s vlastní identitou. Pomocí komunikace se sebepojetí zdokonaluje. Ostatní lidé působí jako zrcadlo, v němž se člověk může shlédnout, a pak si utvořit názor o chování, které lidé od něj předpokládají. Často se stává, že člověku není sympatické to, že je plodem jiných lidí, neboť kultura vyzdvihuje jedinečnost a individualitu. Člověk touží

po jedinečnosti, originalitě, být sám sebou. Avšak není to vždy snadné. Celý život lidé procházejí procesem změn, adaptací na podmínky, v nichž žijí. Sociální prostředí, díky komunikaci, člověka nevyhnutelně formuje. (Mikuláščík, 2003, s. 48 - 52)

Protože je pro jedince klíčové, aby uměl vyjádřit své názory či prosadit svá stanoviska a nejednalo se s ním manipulativně, je důležité ovládat asertivní způsob komunikace. Asertivitě a jejím náležitostem je věnována celá druhá kapitola.

## 2 ASERTIVNÍ KOMUNIKACE

Každá stránka v životě člověka má vliv na efektivní komunikaci. Asertivní komunikace umožňuje např. zlepšení rodinných vztahů, posílení obchodních vztahů či zvyšuje kvalitu života. (Pott, C. a Pott, S., 2014, s. 83) Asertivita je „umění přiměřeně se prosadit či bránit v situaci, ve které se jedinec právě nachází.“ (Vybíral, 2000, s. 204) Slovo asertivita pochází z latinského slova *asserito*, což znamená tvrzení. Ve slovesném tvaru pak slovo *asserere* znamená přiřazovat. Asertivita reprezentuje určitou sadu technik. Jejím základním principem je neústupná komunikace a podpůrní vztah k partnerovi při komunikaci. Asertivní jednání někdy přechází až do komunikačního manévrování. Jedná se hlavně o situace, kdy jsou vypjaté sociální kontakty, či když dochází k nedorozumění. Jednání by nemělo být ani pasivní, ani agresivní. Člověk, který komunikuje asertivně, dokáže vzdorovat kritice, manipulaci, agresivním útokům, které jsou namířeny na jeho osobu. (Vybíral, 2000, s. 204 – 205) Asertivní komunikace vychází z presumpce, že je možné si osvojit takové schopnosti a dovednosti, které přispívají k překonání působení emocí a díky tomu efektivně vyslovit své zájmy, pocity a postoje. Asertivita v komunikaci přispívá ke kontrole vlastního chování, k zachování sebeúcty i tehdy, když člověk cítí úzkost nebo se domnívá, že situaci nezvládá. Toto jednání je zakládáno na schopnosti umět si stanovit cíle, vyjádřit své potřeby, pocity a zároveň na respektování potřeb a pocitů druhých. Primárním předpokladem pro asertivní komunikaci, je schopnost ovládat a kontrolovat úzkost a stres, které vedou k vytvoření pocitu důvěry. Důležitou částí tohoto jednání je i přímá a otevřená komunikace. Asertivita v komunikaci je vhodná a užitečná při:

- jednání,
- řízení a motivování lidí,
- spolupráci,
- zvládání konfliktů,

Smyslem takového jednání, je dosažení a uchování si zdravého sebevědomí. Jednání asertivně, přispívá k otevřené komunikaci s kolegy, efektivní práci, k neagresivnímu jednání apod. Přináší také sebedůvěru a umožňuje pokrokovou kariéru. (O'Brienová, 1999, s. 9 – 10) Asertivní projev je jasný, výstižný, a uzpůsobený posluchačovi. Tzn., že by měl odpovídat posluchačově slovní zásobě s neměl by používat mnoho odborných výrazů či slangová slova. Člověk, komunikující asertivně, musí být ohleduplný k vzdělání, statusu,

společenskému postavení partnera. (Bishop, 2000, s. 61) Asertivní člověk, dokáže otevřeně říct, i to co nechce, snaží se nepřetvařovat a je upřímný. Nicméně však musí respektovat určitá pravidla slušnosti. Nelze za každých okolností vyslovit něco, co si jedinec myslí o druhém člověku, neboť jedinci může i ublížit. Asertivní jedinec, využívá svých práv, avšak nesmí poškozovat práva jiných. (Mikuláščík, 2008, s. 151) Aby člověk jednal asertivně, je pro něj důležitá:

- jednoznačná formulace cílů,
- konkrétní komunikace,
- vytrvalost při podstatných věcech,
- svižná komunikace

Asertivní komunikace člověku poskytne představu o vlastní perspektivě, umožní mu poznat sebe samého, zajistí mu snížení pochybností a posílí mu image. (O'Brienová, 1999, s. 11 - 12)

Závěrem tedy vyplývá, že člověk komunikující asertivně, umí přímo vyslovit své myšlenky, svá přání či pocity. Hájí svá práva, ale také se samozřejmě ohlíží i na práva a pocity ostatních. Při komunikaci pozorně naslouchá a dává najevo lidem, že je vnímá. Asertivní člověk má otevřený postoj k vyjednávání a ke kompromisům, ale ne na úkor svých práv a důstojnosti. Dovede přímo požádat nebo odmítnout a nedělá mu ani potíže, vyjádřit či přijmout komplimenty. (McKay et al., 1995, s. 125)

Proto, aby člověk zvládal asertivní komunikaci, je významné také ovládat asertivní chování, jež přibližuje kapitola 2.1.

## 2.1 Základy asertivního chování

Každé lidské chování je charakteristické svým rozdílným jazykem a jednáním. Proto lze lidské chování zařadit do jednoho ze čtyř základních typů:

- agresivní,
- pasivní neboli neasertivní,
- manipulativní,
- asertivní

Aby komunikace byla vzájemně otevřená, je nutno se chovat právě asertivně. Osoba, která zvládá asertivní komunikaci, dovede jasně a přesvědčivě sdělit své požadavky druhým, aniž by se přitom dotkla jejich práv. Základem asertivního chování, je zdravé

sebeprosazení. Všeobecně, je sebeprosazení považováno za hlavní podmínku všech úspěchů v životě člověka. Sebeprosazení vychází z přímého požadavku, aby komunikující osobě byla věnována pozornost a úcta, kterou si zaslouží. Někteří lidé ovšem soudí, že agresivním chováním lépe dosáhnout toho, čeho požadují. Asertivní chování je však založeno na kompromisu, než na výhře jedné strany. Jestliže se člověk chová asertivně, nezaobírá se porovnáváním sebe samého s druhými, nýbrž snaží se dosáhnout vlastních úspěchů skrze své schopnosti a možnosti. Je samozřejmostí, že se sebeprosazení uplatňuje v určitých hranicích. Člověk, který se stále podřizuje či podceňuje je často společností přehlížen. Naopak, když člověk svou osobu příliš zdůrazňuje, stává se, že se mu ostatní vyhýbají. Chování jedince je ovlivněno hlavně jeho individuální výchovou a společenským prostředím. Aby jedinec se stal asertivní osobností a byl sebejistý, je třeba, aby se s asertivním chováním setkával již od narození. Z toho plyne, že asertivitu by měl především shledávat u své blízké rodiny. Je proto také od nich vyžadováno určité povzbuzení a láska, pocity bezpečí a jistoty, ukázkový hodnotový systém, aby jedinec porozuměl významu lidských práv. Asertivní dovednosti každého jedince, by měly být obsaženy v jeho sociálních dovednostech. Jestliže se člověk asertivně nedokáže chovat, pravděpodobně postrádá možnost naučit se asertivním dovednostem. Lze také uvažovat o tom, že jedinec ví, jak asertivně jednat, avšak omezují ho např. pocity strachu, napětí a nejistoty. Tzn., že asertivita je nekompatibilní s nízkým sebevědomím. Pokud člověk chce zvládat asertivitu a umět ji používat, musí pracovat na své sebejistotě. (Jiřincová, 2010, s. 73 - 75) Asertivní chování je tedy založeno na:

- dosažení cílů, bez narušení zájmů ostatních,
- respektování práv druhých,
- emocionální zaujatosti,
- přiměřené sebedůvěře,
- samostatnosti při rozhodování,
- vyjadřování svých požadavků (O'Brienová, 1999, s. 21)

Člověk, který se učí asertivitě, musí být samozřejmě seznámen i s asertivními právy. Neboť je důležité znát, na co jedinci mají právo.

## 2.2 Asertivní práva

Při základu učení nejistých jedinců asertivitě, je zdůrazňováno, že každá lidská osobnost má svá přirozená práva, která se musí naučit ospravedlňovat a prosazovat. V psychologickém hledisku, dosahování těchto práv znamená, prosazení přiměřených kompetencí v jednání a uspokojení z mezilidského styku. Proto má sebevyjádření, které je takto dáváno najevo v mezilidské komunikaci, těsný kontext se vztahem sebehodnocení a hodnocení druhými lidmi. Často tak dochází k nesouladu mezi tím, jak se člověk hodnotí sám a jak ho hodnotí jiní. Člověk nemusí dbát na to, aby byl dokonalý podle definice někoho jiného, neboť má právo na to být sám sebou. Dospělí lidé bývají spoutaní a hned si neuvědomují, že mohou jednat i svobodně. Na jednání starších dětí či už dospělých lidí, na jejich názory a postoje působí již hodnocení druhých lidí. Lidé se skrývají do svého nitra, snaží se před ostatními ukazovat co nejlépe. Dopustí, aby je druzí zpětně ovlivňovali, mají odpor k obhajování svých názorů, neboť mají strach z různých sankcí, ztráty citového vztahu druhého člověka či z pocitu viny. Všechny tyto aspekty negativně působí na mezilidské vztahy, podporují spory a nedorozumění mezi lidmi. Aby se lidé vyvarovali nedorozumění, je důležité jednat spontánně, otevřeně a přímo. Takovéto jednání podporuje právě asertivita, která má stanovená pravidla neboli práva. Původ těchto asertivních práv, vychází z manipulačních pověr, které se člověk naučil díky výchově. Manipulační pověrou se myslí taková konverzace, kdy je míněno, že moudřejší člověk ustoupí, neodmlouvá a skrývá své názory. (Vališová, 1998, s. 66 - 68) Cílem uplatňování asertivních práv je sebeobrana proti manipulativnímu jednání. (Jiřincová, 2010, s. 77) Asertivní práva se dělí do deseti základních:

1. Právo na hodnocení vlastního chování, myšlenek a emocí a být si za jejich dopady odpovědný.  
K tomu, aby se člověk sebezprosadil, musí jako prvně chápat, že nelze manipulovat s jeho emocemi, jednáním, dokud to sám nedopustí.
2. Právo neposkytnout výmluvu, omluvu či vysvětlení, zdůvodňující dané chování.  
Jádrem tohoto práva je nevyjadřovat nadbytečné výmluvy pro své názory či chování.
3. Právo hodnotit svou zodpovědnost za řešení problémů druhých lidí.  
Podstatou práva je, aby člověk odvrhl pocitu viny a aby se vyvaroval tendencí, které ho pobízejí řešit věci za druhé.

