

Asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky

Jana Hýblová

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana Hýblová**
Osobní číslo: **H11867**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti asertivní komunikace a sociální pedagogiky.

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

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

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

KONEČNÁ, Zdeňka. Základy komunikace. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.

NOVÁK, Tomáš a Yveta KUDLÁČKOVÁ. Asertivní žena. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2426-3.

PROCHÁZKA, Miroslav. Sociální pedagogika. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3470-5.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Eva Šalenová

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

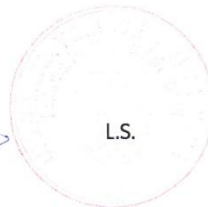
20. ledna 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

2. května 2014

Ve Zlíně dne 20. ledna 2014


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

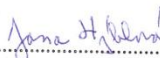
Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 18.4.2014


.....

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

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

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

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

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

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

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

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá asertivní komunikací u studentů sociální pedagogiky. Je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly. Zabývá se komunikací jako základním a efektivním způsobem dorozumívání. Pozornost je věnována asertivitě, jakožto důležitému prvku správné komunikace. Třetí kapitola se věnuje využití asertivní komunikace, jak ve škole, v rodině a v partnerských vztazích. Poslední kapitola pojednává o vymezení sociální pedagogiky, o profesi a kompetencích sociálního pedagoga. Praktická část se zabývá empirickým výzkumem znalostí a schopností studentů sociální pedagogiky asertivně komunikovat formou dotazníkového šetření.

Klíčová slova: asertivita, komunikace, sociální pedagogika

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with assertive communication in students of social pedagogy. It is divided into a theoretical and practical part. The theoretical part contains four chapters. It defines communication as a basic and effective way of communication. Attention is also paid to assertiveness, as a significant element of successful communication. The following chapter explores the usage of assertive communication at school, in families and in romantic relationships. The final chapter discusses the definition of social pedagogy, the profession and competences of a social pedagogue. The practical part provides an empirical research of the knowledge and skills of social pedagogy students regarding their ability to communicate assertively. The research was carried out through a questionnaire.

Keywords: assertiveness, communication, social pedagogy

Poděkování:

Moc děkuji Mgr. Evě Šalenové za odborné a užitečné rady při psaní bakalářské práce, za její milý a laskavý přístup.

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

Ve Slavičíně dne 28.4. 2014

Podpis:

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 KOMUNIKACE – ÚČINNÝ A EFEKTIVNÍ ZPŮSOB DOROZUMÍVÁNÍ	11
1.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	12
1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	13
2 ASERTIVITA JAKO VÝRAZNÝ PRVEK KOMUNIKACE.....	16
2.1 POHLED DO HISTORIE ASERTIVNÍ KOMUNIKACE	17
2.2 ZÁKLADNÍ SLOŽKY ASERTIVNÍHO CHOVÁNÍ.....	18
2.3 TYPY ASERTIVITY	19
2.4 ASERTIVNÍ PRÁVA A POVINNOSTI	20
2.5 ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI A TECHNIKY	23
3 VYUŽITÍ ASERTIVITY	26
3.1 ASERTIVITA V RODINĚ A VE ŠKOLE	27
3.2 ASERTIVITA V PRÁCI	28
3.3 ASERTIVITA V PARTNERSTVÍ.....	29
4 VYMEZENÍ POJETÍ SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY JAKO VĚDNÍ DISCIPLÍNY	30
4.1 PROFESE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA	32
4.2 PRACOVNÍ ČINNOSTI A KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA.....	33
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
5 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	36
5.1 KLÍČOVÉ KONCEPTY	36
6 DESIGN VÝZKUMU.....	38
6.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	38
6.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	38
6.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	38
6.4 TECHNIKA SBĚRU DAT, METODA ANALÝZY DAT.....	39
7 ANALÝZA DAT.....	40
8 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	56
8.1 DOPORUČENÍ PRO PRAXI	58
ZÁVĚR	59
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	60
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	62
SEZNAM GRAFŮ.....	63
SEZNAM PŘÍLOH	64
PŘÍLOHA P I: TEST ASERTIVITY	65
PŘÍLOHA P II:DOTAZNÍK	67

ÚVOD

Vybrali jsme si téma o asertivitě z jednoho důvodu, domníváme se a myslíme si, že studenti sociální pedagogiky by měli umět komunikovat s klienty asertivně, a to i v běžném životě. Tato problematika se netýká jen sociálních pedagogů, ale i veřejnosti. Sociální pedagogové by měli zvládat různé asertivní dovednosti a techniky, umět vyjadřovat své emoce, jak pozitivní, tak negativní, umět naslouchat druhým a v neposlední řadě být schopnými vytvářet kompromisy. Domníváme se, že pro nás sociální pedagogy, je asertivní komunikace nepostradatelnou součástí naší profese. Každý sociální pedagog by ji měl ovládat, nebo se snažit ji naučit ovládat. Naše práce přece tkví v pomoci druhým lidem a asertivní komunikace by měla tuto pomoc ještě více podpořit.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol.

První kapitola je o komunikaci verbální i neverbální. O tom, že je komunikace důležitým prvkem k dorozumívání se mezi lidmi.

V druhé kapitole se seznámíme s asertivitou, asertivními dovednostmi a technikami, asertivními právy i lehce nastíněnou historií asertivity, která měla a má určitě vliv na vývoj asertivního chování a jednání lidí.

Ve třetí kapitole se dočteme o využití asertivity jak v práci, rodině, škole, tak i v partnerství.

Čtvrtá kapitola nám vymeze sociální pedagogiku jako vědní disciplínu, dozvíme se zde informace i o profesi a kompetencích sociálního pedagoga.

Cílem bakalářské práce je dozvědět se, zda jsou studenti 3. ročníku sociální pedagogiky schopni asertivně komunikovat a zda mají vůbec nějakou znalost o asertivní komunikaci.

Praktická část nám umožní zjistit znalosti a schopnosti studentů 3. ročníků sociální pedagogiky. Těchto cílů bude dosaženo formou dotazníkového šetření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE – ÚČINNÝ A EFEKTIVNÍ ZPŮSOB DOROZUMÍVÁNÍ

V první kapitole charakterizujeme obecně, co je to komunikace. Dále si vymezíme, jak komunikaci verbální, tak i neverbální.

Dá se říci, že v komunikaci jde o vzájemnou výměnu určitých informací, které si lidé vzájemně předávají či sdělují. K této výměně informací může docházet v rámci čtyř oblastí.

Jednou z nich je intrapersonální komunikace, kdy člověk komunikuje sám se sebou. Jedinec, který si vyměňuje informace s druhými lidmi, komunikuje tzv. interpersonálně. Někdy je tento druh komunikace označován jako komunikace mezilidská. Potom jde o tzv. komunikaci v malých sociálních skupinách, kdy se jedná většinou o komunikaci v rámci rodiny, komunikaci v práci apod. Lidé si v této skupině snaží vzájemně pomáhat, řešit určité problémy a v neposlední řadě zde dochází k vzájemné výměně informací. Poslední oblastí je veřejná komunikace, která se snaží informovat větší počet lidí. (DeVito, 2001 cit. podle Konečná, 2009, s. 7)

Komunikace je proces, ve kterém si lidé sdělují informace, které se ať už staly v minulosti, dějí v přítomnosti anebo se mohou stát v budoucnu. V mezilidské komunikaci si lidé vyměňují navzájem své emoce a dokážou se nějakým způsobem mezi sebou dorozumět. K dorozumívání nám slouží řeč, která se vyvíjela postupně s vývojem člověka. (Keller, 1992 cit. podle Kraus, 2008, s. 119 – 120)

Komunikace má určité charakteristiky, které ji vystihují. První charakteristikou je její neopakovatelnost. Vypovídá to o tom, že se nikdy znovu nemůže opakovat stejná výměna informací, i když se bude jednat o komunikaci se stejným člověkem, na stejném místě a na stejné téma. Kontext situace se pokaždé mění. Nelze si vyměňovat dvakrát po sobě identické informace. Další charakteristikou komunikace je její nevratnost. Nevratnost vyjadřuje zcela jasné sdělení, které už nelze vzít zpět. Můžeme jen redukovat působení na již odeslané informace. Za poslední charakteristiku je považována její nevyhnutelnost. K nevyhnutelnosti dochází v kontaktu s nějakým člověkem. Komunikátor (mluvčí) a komunikant (posluchač) si navzájem všimají, co druhý říká a jak se projevuje. Pokud tomu tak není, o komunikaci nelze mluvit. (Konečná, 2009, s. 8-9)

Dle Vališové a Šubrta (2004, s. 76-77) je cílem komunikace porozumění si sám sobě i osobě, s kterou komunikují.

Za komunikátora se považuje mluvčí a za komunikanta (recipienta) posluchač. Komunikátor a komunikant si navzájem vyměňují informace. Konspekt těchto informací se označuje jako komuniké. Důležitou součástí komunikace je i komunikační kanál, který slouží jako přenašeč zpráv v konverzaci osob. Celý průběh komunikace má sedm etap. V první etapě vzniká určitá idea, která se v druhé etapě zakóduje. V třetí etapě dojde ke sdělení určitého obsahu. Ve čtvrté etapě je informace vysílána od komunikátora ke komunikantovi. Pátá etapa sebou nese přijetí informace adresátem. V šesté etapě ji adresát určitým způsobem vyloží a poslední etapa je charakteristická vystupováním adresáta, ke které došlo vlivem přijatých informací. Můžeme rozlišit několik druhů komunikace. Může to být komunikace přímá, nepřímá, dyadická, skupinová, jednostranná, dvoustranná a taky verbální či neverbální. (Kraus, 2008, s. 120-121)

Komunikace je nezbytnou součástí dorozumívání se, a proto si nyní charakterizujeme komunikaci verbální.

1.1 Verbální komunikace

Verbální komunikaci můžeme zařadit do interpersonální komunikace, ke které dochází pomocí slov k vzájemné výměně informací mezi lidmi. Důležitá je efektivnost ve verbální komunikaci. Měli bychom dodržovat určité zásady, aby komunikace byla svým způsobem účinná. Jednou se zásad je zaujmout komunikanta. Adresátovu pozornost můžeme upoutat různými výrazy, například jen pouhým tónem hlasu. Důležité je si získat zájem i zapojení komunikanta do průběhu komunikace. Projev sdělení by měl působit ze strany komunikátora koncentrovaně. Důležitou zásadou je taky to, abychom se uměli podílet s ostatními o informace, o kterých již něco sami víme. Zároveň je podstatné uznávat osobnost komunikanta. Přizpůsobit se jeho tempu řeči, pokud možno neužívat odborných výrazů, jestliže jimi posluchač nedisponuje. Komunikátor by měl mluvit srozumitelně, gramaticky správně, v určitých logických souvislostech, poskytovat a zároveň přijímat zpětnou vazbu, potlačovat rušivé šумы a nemluvit paralelně. Pokud budeme dodržovat tyto zásady, bude komunikace považována za co nejefektivnější. (Konečná, 2009, s. 61-67)

Sdělení v komunikaci mohou být denotační i konotační. Denotace znamená to, že lidé připisují nějaký význam nebo smysl určitému slovu. Naopak konotace se vztahuje k osobnímu a emocionálnímu významu, které jedinci přiřkládají určitému slovu. Sdělení mohou taky v určité míře působit abstraktně. Můžeme si např. představit pod určitým výrazem nějaké konkrétní slovo. Sdělení mohou představovat určitou míru přímočarosti,

kdy verbální sdělení mohou působit jako přímá a nepřímá vyjádření. U nepřímého vyjádření chce komunikátor přinutit komunikanta, aby něco udělal nebo něco řekl. Mnoho nepřímých sdělení je neverbálních. Neverbální sdělení mají svá pozitiva i negativa. Pozitivní může být to, že dotyčného nijak neurazíme, na rozdíl od přímého vyjádření. Negativum tkví v tom, že neverbální vyjádření může být chybně vyloženo. Přímé vyslovení vypovídá o přání mluvčího v otázce, kterou se mluvčí ptá posluchače. Významy sdělení jsou i v lidech. Člověk si může představovat vlivem určitého chování něco jiného, než jeho partner. Každý si tu situaci vysvětlí jinak. Existují i sdělení ovlivněná kulturou a pohlavím, kdy se člověk řídí určitými kulturními pravidly, která pravidla jsou přijatelná a která ne. (DeVito, 2008, s. 124-129)

Jak již bylo uvedeno, verbální sdělení mohou být ovlivněna pohlavím. Studie z odlišných kultur poukazují, že řeč žen je údajně zdvořilejší a kultivovanější, než řeč mužů. (Brown, 1980; Wetzel, 1988; Holmes, 1995; Smoreda, Licoppe, 2000 cit. podle DeVito, 2008, s. 130)

Podle způsobů a stereotypů ve Spojených státech ženy jednájí údajně nepřímým způsobem a muži přímým způsobem. Ženy prý nejsou spokojeny s vlastní autoritou a muži naopak. (Tannen, 2008 cit. podle DeVito, s. 130)

Verbální komunikace je důležitá a pomocí ní si můžeme navzájem vyměňovat informace. S výměnou informací souvisí i neverbální komunikace, kterou si charakterizujeme v další podkapitole.

1.2 Neverbální komunikace

Dle Konečné (2009, s. 83) si v neverbální komunikaci (mimoslovní komunikaci) nebo taky v komunikaci, ve které se projevujeme pomocí našeho těla, sdělujeme informace bez pomoci slov.

Podle výzkumu, který byl proveden americkým profesorem psychologie A. Mehrabienem se 93 % informací sděluje mezi lidmi neverbálně a 7 % informací verbálně. Z neverbální složky tvořící 93 % je 37 % tvořeno paralingvistickými výrazy a 55% je tvořeno tělesnými projevy. (Mehrabian, 1967; Wage, 2000 cit. podle Konečná, 2009, s. 83-84)

Dle Vališové a Šubrta (2004, s. 81) se do neverbální komunikace řadí:

- Oční kontakt

- Mimika - je odvozena z řeckého výrazu mimeomai, což znamená napodobovat, představovat. Díky mimice umíme vyjadřovat své pocity a emoce. Ženy prý umí snadněji rozeznat mimické signály než muži.
- Gestika - je dá se říci nejstarší formou komunikace. Pomáhá nám gesty lépe vyjadřovat určitá slova či věty. Je podmíněná kulturně. Určité gesto u nás může znamenat něco jiného, než třeba v Asii.
- Držení těla - bývá označováno jako samostatná část neverbální komunikace. Může mít spojitost se schopností přesvědčovat druhé a mít určitý vliv na druhé. Vliv může být jak pozitivní, tak i negativní. Pokud se na člověka díváme déle jak tři vteřiny, což je považováno za optimální délku trvání pohledu, může to působit určitým způsobem manipulativně. Na druhou stranu to může znamenat, že se chcete s komunikantem více poznat. Kratší pohledy mohou znamenat nezájem s druhým komunikovat.
- Kinezika
- Proxemika
- Optika
- Hlas
- Haptika - je taky důležitou formou neverbální komunikace. Bez ní bychom si s člověkem nemohli podat ani ruku. Některé doteky jsou pro nás přijatelné a jiné ne. Každý dotek může mít jiný smysl. Haptika je taky ovlivněna kulturou.

Bylo identifikováno pět mezilidských doteků. Jedním z nich je např. projev kladných emocí, poté to může být regulace neakceptovatelného chování a tradiční způsoby chování, kdy je automatické, když někde přijdeme, pozdravit. Dalším je udělat něco s nějakým úmyslem, např. pomoci starému člověku s nákupem. Postupkou se rozumí sdělování informací pomocí držení těla. Proxemika určuje vzdálenost mezi vámi a druhým člověkem.

