

Asertivní jednání v rodině i v zaměstnání

Zdeněk Král

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Zdeněk Král
Osobní číslo: H128332
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika
Forma studia: kombinovaná

Téma práce: Asertivní jednání v rodině i v zaměstnání

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

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

- na vysvětlení pojmu asertivita a asertivního jednání;
- na výhody a rizika související s asertivním jednáním;
- na pravidla asertivního jednání při sebeprosazování se v rámci rodiny a zaměstnání;
- na obecné využití asertivního jednání.

Součástí práce bude realizovaný kvantitativní výzkum zaměřený na zjištění míry asertivního jednání respondentů a s tím související pozitivní a negativní reakce okolí.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

CAPPONI, Věra. *Sám sobě psychologem*. Praha: Grada, 1992, 214 s. ISBN 80-854-2488-6.

HONZÁK, Radkin a Vladimíra NOVOTNÁ. *Jak se dobře cítit mezi lidmi*. Vyd. 1. Praha: Grada Pub., 1999, 147 p. ISBN 80-716-9772-9.

NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 164 s. ISBN 978-802-4738-697.

NOVÁK, Tomáš. *Asertivita v manželství a v rodině*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 100 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3659-4.

PRAŠKO, Ján. *Asertivita v partnerství*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 235 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-1246-6.

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

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Renata Oralová
Institut mezioborových studií

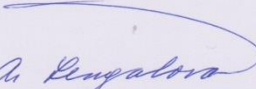
Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014


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




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- 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;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že 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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s tím, že vyrovnaní případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 20.3.2015

Zdeněk Král
.....
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce s názvem „Asertivní jednání v rodině i zaměstnání“ se věnuje ve čtyřech kapitolách mezilidským vztahům a možnostem jejich rozvoje. Teoretická část je zaměřena na popis a rozbor asertivního jednání a dalších pojmů s touto problematikou spojených. Následně jsou zde popsány možnosti a specifika využití asertivního jednání v rámci rodiny a zaměstnání. Praktická část obsahuje vlastní výzkum s cílem zjistit, jak moc je rozšířené povědomí o tom, co to je asertivní jednání a do jaké míry je využíváno jedinci v osobních a pracovních vztazích.

Klíčová slova: Asertivita, asertivní jednání, asertivní techniky, komunikace, mezilidské vztahy, rodina, zaměstnání.

ABSTRACT

The submitted thesis with the title " Assertive behaviour at work and in a family" deals in four chapters human relations and possibilities of their improvement. Theoretical part is focussed on description and analysis of assertive behavior and other terms associated with this issue. Afterwards possibilities and specifics of using of assertive behaviour within the frame of work and family are described. Practical part contains own research. The aim of this part is finding how much is expanded awareness about what the term assertive behavior means and to a some extend is used by subject in personal and industrial relations.

Keywords: Assertiveness, assertive behavior, assertive techniques, communication, relationships, family, employment.

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Renatě Oralové za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 KOMUNIKACE A ASERTIVITA	11
1.1 KOMUNIKACE.....	11
1.2 PASIVNÍ, AGRESIVNÍ, MANIPULATIVNÍ A ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ.....	13
1.3 HISTORIE A DEFINICE ASERTIVITY	15
2 TYPY ASERTIVNÍCH PROJEVŮ, ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI, ASERTIVNÍ TECHNIKY	18
2.1 TYPY ASERTIVNÍCH PROJEVŮ.....	18
2.2 VYBRANÉ ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI A TECHNIKY JEJICH NÁCVIKU	19
2.3 ASERTIVNÍ TECHNIKY	20
3 ASERTIVNÍ PRÁVA A POVINNOSTI, ASERTIVITA V RODINĚ A V ZAMĚSTNÁNÍ	25
3.1 ASERTIVNÍ PRÁVA A POVINNOSTI	25
3.2 ASERTIVITA V RODINĚ.....	29
3.3 ASERTIVITA V ZAMĚSTNÁNÍ	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	40
4 VÝZKUM ASERTIVNÍHO JEDNÁNÍ V RODINĚ I ZAMĚSTNÁNÍ	41
4.1 CÍL VÝZKUMU A STANOVENÍ HYPOTÉZ	41
4.2 POUŽITÁ METODA A CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU	41
4.3 ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ A JEJICH ANALÝZA	43
4.4 VÝSLEDKY VÝZKUMU	59
ZÁVĚR	60
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	61
SEZNAM OBRÁZKŮ	64
SEZNAM TABULEK	65
SEZNAM PŘÍLOH	66

ÚVOD

K výběru tématu „Asertivní jednání v rodině i v zaměstnání“ mě vedl fakt, že se chci s touto problematikou blíže seznámit, pochopit její principy, strategie, možnosti, a následně je využít i v praxi. Každý člověk se v soukromém i v pracovním životě často ocitá v situacích, kdy není schopen adekvátně reagovat a díky tomu se dostává do konfliktů s lidmi ve svém okolí, nebo je on sám postaven do pozice, která mu není zrovna příjemná. Jedním z předpokladů začlenění se jedince do společnosti je schopnost zdravé komunikace.

Uvedené téma blízce souvisí se studovaným oborem, vzhledem k tomu, že mezilidské vztahy a komunikace mezi lidmi jsou mimo jiné také předmětem zájmu sociální pedagogiky. Sociální pedagog se často dostává do situací, kdy asertivní jednání musí použít sám, popřípadě by k němu měl umět nasměrovat svého klienta. Při styku s rizikovými či sociálně vyloučenými jedinci a skupinami by měl sociální pedagog ovládat určité komunikační dovednosti, které mu pomohou navázat s klienty vztah a následně jim pomoci. Naopak nesprávná komunikace mezi lidmi bývá často zdrojem stresových situací a také příčinou vzniku řady konfliktů. Ze současného stylu života vyplývá mnoho takových situací, se kterými je člověk konfrontován. Pokud je člověk dlouhodobě ve stresu, nebo se často dostává do konfliktů s druhými, může svoji nespokojenost následně transformovat v agresivitu případně až v sociálně - patologické chování. Mnoho konfliktů či nedorozumění mezi lidmi způsobují chyby v komunikaci. Osvojení si znalostí o asertivitě a interpersonální komunikaci vůbec, může být jednou z cest, jak těmto konfliktům a nedorozuměním předcházet.

Asertivní komunikace je dle mého mínění, jeden z účinných nástrojů, který lze využít jak pro prevenci, tak i pro nápravu nezdravých mezilidských vztahů. Pokud se jedinec začne chovat jinak, tak se následně od svého okolí dočká jiných reakcí, než na které byl zvyklý. Tato změna samozřejmě ovlivňuje jeho postavení mezi ostatními lidmi, a následně také kvalitu jeho života.

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na popis a rozbor asertivního jednání a dalších pojmů s touto problematikou spojených. Následně budou popsány možnosti a specifika využití asertivního jednání v rámci rodiny a zaměstnání. V Praktické části bude realizován průzkum ve formě anonymního dotazníku s užitím uzavřených otázek. Zjištěná data budou následně vyhodnocena a interpretována.

Cílem mé bakalářské práce je:

- *na základě prostudované literatury zpracovat dosavadní teoretické poznatky o asertivním jednání,*
- *vyzdvihnout případná specifika, či možnosti využití asertivního jednání v rodině a zaměstnání,*
- *zjistit jak moc je rozšířené povědomí o tom, co to je asertivní jednání a do jaké míry je využíváno jedinci v osobních a pracovních vztazích,*
- *zjistit zda na míru asertivního jednání má vliv pohlaví, věk či vzdělání.*

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE A ASERTIVITA

Asertivita je komunikační dovednost. Tato kapitola je zaměřena na komunikaci, která je podstatou asertivního jednání. Dále jsou zde popsány čtyři základní komunikační styly. Poslední část je věnována historii a definici pojmu asertivita.

1.1 Komunikace

V širším pojetí se tímto označuje každá interakce, kontakt, výměna informací mezi lidmi, zvířaty i neživými systémy. V užším slova smyslu se myslí komunikace mezi lidmi. Předpoklady komunikace jsou vrozené a na základě těchto předpokladů se ve styku s ostatními člověk učí komunikovat. Komunikační obtíže bývají spojené s poruchou sebehodnocení a hodnocení druhých. Člověk sděluje slovy pouze třetinu informací.¹

Klíčovým momentem sociálního styku je dle Čírtkové to, co se sděluje. Proto, aby jednání s druhým člověkem bylo účinné, nestačí pouhé věcné porozumění partnerově informaci, protože je také třeba odhalit, co je smyslem jeho sdělení. Smysl sdělované informace určují zejména cíl a motiv dané informace. Cíl je to, co partner sdělovanou informací sleduje, tzn., čeho chce svým sdělením dosáhnout, o co usiluje a jaký účinek či důsledek chce vyvolat. Motívem se nazývá, to co ho k tomuto cíli vede, tzn., jaké vnitřní pohnutky jsou podnětem k dosažení cíle. Člověk pozná smysl informace až po té, co zjistí jaký je cíl a motiv partnera.²

Pospíšil upozorňuje na to, že problémy s komunikací (to, že se lidé neumí, nebo nechtějí na něčem dohodnout) jsou v podstatě příčinou většiny konfliktů mezi lidmi. S druhými umí dobře komunikovat pouze ten, kdo umí poskytovat volné informace, což jsou vlastně další témata k rozhovoru a umí mimo jiné i vhodně a citlivě přerušit rozhovor či provádět sebeodhalení. Tyto komunikační projevy jsou dle Pospíšila nataženou rukou, kterou člověk podává druhému člověku a je jen na něm, zda ji odmítne, či přijme.³

¹ PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H., Asertivitou proti stresu, s. 10.