4. Právo měnit názor.

Každý člověk má právo na to, aby změnil svůj názor. Má právo na to, aby přiznal svou chybu. (Novák, 2012, s. 45)

5. Právo na chyby a nést za ně zodpovědnost.

Právo páté je úzce propojeno s právem druhým. Důležitým prvkem je zvládnout vlastní chyby bez emocí. Také je kladen důraz na úsilí chybu odčinit. „Nikdo není dokonalý a každý se občas mylí a dělá chyby.“ (Jiřincová, 2010, s. 79)

6. Právo říct: *já nevím*.

Někdy za život, se člověk dostane do situací, kdy najednou opravdu neví, co odpovědět. Má na to právo, říct nevím.

7. Právo nezávislosti na dobré vůli ostatních.

Člověk se nikdy nezavděčí všem. Jestliže zkouší to, aby ho měl každý rád, dobrovolně se vydává k manipulaci (Jiřincová, 2010, s. 80) Sedmé právo úzce souvisí s asertivní dovedností říci ne.

8. Právo na činění nelogických rozhodnutí.

Činit pouze věci, které jsou logické, znamená, že jim člověk rozumí. Avšak pravda je, že existuje mnoho problémů, jejichž řešení spočívá mimo tyto limity.

9. Právo říct: *nerozumím ti*.

Někdy člověk nerozumí tomu, proč se na něj druhý „dívá“ dotčeně. Proto je přínosné hovořit jasně a srozumitelně k druhému.

10. Právo říct: *mám jiný pohled*.

Člověk má právo být nedokonalý, nemusí se každému jevit jako perfektní.

K deseti základním asertivním právům, se přidává ještě jedno navíc. A tj., že člověk má právo se sám rozhodnout, zda bude komunikovat asertivně nebo ne. Člověk se sám a dobrovolně rozhodne, zda v dané situaci je vhodné asertivitu použít či nikoliv. (Vališová, 1998, s. 68 - 75)

Asertivní práva jsou jednou ze složek lidských práv. Poskytují určité stanovisko k životu. Člověk, jež ovládá tyto práva, umí využít vlastní možnosti a redukuje manipulaci. (Novák, 2012, s. 27)

K tomu, aby byla asertivita dobře nacvičena, se využívá technik, které pomáhají jedinci si asertivitu osvojit. S asertivními dovednostmi a technikami seznamuje následující kapitola.

### 2.3 Asertivní dovednosti a jejich techniky

Asertivní dovednosti je možno rozdělit do několika různorodých variant. Lze např. uvést následující varianty:

- a) poprosit druhé o laskavost;
- b) odmítnout nekompetentní návrh;
- c) vyslovit svůj názor;
- d) projevit pocity zlosti;
- e) projevit pocity sympatie;
- f) ospravedlnit svá práva a stát za svým rozhodnutím;
- g) udělat první krok ve styku s cizím člověkem

K těmto dovednostem, neodmyslitelně patří i techniky, jež se využívají právě k nácvičení asertivního jednání. (Vališová, 1998, s. 84 – 85) Techniky však nelze chápat jako příručku k chování, která by zajišťovala úspěch při sebeprosazování. Každý člověk se rozhoduje sám, kterou techniku využije a vůči kterým lidem. (Mikuláščík, 2008, s. 153)

Mezi základní techniky se řadí:

- Volná informace – technika, jež snižuje stydlivost při konverzaci a dává možnost člověku hovořit o své osobě bez jakéhokoliv ostychu. Člověk tedy hovoří o tom, jaké činnosti vykonává rád, co a jak plánuje apod. Jestliže lidé nedokáží sdělit pocity druhému, nebudou mít s partnerem nikdy „jasný“ vztah.
- Sebeotevření – při této metodě, člověk sděluje, to co prožívá, cítí, interpretuje své motivy. (Novák, 2011, s. 82) Tato technika ulehčuje sociální komunikaci. Zmírňuje manipulaci při vyjadřování kladných i záporných aspektů osobnosti. Technika umožňuje vyrovnaně sdělit informace bez jakýchkoliv úzkostí či pocitů viny.
- Asertivní ne – základem je umět říci ne. Spočívá v odmítnutí požadavku, bez pocitu viny. Příčina nastává u pasivních lidí, neboť ti většinou byli vychováváni ke zdvořilosti či ústupnému chování.
- Pokažená gramfonová deska – technika, jejímž cílem je, odolat otázkám a poznámkám druhé osoby. Je to taktika, která se zakládá na vytrvalosti opakování či odmítnutí požadavku, a tak přispívá čelit manipulaci.
- Přijatelný kompromis – cesta, která vede k oboustrannému uspokojení. V mezilidských vztazích se řadí mezi prvotřídní řešení. Hlavním předpokladem pro tuto taktiku je aktivní naslouchání. (Mikuláščík, 2008, s. 154)



- Otevřené dveře - využívá se při neoprávněné kritice. Člověk musí umět rozdělit, zda výrok je pravdivý či nikoliv. Dovoluje člověku souhlasit s pravdivou kritikou, ale zároveň se musí povznést nad různými výmysly. Je třeba být při komunikaci klidný a hovořit stručně. (Mikuláščík, 2008, s. 153)
- Negativní aserce – metoda, kde se člověk učí přijímat vlastní chyby a omyly. Zároveň však souhlasí s kritikou na jeho osobu. Člověk posuzuje vlastní chování, aniž by popíral chyby.
- Selektivní ignorance – metoda, jež je založena na tom, že člověk nereaguje na informace, které jsou sdělené v afektu. Technika se využívá při hněvu či zlosti.
- Negativní dotazování – technika, která přispívá k aktivní podpoře kritiky. Většinou tato technika vyžaduje ještě další kritiku, a to buď sebe, nebo svých činů. U této metody se člověk nemusí hned ospravedlňovat, neboť po vyprcháání afektu, jednání člověka má zcela jiný ráz. Důležité je i dbát na neverbální projev. (Vališová, 1998, s. 88 – 116)

S asertivitou se lze setkat a zároveň i naučit se jí, ve školství či jiných výchovných a vzdělávacích zařízeních. Asertivitou v pedagogických souvislostech se zabývá převážně Vališová, proto v následující kapitole je čerpáno z jejího díla.

## 2.4 Asertivita v pedagogických souvislostech

Asertivní trénink, má rozsáhlé využití v různorodých oblastech práce s lidmi. Asertivní trénink neboli výcvik, zasahuje především do oblasti klinické psychologie, psychologie práce, v defektologii, do různého poradenství či se dotýká individuální sebevýchovy. Asertivita však zaujímá i výrazné místo v oblasti výchovné práce a pedagogicko – psychologickém poradenství. Její přínos lze shledat v tom, že např. pomáhá lépe integrovat žáka do skupiny, především se jedná o pasivnější jedince. (Vališová, 1998, s. 48) Shledává se že, pasivnějšími jedinci jsou děvčata, neboť „podle stereotypního myšlení učitelů a učitelek je pro chlapce typická tendence k asertivitě, respektive až k agresivitě, k neklidu, impulzivnosti, nepozornosti a lajdáctví. Od děvčat se na rozdíl od chlapců očekává konformita, poslušnost a schopnost přizpůsobení, pilnost, svědomitost a spolehlivost.“ (Vágnerová, 2001, s. 250) Dalším přínosem asertivity je také v tom, že usnadňuje pohled k některým jevům, jako je např. šikana. Výchova k asertivitě, nepodporuje jen vztahy mezi žáky, ale zlepšuje i reciproční vztahy mezi členy pedagogické interakce (mezi učiteli, rodiči, žáky). Vede k budování partnerských vztahů, vzájemnému pochopení, uznávání

a míří k přímým mezilidským vztahům. Na oblast, jež je spojena s rozvojem osobnosti mladého člověka, nahlíží nejen rodiče, ale i pedagogičtí pracovníci – učitelé, vychovatelé, vedoucí zájmových kroužků, trenéři, psychologové, jednoduše všichni ti, kteří jsou s mladými lidmi v každodenním styku. Při stanovování stylů výchovy, je důležité se zaobírat i otázkami, které se týkají především samotného postavení a očekávání dětí. Významné je také se zabývat i podmínkami, jež jedinci pro jejich rozvoj vytvářejí. Neboť rodiče, učitelé a vychovatelé připravují jedince jak na současnost, tak i na budoucnost. A protože se dětem stále více otevírá prostor i čas, je velmi podstatná jejich otevřená osobnost, aby v tomto světě, obstáli. V rámci výchovy a vzdělávání si mají děti osvojit a nadále rozvíjet takové dovednosti a znalosti, které je naučí vyrovnávat se s budoucností, předpovídat události, hodnotit dosavadní rozhodnutí a po případě i takové, které je naučí přechýňovat životní překážky. Asertivní výchova ve vztahu učitel – žák a rodiče – dítě:

- zdokonaluje mezilidské vztahy mezi dospělými a dětmi, posiluje jejich vzájemnou důvěru,
- podporuje spolupráci,
- rozvíjí svobodu v rozhodování ve vlastních aktivitách,
- přispívá k tvořivosti,
- přispívá k růstu odpovědnosti,
- účastní se na rozvoji autentické osobnosti,
- podporuje rozvíjet zdravé sebevědomí žáků a jejich sebejistotu.

V dnešní době se v českém školství budují alternativní školy, které využívají rozmanité pedagogické koncepce či výukové metody. Každá koncepce má jiný pohled na rozvoj osobnosti dítěte. Některá věnuje pozornost rozvíjení kooperativních dovedností, další klade důraz na prožitky žáka, jiné se snaží o rozvoj tvořivosti apod. Avšak v některých hlediscích, se tyto modely shodují, např. kladou důraz na autentičnost dítěte, snaží se rozvíjet prožitkové stránky dítěte, zaměřují se na komunikativní dovednosti, dbají na formování zdravého sebevědomí. (Vališová, 1998, s. 48 – 56)

Asertivita se v současné době stává aktuálním tématem a proto, se začíná soustředit i na tu generaci, jejichž osobnost se teprve formuje, tedy na adolescenty. O adolescentech pojímá třetí kapitola.

