

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií Brno

Asertivita jako součást rozvoje k prosociálnímu chování

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Antonín Olejníček

Vypracoval:

Marek Liška

Brno 2007

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Asertivita jako součást rozvoje k prosociálnímu chování“ zpracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Znojmo 16. 3. 2007

.....

Marek Liška

Poděkování

Děkuji panu PhDr. Antonínu Olejníčkovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěl dále poděkovat především své manželce Janě a svým dětem za nezměrnou trpělivost, kterou se mnou měli při zpracování mé bakalářské práce, a které si nesmírně vážím.

Marek Liška

Obsah

| | |
|---|-----------|
| Úvod | 1 |
| 1. Pojem asertivita | 4 |
| 1.1 Historie asertivního chování, vývoj a aplikace v praxi | 5 |
| 1.2 Členění asertivity | 7 |
| 1.3 Agresivně, manipulativně, či asertivně? | 8 |
| 1.4 Verbální a neverbální složky asertivní komunikace | 12 |
| 1.5 Asertivní práva a povinnosti | 13 |
| 1.6 Techniky asertivního jednání | 14 |
| 1.7 Asertivita mezinárodně | 17 |
| 1.8 Asertivita uplatněná u jednání člověka | 19 |
| 1.9 Dělení typů manipulace | 24 |
| 1.10 Asertivní chování v policejní praxi | 26 |
| 1.11 Dílčí závěr | 30 |
| 2. Pojem prosociální chování | 31 |
| 2.1 Vývoj prosociálního chování | 31 |
| 2.2 Altruismus u zvířat | 32 |
| 2.3 Teorie vysvětlující altruismus | 33 |
| 2.4 Obtížné zkoumání altruistické osobnosti | 34 |
| 2.5 Situační podmínky ovlivňující prosociální chování | 37 |
| 2.6 Osobnostní vlivy ovlivňující prosociální chování | 38 |
| 2.7 Aspekty podmiňující rozhodnutí, komu bude pomoc poskytnuta | 38 |
| 2.8 Faktory ovlivňující chování přistojících v emergenčních situacích | 39 |
| 2.9 Dílčí závěr | 41 |
| 3. Výzkumné šetření asertivního jednání u policistů | 42 |
| 3.1 Cíl hypotéza šetření, metodika průzkumu | 44 |
| 3.2 Soubor a jeho charakteristika | 45 |
| 3.3 Dílčí závěr | 45 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Závěr | 50 |
| Resumé | 51 |
| Anotace | 52 |
| Seznam použité literatury | 53 |
| Seznam příloh | |

ÚVOD

Po roce 1989 se v našem státě změnila spousta věcí. Kromě těch pozitivních jsme mohli zažít i ty méně vítané. Nezaměstnanost, velký nárůst kriminality, drogy, prostituce i další společensky negativní jevy plní bohatě naše masové sdělovací prostředky. Násilí a bezohlednost dominují v jejich prezentaci. Na jednom pólu problému je permanentní materializace našeho života. Mnohé se vidí pod zorným úhlem účinnosti, přesnosti, nebo touhy po úspěchu. Je nám předkládán model úspěšného, dravého a sebevědomého člověka. Většinou však také bezohledného, necitlivého a sobeckého. Zvláště televizní reklama v rukou obratných mystifikátorů je mnohem mocnější, než např. kterákoliv politická strana. Druhým pólem je potom přístup, chování, prezentace lidí se snahou pomoci, vyjít vstříc, potlačit egoismus. Chovat se prosociálně.

Téma bakalářské práce, které mě oslovilo je asertivita, jako jeden z faktorů ovlivňujících prosociální chování člověka. Asertivita nám dokazuje, že naše vztahy mezi spoluobčany, kolegy na pracovištích, osobami nejbližšími, nemusí být založeny na pocitech strachu, úzkosti a na souhlase se vším z obav, že nás někdo odmítne, že nás nebude mít rád, že se na nás bude hněvat. Asertivní chování může (nenutí) pomoci při redukci stresu, při předcházení a řešení konfliktů.

Kolikrát si každý z nás položil v duchu otázky: Proč jsem se tak lehce vzdal svého návrhu? Měl jsem víc svůj návrh obhajovat? Nepostupoval jsem příliš razantně? Jsem slaboch, nedokázal jsem se prosadit. V těchto běžných situacích se jenom těžce orientujeme. Výsledkem je nespokojenost se svým chováním. Prožíváme rozpor mezi tím, co jsme udělali a tím, co prožíváme. Toto jednání nám rovněž přibližuje proaktivní přístup, návyk citlivě vnímat a pružně reagovat na změny podmínek. V nové situaci převzít iniciativu i odpovědnost za to, aby se něco stalo. Nenechá námi manipulovat a na druhou stranu toho nezneužíváme.

Ve své profesi policisty se občas setkávám s jedinci u kterých by asertivita mohla prospět při zvýšení odolnosti k nejrůznějším svodům. Mám na mysli prevenci asociálního jednání. Velká oblast uplatnění prosociálního chování je v primární prevenci, při zvyšování rezistence zvláště mladých lidí. S tím úzce souvisí zapojení profesionálů,

nejčastěji jde o učitele, vychovatele, policisty, někdy i soudce a probační a mediační pracovníky. Zvláště policisté nejsou vyškoleni na komunikaci s dětmi a mládeží. Jen někteří z nich mají přirozené nadání, jež jim umožňuje zvládnout vzájemnou komunikaci bez potíží. V posledních letech se snad začíná blýskat na lepší časy. Od počátku roku 2000 probíhají na Policejní akademii v Praze kurzy asertivity zaměřené na techniky účinného jednání s lidmi. Škoda, že zatím jsou adresáti těchto kurzů pouze personální pracovníci rezortu MV. Ve své práci řadového policisty se trvale setkávám s handicapem absence sociálně účinné komunikace. Ve styku s občany této společnosti i mezi spolupracovníky navzájem. Základní odborná příprava nových policistů je především zaměřena odborně. Při šíři, objemu a dynamice vývoje zvláště právních disciplín, jev do určité míry pochopitelný. Někdy toto preferování odborných předmětů má za následek horší orientaci a adaptabilitu policistů při řešení zvláště interpersonálních konfliktů, jednání v afektu apod.

Problematika asertivního chování je zpracovaná v naší literatuře na velmi dobré úrovni. Potencionální zájemce není odkázán jen na překladovou literaturu, ale může si vybírat původní publikace od autorů např. Capponi, V., Novák, T., Vališová, A., či Mezihorský, Š. a dalších. Prosociální chování, které nám zastřešuje celou asertivitu – ta je integrována pevně právě v prosociálním chování, můžeme zase vyhledat v publikacích autorů např. Výrost, J., Řezáč, J., Myšková, J., Vymětal, J.

Svoji práci jsem rozdělil do třech základních kapitol. V první se pokusím definovat pojem asertivita, její historii, členění, techniky apod. V druhé velké kapitole popíši pojem prosociální chování, jeho vývoj a teorie vysvětlující altruismus. V poslední třetí části popíši výsledky svého výzkumného šetření asertivního chování u policistů.

Cílem bakalářské práce pro mne bylo: na konkrétním homogenním vzorku spolupracovníků zjistit, do jaké míry uplatňují asertivní styl jednání, zda se s pojmy asertivita, prosociální chování setkali, co si o nich myslí a zda je asertivní dovednost zahrnuta v jejich inventáři sociálních dovedností.

Ke zjištění údajů vyplývajících z cíle mé práce jsem vybral metodu rozboru písemných projevů, v rámci explorativních metod jsem zvolil standardizovaný dotazník kombinovaný. Jednalo se o homogenní skupinu respondentů. Vzhledem k omezenému

počtu respondentů není možno výsledky vztahovat na celou profesní skupinu policistů a nemá proto obecnou vypovídatelnost. Jde o malou sondu mířící k nám samotným, zrcadlo, ve kterém se mohou objevit naše silnější i slabší místa naší osobnosti.

Hypoteticky vycházím z předpokladu: přesto, že pojem asertivity je velmi frekventovaný, v praxi nebude zřejmě v potřebné a žádoucí míře uplatňován.

Globalizující společnosti, zvláště ty rozvinutější jsou zasaženy civilizačními chorobami. Drogy, kriminalita, odosobnění života, zdá se jsou daní za zvyšování materiální úrovně obyvatel. Pořád máme tendenci hledat viníky za tento stav od společenských podmínek přes různé instituce, rodiny... Vždy ale dojdeme ke konkrétnímu jedinci. Zde se nám právě nabízí obrovský prostor k zodpovědnosti, snaze o změnu svého jednání, či předávání viny ze subjektu na subjekt.

Asertivita je z mého pohledu důležitou složkou prosociálního chování člověka, sebeuvědomění si sám sebe, sebehodnocení, sebereflexe a sebevědomí. Nabízí nám otevřenost k druhým lidem a já věřím, že lidí hledajících optimální sociální komunikaci bude přibývat.

Doufám, že moje práce bude malým příspěvkem ke správnému pochopení asertivity v kontextu prosociálního chování a oboru sociální pedagogiky vůbec.

1. POJEM ASERTIVITA

Etymologický původ pojmu asertivita je v latině, (assere = „osobovat“ si něco, tvrdit, ujišťovat či zdůrazňovat). Z původně verbální formy proniklo slovo asertivita do většiny jazyků jako substantivum (assertiveness – angličtina, asertion – francouzština) označující deklarování, tvrzení, či požadování vlastních práv. V češtině si můžeme přeložit pojem na „sebeprosazení“. Tento termín je však již nepřesný, a proto se většinou používá původní forma v zdomácnělé podobě – asertivita. Nejde totiž jen o sebeprosazení, ale také dovednost jasně něco tvrdit, požadovat, stát jasně za svým slovem. Proto lze chápání asertivity jako pouhé sebeprosazení – ování považovat za značně zúžené.¹

Asertivitu definuje P. Hartl jako schopnost prosadit se bez zjevné agresivity založenou na dostatečném sebevědomí. Asertivita je zde v podstatě slušná, tj. nenásilná, důstojnost a práva druhého respektující instrumentální agresivita sloužící sebeprosazování se. Pokud člověk nedokáže říci v určitých situacích rozhodně „ne“, vzdává se svých práv a podřizuje se, stává se depresivním a rezignovaným, trpí vědomím, že se nedovede postavit proti křivdám na něm páchaným, podceňuje sebe sama, nedovede vyjádřit svá přání a své námitky. Propadá se do beznadějného a nedůstojného stavu jakési psychické amébovosti a nepřijatelného sebepojetí.²

A. Vališová definuje asertivitu jako způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně své myšlenky, názory, city a postoje jak pozitivní, tak i negativní podoby. Postupuje tak, aby neporušoval práva svá, ani ostatních lidí. Pro některé jedince tvoří celoživotní strategii jejich jednání. Asertivně jednající člověk je zdravý, vyrovnaný, sociálně zralý, který umí řešit životní problémy. Zároveň při tom dodržuje všechny etické zásady, jedná fěr a nenechá druhého na holičkách.³

¹ Svobodová, Michaela. Niektoré otázky tréningu asertivity. Psychológia a patopsychológia dieťaťa., 1990, roč. 25, č. 3, s. 251.

² Nakonečný, Milan. Encyklopedie obecné psychologie. 2. vyd. Praha: Academia, 1997, s. 11. ISBN 80-200-0625-7

³ Vališová, Alena. Asertivita v rodině a ve škole. 1. vyd. Praha: Nakladatelství H a K, 1992, s. 11. ISBN 80-85467-02-X

Asertivitu chápeme jako přímé, poctivé, přiměřené a citlivé vyjádření vlastních citů, dojmů, potřeb a postojů s tím, že je zachována úcta k partnerovi i k sobě. Pokud přitom dokážeme být laskaví a přátelští, tím lépe. Nejedná se totiž o žádnou výhru, natož o poražení partnera. Cílem je naopak dlouhodobá, nejlépe celoživotní spolupráce. Nejde totiž jen o slovní vyjádření, ale i o celkový pohled na sebe a na partnera, o způsob myšlení a hodnotový systém, který se projevuje v asertivním životním stylu. Podstatou je úcta k sobě spojená s úctou k druhému.⁴

Všechna vymezení pojmu jsou výstižná, osobně dodávám, že asertivita je jedna z dobrých cest ke zlepšení svého vlastního sociálního chování a zlepšuje psychickou kondici.

1.1 Historie asertivního chování, vývoj a aplikace v praxi

Jako první použil termín asertivita přední newyorský psycholog Andrew Salter r.1949. Koncepce asertivního tréninku se opírá o učení I. P. Pavlova, zvláště v metodologickém přístupu, který je zastoupen i v interpretaci, pojmovém systému A. Saltera. Autor přebírá pavlovské vnímání excitace a inhibice jako základ pro léčení nervových poruch. Rozpracoval poznatek, že při převaze excitačních procesů, jsou lidé orientovaní a emocionálně svobodní.

Naopak při dominanci inhibičních procesů, vedou tyto k nevyrovnanosti, sklíčenosti, člověk realizuje činnosti, jež jsou mu nepříjemné. Proto A. Salter používal svoji koncepci na léčbu neurotiků. Vedl své pacienty nejdříve ke změně chování (učil je volně a přiměřeně projevovat spontánní reakce a emoce.) Nové reakce zvyšovaly míru excitace v mozkové kůře, až spontánně nastala rovnováha mezi vzruchem a útlumem, když se nové chování stalo součástí dané osoby. Salter charakterizuje osobu, která dokáže projevit sebe v autentické podobě jako osobu s vyšším sebevědomím a sebeuspokojením.

⁴ Praško, Ján. Asertivita v partnerství. 1. vyd. Praha. Nakladatelství Grada. 2005, s. 28. ISBN 80-247-1246-6.