Existuje několik zón vzdálenosti:

1. Zóna intimní - do této zóny pouštíme jen nejbližší osoby. Vzdálenost je zhruba do 50 cm.
2. Zóna osobní - vzdálenost je dána od 50 cm do 1,5 m. Do této zóny vpustíme jen své přátele.
3. Zóna sociální - vzdálená od 1,5 m – 3 m. Je využívána nejčastěji při formálních setkání.

4. Veřejná zóna - má vzdálenost 3 m a více. Používá se při větším počtu posluchačů. Dostačující vzdálenost posiluje komunikátorovu vážnost. (Jones a Yarbrough, 1985 cit. podle Konečná, 2009, s. 89)

Do neverbální komunikace zahrnujeme ještě další formy. Je to paralingvistika a chronemika. Paralingvistika se zabývá způsoby sdělování informací. Můžeme do ní zařadit např. výšku hlasu, tón hlasu, rychlost a další. Chronemika se zaobírá tím, jak si člověk dokáže rozvrhnout svůj čas. Zda zvládá dělat více aktivit naráz nebo ne. Věnuje se způsobům projevu, různým délkám projevu, zda v projevu děláme pomlky, zda skáčeme ostatním do řeči adt. (Konečná, 2009, s. 85-93)

V první kapitole jsme charakterizovali komunikaci, jako vzájemnou výměnu informací, poté jsme se věnovali komunikaci verbální i neverbální, které jsou nedílnou součástí komunikace a které mohou značnou měrou přispět i k asertivní komunikaci.

2 ASERTIVITA JAKO VÝRAZNÝ PRVEK KOMUNIKACE

Druhá kapitola bude věnována asertivitě, historii asertivní komunikace, asertivním složkám komunikace. Dozvíme se taky něco o typech asertivity, právech a povinnostech asertivity, technikách a dovednostech asertivity.

Dle Praška (2005, s. 28) je asertivita otevřené, čestné, senzitivní sdělení určitých pocitů, citů, dojmů a postojů, kdy hraje velikou roli v komunikaci na jedné straně úcta k sobě a na druhé straně úcta k člověku, se kterým právě komunikujeme. Důležité postavení mají v asertivní komunikaci i vlastnosti lidí, kterými oplývají při komunikaci. Přátelství a laskavost je jednou z nich.

Dle Bishopa (2000, s. 1) asertivita nepojednává jen o správné komunikaci, ale také i o posuncích, které vyjadřujeme, intonaci, hlasitosti, zabarvení hlasu. To vše představuje významnou část vzájemné výměny informací. Vše musí být v určitém souladu, pokud tomu tak není, jeho význam je svým způsobem překroucen. Klíčové je i to, abychom při komunikaci neomezovali sami sebe a ani člověka, se kterým komunikujeme. Potom se o asertivitu v žádném případě nejedná.

Dle Vališové (2008, s. 83) lze asertivitu vymezit podle mnoha různých názorových proudů. Ať už z hlediska filosofického, etického, psychologického, pedagogického či sociologického. Někdy není zcela jednoznačné, zda se v komunikaci jedná o asertivní chování, nebo to nejsou spíše prvky agresivity.

A proč máme být vůbec asertivní? Pokud nebudeme asertivní, může se stát, že budeme více a více frustrováni a díky tomu bude docházet ke zvyšování stresu a různým zdravotním komplikacím. Máme být asertivní i proto, abychom se před lidmi nelitovali a nedělali ze sebe chudáčky. Jiným způsobem řečeno nemanipulovali s ostatními. Důležité je, abychom se vyrovnali i s určitými situacemi, které nás zasáhnou a ne je svým způsobem ignorovat a nezabývat se jimi. Existují čtyři druhy chování, kterými se lidé vyznačují. Jedním z nich je manipulativní chování, ve kterém se člověk snaží u ostatních vyvolat pocit viny a rád lichotí. Dá se říci, že je v tomto případě považován za sobce. Agresivní chování je typické tím, že se člověk usiluje prosadit na úkor jiných. U pasivního chování se naopak člověk nesnaží prosadit, ale všem ustupuje. Asertivní komunikace se vyznačuje, jak už bylo uvedeno výše, respektem sám k sobě i k druhému a rovněž způsobilostí sjednávat kompromisy. (Praško a Prašková, 2007, s. 27-29)

Domníváme se, že správnou komunikací v dnešní společnosti je být asertivní. V komunikaci má určitě klíčový význam. Ale bohužel se může stát i to, že asertivní chování lehce sklouzne k neasertivnímu chování a jednání, kdy může dojít k tomu, že naše chování a reakce budou spíše agresivní, pasivní, nebo manipulativní. Je ale zcela běžné, že se těmito čtyřmi typy chování zachoval a chová každý z nás. Myslíme si, že je důležité, klást význam na asertivní chování a mít snahu jednat více a více asertivně a ostatní druhy chování co nejvíce potlačit a omezit.

V kapitole jsme si charakterizovali různé definice asertivity. V další podkapitole se zmíníme o historii asertivní komunikace.

2.1 Pohled do historie asertivní komunikace

Nyní nahlédneme do historie asertivní komunikace. Zmíníme se zde o některých významných osobnostech, které přispěly k asertivní komunikaci.

K asertivní komunikaci přispěla řada slavných mužů v minulosti. Žen, které se zajímaly o problematiku komunikace, bylo údajně mnohem méně. A pokud se touto problematikou zabývaly, jejich myšlenky nebyly nikde zapsány ani tištěny. Ti, co přispěli k asertivní komunikaci jsou například: Mojžíš, který byl známý tím, že mluvil se svými lidmi a faraonem jednoznačně a přímo. Je taky autorem Tóry, kde píše o způsobu života, etice, i způsobům komunikace. Dále to byli Anaximenes, Herakleitos, Pythagoras, Epikuros, Demokritos a další, kteří měli vliv na myšlení a komunikaci v Řecku. Díky nim mohli občané vyjádřit svoje názory a postoje. Sokrates se zmiňoval například o tom, že pokud člověk najde v sobě ideu dobra, tak se nenechá nikým zmanipulovat. Nenechá si líbit, aby s ním někdo špatně zacházel. Už i Aristoteles se dovolával, aby lidé jednali čestně ve svých projevech a v ovlivňování lidí. Za první systematické manipulátory byli považováni Sofisté (Antifon, Zenon z Eleje, Gorgios). Sofisté učili, že Bohy si údajně vymysleli vladaři, aby mohli nějakým způsobem vyděsit své poddané a manipulovat s nimi. Po sofístech je označováno křesťanství za druhého manipulátora. U nás významnou osobností, která uměla jednat asertivně, byl Jan Hus. Jeho kritika církve byla přímá. Ale bohužel mu vyřkla ortel smrti a to upálením. Je řada autorů, o kterých se Pan PhDr. Pospíšil zmiňuje. Rádi bychom zde ještě uvedli J. A. Komenského. Jeho přínos pro asertivní komunikaci sledujeme u jeho optimistického přesvědčení o bezmezných možnostech lidského poznání a o způsobilosti vytvořit lidsky důstojné společenství. (Pospíšil, 2005, s. 196-202)

Asertivitou v zahraničí se zabýval A. Salter, který se usiloval o to, aby své žáky naučil spontánním reakcím, aby žáci dali najevo svá přání a potřeby (Capponi a Novák, 1994, s. 11).

Salter se nechal inspirovat I. P. Pavlovem. Asertivita by měla pomoci lidem se naučit určitým stylům a způsobům chování, projevovat své emoce a pomoci utlumeným jedincům. Salterovi se připisuje, že on jako první aplikoval asertivitu v moderním slova smyslu. Cílem asertivity je podle něj dát najevo své emoce, vyslovovat svá přání, požadavky, říci svůj vlastní názor a zároveň, když se nám něco nelíbí, říci ne. On sám považoval asertivitu za metodu žádoucí pro psychoterapii poruch chování, různých fobií a sexuálních poruch prostřednictvím behaviorálního nácviku jednání. (Pospíšil, 2005, s. 206)

Asertivita určitě sehrála důležitou roli v průběhu historie. Mnoho filosofů a dalších významných osobností se řídilo asertivními pravidly a snažili se naučit asertivně jednat i širokou veřejnost kolem sebe.

Předmětem další podkapitoly budou základní složky asertivního chování, které úzce souvisí s neverbální komunikací.

2.2 Základní složky asertivního chování

Existuje hned několik důležitých složek asertivního chování. Je to výraz v obličeji a mimice. Mimika je určitě prvořadým prostředkem neverbální komunikace. Obličej nám umožňuje vystihnout emoce, které prožíváme. Ať už je to smutek či radost. Podstatné je, že by se měl náš výraz obličeje shodovat s tvrzením, které jsme někomu sdělili. Další významnou složkou je pohled a oční kontakt. Pohled a oční kontakt nám mnohé prozradí. Často se očním kontaktem zahajuje konverzace, kdy se během ní na sebe většinou komunikující lidé dívají. Různé pohledy mohou značit pokaždé něco jiného. Některý pohled např. upřený, může představovat dominanci a agresi. Další pohled, pokud je nedostatečný, může charakterizovat submisi a stydlivost, dokonce může značit i nechuť komunikovat. Jinou výraznou složkou je mluva těla. A s tím související svalové napětí, které, pokud jsme v nějakém stresu, vede ke strnulosti jak pohybu, chůze, tak k napětí v hlase. Důležité je naučit se uvolnit ve stresových a vypjatých situacích. S mluvou těla souvisí i rytmus dechu, kdy při větším stresu dech potlačujeme, dýchání se nám zrychluje. Gestikulace rukama je pokládána za nejdůležitější neverbální zprávu po mimice. Slouží nám jako doplněk našeho slovního sdělení. Potom je to pozice těla a rukou a celkový

tělesný postoj a držení těla. Vokální klíče představují další složku asertivního chování. Vokální klíče se zabývají způsoby řeči, kterými se vyjadřujeme. Týká se to zabarvení hlasu, tónu hlasu, rychlosti, jak rychle mluvíme a jaký máme přízvuk. Výška tónu hlasu a další, souvisí určitě s projevem emocí. Doteky jsou také významnou složkou. Dále to je načasování reakce, obsah a forma sdělení, kde je důležité, aby byla naše reakce na určitou věc asertivní, abychom uměli naše emoce asertivně říci. Poslední složkou je osobní upravenost. Jednoduše řečeno, je tím myšlena celková upravenost člověka. (Praško a Prašková, 2007, s. 164 –175)

Asertivní složky jsou významné, jelikož mají určitě svůj podíl na asertivním jednání. Vymezili jsme si základní složky asertivity a dále se budeme zabývat jednotlivými typy asertivity.

2.3 Typy asertivity

Dle Vališové (2008, s. 84) můžeme rozdělit asertivitu do čtyř skupin:

Základní asertivita – obsahuje přímé vyjádření pocitů, postojů, názorů, myšlenek přání či odmítnutí. Např. „*Cítím se špatně*“ nebo „*Udělal bych to tak, jak jsem říkal.*“

Empatická asertivita – nevyjadřuje už jen pouze city a určité potřeby, ale navíc, být senzitivní k ostatním. Typickým výrokem může být: „*Chápu, jak se teď cítíš.*“

Stupňovaná asertivita – můžeme k ní přistoupit, pokud naše práva někdo poruší anebo nás dokonce protějšek ignoruje. Např. „*Musíš chodit do školy včas!*“

Konfrontativní asertivita – dochází k nesouladu mezi slovy a skutky partnera. Na rozdíl od agrese neútočíme na člověka, ale snažíme se dozvědět určité informace, které by vedly k rozluštění problému. Např. „*Řekni mi, jak se to stalo?*“

Dle Nováka a Kudláčkové (2008, s. 51-54) existují ještě další typy asertivních projevů a to:

Asertivita s prvky sebeotevření – poukazuje na naše klady a zápory a na různé formy řešení situací. Např. „*Promiň, je mi líto, co jsem o tobě řekl.*“

Negativní asertivita – máme pochopení pro kritiku, když nás někdo kritizuje, jsme sebekritičtí. Např. „*Máš pravdu, to jsem dělat neměl.*“

Selektivně ignorující asertivita – schopnost nezabývat se věcmi, které se staly a které na nás měly negativní vliv. Radši ty věci přejít a nezabývat se jimi.

Typy asertivní komunikace mají jedno společné, a to, že jimi komunikují všichni. Každý má sociální dovednost a schopnost tímto způsobem komunikovat.

V další podkapitole budeme pokračovat asertivními právy a povinnostmi, které by nám měly pomoci odolávat manipulaci v našem okolí, pomoci vyznat se sami v sobě, stát si za svým názorem a hlavně umět jednat s ostatními.

2.4 Asertivní práva a povinnosti

Měli bychom znát deset základních asertivních práv:

- 1. Máme právo sami posuzovat své chování, myšlenky, emoce a nést za ně i za jejich důsledky sami odpovědnost** – neměli bychom se na nikoho vymlouvat, měli bychom přijmout zodpovědnost sami za sebe. Typickou výmluvou kádrováků, úředníků národních výborů a různých institucí bylo: „*...rád bych vám vyhověl, ale oni si to nepřejí, to by neprošlo.*“ Tajemné „*oni*“ nebylo nijak specifikováno, kdy nikdo s nadřízených lidí nebyl jmenován. Všechna ostatní práva jsou odvozená od tohoto prvního a základního práva, které nám umožňuje nést za sebe odpovědnost a tudíž být sám sobě rozhodčím ve svých životních rozhodnutích.
- 2. Máme právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující naše chování** - např. když jsme nějakým způsobem reagovali na inzerát, jdeme se podívat s prodejcem na dům, který prodává. Pokud se nám nelíbí poloha domu a další věci s tím spojené, máme právo říci ne. Asertivní je, když to prodejci jednoduše sdělíme a přitom mu zároveň nejsme povinni vysvětlovat, proč o ten dům nestojíme.
- 3. Máme právo sami posoudit, nakolik jsme zodpovědní za problémy druhých a do jaké míry** – některé názory z morálního hlediska tvrdí, že by měl mít člověk

zodpovědnost za své nejbližší, skupiny lidí a instituce, ke kterým má nějaké závazky. Ale na druhou stranu praktická zkušenost uvádí, že pokud chce člověk nést odpovědnost za problémy celého světa, nakonec nikomu nijak nepomůže.

4. **Máme právo změnit svůj názor** – asertivní je to, když člověk může změnit svůj názor. Z etického hlediska by mělo být rozhodující, zda se člověk touto změnou názoru přiblížil blíže k pravdě. Asertivita připouští taky to, že můžeme změnit názor díky tlaku, který je na nás vyvíjen, ale taky jednoduše třeba kvůli tomu, že se nám něco přestalo líbit. Nemorální je to, když změním názor, abychom z toho měli určitý prospěch. Na druhou stranu mnozí rodiče, učitelé i různé příručky tvrdí, že bychom měli stát za svým názorem, jinak projevuje dávku nezodpovědnosti a není na nás spolehnutí.

5. **Máme právo dělat chyby, mýlit se a být za ně zodpovědní** – mravouční pedagogové tvrdí, že nesmíme dělat chyby. Potom budeme považováni za neschopné lidi. Musíme zpytovat svědomí. Ostatní by nás měli kontrolovat, abychom se nedopustili chyb dalších. Z rozpracování tohoto přístupu plyne následující úvaha: *„Kdo nic nedělá, nic nepokazí, bude pochválen, kdo bude chválen, bude brzy povýšen.“*

6. **Máme právo říci „já nevím“** – pokud nevíme, máme právo říci ne, ale pokud jsem tlačěn k určité odpovědi, můžu si ji vymyslet. Lepší si něco vymyslet, než si sám sobě připustit, že nic nevím.