### 3 CHARAKTERISTIKA ADOLESCENCE

Adolescencí, je označováno období, které následuje po přestavbě osobnosti jedince v pubescenci. Je to druhá fáze lidského dospívání, tzv. fáze přechodu do dospělosti. Období adolescence se vymezuje od 15 do 20 (22) let. (Vašutová et al., 2010, s. 211) Termín adolescence pochází z latinského slovesa *adolescere*, což v překladu znamená právě dospívat neboli dorůstat. (Macek, 2003, s. 9) Adolescence, je charakterizována jako doba zásadních změn i velkých nepokojů. Kromě tělesných změn, které se mohou jevit jako dramatické, roste i sebevědomí, a tak se adolescenti stávají více nezávislí na svých rodičích. (Strasburger et al., 2014, s. 15) Pro ukončení dospívání však biologické znaky nevykazují příliš velkou váhu. Naopak kritéria psychologická, sociologická či pedagogická jsou mnohem významnější. Adolescenci lze tedy označit jako etapu mezi dětstvím a dospělostí. (Macek, 2003, s. 9) Toto období lze rozdělit do několika fází:

- a) Raná adolescence - vyznačuje se pubertálními změnami, kde jsou tyto změny také ukončeny. Nejvíce dochází ke změnám zevnějšku, přičemž tyto změny mají vliv jak na identitu, tak i na sebehodnocení adolescenta. Dále dochází ke změnám v kognitivním vývoji. Nastává např. rozvoj abstraktního myšlení. Pro tuto etapu je také typická citová labilita. (Sobotková et al., 2014, s. 27) Fáze rané adolescence zasahuje do věku od 10 - 13 let. (Macek, 2003, s. 10)
- b) Střední adolescence – vymezuje se od 14 do 16 let. (Macek, 2003, s. 10) Období typické pro ukončení základní školní docházky a také etapa rozhodující o dalším profesním směřování.
- c) Pozdní adolescence – zasahuje do intervalu od 17 do 20 let. Je to doba psychosociálních proměn a koncipování společenské pozice. Mění se i komunikační styl dospívajících. Tuto proměnu ovlivňuje vykání, které slouží jako znak, jiného sociálního postavení. Adolescenti, ale nejčastěji touží po rovnocennosti, proto dospělým chtějí raději tykat. (Vágnerová, 2012, s. 370, 445)

Všechny tyto úseky adolescence vykazují svou příslušnou charakteristiku. Prioritní však zůstává, že je to etapa mezi dětstvím a dospělostí. Z vývojové stránky pro toto období je charakteristické pohlavní dospívání, fyzický i duševní rozvoj a sociální učení. Při porovnání s érou předchozí, tedy dětstvím, se zřetelně vyvíjí i základní schopnosti jedince jako je anticipace, sebereflexe či seberegulace. (Macek, 2003, s. 10, In: Bandura, 1995)

Vývoj v tomto období je výrazně ovlivňován i interpersonálními vztahy. Jedná se o vztahy s rodiči, sourozenci, partnery nebo učiteli. Mezilidské vztahy se rozvíjí nejen ve škole, ale i ve volném čase, na které působí masmédiá, kultura nebo právní systém dané země. „Teorie a výzkum vývoje jedince, interpersonálních vztahů a kontextů vývoje působících na tyto procesy zdůrazňují, že adolescence je ovlivňována jak příležitostmi, tak zranitelností.“ (Sobotková et al., 2014, s. 26) Dosažení dospělosti je charakterizováno dosažením určitého stupně osobní zralosti, osamostatněním se od rodičů, orientací na druhé s přijetím pocitu, že odpovídá za své jednání. (Macek, 2005. In: Sobotková et al., s. 26) Všeobecně se udává, že adolescenti nemají potíže s přechodem od adolescence k dospělosti. Ovšem je to fáze i nesouvislostí, kdy změny, jako je fyzický vzhled, způsob chování, ovlivňují učitele, rodiče a další dospělé, ve srovnání s předchozími vývojovými etapami. Proto adolescence nabývá dojmu, že je obdobím nebezpečným či utrápeným. (Sobotková et al., 2014, s. 27) Závěrem lze typické znaky dospívání shrnout následovně do několika bodů:

- osamostatnění od rodičů,
- pozornost věnována vrstevníkům,
- ztotožnění se s určitými typy módních stylů, hudby apod.,
- hledání vlastní identity,
- vyostřené vztahy s rodiči,
- potřeba podpory dospívajícího (Carr – Gregg a Shale, 2010, s. 56)

Je důležité, aby každý jedinec splynul se společností a nebyl opovrhován či odmítán společností. Další kapitola tedy nahlíží na socializaci adolescentů.

### **3.1 Socializace adolescentů**

Adolescence není jen významnou etapou v životě člověka, ale nosí i společenskou hodnotu. V sociologickém hledisku, je zdůrazňováno začlenění podstatných společenských rolí do povahy dospívajícího. Díky sociálním dovednostem, jež si jedince osvojil během dětství a díky novým emocionálním a poznávacím schopnostem, si člověk prohlubuje kompetence, které jsou zapotřebí pro výkon rolí a přijetí statusu dospělého člověka. Reciproční vztah mezi jedincem a společností, je elementárně udáván společností. V tomto procesu si dítě a později dosívající, předepisuje vlastní zákony. Avšak hlavní vliv mají instituce, především školy a přirozené autority. Současně však i jedinec působí na sociální

prostředí, čímž navozuje jeho změnu. (Macek, 2003, s. 36 – 37, In: Štech, 2000)  
Socializaci lze rozlišit do čtyř složek (Macek, 2003, s. 37 – 38, In: Helus, 1973):

1) Hodnotově normativní složka

Tato složka je utvářena prohlášením společenských norem, ideálů či vlastních hodnot. Významný smysl v socializačním procesu se přisuzuje sociálním normám, neboť jsou představovány sociálními institucemi, do nichž lze zahrnout rodinu, vzdělávací instituce, náboženské instituce, počítačové sítě a podob. (Macek, 2003, s. 37, In: Lerner, Spanier, 1980) Je však nutno podotknout, že v období adolescence, menší část dospívající generace opovrhne těmito sociálními normami. Často se dostávají do styku s kriminalitou, či podléhají různým druhům závislostí, které je vyčleňují ze společenského prostředí. (Vašutová, 2010, s. 217)

2) Mezilidsky vztahová složka

Na interakci mezi lidmi nepůsobí jen normativní činitele, ale i osobnostní zvláštnosti či skutečná situace. Tyto aspekty vymezují nejen sociální komunikaci, ale také proces sociálního učení, ve kterém se adolescent učí sociálním rolím, jež plynou z jeho pozice. (Macek, 2003, s. 37)

3) Výsledná složka

V tomto systému se jedná o materiální produkty, ale zároveň i o kulturu a jedince, který se stává výsledkem socializačního procesu. (Macek, 2003, s. 38, In: Lerner, 1984)

4) Osobnostní složka

Osobnostní složka se skládá z vynikajícího postavení osobnostních charakteristik jedince a z hodnocení předešlých složek socializace subjektem. V jiném pojetí to lze nazvat jako sebehodnocení či sebereflexe. (Macek, 2003, s. 38)

Sebereflexe přispívá k seberegulaci. Ve výsledku tedy vyplývá, že člověk socializuje sám sebe. Tato subjektivní dimenze, je důležitá právě pro adolescenci. V životě existuje mnoho osobních potřeb, které tuto realitu dále rozvíjejí. Jedná se např. o začlenění mezi vztahy, hledání smyslu a kontextu vlastního života. (Macek, 2003, s. 38)

Se socializací nepatříčně souvisí i sebepojetí jedince. V následující kapitole se tedy řeší problematika identity a sebevědomí adolescentů.

### 3.2 Formování identity a sebepojetí

Adolescence je obdobím, jež se vyznačuje utvářením vlastní identity. Dospívající přemýšlí o svém sebepojetí, formuje si představy o vlastní osobnosti. Pojetí vlastní identity, patří k ústřední proměně ve vývoji dospívajícího. Je pro něj důležité, aby si zvolil svou podobu identity a také se s ní ztotožnil. Způsob, jakým si adolescent determinuje svou identitu, záleží na jeho poznávacích schopnostech, emoční vyzrálosti, ale i na socializačních vlivech. (Vágnerová, 2012, s. 452 In: Gullota et al., 2000) S utvářením identity, také významně souvisí i tělesný vzhled. Pro tuto skupinu dospívajících, má tělo a zevnějšek nepostradatelný význam, neboť fyzická krása formuje jejich sebepojetí. Avšak s blížící se dospělostí, tyto projevy ustupují. Hodnota stavby těla, vychází ze srovnávání s ostatními adolescenty a s přijímanou dokonalostí fyzické krásy. Proto tělesný vzhled, dospívající řadí jako prioritu v utváření identity. Ztotožnění se s přijímaným vzorem fyzické krásy, posiluje adolescentovi sebevědomí. Zevnějšek se tak stává hlavním tématem k docílení sociální akceptace a prestiže. Atraktivita je tedy jednou z podmínek, k získání sociální pozice dospívajícího. Ten kdo je atraktivní, dosahuje úspěchu jak mezi vrstevníky, tak i mezi dospělými. Tyto projevy jsou typické hlavně pro dívky. Naopak fyzická zdatnost potvrzuje soběstačnost, která je typická hlavně pro chlapce. Rozvoj identity probíhá i na základě urovnávání vztahů s rodiči a na osamostatňování se od rodičů. Většinou dospívající nabírají takové identity, jež vychází z rodinného prostředí. Další fakt, který souvisí s utvářením identity, je i přijetí ženské a mužské role. V této životní etapě, dochází u disponovaných jedinců i k uvědomování si své sexuální orientace. Jedná se především o homosexuální orientaci, což následně ústí v obtížné pochopení ze strany rodičů. Tyto aspekty vedou i k ignoranci toho, co by mohlo těmto jedincům v jejich nových rolích vadit. Proto adolescenti:

- dávají přednost intenzivním prožitkům,
- snaží se o řešení obtíží v oblasti citů,
- akceptují jen ty hodnoty, které jsou naprosto platné,
- požadují splnění žádostí ihned, neboť jejich odložení představuje pro ně zátěž.