Mezi další „otce“ asertivity patří J. Wolfe a A. Lazarus. I zde nacházíme vliv Pavlovova učení. Přičemž první z nich na základě klinické aplikace se snaží oslabovat u pacientů interpersonální úzkost a obavy před sociálními situacemi. Vychází z předpokladu, že když je možné v přítomnosti podnětů, které vyvolávají úzkost, vzbudit reakci, která úzkost tlumí, oslabí se vazba mezi těmito podněty a úzkostí. Je možné v sociálních situacích reagovat např. hněvem, náklonností, nebo jakoukoliv jinou emocí, která tlumí úzkost. Druhý Lazarus kladl důraz na emocionální svobodu. Aspekt emocionální svobody úzce souvisí s tendencí postavit se za svoje práva. Člověk, který to nedokáže, má malou emocionální svobodu, zmenšený životní prostor. Cítí se nepříjemně a bojácně.⁵

V 70. letech se další autoři (Lange, Jakubovska) opírají v rámci svých tréninkových programů o principy kognitivní terapie s důrazem na korekturu myšlení, sebekontrolu. Trénink je využíván buď jako výhradní metoda léčby, jindy jeho metody tvoří součást širšího léčebného plánu.

První uvedl asertivitu na československou psychologickou scénu počátkem 70. let Kondáš O. Dle něj má trénink asertivity přednostní uplatnění při komplexních neurotických stavech. Věnoval se také problému strachu žáků, trémě studentů a strachu ze zkoušky. Trénink asertivity se dále osvědčil při terapii sociálně inhibovaných osobností s nadměrnou mírou anxiozity. V kombinaci s dalšími terapeutickými postupy se využívá při léčbě některých psychických a psychosomatických onemocnění: od bolesti hlavy, astma, deprese, sexuální poruchy až třeba po kardiovaskulární nemoci.

Souběžně s orientací na klinickou populaci se začal v 70. letech odvíjet i druhý, zásadní směr. Orientuje se na neklinickou populaci a na zvyšování schopností lepšího fungování v interpersonálních vztazích. Stále více zahraničních firem začíná do standardních pracovních programů svých vedoucích pracovníků zařazovat psychoprophylaktické programy, mezi kterými důležité místo zaujímají tréninky asertivity. Efekt je natolik viditelný, že ověřované programy není možné považovat pouze za módní trend. V Československu se začali uplatňovat v této oblasti vícere iniciativy v 80. letech po tom, co P. Hájek přeložil práci J. Smitha – *Když povím ne, cítím se vinný* (1980).

⁵ Svobodová, Michaela. Niektoré otázky tréningu asertivity. *Psychológia a patopsychológia dieťaťa*, 1990, roč. 25, č. 3, s. 251 – 254.

První kurzy byly určeny pro pracovníky manželských poraden, poté následovaly další profese. Dnes přibyli manažeři, ale v rámci dalšího odborného vzdělávání i policisté.⁶

1.2 Členění asertivity

Dle intenzity projevující se v komunikaci lidí se asertivita dělí do čtyř základních skupin:

1. *Základní asertivita*

Zde se jedná o jednoduché vyjádření myšlenek, citů, postojů a názorů. Nejsou zde přítomny další specifické sociální dovednosti. Příklad: „Cítím se s tebou fajn. To co mi děláš, mi vadí a mrzí mě to!“ – V tomto případě jde o vyjádření citů. „Už nechci pokračovat v tomto rozhovoru“ – příklad odolávání nátlaku.

2. *Empatická asertivita*

Dále rozvíjí základní asertivitu a navíc obsahuje vnímavost a citlivost vůči ostatním lidem. Respektuje názory jiného člověka, jeho radost i hněv. Snaha porozumět druhému nám pomáhá hodnotit situaci perspektivně a snižovat případnou agresivitu.

3. *Stupňovitá asertivita*

K tomuto typu lze přejít, když protějšek ignoruje naše stanovisko, porušuje naše osobní práva. Ze začátku používáme minimum asertivity. Dáváme však pozor na sklouznutí do agresivity. Příklady použití: dítě neuklízí svůj pokoj, rodič nedodrží svůj slib daný dítěti apod.

4. *Konfrontativní asertivita*

Podstatou pro použití tohoto typu je rozpor mezi slovy a skutky partnera. Na rozdíl od agresivní konfrontace však na partnera neútočíme, ale žádáme vysvětlující, doplňující informace k vyřešení problému. Jde vlastně o uplatnění komunikace „Co vy na to?“ Nejen, že se dozvíme případnou příčinu určitého chování partnera, ale zároveň budeme i rozvíjet dovednost sdělit svůj pocit, názor, nespokojenost, pocit nespravedlnosti.

⁶ Čáp, Jan. Psychologie výchovy a vyučování. 1. vyd. Praha: Vydavatelství Karolinum, 1997. s. 177. ISBN 80 – 7066 – 534 – 3.

V zahraničí se setkáváme s dalším členěním asertivity. Dle toho, zda je chování spontánním projevem, nebo reakcí na chování jiné osoby, členíme asertivitu na:

a) iniciační

Asertivní reakci zahajujeme my a ne náš partner. Iniciační asertivita může mít zaměření pozitivní (zahájení přátelského rozhovoru, podání komplimentu). Může mít však zaměření i negativní (vyjádřit nesouhlas, ignorovat partnera aj.)

b) reaktivní

Jde o variantu, kdy naše asertivní projevy jsou reakcí na partnera, na jeho názory, postoje, jednání. Podnětem naší asertivity je akce druhé osoby. Opět s charakterem pozitivním, či negativním.⁷

1.3 Agresivně, manipulativně, či asertivně?

Prosazování se agresí

Agresí rozumíme destruktivní chování, směřující k fyzickému, slovnímu, nebo symbolickému útoku vůči jinému jedinci. Agrese je zabudována do celého způsobu našeho života. Slabost pro surové jednání, které nás vzrušuje, je jedním ze základních lidských instinktů.

Síla zvyku reagovat agresivně závisí na těchto faktorech:

- 1. Na předcházejících agresích** – byl-li jedinec vystavován mnoha frustracím, vyvolávajícím hněv, je s větší pravděpodobností agresivnější.
- 2. Časté a silné zpevňování agresivních reakcí** – vede k vytvoření silného zvyku chovat se agresivně.
- 3. Sociální facilitace** – sociální souhlas skupiny, jímž je jedinec členem, s agresí.

⁷ Vališová, Alena. Asertivita v rodině a ve škole. 1. vyd. Praha: Nakladatelství H a K, 1992. s. 15 – 18. ISBN 80 – 85467 – 02 – X.

4. Temperament – př. impulzivita, ráznost, aktivita ... podporují projevy agresivity.

Agresivní chování je dosahováno na úkor někoho jiného, slabšího. Agresi volí zpravidla jedinci situačně silnější a zároveň nepříliš sociálně inteligentní. Jde většinou o jedince, kteří nejsou schopni vyrovnat se s frustrací nebo s výraznější zátěží. Odlišujeme agresi jako reakci na situaci od agresivity jako rysu osobnosti. Z praxe vím, že při výběru nových policistů se pomocí psychologického vyšetření eliminuje možnost přijímání osob právě s rysy agresivity v jejich osobnostech.

Někdy je třeba rozlišit pojmy agrese a hostilita. Hostilní člověk má potřebu škodit i lidem, kteří mu nijak nebrání v dosahování jeho seberealizačních cílů. V běžné praxi je někdy obtížné odlišit, zda jde o jednání skutečně asertivní, nebo jde již o projev agresivity. Jde o nalezení hranice mezi asertivitou a agresivitou. Bývá totiž snadné sklouznout z asertivně sebejistého chování do suverenity, nepřiměřené sebejistoty, až k různými stupňům agresivity (ať už jde o zvýšení hlas, projevy ironie, sarkasmu ...).⁸

Manipulativní sebeprosazování

Manipulace je způsob komunikace, kdy pod vlivem emociálních argumentů rozhodujeme, měníme své postoje, jednáme v souladu s cíli manipulátora. Při ní přejímáme cizí názory převážně dobrovolně (např. citové vydírání, jsme-li bombardováni láskou). Manipulace může mít i podobu přímého nebo nepřímého donucení (výhrůžka, hrozba, zastrašení). Záludnost manipulativního chování spočívá v tom, že na první pohled nám není obvykle jasné o co jde. Oblíbeným trikem manipulátorů je činit oběť odpovědnou za vývoj situace. Pravý viník negativního jevu zůstává v pozadí nebo se dokonce stylizuje do role „posledního spravedlivého“. Svá přání, požadavky, pocity nevyjadřuje přímo z obavy, že by neuspěl. Důvodem takového způsobu reagování bývá:

- snížené sebevědomí,
- obava, že se druhého dotkneme,
- obava z odmítnutí obava z přerušování vztahu.

⁸ Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Paido, 1998. s. 214. ISBN 80 – 85931 – 48 – 6.

S manipulativními technikami sebeprosazování se setkáváme u dospělých i dětí. Jsou v zásadě dvě skupiny manipulativního prosazování záměrů.

1. Je postavena na image „charismatické osobnosti“ či „silné osobnosti“. Většinou však nejde o silné, stabilní osobnosti. Manipulátor je závislý na lidech, které se snaží ovládat a k manipulaci se uchylují právě lidé, kteří nedokáží prosazovat své zájmy přímým a otevřeným způsobem. Manipulátor bývá příznačný tím, jak často něco dokazuje, ukazuje na své vlastnosti, úspěchy. Hnací silou je zde silná závislost na akceptaci, které se mu vzhledem k chování, jež produkuje nedostává. Vzniká tak začarovaný kruh, protože jeho odpuzující chování brání lidem i v ocenění některých dobrých aktivit, jehož by se mu asi jinak dostalo.

2. Skupina je příznačná naopak budováním zdánlivě opačné pozice. Jde o „chudáčka“ či „nebohé ptáčátko“. Je zde zneužita technika volných informací, jak je používáme z nácviku správného prosazování. Př. vytváření glorioly zneuznaných, pracujících v neutěšené situaci. Manipulativní jednání projevující se v jednání člověka, je vždy důsledkem neadekvátního průběhu socializace.⁹

Adekvátní sebeprosazování (asertivní)

Je obtížné mluvit o správném sebeprosazování. Co je správné? Správné – nesprávné, to je problém mravnosti. Proto mluvíme raději o sebeprosazování přiměřeném. Je charakteristické důsledným prosazováním individuálních cílů, s ohledem na stejné právo jiných lidí. Správné sebeprosazování nelze chápat jako nějakou komunikační taktiku, kterou volíme, jako formu boje s jiným člověkem.

Přiměřené sebeprosazování předpokládá:

- **otevřenost vyjadřování** (bez zábran vyjadřovat své prožitky),
- **otevřenost v přijímání** (bez bariér přijímat prožitky a mínění jiných lidí),
- **empatii,**
- **sebedůvěru,**
- **vědomí hodnoty** jiných lidí a jejich zájmů,

⁹ Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Paido, 1998. s. 215 – 216. ISBN 80 – 85931 – 48 – 6.

- přiměřenou úroveň **sociální zralosti**,
- dovednost **asertivní komunikace**.

Srovnání projevů pasivních, agresivních, manipulativních a asertivních

Pasivní chování:

- základní rys: přizpůsobivost požadavkům druhých,
- způsoby: bezbrannost, ustupování, vyhýbání se konfliktům,
- důvod: závislost na druhých a jejich hodnocení,
- role: „chudáčka“, „obětavého dobráka“,
- styl: prohra – výhra, nebo prohra – prohra,
- možný důsledek: zneužívání druhými, sociální fobie, deprese.

Agresivní chování:

- základní rys: prosazování na úkor druhých,
- způsoby: obviňování okolí, nátlak, moralizování,
- důvod: skrytá potřeba zvýšení sebevědomí,
- role: „diktátor“, „kontrolor“, „mravokárce“,
- styl: výhra – prohra,
- možný důsledek: odcizení od druhých, hysterie.

Manipulativní chování:

- základní rys: sleduje cíl nepřímo,
- způsoby: vyvolávání pocitů viny, lichocení, apely na morálku,
- důvod: sobectví, potřeba zvýšit si sebevědomí,
- role: „obět“, „světice“,
- styl: skrytá výhra – prohra,
- možný důsledek: neschopnost opravdovosti ve vztazích, hysterie.

Asertivní chování:

- základní rys: přímé, otevřené, sebevědomé, klidné,
- způsoby: respektující sebe i druhého, kompromisy,
- důvod: úcta k sobě i druhým, čestnost, odvaha,
- role: „sebe sama“,
- styl: výhra – výhra,
- možný důsledek: plné psychické zdraví.¹⁰

1.4 Verbální a neverbální složky asertivní komunikace

Je možno jednoduše rozdělit na verbální a neverbální chování.

Hlas – nejlepší výsledky přináší pomalejší tempo hovoru, nebo nižší poloha hlasu. Asertivní jednání nevyžaduje nepřirozený projev.

Chyby – zvýšený hlas, mluvení úsečné, řezavé, z hlasu zaznívají obavy, nebo se hlasový projev mění v nesrozumitelné mumlání. Opakem je sdělení velmi rychlé, takže pro posluchače je často obtížné postřehnout, co jim vlastně chceme sdělit.

Neverbální chování (řeč těla)

Zvykejme si vnímat:

- svoji pozici vůči tomu, s kým hovoříme: příkladně v jakém prostoru se nacházíme, otázka vzdálenosti s partnerem,
- svůj postoj: vzpřímený postoj, uvolněné držení těla, hlava vzpřímená nenakláněná na jednu ze stran, rozložená váha na obě nohy, nekřížíme ruce a nohy,
- svoje gesta: ruce nám nezakrývají obličej, dbáme na pomalá a přátelská gesta, zbytečně negestikulujeme – toto ruší a odvádí pozornost našeho partnera od toho, co mu chceme sdělit,
- výraz tváře: snažíme se udržovat zřejmý, čas od času přerušovaný oční kontakt.

¹⁰ Praško, Ján, Prašková, Hana. Asertivitou proti stresu. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Grada Publishing, 1996. s. 23. ISBN 80 – 7169 – 334 – 0.

1.5 Asertivní práva a povinnosti

Podstatou mají asertivní práva blízko k humanistickému chápání psychologie, tj. vlastně obhajoba hodnoty a důstojnosti člověka. Prvotní je v rozvoji člověka lidská důstojnost, úcta k sobě samému i druhému člověku. Cílem uplatňování asertivních práv v životě je, především snaha neakceptovat manipulativní jednání druhých lidí vůči nám a zároveň nemanipulovat ostatními lidmi.