7. **Máme právo být nezávislý na dobré vůli ostatních** – pověra tvrdí, že se všemi, s kterými přijdeme do styku, máme mít kladný vztah. Požaduje, aby nás měli všichni rádi. Mohlo by se jinak stát, že by nás mohli odmítnout a nám by se tudíž vedlo hůře. Ale bohužel nelze se zavděčit všem lidem.

8. **Máme právo dělat nelogické rozhodnutí** – náš život není naprogramovaný počítačem, aby nás napadaly věci jedna za druhou. Většinou si ale pleteme logiku vyvozování a pravdivostí, oprávněností premis. Namísto logiky vyvažujeme

v určitých teoriích, ta právě nemusí být pravdivá a nemusí platit ve všech případech. Např. muž, který si myslí, že blondýnky jsou něžné, vezme si blondýnku a po čase zjistí, že to pravda bohužel nebyla.

9. Máme právo říci „já ti nerozumím“ – máme právo se zeptat našich blízkých a lidí kolem nás, co potřebují, co chtějí a zároveň máme právo zjistit hned odpověď a to třeba i zápornou. A zároveň není naší povinností číst lidem přání přímo z očí a plnit je okamžitě.

10. Máme právo říci „je mi to jedno“ - desáté asertivní právo říká, že máme právo nebýt dokonalý podle definic někoho jiného. Co je pro jednoho člověka perfektní, pro druhého to může značit perversitu. (Capponi a Novák, 1994, s. 41-46)

Dle Nováka (2011, s. 22-24) k asertivním právům neodmyslitelně patří i asertivní dovednosti. Jedno bez druhého jednoduše nemůže být. Mezi asertivní povinnosti se řadí:

- **Vědět, co chci** – důležité určit si cíl a usilovat o dosažení cíle.
- **Nést odpovědnost za následky svého jednání.**
- **Nelhat si do vlastní kapsy** – pro určité jednání najít přijatelný důvod tohoto jednání
- **Neostýchat se říci, co chci** – máme svá přání vyjádřit a zároveň máme cítit pocit radosti jen z toho, že jsme to zkusili a ne z toho, že nám byla přání splněna.
- **Máme respektovat, že na otázku můžeme odpovědět kladně i záporně.**
- **Nemanipulovat s druhými.**
- **Brát zřetel na určité souvislosti** - např. pokud se stal náš přítel dealerem určitého zboží, můžeme mu pomoci tím, že si koupíme tu danou věc. Je to přítel, proto to uděláme, kdyby to nebyl přítel, tak bychom si to určitě nekoupili.

V této podkapitole jsme se seznámili se základními právy a povinnostmi asertivity. Jak se můžeme dočíst, asertivní práva a povinnosti nemůžou jeden bez druhého existovat. Jsou

navzájem propojené. Další podkapitola se bude týkat asertivních dovedností a technik, které jsou taky důležitým prostředkem asertivní komunikace.

2.5 Asertivní dovednosti a techniky

Dle Vališové (2008, s. 85-88) je základní asertivní dovedností komunikace:

- **Vyjadřování, jak pozitivních, tak negativních pocitů**
- **Požádání druhého o určitou laskavost**
- **Zahájení, udržení a zakončení dialogu**

Převládající technikou nácviku je:

- **Volná informace** – technika, která nás nutí rozpoznat, co je pro našeho partnera zajímavé a důležité a zároveň nám umožňuje o sobě říci při rozhovoru určité informace. Učí nás komunikovat bez ostýchavosti.
- **Sebeotevření** – je technika, která nám usnadňuje sociální komunikaci. Umožňuje nám bavit se i o takových věcech, které nám dříve způsobovali pocity úzkosti nebo viny. Sdělení mají hlubší charakter, než informace volné.

Můžeme prosazovat oprávněné požadavky nebo odmítat nepřijatelné požadavky.

Převládající techniky nácviku:

- **Asertivní ne** – máme právo říci ne. Máme právo odmítnout např. pozvání na večeři, aniž bychom museli podat důvod, proč ne. S touto technikou mají problém úzkostní lidé, kteří mají s odpovědí ne druhému pocity viny. (Novák a Pokorná, 2003, s. 63-64)
- **Pokažená gramofonová deska** – člověk trvá na svém názoru, postojí a nacvičuje neustále dokola svou schopnost opakovat vytrvale a přátelsky svá odmítnutí a požadavky.

Příklad této techniky:

Ota: „*Ivano, prosím tě, ztlum televizi, chci si číst.*“

Ivana: „*Ale, Otíku, já to pak pořádně neslyším. Pojd' se taky dívat, je to dobrý seriál.*“

Ota: „*Nemám chuť se teď dívat na seriál. Jsem začtený do knížky. Chci, abys tu televizi ztlumila.*“

Ivana: „*To je hrozné, člověk si ani doma nemůže pustit nahlas televizi.*“

Ota: „*Hmm, chápu, že je ti příjemnější mít to víc nahlas, ale prosím tě, ztlum ji.*“ (Praško, 2005, s. 193)

- **Přijatelný kompromis** – díky této technice dochází k nalezení kompromisu, pokud je v sázce naše důstojnost. Jinak kompromis v asertivní komunikaci neexistuje.

Postupy, jak se vyrovnat s kritikou:

- **Sdělení kritiky**
- **Přijímání kritiky**
- **Reagování na kritiku**

Převládající techniky nácviku:

- **Otevřené dveře** – učí nás přijímat manipulativní kritiku. Přiznáme např. někomu, kdo nás kritizuje, že tomu, co říká, může být špetka pravdy.
- **Negativní aserce** – učí nás přijímat otevřeně kritiku, s kterou souhlasíme.
- **Negativní dotazování** - dle Praška (2005, s. 205) nám negativní dotazování pomáhá dopátrat se toho, co partnerovi na nás vadí, jelikož jeho názor je všeobecný a my jasně nevíme, co má na mysli.

Specifické dovednosti expresivní asertivity:

- **Přijímání a podávání komplementů**
- **Zvládání negativních emocí**

Převládající techniky nácviku:

- **Volná informace**
- **Selektivní ignorování** – nereagujeme na informace, které říká druhý v afektu. Považujeme je za nepodstatné. Tato technika se hodí v rodině, ve škole a mezi žáky. Lze ji použít i vůči nadřízeným.

Dle Janáčkové (2009, s. 72) je selektivní ignorování technika, která nám nabízí kompromis přijatelný, jak pro jednu, tak i druhou stranu.

V této kapitole jsme si charakterizovali asertivitu jako takovou. Dále jsme se zabývali historií asertivity, složkami, typy, právy, povinnostmi, technikami a dovednostmi asertivity.

3 VYUŽITÍ ASERTIVITY

Ve třetí kapitole se budeme zabývat využitím asertivity jak v pomáhajících profesích, tak i v práci, ve škole či v kruhu rodinném. Využití asertivní komunikace je v těchto oblastech velmi důležité.

Dle Bakošové (2011, s. 144-145) asertivně komunikující člověk jasně formuluje a definuje své myšlenky, jeho řeč by měla být hlasitá, srozumitelná, oční kontakt by měl být přímý. Řeč by měla být doprovázena úsměvem a příjemným vystupováním. Osobnost, která jedná asertivně, vytváří kolem sebe pohodu. Neporušuje své práva a ani práva druhých.

Asertivitu je i určitě důležité využívat v pomáhajících profesích. Nejčastější situací, se kterou se sociální pracovník může setkat, je klient v emoci. Tudíž můžeme používat různé dovednosti při komunikaci s klienty:

- Asertivní práva
- Kognitivní rekonstrukce - automatické myšlenky, přerámování, zastírání emocí, emoční mapa, zpracování určité sociální situace
- Základní složky asertivního chování – výraz obličeje a mimiky, mluva těla atd.
- Jednoduché asertivní reakce – negativní aserce, negativní dotazování, technika otevřených dveří atd.
- Empatické naslouchání
- Metoda asertivních obligací
- Přijímání a podávání kritiky
- Asertivní řešení konfliktů a problémů

Nejvhodnější dovedností asertivně komunikovat s klientem je metoda asertivních obligací. Je považována za mírnější metodu. Tato metoda stojí na pěti hlavních principech:

1. Vysvětlíme příčiny našeho chování, umožníme protějšku lépe pochopit to, v jaké situaci se zrovna nacházíme.
2. Respektujeme práva druhých. Dáváme najevo, že si uvědomujeme možnost vzniku negativních emocí v důsledku naší asertivity.
3. Snažíme se vyhýbat konfrontaci.

4. Počítáme i s určitým kompromisem.
5. Snažíme se kontrolovat své emoce. Emoce partnerovi sdělujeme a hlavně se snažíme neprovokovat negativní emoce v něm. (Lahnerová, 2009, s. 158-159)

Asertivně jednat je užitečné a vhodné v následujících situacích:

- při zvládání konfliktů,
- při jednání,
- při vedení a motivování lidí,
- při poskytování a přijímání zpětné vazby,
- při vzájemné spolupráci,
- při vystupování na veřejnosti (porady, konference) (O' Brien, 1999, s. 10)

V dalších podkapitolách se budeme věnovat asertivitě v rodině, ve škole, v práci i v partnerství.

3.1 Asertivita v rodině a ve škole

Asertivita se nepovažuje za techniku, jejímž cílem je získání toho, po čem toužíme, co si přejeme. Naopak je to podržení toho, co sami ztratit nechceme. Asertivita nás vede k tomu, abychom ocenili naše blízké, abychom jim řekli, co se nám na nich líbí. Zároveň nám umožňuje mít blízké rády ne takové, jací jsou, ale proto, že vůbec jsou. Asertivitu ale samozřejmě při komunikaci s členy rodiny užívat uměřeně. (Novák, 2011, s. 53-54)

Údajně děti, které jsou vedené k asertivitě, mají větší pravděpodobnost, stejně tak jako dospělí, že budou šťastnější a zdravější a ne tak manipulovatelné. Je velmi důležité, aby rodina, školy a další instituce se zajímali o výchovu dětí, jakožto o lidské bytosti. Aby ctily dětská práva, oceňovali jejich sebevyjadřování a učili je určitým dovednostem přiměřeného jednání. Neboť dovednosti jsou důležitým prvkem při kontaktu dětí s kamarády, učiteli, sourozenci a rodiči. Děti se snadno naučí využívat asertivitu v jejich vlastním životě. Naopak rodiče mají problém s vedením dítěte k určité disciplíně neskloznout místo k asertivnímu přístupu k agresivnímu. V rodině, kde chtějí jednat

asertivně, je důležitá vzájemná úcta. Děti si zaslouží stejně tak jako i rodiče, spravedlivé zacházení a neagresivní řád. (Alberti a Emmons, 2004, s. 131-132)

Asertivita je důležitým prostředkem komunikace i v rodině. Jako je důležitá asertivita v rodině, tak hraje velmi významnou roli i v práci. O asertivitě v práci pojednává další podkapitola.

3.2 Asertivita v práci

Asertivní podřízený pracovník si je vědom svých úkolů, které dostává v práci a řádně je plní. Pokud se mu nějaký úkol nepovede, udělá někde chybu nebo něco zanedbá, tak se neomlouvá. Asertivní pracovník jedná přiměřeně, otevřeně komunikuje, vyhoví, zda je požádán o laskavost. Pokud pracovník něco neví, tak se zeptá. Nepředstírá, že všechno ví. Jeho vystupování je klidné a sebejisté. Nebojí se přiznat k chybám, kterých se dopustil. Naopak asertivní šéf hraje se svými zaměstnanci zcela otevřenou hru. Říká lidem popravdě, jak se věci mají, neboť si jich tolik váží. (Capponi a Novák, 1994, s. 141)

Být asertivní v práci může být obzvlášť obtížné. Existuje množství způsobů a doporučení, jak dát v práci najevo, co cítíme:

- nic neodkládat;
- zlepšit své rozhodovací schopnosti;
- vyjednávat efektivně;
- jednat s rozzlobenými zákazníky, šéfy, spolupracovníky a jinými obtížnými lidmi asertivně;
- naučit se říkat ne a především být sami sebou;
- být vytrvalý;
- být trpělivý;
- hovořit o bezpečných podmínkách v práci;
- vylepšit plánování svého času tím, že budeme více kontrolovat sami sebe, svůj čas, rozvrh;
- být asertivní, až si budeme stanovovat naše cíle, realistické cíle;

Strach na pracovišti se stává opravdovým problémem. Překonání tohoto problému bylo původním záměrem asertivních tréninků a je stále důležitým faktorem. (Alberti a Emmons, 2004, 173- 174)

Asertivita v práci hraje významnou úlohu. Asertivita v práci je prvořadá i u nás sociálních pedagogů, kdy je důležité chovat se ke klientům asertivním způsobem. To, že se umíme chovat ke klientům asertivně, je předzvěstí toho, že se tak chováme i doma, ke svým přátelům, partnerům atd.

3.3 Asertivita v partnerství

Empatie je základem pro porozumění a přijetí druhého v partnerství. Projevuje se mimoslovně a slovně. Mimoslovní naslouchání je charakteristické tím, že se na partnera díváme, s tím je spojený výraz tváře, gesta, postoje. Slovní projevy jsou typické tím, co partnerovi sdělujeme, v pomlkách, barvě a hlasitosti mluvy. (Praško, 2005, s. 159)

Pokud nedochází v partnerství k citlivému naslouchání a k říkání si pravd, spěje to k mnoha konfliktům. Určitá míra neshody je dá se říci přirozená. Konflikty mohou vyplývat z obav, že nás ten druhý nemiluje, z nezralého očekávání. Člověk by měl konflikty řešit především asertivně:

1. Nehledat v sobě ani partnerovi viníka, přestat partnerovi vyčítat jeho chyby.
2. Neponižovat partnera, že je neschopný, slaboch. Vyhnout se útoku na citlivá místa.
3. Nepřehánět (nikdy jsi mne nemiloval).
4. Nezatahovat do problémů svou rodinu, hlavně ne děti!
5. Hledat různá konstruktivní řešení.

Konstruktivní řešení se skládá se dvou fází:

1. Definování problému – oba partneři popíší, co nejkonkrétněji problém, řeknou, jaké chování jim na partnerovi vadí.
2. Řešení problému – partneři vysloví různá řešení problému, která je napadají. Mělo by poté dojít k nějakému kompromisu, k řešení přijatelnému pro obě strany. (Praško a Prašková, 2007, s. 267-269)

V této kapitole jsme se zabývali využitím asertivity v rodině, v práci i v partnerství. Podstatnou záležitostí je umět využít asertivitu v komunikaci.

4 VYMEZENÍ POJETÍ SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY JAKO VĚDNÍ DISCIPLÍNY

Ve čtvrté kapitole si vymezíme pojetí sociální pedagogiky. Budeme se věnovat profesi sociálního pedagoga a kompetencím sociálního pedagoga.