Identitu určuje i adolescentovo prožívání a uvažování. Sebepoznávání se účastní na vyhraňování mravních pojmů a názorů. Nejvíce vynikají otázky okolo hierarchie hodnot a postojů, protože postoje a hodnoty zaujímají i emocionální stránku. Emoce jsou takové stavy, kdy jedinci reagují na úspěch či neúspěch, a buď jsou povzbuzeni či zklamáni.

Emoce tak ovlivňují sebehodnocení adolescenta. V této době, době adolescence, začíná dospívající myslet i na svou výjimečnost a tak si zdokonaluje i společenský cit. Stabilita sebehodnocení je indikátorem vyspělosti jedince. Sebehodnocení je obecně ve shodě s lidskými hodnotami, normami a cíli a je důležitou částí sebepojetí. Sebepečetí se skládá z těchto složek:

- kognitivní – sebezpečetání,
- emocionální – sebeúcta,
- regulační – sebekontrola.

V rané adolescenci je sebehodnocení ještě neurčité. Začíná se specifikovat až při postavení ve skupině. Vzniká tak vyšší soudržnost, neboť vrstevníci jsou pro jedince více rovnocenní než rodiče. Mezi oblíbené adolescenty patří ti, kteří jsou aktivní, iniciativní, komunikativní, asertivní. Naopak jedinci introvertní, nejistí, ústupní jsou odepíráni. V proceduře sebezpečetávání si lze povšimnout pokroků, které vedou od lability ke stabilitě, od subjektivnosti k objektivitě apod. Nejvíce rovnováhu mezi vnějšími vlivy, vnitřním prožíváním a chováním osobnosti, ovlivňuje faktor sebevědomí. Se tzv. zdravým sebevědomím, se považuje jedinec, jež je sociálně zralý, zná své schopnosti a dovednosti, stanovuje si přiměřené cíle. Nadměrné sebevědomí plyne z nadřazování své osoby nad jinými osobami. Je spojeno s nedokonalostí v sebezpečetání. Naopak nízké sebevědomí vyplývá ze sebezpečetování, kdy jedinec očekává selhání, které je zapříčiněno např. trémou. Typy sebevědomí v adolescenci:

- Zdravě zformované – adolescenti shledávají svůj obraz sebe sama v harmonii se skutečností. Mají ujasněné cíle a zvládají požadavky, které jsou na ně kladeny.
- Hledající – sebevědomí, které není ještě ustálené. Dospívající si formují životní cíle a sbírají zkušenosti angažováním se v různých činnostech.
- Závislé – Sebepečetí, jež je přejímáno od autority. Tito adolescenti jsou závislí na jiných jedincích a lze je snadno zmanipulovat.
- Zmatené – Dospívající se neumí zorientovat ve společnosti a společenských požadavcích. Chovají se nerozváženě a jejich sebevědomí se stále mění. (Vašutová, 2010, s. 217 – 221)

Formování identity, prochází dlouhodobým postupem, neboť se utváří vztah k vlastnímu já. (Sobotková et al., 2014, s. 32) Proměny, jež souvisí s dospíváním, interpretují výzvu,

poskytují možnosti dalšího rozvoje a záleží tak na každém adolescentovi, jak tyto možnosti využije. (Vágnerová, 2012, s. 452)

V závěru nutno říci, že sebevědomí člověka, záleží i na lidech, kteří ho obklopují. Člověk, který by byl obklopen pouze lidmi, kteří ho neustále ponižují, jen ztěžka dosáhne přiměřeného sebevědomí.



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 DESIGN VÝZKUMU

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na míru asertivity adolescentů v určitých situacích. Tato míra byla zjišťována kvantitativním výzkumem. Data byla získávána pomocí navrženého dotazníku. Navržený dotazník je podle M. Króla z roku 1988, uvedený v publikaci Vališové, Asertivita v rodině a škole. Tento dotazník byl vzhledem k vyhodnocení ještě poupraven. Hlavní důvod použití tohoto dotazníku, byl pro správnou orientaci ve zkoumané oblasti.

### 4.1 Výzkumný problém

Výzkum usiluje o zjištění míry asertivní komunikace u adolescentů. Výzkumný problém tedy zní: Jaká je míra asertivní komunikace v období adolescence?

Struktura výzkumného problému je členěna do 3 oblastí:

- oblast situací spojených s obranou vlastních práv,
- oblast situací spojených s dovedností uplatnit svá práva,
- oblast situací spojených s narušováním práv druhých lidí.

### 4.2 Stanovení výzkumných cílů

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit míru asertivní komunikace v období adolescence. Dílčí cíle této práce jsou:

1. Zjistit míru asertivní komunikace adolescentů v určitých situacích
2. Zjistit silné stránky adolescentů v asertivním jednání
3. Zjistit slabé stránky adolescentů v asertivním jednání
4. Zjistit představu o vlastní úrovni asertivního jednání u chlapců a dívek
5. Zjistit rozdíl míry asertivity mezi chlapci a dívkami v určitých situacích

Výsledky předkládaného výzkumu pomohou identifikovat míru asertivity adolescentů v určitých oblastech či situacích. Lze tedy z výzkumu zjistit, zda je míra asertivní komunikace u adolescentů v určitých situacích vysoká či nízká a tudíž, ve kterých situacích mají adolescenti potíže jednat asertivně nebo naopak, ve kterých situacích jednají zcela asertivně. Tento výzkum by mohl posloužit vychovatelům, učitelům, kteří by mohli ovlivnit jednání adolescentů.

### 4.3 Stanovení výzkumných otázek

Na základě vymezení výzkumného problému a upřesnění výzkumných cílů, byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka:

- Jaká je míra asertivní komunikace v období adolescence?

Dílčí výzkumné otázky:

1. Jaká je míra asertivity adolescentů v určitých situacích?
  - 1a. Jaká je míra asertivity adolescentů v situacích spojených s obranou vlastních práv?
  - 1b. Jaká je míra asertivity adolescentů v situacích spojených s dovedností uplatňovat svá práva?
  - 1c. Jaká je míra asertivity adolescentů v situacích spojených s narušováním práv druhých lidí?
2. Jaké jsou silné stránky adolescentů v asertivním jednání?
3. Jaké jsou slabé stránky adolescentů v asertivním jednání?
4. Jaká je představa o vlastní úrovni asertivního jednání u chlapců a dívek?
5. Jaký je rozdíl v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v určitých situacích?
  - 5a. Jaký je rozdíl v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v situacích spojených s obranou vlastních práv?
  - 5b. Jaký je rozdíl v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v situacích spojených s dovedností uplatňovat svá práva?
  - 5c. Jaký je rozdíl v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v situacích spojených s narušováním práv druhých lidí?

Díky relační výzkumné otázce, lze vyzkoumat, zda existují rozdíly v míře asertivity vzhledem k pohlaví respondentů. Následně proto byly stanoveny hypotézy.

#### 4.4 Stanovení hypotéz

1H<sub>0</sub>: Mezi chlapci a dívkami neexistuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s obranou vlastních práv.

1H<sub>A</sub>: Mezi chlapci a dívkami existuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s obranou vlastních práv.

2H<sub>0</sub>: Mezi chlapci a dívkami neexistuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s dovedností uplatňovat svá práva.

2H<sub>A</sub>: Mezi chlapci a dívkami existuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s dovedností uplatňovat svá práva.

3H<sub>0</sub>: Mezi chlapci a dívkami neexistuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s narušováním práv druhých lidí.

3H<sub>A</sub>: Mezi chlapci a dívkami existuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s narušováním práv druhých lidí.

#### 4.5 Výzkumný soubor

Problematika asertivity nezasahuje jen do sféry lidí dospělých, ale začíná se soustřeďovat na věkové skupiny, které si teprve vytvářejí a formují svou identitu.

Základní soubor: adolescenti ČR.

Výběrový soubor: adolescenti středních škol v Rožnově pod Radhoštěm.

Způsob výběru respondentů je záměrný. Neboť záměrný výběr se provádí za pomoci relevantních znaků, tzn. znaků základního souboru, které jsou klíčové pro daný výzkum. (Gavora, 2000, s. 64)

Velikost výzkumného souboru je 218 respondentů, konkrétně 116 dívek a 102 chlapců. Celkem bylo rozdáno 260 dotazníků. Nazpět bylo vybráno 230 dotazníků, z čehož 12 bylo neplatných.

## 4.6 Sběr dat

Pojetí empirického výzkumu je kvantitativní. Pro získání dat bylo využito navrženého dotazníku. Dotazník obsahoval dvě části. První část se skládala z úvodu a obecných otázek, jako jsou např. pohlaví, věk, škola. Druhou část dotazníku tvořila struktura 33 otázek. Tato struktura otázek byla rozdělena do tří oblastí, jež každá oblast se zaměřuje na jiné situace. Otázky byly tvořeny formou intervalových škál. Dotazník byl k dispozici v tištěné podobě a osobně rozdán respondentům na středních školách.

## 4.7 Předvýzkum

Před samotným výzkumem byl zrealizován předvýzkum, jehož účelem bylo zjistit, zda respondenti nemají potíže s jednotlivými otázkami. Předvýzkumu se zúčastnilo 7 respondentů. Po získání dat, byly ještě následně otázky v dotazníku upraveny a poté dotazník předložen respondentům.

## 4.8 Zpracování dat

Data z dotazníkového šetření byla zpracována v programu MS Excel a následně vyhodnocena programem *Statistica 12*. Zpracování bylo provedeno formou určením absolutních

a relativních četností a vypočítáním aritmetického průměru. Vyhodnocení dat proběhlo popisnými statistickými metodami, které byly vyjádřeny tabulkami a doplněny komentářem. K zjištění rozdílů a tedy k ověřování hypotéz, bylo použito Studentova t-testu, na hladině významnosti  $p = 0,05$ . Pro přehlednost byly taktéž tyto výsledky vyobrazeny tabulkami a grafy doplněné o komentář.

## 5 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Dotazník obsahoval celkem 33 škálových otázek. Tyto otázky byly rozděleny do 3 oblastí.