1. Mám právo – sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně zodpovědný.
2. Mám právo – nenabízet žádné výmluvy, vysvětlení ani omluvy svého chování.
3. Mám právo – posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů druhých lidí.
4. Mám právo – změnit svůj názor.
5. Mám právo – dělat chyby a být za ně zodpovědný.
6. Mám právo – říci „Já nevím.“.
7. Mám právo – být nezávislý na dobré vůli druhých lidí.
8. Mám právo – dělat nelogická rozhodnutí.
9. Mám právo – říci „Já ti nerozumím.“.
10. Mám právo – říci „Je mi to jedno.“.
11. Mám právo – sám se rozhodnout, zda budu jednat asertivně, či ne.

K asertivním právům a jejich užití najdeme dostatek příkladů v literatuře.

Práva jsou na druhé straně vyvážena povinnostmi. Můžeme je považovat za jistá doporučení. Oplácíme stejným jako partner, ale vždy alespoň o něco málo lépe.

1. Učíme se kontrolovat své emoce.
2. Respektujeme a tolerujeme i osobní práva druhého.
3. Stručně a upřímně vyjadřujeme své pocity.
4. Snažíme se vidět sebe i druhého reálně.
5. Pokusíme se poznat stanovisko druhého.
6. Naslouchejme druhému a vyslyšíme ho.
7. Vážme si názorů druhých a jejich přesvědčení.
8. Nemějme „navrch“ za každou cenu.

9. Učme se nacházet kompromis.
10. Přiznejme omyl a pokoušejme se jej napravit.
11. Uvědomme si včas, co vlastně chceme.

Snažme se mít jasno v tom, o co nám jde, co chceme, jak toho dosáhneme, jak budeme konkrétně postupovat. Potom v tomto procesu dodržujeme povinnosti a vhodně využijeme i asertivní práva.¹¹

1.6 Techniky asertivního jednání

A. Zvládání manipulace, agrese a (hyper)kritiky

- **otevřené dveře**

Když chce někdo vyvrátit dveře, vyvine značnou sílu. V okamžiku, kdy dveře otevře, musí začít sám brzdit, aby se neporanil. Podobně i v komunikaci dosáhneme toho, že partner začne brzdit svoji agresivitu sám „otevřeme-li dveře“, tj. přestaneme-li zpochybňovat jeho argument, dokonce ho podpoříme: „Ano je to tak!“

- **přiznání chyby**

Přiznáme-li chybu, či připustíme-li včas možnost chyby, výrazně utlumíme nátlak ze strany partnera, nebo zabráníme stupňování konfliktu. Uznáme-li vlastní chybu, bráníme též přerůstání konfliktu názorů v konflikt osob.

- **negativní dotazování**

V případě, že partner provádí výčet našich chyb, či nedostatků, můžeme se přidat, nebo klademe ještě další dotazy směřující k našim nedostatkům ... Tím značně redukuje emoce, které živí jeho výpad („... a co ještě dělám tak hrozně?“).

¹¹ Vališová, Alena. Asertivita v rodině a ve škole. 1. vyd., Praha: Nakladatelství H a K, 1992. s. 47-52. ISBN 80-85467-02-X.

- **selektivní ignorování**

Na kritiku reagujeme výběrově. Přehlízíme výroky nepodložené, emotivní, nevěcné. Zaregistrujeme-li však kritiku podloženou a uváženou, vracíme se k ní, dožadujeme se zpřesnění. Takovou selekcí totiž posilujeme u partnera věcnost, či střízlivost ve vyjadřování výhrad vůči nám.¹²

B. Asertivní prezentace (dovednosti)

- **volné informace**

Během kontaktu poskytujeme o sobě informace, které umožňují partnerovi lépe odhalovat náš stav, naše rozpoložení, názory, záměry. Vyjadřujeme především své pocity, prožitky, tedy takové informace, které se z chování obtížně posuzují.

- **odlišení nároku od laskavosti**

Vztah mezi lidmi má být vždy čitelný pro obě strany, má být jednoznačně definován. Je třeba naučit se otevřeně požádat o laskavost a být si vědom toho, že nám partner věnoval svůj čas a energii. Stejně tak je třeba se dožadovat nekompromisně nároku (např. v obchodě) a v žádném případě nenechat se vmanipulovat do role prosebníka.

- **gramofonová deska**

Technika „gramofonové desky“ spočívá v neustálém opakování svého nároku a to skutečně jako na zaseknuté gramofonové desce, bez zvýšení hlasu, bez stupňování emocí. Je to jeden způsob uplatnění nároku při manipulativní argumentaci (např. prodavače, který odmítá uznat náš nárok při reklamaci z vlastní pohodlnosti).

- **oceňování**

Je třeba naprosto samozřejmě oceňovat přístup, či výkon partnera. Nejde o manipulativní chování „pochlebování“, jde o projev otevřenosti ve vztahu přirozenosti a projevu. Vyjadřuje náš přístup a nabuzuje podobnou odezvu od partnera. Naším chováním totiž definuje vztah, aneb „jak se do lesa volá ...“.

¹² Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. 1.vyd. Brno: Nakladatelství Paido, 1998. s. 221. ISBN 80-85931-48-6.

- **vyjádření kritiky, sociální zpětná vazba**

Podobně jako v předchozím případě je tomu i ve vyjadřování výhrad či kritiky. Věcně, klidně, bez přešlapování kolem horké kaše vyjadřujeme své hodnotící soudy. Takovou kritiku chápeme jako zpětnou vazbu tzn., že má smysl pouze tehdy, může-li ji partner využít ke korekci svého chování. Takový smysl nemá kritika agresivní, emotivní, ironizující, zraňující ap.

- **vyjádření pocitu**

Vždy důsledně odlišujeme názor od pocitu (prožitku). Názor je hodnocení: „Ty jsi zlý!“ Ty mě nemáš rád!“, to je hodnocení. Vyjádříme-li ve stejné situaci, která nás vedla k citovaným výrokům raději svůj pocit, prožitek: „Jsem smutná z toho, co jsi mi řekl.“, nebo „už dlouho mě trápí jak spolu žijeme“ – je zřejmé, že vyjádření pocitů vytvořilo lepší základ věcného rozhovoru než emotivně vyjadřovaný názor.

- **odmítnutí („ne“)**

Je třeba se naučit (i své partnery) zcela věcnému konstatování nesouhlasu. Zaposlouchejme se do rozhovoru jiných lidí a zjistíme, že téměř zákonitě je odmítnutí něčí nabídky vyjadřováno dlouhými „výmluvami“ typu: „... to víš, že bych s tebou rád šel, ale zrovna dnes se mi to nehodí“. Prosté „Ne, nepůjdu.“ je chápáno skoro jako projev nevraživosti. Umění říci ne patří k základním asertivním dovednostem. Pokud nás někdo neustále nutí ke zdůvodňování a vysvětlování, chce vlastně, abyste se chovali neustále závisle. I když si toho možná není vědom.¹³

C. Asertivní jednání

- **kompromis**

Při střetu je vždy základní strategií kompromis. Úsilí o kompromis je vždy opodstatněné. Platí pouze jedno omezení.

Nelze směřovat ke kompromisu, pokud by to znamenalo ztrátu vlastní důstojnosti, snížení prestiže.

¹³ Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Paido, 1998. s.221-222. ISBN 80-85931-48-6.

- **sociální remíza**

Sociální remíza se od kompromisu liší. Tam, kde kompromis není možný, nastupuje sociální remíza: „Zde se shodnout nemůžeme, nebudeme zatím v této oblasti hledat shodu ... Zaměříme se na oblasti, kde to možné je.“¹⁴

1.7 Asertivita mezinárodně

Francie

- silná vertikální hierarchie,
- pružné, kritické, energické až agresivní neformální vztahy,
- patrné formální vztahy na veřejnosti (porady),
- hodnocena je serióznost, cílevědomost, profesionalita a systematicčnost.

Německo

- důležitý je osobní kontakt a empatie,
- dlouhodobé uvažování, plánování, direktivní styl,
- hněv, výbuch zlosti považován za neomalenost,
- úcta k perfekcionismu při plánování omezuje iniciativu, příležitosti a imaginace.

Itálie

- rodinné prostředí bez vymezených kompetencí na vyšších úrovních řízení,
- rozhodují osobní aliance, kontakty a neformální vztahy,
- rozhodnutí mimo porady jsou důležitější než závěry z porad,
- klíčem k úspěchu je pružnost, charisma, empatie, působivá osobnost,
- otevřená kritika a systémy hodnocení nejsou příliš rozšířeny,
- vysoká tolerance k chybám, je-li omluva upřímná.

Nizozemí

- ploché organizační struktury s důrazem na šéfa týmu a jeho sebeřízení,
- nedůvěryhodnost vzbuzují opoždování, zmeškané schůzky a odklady,

¹⁴ Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Paido, 1998. s. 223. ISBN 80-85931-48-6.

- nepoužívejte zbytečnou vatu, neboť porady jsou často bouřlivé,
- své poznámky předkládejte přímo,
- hlavní roli hraje pevný, otevřený a neagresivní styl.

Španělsko

- vertikální osobní hierarchie s izolovanými autokratickými manažery,
- staří s praxí, mladí zahraniční,
- smysl pro autorství myšlenek, vzácnost formálního vymezení pracovních pozic,
- nenechte se nachytat a vtáhnout do způsobů jednání, jež se vám nelíbí,
- kritiku můžete přijímat otevřeně, pokud však kritizujete, musíte být diplomatictí,
- formální systémy hodnocení jsou výjimkou, důležité jsou pevné vztahy s kolegy,
- ideální je sebejistota a osobní síla, která nestaví na odív moc.

Dánsko

- konstruktivní komunikace bez sebeponižování,
- otevřená diskuse o problémech (není důležitá vina), která vede ke strategii,
- při poradách je důležitá informovanost (útlum agresivity),
- týmová práce, kterou podporuje profesionální a důvěryhodná osoba).

Řecko

- mocný šéf v čele úzké vertikální hierarchie rodinné dynastie,
- delegovány jsou úkoly, nikoliv odpovědnost, plány jsou podklady pro jednání,
- vášnivé a energické debaty vyžadují charismatické jedince,
- rezervovanost, odstup a nesmělost je špatná,
- neexistuje zde mnoho ryze soukromých témat,
- křik nevadí, avšak když protivník utichne, povzbuďte ho, aby nebyl rozhořčen.

Portugalsko

- osobní loajalita bez řídicích systémů,
- většina procedur se snadno mění, přesné popisy práce jsou raritou,
- důležité jsou osobní kontakty a partnerství,
- na poradách nedochází k závěrům, ale předávají se informace,
- neoficiálně převládá na poradách uvolněná atmosféra,
- uplatňujte důraz na plnění termínů.

Belgie

- klidná a uvolněná atmosféra (přímá a otevřená asertivita zde nemá místo),
- důraz na konstruktivní kompromis, který je výhodný pro všechny.

USA

- dobře definované pracovní funkce, všechny procesy pravidelně analyzovány,
- zaměstnanci mají odtažený postoj,
- s úspěchem přichází společenská prestiž, s krizí pád,
- nespoutaný, dynamický přístup sleduje osobní i podnikové cíle,
- porady slouží k prezentacím a předávání informací,
- nechuť k nepodloženým teoriím a nepřipraveným konzultacím,
- empatie, citlivost a aktivní naslouchání jsou využívány, ale neformálně.

Japonsko

- vědecké řízení zaměřené na perfekcionismus, týmovou práci,
- povzbuzování skupiny, která je nadřazena jednotlivci,
- Japonci se často zdvořile vymlouvají a jsou nerozhodní,
- ujišťování a okamžité blahopřání k dobře vykonané práci je urážlivé,
- manažer se musí vyznat v meziskupinových vztazích a frakcích,
- prvořadý zájem zachovat klid a zdvořilost (emoce jsou známkou slabosti).¹⁵

1.8 Asertivita uplatněná u jednání člověka

Proč je asertivita důležitá

Pokud se nechováme asertivně, možná, že prožíváme některé z následujících věcí:

- **deprese** – z hněvu nasměrovaného dovnitř sebe sama, z pocitu bezmocnosti, beznaděje a nezvládnutí vlastního života,
- **odpor**, nechuť, hnus – hněv vůči druhým za to, že s vámi manipulují, nebo nad vámi mají vždy výhodu,

¹⁵ <http://tbsd-eq.wz.cz/asertivita/mezin.php>. 9.2.2006

- **frustrace** – Jak můžu jen být takový měkota? Proč dovoluji lidem, aby mě šikanovali?
- **vznětlivost, násilí** – jestliže nemůžete správně vyjádřit svůj hněv, hromadí se tak dlouho, až vybuchne formou násilí,
- **úzkost**, vedoucí k vyhýbavosti – jestliže se začnete vyhýbat situacím, nebo lidem, o nichž víte, že na vás budou působit nepříjemně, můžete propásnout zábavné činnosti, pracovní příležitosti, vztahy a spoustu dalších dobrých věcí v životě,
- **ubohé vztahy** všech druhů – ne-asertivní lidé jsou často neschopni vyjádřit emoce jakéhokoliv druhu, ať záporné, nebo kladné – pro vztah je vražedné, když si oba partneři nedokážou navzájem říct, co chtějí a potřebují a jak na ně ten druhý působí – nikdo neumí číst myšlenky,
- **zdravotní tělesné potíže** – bolesti hlavy, vředy, vysoký krevní tlak – všichni víme, co dělá stres s naším tělem a asertivita, když se pro nás stane zvyklostí, umí od stresu pořádně ulevit,
- **rodičovské problémy** – děti se rodí se schopností testovat hranice, které jim rodiče určí, jestliže rodiče nejsou asertivní a pevní, děti na ně rychle přestanou brát ohled!¹⁶
- je třeba zvažovat též strukturu a dynamiku osobnosti, jako např.: temperament, poruchy osobnosti, role a jejich udržování, včetně naučeného chování, přejatého od rodičů atd.