Pojetí sociální pedagogiky bylo různé v průběhu vývoje. Souviselo to hlavně s pojmem sociální. První pojetí bylo chápáno ve smyslu potřeby pomoci lidem, kteří se dostali do velmi složité životní situace. Druhé pojetí pojmu sociální, souviselo ve vztahu k celé společnosti. Smyslem prvního pojetí výchovy byl rozvoj individua ve směru jeho potencionálních předpokladů. Tento přístup souvisel s individuálním pojetím pedagogiky a opíral se především o psychologii. Typickým představitelem psychologie byl J. F. Herbart. Na druhé straně zastánci sociální pedagogiky čerpali z poznatků ze sociologie. Další rozdíly mezi pojetími byly, jaké věkové kategorie se má výchova týkat a kde má probíhat. Zaměření sociální pedagogiky díky různým přístupům je následující:

1. **K objektu výchovy** - působí na celé sociální skupiny;
2. **K formám a podmínkám výchovy** – zajímá se hlavně o výchovu v mimoškolních institucích, lokálním prostředím;
3. **K cílům výchovy** – klade důraz na společenské potřeby, na altruistické chování, demokratizaci výchovy, spolupráci;
4. **K metodám výchovy**- důležité jsou nepřímé výchovné postupy;
5. **Ve smyslu sociální pomoci** – sociální je zde chápáno jako solidarita s lidmi, kteří se ocitli ve špatné životní situaci z různých zdravotních, ekonomických a jiných důvodů;

Rozdíly pojmání sociální pedagogiky vyplývají i z toho, zda ji pojmáme jako obor teoretický nebo praktický. Ti, kteří upřednostňovali praktickou rovinu, se zabývali pomocí v praxi. Zakládali různé ústavy, zařízení a instituce. Hledali různé cesty, jak pomoci lidem, kteří to potřebují. Některá pojetí sociální pedagogiky jsou širší a jiná užší. Dá se říci, že vývoj dospěl k širšímu pojetí. Rozšířeněji sociální pedagogiku vymezuje např. K. Mollenhauer, J. Schilling, O. Baláž, J. Haškovec, M. Cipro. (Kraus, 2008, s. 39-46)

Podle O. Baláže (1991, s. 610 cit. podle Chudý a Švec, 2004, s. 10) je sociální pedagogika pedagogickou disciplínou, která se zabývá řešením vztahu mezi výchovou a společností,

podílí se na vymezení cílů výchovy, zkoumá aspekty socializace jako procesu rozvoje osobnosti ve výchovně-vzdělávacím procesu v rodině, ve školském, mimoškolském i volnočasovém prostředí.

Úkoly sociální pedagogiky jsou následující:

1. popsat a analyzovat prostředí, kterým je člověk obklopen;
2. zkoumat, jak poskytovat pomoc lidem v adaptaci;
3. reflektovat různé globální problémy společnosti;
4. přispívat k vytváření zdravého životního stylu; (Kraus, 1998 cit. podle Kraus, 2008, s. 49-50)

Sociální pedagogika by se měla zabývat určitými aktuálními otázkami i okruhy:

- **„Sociální podmíněnosti výchovného procesu** (Jaké existují souvislosti mezi vývojem společnosti a výchovně vzdělávacím procesem?)
- **Výchovou jako součástí procesu socializace** (Jak výchova ovlivňuje a reguluje proces socializace?)
- **Vztahy mezi prostředím a výchovou** (Jaké důsledky mají na výchovu změny prostředí/od lokálního až po globální/? Jaká prostředí ohrožují optimální vývoj jedince a jak lze taková ohrožení prostřednictvím profylaxe a kompenzace minimalizovat?)
- **Charakteristikou konkrétních prostředí** (Jak se proměňuje rodina, vrstevnické skupiny, škola a další výchovné instituce a co ovlivňuje a proměňuje jejich vzájemné vztahy?)
- **Působením médií na výchovný proces** (Jaké jsou pozitivní i negativní účinky médií/např. díky rozvoji sociálních sítí a medializaci komunikace/ jaké vztahy a možnosti výchovy existují v souvislosti s jejich působením?)
- **Životním způsobem a jeho utvářením** (Jaká je struktura životního stylu současné populace a jak souvisí s prosazováním zdravého životního stylu a s funkcí volného času? Jaký prostor má sociálně deviační životní způsob a jaké jsou možnosti, jak jej kompenzovat?)

- **Životními a výchovnými situacemi, krizovými situacemi a jejich řešením** (Jaká je podstata výchovné situace a jak může sociální pedagogika pomáhat řešit krizové životní situace a hledat možnosti, jak jim předcházet?)
- **Profesí sociálního pedagoga** (Jaká je charakteristika profese sociálního pedagoga? Jaké pracovní činnosti je schopen realizovat? Jaké má kompetence? Jaké jsou v České republice legislativní i věcné podmínky pro výkon této profese?)
- **Prací sociálních pedagogů v terénu** (Jaké jsou možnosti zapojení sociálních pedagogů do práce s určitými cílovými skupinami/např. drogově závislí, prostitutky apod./? A do jaké míry může sociální pedagogika pomoci těmto lidem při zvládnání krizového období jejich života?)
- **Sociálně výchovným působením v minoritních a rizikových skupinách, práci s komunitami** (Jak reagovat na aktuální téma v souvislosti s problematikou multikulturality a s ní související multikulturní výchovy?)
- **Probací a mediací** (Jak zapojit sociální pedagogiku do zajištění efektivního průběhu odklonu v trestním řízení?)
- **Pomáháním, dobrovolnickou prací** (Jak realizovat pomáhání na nestátní, neprofesionální úrovni – na úrovni dobrovolnictví/nadace, charity, občanská sdružení apod./?)
- **Metodami sociálně výchovného působení** (Jaké nalézt optimální podoby výchovného působení a jak je sladit s idejemi a přístupy uplatňovanými v rámci sociální pedagogiky?)“ (Kraus, 2004 cit. podle Procházka, s. 71-72)

Tato kapitola nám podává vymezení sociální pedagogiky jako vědní disciplíny, věnuje se úkolům sociální pedagogiky i aktuálním otázkám sociální pedagogiky, kterými by se měla zabývat. Předmětem následující podkapitoly bude charakteristika sociálního pedagoga.

4.1 Profese sociálního pedagoga

Pro pomáhající profese, kde můžeme zařadit i sociální pedagogiku, jsou důležité dvě hlediska. A to aspekt psychologický a sociologický. Psychologický aspekt se zabývá charakteristikami individua a osobnostními předpoklady sociálního pedagoga pro úspěšný výkon profese. Sociologický aspekt se věnuje problematice společensko-ekonomické, kulturní, politické podmíněnosti vzniku, významu, působení a v jiném případě zániku dané

profese. Jádrem zájmu se stává oblast vztahů, které mají velký vliv na přípravu tohoto povolání. Vymezení této profese je jen pouze modelové. Bohužel sociální pedagogika není zařazena v katalogu prací. Jen se podařilo vnést do zákona o sociálních službách a do zákona o výchovných pracovnících to, že absolvování studijního oboru sociální pedagogika je dostačující kvalifikací pro výkon profesí v určitých rezortech. (Kraus, 2008, s. 197-198)

Dle Krause a Poláčkové (2001, s. 33) se mluví ještě o ekonomickém a právním aspektu. Ekonomický aspekt sleduje poptávku a nabídku v jednotlivých povoláních, dynamiku profesní skladby obyvatelstva, příjmovou diferenciací atd. Právní aspekt se zabývá problémy, jako je aplikace zákonů a předpisů při realizaci jednotlivých povolání.

„P. Klíma charakterizuje sociálního pedagoga jako specializovaného odborníka vybaveného teoreticky, prakticky a koncepčně pro záměrné působení na osoby a sociální skupiny především tam, kde se životní způsob praxe těchto jednotlivců či sociálních skupin vyznačuje destruktivním či nekreativním způsobem uspokojování potřeb a utváření vlastní identity.“ (Klíma, 1993 cit. podle Kraus, 2008, s. 198)

Dle Krause (2000 cit. podle Kraus 2008 s. 198-199) bychom mohli říci, že sociální pedagog na profesionální úrovni řídí, organizuje výchovný proces a zároveň působí na výchovný subjekt ve dvou rovinách. Jednou z rovin je rovina integrační, kdy se sociální pedagog zaměřuje na osoby, které potřebují odbornou pomoc a podporu. Druhou rovinou je rovina rozvojová, která by měla upevňovat a podporovat žádoucí rozvoj osobnosti, který by měl určitě směřovat ke správnému životnímu stylu, užitečnému naplňování volného času, co už zdá se je jakousi sociální prevencí působící na celou populaci.

V této podkapitole jsme si vymezili profesi sociálního pedagoga, v další podkapitole se budeme věnovat pracovní činnosti a kompetencím sociálního pedagoga.

4.2 Pracovní činnosti a kompetence sociálního pedagoga

Náplň činností sociálního pedagoga je velmi pestrá. Pracovní činnosti sociálního pedagoga mají dá se říci povahu výchovného působení např. ve volném čase, vytváří určité nabídky volnočasových aktivit, poradenské činnosti na základě diagnostiky, kdy např. analyzujeme prostředí, kde dítě vyrůstá. Dále může mít povahu reedukační, resocializační péče a terénní práce. Většinou se jedná o činnosti především zaměřené na děti a mládež, ale může se jednat i o dospělé a staré lidi. (Kraus a Poláčková, 2001, s. 35)

Sociální pedagog by se měl samozřejmě vyznačovat určitými příslušnými kompetencemi. Měl by splňovat požadavky, které zahrnují určitou výbavu:

- a) **Vědomosti** - můžeme zařadit jak širší společensko-vědní základ (obecná pedagogika, psychologie, sociologie, filozofie) vědomosti biomedicínské (somatologie, biologie člověka, zdraví a nemoc) a poznatky ze sociální politiky, práce a práva. Vědomosti by měly zahrnovat i speciální znalosti (sociální pedagogika, pedagogika volného času, metody sociálně-výchovné práce, teorie komunikace, organizace a řízení výchovy ve volném čase). Vědomosti bývají doplněné o poznatky z managementu, personalistiky a dalších zájmových oblastí.
- b) **Praktické dovednosti** - pracovník by měl umět vést dokumentaci, využívat metod sociálně-pedagogické prevence a terapie, ale také v neposlední řadě řešit problémy asertivním způsobem.
- c) **Profesionálně-etická identita** – kdy by měl pracovník kromě vědomostí a dovedností zapojit i své vlastní vlastnosti (vnímavost, celková vyrovnanost, emocionální stabilita, sebekontrola, empatie, trpělivost, sociální kompetence, kreativita, originalita a celkové aktivity.) (Kopřiva, 1995 cit podle Kraus, 2008, s. 200-201)

Tato kapitola nám podává informace o sociální pedagogice jako vědní disciplíně, o profesi a kompetencích sociálního pedagoga. Předchozí kapitoly jsou s touto kapitolou úzce spjaty. Sociální pedagog by měl mít schopnost komunikovat asertivním způsobem, ať už se jedná o asertivní komunikaci, kterou využívá v případě se svými klienty, spolupracovníky, přáteli, v rodině atd.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

Výzkumným problémem je znalost asertivní komunikace u studentů 3. ročníku sociální pedagogiky a schopnost studentů asertivně komunikovat.

Zvolili jsme si tento konkrétní problém, jelikož se domníváme, že by měli být studenti sociální pedagogiky jistým způsobem asertivní. Při této pomáhající profesi by měla být profesionalita sociálních pedagogů na prvním místě. A s tím samozřejmě souvisí i znalost asertivity a schopnost asertivně komunikovat. Tudiž znalost a schopnost asertivně komunikovat u sociálních pedagogů je nezbytná.

Zabýváme se zde nejen znalostí asertivity, ale navíc k tomu ještě schopností sociálních pedagogů asertivně komunikovat. Vědět, co je to asertivita může každý, ale řídit se jí ovšem všichni nemusí.

Dosavadní výzkumná šetření nejsou nijak známá. Oficiální výzkumy jsme nenalezli. Jen několik bakalářských a diplomových prací. Pouze jedna nalezená bakalářská práce od bývalé studentky Gabriely Spurné se zabývala komparací znalostí v oblasti asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky a andragogiky. O asertivitě existují i různé testy, kde si i my sami můžeme ověřit, zda se umíme bránit asertivně a jestli se vůbec umíme chovat a jednat asertivně. Můžeme zde vyjmenovat i několik autorů zabývajících se asertivitou. Známými autory zabývajících se asertivitou jsou například Pan Prof. MUDr. Ján Pavlov Praško, CSc, PhDr. Pospíšil M., PhDr. Novák T.

5.1 Klíčové koncepty

Zde bychom vymezily jednotlivé pojmy, s kterými budeme v bakalářské práci praktické části následovně operovat:

Komunikace – „Komunikaci je možné vymezit jako vzájemnou výměnu informací a projevů.“ (DeVito, 2001 cit. podle Konečná, 2009, s. 7)

Asertivita – „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.“ (Praško, 2005, s. 28)

Sociální pedagog - „P. Klíma charakterizuje sociálního pedagoga jako specializovaného odborníka vybaveného teoreticky, prakticky a koncepčně pro záměrné působení na osoby a sociální skupiny především tam, kde se životní způsob a praxe těchto jednotlivců či

sociálních skupin vyznačuje destruktivním či nekreativním způsobem uspokojování potřeb a utváření vlastní identity.“ (Klíma, 1993 cit. podle Krause, 2008, s. 198)

6 DESIGN VÝZKUMU

Výzkum byl tvořen ze dvou částí, předvýzkumu a výzkumu.

6.1 Výzkumné cíle

Hlavní výzkumný cíl:

Zjistit znalost asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky a schopnost studentů asertivně komunikovat.

6.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka:

Mají studenti znalosti o asertivní komunikaci a schopnosti asertivně jednat a komunikovat?

Díličí výzkumné otázky:

1. Vědí studenti sociální pedagogiky, co je to asertivní komunikace?
2. Kde se studenti sociální pedagogiky dozvěděli o asertivní komunikaci?
3. Slyšeli studenti o různých asertivních technikách?
4. Myslí si studenti sociální pedagogiky, že umí komunikovat a jednat asertivně?
5. Uměli by se studenti v určitých situacích zachovat asertivně?
6. Používají a budou používat studenti asertivní komunikaci v práci?

6.3 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem jsou studenti 3. ročníku, oboru sociální pedagogiky, prezenční i kombinované formy studia. Byl kladen konkrétní požadavek na výběr studentů jen 3. ročníků. Studenti sociální pedagogiky 3. ročníku by už měli umět komunikovat asertivně a mít zkušenost s asertivní komunikací. Studenti kombinované formy studia ji už mohli využít v práci a studenti prezenčního studia na praxi, kterou absolvovali v druhém a třetím ročníku studia.

6.4 Technika sběru dat, metoda analýzy dat

Dotazník byl anonymní nestandardizovaný. Způsob výběru byl záměrný. Chtěli jsme zjistit konkrétní informace od studentů 3. ročníku sociální pedagogiky. Dotazník byl uveřejněn na internetu, konkrétně na stránce vyplňto.cz, odkaz této stránky byl dostupný na facebooku pro studenty prezenčního studia a následně byl pro studenty kombinovaného studia zaslán na jejich společný e-mail. Dotazník obsahoval celkově dvacet otázek, které se vztahovaly, jak k výzkumnému cíli, tak i k výzkumným otázkám. Otázky v dotazníku byly uzavřené, polouzavřené i otevřené.

7 ANALÝZA DAT

Výsledné hodnoty jsou uvedeny v grafech. Odpovědi studentů prezenční a kombinované formy studia jsou spočítány a procentuálně vyhodnoceny dohromady. Na otázky v dotazníku odpovědělo 81 respondentů.

Otázka č. 1

Vaše pohlaví:

Z 81 studentů bylo žen 78 (96,30 %) a muži jen 3 (3,70 %). Z tohoto počtu žen jsme nebyli překvapení, jelikož tento obor studují více ženy.

Otázka č. 2

Forma studia:

Studentů prezenční formy studia bylo 47 (58,02 %) a kombinované formy studia 34 (41,98 %). Celkově je poměr mezi studenty prezenční i kombinované formy docela vyrovnaný.

Otázka č. 3

Kolik je Vám let?