² ČÍRTKOVÁ, L., Policejní psychologie, s. 229.

³ POSPÍŠIL, M., Asertivita je stále živá, s. 31-32.

Asertivita jak píše Vališová „klade velký důraz na dovednosti komunikovat. Vzhledem k tomu, že komunikace je společenský jev, užíváme termínu sociální komunikace. Z hlediska asertivity je nutné chápat komunikaci jako vzájemné sdělování informací, tedy dialog, nikoliv pouhý monolog. S partnerem komunikujeme, dorozumíváme se, pomocí řeči (jazyka, slov, symbolů aj.), tedy verbálně, ale i neverbálně (výrazem obličeje, pohyby rukou, případně celého těla apod.). Při nácviku asertivních reakcí nestačí naučit se jen správným slovům, ale i celkovému stylu a tónu komunikace.“⁴

Sociální komunikace je dle Pauknerové základní formou sociální interakce. Při této komunikaci lidé vyjadřují jak vztah k partnerovi v komunikaci, tak i pocity, nálady, významy a informace. Komunikace se dle formy, kterou významy člověk předává druhé straně, dělí na komunikaci verbální, při které se k přenosu významu užívá jazyka jako společného kódu a komunikaci neverbální, která využívá jiných než jazykových prostředků.

Verbální komunikace lidem usnadňuje sdělení velkého množství informací. Jazyk operuje s pojmy, které vždy mají dvě složky, tzv. denotát a konotát. Denotát označuje význam pojmu, který sdílíme a který najdeme ve slovníku, konotát označuje naši subjektivní zkušenost s předmětem, který pojem označuje. Z toho je patrné, že sdělení nemusí být vždy jednoznačné a jednoduché, že komunikované významy posouvá mimo jiné individuální zkušenost člověka.⁵

Neverbální komunikace existuje obvykle paralelně s tou verbální a objasňuje nebo dokresluje význam verbálně sděleného. Dle Bednáře k tomuto dochází buď vědomě či nevědomě. Díky ní je možné poznat, zda bylo něco řečeno ironicky nebo s lítostí. Většina neverbálních signálů probíhá podvědomě a stejně tak je i přijímáme. Neverbální projevy tvoří až 65% lidské komunikace. Při poznávání mimoslovní komunikace naše mysl musí věnovat pozornost většímu množství informačních zdrojů. Mezi ty nejdůležitější patří gestikulace (pohyby rukou) a mimika (výraz tváře).⁶

⁴ VALIŠOVÁ, A., Asertivita v rodině a ve škole, s. 23.

⁵ PAUKNEROVÁ, D., Psychologie pro ekonomy a manažery, s. 108.

⁶ BEDNÁŘ, V., Sociální vztahy v organizaci a jejich management, s. 163.

Velký význam mají také fyzické vzdálenosti osob (tzv. proximita), či jejich vzájemné postavení (proxemika). Významnou úlohu má také paralingvistika, která zahrnuje vše, co ovlivňuje náš verbální projev. Paralingvistika je na pomezí mezi verbální a neverbální komunikací a zahrnuje mimo jiné tón hlasu, dynamiku a rychlost řeči.⁷

Dle Bishopa „*asertivita pojednává o efektivní komunikaci, což neznamená pouze zvolit ta správná slova, jež mají být pronesena v konkrétní situaci. Zabarvení hlasu, intonace, hlasitost, výraz tváře i fyzická gestikulace, to vše hraje roli při sdělení, jež předáváte jinému člověku, a pokud toto není v souladu, jeho smysl je překroucen.*“⁸

1.2 Pasivní, agresivní, manipulativní a asertivní chování

Dle Praška teorie asertivity rozlišuje čtyři základní komunikační styly:

Pasivní chování se projevuje bezbranností vůči požadavkům druhých. Člověku, který je pasivní chybí sebejistota, a proto ustupuje ostatním. Stále se omlouvá a je nejistý. Vyhýbá se sociálním kontaktům a také výměně názorů. Obviňuje okolí z agresivity a druzí ho často ho využívají.

Agresivní chování se vyznačuje prosazováním sebe sama na úkor druhých. Agresivní člověk neakceptuje práva druhých, zraňuje je a myslí si, že jen on má pravdu. Obvykle zaměňuje upřímnost s útočností a neumí si přiznat svoje chyby. Člověk jednající agresivně často používá hrubá slova, sarkasmus, ironii, také často křičí a moralizuje.⁹

Podle Medzihorského „*agresivní i pasivní chování jsou určitými druhy obrany. Používáme je tehdy, když cítíme strach. Obava je vyjádřena strachem, úctou a ustoupením (pasivním chováním) nebo zlostí a dominancí. (agresivní chování).*“¹⁰

⁷ BEDNÁŘ, V., Sociální vztahy v organizaci a jejich management, s. 163.

⁸ BISHOP, S., Jste asertivní?, s. 9.

⁹ PRAŠKO, J., Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti, s. 144-145.

¹⁰ MEDZIHORSKÝ, Š., Asertivita, s. 16.

Manipulativní chování sleduje skrytý, většinou egoistický cíl. Projevuje se zde snaha dostávat druhé do takového vnitřního rozpoložení, ve kterém manipulaci podlehnou. Jak pasivní, tak agresivní jedinci často manipulují (pláčem, křikem, výčitkami či lichotkami).¹¹

Dle Pospíšila se za manipulativní chování považuje takový způsob komunikace, při kterém se manipulátor pokouší ovlivňovat a vést druhého člověka pomocí nepřímých či skrytých manévřů tak, aby manipulovaný jedinec chtěl dělat to, co vyžaduje manipulátor. Z takového jednání má pak člověk využívající manipulace určitý citový nebo materiální zisk. Manipulace má vždy negativní vliv na svobodnou vůli a také svobodné rozhodování manipulovaného.¹²

Asertivní chování se vyznačuje tím, že jedinec přebírá plnou odpovědnost za svoje chování. Jsou mu jasné důsledky jeho chování a ví, co chce dělat a jak. Asertivně jednající člověk se vyhýbá agresi i manipulaci. Vždy přímo vyjádří své pocity a postoje. Jde mu více o spolupráci než o vítězství nad ostatními. Pokud kritizuje tak konstruktivně, věcně a bez toho, aby někoho ponížil.¹³

Irmiš je toho názoru, že asertivita je jednou z možností, jak zlepšit mezilidskou komunikaci a vyhnout se tím agresivnímu i pasivnímu jednání. Je také přesvědčen, že se jedná o zdravé, přiměřené prosazování, které má zlepšit situaci člověka, avšak ne na úkor ostatních a také zabránit nevhodnému jednání ze strany druhých. Jedná se o osvojení si určité sebekontroly, nikoliv o manipulaci s druhými.¹⁴

¹¹ PRAŠKO, J., Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti, s. 144-145.

¹² POSPÍŠIL, M., Řešení konfliktů a stresů, s. 24

¹³ PRAŠKO, J., Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti, s. 144-145.

¹⁴ IRMIŠ, F., Nauč se zvládat stres. Praha: Alternativa, s. 156.

1.3 Historie a definice asertivity

Termín asertivita použil jako první americký psycholog a behaviorální terapeut Andrew Salter. V roce 1949 vyšla jeho kniha *Conditioned Reflex Therapy*, kde koncipoval tuto metodu jako podporu rovnováhy procesů podráždění a útlumu v mozku. Vycházel zde z práce I.P.Pavlova od něhož také převzal termíny útlum a podráždění. Jeho kniha se stala populární až na počátku šedesátých let, kdy vyšlo její druhé vydání. V knize byl jednoznačně deklarován autorův cíl: čtenáře naučit v rámci možností spontánní reaktivitě a také přiměřeně projevovat emoce. Salter chtěl, aby se jeho žáci naučili dávat najevo své oprávněné požadavky, svoje pocity a stanoviska. Učil je také být autentickými a také, aby se nebáli říkat „ne“. Salter se ve svých terapiích zaměřoval zejména na sociálně stažené a neprůbojné osoby.¹⁵

Dle Vybírala byl jeden z hlavních důvodů toho, že se v Americe začala praktikovat výuka asertivního jednání stav společnosti po druhé světové válce. Někteří psychologové totiž dospěli k názoru, že masmédiá jsou zneužívány k manipulaci. Zejména upozorňovali na to, že lidé pasivně přejímají předkládané vzory, komentáře a názory mediálních idolů. Zásady asertivního jednání se následně velmi rychle dostaly do povědomí lidí. Tyto zásady jsou mimo jiné základem americké liberální výchovy k individualismu.¹⁶

Novák dále uvádí: *“Koncem sedmdesátých let 20. století se zájem o metodu rozšířil i do Československa. Podstatný význam zde měl samizátový překlad připravený v PL Kroměříž pozdějším emigrantem a úspěšným londýnským psychologem PhDr. Petrem Hájkem. První oficiální informace o metodě v ČSSR vydané v knize byly uveřejněny ve stati O.Kondáše v publikaci Psychoterapia a reeducacia (autoři O.Kondáš, S. Kratochvíl a E. Syřišťová, vydala Osveta v Martine v roce 1985).“*¹⁷

¹⁵ NOVÁK, T., Asertivita (nejen) na pracovišti, s. 15.