¹⁶ <http://ancoram.Blokuje.cz/66983 item.php>. 12.2.2006

Jak vést děti k asertivitě

Je mnoho technik a způsobů, jak vést děti k asertivitě. Mezi nejdůležitější z nich patří tyto:

- *oceňování a povzbuzování*

Tím lepším „koncem“, za který ale výchovu můžeme uchopit, je podle mě oceňování, chválení a povzbuzování. „Pochval i sebemenší zlepšení“, může být snad pomůckou pro ty, kteří nevědí, z které strany do chválení a mají pocit, že je všechno špatně. Nebojme se i „uplácet“ a odměňovat. Nechce dítě chodit na nočníček? Když půjde, dostane čokoládový penízek. **Přestaňme vyhrožovat zákazem, když něco nebude a vymysleme odměnu, když se to stane**“. Když začneme chválit a podporovat své děti, budeme se sami cítit mnohem lépe. A přidejme k tomu na dobrou noc: „Mám tě rád“ a uvidíme ty zázraky. Neměli bychom svým dětem dělat kazatele, ale průvodce. Nechat je dělat chyby a získávat zkušenosti, aby si mohly vytvářet vlastní názory a hledat co v životě chtějí. A jenom zpovzdálí dohlížet a včas zachraňovat, aby si na té cestě moc nenatloukly.

Asertivní ocenění je jednou z nejdůležitějších asertivních dovedností. Mělo by obsahovat oční kontakt, oslovení a vyjádřeno by mělo být za sebe, nikoliv jako obecné hodnocení. Například: „To je hezký obrázek“ je obecné hodnocení (lepší sice než nic, ale není to ono). Zatímco: „Ten obrázek se mi moc líbí, myslím, že se ti povedl!“ je mnohem lepší.

Asertivita nabádá i k tzv. aktivnímu sebevyjádření – sdělování aktuálních pocitů. Když si ten den večer ona maminka natáčela vlasy, otázal se synek: „Maminko, proč to děláš?“ „Abych byla hezká“, opáčila maminka. Doblík přešel očima natočenou hlavu, vyrobil na čelíčku vrásku a vydal ortel: „Mě ale moc hezká nepřipadáš!“ A maminka se rozesmála a objala ho.¹⁷

¹⁷ Časopis – Děti a my. č.1/2005, s.25. Autor – ing. Mizerová, Eva.

- ***odmítání***

Jednou z cest jak posílit rodičovskou autoritu a pomoci dítěti orientovat se v životních situacích je zařazení jasného asertivního NE do komunikace s našimi potomky. Dávno neplatí, že mě dítě bude mít rádo, když mu všechno dovolím. Nemálo rodičů se takto spálilo a sklidilo ovoce velmi trpké. Opovržení, neposlušnost, vydírání .. Stejně tak, jako dítě potřebuje dostatek ocenění a povzbuzení, musí dostat jasnou hranici, že „toto už nikoliv“. Kdyby zvířecí mámy nedaly svým potomkům řádně za uši, když neposlechnou a příliš se například vzdálí, moc mláďat by nepřežilo. A stejně tak i lidské mládě potřebuje svá NE, aby si vytvořilo zdravý psychický základ do dospělosti. Děti přejímají vzorce chování dospělých. Jakou výbavu asi dostane dítě, kterému se všechno dovolí a potom kouká na uhoněnou nic nestihající maminku snažící se zavděčit všem a naplnit přání svého okolí? Z takového dítěte buď vyroste podobně uhoněný a nespokojený jedinec, nebo naopak vzbouřenec. A většina z nás rodičů si asi spíš přeje, aby se náš potomek cítil lépe než my. Dávat dětem hranice znamená, že my jako rodiče víme, co chceme a kam jdeme. Jsme-li na pochybách, dítě to vycítí a šance ustát odmítnutí je pramalá. Znáte situaci, kdy přes své vlastní protesty zakoupíte drahou hračku a pak se slyšíte, jak křičíte: „Majlant to stálo a ty si s tím vůbec nehraješ! Příště už ti nic nekoupím!“ A pak cítíte, že to není právě to, co jste chtěli říct? A když se hluboce zamyslíte, je vám jasné, že je to špatně. Ale koupili jste, jenom „ať je pokoj“. A hrůza – pokoj není, ba co hůř, neklid je ještě větší. Ještě tamto a ještě toto ... Takže přesně to je ta situace, kdy je zdravé říci NE.¹⁸

- ***podávání kritiky***

Dítě vyrůstající v prostředí, které mu neustále podává zprávy, že většina toho, co dělá je špatně, si místo zdravého sebevědomí a sebeúcty osvojí jen nekonečnou šňůru komplexů. Naučí se jednat s druhými lidmi tak, jak bylo jednáno s ním, bude hledat svůj „mechanismus pro přežití“ a jeho mezilidská „hra“ bude nevědomky stejně nefér, jako bylo jednání jeho rodičů. Abychom z tohoto začarovaného kruhu dokázali vykročit, je dobré zapracovat nejdříve na sobě a ujasnit si vlastní cíle a přístupy a také hodnoty, kterými chceme vlastní děti vybavit.

¹⁸ Časopis – Děti a my. č.2/2005. s. 28. Autor – ing. Mizerová, Eva.

Zejména předškolní dítě je naprosto závislé na pozornosti či přijetí svých rodičů. Má zcela jistě dostávat podporu a pochopení, ale nezbytně i hranice, tedy zákazy. Pokud neposlechne, je třeba, aby dostalo zpětnou vazbu, že jeho chování je nežádoucí. Pokud je však dítě obklopeno nepříjemně podávanou kritikou, cítí se ohroženo a je pošramocen jeho sebeobránný mechanismus. Vytvoří si pak škálu různých úhybných manévřů, či mechanismů jak vyhovět svému okolí. Dětská psychika se v důsledku pocitu „nikdy neudělám nic dobře“, může dostat až do naprosto slepé uličky a rodiče se potom diví, proč to dítě dělá různé špatné věci. Od chytání se part, přes násilné chování, či naopak uzavírání se do sebe.¹⁹

- *příjem kritiky*

Děti se rodí asertivní, ale rodiče to z nich často tzv. výchovou „vytlučou“ a ony potom (možná jenom naše generace, ale kdo ví?) v dospělosti chodí na kurzy a pracně se ji znovu učí. Návod jak vést děti k asertivitě, na téma příjem kritiky, je však velmi jednoduchý. Nechme je reagovat přirozeně, tzv. „drže“ a hlídejme své výroky. Dovolme dětem reagovat slovy „nevím“, „nerozumím“, „aha“, „myslím, že to s tím nesouvisí“ (například na klasické vydírání typu „myslel jsem, že když jsme kamarádi, uděláš to pro mě“). Naučme je říkat: „Chápu – a co konkrétně mám udělat?“, či „Co ještě ti na mě vadí?“ S reakcí „v tom vám nemohu bránit“, řečenou ve škole paní vychovatelce, která vyhrožuje „jestli budeš pořád dělat to, nebo ono, nahlásím tě do ředitelny“, dítě asi narazí, ale je dobré, aby i větu takového typu mělo v repertoáru.

Krásné na asertivitě je, že nás učí konstruktivním rozhovorům. Manipulátorům se obranné reakce vždycky zdají drzé, ve skutečnosti jsou však především reakcí na manipulující okolí. Pokud se začneme asertivně vyjadřovat, začnou být rozhovory s našimi dětmi konstruktivní. Pak teprve poznáme pravou tvář asertivity spočívající v legitimní snaze obhájit svá práva a na druhé straně nechat druhého pokud možno „žít podle svého“. Na dobrodružné cestě k asertivitě je třeba mít hodně trpělivosti, dovolme však dětem, aby dělaly i chyby.²⁰

¹⁹ Časopis – Děti a my. č. 4/2005. s. 32. Autor – ing. Mizerová, Eva.

²⁰ Časopis – Děti a my. č. 5/2005. s. 33. Autor – ing. Mizerová, Eva.

1.9 Dělení typů manipulace

I. **Diktátor**

Bývá to autoritativní šéf, nebo tatínek, jehož „řekl jsem“ má váhu. Obvykle se odvolává na autority, tradici, odkaz předků. Díky vhodně voleným citacím prosazuje vždy svou, neboť jak známo, v dílech klasiků lze najít potvrzení i navzájem zcela odlišných názorů.

II. **Chudáček**

Rád by učinil to nebo ono, ale nedostává se mu sil. Zdůrazňuje své handicapy, prezentuje se jako člověk, jehož pocity méněcennosti nejsou zdaleka neoprávněné. Nepříjemné úkoly „neslyší“, „zapomene“. Žena tohoto typu prohlašuje, že na většinu životních úkolů se svým slepičím mozkiem nestačí.

III. **Počtář**

Rychle, snadno a úspěšně si spočítá, co je pro něj v dané situaci nejvýhodnější. Tu volí taktiku cukru, ondy taktiku biče, nebo zase raději na vše zapomene, onemocní. Rád by se zúčastnil brigády, ale jeho chabé zdraví mu to nedovolilo. Rád by učinil to či ono, ale ta jeho slabá paměť ... Co ovšem chce a co je použitelné pro jeho cíle, to si pamatuje velice dobře.

IV. **Břečťan**

Podobně jako „chudáček“ manipuluje druhými lidmi svojí předstíranou naprostou závislostí na nich. Jde mu o to, aby se o něj ostatní silnější jedinci starali a aby na nich mohl do značné míry parazitovat. I tomuto typu je blízká hypochondrie, zdůrazňování svých potíží i těžkého osudu.

V. **Drsnák**

Své okolí prostě „ukřičí“. Manipuluje hrubostí s nehoráznou jistotou, že je to právě on sám, kdo má patent na rozum. Lidé mu ustoupí především proto, že je jim nepříjemné přihlížet jeho řádění.

VI. **Obětavec, nejhodnější a nejlaskavější**

Tento typ dobře vystihuje výrok: „Nejhorší jsou nejhodnější lidé.“ Proklamuje, že nechce nic pro sebe, jedná jen pro dobro druhých, ani špetku vděku nechce. Udělá pro vás první a poslední, samou obětavostí a láskou by se rozkrájel, ale ... vždyť po vás nic nechce, jen takovou nepatrnou maličkost, jako je pro vás obětovat své dny i noci ... Tento typ, u něhož máme dojem, že by nás mohl hladit až do úplného vyhlazení, je poměrně často zastoupen v manipulacích v rodině. Nikdy nestaví na první místo váš názor, ale vždycky jen svůj. Obětuje se, ale zároveň vybírá daň.

VII. **Poslední spravedlivý**

Základní formou manipulace je neustálá kontrola, kritika a vyvolávání pocitů nedostačivosti. Ve svém okolí vyvolává pocit viny, dojem, že jsou špatní, málo charakterní, ledacos zanedbali atd. Sám se podobně jako „diktátor“ považuje za člověka bez chyb.

VIII. **„Táta máma“**

Ty, které si vyvolil, chrání před jakýmkoliv vlivy běžného života. Stará se o ně, ale v návalu řady povinností se jich často opomene zeptat, zda to, či ono chtějí nebo ne. Prostě sám ví, co je nejlepší a to také udělá – pro sebe i pro své blízké okolí. Že by se mohl mýlit, to nepřipustí.

IX. **Mafián**

Jeho manipulativní východiska s jistou nadsázkou připomínají báji o Faustovi a ďáblu, nebo postavení nomenklaturních členů některých politických stran. Jeho ideologie vychází z postoje: „Jsem tvá ochrana, záštita, pomocník, udělám pro tebe dost, ale musíš mi sloužit, nebo přinejmenším nesmíš dělat nic, s čím bych nesouhlasil. Nic, co by mi vadilo. Pokud se názorově, nebo dokonce svými činy postavíš na vlastní nohy, smetu tě. Kdo nejde se mnou, jde proti mně. Když je ovšem někdo ukázněný a drží se mnou, není to k zahazení, protože vím, že za loajalitu a závazek se platí.“²¹

²¹<http://home.tiskali.cz:8080/iva.w/asertivita.htm>

1.10 Asertivní chování v policejní praxi

Některé možnosti využití asertivity v policejní praxi

V právním státě jsou kompetence policie stanoveny prostřednictvím práva. V oblasti sociální roviny – oblast lidského vztahu police – občan, je situace složitější. Policista je často vnímán jako nepopulární. Veřejnost odmítá uznat autoritu policie, a přitom zdůrazňuje a vyžaduje povinnost policie reagovat na nebezpečí, které jí hrozí. Převaha toho, že se policista zabývá zločinem a stinnými stránkami společenského života, způsobuje, že ztrácí víru v pozitivní lidskost a jeho osobnost je negativně naladěna. Když se sami brání cynismu a světu zločinu, jsou mnohdy považováni za směšné a naivní snílky a často tomu nedokáží vzdorovat. Na pomoc jim přichází jednoduché a srozumitelné metody řešení konfliktů. Cílem jsou pozitivní změny chování, pozitivní komunikace, řízení pracovních týmů. Kurzy na zlepšení sociálních dovedností policistů jsou prvními konkrétními počiny.

Konfliktní situace

Pojem konflikt (z lat. *confligere* – srazit se, utkat) převzatý z diplomacie. Konfliktnost je v samé podstatě člověka. Konflikty rozdělujeme na intrapsychické a interpersonální. Vnitřní konflikty jsou hnací silou našeho chování. Vyvolávají v náš vnitřní psychickou tenzi, tendence člověka je zbavit se existujícího napětí. S interpersonálními konflikty se setkáváme v životě v podobě konfliktních situací. Podstatou těchto situací je konfliktní vztah, vyvolaný manipulativním, či častěji agresivním jednáním některého z účastníků situace vůči druhému.

Jak jednat a vystupovat v konfliktní situaci:

Prvním krokem při ocitnutí se v konfliktní situaci je co nejrychleji se na ni **adaptovat** – **akceptovat svoji roli**. Nelze poskytnout jednoznačný návod jak reagovat.