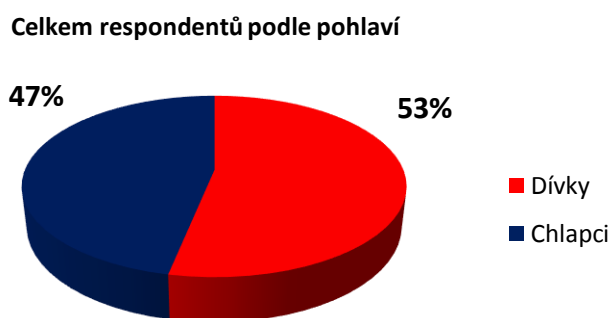
- Oblast 1, obsahovala otázky situací, které jsou spojené s obranou vlastních práv. (Otázka č. 1 – 6, 8 – 11)
- Oblast 2, byla zaměřena na otázky, týkající se situací spojených s dovedností uplatnit svá práva (Otázka č. 12 – 20, 23 – 27).
- Oblast 3, obsahovala otázky situací, spojených s narušováním práv druhých lidí (Otázka č. 28 – 32).
- Poslední otázka (Otázka č. 33), zkoumala vlastní představu o úrovni asertivního jednání.

Respondenti odpovídali na škále v intervalu od 1 do 5, přičemž platilo, čím bylo číslo větší, zvyšovala se míra asertivity. U otázek č. 1,2,9,13,14,17,23,26 – 32, byly hodnoty čísel reverzovány. Z dotazníku byly vyřazeny otázky č. 7, 21 a 22.

### 5.1 Obecné a výzkumné otázky

První část dotazníku byla věnována obecným otázkám. Konkrétně nás zajímalo pohlaví respondentů.

Graf I. Rozložení respondentů podle pohlaví



Z výšečového grafu rozložení respondentů podle pohlaví, vidíme, že účast dívek a chlapců je poměrně vyrovnaná.

Druhá část dotazníku obsahovala otázky, které se týkaly jednotlivých oblastí asertivity.

### **Oblast 1: Situace spojené s obranou vlastních práv**

*Otázka č. 1: Stane se vám, že koupíte něco, co jste původně neměli v úmyslu proto, že je pro vás obtížné odmítnout nabídku prodavače?*

*Otázka č. 2: Váháte s vrácením zboží, do obchodu, pokud se ukáže, že je vadné, nebo že vám z jiných důvodů nevyhovuje?*

*Otázka č. 3: Pokud někdo nahlas mluví v průběhu filmu, koncertu nebo divadelního představení, požádáte ho, aby byl zticha?*

*Otázka č. 4: Pokud někdo strká do vaší židle, opírá se o vaše opěradlo, nebo vás podobným způsobem obtěžuje v kině atd., požádáte ho, aby s tím přestal?*

*Otázka č. 5: Pokud vám vadí, že někdo kouří, ve vaší blízkosti, řeknete mu to?*

*Otázka č. 6: Pokud se vás někdo snaží předběhnout ve frontě, ve které čekáte, upozorníte ho, aby to nedělal?*

*Otázka č. 8: Pokud si od vás někdo vypůjčil peníze nebo nějakou cennější věc a už delší dobu vám je nevrací, připomenete mu to?*

*Otázka č. 9: Máte pocit, že jiní lidé mají tendence vás využívat, nebo vámi manipulovat?*

*Otázka č. 10: Pokud vás dobrý známý žádá o pomoc, nebo o službu, která je podle vás, příliš obtížná, či je pro vás spojena s nějakou nevýhodou, odmítnete jeho prosbu?*

*Otázka č. 11: Pokud se k vám někdo zachová nespravedlivě, nebo vám ukřivdí, upozorníte ho na to?*

### 1a. Jaká je míra asertivity adolescentů v situacích spojených s obranou vlastních práv?

Tab. 1 Průměrné hodnoty v oblasti 1

Proměnná	Popisné statistiky (1)				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Smodch.
<b>Oblast 1</b>	218	3,473853	2,200000	4,600000	0,489149

Na základě zjištění průměrných hodnot v oblasti, která se týká situací spojených s obranou vlastních práv, lze konstatovat, že míra asertivity u adolescentů v této oblasti, se pohybuje spíše u střední hodnoty. Neboť krajní hodnota 1, znamená nízkou asertivitu a krajní hodnota 5, vysokou asertivitu.

#### Vyhodnocení výzkumné otázky 1a.

Z této popisné statistiky tedy vyplývá, že adolescenti si docela uvědomují svá práva a dokáží se vyjádřit středně asertivně v těchto situacích. Tzn., že asertivita v této oblasti není příliš nízká, ale také, ani příliš vysoká. Dovedou si tedy poradit v situacích, jež narušují jejich práva.



**Oblast 2: Situace spojené s dovedností uplatňovat svá práva**

*Otázka č. 12: Jste schopni zahájit rozhovor s kterýmkoli člověkem?*

*Otázka č. 13: Působí vám potíže udržovat rozhovor se spolupracovníky nebo známými?*

*Otázka č. 14: Působí vám potíže udržovat zrakový kontakt s člověkem, se kterým rozmlouváte?*

*Otázka č. 15: Víte, jak se máte zachovat, když vás někdo chválí?*

*Otázka č. 16: Umíte pochválit své známé, přátele nebo členy vaší rodiny?*

*Otázka č. 17: Máte obtíže s kritizováním svých známých, přátel nebo členů rodiny?*

*Otázka č. 18: Umíte požádat své známé, přátele, či příbuzné o službu, nebo o pomoc?*

*Otázka č. 19: Umíte být otevřený/á a jednoznačný/á při vyjadřování jak pozitivních tak negativních pocitů vůči mužům?*

*Otázka č. 20: Umíte být otevřený/á a jednoznačný/á při vyjadřování jak pozitivních tak negativních pocitů vůči ženám?*

*Otázka č. 23: Snažíte se vyhnout určitým lidem nebo situacím, z obavy před vlastními obtížemi?*

*Otázka č. 24: Umíte se o své vnitřní pocity podělit s nějakým jiným člověkem?*

*Otázka č. 25: Pokud máte jiný názor než někdo, koho si hluboce vážíte, sdělíte mu otevřeně své stanovisko?*

*Otázka č. 26: Činí vám obtíže vzít si slovo při diskuzi ve větší skupině lidí?*

*Otázka č. 27: Vadí vám, když vás někdo pozoruje při práci?*

### 1b. Jaká je míra asertivity adolescentů v situacích spojených s dovedností uplatňovat svá práva?

Tab. 2 Průměrné hodnoty v oblasti 2

Proměnná	Popisné statistiky (2)				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Smodch.
<b>Oblast 2</b>	218	3,528834	2,214286	4,642857	0,507826

Průměrné hodnoty, v situacích spojených s dovedností uplatnit svá práva, ukazují, že úroveň asertivity, se pohybuje mírně nad střední hodnotou. Z tabulky tedy vyplývá, že míra asertivity se přibližuje spíše k míře vyšší asertivity, tedy k hodnotě 4.

#### Vyhodnocení výzkumné otázky 1b.

Z výše uvedených výsledků, můžeme tedy konstatovat, že v této oblasti adolescentům nedělá příliš velké potíže, uplatnit svá práva. V situaci, jako je např. vyjadřování vnitřních pocitů druhým osobám či když žádají o pomoc druhé, se umí vyjádřit poměrně asertivně.

#### Oblast 3 : Situace spojené s narušováním práv druhých lidí

*Otázka č. 28: Užíváte někdy křiku, abyste přiměl/a druhé udělat to, co chcete vy?*

*Otázka č. 29: Stává se vám, že dokončíte větu nebo myšlenku za někoho druhého?*

*Otázka č. 30: Pokračujete v hádce, i když je zjevné, že druhý toho má už delší dobu dost?*

*Otázka č. 31: Když máte vztek, užíváte nekontrolovatelné výrazy?*

*Otázka č. 32: Jste kriticky zaměřený/á vůči cizím myšlenkám a názorům?*

### 1c. Jaká je míra asertivity adolescentů v situacích spojených s narušováním práv druhých lidí?

Tab. 3 Průměrné hodnoty v oblasti 3

Proměnná	Popisné statistiky (3)				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Smodch.
<b>Oblast 3</b>	218	3,218349	1,400000	4,800000	0,662375

Díky zjištění průměrných hodnot v oblasti, která se zaměřuje na situace, jež jsou spojeny s narušováním práv druhých osob, můžeme konstatovat, že míra asertivity se pohybuje okolo průměrné hodnoty, tedy hodnoty 3.

#### Vyhodnocení výzkumné otázky 1c.

Z těchto výsledků tedy vyplývá, že adolescenti jednají v těchto situacích středně asertivně. To znamená, že asertivita není příliš vysoká. Lze říci, že při těchto situacích, pravděpodobně projevují i potíže v jednání. Je možno tedy soudit, že např. při situaci, když mají adolescenti hněv, užívají i nekontrolovatelné výrazy.

#### 2. Jaké jsou silné stránky adolescentů v asertivním jednání?

Z dosažených hodnot, v míře asertivity v určitých situacích, lze následně odpovědět na výzkumnou otázku, jaké jsou silné stránky adolescentů v asertivním jednání? Z popisných statistik vyplývá, že nejsilnější z oblastí u adolescentů, vzhledem k asertivitě, je oblast, jež se zabývá situacemi uplatnit svá práva. Můžeme tedy říci, že adolescenti mají v těchto situacích vyšší míru asertivní komunikace. Lze si povšimnout, že tedy adolescentům nepůsobí potíže navazovat kontakty či oslovovat cizí osoby nebo diskutovat ve větší skupině lidí. Adolescenti se umí vyjadřovat otevřeně a jednoznačně, jak vůči chlapcům, tak i vůči dívkám. Nemají potíže vyjadřovat otevřeně svůj názor, i když se liší od ostatních.

V oblasti, jež se zabývá ochranou práv, se míra asertivity pohybuje v rozmezí střední hodnoty. Míra asertivity není příliš vysoká, ale ani příliš nízká. Můžeme tedy konstatovat, že adolescentům nečiní značné problémy, odmítat nabídky ze strany druhých lidí. Dokáží upozornit na něco, co není spravedlivé. Zvládají požádat druhé, pokud je nějakým způsobem vyrušují.

### 3. Jaké jsou slabé stránky adolescentů v asertivním jednání?

Z uvedených popisných statistik si lze povšimnout, že nejslabší oblastí, vzhledem k asertivitě, je oblast situací, s narušováním práv druhých lidí. Nelze však přesně určit, které stránky adolescentů, jsou příliš slabé, neboť míra asertivity v této oblasti se pohybuje okolo střední hodnoty. Je možno však konstatovat, že v určitých situacích, se vyskytují pravděpodobně i problémy s mírou asertivní komunikace. Slabé stránky jsou spojeny tedy např. s tím, že adolescenti při komunikaci užívají nekontrolovatelné výrazy nebo jsou kriticky zaměřeni vůči myšlenkám druhých lidí.