Otázka č. 3 nám říká, že studentů mezi 20-40 roky bylo 74 (91,36 %) a mezi 40-50 bylo 7 (8,64%). Mezi 50-60 nikdo. Věk respondentů jsme rozdělili podle Vágnerové. Ta člení dospělý věk:

- Období mladé dospělosti (20-40 let)
- Období střední dospělosti (40-50 let)
- Období starší dospělosti (50-60 let)

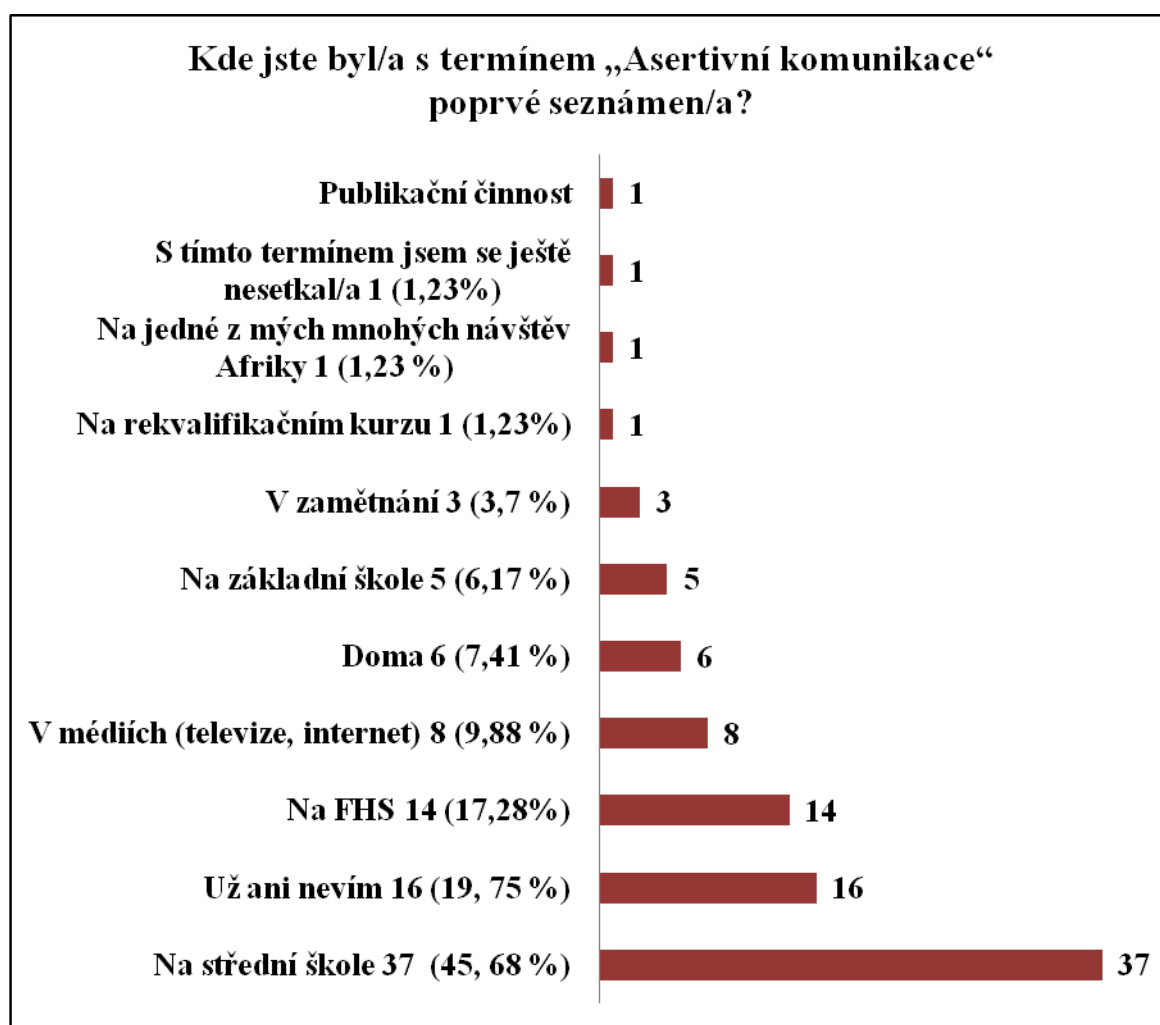
Vágnerové poté věk rozděluje ještě dále, ale období raného stáří a stáří jsme již neuváděli. Jen jsme dali do dotazníku možnost jiné odpovědi.

Dle Vágnerové (2007, s. 10) je jedním z psychosociálních znaků dospělosti schopnost a ochota přijmout zodpovědnost za své činy a rozhodnutí, které se vztahují k druhým lidem a zároveň k sobě samému. Dospělý dovede taky lépe ovládat své emoce a jednání.

Dospělý člověk je schopný vytvářet kompromisy, které nejsou jen projevem jeho submise a rezignace na vlastní názor (Vágnerová, 2007, s. 20).

Otázka č. 4

Kde jste byl/a s termínem „Asertivní komunikace“ poprvé seznámen/a?



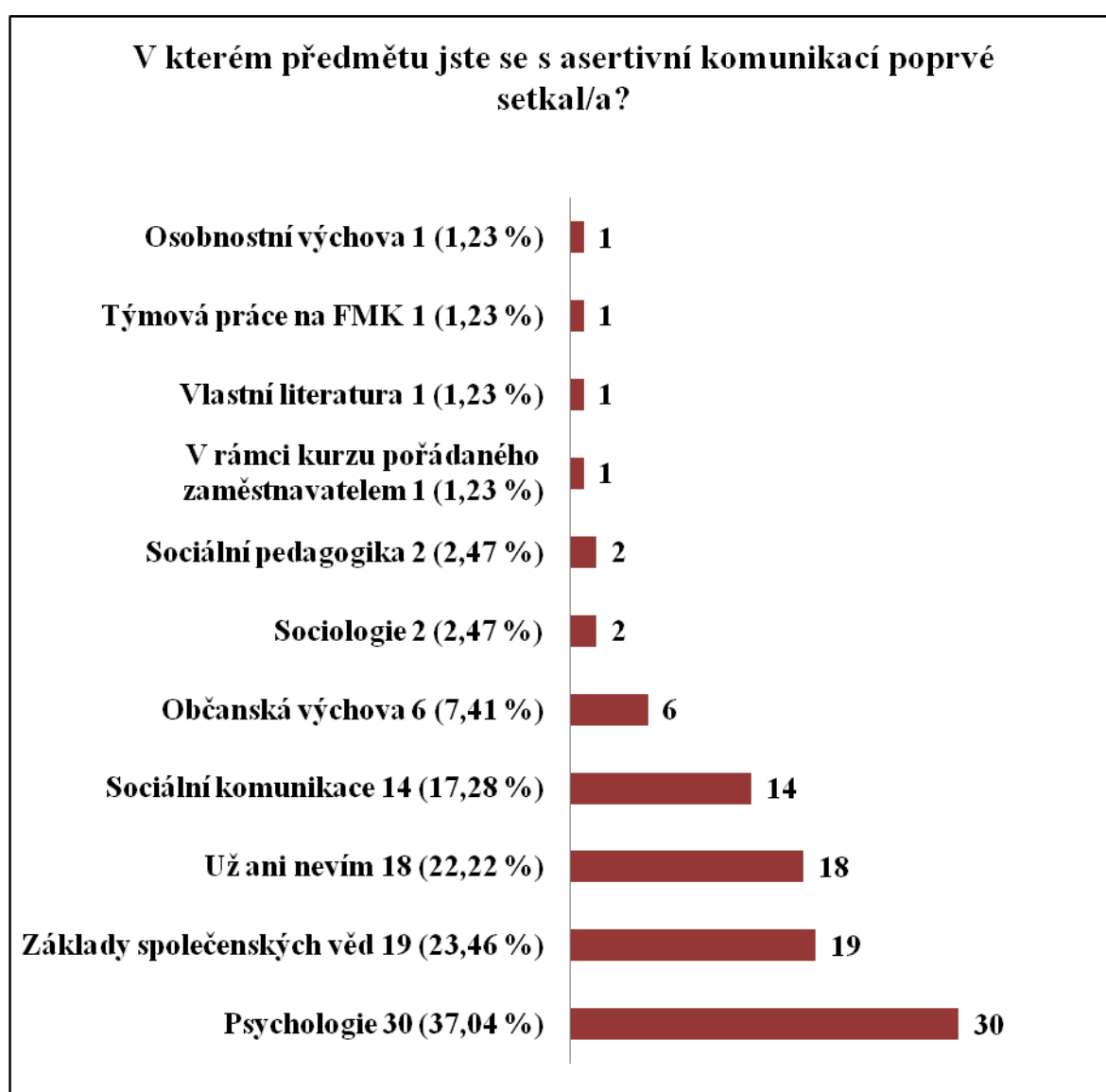
Graf 1 – Seznámení s asertivní komunikací

Z odpovědí na otázku č. 4 nám vyplývá, že se studenti sociální pedagogiky poprvé seznámili s termínem „Asertivní komunikace“ nejvíce na střední škole – 37 studentů (45,68%), už ani nevím - 16 studentů (19,75 %), na FHS - 14 studentů (17,28 %), v médiích (televize, internet) - 8 studentů (9,88 %), doma 6 studentů (7,41 %), na základní

škole 5 studentů (6,17%), v zaměstnání ať už to bylo v rámci školení, v práci na úřadě - 3 studenti (3,7 %), a 1 (1,23 %) student odpověděl, že to bylo např. na rekvalifikačním kurzu, na jedné z cest v Africe, v publikační činnosti, 1 student se s tímto termínem ještě nesešel. Ukázalo se překvapivě, že studenti věděli o asertivní komunikaci nejen s FHS, ale ještě před započítáním studia na této škole.

Otázka č. 5

V kterém předmětu jste se s asertivní komunikací poprvé setkal/a?



Graf 2 – Předměty, v kterých se studenti seznámili s asertivní komunikací.

Studenti u této otázky mohli zatrhnout více odpovědí, jelikož se s asertivní komunikací mohli setkat ve více předmětech. Nejvíce studentů se setkalo s asertivní komunikací

v psychologii a to 30 studentů (37,04 %), v základech společenských věd 19 studentů (23,46 %), 18 studentů už ani neví, kde se s ní potkali, v sociální komunikaci 14 studentů (17,28 %), občanské výchově 6 (7,41 %), po 2 studentech (2,47 %) v sociologii a sociální pedagogice, a po 1 studentovi (1,23 %) to bylo v rámci kurzu pořádaného zaměstnavatelem, v týmové práci na FMK a osobnostní výchově.

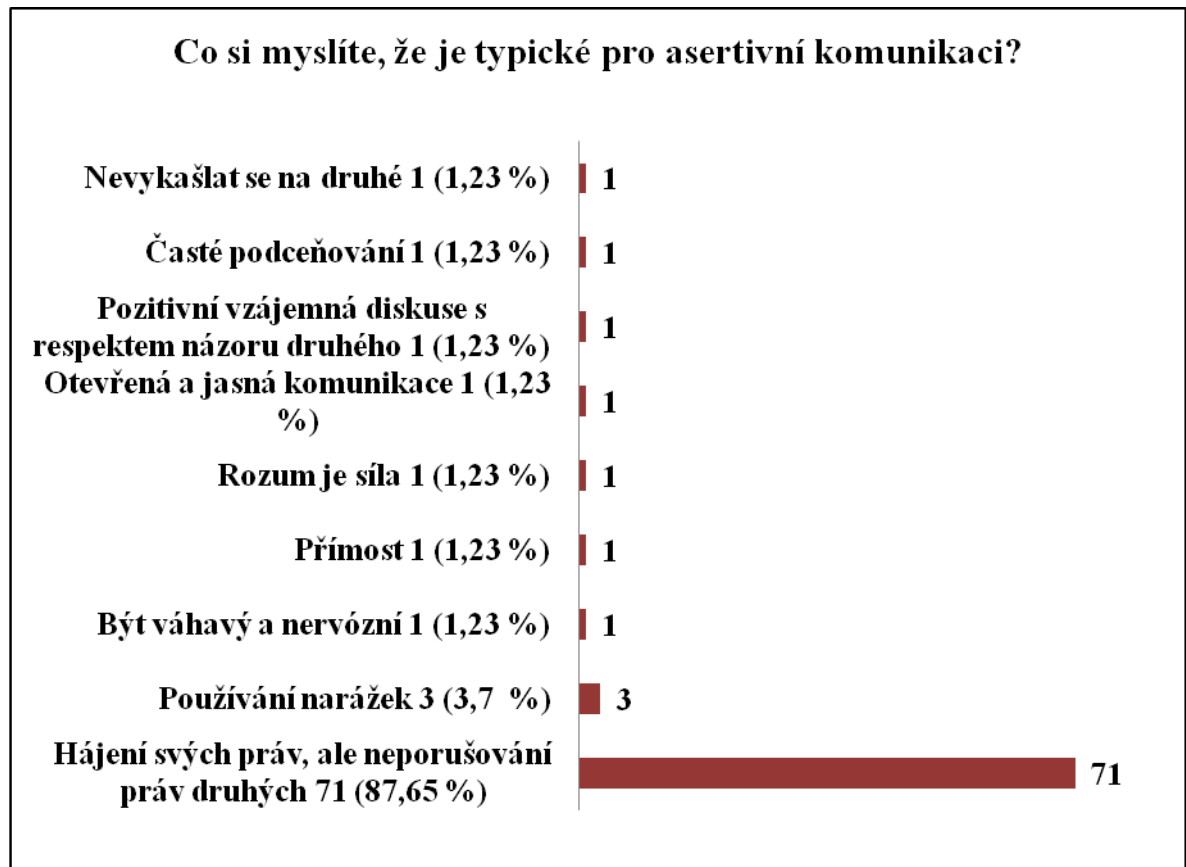
Otázka č. 6

Můžete napsat vlastní definici asertivity?

Většina respondentů odpověděla na tuto otázku dobře. Jde znát, že studenti vědí, co asertivita znamená. Z počtu 81 studentů nevěděli pouze 4 studenti. Nejvíce odpovědí, které se shodovaly, byly: schopnost prosadit svůj názor; schopnost ohleduplně, ale důkladně sdělit svůj názor; umění říci, co chce; sebeprosazení atd. Většina odpovědí se shodovala. Nevyskytovaly se zde nesprávné odpovědi.

Otázka č. 7

Co si myslíte, že je typické pro asertivní komunikaci?

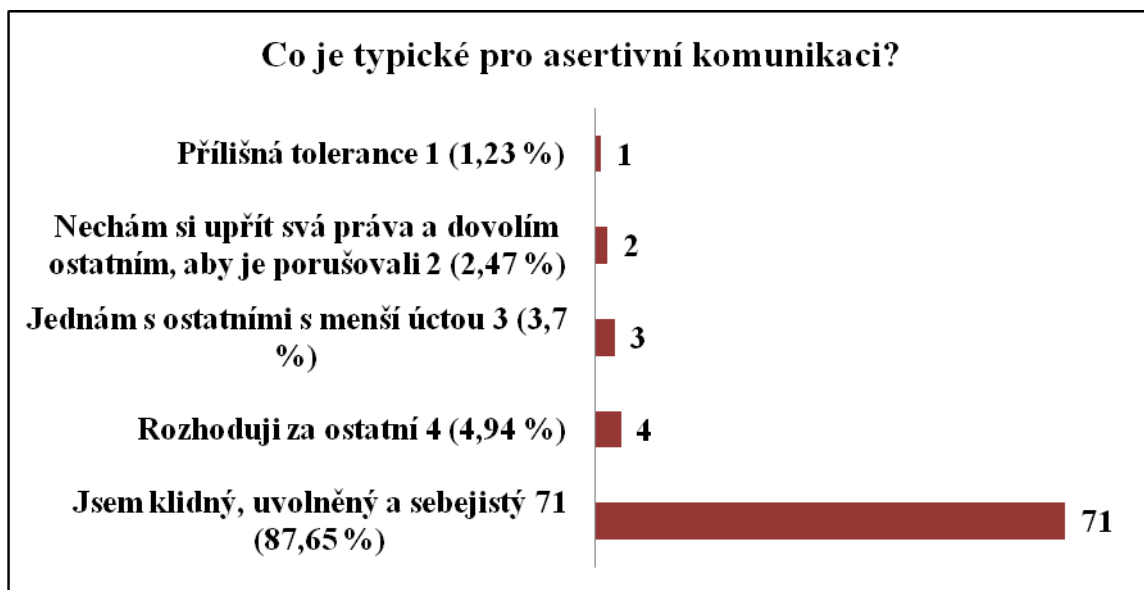


Graf 3 – Co je typické pro asertivní komunikaci?