Některá doporučení:

- **působit vyrovnaným a sebejistým dojmem**
 - vhodný hlasový projev a tempo řeči (mluvíme jasně a srozumitelně, raději pomalu,
 - neužíváme citově silných, ani vulgárních slov), držením těla, postojem (přirozený postoj, sebejisté, ne křečovitě držení těla), umírněnou gestikulací, mimikou a výrazem tváře (pohled směřujeme zpříma, do očí),
- **nebýt v žádném případě agresivní**
 - (ruce založené před tělem, zvyšování hlasu),
- **být dostatečně empatičtí**
 - vcítit se do situace druhého, do jeho myšlení a prožívání. Nejde o to se s ním ztotožnit, ale lépe pochopit některé jeho projevy, motivy chování,
- **být asertivní**
 - měli bychom umět jasně a důrazně své stanovisko tam, kde to situace vyžaduje, umět říci stejně snadno „Ne“ jako říkáme „Ano“, „Já chci!“ místo „Je třeba.“.

Policejní stres, možnosti redukce

Stres – zvýšená psychická zátěž, odráží se v našem prožívání a chování. Stres vzniká tehdy, působí-li na člověka nadměrně silný podnět dlouhou dobu. Stresové situace se vyskytují v každé profesi. Nejde tedy výlučně o policisty. Domnívám se, že stresové situace jsou více zastoupeny např. u zdravotníků, či leteckých dispečerů.

A konkrétně u policistů může stát za faktorem(y) stresu přetížení v důsledku nadměrného množství pracovních hodin. Pro ilustraci měsíční počet hodin dosahuje běžně 210 – 220 hodin. Dále se jedná o zatížení krizovými situacemi, četný výskyt konfliktních situací. Mezi další příčiny stresu patří nadměrné počty přidělených případů, převaha papírování. Trvale přítomný stres může způsobit vážné onemocnění (srdeční

příhody, vysoký krevní tlak, nespavost, alergie, cukrovku), ale také výskyt psychických problémů (úzkosti, deprese, agresivita).

Vyrovnání se s příznaky stresu: stanovení priorit, plánování časové náplně, relaxační techniky, pozitivní myšlení. U posledního se trochu zastavím. Pro policisty jsou pozitivní prohlášení např. tato: „Mám rád lidi kolem sebe.“, „Rád chodím do práce, kde mohu dobrým lidem pomáhat.“, „V zaměstnání jsem s dobrými kolegy, vzájemně si pomáháme.“, „Mám dobrého velitele, má mě rád a pomáhá mi.“, „Úspěšně vystuduji jakékoli další vzdělávání, které mě čeká.“, „Svou policejní práci dělám dobře a chci se dále zlepšovat.“, „Líbí se mi moje uniforma, cítím se v ní jistý, důležitý, sluší mi. Nosím ji rád, rád o ni pečuji.“²²

Traumatizující události v životě policisty

V současné době u nás dochází k překonávání policejního mýtu o tom, že „*správný policista nesmí projevit slabost a pohnutí ani v situacích, které jinak každým normálním člověkem silně otřesou ...!*“. Dnes víme, že i policisté mohou v mimořádných situacích vykazovat psychické a tělesné symptomy akutní stresové reakce. Jedná se totiž o běžnou lidskou reakci na nenormální situaci.

Traumatizující (kritickou) událostí může být jakákoli událost, která je pro jedince natolik emocionálně silná, že přesahuje jeho schopnosti se s ní vypořádat. Tato nadlimitní zátěž způsobuje výskyt neobvyklé silné emocionální reakce a může negativně ovlivnit schopnost zdravého fungování v kritické situaci, nebo po jejím skončení. Oblast prožívání v takové situaci reprezentuje intenzivní strach, pocit bezmocnosti, či pocit extrémního odporu. Výkon jedince v průběhu kritické události má kolísavý charakter, v případě rozvoje posttraumatické stresové poruchy dochází v průběhu času k výraznému snížení výkonnosti.

Extrémním prožitkem může být postižen v podstatě každý. Zvýšené riziko však pochopitelně existuje u povolání, jež se zabývají nehodami, katastrofami, kriminalitou

²²Pospíšil, Miroslav. Asertivita, aneb jak ze slepé uličky v mezilidských vztazích. 1.vyd. Plzeň, 1996, s.212.

apod. Zaměřujeme se zde na policisty s plným vědomím, že uvedená problematika se stejně tak týká hasičů, zdravotníků, vojáků a dalších specifických profesí.

Příklady traumatizujících událostí v průběhu policejní služby:

- ohrožení vlastního života a fyzické integrity,
- ohrožení života nebo vážná zranění u vlastních dětí, partnerů, blízkých, přátel,
- použití služební zbraně se smrtelnými následky, nebo těžkými zraněními,
- pohled na vážná zranění, či případy kruté smrti, brutální vraždy apod.,
- sebevražda kolegy, smrt při výkonu služby,
- braní rukojmích a únosy,
- zásahy u teroristických útoků,
- nasazení u hromadných neštěstí a katastrof,
- jakákoli událost, která má příliš silný dopad.

Příznaky vyvolané emocionálním otřesem

Psychické a tělesné příznaky vyvolané emocionálním otřesem obvykle po několika dnech odezní. Nevymizí-li však do určité doby a naopak myšlenky a představy postiženého dlouhodobě přetrvávají – můžeme hovořit o posttraumatické zátěžové reakci, která má charakter nemoci. Jsou-li však příznak posttraumatické zátěžové reakce včas rozpoznány, může vhodná pomoc zabránit chronickému průběhu potíží.

Pomoc při překonání traumatické události

Schopnost vypořádat se s extrémním zážitkem tohoto typu je individuální. Policista v extrémní, či exponované situaci má mít právo čerpat od svého zaměstnavatele bezplatně a rychle kvalifikovanou a diskrétní pomoc. Využití služeb krizové intervence musí být pro policistu bezpečné – nemělo by ovlivnit jeho pracovní hodnocení a pracovní zařazení. Hlavním smyslem krizové intervence je zde předejít potížím, směřujícím k přetrvávajícím následkům psychické traumatizace.

Požadavky praxe vedly k vytvoření systému posttraumatické intervenční péče (PIP) v rámci Policie České republiky. V současnosti je zde odborně proškolená bezmála stovka interventů – policistů, policejních psychologů a duchovních, kteří jsou připraveni poskytnout kvalifikovanou pomoc policistům, kteří prožili nadlimitní zátěž. Interventi fungují v rámci decentralizovaných týmů, které spadají pod správy Policie ČR jednotlivých krajů. Metodickou garanci a průběžné vzdělávání interventů zajišťuje oddělení psychologie a sociologie odboru personálního MV ČR.²³

1.12 Dílčí závěr

Tato závěrečná kapitola nám ukázala, že naučit se asertivitě, znamená naučit se komunikaci. Umět se domlouvat bez úzkosti, napětí a agrese. Je to mnohem těžší, než stále dokola opakovat „chci to“ a třeba to nakonec dostat. Je to ale lidsky důstojnější a v dlouhodobé perspektivě užitečnější.

²³ <http://www.mvcr.cz/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>

2. Pojem prosociální chování

Od počátku lidské existence se chování člověka vztahuje k jiným lidem, či prvkům sociálního prostředí. Psycholog Nakonečný podává různá vysvětlení prosociálního (altruistického) jednání, kdy **lidé jednají ve prospěch druhé osoby, anebo celé malé, či velké skupiny** (rodiny, národa ...). Toto jednání je často spojené i s osobní obětí, **bez očekávání odměny** (materiální, finanční), **nebo sociálního souhlasu**.²⁴

2.1 Vývoj prosociálního chování

V současnosti můžeme každý sám pozorovat nejrůznější příklady bezohledného chování, prosazování se na úkor druhých - tzv. asociální chování. Myslíme více na sebe, než na ty druhé. Určitým protipólem je prosociální chování, jehož cílem je pomoci druhému člověku, bez očekávání jakékoliv formy odměny za takové chování. Motivů k prosociálnímu chování je mnoho, mimo vliv svědomí též tendence člověka mezi sebeobrazem, jeho postoji a chováním.

Někdy se rozlišují dva základní typy altruistického chování. Tyto dva typy se liší motivy svého jednání. První typ endogenní altruista, jedná prosociálně, na základě potřeby udržet si o sobě dobré mínění. Druhý exogenní typ je orientován především na pomoc jinému, na základě empatie a důležitá je orientace na změny ve vnějším světě. Zde sehraává důležitou roli výchova. Děti, kterým byly připomínány důsledky jejich chování na jiné lidi, se častěji v dospělosti projevují jako exogenní typy. Naopak děti, které se později projevují jako typ endogenní, bývaly v časném dětství vystavovány „manipulaci láskou“, bylo u nich vyžadováno odprošování ap. Je zdůrazňována závislost zralosti prosociálního chování na stupni rozumového vývoje dítěte. Zdá se, že vývoj motivace prosociálního chování probíhá etapovitě a vyvíjí se postupně od egocentrizmu k altruizmu. Reakce na jiného člověka zpočátku vycházejí z egocentrizmu. Vše je vztahováno k vlastnímu „JÁ“ a případné zárodky

²⁴ Nakonečný, Milan. Encyklopedie obecné psychologie. 2. vyd. Praha“ Academia, 1997. s. 337. ISBN 80-200-0625-7.

„pomáhajícího“ chování vycházejí důsledně z očekávání následků určité sankce ve vztahu k osobě a vlastním zájmům, nikoliv z morálních zásad.

Příznačné je takové chování pro děti předškolního věku. Avšak i děti mladšího školního věku, kde je už patrný jistý ohled vůči druhému, se chovají často podobně. Nemají ještě zvnitřněné hodnoty, jež by chování cílily a prohlubovaly sociální soucítění. Až děti druhého stupně ZŠ jsou schopny „sebereflekující empatie“, kde jde nejen o vědomé, ale zároveň i pozitivně prožívané chování na základě empatie.

Teprve potom následuje zralé prosociální chování, které se odvíjí ze zvnitřněných norem, hierarchií hodnot a z celkové úrovně psychosociální zralosti osobnosti. Prosociální chování je pro mnoho autorů zároveň znakem zralé osobnosti. Je velmi těžké diagnostikovat úroveň prosociálního chování proto, že jednotlivá osobnostní specifika, jež prosociální chování podmiňují, se nevyvíjejí kontinuálně, rovnoměrně. A tak nacházíme lidi, kteří sice dosáhli věku dospělosti, ale nejsou prosociálního chování schopni, anebo produkují výhradně chování protikladné – antisociální, jako je např. neochota, uzavřenost, introverze („ať se každý stará sám o sebe“), netečnost (pomoc na ulici, pomoc ze zákona – u dopravních nehod, poškození majetku apod.), podrobněji Řezáč, J.²⁵

2.2 Altruismus u zvířat

V Českém rozhlase 2 – Praha jsem se dozvěděl v populárně – vědeckém magazínu „Meteor“ o *prosociálním chování u zvířat*. Hostem pořadu byl náš uznávaný zoolog Prof. Zdeněk Veselovský. Přiblížil zde některé méně známé skutečnosti o sociálním chování zvířat a o jejich emočním prožívání. U některých sociálně žijících zvířat existuje vztah, kterým jsme se dosud chlubívali jen my lidé, totiž altruismus a snaha pomoci druhému. Altruismus pozorovali přírodovědci u řady zvířecích druhů. Např. když slona postřelí pytlák, semknou se kolem těžce zraněného zvířete ostatní členové stáda a choboty i kly ho podpírají a snaží se jej odvést do bezpečí. Podobně jednájí delfini, pokud někoho z jejich hejna napadne žralok. Když poraněný delfin

²⁵ Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. 1. vyd.. Brno: Nakladatelství Paido, 1998. s. 211 – 212. ISBN 80-85931-48-6.

nemůže dobře plavat, ostatní ho nosy přidržují nad hladinou, aby mohl dýchat. Snaha vzájemně si pomáhat však může skončit i tragicky. Stává se to například velrybám. Když některý z těchto kytovců uvízne na mělčině a začne signalizovat žádost o pomoc, přivolá tím k pobřeží další velryby. Člověk takovou událost označuje jako hromadnou sebevraždu, ale podle Veselovského se jedná o snahu zachránit jedince svého druhu. Občas by neškodilo, kdyby se k sobě lidé chovali jako vlci. Tyto šelmy totiž spolupracují doslova ideálně a jejich sociální život je naprosto příkladný.

Přírodovědci znají i tzv. *reciproční altruismus*. Existuje u řady zvířat, ale prvně tento jev popsali odborníci u paviánů. Jde o uplatnění zásady – já udělám něco pro tebe, ale očekávám, že mi podobnou službu oplátíš. Běžně si tak pomáhají mladí paviáni v harémovém systému, kde si vládnoucí samec hlídá samice. Když se mladý samec uchází o jednu z nich, tak si najde vrstevníka, a ten znenadání zaútočí na vládce harému. Během potyčky se svůdník může zmocnit samice. Pomocník ovšem očekává, že mu to jeho kolega časem vrátí...

2.3 Teorie vysvětlující altruismus

Sociální psychologie vysvětluje altruismus většinou třemi teoriemi. Z nich první se při vysvětlování prosociálního chování nejčastěji opírá o *teorii sociální výměny*. Ta vychází z toho, že v sociální interakci si lidé vyměňují informace, služby, sympatie, ale také pomoc, na základě zvážení vynaloženého úsilí a předpokládaného zisku, kterým může být třeba dobrý pocit z poskytnuté pomoci. Ten může být větší, když prosociální chování je nebezpečnější, nepříjemnější. Zkušenost vede ke zvažování „nákladů a zisků“ při rozhodování, zda jedinec v dané situaci pomůže, či nikoli.

Jiné vysvětlení vychází z teorie sociálních norem. V průběhu socializace si osvojujeme mnoho norem (chovat se slušně, poctivě, máme pomáhat jiným ...), přičemž víme, že jejich dodržování je spojeno se sociálním souhlasem, nedodržování se sociálním nesouhlasem. U hluboce zvnitřněné normy pociťuje člověk při chování v souladu s ní uspokojení, zatímco při chování v rozporu s normou zažívá negativní sebehodnocení a negativní emoce.