¹⁶ VYBÍRAL, Z., Psychologie lidské komunikace, s. 204-205.

¹⁷ NOVÁK, T., Asertivita (nejen) na pracovišti, s. 19-20.

Definice pojmu asertivita

Asertivita je dle Vališové „*způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje jak pozitivní, tak i negativní podoby. Postupuje tak, aby neporušoval práva svá, ani ostatních lidí. Pro některé jedince tvoří celoživotní strategii jejich jednání.*“¹⁸

Praško a Prašková považují asertivitu za umění prosadit se a současně brát zřetel na to co potřebují druzí. Asertivita dle nich člověku pomáhá ke spolupráci s ostatními. Dále tvrdí, že chovat se asertivně znamená to, že si jedinec stojí za svými právy, ale neponižuje přitom druhého a uznává jeho právo na vlastní názor.¹⁹

Alberti a Emmons tvrdí, že: „*Asertivní chování podporuje rovnost v mezilidských vztazích, umožňuje nám jednat v nejlepším zájmu, stát si za svým bez nepatřičné úzkosti, vyjadřovat skutečné pocity, aniž bychom se cítili stísněně, a jít za svými právy, aniž bychom narušovali práva jiných.*“²⁰

Gutmanová je toho dodává, že pomocí asertivního jednání může člověk svému okolí přesvědčivým způsobem sdělit, co potřebuje, chce, nebo cítí a přitom nepůsobit na nikoho tak, že by ho do něčeho nutil. „*Asertivní komunikace je pozitivní styl, který zahrnuje jasný postoj k tomu, co byste chtěli, aby se stalo, ale netvrdí, že to musí být provedeno.*“²¹

Hadfieldová a Hassonová uvádějí, že: „*Podstatou asertivity je sebevědomé a přímé vyjádření toho, co chcete a co nechcete, určené druhým lidem.*“²²

Pospíšil chápe asertivitu jako komplexní systém získávání sociálních dovedností, který je velmi efektivní a přístupný lidem všech rozumových úrovní a struktur osobnosti. Dále tvrdí, že osvojení si těchto dovedností může být do značné míry ovlivňováno úrovní inteligence jedince. Svoji roli zde také sehrává mimo jiné kvalita prostředí, styl života, struktura osobnosti zaměstnání, intuice, vzdělání a v neposlední řadě temperament a charakter.²³

¹⁸ VALIŠOVÁ, A., Asertivita v rodině a ve škole, s. 11.

¹⁹ PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H., Asertivitou proti stresu, s. 8.

²⁰ ALBERTI, R. a L EMMONS, M., Umění stát si za svým, s. 18.

²¹ GUTTMAN, J., Cvičebnice asertivity, s. 6.

²² HADFIELD, S. a HASSON, G., Jak být asertivní v každé situaci, s. 19.

²³ POSPÍŠIL, Miroslav. Asertivita je stále živá, s. 21-23.

Využívání asertivního chování má dle Pospíšila značný význam zejména v současné době. Takovéto chování může být zdrojem toho, jak docílit zvýšení sebeúcty, sebejistoty, životní spokojenosti, jak se zbavit nejistoty, jak zkvalitnit interpersonální styk při komunikaci se členy rodiny, spolupracovníky, nadřízenými či podřízenými. Pokud si člověk osvojí asertivní chování, umožní mu to, aby se stal se úspěšnějším při řešení konfliktních situací, a usnadní mu to komunikaci při řešení problémů.²⁴

²⁴ POSPÍŠIL, Miroslav. Asertivita je stále živá, s. 21-23.

2 TYPY ASERTIVNÍCH PROJEVŮ, ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI, ASERTIVNÍ TECHNIKY

V této kapitole je popsány typy asertivních projevů, dále schéma vybraných asertivních dovedností a konkrétních technik, kterých se při asertivním jednání využívá. Následně jsou zde rozepsány jednotlivé asertivní techniky.

2.1 Typy asertivních projevů

Základní asertivita – slouží k jednoduchému, přímému, stručnému sdělení o vlastních názorech, postojích a pocitech. Spočívá v jasném a zřetelném vyjadřování bez zbytečných emocí. Nejdůležitější jsou zde fakta. Slouží k vyjádření prožitků, představ, názorů či postojů.

Stupňovaná asertivita – je vhodná v situacích, kdy nechce protistrana vyhovět ve věci na kterou má člověk právo. Tento typ asertivity lze využít, pokud protistrana ignoruje naše stanoviska a porušuje tím naše osobní práva.

Empatická asertivita – překračuje rámec pouhého prostého vyjádření citů a potřeb, obsahuje i vcítění se do druhého člověka. Respektuje jeho pocity i názory. Snaha porozumět druhému nám pomáhá zhodnotit situaci objektivně a redukovat případnou agresivitu.

Konfrontační asertivita – příčinou pro použití tohoto typu asertivity je rozpor mezi slovy a jednáním partnera. Nejedná se ale o agresivní konfrontaci, protože na druhého neútočíme, ale požadujeme doplňující, vysvětlující informace k vyřešení problému.

Záporná, negativní asertivita – jedinec souhlasí s kritikou jeho reálných nedostatků, nepopírá je, projevuje vlastní postoj ke kritice i kritikovi.²⁵

²⁵ VALIŠOVÁ, A., Asertivita v rodině a ve škole, s. 15-16.

2.2 Vybrané asertivní dovednosti a techniky jejich nácviku

Dle Vališové se asertivní techniky u jednotlivých dovedností vzájemně prolínají a je možné je využívat v různých kombinacích či variantách. V textu jsou uvedeny pouze techniky převládající, lze ovšem využít i další techniky.

Elementární asertivní dovednosti komunikace

Jedná se o jednodušší komunikativní dovednosti. Předmětem nácviku je upřímná, otevřená a jasná komunikace mezi lidmi. Jedinec se zde naučí vyjadřovat vlastní pocity a to jak negativní tak i pozitivní. Dále se učí zahájit, udržet a ukončit rozhovor a také požádat druhého o laskavost, aniž by se u něj dostavovali pocity úzkosti, viny nebo emocionálního vydírání. Základní techniky nácviku, které se zde využívají, jsou techniky sebeotevření a volné informace.

Prosazení oprávněného požadavku a proces odmítnutí

Jedinec se zde učí taktiky prosazování svých oprávněných požadavků a také umění odmítnout to co považuje za nesprávné či nepřijatelné. Uplatnění zde zejména mají techniky pokažené gramofonové desky, asertivního ne a přijatelného kompromisu.

Postupy vyrovnávání se s kritikou

Kritika bývá využívána ke kritice a je také často zdrojem konfliktů. Člověk se zde učí sdělovat kritiku, přijímat vlastní kritiku od druhých a umění vhodně na kritiku reagovat. Pro nácvik těchto dovedností se využívá především technika otevřených dveří, negativního dotazování a negativní aserce.

Specifické dovednosti expresivní asertivity

Osvojením si těchto dovedností může člověk získat mimo sebeúcty i respekt okolí. Jedná se především o tyto dovednosti: podávání a přijímání komplimentů a zvládání negativních emocí (hněvu). Při nácviku převládá technika selektivní ignorace a volné informace.²⁶

²⁶ VALIŠOVÁ, A., Asertivita v rodině a ve škole, s. 67.

2.3 Asertivní techniky

Základní asertivní techniky:

- technika pokažené gramofonové desky,
- technika sebeotevření,
- technika volné informace,
- technika přijatelného kompromisu,
- technika negativního dotazování,
- technika otevřených dveří,
- technika selektivního dotazování,
- technika negativní aserce,
- technika asertivního NE.

Technika Pokažené gramofonové desky

Tato technika je určena k prosazování oprávněných požadavků a slouží zejména k tomu, aby člověk mohl nenásilným cestou dosáhnout svého cíle. Vychází se zde z toho, že pokažená gramofonová deska se vždy zasekla na poničeném místě a přenoska s jehlou se vrátila na začátek. Na podobném principu je založena tato technika. Klidně, a vytrvale opakujeme svůj požadavek tak dlouho, dokud nám není vyhověno v té úrovni, jakou jsem schopni přijmout. Na rozdíl od gramofonové desky, není třeba opakovat stále totéž, ale požadavek je možné i postupně přeformulovat, aniž by se změnil jeho obsah.