Nejvíce studentů a to 71 (87,65 %) označilo odpověď hájení svých práv, ale neporušování práv druhých, což byla jediná správná odpověď ze čtyř možností výběru. Používání narážek odpověděli 3 studenti (3,7 %), tato odpověď je nesprávná. Narážky se používají většinou při manipulativním chování. Časté podceňování zatrhl jen 1 student (1,23 %). Časté podceňování se objevuje u člověka s pasivním chováním. Být váhavý a nervózní, poslední z možností výběru je taky typické pro pasivní chování. Jinými volnými odpověďmi jsou přímost, rozum je síla, otevřená a jasná komunikace, pozitivní vzájemná diskuse s respektem k druhému a nevykašlat se na druhé. Překvapivé bylo, že někteří studenti si s tím dali takovou práci a nekroužkovali jen výběr možností, ale napsali svoji odpověď. Čtyřmi možnostmi výběru odpovědí v otázce jsme se inspirovali Panem PhDr. Zdenkem Matulou (Učíme se otevřeně uplatňovat své názory, potřeby a práva - z tematického okruhu osobnostní a sociální výchovy).

Otázka č. 8

Co je typické pro asertivní komunikaci?

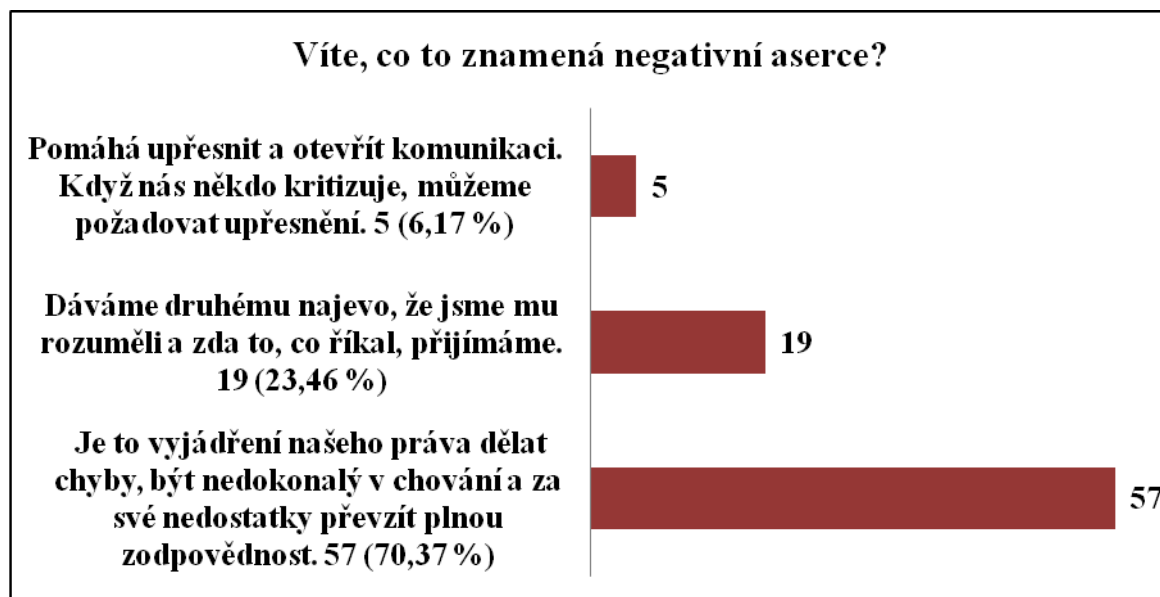


Graf 4 – Co je typické pro asertivní komunikace?

Správná odpověď z výběru čtyř možností byla jsem klidný, uvolněný a sebejistý, odpovědělo na ni správně 71 studentů (87,65 %). Rozhoduji za ostatní odpověděli 4 studenti (4,94 %), tato odpověď se řadí spíše k agresivnímu chování stejně tak, jako odpověď jednám s ostatními s menší úctou - 3 studenti (3,7 %). Nechám si upřít svá práva a povinnosti - 2 studenti (2,47 %), tuto odpověď můžeme přiřadit k pasivnímu jednání. Jeden student odpověděl vlastními slovy. Napsal, že je typická pro asertivní komunikaci přílišná tolerance. Odpověďmi v otázce jsme se inspirovali ze stejného zdroje jako v otázce č. 7.

Otázka č. 9

Víte, co to znamená negativní aserce?



Graf 5 – Negativní aserce

Na otázku, co to znamená negativní aserce, odpovědělo správně 57 studentů (70,37 %), že je to vyjádření našeho práva dělat chyby, být nedokonalý v chování a za své nedostatky převzít plnou zodpovědnost. 19 studentů (23,46 %) uvedlo, že dáváme druhému najevo, že jsme mu rozuměli a zda to, co říkal, přijímáme. Tato odpověď je aktivním nasloucháním. A 5 studentů odpovědělo, že pomáhá upřesnit a otevřít komunikaci. Když nás někdo kritizuje, můžeme požadovat upřesnění. V tomto případě se jedná o negativní dotazování. Odpovědi k této otázce jsme čerpali z knihy od MUDr. Praška, CSc a MUDr. Praškové z knihy s názvem Asertivitou proti stresu.

Otázka č. 10

Existují různé asertivní techniky v komunikaci?



Graf 6 – Asertivní techniky v komunikaci

V asertivní komunikaci určitě existují asertivní techniky. Správně odpovědělo 66 studentů (81, 48 %). Nevím odpovědělo 12 studentů (14,81 %) a ne napsali 3 studenti (3,7 %). Mysleli jsme, že odpoví dobře všichni, jelikož se jich v následující otázce ptáme, o jakou asertivní techniky se z uvedeného příkladu jedná.

Otázka č. 11

Poznáte z tohoto příkladu, o kterou asertivní techniku se jedná?

Ota: „Ivano, prosím tě, ztlum televizi, chci si číst.“

Ivana: „Ale, Otíku, já to pak pořádně neslyším. Pojď se taky dívat, je to dobrý seriál.“

Ota: „Nemám chuť se teď dívat na seriál. Jsem začtený do knížky. Chci, abys tu televizi ztlumila.“

Ivana: „To je hrozné, člověk si ani doma nemůže pustit nahlas televizi.“

Ota: „Hmm, chápu, že je ti příjemnější mít to víc nahlas, ale prosím tě, ztlum ji.“



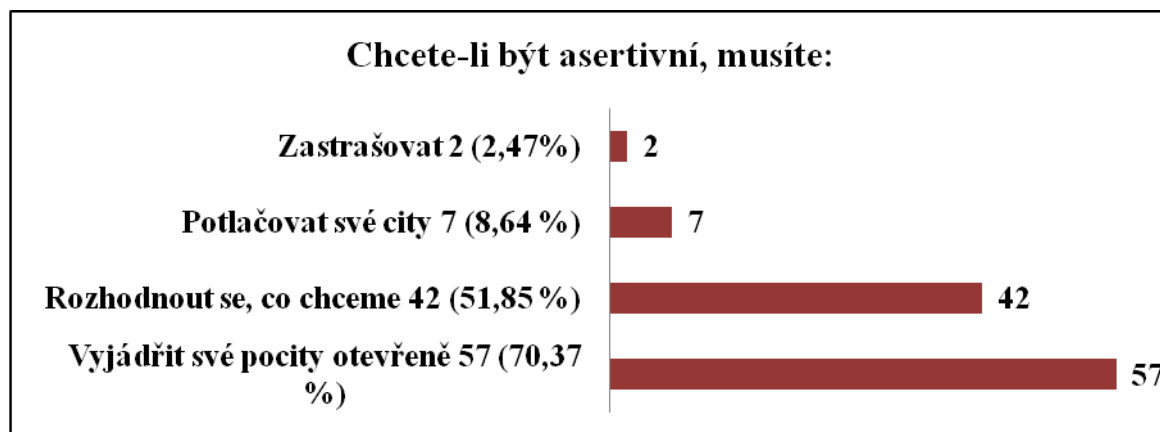
Graf 7 – Druh asertivní techniky

U této otázky se správnost odpovědi trochu snížila. Dobře na ni odpovědělo 40 studentů (49,38 %). Jednalo se o pokaženou gramofonovou desku. Z příkladu můžeme vyčíst, že člověk trvá na svém názoru a dá se říci, že odmítání požadavku je přátelské. Druhou nejčastější odpovědí bylo asertivní ne, kterou označilo 12 studentů (14,81 %). Přijatelný

kompromis 11 (13,58 %), otevřené dveře 10 (12,35 %) a negativní dotazování 8 studentů (9,88 %). Ale i přesto polovina studentů odpověděla správně.

Otázka č. 12

Chcete-li být asertivní, musíte:



Graf 8 – Chcete-li být asertivní, musíte:

Tato otázka obsahovala dvě správné odpovědi. Jednou z nich byla vyjádřit své pocity otevřeně, na kterou odpovědělo 57 studentů (70,37 %) a ta druhá, rozhodnout se, co chceme - 42 studentů (51, 85%). Ne všichni studenti dokázali zatrhnout dvě správné odpovědi. Ale převažovali odpovědi, dá se říci jen ty správné. Špatně odpovědělo 9 studentů. 7 (8,64 %) z nich zatrhlo odpověď potlačovat své city a 2 (2,47 %) zastrašovat.

Otázka č. 13

Považujete se sami za člověka jednajícího asertivně?

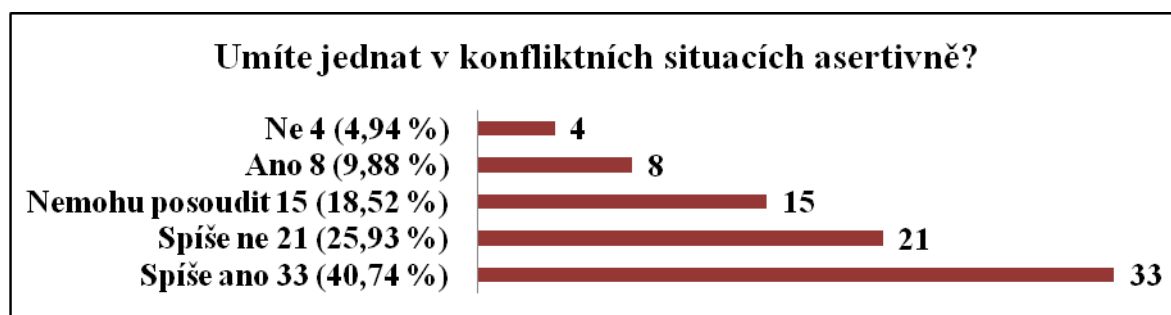


Graf 9 - Člověk jednající asertivně

Otázka č. 13 měla odpovědět na to, zda se studenti považují sami za člověka jednajícího asertivně. Spíše ano, uvedlo 35 studentů (43,21 %), spíše ne - 18 studentů (22,22 %), nemohu posoudit - 12 studentů (14,81 %), ano – 12 studentů (14,81 %) a ne - 4 studenti (4,94 %). Ne všichni studenti se považují za osobu asertivně jednající.

Otázka č. 14

Umíte jednat v konfliktních situacích asertivně?

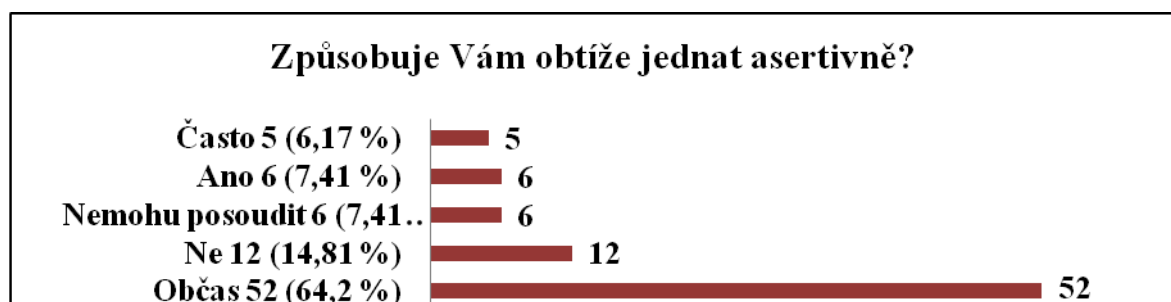


Graf 10 – Asertivní jednání v konfliktních situacích

Otázku č. 14 nám podává informace o tom, zda studenti umí jednat v konfliktních situacích asertivně. Odpovědi jsou následující. Spíše ano – 33 studentů (40,74 %), spíše ne - 21 studentů (25,93 %), nemohu posoudit - 15 studentů (18,52 %), ano - 8 studentů (9,88 %), ne – 4 studenti (4,94 %). 41 studentů, pokud počítáme odpovědi spíše ano a ano, by umělo v případě konfliktní situace jednat asertivně. Další polovina to buď nemůže posoudit, nebo by jednat asertivně nedokázala.

Otázka č. 15

Způsobuje Vám obtíže jednat asertivně?

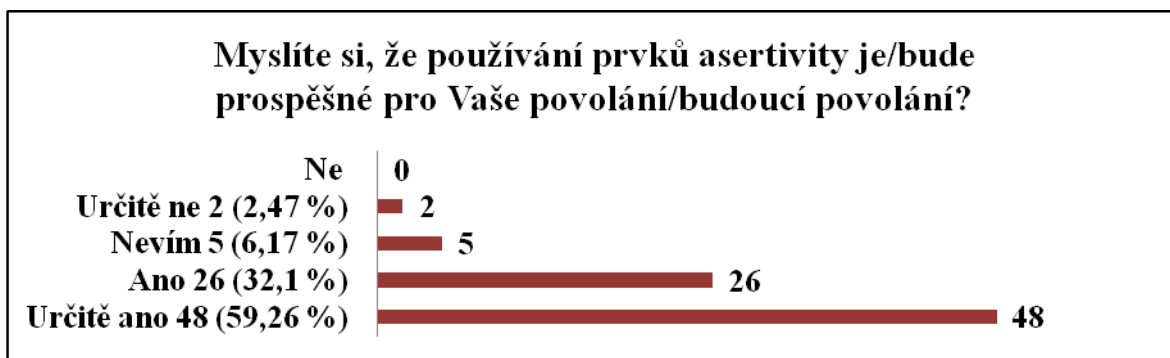


Graf 11 – Obtíže v asertivním jednání

Otázka č. 15 nám sděluje, že obtíže jednat asertivně způsobuje 52 studentům občas (64,2 %), ne 12 studentům (14,81 %), nemohu posoudit - 6 studentů (7,41 %), ano - 6 studentů (7,41 %) a často to dělá obtíže 5 studentům (6,17 %).

Otázka č. 16

Myslíte si, že používání prvků asertivity je/bude prospěšné pro Vaše povolání/budoucí povolání?



Graf 12 - Prospěšnost asertivity v budoucím povolání/povolání

U otázky č. 16 se většina studentů shodla, že asertivita bude/je prospěšná v našem povolání/budoucím povolání. Určitě ano zodpovědělo 48 studentů (59,26 %), ano 26 studentů (32,1 %), nevím 5 studentů (6,17 %), určitě ne 2 studenti (2,47 %) a ne neodpověděl žádný student.