### 4. Jaká je představa o vlastní úrovni asertivního jednání u chlapců a dívek?

Tato výzkumná otázka se vztahuje k otázce z dotazníku:

*Otázka č. 33: Jste (nebo mohl/a byste být) dobrým modelem asertivity pro vaše vlastní děti?*

Tab. 4 Průměrná hodnota představy chlapců

Proměnná	Popisné statistiky (4)				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Smodch.
<b>Představa chlapci</b>	102	3,519608	1,000000	5,000000	1,031488

Z výsledku popisné statistiky (4) můžeme zpozorovat, že průměrná hodnota představy chlapců, o úrovni svého asertivního jednání, se pohybuje mezi střední hodnotou míry asertivity a hodnotou vyšší míry asertivity. Lze tedy tvrdit, že si o sobě chlapci myslí, že jednají poměrně asertivně a tudíž jejich představa je, že by mohli být, či jsou dobrým modelem asertivity pro vlastní děti.

Tab. 5 Průměrná hodnota představy dívek

Proměnná	Popisné statistiky (5)				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Smodch.
<b>Představa dívky</b>	116	3,206897	1,000000	5,000000	1,059263

Na základě zjištění průměrné hodnoty představy dívek o úrovni svého asertivního jednání, lze konstatovat, že se dívky nehodnotí jako příliš asertivní, ale také, ani jako příliš pasivní. Neboť průměrná hodnota se blíží, spíše ke střední míře asertivity, k hodnotě 3. Proto usuzujeme, že dívky se tedy nehodnotí jako příkladným modelem asertivity pro vlastní děti.

### 5a. Jaký je rozdíl v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v situacích spojených s obranou vlastních práv?

Pro tuto výzkumnou otázku stanovujeme hypotézy, neboť se jedná o typ relační výzkumné otázky. Pro ověření hypotéz, využíváme Studentova t-testu, na hladině významnosti 0,05.

$H_0$ : Mezi chlapci a dívkami neexistuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s obrannou vlastních práv.

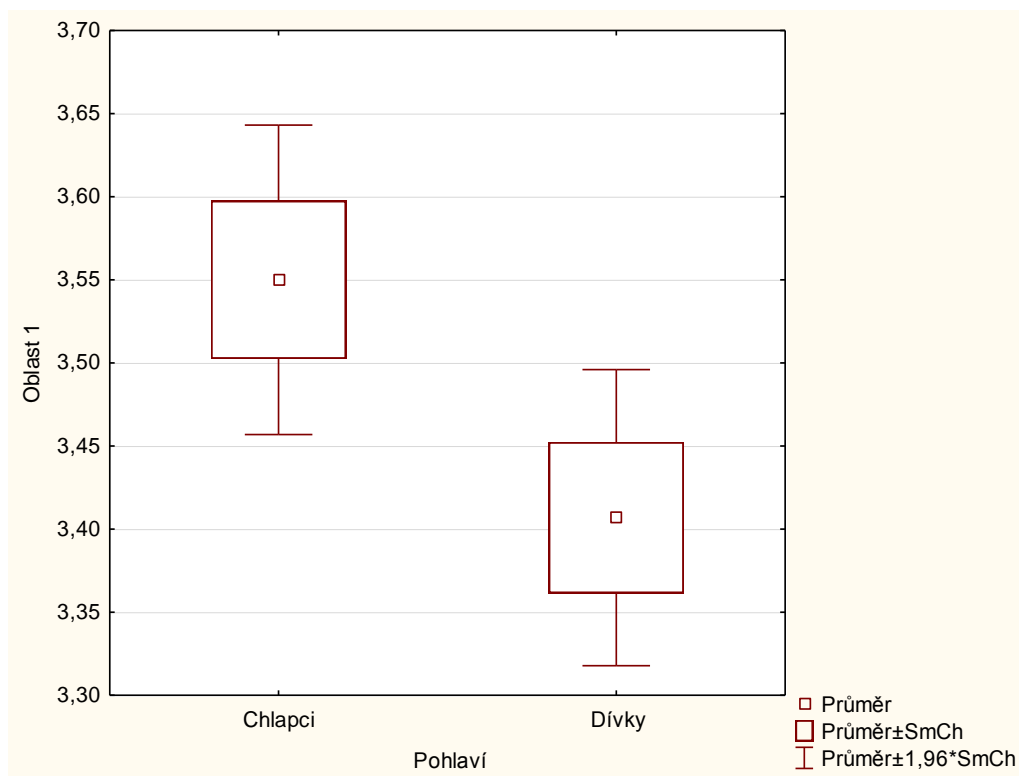
$H_A$ : Mezi chlapci a dívkami existuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s obrannou vlastních práv.

Tab. 6 Rozdíly v míře asertivity v oblasti 1

Proměnná	t-testy; grupováno: Pohlaví Skup. 1: Chlapci Skup. 2: Dívky				
	Průměr chlapci	Průměr dívky	t	sv	p
<b>Oblast 1</b>	3,550000	3,406897	2,173729	216	0,030813

Na základě výsledků v tabulce 6 a podle hodnoty  $p = 0,03$ ;  $p < 0,05$ , vyvozujeme tvrzení, že existují významné rozdíly mezi chlapci a dívkami v míře asertivity, v situacích spojených s obrannou vlastních práv. Zamítáme tedy hypotézu nulovou. Předpoklad, že neexistují významné rozdíly mezi chlapci a dívkami v míře asertivity v oblasti 1, se nepotvrdil. Názorně jsou tyto výsledky vyobrazeny v grafu II, kde si lze povšimnout významných rozdílů.

Graf II. Krabicový graf – Rozdíly míry asertivity oblast 1



Podle grafu II., jež souvisí s rozdíly v míře asertivity v oblasti 1, následně můžeme konstatovat, že opravdu existují významné rozdíly v míře asertivity v situacích, spojených s obranou vlastních práv. Střední hodnoty u pohlaví se významně liší. Vidíme, že rozpětí míry asertivity u chlapců je od 3,46 do 3,64 a průměrná hodnota se pohybuje okolo 3,55. Naopak u dívek rozpětí míry asertivity se pohybuje od 3,32 do 3,49 a průměrná hodnota je 3,4.

### Vyhodnocení výzkumné otázky 5a.

Z výsledků tabulky 6 a grafického znázornění II., je možno tedy tvrdit, že chlapci v situaci jako je např. požádání o klid, když někdo vyrušuje či v situaci, kdy mají vrátit vadné zboží zpět do obchodu, komunikují asertivněji než dívky. Podobných situací, ve kterých chlapci komunikují asertivněji, existuje mnohem více, zde byl pouze uveden příklad.

**5b. Jaký je rozdíl v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v situacích spojených s dovednostmi uplatňovat svá práva?**

$2H_0$ : Mezi chlapci a dívkami neexistuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s dovednostmi uplatňovat svá práva.

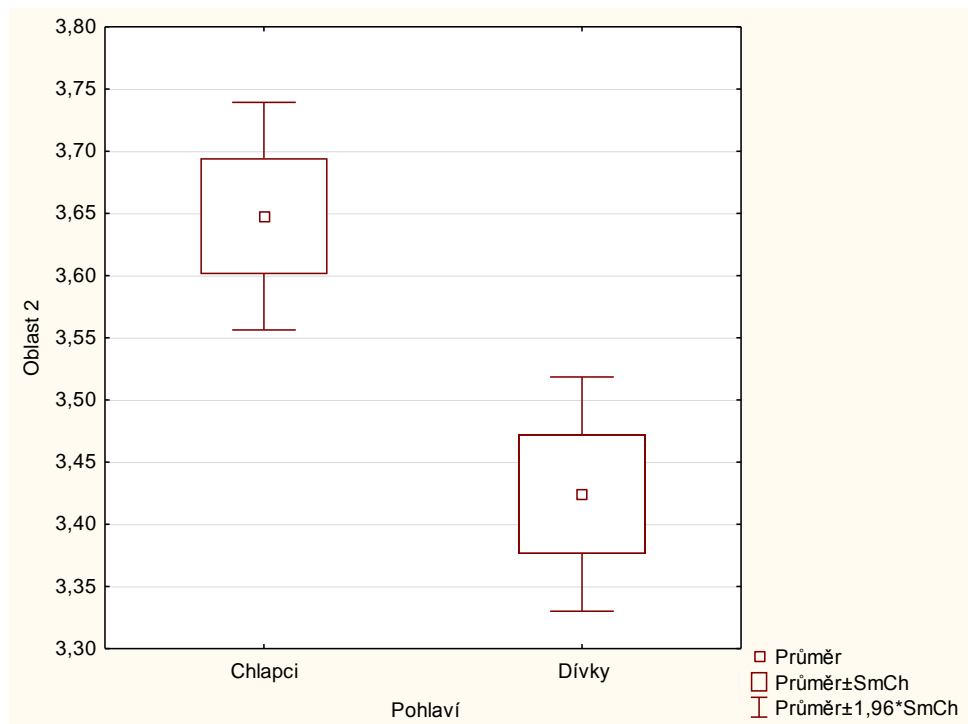
$2H_A$ : Mezi chlapci a dívkami existuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s dovednostmi uplatňovat svá práva.

Tab. 7 Rozdíly v míře asertivity v oblasti 2

Proměnná	t-testy; grupováno: Pohlaví Skup. 1: Chlapci Skup. 2: Dívky				
	Průměr chlapci	Průměr dívkky	t	sv	p
<b>Oblast 2</b>	3,647759	3,424261	3,316191	216	0,001070

Z této tabulky vyplývá, že existují významné rozdíly mezi chlapci a dívkami v míře asertivity, v situacích spojených s dovednostmi uplatňovat svá práva ( $p = 0,001$ ;  $p < 0,05$ ). Zamítáme  $2H_0$ . Předpoklad, že neexistují rozdíly mezi chlapci a dívkami v míře asertivity v oblasti 2, se nepotvrdil. Významné rozdíly můžeme následně shlédnout i v grafické podobě.

Graf III. Krabicový graf – Rozdíly míry asertivity oblast 2



Grafické znázornění III., ukazuje významné rozdíly v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v oblasti s dovedností uplatnit svá práva. Lze si povšimnout, že střední hodnoty se významně liší. U chlapců průměrná hodnota se pohybuje okolo 3,6 a rozpětí hodnot je od hodnot 3,56 do 3,74. U dívek se průměrná hodnota pohybuje okolo 3,4 a rozpětí hodnot je od 3,33 do 3,52.