Technika Sebeotevření

Tuto techniku lze využít pro regulování manipulace a také pro usnadnění sociální komunikace pomocí sdělování kladných i záporných aspektů osobnosti člověka. Touto technikou lze při rozhovoru odbourat pocit napětí, úzkosti nebo dokonce strachu. Sebeotevření umožňuje vysvětlení souvislostí, rozvinutí původních informací, případně nabídnout informace s osobním komentářem. Technika umožňuje klidně vyjádřit i takové věci, které dříve způsobovaly pocity nevědomosti, viny či úzkosti.²⁷

²⁷ LAHNEROVÁ, D., Asertivita pro manažery, s. 97-104.

Technika volné informace

Tato technika učí v konverzaci rozpoznávat prvky, které ukazují, co je pro protistranu důležité a zajímavé, a současně nabízet „volné“, nevyžádané informace o sobě, čímž snižuje plachost při zahajování rozhovoru a rozhovor oběma účastníky usnadňuje. Volné informace dávají možnost protějšku připravit se na rozhovor a dodávají mu o druhé osobě neoficiální informace.

Technika přijatelného kompromisu

Technika přijatelného kompromisu znamená, že v zájmu dohody každá strana částečně ustoupí ze svých požadavků. Tuto techniku lze použít při snaze i nalezení společného řešení problému. Kompromisní přístup se nedotýká ničím sebeúcty, výsledné řešení je přijatelné stejnou měrou pro obě strany, žádná ze stran nemá pocit prohry. Využití této techniky předpokládá opakované zdůraznění požadavků a uznání argumentů partnera. Asertivita pak znamená jak schopnost kompromis nabídnout, tak schopnost ho přijmout. Rozdíl mezi asertivním a normálním kompromisem spočívá zejména v odpoutání se od pasivity a nevzdání se požadavku.

Technika negativního dotazování

V technice negativního dotazování jde aktivní vyžadování kritiky. Tato technika se využívá především v případech (neoprávněné) kritiky. Konstruktivní informace touto cestou získané je možné využít, případně manipulativní informace zase vyčerpat. Následnou fází asertivní obrany proti slovnímu útoku je **dotazování se na podrobnosti**. Kritizovaný jedinec sám převezme iniciativu v hovoru, a požaduje více podrobností, ale nepodává žádná vysvětlení, aby druhou stranu nepopudil. Cílem je to, aby se slovní útočník zklidnil a vypovídal. Po té co kritiky vyčerpá své argumenty, je možné se posunout k řešení problému. Díky této technice je možné se propracovat k přesné formulaci případných nedostatků a případnou neoprávněnou kritiku převést na kritiku konstruktivní.

28

²⁸ LAHNEROVÁ, D., Asertivita pro manažery, s. 97-104.

Technika otevřených dveří

Techniku lze využít se zejména v případech kontaktu s agresorem a případně neoprávněné kritice. Jde to techniku, která člověka učí akceptovat manipulativní kritiku tak, že klidně a přátelsky souhlasí s každou pravdou, která je v kritice obsažena. Dovoluje mu zůstat přitom konečným soudcem sebe samého i toho, co dělá. Při této technice kritizovaný jedinec kritikovi neodporuje, ale poskytuje mu volný prostor, aby se mohl zbavit afektu. Neargumentuje, protože není dost dobře možné argumentovat proti někomu, kdo je v afektu, ovládám negativními emocemi. Situaci naopak zklidňuje svou neutrální vstřícností. Při komunikaci s agresivním nebo útočným partnerem je možné pomocí této techniky přispět ke zklidnění situace. Název „otevřené dveře“ je vychází z představy, že agresor očekává nějakou překážku (obranu, protiútok) tedy „zavřené dveře“, které bude muset překonávat. Místo toho najde „dveře otevřené“, protože se mu dostane souhlasu s každou pravdou.

Technika selektivního ignorování

Tato technika umožňuje vyrovnávat se s kritikou. Podstata techniky spočívá v tom, že na kritiku, která je příliš obecná, nevěcná či manipulativní, člověk nereaguje a v technice záměrně nereaguje a skutečně vytěsňuje informace, které jsou pro něj nedůležité a o kterých ví, že je druhý sděluje v afektu. Dá však zřetelně najevo, že ji slyšel, ale k věci samotné se však nevyjadřuje. Díky selektivnímu ignorování přejde člověk bez povšimnutí každý nevhodný či nerozumný postoj či požadavek. Pokud následně kritik pokračuje již konkrétně a nemanipulativně, může navázat věcnou komunikací. Touto technikou je možné se vyhnout zkratkovitým reakcím, zvláště na často opakované kritiky, přičemž vede i kritizujícího k větší asertivitě.²⁹

²⁹ LAHNEROVÁ, D., Asertivita pro manažery, s. 97-104.

Technika negativní aserce

V této technice se člověka učí přijímat vlastní chyby a omyly, bez toho aby se musel omlouvat. Přijímá bez námitek a souhlasí s kritikou jeho skutečných negativních kvalit, ať již je konstruktivní, nebo agresivní. Negativní aserce umožňuje posouzení vlastního chování bez úzkosti, obrany, nebo popírání chyby, přičemž zároveň redukuje zlost a agresivitu kritika.³⁰

Technika asertivního NE

Předmětem této techniky je nácvik odpovědi „Ne“ na nepřijatelné požadavky, bez toho aby člověk za to cítil vinen.

Před tím, než se člověk rozhodne něco odmítnout, měl by provést tzv. kognitivní rekonstrukci:

- získat potřebné informace, ujasnit si situaci,
- zvážit možné důsledky odpovědi, eventuálně kompromis, na který je schopen přistoupit,
- zvážit definitivní rozhodnutí místo unáhlené reakce.

Po tom co se jedinec rozhodne pro použití této techniky, je třeba dodržovat určité zásady:

- **Říci „ne“:** „Ne, děkuji.“ „Ne, nechci.“ „Ne, nemám o to zájem.“
Nic nedodávat a vyhýbat se odpovědi „nemohu“, protože může působit na partnera jako vymlouvání se nebo manipulace. Odmítat je nutno jasně, klidně, bez afektu, ale rozhodně.
- **Neomlouvát se!**
Omluvy mohou vypadat jako manipulace, partner tohoto může následně využít a pomocí manipulací vyvolávat u člověka pocity viny nebo ignoranství.
- **Vyjádření empatie a respektu.**
Pro změkčení odmítnutí a chladu je třeba se do odmítnutého partnera vcítit.³¹

³⁰ LAHNEROVÁ, D., Asertivita pro manažery, s. 97-104.

³¹ PRAŠKO, J., Asertivita v partnerství, s. 187-188

- **V zásadě nevysvětlovat příčiny odpovědi.**

Pokud se člověk rozhodne podat vysvětlení, pak je vhodné, aby bylo co nejstručnější. Vysvětlení může být podáno jedině na základě vlastního rozhodnutí.

- **Pozor na otázku: „Proč?“**

Tato otázka působí manipulativně, nutí člověka k vysvětlování nebo omlouvání. Svoje rozhodnutí není člověk povinen, před nikým omlouvat. Pokud člověk něco nechce, má na to právo a nemusí mít logický důvod. ³²

³² PRAŠKO, J., Asertivita v partnerství, s. 187-188.

3 ASERTIVNÍ PRÁVA A POVINNOSTI, ASERTIVITA V RODINĚ A V ZAMĚSTNÁNÍ

Na začátku této kapitoly jsou popsány jednotlivá práva a povinnosti. Následně jsou zde popsány specifika a možnosti využití asertivního jednání v prostředí rodiny a zaměstnání.

3.1 Asertivní práva a povinnosti

Ze základů asertivního výcviku vyplývá, že každý člověk má jistá přirozená „práva“, která by se měl naučit prosazovat a obhajovat. V psychologické rovině dosahování těchto práv znamená, dosahovat přiměřené kompetence v jednání a uspokojení z mezilidského styku. Z tohoto vyplývá to, že takto dosahované sebevyjádření má v mezilidské komunikaci úzkou souvislost s tím, jak člověka hodnotí druzí a jak se hodnotí on sám. Často pak vzniká určitý rozpor mezi tím, jak člověk hodnotí sám sebe a jak je hodnocen druhými. Důvodem pro uplatňování asertivních práv v životě je zejména snaha neakceptovat manipulativní jednání druhých lidí vůči sobě a současně nemanipulovat s ostatními lidmi. Současně s těmito právy se také doporučuje uplatňování určitých asertivních zásad, závazků a povinností, které jsou podmínkou skutečné asertivity, chápané jako respektování jednoho člověka druhým a také respektování svého vlastního Já, respektování vlastních práv i práv ostatních. Formulace asertivních práv vznikla z tzv. manipulačních pověr, neasertivních pověr, které si díky výchově člověk osvojil v průběhu života. Neasertivní pověry umožňují ostatním lidem s člověkem manipulovat.³³

Novák uvádí, že „Asertivní práva jsou jen součástí lidských práv. Obracejí pozornost na některé z jejich aspektů a nabízejí také specifický přístup k životu. Asertivní přístup k životu vede k umění využívat vlastní možnosti a k omezení důsledků různých manipulací.“³⁴

³³ VALIŠOVÁ, A., Asertivita v prostředí rodiny a školy, s. 172-174.