Otázka č. 17

Když mě někdo požádá o pomoc ve věci, která mi „nesedí“, není pro mne přijatelná:



Graf 13 – Požádání o pomoc, která je mi nepříjemná

U otázek 17-20 bylo na výběr ze tří odpovědí, k tomu byla možnost napsat jinou odpověď. 26 studentů (32,1 %) by odmítlo, co nejstručněji. Tato odpověď je odpovědí spíše člověka jednajícího asertivně. 19 (23,46 %) studentů by vyhovělo – odpověď pasivního člověka. 7 (8,64%) by řeklo, ať si poradí sám, protože dnes nelze spoléhat na jiné, tato odpověď je podle vyhodnocení odpovědí agresivního člověka. Další vlastní odpovědi bylo u 16 (19,75 %) studentů, odmítnu a zdůvodním, proč nemůžu. 2 (2,47 %) studenti by řekli, že je jim věc nepříjemná, ať požádají o pomoc někoho jiného nebo mu popřípadě řeknou, kde hledat pomoc. 4 studenti (4,94 %) dotyčnému zkusí, co nejlépe poradit, 1 student

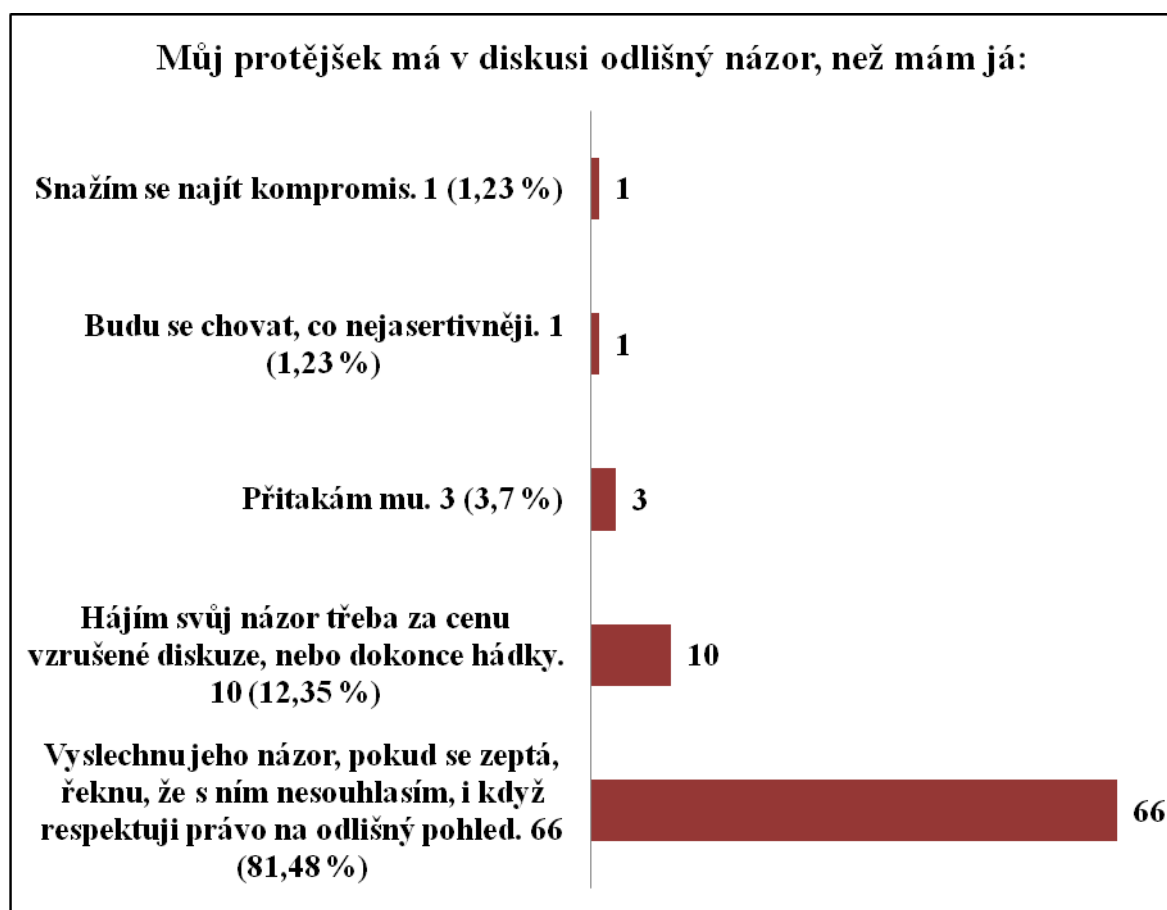
(1,23 %) odpoví, záleží na tom, jestli je to osoba blízká, nebo ne. 6 studentů (7,41 %) odpoví velmi podobně. Někdo zde uvedl, že by byl asertivní, další, že by pomohl rád, ale zdůvodní, proč nemůže. Vlastní odpovědi se z velké části dosti shodovaly.

Otázka č. 17 – č. 20 jsou otázky převzaté s knihy *Asertivní žena* od Tomáše Nováka a Ivety Kudláčkové.

V příloze je uveden celý test i jeho vyhodnocení.

Otázka č. 18

Můj protějšek má v diskusi odlišný názor, než mám já:



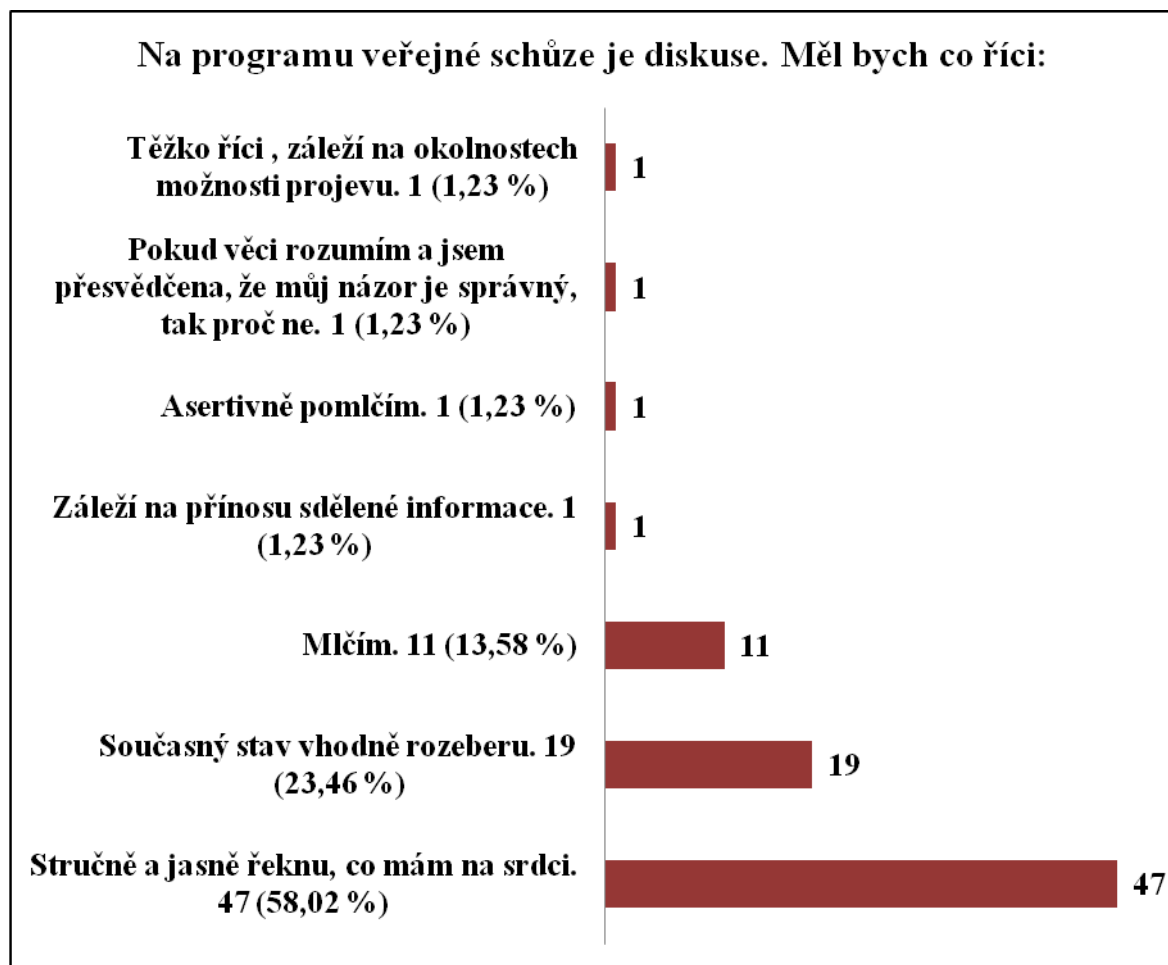
Graf 14 – Odlišný názor

Otázka č. 18 nám podává odpovědi na odlišný názor protějšku. 66 (81,48 %) studentů odpovědělo, že vyslechnu jeho názor, pokud se zeptá, řeknu, že s ním nesouhlasím, i když respektuji právo na odlišný pohled. Tato odpověď je podle vyhodnocení testu brána za asertivní odpověď. 10 (12,35 %) studentů by hájilo svůj názor třeba za cenu vzrušené diskuze, nebo dokonce hádky. Tato odpověď je odpovědí spíše člověka jednajícího

agresivně. Přitakali by 3 (3,7 %) studenti. Odpověď je brána za pasivní. Dalšími vlastními odpověďmi jsou - budu se chovat, co nejasertivněji a budu se snažit najít kompromis.

Otázka č. 19

Na programu veřejné schůze je diskuse. Měl bych co říci:



Graf 15 – Diskuse na veřejné schůzi

Otázka č. 19 nám sděluje informace, jak by se zachovali studenti, kdyby na programu veřejné schůze byla diskuse, měli by co říci:

47 studentů (58,02 %) by stručně a jasně řeklo, co mají na srdci. Tudiž by se zachovali asertivně. Současný stav by vhodně rozebíralo 19 studentů (23,46 %) 11 studentů (13,58 %) by mlčelo. Dalšími odpověďmi bylo:

Záleží na přínosu sdělené informace – 1 student (1,23 %)

Asertivně pomlčím – 1 student (1,23 %)

Pokud věci rozumím a jsem přesvědčena, že můj názor je správný, tak proč ne – 1 student (1,23 %)

Otázka č. 20

Kolega mě pochválí za pracovní výkon:



Graf 16 – Pochvala za pracovní výkon

Otázka č. 20 nám odpoví na to, jak bychom se zachovali, kdyby nás kolega pochválil za pracovní výkon. 40 studentů (49,38 %) by řeklo, máš pravdu, udělal jsem, co bylo v mých silách a docela se to povedlo. Tato odpověď je podle vyhodnocení odpovědí asertivního jednání. Na odpověď mlčím a začervenám se odpovědělo 11 studentů (13,58 %). Kdo

zatrhl tuto odpověď, jednání bylo spíše pasivní. Na odpověď řeknu mu: „No jo, med kolem huby, na to vás užije“ odpovědělo 6 studentů (7,41 %). Tato odpověď je pokládána za odpověď člověka reagujícího agresivně. Dalšími odpověďmi jsou poděkuji – 10 studentů (12,35 %), jsem v rozpacích, ale dodám, že si myslím, že ten můj výkon nebyl až tak špatný – 1 student (1,23 %), někdo umí, jiný čumí – 1 student (1,23 %), vřele mu poděkuji a pochválím i jeho pozitiva, kterými se podílel na práci – 1 student (1,23 %), ostatní odpovědi – 11 studentů (13,58 %) - ráda bych řekla, že odpověď třetí, ale formulovala bych ji asi jinak, nekomentuji to, zachovám se asertivně.

8 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Hlavní výzkumná otázka:

Mají studenti znalosti o asertivní komunikaci a schopnosti asertivně jednat a komunikovat?

Z odpovědí studentů mi vyplývá, že většina studentů ví, co je to asertivní komunikace, mají určité znalosti v této oblasti. Znalosti převyšují schopnosti, schopnosti, jak ze subjektivního hlediska studentů, tak i z objektivního. Naším cílem zde ale není porovnávat znalosti a schopnosti, jen zjistit na jaké úrovni se nacházejí znalosti a schopnosti studentů asertivně komunikovat.

Dílčí výzkumné otázky:

1. Vědí studenti sociální pedagogiky, co je to asertivita?

Na tuto otázku odpovídají otázky č. 6,7,8, 9,12

Otázka byla zodpovězena. Napsat vlastními slovy, co je to podle studentů asertivita, dokázala odpovědět většina studentů správně. Z otázek v dotazníku jsme zjistili, že studenti z 82 % vědí, co to asertivita je, co je typické pro asertivní jednání a co to znamená negativní aserce.

Překvapivé bylo, že někteří studenti si s tím dali takovou práci a nekroužkovali jen výběr možností, ale napsali i své odpovědi.

2. Kde se studenti sociální pedagogiky dozvěděli o asertivní komunikaci?

Na tuto otázku odpovídají otázky č. 4, 5

Došli jsme velice k překvapivému zjištění, že se studenti dozvěděli o této komunikaci ještě před započítím studia na FHS. Skoro polovina (46 %) studentů se o asertivní komunikaci dozvěděla již na střední škole. Překvapivé taky bylo, v kterém předmětu se s asertivní komunikací studenti setkali. Nejvíce studentů se s asertivní komunikací seznámilo v předmětu psychologie (37 %), v sociální komunikaci to nebyla ani třetina (17 %).

Byli jsme přesvědčeni, že většina studentů uvede sociální komunikaci, jelikož v osnovách tohoto předmětu byla zahrnuta i asertivní komunikace.

3. Slyšeli studenti o různých asertivních technikách?

Na tuto otázku odpovídají otázky č. 10, 11

Zjistili jsme, že většina (81 %) studentů slyšela o asertivních technikách a polovina (49 %) studentů taky dovedla poznat z příkladu, o jakou asertivní techniku se jedná.

4. Myslí si studenti sociální pedagogiky, že umí komunikovat a jednat asertivně?

Na tuto otázku odpovídají otázky č. 13, 14, 15

Podle subjektivních odpovědí studentů na tuto výzkumnou otázku se přes polovinu studentů (58 %) považuje za člověka jednajícího asertivně. Můžeme zde taky vyčíst, že 51 % studentů umí podle svého názoru komunikovat asertivně.

Na druhou stranu některým studentům dělá obtíže komunikovat asertivně. Občasné problémy komunikovat asertivně činí 64 % studentů a časté problémy to činí 6 % studentů. Ze subjektivního hlediska studentů, nečiní obtíže komunikovat asertivně zhruba 15 % studentů.

Z toho všeho vyplývá, že studenti jsou si s větší jistotou jistější ve znalostech, než z jejich subjektivních pocitů, že umí komunikovat asertivně.

5. Uměli by se studenti v určitých situacích zachovat asertivně?

Na tuto otázku odpovídají otázky č. 17, 18, 19, 20

Byly položeny otázky, které se týkaly toho, jak by se studenti zachovali v různých situacích, ve kterých by se mohli ocitnout.

Odpovědi měly z 60 % spíše charakter člověka jednajícího asertivně. Ale samozřejmě se zde vyskytly i odpovědi respondentů, kteří reagovali na určité události agresivně i pasivně.

Zjistili jsme, že studenti podle vyhodnocení ze tří možností výběru odpovědí by se zachovali asertivně z poloviny (60 %). Nemůžeme zde opomenout ale i vlastní odpovědi studentů, které byly taky některé brány podle nás za asertivní odpovědi.

6. Používají a budou používat studenti asertivní komunikaci v práci?

Na tuto otázku odpovídá otázka č. 16

Dá se říci, že skoro všichni studenti (91 %) používají/budou chtít používat asertivní komunikace v práci.

Na závěr můžeme říci, že ve znalostech jsou si studenti více jistí než ve schopnostech asertivitu používat v praxi. Bylo by vhodné, kdyby se učení asertivity promítalo více do praxe než do teorie. A proto jsme uvedli následovně možnosti řešení tohoto problému do doporučení pro praxi, o které bude následovně psáno.