#### Vyhodnocení výzkumné otázky 5b.

Ze zjištěných výsledků v této oblasti, můžeme konstatovat, že komunikace chlapců v příkladných situacích, je asertivnější, než komunikace dívek. Lze tvrdit, že chlapci nemají např. potíže s převzetím slova, ve velkých skupinách či dokáží lépe udržovat oční kontakt s člověkem, se kterým rozmlouvají, než dívky apod.



**5c. Jaký je rozdíl v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v situacích spojených narušováním práv druhých lidí?**

$3H_0$ : Mezi chlapci a dívkami neexistuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s narušováním práv druhých lidí.

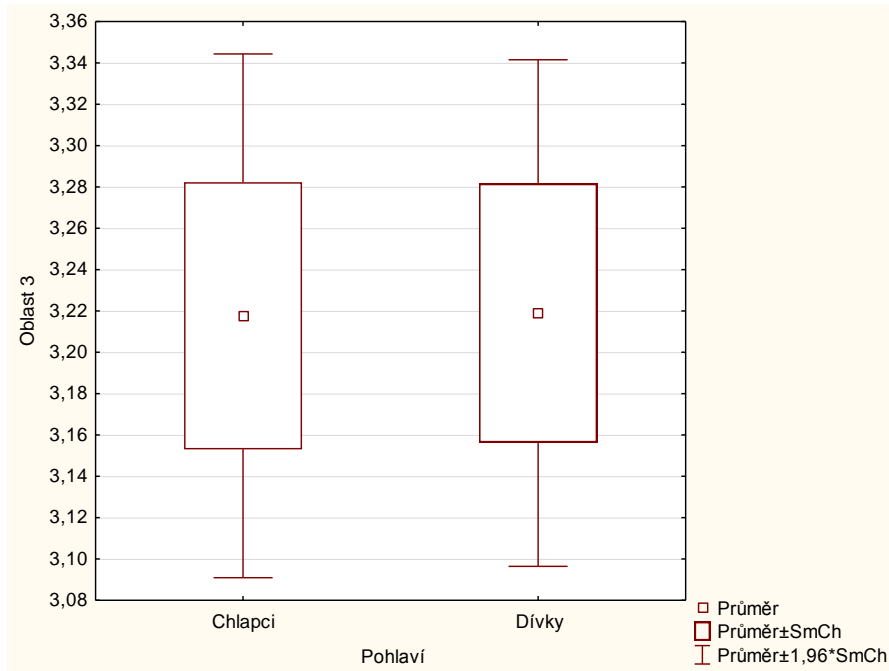
$3H_A$ : Mezi chlapci a dívkami existuje významný rozdíl v míře asertivity v situacích spojených s narušováním práv druhých lidí.

Tab. 8 Rozdíly v míře asertivity v oblasti 3

Proměnná	t-testy; grupováno: Pohlaví Skup. 1: Chlapci Skup. 2: Dívky				
	Průměr chlapci	Průměr dívký	t	sv	p
<b>Oblast 3</b>	3,217647	3,218966	-0,014631	216	0,988340

Z této tabulky můžeme vypočítat, že neexistují významné rozdíly v míře asertivity mezi chlapci a dívkami, v situacích spojených s narušováním práv druhých lidí ( $p = 0,98$ ;  $p > 0,05$ ). Zamítá se tedy hypotéza  $3H_A$ . Platí tedy, že chlapci a dívky dosahují podobné míry asertivity v oblasti 3. Porovnání těchto výsledků, znázorňuje graf IV.

Graf IV. Krabicový graf – Rozdíly míry asertivity oblast 3



Dle grafu IV, vidíme, že opravdu neexistují rozdíly mezi chlapci a dívkami v míře asertivity v situacích spojených s narušováním práv druhých. Průměrné hodnoty u chlapců i dívek, dosahují hodnot okolo 3,2. Rozdíly v rozpětí míry asertivity jsou taktéž nepatrné.

#### Vyhodnocení výzkumné otázky 5c.

Podle tabulky 8 a grafu IV, lze konstatovat, že chlapci a dívky dosahují stejných hodnot míry asertivity v situacích, které se týkají narušování práv druhých. Můžeme tedy předpokládat, že dívky a chlapci budou vykazovat podobnou míru asertivity např. při situaci, kdy budou v rozhořčení, anebo při situaci, kdy druzí lidé jim budou sdělovat své názory.

## 6 SHRNU TÍ A DISKUZE

Výzkumu se zúčastnilo celkem 218 respondentů, konkrétně 116 dívek a 102 chlapců ze středních škol v Rožnově pod Radhoštěm. Dotazník, který byl nutný k vypracování praktické části bakalářské práce, byl rozdán v tištěné podobě.

Hlavním výzkumným problémem této práce, se stala míra asertivní komunikace v období adolescence. Tento problém byl definován na základě tvrzení, které uvádí Vališová (1998, s. 6), že v tomto přechodném období, je důležité umět asertivně komunikovat, neboť asertivní rozvíjení může předejít, nebo alespoň zmírnit mnoho problémů, krizí, či rizik nepřizpůsobivosti mládeže.

Strukturu problému míry asertivní komunikace, jsme rozčlenili do několika oblastí. Každá oblast se týkala odlišných situací. První oblast se zabývala situacemi, které byly spojeny s ochranou svých práv. Druhá oblast, se týkala situací spojených s dovednosti uplatnit svá práva a třetí oblast, se věnovala narušování práv druhých lidí. Z výzkumného problému se následně vyvíjely i výzkumné cíle. Prioritním cílem bylo zjistit míru asertivní komunikace v období adolescence. Následně se od struktury problému odvíjely i dílčí cíle, které měly za úkol, zjistit míru asertivity v určitých situacích.

Z dosažených výsledků výzkumu vyplývá, že míra asertivní komunikace u adolescentů se pohybuje v rozmezí středních hodnot. Lze tedy vyjádřit, že míra asertivity v komunikaci u adolescentů není příliš vysoká, ale také ani příliš nízká.

Porovnáním průměrných hodnot v jednotlivých oblastech, zjišťujeme, že nejvyšší míra asertivity adolescentů, byla dosažena v oblasti, která se zaměřuje na situace spojené s dovednosti uplatnit svá práva. Jsou to např. situace spojené s požádáním o nějakou službu, anebo situace, v nichž adolescenti vyjadřují své pocity. Naopak nejnižší míra asertivity adolescentů je spatřena v oblasti, jež se týká situací, narušování práv druhých lidí. Myslí se tím například takové situace, kdy se adolescenti hněvají a užijí nekontrolovatelné výrazy.

Na základě poznatků z literatury, kdy Vágnerová (2001, s. 250) uvádí, že učitelé očekávají větší tendence k asertivitě od chlapců než od dívek, jsme se rozhodli dále zkoumat, zda existují či neexistují rozdíly v míře asertivity mezi chlapci a dívkami v určitých situacích. Z ověřování rozdílů míry asertivity mezi chlapci a dívkami nám vyplynulo, že v oblasti, která byla spojována s ochranou práv, existují významné rozdíly v míře

asertivity mezi chlapci a dívkami. Z výzkumu se zjistilo, že v těchto situacích jsou asertivnější chlapci. Stejného výsledku se dosáhlo i v oblasti, jež se věnuje dovednostem uplatnit svá práva, tedy i v této oblasti jsou chlapci asertivnější. Avšak v poslední oblasti, která se zabývala narušováním práv druhých lidí, nebyly prokázány významné rozdíly v míře asertivity mezi chlapci a dívkami.

Porovnáním výsledků výzkumu a tvrzením Vágnerové, spatřujeme, že opravdu v některých situacích mají větší tendence k asertivitě chlapci, než dívky.

Zrealizovaný výzkum, nám pomohl identifikovat, zda míra asertivní komunikace u adolescentů je vysoká, střední nebo nízká. Z předkládaných výsledků, konstatujeme, že míra asertivní komunikace je spíše střední.

## ZÁVĚR

Dnešní doba, která je plná modernizace, nevěnuje komunikaci příliš velkou pozornost, jako to bylo ještě před pár lety, kdy se dbalo na to, aby děti a mladí lidé měli dostatečnou slovní zásobu, která jim zaručovala vyjadřování bez velkých potíží. V současném světě si lze povšimnout, že mladí lidé dávají přednost technologii než knihám a využívají mnohem více komunikačními prostředky, jako jsou mobilní telefony a komunikují pomocí nich, namísto povídání si s přáteli. To může potom vést k důsledkům, že mladí lidé neumí vyjádřit to, co by přesně chtěli a dochází tak k nepochopení jejich obsahu sdělení. Samozřejmě že existují i jedinci takoví, kteří nemají potíže se vyjadřovat. Avšak někteří z nich se mohou vyjadřovat agresivně či někteří naopak velmi pasivně. K tomu, aby se adolescenti vyjadřovali správně anebo, aby uměli vyjádřit svůj názor a zároveň také dovedli naslouchat druhým lidem, přispívá asertivní jednání. Asertivní komunikace je jedním ze stylů komunikace, která je v dnešní společnosti vyžadována. Nejen, že pomáhá sdělovat naše názory, ale může také přispět k integraci jedince do společnosti. Proto jsme se v bakalářské práci zaměřili na asertivní komunikační dovednosti adolescentů, neboť tato skupina prochází obdobím, které je plné změn a je tedy zde větší pravděpodobnost výskazu např. rizikového chování. Z empirického výzkumu, této bakalářské práce, však vyplynulo, že míra asertivity v komunikaci adolescentů z Rožnovska, se pohybuje okolo střední hodnoty. Výzkum se konal v Rožnově záměrně, neboť zde došlo k výskazu agresivity. Můžeme tedy tvrdit, že míra asertivity adolescentů z Rožnova je střední. Z čehož lze konstatovat, že asertivita se u těchto adolescentů vyskytuje v průměrné hodnotě a nejsou tedy příliš pasivními jedinci, ale také ani agresivními jedinci a tudíž můžeme soudit, že adolescenti vykazují dovednost asertivní komunikace, i když se míra asertivity nepohybuje ve vyšších hodnotách. Díky ověřování rozdílů, míry asertivity mezi chlapci a dívkami, lze také konstatovat, že převládá větší míra asertivity v situacích spojených s ochranou vlastních práv a v situacích s dovednosti uplatnit svá práva, většinou u chlapců. V situacích, jež spojeny s narušováním práv druhých osob, se rozdíl v míře asertivity mezi chlapci a dívkami neprokázal.