³⁴ NOVÁK, T., Asertivita (nejen) na pracovišti, s. 49.

Asertivní práva

Člověk má právo posuzovat sám svoje vlastní jednání, pocity a myšlenky a nést za ně i za jejich důsledky odpovědnost.

Manipulativní pověra: Jedinec by neměl nezávisle na druhých posuzovat svoje chování, nebo sám sebe. Hodnotit či soudit ho mohou pouze druzí podle vnějších pravidel stanovených nadřazenou a znalejší autoritou.

Všechna ostatní asertivní práva vycházejí z tohoto základního, které člověka opravňuje být sám sobě soudcem a být odpovědný za svá vlastní osobní rozhodnutí.

Dle Vališové *„je prvním krokem k sebeprosazení uvědomění si toho, že nelze manipulovat našimi emocemi či chováním, pokud to sami nepřipustíme, Jde o náš život a to, co se v něm stane, záleží především na nás.“*

Člověk je oprávněn posoudit, nakolik a zda vůbec je zodpovědný za řešení problémů druhých osob.

Manipulativní pověra: Jedinec má vůči některým lidem a institucím větší závazky než vůči sobě samému. Měl by se přizpůsobit a obětovat své vlastní hodnoty.

Člověk má právo neposkytovat žádné výmluvy, vysvětlení, ani omluvy svého jednání.

Manipulativní pověra: Za svoje chování je každý zodpovědný ostatním lidem, proto by měl vše, co dělá druhým zdůvodňovat případně to omlouvat. Tato pověra vede jedince k pasivitě.

Na změnu svého názoru má každý právo.

Manipulativní pověra: Pokud si už člověk jednou udělal určitý názor, nikdy by ho neměl měnit! Jakmile někdo názor změnil lze ho považovat za bezcharakterního a bezzásadového člověka. Takový člověk by se měl omluvit a přiznat, že ses mýlil a že je nezodpovědný.³⁵

³⁵ PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H., Asertivitou proti stresu, s. 60-64.

Každý má právo dělat chyby a být si za ně odpovědný.

Manipulativní pověra: Člověk nesmí dělat chyby. Pokud je dělá, musí mít pocit viny. Druzí lidé by v takovém případě měli jeho jednání i rozhodování kontrolovat. Při nácviku asertivního jednání je žádoucí se naučit zvládat svoje vlastní chyby bez emocí, ale také klást důraz na snahu případné chyby napravit.

Právo být nezávislý na dobré vůli druhých osob.

Manipulativní pověra: Všichni v blízkém okolí člověka by k němu měli mít kladný vztah. Je více než žádoucí aby ho měli všichni rádi.

Člověk má právo říci: „Já nevím“.

Manipulativní pověra: každý by měl odpověď na otázky, týkající se následků jeho jednání. Pokud nezná tyto odpovědi, není si potom vědom problémů, které druhým lidem způsobuje. Takového člověka lze považovat za nezodpovědného a měla by být nad ním vykonávána kontrola.

Každý má právo činit nelogická rozhodnutí.

Manipulativní pověra: Vše co člověk dělá, musí být racionální a logicky vysvětlitelné dle všeobecně platných pravidel. Pokud člověk něco neumí logicky vysvětlit, není to rozumné a neměl by to tedy dělat.

Každý má právo říci: „Je mi to jedno.“

Manipulativní pověra: Člověk musí mít na všechno svůj názor. Musí se pokoušet být stále lepší, dokud nebude dokonalý. Pokud tak nečiní, nezaslouží si respekt a úctu.³⁶

³⁶ PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H., Asertivitou proti stresu, s. 60-64.

Každý má právo říci: „Já ti nerozumím.“

Manipulační pověra: Člověk musí umět předvídat potřeby ostatních lidí ve svém okolí. Musí být citlivý a vnímavý aby pochopil, co potřebují, aniž by mu to jasně řekli. Pokud nechápe, co druzí chtějí i bez toho, že by mu to výslovně řekli, není schopen žít s nimi v harmonii.

Každý má právo si sám zvolit, zda v určité konkrétní situaci asertivního jednání využije či ne.

Manipulativní pověra: Pokud už člověk ovládá asertivní jednání, musí tak jednat za všech okolností.³⁷

Asertivní Povinnosti

Dle Pokorné a Nováka máme kromě asertivních práv také asertivní povinnosti a zásady. Pokud jedinec vyžaduje svoje práva, musí přiznat stejná práva i ostatním.

Dle těchto asertivní zásad by asertivní člověk měl:

- mít jasný cíl svého snažení a také si být jistý tím co chce co,
- respektovat osobní práva ostatních lidí,
- být zodpovědný za následky svých činů,
- nezaměňovat plnění povinností s právem na vlastní názor,
- přiznat se pokud se mýlí a následně nést za to důsledky,
- hodnotit vše reálně. Nenalhávat si nic o ostatních, ani o sobě samém,
- slyšet opravdu to a jen to, co je mu sděleno,
- nestydět se říci, co chce a co naopak ne,
- respektovat, že po jeho otázce může následovat odpověď kladná i záporná,
- nemanipulovat ostatními,
- brát ohled na kontext a asertivní jednání využívat výhradně tam, kde je to vhodné a je šance na úspěch.³⁸

³⁷ PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H., Asertivitou proti stresu, s. 60-64.

³⁸ POKORNÁ, A., NOVÁK, T., Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích, s. 44-45.

Pokud si člověk osvojí asertivní jednání, a začne se asertivně chovat, chová se tak obvykle jak v soukromém tak i v profesním životě. Toto chování se stane součástí jeho životního stylu. Je potom na každém jedinci kde, vůči komu a v jaké míře asertivního jednání bude využívat. V rodině i zaměstnání lze využít většinu principů a postupů, které jsou již popsány v předchozích kapitolách. Platí zde stejná práva i stejné povinnosti. Existují však jistá doporučení kdy a jakým způsobem asertivního jednání využívat. V následující části práce budou blíže popsána tato specifika a možnosti aplikování asertivního jednání v prostředí rodiny a zaměstnání.

3.2 Asertivita v rodině

Asertivní techniky mají v manželství či partnerství své místo. Ve společném soužití a to především v rodinách s dětmi jde o podstatně víc než jen o citový vztah manželů. Vyskytuje se tu řada věcí a úkolů, které člověk nedělá rád a má tendence se jim vyhýbat, aniž by, proto měl svůj protějšek méně rád. V rodině jedinec dosáhne určitě více, jestliže bude klidně a jasně, bez úzkosti či podrážděnosti sdělovat, co chce a jak si uspořádání svého života představuje. V rodinném soužití se nelze spoléhat nato to, že jeden z lásky k druhému bude vykonávat vše potřebné pro chod domácnosti ani na to, že to udělá proto, že to jsou přece jenom jeho povinnosti. Pokud se člověk rozhodne v rodině využívat asertivní techniky, měl by je pečlivě dávkovat. Občas se v této souvislosti hovoří o stupňující se asertivitě. K tomu aby rodinná komunikace byla efektivní, patří i to, že člověk umí vyjádřit svoje pocity, dokáže jasně říct, co ho trápí, s čím není spokojen a proč je pro něj důležité, aby dosáhl toho, co potřebuje.³⁹

Podle Nováka je nutno asertivitu při jednání s partnerem i dětmi užívat vždy uměřeně. Asertivita by neměla být v rámci rodiny považována za techniku, jejímž cílem je získání toho co si jedinec přeje, ale naopak podržením toho co nechce ztratit. Asertivita mimo jiné umožňuje prosazování duševně hygienických požadavků týkající se soukromí v rodině, to je prostoru, který každému umožňuje právo na odpočinek, apod.⁴⁰

³⁹ NOVÁK, T. a CAPPONI, V., *Asertivně do života*, s. 120.

⁴⁰ NOVÁK, T., *Asertivita v manželství a v rodině*, s. 53-54.