Nejčastěji jsou uváděny dvě normy, které výrazně motivují prosociální chování. Reciprocita říká, že máme pomoci těm, kteří pomohli nám. Potřeba reciprocity je silně pocíťována těmi, kdo nejsou závislí na svém sociálním prostředí a kdo mají přiměřené sebehodnocení. U lidí s nízkým sebehodnocením se objevuje obava, že přijetím pomoci by se mohli stát na někom závislí.

Sociální odpovědnost předpokládá, že lidé pomohou těm, kteří pomoc potřebují, a to bez ohledu na opěťování pomoci. Zde však při rozhodování o poskytnutí pomoci má výraznou roli posouzení příčiny, co způsobilo situaci, či stav potřeby pomoci. U nedbalosti, lenosti apod. ochota pomoci nebude velká.

Jako třetí teorie je považována empatie. Dokážeme-li se vžít do situace druhého člověka, můžeme lépe rozpoznat jeho prožívání a snadněji působit ve smyslu potlačení nepříjemného stavu. Lidé s vyšší schopností empatie jsou více altruističtí, na rozdíl třeba od psychopatických osob, kde pozorujeme často podobné jednání, které má manipulativní charakter. Všechny tři principy vysvětlující prosociální chování se vzájemně překrývají a doplňují.²⁶

2.4 Obtížné zkoumání altruistické osobnosti

Prosociální chování se vyskytuje v širokém spektru situací a je ovlivněno mnoha okolnostmi. Různé výzkumy poukazují na odlišné osobnostní vlastnosti altruisticky se chovajících lidí.

Výzkumníci, kteří se zabývali touto problematikou, se zaměřovali zejména na externí vlivy podmiňující altruistické chování, zkoumali jednorázovou pomoc a hledali proměnné, které ovlivňují ochotu jedince někomu pomoci.

V těchto výzkumech bylo zjištěno, že s rostoucím počtem přihlížejících osob se vzhledem k rozdělené zodpovědnosti snižuje pravděpodobnost pomoci a roste reakční čas, že pomáháme spíše lidem ze stejné nebo vyšší sociální vrstvy, než jsme my sami,

²⁶ Výrost, J., Slaměnik, I. Sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Nakladatelství ISV, 1997, s. 339 – 357.

pomáháme těm, kteří jsou podobně nebo lépe oblečení než my, a že vzájemná pomoc je častá tam, kde se lidé dobře znají (například Výrost a Slaměník, 1997; Baron a Byrne, 1997; Zaden 1987).

Podobných zjištění je ještě celá řada, já se však už od úvah o situační podmíněnosti altruistického chování odkloním. Současný nárůst dobrovolníků ve zdravotnictví, v hospicích a jiných sociálních službách mě podněcuje k zamyšlení nad osobnostními charakteristikami altruisticky se chovajících lidí.

Zkoumání osobnostních vlastností, které podmiňují altruistické chování, komplikuje mnoho skutečností. Altruismus se objevuje v široké řadě situací, přičemž se i situace stejného typu mohou lišit v mnoha podmínkách. Přesto se však našli výzkumníci, kteří se pokusili hledat osobnostní vlastnosti podmiňující altruistické chování. Pokusím se nyní přiblížit, k čemu někteří z nich dospěli ve snaze popsat lidi, které v běžné mluvě označujeme jako altruistické osobnosti či prostě altruisty.

Osobnosti lidí, kteří se za druhé světové války podíleli na zachraňování Židů, zkoumal Perry London. V 60. letech minulého století dospěl ke třem základním znakům, jež podle něj zachránce spojovaly. London uvádí, že muži a ženy, kteří Židům pomáhali (ale neměli vůči nim žádné předchozí závazky), jsou dobrodružné povahy (touží po excitaci), jsou silně identifikováni s morálními normami svých rodičů a v době, kdy Židům pomáhali, se cítili být na okraji společnosti (Výrost a Slaměník, 1997).

Dvě následující studie (Fogelmanová, 1980) a (Oliner a Oliner, 1988) však Londonova zjištění opravují. Jejich výsledky totiž ukazují, že touha po excitaci nerozhodovala o samotné pomoci Židům, ale o jejím typu. Dobrodružné povahy volily dobrodružnější způsoby pomoci (převádění přes hranice či přímé osvobození konkrétních jedinců). Naproti tomu mnoho lidí pomáhalo například poskytnutím úkrytu a stravy, což byla pomoc stejně riskantní, ale méně akční.

V roce 1965 bylo v Kalifornii uvedeno v platnost právo dobrých Samaritánů, které bylo zaměřeno na prevenci kriminality. Spolu s policií se na ochraně občanů podíleli dobrovolníci, kteří se účastnili hlídek i přímého zatýkání pachatelů.

Výzkumem zaměřeným na osobnost těchto lidí se zabíral spolu se svými kolegy. Ted Huston (Huston v Zadenovi, 1987), který zjistil, že prototypem dobrého Samaritána je zpravidla muž s odvahou riskovat, který nemá nic proti násilí. Tito muži se popisovali jako fyzicky silní, agresivní, emocionální a zásadoví. Vyjadřovali značný hněv vůči pachateli i vůči oběti, se kterou nesympatizovali, a byli zpravidla přesvědčeni, že se do obtíží dostala díky své vlastní hlouposti.

Jasně zde vidíme, že lidé kteří se chovají altruisticky a mohli bychom o nich v běžné řeči mluvit jako o altruistických osobnostech, nemusejí být nutně svatí – jejich altruisticky vypadající chování může být legalizovaným vybitím agrese, snahou o společenské uznání a snad i důsledkem honby za pocitem vlastní nadřazenosti.

Výzkum René Bekkerse (2002) se soustředil na otázku: „Co vede lidi k dobrovolné činnosti?“ a snažil se rozlišit vliv osobnostních vlastností dobrovolníků od sociologických parametrů. Ukázalo se, že v různých formách dobrovolnické činnosti se uplatňují různé faktory. Dárcovství peněz například významně negativně korelovalo s neuroticismem. Ze socioekonomických vlivů se pak jako nejvýznamnější ukázalo vzdělání a příjem, který neovlivňoval samotný akt dárcovství, ale jeho finanční objem.

Z výše uvedených studií vyplývá, že odpověď na otázku, zda existují osobnostní vlastnosti podmiňující altruistické chování, je nanejvýš komplikované. Můžeme sice tvrdit, že například zachránci Židů byli zpravidla emfatictější než ti, kteří přihlíželi, nebo že dobrovolníci jsou zpravidla emocionálně stabilní extroverti, ale tvrzení, že altruistická osobnost je charakterizována extroverzí a empatií, je slepé. O altruistické osobnosti bychom měli hovořit vždy jen ve vztahu k okolnostem, neboť každý specifický kontext umožňuje uspokojování jiných lidských potřeb a vyžaduje vzhledem k projevení altruismu odlišný soubor osobnostních vlastností.

Přesto však cítíme, že mezi lidmi existují rozdíly v míře projevovaného altruismu. Ze studií zabývajících se zachránci Židů získáváme indicie, že pro rozvoj altruismu může být rozhodující pečující výchova, absence negativních stereotypů a altruistický model v rodině.²⁷

²⁷ Časopis – Psychologie dnes. Č.11/2004. s. 22 – 23.

2.5 Situační podmínky ovlivňující prosociální chování

V reálném životě či zprostředkovaně např. televizi jsme často svědky mnohého násilí (verbálního, fyzického), kterému sekundovali a nečinně přihlíželi další lidé.

Jedním ze sledovaných situačních faktorů je *efekt přihlížejících*. V mnoha empirických pokusech byla potvrzena domněnka, že se vzrůstajícím počtem přihlížejících se stává pomoc méně pravděpodobná. Zde většinou lidé spoléhají na druhého, že poskytne pomoc – dochází zde k tzv. rozptýlené odpovědnosti. Sám si vzpomínám na jednoduchý případ, kdy při sledování filmu promítaného v kině došlo k poruše na promítacím přístroji. V prvních okamžicích návštěvníci verbálně nadávali, vyjadřovali nespokojenost, ale nikdo dlouho nevstal a nešel na tento problém upozornit odpovědného člověka.

Nejednoznačnost posuzované situace. Nejsme-li schopni situaci posoudit, nereagujeme na ni. Pro neoborníka může být např. těžké rozpoznat, zda někdo dostal infarkt – či je opilý, zfetovaný.

Strach ze sociálního omylu je další fenomén. Některé krajně vypjaté situace, zejména v ohrožení života, jsou pro většinu lidí zcela neobvyklé a nové. Laik má obavu z nevhodně poskytnuté pomoci, váhá. Když se k tomu navíc přidá přihlížející skupina, má obavy, zda nevyvolá ironické poznámky. Dochází k nejistotě a snižuje se pravděpodobnost pomoci.

Rozptýlená odpovědnost, tu můžeme ještě rozvést na negativní vliv, který se uplatňuje například, zda se jedná v případě přihlížejících o skupinu cizí, či ne. Kde se lidé znají, komunikují spolu – tam je pravděpodobnost pomoci vyšší. Někdy stačí navázat jen nepatrný kontakt, aby se později chovali prosociálně.

Všechny tyto situační proměnné ovlivňují ochotu pomoci.

2.6 Osobnostní vlivy ovlivňující prosociální chování

Vedle situačních proměnných ovlivňují prosociální chování také osobnostní proměnné. Lidé se v míře altruismu liší. Lze vyzpozorovat u těch, kteří poskytují pomoc profesionálně (zdravotníci, pracovníci služeb, policisté ...). Ochota poradit, posloužit je různá. Každý máme nějaké zkušenosti.

V sedmdesátých a osmdesátých letech byla učiněna řada pokusů o identifikaci osobnostních vlastností, které ovlivňují altruismus (uvažovalo se o odvaze, smyslu pro spravedlnost, čestnost aj.). Výsledky nasvědčovaly tomu, že prosociální chování je výrazně determinováno samotnou situací a vlastnosti osob mají mnohem menší význam.

Hodně pozornosti se věnovalo prozkoumání vlivu emocionálního stavu na prosociální chování. Jednoznačně kladný vliv byl zjištěn u dobré nálady. Vliv špatné nálady není jednoznačný. Příjemné zážitky navozují laskavou náladu, shovívavost, velkorysost. Obecně platí, že poskytnutí pomoci zmírňuje špatnou náladu, zvyšuje sebehodnocení a vytváří celkové naladění pro pozitivní sociální chování.

2.7 Aspekty podmiňující rozhodnutí, komu bude pomoc poskytnuta

Při rozhodování o pomoci také zvažujeme, komu bude pomoc poskytnuta. Obecně lze říci, že odpověď závisí na vztahu pomáhající – oběť, přičemž buď již existovala nějaká forma vztahu dříve, nebo se utvořila v samotné tíšňové situaci.

Aspektů ovlivňujících, komu bude pomoc poskytnuta, je více. Důležité je posoudit *příčiny nesnáží*. Když je příčina spatřována ve vlastní nezodpovědnosti, je ochota pomoci menší. Důležitou roli má také *závazek*, který přes pocit morální povinnosti a odpovědnosti zvyšuje tendenci zasáhnout i v nebezpečných situacích. Jsou rovněž rozdíly v prosociálním chování dle *pohlaví*. Když je potencionálním „spasitelem“ muž a „obětí“ žena, nebo muž, poskytnou muži více pomoci ženám. Je-li v roli potencionálně pomáhajícího žena, zachová se rovnocenně vůči oběma pohlavím. Na základě poznatků o roli *podobnosti* v interpersonálních vztazích se potvrdila

hypotéza, že osobě podobné budeme více prosocionálně nakloněni, protože podobnost přispívá k těsnému přátelskému vztahu a ten se vyznačuje dobrou úrovní vzájemné pomoci. Přehledný souhrn všech aspektů ovlivňujících prosociální chování najdeme u autorů Výrost – Slaměník.²⁸

2.8 Faktory ovlivňující chování přistojících v emergenčním situacích

A) Situační faktory

- jednoznačnost nouze

V situacích, které nejsou jednoznačně vnímány jako tísňové, klesá pravděpodobnost poskytnutí pomoci respektive klesá ochota k prosociálnímu chování.

- viditelnost oběti (viktimologická složka)

Viditelnost oběti zvyšuje jednoznačné vnímání situace. Někteří experti se domnívají, že pravděpodobnost pomoci dramaticky klesá v případech, kdy je oběť pouze slyšet. Potencionální záchránce může situaci snáze bagatelizovat, a tím snížit náklady za neposkytnutí pomoci.

- čas a místo události

Ochota pomoci je výrazně ovlivněna obeznámeností přistojícího s prostředím, ve kterém kritická událost probíhá. V tomto ohledu představují důležité parametry především místo a čas. Odehrává-li se situace nouze na místě, které přistojící dobře zná, zvyšuje se pravděpodobnost prosociálního konání.

- počet a chování ostatních přítomných

V přítomnosti ostatních cítí jedince menší osobní zodpovědnost, přesouvá ji na ostatní přítomné.

²⁸ Výrost, J., Slaměník, I. Sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Nakladatelství ISV, 1997, s. 339 – 357. ISBN 80-85866-20-X.

- vztah obět' – potencionální zachránce

Vztah mezi ohroženou osobou a přistojícím ovlivňuje ochotu pomoci. Čím je obět' v psychologickém smyslu slova potencionálnímu zachránci bližší, tím pravděpodobnější je rozhodnutí ve prospěch prosociálního chování.

- nebezpečnost poskytnutí pomoci

Evidentně nebezpečné události podstatným způsobem redukuje ochotu přispěchat na pomoc.

B) Osobnostní faktory

- aktuální psychický stav

Je empiricky zjištěno, že pozitivní nálada, dobré rozpoložení mysli, spíše navozují ochotu pomoci, zatímco stres, problémy a osobní prožívané neúspěchy tlumí prosociální chování.

- empatie

Empatické osobnostní založení figuruje téměř ve všech pojednáních o „bystander“ problematice. Empatie je definována jako schopnost vcítění a soucítění s druhým, ale názory na její podstatu a utváření se různí. Bez ohledu na různé přístupy k empatii platí pro situace nouze spolehlivý poznatek: vyšší schopnost empatie příznivě působí na prosociální chování. Vnímavý, citlivý, empatický člověk je spíše připraven pomoci, než jedinec, který má mělké, povrchní prožívání a nesoucítí s obětí. Nedostatek empatie se projevuje jako lhostejnost k osudu strádající oběti.