Přínos této práce a také jako doporučení pro praxi, shledáváme v tom, že jsme identifikovali míru asertivity v komunikaci u adolescentů z oblasti Rožnovska, a tudíž tyto výsledky mohou posloužit místním pedagogům, vychovatelům, ale i rodičům, kteří by mohli ovlivnit jednání adolescentů, a přispět k rozvoji asertivní komunikace, neboť právě oni jsou těmi, kteří jsou s adolescenty neustále v kontaktu. Pro tento rozvoj, by mohli

pedagogové zrealizovat kurz či seminář, který by se věnoval právě osvojování asertivních dovedností.

Pro mě samotnou byla tato práce také velmi přínosná. Obohatila mě o nové informace z oblasti komunikace a přivedla mě také k faktu, že umění asertivní komunikace je třeba „podchytit“ co nejdříve, neboť jen jedinci s dobrou komunikací obstojí v dnešním světě bez potíží.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BISHOP, S., 2000. *Jste asertivní? Osobní příprava, pozitivní myšlení, naslouchání, techniky rozhovoru, projevy těla: příklady a cvičení*. Praha: Computer Press. ISBN 80-7226-325-0.
- [2] CARR - GREGG, Michael a Erin SHALE. 2010. *Puberťáci a adolescenti: průvodce výchovou dospívajících*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-662-9.
- [3] GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- [4] JIŘINCOVÁ, B., 2010. *Efektivní komunikace pro manažery*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1708-1.
- [5] KRAUS, B., 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [6] MACEK, P., 2003. *Adolescence*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 80-7178-747-7.
- [7] McKAY, M., M. DAVIS and P. FANNING, 1995. *Messages: the communication skills book*. Ed. 2. Oakland: New Harbinger Publications. ISBN 978-1-57224-022-3.
- [8] MIKULÁŠTÍK, M., 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0650-4.
- [9] MIKULÁŠTÍK, M., 2008. *Sociální kompetence*. Žilina: Poradca podnikatela. ISBN 978-80-88931-90-4.
- [10] NELEŠOVSKÁ, A., 2005. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0738-1.
- [11] NOVÁK, T., 2012. *Asertivně do života*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3869-7.
- [12] NOVÁK, T., 2011. *Asertivitou k sebedůvěře*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3757-7.
- [13] NOVÁK, T., 2012. *Jednej asertivně!: asertivně na duševní hygienu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3999-1.
- [14] O'BRIEN, P., 1999. *Asertivita: pracovní sešit*. Vyd. 2. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-012-0.

- [15] PODGÓRECKI, J., 1998. *Sociální komunikace v edukaci*. Ostrava: Repronis. ISBN 80-86122-20-4
- [16] POTTS, Conrad a Suzanne POTTS, 2014. *Asertivita: umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada. 978-80-247-5197-9.
- [17] ROBB, M. et al., 2004. *Communication, Relationships and Care*. New York: Routledge. ISBN 978-0-415-32660-5.
- [18] STRASBURGER, C., B. WILSON and A. JORADN, 2014. *Children, Adolescents and the media*. Ed. 3. California: SAGE. ISBN 978-1-4129-9926-7.
- [19] SOBOTKOVÁ, V. et al., 2014. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4042-3.
- [20] VÁGNEROVÁ, M., 2001. *Kognitivní a sociální psychologie žáka základní školy*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0181-8.
- [21] VÁGNEROVÁ, M., 2012. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vyd. 2. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2153-1.
- [22] VALIŠOVÁ, A., 1998. *Asertivita v rodině a škole*. Vyd. 3. Jinočany: H&H. ISBN 80-86022-41-2.
- [23] VAŠUTOVÁ, M. et al., 2010. *Základy biodromální psychologie*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. ISBN 978-80-7368-934-6.
- [24] VYBÍRAL, Z., 2000. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-291-2.
- [25] VYBÍRAL, Z., 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál. 80-7178-998-4.



## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Apod. A podobně

Atd. A tak dále

Tj. To jest

Tzv. Takzvaně

Např. Například

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf I. Rozložení respondentů podle pohlaví .....	38
Graf II. Krabicový graf – Rozdíly míry asertivity oblast 1 .....	46
Graf III. Krabicový graf – Rozdíly míry asertivity oblast 2 .....	48
Graf IV. Krabicový graf – Rozdíly míry asertivity oblast 3.....	50

**SEZNAM TABULEK**

Tab. 1 Průměrné hodnoty v oblasti 1 .....	40
Tab. 2 Průměrné hodnoty v oblasti 2 .....	42
Tab. 3 Průměrné hodnoty v oblasti 3 .....	43
Tab. 4 Průměrná hodnota představy chlapců.....	44
Tab. 5 Průměrná hodnota představy dívek .....	44
Tab. 6 Rozdíly v míře asertivity v oblasti 1.....	45
Tab. 7 Rozdíly v míře asertivity v oblasti 2.....	47
Tab. 8 Rozdíly v míře asertivity v oblasti 3.....	49

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Milý studente/milá studentko,

jmenuji se Zuzana Drozdová a jsem studentkou 3. ročníku Sociální pedagogiky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Chtěla bych tě požádat o vyplnění následující dotazníku, který je zcela anonymní a slouží pouze pro výzkum v mé bakalářské práci na téma Aserktivní komunikační dovednosti v období adolescence.

Děkuji za vyplnění dotazníku.

Zuzana Drozdová

### Odpovědi zakroužkuj, vynechaná pole doplň

**Pohlaví:** a) Žena      **Věk:** a) 15 - 17  
b) Muž                      b) 18 - 20

**Ročník:** 1. ročník,      2. ročník,      3. ročník,      4. ročník

**Škola:**

**Zakroužkuj pouze jednu odpověď, přičemž:**

**1 = Nikdy, 2 = Zřídka, 3 = Někdy, 4 = Obvykle, 5 = Téměř vždy nebo vždy**

1. Stane se vám, že koupíte něco, co jste původně neměli v úmyslu proto, že je pro vás obtížné odmítnout nabídku prodavače?	1	2	3	4	5
2. Váháte s vrácením zboží, do obchodu, pokud se ukáže, že je vadné, nebo že vám z jiných důvodů nevyhovuje?	1	2	3	4	5
3. Pokud někdo nahlas mluví v průběhu filmu, koncertu nebo divadelního představení, požádáte ho, aby byl zticha?	1	2	3	4	5
4. Pokud někdo strká do vaší židle, opírá se o vaše opěradlo, nebo vás podobným způsobem obtěžuje v kině atd., požádáte ho, aby s tím přestal?	1	2	3	4	5
5. Pokud vám vadí, že někdo kouří, ve vaší blízkosti, řeknete mu to?	1	2	3	4	5
6. Pokud se vás někdo snaží předběhnout ve frontě, ve které čekáte, upozorníte ho, aby to nedělal?	1	2	3	4	5

7. V případě poruchy, nebo technického nedostatku ve vašem bytě, naléháte na příslušného pracovníka (např. technika bytové správy), aby zajistil nápravu, výměnu nebo vylepšení?	1	2	3	4	5
8. Pokud si od vás někdo vypůjčil peníze nebo nějakou cennější věc a už delší dobu vám je nevrací, připomenete mu to?	1	2	3	4	5
9. Máte pocit, že jiní lidé mají tendence vás využívat, nebo vámi manipulovat?	1	2	3	4	5
10. Pokud vás dobrý známý žádá o pomoc, nebo o službu, která je podle vás, příliš obtížná, či je pro vás spojena s nějakou nevýhodou, odmítnete jeho prosbu?	1	2	3	4	5
11. Pokud se k vám někdo zachová nespravedlivě, nebo vám ukřivdí, upozorníte ho na to?	1	2	3	4	5
12. Jste schopen zahájit rozhovor s kterýmkoli člověkem?	1	2	3	4	5
13. Působí vám potíže udržovat rozhovor se spolupracovníky nebo známými?	1	2	3	4	5
14. Působí vám potíže udržovat zrakový kontakt s člověkem, se kterým rozmlouváte?	1	2	3	4	5
15. Víte, jak se máte zachovat, když vás někdo chválí?	1	2	3	4	5
16. Umíte pochválit své známé, přátele nebo členy vaší rodiny?	1	2	3	4	5
17. Máte obtíže s kritizováním svých známých, přátel nebo členů rodiny?	1	2	3	4	5
18. Umíte požádat své známé, přátele, či příbuzné o službu, nebo o pomoc?	1	2	3	4	5
19. Umíte být otevřený/á a jednoznačný/á při vyjadřování jak pozitivních tak negativních pocitů vůči mužům?	1	2	3	4	5
20. Umíte být otevřený/á a jednoznačný/á při vyjadřování jak pozitivních tak negativních pocitů vůči ženám?	1	2	3	4	5
21. Jste spontánní během milostných her?	1	2	3	4	5
22. Jste spontánní vůči sexuálnímu partnerovi?	1	2	3	4	5
23. Snažíte se vyhnout určitým lidem nebo situacím, z obavy před vlastními obtížemi?	1	2	3	4	5

24. Umíte se o své vnitřní pocity podělit s nějakým jiným člověkem?	1	2	3	4	5
25. Pokud máte jiný názor než někdo, koho si hluboce vážíte, sdělíte mu otevřeně své stanovisko?	1	2	3	4	5
26. Činí vám obtíže vzít si slovo při diskuzi ve větší skupině lidí?	1	2	3	4	5
27. Vadí vám, když vás někdo pozoruje při práci?	1	2	3	4	5
28. Užíváte někdy křiku, abyste přiměl/a druhé udělat to, co chcete vy?	1	2	3	4	5
29. Stává se vám, že dokončíte větu nebo myšlenku za někoho druhého?	1	2	3	4	5
30. Pokračujete v hádce, i když je zjevné, že druhý toho má už delší dobu dost?	1	2	3	4	5
31. Když máte vztek, užíváte nekontrolovatelné výrazy?	1	2	3	4	5
32. Jste kriticky zaměřený/á vůči cizím myšlenkám a názorům?	1	2	3	4	5
33. Jste (nebo mohl/a byste být) dobrým modelem asertivity pro vaše vlastní děti?	1	2	3	4	5

\*Asertivita = umění se přiměřeně prosadit či bránit v situaci, ve které se právě nacházíte