Metoda asertivních obligací

Asertivní přístup, který bere ohledy na partnerovi pocity, se nazývá asertivní obligace (obligace = závazek). Tuto metodu je vhodné používat především ve vztazích, zejména při jednání s lidmi, se kterými je člověk ve stálém či opakovaném styku. Nechce nebo nemůže, se vůči nim striktně prosazovat na úrovni asertivní konfrontace a proto jedná s ohledem na jejich postoje. Při asertivních obligacích je nutné doplňovat čistou asertivní reakci větami obsahující empatii a vysvětlení. Dále je žádoucí směřovat svoje požadavky k oboustranné dohodě případně kompromisu.⁴¹

Při asertivních obligacích se minimalizují negativní důsledky asertivního jednání vůči partnerovi. Prioritou by tu měla být zejména snaha vyjadřovat zájem o to, aby vztah pokračoval, případně o jeho prohlubování.⁴²

Novák doporučuje při užívání asertivního jednání ve vztahu dodržovat určité zásady. Je důležité partnerovi vysvětlit příčiny svého chování a zároveň mu dát najevo respekt vůči jeho právům a také ochotu s ním hledat a najít kompromis. Nedoporučuje se používat konfrontační techniky typu „buď-anebo“. Snahou by mělo být s ním hovořit pozitivně a klást důraz na možnost i nutnost kompromisu. Partnerovi je třeba i opakovaně sdělit, co pro nás znamená. Je třeba jednat empaticky a případně tolerovat, že druhá strana může „vypadnout z role“. V rozrušení může říci něco, co ani nemyslí tak zle, jak to vypadá. Je vhodné toto ignorovat a nedopustit, aby se toto stalo hlavním tématem sporu. V žádném případě by se člověk neměl stavět do pozice soudce, ale ani zrcadla, které má partnerovi povědět, jak na tom ve skutečnosti je. Nejpodstatnější je však respekt k osobnosti a životnímu stylu partnera.⁴³

⁴¹ PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H., Asertivitou proti stresu, s. 147-148.

⁴² PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H., Asertivitou proti stresu, s. 147-148.

⁴³ NOVÁK, T., Asertivita v manželství a v rodině, s. 77-78.

Pozitivní aserce

Praško, doporučuje v rámci vztahů využívat zejména pozitivní aserci. Jedná se o soubor určitých dovedností umožňujících vyjadřovat partnerovi pochvalu a ocenění, dát mu najevo lásku, blízkost, povzbudit ho, nebo mu složit kompliment. Pozitivní aserce může pomoci pozitivně změnit atmosféru mezi partnery, často vyvolá obdobné jednání i u partnera.⁴⁴

Rodiče a děti

U dětí se přirozeně projevuje silná tendence sebe prosazovat a dokáží také jasně sdělovat své požadavky případně požádat o laskavost. Často také využívají slovíčko NE, ale ne vždy se toto jednání dá označit jako asertivní. Projevuje se zde totiž absence dvou základních předpokladů asertivního vystupování. Chybí zde morální a věcná oprávněnost požadavku a také skutečnost, že asertivně jednající jedinec říká své „ne!“, v klidu, bez agrese a vzteku. U rodičů by však toto chování mělo vyvolat asertivní odezvu. Dospělí by měli svoje přání a požadavky vůči dětem formulovat přímo, jako osobní sdělení, za kterým si stojí a nesou za ně odpovědnost. Důvodem využití asertivního jednání rodičem je mimo jiné i prosadit svá přání u dítěte. Dítě by mělo akceptovat to, že některé věci mohou být důležité jen pro to, že je rodiče vyžadují a také to že jsou podmínkou sdílení společného života. Dítě nemusí do důsledku chápat všechny souvislosti, ale musí vědět, že je to potřeba. V žádném případě však nelze v dítěti budit pocit neschopnosti, viny, úzkosti či obavy o ztrátu lásky, pokud daný úkol nesplní. Asertivní rodič netrvá na tom, aby se dítěti líbilo, to co požaduje. Dítě může mít třeba i zlost, ale musí danou činnost vykonat. Dítě by mělo pochopit to, že v budoucnu bude muset dělat i takové věci, do kterých se mu zrovna chtít nebude, aby mohlo následně dělat i to, co chce.⁴⁵

⁴⁴ PRAŠKO, J., Asertivita v partnerství, s. 177-178.

⁴⁵ NOVÁK, T. a CAPPONI, V., Asertivně do života, s. 130-133.

Pospíšil uvádí, že „člověk znalý zásad asertivního jednání vychovává své děti jednoznačně, tj. pochvalou, oceněním, vyjadřováním nespokojenosti nebo dokonce přiměřeného hněvu. Respektuje individualitu dítěte a při tom mu jasně sděluje, co chce a jaké pocity v něm vyvolává jednání opačné.“⁴⁶

Zásady výchovy dítěte k asertivnímu chování

- **Respektovat jedince již od útlého dětství jako svébytnou osobnost.**
Dítě má sice jisté omezení a dispozice, které se mohou lišit od rodičovských, má však právo na počáteční podporu rodičů.
- **Chválit dítě za chování, které je žádoucí.**
Rodiče většinou reagují na to, když dítě jedná tak jak nemá, ale pochválit jej za to co učinilo správně, obvykle zapomínají.
- **Učit děti v záležitostech přiměřených jejich věku samostatnému rozhodování.**
- **Učit děti nebát se vlastních chyb.**
Právem každého jedince je objevovat sám sebe i okolní svět.
- **Učit děti agresivní pocity vyjadřovat slovy.**
Jestliže dítě (případně i rodič) neumí vyjadřovat včas svoje záporné pocity, jako zlost či nesouhlas, může to následně v něm samém i v lidech v jeho okolí vyvolávat pocity vzteku nebo lítosti.
- **Učit děti vyjadřovat a následně i obhajovat svá práva.**
V tomto by rodiče měli dětem jít příkladem.⁴⁷

⁴⁶ POSPÍŠIL, M., Asertivita je stále živá, s. 29.

⁴⁷ KŘÍŽ, P., *Kde končí asertivita a začíná bezohlednost* [online]. 2000

- **Kritizovat nežádoucí chování, ne dítě.**
- **Učit dítě respektovat práva ostatních lidí.**
- **Komunikovat s dětmi i dospívajícími konkrétně a upřímně.**
- **Trvat na svých rozhodnutích.**

Pro zdravý duševní vývoj dítěte jsou žádoucí mimo svobod přiměřených věku, také pevné hranice určitých požadavků a pravidel.

- **Nepoužívat zákazů u dospívajícího dítěte.**

Vhodnější je dítě o to aby něco nedělalo požádat a krátce uvést své důvody, případně popsat otevřeně své pocity. Lze tímto předejít tomu, že dítě neposlechne, nebo přejde do nespoutané opozice.⁴⁸

Trabacchi tvrdí, že pro zdravý vývoj dítěte, jeho rovnováhu i rovnováhu rodiny jako celku, je nezbytně nutné aby rodič dokázal dítěti říct ne. Toto odmítnutí by měl umět dítěti sdělit klidně a současně nesmlouvavě. V současné době má stále více rodičů problém upevnit si autoritu. Důvodem, je strach z konfliktů a obava ze ztráty lásky dítěte. Minimálně z důvodu osobní duševní hygieny by měl rodič umět občas říci ne i svým dětem.⁴⁹

Kdy s dítětem nevyjednávat.

Existují situace, kde není prostor pro vyjednávání s dítětem, ale je namístě jasný příkaz sloužící k ochraně jeho zdraví a bezpečí. V dobře fungující rodině by měla existovat pravidla, sloužící k zajištění bezpečí každého jejího člena. Dodržování těchto pravidel přispívá k ochraně svobody každého jedince vůči ostatním a zároveň ho učí zachovávat svobodu druhých. Tyto pravidla například určují: jak jsou rozděleny domácí služby, osobitý prostor každého člena rodiny, kdy kdo chodí spát, které věci řeší rodiče s dětmi a které bez nich, domácí rozpočet, kdy se kdo vrací domů a koho o tom informuje apod.⁵⁰

⁴⁸ KŘÍŽ, P., *Kde končí asertivita a začíná bezohlednost* [online]. 2000

⁴⁹ TRABACCHI, G., *Umíte říct ne?: testy a rady pro různé životní situace*, s. 59.

⁵⁰ KŘÍŽ, P., *Kde končí asertivita a začíná bezohlednost* [online]. 2000

Pokud se rodiče snaží vést děti k disciplíně, bývá pro ně často obtížné volit místo agresivního přístupu přístup asertivní. Pro vztah mezi rodiči a dětmi je však zavedení asertivního jednání velmi důležité. Klíčem pro definování asertivního přístupu v rodině je vzájemná úcta, protože každá situace je jedinečná. Děti si zasluhují spravedlivé zacházení a neagresivní řád, protože jsou stejně jako jejich rodiče plnohodnotnými lidskými bytostmi.⁵¹

3.3 Asertivita v zaměstnání

Chovat se asertivně v zaměstnání bývá pro mnoho lidí často obtížnější než být asertivní ve vztahu k členům rodiny nebo přátelům. Člověk zná členy rodiny už mnoho let, a přátelé si vybral proto, že je má rád a oni mají rádi jeho. S lidmi se kterými pracuje ve svém zaměstnání, musí ale vycházet a hlavně s nimi trávit denně mnoho hodin. Navíc je v zaměstnání součástí určité hierarchie, kterou musí respektovat. Člověk, který našel práci odpovídající jeho schopnostem a talentu by se měl proto snažit, aby byl v práci spokojený a také se pokusit získat důvěru, pozitivní hodnocení a podporu ze strany svých kolegů i nadřízených. Pokud se mu toto nepovede tak roste možnost vzniku konfliktů či nespokojenosti.⁵²

Vytváření vztahů v zaměstnání je svou podstatou proces vytváření si svého prostoru v pracovní skupině. Je volbou každého zda bude chtít vycházet s kolegy či nadřízeným a tím si pro sebe budovat určitý prostor. Tím je míněno rozvíjet se svými spolupracovníky vztahy vzájemného respektování.⁵³

Stejně jako rodinné vztahy potřebují i ty pracovní určité investice do vztahů. Mezi tyto investice se patří mimo jiné všímavost k druhým, ochota jim naslouchat, porozumět, ocenit je, ale i vyslechnout jejich kritiku a otevřeně s nimi mluvit o tom, co považují za problém. Člověk by se měl naučit vyjadřovat, co cítí a potřebuje a také naslouchat tomu, co potřebují ostatní. S tímto souvisí i umění uzavírat kompromisy v případě střetu zájmů.⁵⁴

⁵¹ ALBERTI, R. a L EMMONS, M., Umění stát si za svým, s. 132.