- zvnitřnění morálních norem

Prosociální chování je v tomto ohledu závislé na tom, do jaké míry si jedinec osvojil v procesech sociálního učení (tj. nápodobou a zejména identifikací) normy regulující jeho vztah k bližním.

- odhad vlastní kompetence a sociální tréma

Poskytnutí pomoci, souvisí s odhadem vlastních schopností, účinně konat v situaci nouze. Jedinec, který je subjektivně přesvědčen, že disponuje potřebnými dovednostmi k odstranění nouze, bývá spíše ochoten k aktivní intervenci ve prospěch oběti.²⁹

2.9 Dílčí závěr

Poznatky a články této dílčí kapitoly mě utvrdily v tom, že přítomnost dalších lidí snižuje pravděpodobnost poskytnutí pomoci, protože se zodpovědnost rozptýlí mezi ostatní. Výsledkem je, že nám nepomůže nikdo. Lidé mají vyšší tendenci pomoci, mají-li pocity viny.

Pravděpodobnost poskytnutí pomoci se také zvyšuje, máme-li dobrou náladu, nebo pokud jsme právě sledovali modelové chování cílené na pomoc druhým. Při zvažování pomoci sehrává také roli reciprocita, tzn., že máme tendenci pomáhat tehdy, když je pomoci i nám. Proto v nejbližší situaci, kdy někdo bude potřebovat naši pomoc, s velkou pravděpodobností pomoc poskytneme.

Říká se, že mýlit se je lidské. Omyly lidé dělají často. No pomáhat jiným v nouzi, je lidské taky a taky bychom to měly dělat často. Ať už jsou pohnutky lidí k pomoci ostatním jakékoliv, vždy stojí za to pomoci druhým, aniž bychom věděli, kdy to přijde vhod nám.

²⁹ [http:// www.mvcr.cz/casopisy/policista/2003/05/pomoc.html](http://www.mvcr.cz/casopisy/policista/2003/05/pomoc.html). 15.2.2006.

3. Výzkumné šetření asertivního jednání u policistů

V příloze práce je celý dotazník uveden, proto zde jednotlivé znění otázek necituji, ale označuji číslicí. Dotazník je strukturován do čtyř okruhů. **První okruh** je vymezen otázkami č. 1 – 11, je spojen s obranou vlastních práv. Zde se nejvíce problematicky jevila u první věkové skupiny otázka č. 3 (5 osob), č. 10 (5 osob). U druhé skupiny dle věku otázky č. 3 (6 osob), č. 5 (8 osob) a č. 10 (15 osob). V poslední třetí skupině otázky č. 5 (3 osoby), č. 10 (7 osob) a č. 9 (4 osoby). V závorkách jsou uvedeny počty osob, které měly již zřetelné potíže v uvedených situacích jednat asertivně. V prvním okruhu modelových situacích jde o neschopnost říci ne bez následných výčitek, dostatečně důrazně se nepostavit manipulaci ze strany druhých, nerozhodnost při obhajobě vlastních práv.

Druhý okruh dotazníku vymezen otázkami č. 12 – 27 se zaměřil na uplatňování svých práv. Tím je myšleno nalezení správné míry jak nepodlehnout extrémům směřujícím k agresivitě nebo k pasivitě. U první věkové skupiny jsou horší výsledky u otázek č. 25 (3 osoby), č. 27 (5 osob). Ve druhé skupině potom otázky č. 17 (6 osob), č. 18 (6 osob), č. 23 (9 osob), č. 24 (7 osob), č. 26 (9 osob) a č. 27 (8 osob). Při srovnání s první skupinou vystupují na povrch větší problémy se zvládnutím kritiky svých přátel, s dovedností požádat druhého o pomoc, strach v sociálních situacích – snaha se těmto vyhýbat. Třetí skupina respondentů měla větší obtíže při odpovědích na otázky č. 12 (3 osoby), č. 17 (3 osoby), č. 23 (3 osoby) a č. 25 (4 osoby).

Třetí okruh dotazníku, otázky č. 28 – 32 se věnuje našim narušováním práv druhých osob. U první skupiny se nejrizikovější jevila otázka č. 29 (3 osoby). U prostřední skupiny otázky č. 30 (3 osoby), č. 31 (4 osoby) a č. 32 (3 osoby). Zde se již projevila méně zvýšená intolerance k druhým. U nejstarší skupiny respondentů dopadla nejhůře otázka č. 28 (4 osoby). Zde se nám přiznaly, že v argumentaci převáží někdy křik.

Poslední otázka č. 33 uzavírá celý dotazník a pro svoji samostatnost tvoří pomyslný **čtvrtý okruh**. Na její dotaz znějící: „Jste (nebo mohl byste být) dobrým

modelem asertivity pro vaše vlastní děti?“ – odpovědělo 6 osob nikdy či zřídka, 28 uvedlo někdy, 15 osob zatrhlo obvykle a 1 osoba vždy či téměř vždy.

Při statistickém zpracování odpovědí jsem použil jednoduché tabulky, vypracované pro každý okruh otázek a pro všechny tři věkové skupiny respondentů zvlášť. Tmavší políčka v tabulkách jsou vyhrazena odpovědím, kde je větší míra problémů jednat asertivně. Poslední otázku č. 33 + dvě volné odpovědi přidané navíc jsem interpretoval pouze písemně.

Na první otázku „Co rozumíte pod pojmem asertivita?“ – odpovědělo 18 spolupracovníků, že ještě o ní nic neslyšelo. Nic si také nedovedli pod tímto názvem představit. Formulací, které se blížily správnému chápání významu pojmu bylo 21. Zbylé odpovědi oscillovaly mezi krajnostmi typu: „jde o sekty, náboženské komunity“, až k „vlezlost, agresivita a úlisnost“, ve druhém extrému se projeví až idealizující představy, „jde o ideální sociální chování“

U druhé otázky zjišťující představu o tom, co rozumíte pod slovy prosociální chování se nedokázalo vůbec vyjádřit 13 respondentů. Za správné lze považovat 30 odpovědí, nebo se významně blížil podstatě pojmu.

3.1 Cíl a hypotéza šetření, metodika průzkumu

Cílem mého malého průzkumu u konkrétní skupiny respondentů bylo zjistit, jaké je jejich povědomí o asertivitě, zda rozumí pojmu prosociální chování. Popřípadě si nedokáží nic představit pod těmito pojmy.

Za pomoci dotazníkového šetření jsem se pokusil objasnit do jaké míry uplatňují asertivní styl jednání v praktickém životě.

Hypotéza vycházela z předpokladu: přestože slovo asertivita je velmi frekventované, v praxi nebude styl chování z ní vycházející zřejmě uplatňován potřebné míře.

Průzkum, který jsem provedl v měsíci listopadu roku 2006 byl proveden pomocí standardizovaného dotazníku. Dotazník s názvem „Mapa asertivity“ je z publikace „Asertivita v rodině a ve škole,“ autorky Dr. Vališové A. Dotazník mapuje způsob chování v třech situačních rovinách.

1. okruh – otázky ($O_1 - O_{11}$) – obrana vlastních práv
 2. okruh ($O_{12} - O_{27}$) – uplatňování svých práv
 3. okruh ($O_{28} - O_{32}$) – nenarušování práv druhých osob
- + O_{33} – vlastní představa o své asertivitě

Všechny otázky jsou uzavřené s alternativami odpovědí obsažené v pětistupňové škále.

- 0 nikdy
- 1 zřídka
- 2 někdy
- 3 obvykle
- 4 vždy, nebo téměř vždy

K dotazníku jsem přidal dvě otázky s volnými odpověďmi, zaměřené na obecné povědomí o asertivitě a prosociálním chování. K dotazníkovému vyhodnocení jsem použil tabulky, ve kterých jsou konfrontovány otázky a odpovědi dle věkové skupiny. Dotazník byl předán k vyplnění adresně a s nezbytným vysvětlením. Šetření bylo prováděno anonymně. Návratnost dosáhla 98 %.

3.2 Soubor a jeho charakteristika

Respondenti průzkumu byli složeni výhradně z policistů Služby cizinecké a pohraniční police – Referátu cizinecké a pohraniční policie Hatě. Jednoduše řečeno policistů sloužících na hraničním přechodu Hatě v okrese Znojmo. Jedná se o dopravně exponovaný hraniční přechod, který klade velké nároky na odbornou připravenost policistů i na jejich psychickou odolnost. Neustálý kontakt s lidmi, řešení přestupků a trestných činů, obrovský nárůst nelegální migrace cizích státních příslušníků – to vše v kumulaci s technologicky nevyhovujícími podmínkami pro vlastní činnost, se negativně podepisuje na zdraví policistů, na jejich psychice.

Základní data

| | |
|------------------|--|
| Velikost souboru | 50 policistů |
| Muži | 46 |
| Ženy | 4 (dále nerozlišováno) |
| Věkové rozpětí | 21 – 49 let 1. skupina 21 – 30 let = 12 policistů 2. skupina 31 – 40 let = 24 policistů 3. skupina 41 – 49 let = 14 policistů |
| Vzdělání | 47 střední s maturitou, 3 vysokoškolské úplné |

3.3 Dílčí závěr

Z provedeného dotazníkového šetření jsem dospěl k názoru, že asertivita stále nepatří k našim samozřejmým sociálním dovednostem a její povědomí o ní je stále na slabší úrovni, zvláště u osob středního věku. Někdy, při menší míře informovanosti je její význam a chápání posunut a je jí mylně přisuzován jiný obsah. U prosociálního chování a jeho správném pochopení se kladně projevuje mediální publicita pojmů s přívlastkem sociální v nejrůznějších spojeních. Optimističtější jsem při praktickém naplňování významu prosociálního chování. Zde se projevuje odklon od represivní složky práce (ta nemůže být nikdy zcela potlačena) k projevům chápaním a pomáhajícím směrem k spoluobčanům.

I. oblast otázek (O1-O11)

1. skupina (21-30 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----------|----------|----|----------|----------|----------|
| 1 | 4 | 7 | 1 | 0 | 0 | 12 |
| 2 | 7 | 3 | 2 | 0 | 0 | 12 |
| 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | 4 | 12 |
| 4 | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 | 12 |
| 5 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 12 |
| 6 | 0 | 1 | 2 | 4 | 5 | 12 |
| 7 | 1 | 0 | 2 | 5 | 4 | 12 |
| 8 | 0 | 1 | 1 | 4 | 6 | 12 |
| 9 | 4 | 5 | 3 | 0 | 0 | 12 |
| 10 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 12 |
| 11 | 0 | 0 | 4 | 3 | 5 | 12 |
| Σ | 21 | 24 | 21 | 26 | 40 | 132 |

2. skupina (31-40 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----------|-----------|----|----------|----------|----------|
| 1 | 7 | 11 | 3 | 3 | 0 | 24 |
| 2 | 8 | 7 | 3 | 5 | 1 | 24 |
| 3 | 0 | 6 | 6 | 10 | 2 | 24 |
| 4 | 0 | 0 | 3 | 11 | 10 | 24 |
| 5 | 6 | 2 | 4 | 9 | 3 | 24 |
| 6 | 0 | 4 | 4 | 10 | 6 | 24 |
| 7 | 2 | 1 | 2 | 14 | 5 | 24 |
| 8 | 1 | 0 | 3 | 9 | 11 | 24 |
| 9 | 0 | 11 | 9 | 2 | 2 | 24 |
| 10 | 3 | 12 | 5 | 4 | 0 | 24 |
| 11 | 0 | 4 | 10 | 9 | 1 | 24 |
| Σ | 27 | 58 | 52 | 86 | 41 | 264 |

3. skupina (41-49 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----------|----------|----|----------|----------|----------|
| 1 | 4 | 6 | 3 | 1 | 0 | 14 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 0 | 14 |
| 3 | 0 | 0 | 5 | 5 | 4 | 14 |
| 4 | 0 | 2 | 0 | 4 | 8 | 14 |
| 5 | 3 | 0 | 1 | 2 | 8 | 14 |
| 6 | 0 | 1 | 2 | 4 | 7 | 14 |
| 7 | 0 | 1 | 1 | 5 | 7 | 14 |
| 8 | 0 | 0 | 1 | 3 | 10 | 14 |
| 9 | 1 | 3 | 6 | 3 | 1 | 14 |
| 10 | 3 | 4 | 5 | 2 | 0 | 14 |
| 11 | 0 | 2 | 3 | 6 | 3 | 14 |
| Σ | 16 | 23 | 31 | 36 | 48 | 154 |

II. oblast otázek (O12–O27)

1. skupina (21-30 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----|----|----|----|----|----------|
| 12 | 0 | 1 | 2 | 3 | 6 | 12 |
| 13 | 9 | 1 | 2 | 0 | 0 | 12 |
| 14 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 12 |
| 15 | 0 | 1 | 2 | 6 | 3 | 12 |
| 16 | 0 | 0 | 1 | 4 | 7 | 12 |
| 17 | 3 | 5 | 2 | 2 | 0 | 12 |
| 18 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 12 |
| 19 | 0 | 1 | 1 | 6 | 4 | 12 |
| 20 | 0 | 0 | 3 | 8 | 1 | 12 |
| 21 | 0 | 0 | 1 | 3 | 8 | 12 |
| 22 | 0 | 0 | 2 | 3 | 7 | 12 |
| 23 | 1 | 4 | 7 | 0 | 0 | 12 |
| 24 | 0 | 2 | 3 | 5 | 2 | 12 |
| 25 | 0 | 3 | 6 | 2 | 1 | 12 |
| 26 | 2 | 7 | 3 | 0 | 0 | 12 |
| 27 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 12 |
| Σ | 23 | 32 | 41 | 51 | 45 | 192 |