Ale i tak můžeme soudit, že schopnosti komunikovat asertivně jsou na vyšší úrovni. A není se čemu divit, studenti, kteří studují sociální pedagogiku, by měli být a jsou určitě více empatičtí a je předpokládáno, že jejich komunikace by měla být či je na lepší úrovni.

8.1 Doporučení pro praxi

Domníváme se, že studenti sociální pedagogiky mají znalost o asertivní komunikaci, ale bohužel ji neumí všichni uvést do praxe. Nemají takové schopnosti asertivně komunikovat jako znalosti o této problematice. Ale i tak schopnosti komunikovat asertivně jsou na dobré úrovni a nějak znalosti extrémně nepřevyšují.

Našimi doporučeními by bylo více možností:

- 1) Jedním z nich by bylo určitě zavést samostatný povinný či nepovinný předmět „Asertivní komunikace“ do výuky.
- 2) Další z možností je, aby byly na FHS prezentovány přednášky o asertivní komunikace, které by byly povinné pro studenty. Přednášky by byly povinné už pro studenty 1. ročníků, jelikož v 2. a 3. ročníku je čeká praxe. Bylo by určitě vhodné vnést určité poznatky z těchto přednášek do praxe. Poté na základě zájmů studentů z přednášek by mohli být pořádány kurzy na FHS, které by byly vedeny vyškoleným pracovníkem, zabývajícím se touto problematikou. Kurzy by byly zčásti placené krajem, zčásti školou a zčásti i studenty. Celkově by to bylo určitě výhodnější pro studenty, než aby si měli platit kurzy někde jinde v celé výši její částky.

ZÁVĚR

Asertivní komunikace je důležitým prostředkem správné komunikace, jak pro veřejnost samotnou, tak především i pro sociální pedagogy. Sociální pedagogové mají ve své pracovní náplni především komunikaci s klienty a samotná asertivita, ta může jen zlepšit a podpořit komunikaci mezi nimi a klienty.

Na druhou stranu, ale ne všichni umí asertivně komunikovat, což je určitě velkým problémem v dnešní době. Tento problém se netýká jen sociálních pedagogů v práci, ale taky je to problém objevující se v partnerství, v rodině a ve škole. Díky chybějící asertivitě v komunikaci dnes dochází k mnoha rozporům, nepochopení mezi lidmi, k rozchodům partnerů a jiným problémům.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části. V teoretické části jsme se věnovali především asertivní komunikaci, vypracované pomocí odborné literatury.

V praktické části jsme si kladli za cíl zjistit znalost asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky a schopnost studentů asertivně komunikovat pomocí dotazníkového šetření.

Svých stanovených cílů jsme dosáhli. Pomocí výsledků našeho šetření jsme zjistili, že studenti sociální pedagogiky mají znalosti o asertivní komunikaci. Schopnosti nedosahují výše znalosti, ale i přesto jsou na dobré úrovni.

Vypracování BP na tohle téma bylo pro nás samotné určitě velkým a užitečným přínosem. Přečtením odborné literatury jsme si uvědomili, jak málo jsme o této problematice věděli. S tím souvisí samozřejmě i to, že ve schopnostech asertivně komunikovat jsme nijak nevynikali. Proto se budeme snažit pracovat sami na sobě, abychom se dokázali svým způsobem vyjadřovat a komunikovat s lidmi asertivně a hlavně, aby komunikace nesklouzávala k jinému typu chování.

V dnešní době je velmi důležité, aby se k sobě veřejnost chovala asertivně, aby se vyhýbala nesprávné komunikaci, jelikož ta nám může způsobit mnoho potíží v našich životech.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ALBERTI, Robert E a Michael L EMMONS. *Umění stát si za svým*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-869-4.
2. BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Teórie sociálnej pedagogiky: edukačné, sociálne a komunikačné aspekty*. 1. vyd. Bratislava: Slovenská pedagogická spoločnosť akademie vied, 2011. ISBN 978-80-970675-0-2.
3. BISHOP, Sue. *Jste asertivní?: osobní průprava, pozitivní myšlení, naslouchání, techniky rozhovoru, projevy těla: příklady a cvičení*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-325-0.
4. CAPPONI, Věra a Tomáš NOVÁK. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-082-1.
5. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
6. CHUDÝ, Štefan a Vlastimil ŠVEC. *Pedagogika v teorii a praxi*. Vyd. 1. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2004. ISBN 8073181924.
7. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
8. JANÁČKOVÁ, Laura. *Praktická komunikace pro každý den*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2479-9.
9. KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.
10. KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.
11. KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
12. LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2892-6.
13. NOVÁK, Tomáš a Alžběta POKORNÁ. *Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2003. ISBN 80-7179-354-x.
14. NOVÁK, Tomáš a Yveta KUDLÁČKOVÁ. *Asertivní žena*. 3., dopl. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2426-3.
15. NOVÁK, Tomáš. *Asertivita v manželství a v rodině*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3659-4.

16. O'BRIEN, Paddy. *Asertivita: pracovní sešit*. 2. vyd. Praha: Management Press, 1999. ISBN 8072610120.
17. PRAŠKO, Ján. *Asertivita v partnerství*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1246-6.
18. PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.
19. PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3470-5.
20. VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie II: dospělost a stáří*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1318-5.
21. VALIŠOVÁ, Alena a Richard ŠUBRT. *Jak získat a neztratit autoritu, aneb, Proč má maminka vždycky pravdu*. Vyd. 1. Praha: ISV, 2004. ISBN 80-86642-29-1.
22. VALIŠOVÁ, Alena. *Jak získat, udržet a neztrácet autoritu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2282-5.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Atd. a tak dále

Č. číslo

Např. například

Str. strana

% procento

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 – Seznámení s asertivní komunikací	41
Graf 2 – Předměty, v kterých se studenti seznámili s asertivní komunikací.	42
Graf 3 – Co je typické pro asertivní komunikaci?	44
Graf 4 – Co je typické pro asertivní komunikace?.....	45
Graf 5 – Negativní aserce	46
Graf 6 – Asertivní techniky v komunikaci	46
Graf 7 – Druh asertivní techniky.....	47
Graf 8 – Chcete-li být asertivní, musíte:	48
Graf 9 - Člověk jednající asertivně	48
Graf 10 – Asertivní jednání v konfliktních situacích	49
Graf 11 – Obtíže v asertivním jednání	49
Graf 12 - Prospěšnost asertivity v budoucím povolání/povolání.....	50
Graf 13 – Požádání o pomoc, která je mi nepříjemná	51
Graf 14 – Odlišný názor	52
Graf 15 – Diskuse na veřejné schůzi	53
Graf 16 – Pochvala za pracovní výkon.....	54

SEZNAM PŘÍLOH

P I. Test asertivity

P II. Dotazník

PŘÍLOHA P I: TEST ASERTIVITY

JSTE ASERTIVNÍ?

V následujících položkách zvolte tu variantu, která nejvíce vystihuje styl vašeho reagování. Volbu si zaznamenejte.

1. Když mě někdo požádá o pomoc ve věci, která mi „nesedí“, není pro mne přijatelná.
 - a) Řeknu mu, ať si poradí sám, protože dnes nelze spoléhat na jiné.
 - b) Vyhovím mu.
 - c) Odmítnu co nejstručněji.
2. Můj protějšek má v diskusi odlišný názor, než mám já.
 - a) Hájím svůj třeba za cenu vzrušené diskuse, nebo dokonce hádky.
 - b) Přítakám mu.
 - c) Vyslechnu jeho názor, pokud se zeptá, řeknu, že s ním nesouhlasím, i když respektuji právo na odlišný pohled.
3. Přátelé se na návštěvě zapovídali. Na diskrétní zívnutí nereagují.
 - a) Ovládám se, ale když je toho moc, tak se zvednu a se slovy „přece neprokecáme noc blbostma“ odejdu spát.
 - b) Snažím se vydržet, byť bych si měl, jak se říká, podpírat víčka sirkami.
 - c) Poděkuji za návštěvu, ocením, jak byla pěkná a příjemná, a omluvím se – musím jít spát.
4. V kině můj soused polohlasně komentuje děj.
 - a) Vysvětlím mu základní pravidla slušného chování, jež něco podobného nedovolují. Není vyloučeno, že mu nakonec řeknu, aby držel hubu.
 - b) Mlčím a přemýšlím o netaktnosti lidí.
 - c) Požádám dotyčného, aby mlčel. Pokud to nepomůže, zvážím, zda požádat o pomoc personál kina.
5. Na programu veřejné schůze je diskuse. Měl bych co říci.
 - a) Současný stav vhodně rozeberu.
 - b) Mlčím.
 - c) Stručně a jasně řeknu, co mám na srdci.
6. Stojím ve frontě a někdo mne předběhne.
 - a) Dupnu ruku na nohu, abych se pomstil.
 - b) Nechám to být... o jednu nespravedlnost víc nebo méně, na tom už nezáleží.
 - c) Upozorním ho, že stojím před ním, a také si tak stoupnu.

7. Kolega mne pochválí za pracovní výkon.
 - a) Řeknu: „No jo, med kolem huby, na to vás užije.“
 - b) Mlčím a začervenám se.
 - c) Řeknu: „Máš pravdu, udělal jsem, co bylo v mých silách a docela se to povedlo.“
8. Coby takřka 100% abstinent jsem na oslavě narozenin. Všichni kolem pijí jako duha.
 - a) Snažím se vysvětlit, že pití je nezdravé.
 - b) Piji také, abych neurazil.
 - c) Smočím rty a další skleničky odmítám.
9. Koupil jsem v kantýně plesnivý tavený sýr.
 - a) Ihned ho s ostrou kritikou obchodu vrátím.
 - b) Vyhodím ho a našťve mne to.
 - c) Pokud mi stojí částka vydaných peněz za to, jdu a reklamuji.

Vyhodnocení

- Jste asertivní?** Pak máte výraznou převahu (alespoň 7) odpovědí pod písmenem c.
- Jste agresivní?** Obdobná převaha je v odpovědích pod písmenem a. Mimo chodem, i vysvětlování a mentorování může být někdy agresivní, například v otázkách 6 a 8.
- Jste pasivní?** Převaha je v odpovědích b.

PŘÍLOHA P II:DOTAZNÍK

Dobrý den, jsem studentkou 3. ročníku oboru sociální pedagogika a chtěla bych moc poprosit o vyplnění dotazníku studenty 3. ročníku sociální pedagogiky, prezenční i kombinované formy studia UTB ve Zlíně. Dotazník se zabývá schopností a znalostí asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky. Dotazník je anonymní. Budu Vám všem moc vděčná za vyplnění mého dotazníku. Děkuji.

1. Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

2. Forma studia?

- a) Prezenční
- b) Kombinovaná

3. Kolik je Vám let?

- a) 20-40
- b) 40-50
- c) 50-60
- d) Jiná odpověď.....

4. Kde jste byl/a s termínem „Asertivní komunikace“ poprvé seznámen/a?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 5 možností

- a) Na základní škole
- b) Na střední škole
- c) Na FHS
- d) Doma
- e) V médiích (televize, internet...)

- f) Už ani nevím
- g) S tímto termínem jsem se ještě nesetkal/a
- h) Jiná odpověď.....

5. V kterém předmětu jste se s asertivní komunikací poprvé setkal/a?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 5 možností

- a) Občanská výchova
- b) Základy společenských věd
- c) Psychologie
- d) Sociologie
- e) Sociální komunikace
- f) Sociální pedagogika
- g) Už ani nevím
- h) Jiná odpověď.....

6. Můžete napsat vlastní definici asertivity?

.....

7. Co si myslíte, že je typické pro asertivní komunikaci?

Zvolte jednu správnou odpověď nebo napište odpověď vlastní

- a) Používání narážek.
- b) Hájení svých práv, ale neporušování práv druhých.
- c) Časté podceňování.
- d) Být váhavý a nervózní.
- e) Jiná odpověď.....

8. Co je typické pro asertivní komunikaci?

Zvolte jednu správnou odpověď nebo napište odpověď vlastní

- a) Jednám s ostatními s menší úctou.
- b) Rozhoduji za ostatní.
- c) Nechám si upřít svá práva a dovolím ostatním, aby je porušovali.
- d) Chovám se pasivně, ale mám agresivní úmysly.
- e) Jsem klidný, uvolněný a sebejistý.
- f) Jiná odpověď

9. Víte, co to znamená negativní aserce?

Zvolte jen jednu správnou odpověď

- a) Je to vyjádření našeho práva dělat chyby, být nedokonalý v chování a za své nedostatky převzít plnou zodpovědnost.
- b) Dáváme druhému najevo, že jsme mu rozuměli a zda to, co říkal, přijímáme.
- c) Pomáhá upřesnit a otevřít komunikaci. Když nás někdo kritizuje, můžeme požadovat upřesnění.

10. Existují různé asertivní techniky v komunikaci?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

11. Poznáte z tohoto příkladu, o kterou asertivní techniku se jedná?

Ota: „*Ivano, prosím tě, ztlum televizi, chci si číst.*“

Ivana: „*Ale, Otíku, já to pak pořádně neslyším. Pojď se taky dívat, je to dobrý seriál.*“

Ota: „*Nemám chuť se teď dívat na seriál. Jsem začtený do knížky. Chci, abys tu televizi ztlumila.*“

Ivana: „*To je hrozné, člověk si ani doma nemůže pustit nahlas televizi.*“

Ota: „*Hmm, chápu, že je ti příjemnější mít to víc nahlas, ale prosím tě, ztlum ji.*“

Zvolte jednu správnou odpověď

- a) Asertivní ne
- b) Pokažená gramofonová deska
- c) Přijatelný kompromis
- d) Negativní dotazování
- e) Otevřené dveře

12. Chcete-li být asertivní, musíte:

Zvolte dvě správné odpovědi

- a) Vyjádřit své pocity otevřeně
- b) Potlačovat své city
- c) Rozhodnout se, co chceme
- d) Zastrášovat

13. Považujete se sami za člověka jednajícího asertivně?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nemohu posoudit

14. Umíte jednat v konfliktních situacích asertivně?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nemohu posoudit

15. Způsobuje Vám obtíže jednat asertivně?

- a) Ano
- b) Občas
- c) Často
- d) Ne
- e) Nemohu posoudit

16. Myslíte si, že používání prvků asertivity je/bude prospěšné pro Vaše povolání/budoucí povolání?

- a) Určitě ano
- b) Ano
- c) Určitě ne
- d) Ne
- e) Nevím

17. Když mě někdo požádá o pomoc ve věci, která mi „nesedí“, není pro mne přijatelná:

- a) Řeknu mu, ať si poradí sám, protože dnes nelze spoléhat na jiné.
- b) Vyhovím mu.
- c) Odmítnu, co nejstručněji.

d) Jiná odpověď.....

18. Můj protějšek má v diskusi odlišný názor, než mám já:

- a) Hájím svůj názor třeba za cenu vzrušené diskuze, nebo dokonce hádky.
- b) Přitakám mu.
- c) Vyslechnu jeho názor, pokud se zeptá, řeknu, že s ním nesouhlasím, i když respektuji právo na odlišný pohled.
- d) Jiná odpověď.....

19. Na programu veřejné schůze je diskuse. Měl bych co říci:

- a) Současný stav vhodně rozeberu.
- b) Mlčím.
- c) Stručně a jasně řeknu, co mám na srdci.
- d) Jiná odpověď.....

20. Kolega mě pochválí za pracovní výkon:

- a) Řeknu mu: „No jo, med kolem huby, na to vás užije.“
- b) Mlčím a začervenám se.
- c) Řeknu: „Máš pravdu, udělal jsem, co bylo v mých silách a docela se to povedlo.“
- d) Jiná odpověď.....