⁵² HADFIELD, S. a HASSON, G. Jak být asertivní v každé situaci, s. 149.

⁵³ ALBERTI, R. a L EMMONS, M., Umění stát si za svým, s. 178

⁵⁴ PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H., Asertivitou proti stresu, s. 28

Pro asertivní přístup v jednání je charakteristické, že převládá racionalita, která eliminuje jakékoliv emoční vzrušení. Jednání, při kterém jedinec využívá práva sdělit svůj názor, přitom ale počítá s tím, že stejně tak bude reagovat i jeho partner a že jejich sdělení se mohou dostat do rozporu, se označuje jako jednání „dospělý s dospělým.“⁵⁵

Israel tvrdí, že při asertivní komunikaci by měl člověk s ostatními jednat jako se sobě rovnými. V zaměstnání je každý jedinec dospělý a je nutné zvážit, zda se na pracovišti jedná se všemi jedinci jako s dospělými. Pokud je někdo chráněn před obtížnými skutečnostmi, nebo naopak je mu nařizováno, co má dělat z autoritativní pozice, vyplývá z toho, že s tímto člověkem je jednáno jako s dítětem. I když v podniku existují určité rozdíly v postavení a hierarchii, tak platí to, že čím více je jedinec schopen chovat se k ostatním jako k dospělým, tím více pomůže jak sobě tak druhým převzít odpovědnost za vzniklé situace. K jisté nerovnováze dochází, když jeden člověk-obvykle, ale ne vždy, nadřazený zaujme autoritářský nebo kritický postoj typu já to vím lépe a druhý člověk, své chování přizpůsobí, aby získal kritikovu pochvalu a vyhnul se kritice. Toto přizpůsobivé chování bývá dětinské, neboť viní druhého a nepřebírá dospělým způsobem odpovědnost za komunikační proces.⁵⁶

Pokud se na pracovišti řeší konflikty a problémy otevřeně, pomáhá to vytvářet atmosféru, která umožňuje, nebo dokonce podporuje konstruktivní nesouhlas. V situaci kdy je možnost vyjadřovat rozdílné názory, je možné se dopracovat ke kompromisům, které zahrnou příspěvek každého zaměstnance. Možnost vyjadřovat na pracovišti jednotlivé názory bez cenzury či nepřiměřené kritiky, je jednou z cest k hledání nejvhodnějšího řešení nastalých problémů.⁵⁷

⁵⁵ ŠPAČKOVÁ, A., Umění dialogu: jak si s lidmi opravdu porozumět, s. 99.

⁵⁶ ISRAEL, R., Jak se prosadit v zaměstnání - využij své silné stránky, s. 13.

⁵⁷ ALBERTI, R. a L EMMONS, M., Umění stát si za svým, s. 174.

V zaměstnání má každý svá práva:

- odmítnout nepřiměřené požadavky,
- požádat o informaci, potřebuje-li ji, vědět, co se od něj očekává,
- občas udělat chybu, aniž by na chybu soustavně doplácel,
- mít možnost korigovat svou práci na základě dosažených výsledků,
- v rámci svého působení činit rozhodnutí,
- dovědět se předem o rozhodnutích, která se ho budou týkat,
- očekávat od podřízených přiměřenou kvalitu práce,
- konstruktivně a přiměřeným způsobem vytýkat podřízeným či kolegům chyby, kterých se dopustili.⁵⁸

Dle Brienové je asertivita přínosná zejména pro manažery. Pomáhá jim dobře a jasně komunikovat, předkládat rozhodnutí vrcholovému managementu zaměstnancům a naopak tlumočit reakce zaměstnanců firmy. Dále je prospěšná tehdy, kdy je nutné vysvětlovat nová opatření, motivovat lidi, vést je k vyšším výkonům, urovnávat konflikty, sdělovat nepříjemná rozhodnutí a realizovat kontroverzní opatření, které jsou objektivně správné. Je také potřebná při vysvětlování žádoucí postupů a také v situacích, kdy je třeba veřejně hodnotit a oceňovat práci dobrých pracovníků, nebo vytvářet a udržovat týmy.⁵⁹

K účinnému dorozumívání ze strany manažera je nezbytných šest předpokladů:

- uvědomovat si účel svého sdělení, jeho obsah a strategii,
- poznávat lidi, s nimiž bude jednat,
- zdolávat překážky,
- umět zvolit nejvhodnější styl a typ komunikace,
- sdělovat informace,
- využívat zpětné vazby.⁶⁰

⁵⁸ BOWNOVÁ, G., Úspěšná manažerka: Jak si plánovat a budovat kariéru, s. 25.

⁵⁹ O'BRIEN, P., Pozitivní řízení: asertivita pro manažery, s. 11-12.

⁶⁰ BOWNOVÁ, G., Úspěšná manažerka: Jak si plánovat a budovat kariéru, s. 40-41.

Komunikace na pracovišti je velice důležitá, zejména ze strany nadřízených. Základní manažerská dovednost je dorozumět se s druhými lidmi. Podniky stejně jako další instituce potřebují vedoucí pracovníky, kteří využívají svých dobrých komunikačních schopností k tomu, aby motivovali lidi, instruovali je, informovali a radili jim, vytvářeli efektivní týmy, rozvíjeli schopnosti svých podřízených a propojovali lidi jak uvnitř, tak vně podniku.⁶¹

Podřízení asertivně jednajícího nadřízeného mají při spolupráci a koexistenci s ním pocit, že:

- jsou se vším, co souvisí s jejich prací obeznámeni,
- jsou akceptováni a je jim nasloucháno,
- jejich autonomie je respektována,
- je vítána jejich případná iniciativa,
- mají prostor pro podávání návrhů,
- jsou o vlastních chybách připraveni jednat.⁶²

Ne každý však dokáže na pracovišti asertivně jednat. Mnoho zaměstnanců má strach z následků takového chování. Obávají se reakcí svých kolegů a zejména svých nadřízených. Často je hlavní překážkou toho aby člověk jednal asertivně v zaměstnání, obava o ztrátu místa. Prvním krokem, pak musí být překonat tento strach. Existuje mnoho technik asertivního jednání a je vždy na uvážení a znalostech každého jedince, jak bude v konkrétní situaci jednat. Je také třeba vždy zvážit, zda je asertivní jednání na místě. Někdy je ovšem lépe riskovat ztrátu místa, než svého zdraví.⁶³

⁶¹ BOWNOVÁ, G., Úspěšná manažerka: Jak si plánovat a budovat kariéru, s. 40-41.

⁶² O'BRIEN, P., Pozitivní řízení: asertivita pro manažery, s. 33.

⁶³ ALBERTI, R. a L EMMONS, M., Umění stát si za svým, s. 173-174.