2. skupina (31-40 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----|----|-----|-----|----|----------|
| 12 | 1 | 2 | 5 | 10 | 6 | 24 |
| 13 | 10 | 6 | 4 | 3 | 1 | 24 |
| 14 | 5 | 2 | 14 | 3 | 0 | 24 |
| 15 | 2 | 1 | 5 | 15 | 1 | 24 |
| 16 | 0 | 3 | 1 | 10 | 10 | 24 |
| 17 | 3 | 6 | 9 | 5 | 1 | 24 |
| 18 | 1 | 5 | 6 | 8 | 4 | 24 |
| 19 | 1 | 3 | 5 | 9 | 6 | 24 |
| 20 | 1 | 3 | 7 | 11 | 2 | 24 |
| 21 | 0 | 2 | 6 | 12 | 4 | 24 |
| 22 | 0 | 4 | 4 | 12 | 4 | 24 |
| 23 | 1 | 5 | 9 | 6 | 3 | 24 |
| 24 | 0 | 7 | 9 | 6 | 2 | 24 |
| 25 | 0 | 5 | 5 | 7 | 7 | 24 |
| 26 | 2 | 6 | 7 | 5 | 4 | 24 |
| 27 | 5 | 4 | 7 | 3 | 5 | 24 |
| Σ | 32 | 64 | 103 | 125 | 60 | 384 |

3. skupina (41-49 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----------|----------|----|----------|----------|----------|
| 12 | 1 | 2 | 3 | 6 | 2 | 14 |
| 13 | 7 | 4 | 2 | 0 | 1 | 14 |
| 14 | 5 | 4 | 3 | 2 | 0 | 14 |
| 15 | 0 | 2 | 0 | 8 | 4 | 14 |
| 16 | 0 | 0 | 2 | 9 | 3 | 14 |
| 17 | 0 | 4 | 7 | 3 | 0 | 14 |
| 18 | 0 | 2 | 1 | 7 | 4 | 14 |
| 19 | 0 | 1 | 2 | 8 | 3 | 14 |
| 20 | 0 | 1 | 3 | 8 | 2 | 14 |
| 21 | 0 | 1 | 2 | 8 | 3 | 14 |
| 22 | 0 | 2 | 1 | 8 | 3 | 14 |
| 23 | 1 | 3 | 7 | 2 | 1 | 14 |
| 24 | 0 | 2 | 4 | 6 | 2 | 14 |
| 25 | 1 | 3 | 4 | 6 | 0 | 14 |
| 26 | 3 | 3 | 6 | 2 | 0 | 14 |
| 27 | 0 | 2 | 10 | 1 | 1 | 14 |
| Σ | 18 | 36 | 57 | 84 | 29 | 224 |

III. oblast otázek (O28-O32)

1. skupina (21-30 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----|----|----|---|---|----------|
| 28 | 2 | 6 | 3 | 1 | 0 | 12 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 12 |
| 30 | 2 | 4 | 6 | 0 | 0 | 12 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 1 | 0 | 12 |
| 32 | 3 | 6 | 2 | 1 | 0 | 12 |
| Σ | 13 | 23 | 18 | 6 | 0 | 60 |

2. skupina (31-40 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----|----|----|----|---|----------|
| 28 | 5 | 5 | 13 | 1 | 0 | 24 |
| 29 | 1 | 8 | 13 | 2 | 0 | 24 |
| 30 | 9 | 11 | 1 | 3 | 0 | 24 |
| 31 | 4 | 12 | 4 | 3 | 1 | 24 |
| 32 | 3 | 7 | 11 | 1 | 2 | 24 |
| Σ | 22 | 43 | 42 | 10 | 3 | 120 |

3. skupina (41-49 let)

| O/X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Σ |
|----------|----|----|----|---|---|----------|
| 28 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 14 |
| 29 | 1 | 11 | 2 | 0 | 0 | 14 |
| 30 | 6 | 4 | 3 | 1 | 0 | 14 |
| 31 | 6 | 4 | 2 | 1 | 1 | 14 |
| 32 | 4 | 6 | 3 | 0 | 1 | 14 |
| Σ | 19 | 29 | 14 | 5 | 3 | 70 |

Závěr

Hypotéza, ze které jsem vycházel se potvrdila v tom, že asertivní chování není všeobecně známo a naplňováno v denním, všedním životě. Ve znalostech pojmů, orientací se ukázal problém malé informovanosti. Ve vlastním dotazníkovém šetření nebyly velké odchylky od zdravého asertivního jednání, což částečně může být způsobeno i tím, že některé otázky mohou anticipovat správné odpovědi. To však je určitý neduh většiny dotazníků. Přesto se domnívám, že cíl práce byl splněn a u uvedeného vzorku policistů ukázal, do jaké míry je uplatňován asertivní styl jednání.

Asertivní původně měla pomáhat hlavně komunikačním nemotorám. Tedy lidem pasivním, neprůbojným a neschopným prosadit se, ale i těm, kteří okamžitě „vyletí“, šíří napětí, reagují podrážděně a jsou věčně v ofenzivě. Z pomůcky pro potřebné se stala masovou záležitostí. Navíc si ji leckdo spletl se sobectvím a „inženýři asertivity“ dnes uplatňují práva hlava, nehlava. Zdravý životní styl hledejme ve zdravé kombinaci asertivity s ohleduplností. Zohledňujeme při svém jednání i ty druhé, pomáhejme si. V duchu, aby se asertivita stala jednou, ne však jedinou součástí komplexu prosociálního chování mezi lidmi. Nehledejme euforicky ideální typ chování – není jim žádný, ani asertivita. jde totiž o dovednost, již se člověk učí celý život.

V každém z nás je přítomen v menší, či větší míře negativní přístup. Záleží jen na nás, jak se nám podaří ovládnout se, zachovat klid i ve vypjatých situacích a potlačit své horší já v zájmu vyřešení problému. Teprve, když dokážeme sami pojmenovat nedostatky ve svém dosavadním přístupu, dostáváme se na cestu, na níž lze nalézt kýžené řešení. Pokud nám v tom bude pomáhat asertivita, tak je to jen dobře.

Téma bakalářské práce pro mne bylo zajímavé a snad mi pomohlo začít vidět věci i z jiného úhlu než dosud.

Resumé

Cílem mé bakalářské práce pro mne bylo: na konkrétním homogenním vzorku spolupracovníků zjistit, do jaké míry uplatňují asertivní styl jednání, zda se s pojmy asertivita, prosociální chování setkali, co si o nich myslí a zda je asertivní dovednost zahrnuta v jejich inventáři sociálních dovedností.

V první části jsem se pokusil o vysvětlení základních pojmů, kterými jsou asertivita a asertivní chování. Dále první kapitola obsahuje členění asertivity, její mezinárodní srovnání, techniky asertivního jednání, či policejní stres a možnosti jeho redukce.

Ve druhé části jsem se pokusil vysvětlit termín prosociální chování, altruismus, či aspekty podmiňující, komu bude pomoc poskytnuta.

Třetí závěrečná část je již zaměřena na vlastní výzkumné šetření asertivního a prosociálního jednání u policistů, kde si ověřuji, do jaké míry uplatňují toto jednání v praktickém životě.

Anotace

Liška Marek, Asertivita jako součást rozvoje k prosociálním chování, Bakalářská práce, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, s. 50,

Bakalářská práce pojednává o asertivním chování, asertivitě a její aplikaci v praxi. Dále se zabývá prosociálním chováním, či teorií vysvětlující altruismus. Práce také informuje o tom, kdy může asertivní chování pomoci při redukci stresu, nebo při předcházení a řešení konfliktů.

Klíčová slova: asertivita, asertivní chování, agresivita, konflikt, kritika, stres, prosociální chování, altruismus.

Annotation

Liška Marek, Asertivity as a part of development to prosocial behaviour, Bachelor work, Tomáš Baťa University in Zlín, 2007, s. 54.

Bachelor work treatov asertivity behaviour , asertivity and her application in profession. Thereinafter deal with prosocial behaviour, or Tudory expositive altruism. The work is information about it, ever ca nit asertivity behaviour help near reduction stress, or near prevention and conflict solving too.

Keywords: asertivity, asertivity behaviour, aggressiveness, conflict, critique, stress, prosocial behaviour, altruism.

Seznam použité literatury

1. ČÁP, J. Psychologie výchovy a vyučování. 1 vyd. Praha: vyd. Karolinum, 1997, ISBN 80-7066-534-3.
2. NAKONEČNÝ, M. Encyklopedie obecné psychologie. 2. vyd. Praha: Academia, 1997, 497 s.. ISBN 80-200-0625-7.
3. POSPÍŠIL, M. Asertivita aneb jak ze slepé uličky v mezilidských vztazích. 1. vyd. Plzeň: Vydáno vlastním nákladem, 1996, 238 s. ISBN 80-85424-88-6.
4. PRAŠKO, J. Asertivita v partnerství. 1. vyd. Praha. Nakladatelství Grada, 2005, 235 s. ISBN 80-247-1246-6.
5. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. Asertivitou proti stresu. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Grada, 1996, 184 s. ISBN 80-7169-334-0.
6. ŘEHOŘ, A., Metodické pokyny pro vypracování bakalářské práce. IMS, 2006.
7. ŘEZÁČ, J. Sociální psychologie. 1.vyd. Brno: Paido, 1998, 268 s. ISBN 80-85931-48-6.
8. SVOBODOVÁ, M. Niektoré otázky tréninku asertivity. 1990, roč. 25, č. 3, s. 251-256.
9. VALIŠOVÁ, A. Asertivita v rodině a ve škole. 1. vyd. Praha Nakladatelství H a K, 1992, 156 s. ISBN 80-85467-02-X.
10. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. Sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Nakladatelství ISV, 1997, 453 s. ISBN 80-85866-20-X.
11. DĚTI A MY, č.1, 2, 4, 5 / 2005, ing. Mizerová Eva,

12. PSYCHOLOGIE DNES, č. 11 / 2004. s. 22-23
13. <http://tbsd-eq.wz.cz/asertivita/mezin.php>.
14. <http://ancoram.Blokuje.cz/66983item.php>.
15. <http://hometiscali.cz:8080/iva.w/asertivita.htm>.
16. <http://www.mvcr.cz/casopisy/policista/2003/12/vymetal.html>.
17. <http://www.mvcr.cz/casopisy/policista/2003/05/pomoc.html>.

Příloha

a) Co rozumíte pod pojmem „asertivita“ ?

(jaké asociace se Vám pojí k tomuto pojmu, příp., zda můžete tento pojem definovat).

b) Co rozumíte pod slovy „prosociální chování“?

Mapa asertivity

Autorka: Alena Vališová

Odpovězte prosím, na každou otázku tím, že uděláte křížek v okénku, které vyjadřuje, jak často reagujete uvedeným způsobem: přitom číselná označení znamenají: (dle M. Król, Varšava, 1998).

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-------|--------|-------|---------|--------------------------|
| | nikdy | zřídka | někdy | obvykle | vždy, nebo téměř vždy |

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
|--|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Stane se vám, že koupíte něco, co jste původně neměli v úmyslu proto, že je pro vás obtížné odmítnout nabídku prodavače? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

| | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2. Váháte s vrácením zboží do obchodu, pokud se ukáže, že je vadné, nebo že vám z jiných důvodů nevyhovuje? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. Pokud někdo nahlas mluví v průběhu filmu, koncertu, nebo divadelního představení, požádáte ho, aby byl zticha? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Pokud vám vadí, že někdo kouří ve vaší blízkosti, řeknete mu to? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Pokud se vás snaží někdo předběhnout ve frontě, ve které čekáte, upozorníte ho, aby to nedělal? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. V případě poruchy, nebo technického nedostatku ve vašem bytě, naléháte na odpovědnou osobu, aby zajistil nápravu, výměnu, nebo vylepšení? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Pokud si od vás někdo vypůjčil peníze, nebo nějakou cennější věc a už delší dobu vám to nevrací, připomenete mu to? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Máte pocit, že jiní lidé mají tendenci vás Využívat, nebo vámi manipulovat? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. Pokud vás dobrý známý žádá o pomoc, nebo o službu, která je podle vás příliš obtížná, či je spojena s nějakou nevýhodou pro vás, odmítnete jeho prosbu? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Pokud se k vám někdo zachová nespravedlivě, nebo vám ukřivdí, upozorníte ho na to? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Jste schopen zahájit rozhovor s kterýmkoli člověkem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Působí vám potíže udržovat rozhovor se spolupracovníky, nebo známými? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Působí vám potíže udržovat zrakový kontakt s člověkem, se kterým rozmlouváte? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Víte jak se máte zachovat, když vás někdo chválí? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Umíte pochválit své známé, přátele, nebo členy rodiny? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Máte obtíže s kritizováním svých známých, Přátel, nebo členů rodiny? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 18. Umíte požádat své známé, přátele, či příbuzné o službu, či pomoc? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Umíte být otevřený a jednoznačný při vyjadřování jak pozitivních, tak i negativních pocitů vůči mužům? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Umíte být otevřený a jednoznačný při vyjadřování jak pozitivních, tak i negativních pocitů vůči ženám? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Jste spontánní během milostných her? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Jste spontánní vůči sexuálnímu partnerovi? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Snažíte se vyhnout určitým lidem, nebo situacím, z obavy před vlastními obtížemi? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Umíte se o své vnitřní pocity podělit S nějakým jiným člověkem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Pokud máte jiný názor, než někdo koho si hluboce vážíte, sdělíte mu otevřeně své stanovisko? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 26. Máte obtíže s tím, vzít si slovo v diskusi, ve větší skupině lidí? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Vadí vám, když vás někdo pozoruje při práci? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Užíváte někdy křiku, abyste přiměl druhého k tomu, aby udělal to, co chcete vy? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Stává se vám, že dokončíte větu, nebo myšlenku za někoho druhého? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. Pokračujete v hádce, když je jasné, že ten druhý toho má už delší dobu dost? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Když máte vztek, máte ve zvyku užívat nekontrolované výrazy? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Jste kriticky zaměřený vůči cizím myšlenkám a názorům? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Jste, (nebo mohl byste být) dobrým modelem asertivity pro vaše vlastní děti? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Váš věk: _____¹

¹ Vališová, A., Asertivita v rodině a ve škole. 1.vyd. Praha: nakl HaK, 1992, 156 s. ISBN 80-85467-02-X