Mnozí lidé nedokáží v zaměstnání odmítnout své kolegy, případně nadřízeného. Tento problém se týká zejména zaměstnanců, kteří nastupují na nové práce. Týká se to rovněž jedinců, kteří byli delší dobu bez práce a také čerstvých absolventů nastupujících na jejich první pracoviště. Přebíráním těchto úkolů navíc se snaží člověk dosáhnout několika cílů. Usiluje o to, aby se začlenil v novém kolektivu a ukázal svou vstřícnost. Má představu, že čím více úkolů udělá, tím větší bude jeho produktivita práce. Chce ukázat, že je výkonný a dokáže pracovat ve velice rychlém tempu. Snaží se také přispět ke zklidnění situace na pracovišti, řešení problémů za druhé. Pokud se tak člověk chová dlouhodobě, dostaví se negativní důsledky tohoto jednání. Pokud jedince vykonává práci za někoho jiného tak se dost podstatně sníží množství je ho volného času, vykonávané činnosti bude děla spíše povrchně a nic neudělá skutečně pořádně. Následně v důsledku časového tlaku je jedinec v neustálém stresu. Následkem toho všeho je člověk ve velkém stresu, který se projevuje jak v profesním tak i v soukromém životě. Osvojením si asertivních dovedností, lze tomuto předcházet. Není třeba odmítat všechny žádosti svých kolegů a nadřízených. Je však vhodné je nejprve zvážit, kdy jde jen o práci navíc a kdy jde o záležitosti, které mohou člověka někam posunout. Asertivní jednání zajistí, že se obě strany budou cítit dobře. A to ať již úkol člověk přijme, či nikoliv.⁶⁴

Asertivita lze využít v každém zaměstnání, jsou však profese, kde asertivní jednání může sloužit jako podstatná pomůcka při obraně osobní a profesní role člověka. Jedná se zejména o pomáhající profese, které poskytují služby spojené s častou a rozsáhlou komunikací. Někteří jedinci mají hranice vymezeny striktně, jiní nedokáží rozlišit, kdy dát přednost svým vlastním zájmům před zájmy klienta. Každý člověk by si měl i v rámci svého zaměstnání uchovat pozitivní vztah k sobě, vědomí hodnoty své osobnosti a sebeúcty prostřednictvím asertivního jednání.⁶⁵

⁶⁴ PLÍČKOVÁ, M., Umíte v práci říci ne? [online]. 2009.

⁶⁵ ŠPAČKOVÁ, A., Umění dialogu: jak si s lidmi opravdu porozumět, s. 109.

Dle Lahnerové lze hranici mezi profesionální pomocí a běžným životem překročit oběma směry. Například sociální pracovník se ocitá nejčastěji v situacích, kdy je v kontaktu s klientem v emoci. Při tomto kontaktu musí využívat svých komunikačních dovedností a to jak ve prospěch svého klienta, tak i pro sebe sama. V sociální práci je vhodné využívat ohleduplnějších asertivních technik, například asertivních obligací. Jelikož lidem v pomáhajících profesích hrozí více než kde jinde syndrom vyhoření, je právě osvojení si asertivity prvním krokem k prevenci tohoto syndromu.⁶⁶

To že člověk jedná asertivně, neznamená, že bude odmítat všechny pro něj nepříjemné či nevyhovující úkoly. V osobním i profesionálním životě se musí jedinec vyrovnávat s mnoha povinnostmi a je také nucen dělat mnohé ústupky. Pokud chce být člověk součástí nějakého společenství, tak se tomuto nelze vyhýbat.⁶⁷

⁶⁶ LAHNEROVÁ, D., Asertivita pro manažery, s. 168-173

⁶⁷ NAZARE-AGA, I., Nenechte sebou manipulovat, s. 234 s.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM ASERTIVNÍHO JEDNÁNÍ V RODINĚ I ZAMĚSTNÁNÍ

Tato kapitola obsahuje cíle a metody výzkumu. Dále jsou zde stanoveny hypotézy, které budou ověřovány pomocí získaných dat. V závěru kapitoly jsou uvedeny výsledky výzkumu a vyhodnocení hypotéz.

4.1 Cíl výzkumu a stanovení hypotéz

Cílem praktické části této práce je pomocí sociologického výzkumu zjistit, jak moc je rozšířené povědomí o tom, co to je asertivní jednání a do jaké míry je využíváno jedinci v osobních a pracovních vztazích.

Hypotézy pro tento výzkum byly stanoveny tyto:

H1: „Převážná část respondentů zná pojem asertivita a ví co si má pod ním představit.“

H2: „Asertivně odmítnout umí spíše ženy než muži.“

H3: „V zaměstnání se umí více prosadit lidé s vysokoškolským vzděláním.“

4.2 Použitá metoda a charakteristika výzkumného vzorku

Pro získání dat pro tento výzkum byl použit anonymní dotazník s uzavřeným typem otázek. Jedná se o kvantitativní metodu sloužící k získávání dat a následné analýze, která umožňuje získat mnoho informací od velkého množství respondentů za poměrně krátký čas. Tato metoda patří mezi nejužívanější techniky sběru dat. Předností této metody je také možnost přehledného a jednoduchého zpracování získaných informací. Dotazník obsahuje 21 otázek. Část otázek je zaměřena na zjištění faktografických dat respondentů. Ostatní otázky jsou zaměřeny na zjištění šíře obecného povědomí o tom, co to je asertivní jednání a také na míru jeho využívání v soukromém i profesním životě.

Analytickou jednotkou výzkumu jsou lidé zaměstnaní v hlavním pracovním poměru ve věku od 18 do 60 let, žijící v manželství či v trvalém vztahu s jedním a více dětmi. Tyto kritéria splnilo celkem 86 respondentů. Pro otázky týkající se asertivity obecně a otázky týkající se využití asertivního jednání zaměstnaní byli do průzkumu také zařazeni respondenti bezdětní, kteří splňovali pouze první dvě kritéria.

Těchto respondentů bylo 69. Cílem bylo zajistit větší množství respondentů a tím i získání většího přehledu o dané problematice. Celkově pro tento výzkum bylo využito odpovědí od 155 respondentů. Výzkum byl realizován v Březnu 2015 v Brně a v okolních obcích. Dotazník v tištěné či v elektronické formě byl předán 160 lidem. Návratnost dotazníku byla 97%. Podrobnější charakteristiky analytické jednotky jsou znázorněny v tabulkách 1 - 4.

Všechny níže uvedené tabulky (1 – 4) a grafy (1 – 16) vypracoval autor bakalářské práce.

Tabulka 1 - Pohlaví

Pohlaví	Počet	%
muži	37	23,87%
ženy	118	76,13%

Tabulka 2 - Věk

Věk	Počet	%
18-29 let	58	37,42%
30-44 let	79	50,97%
45-60 let	18	11,61%

Tabulka 3 - Vzdělání

Vzdělání	Počet	%
středoškolské	59	38,07%
vysokoškolské	96	61,94%

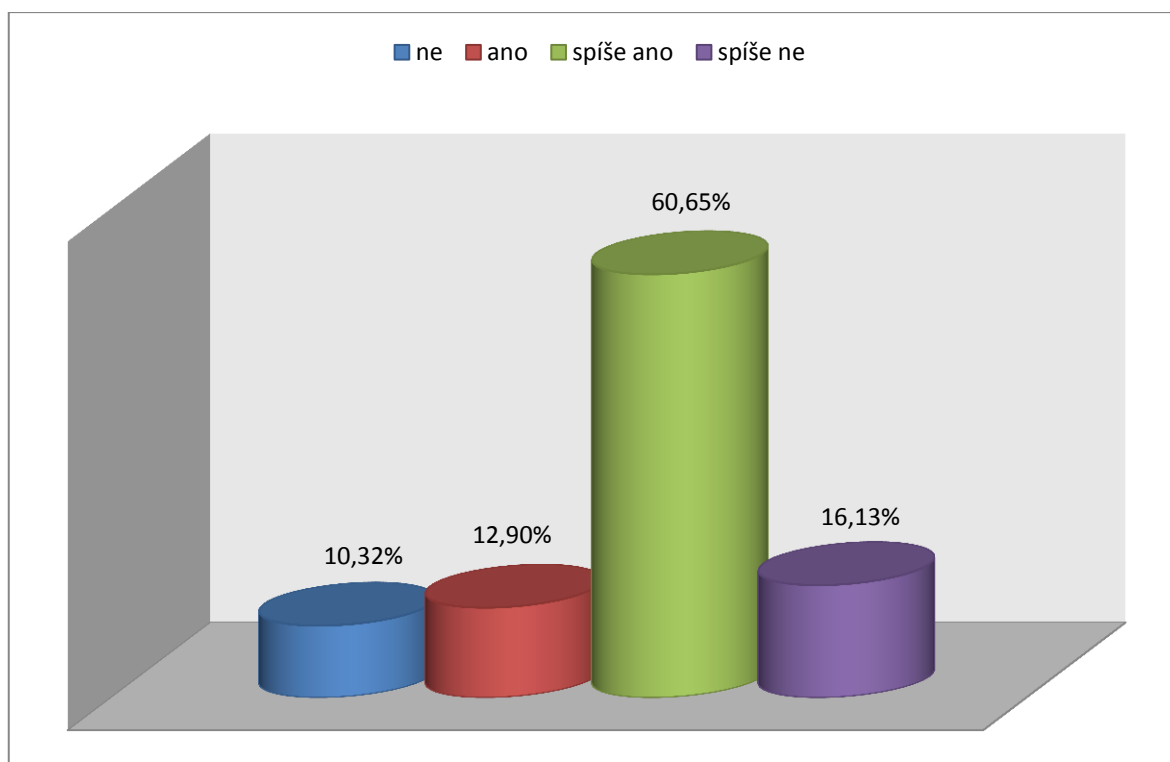
Tabulka 4 – Děti

Děti	Počet	%
ne	69	44,52%
ano	86	55,48%

4.3 Zpracování výsledků a jejich analýza

Otázka č. 1 *Považujete se za člověka, který jedná asertivně?*

Respondenti měli na výběr jednu ze čtyř nabízených možností.



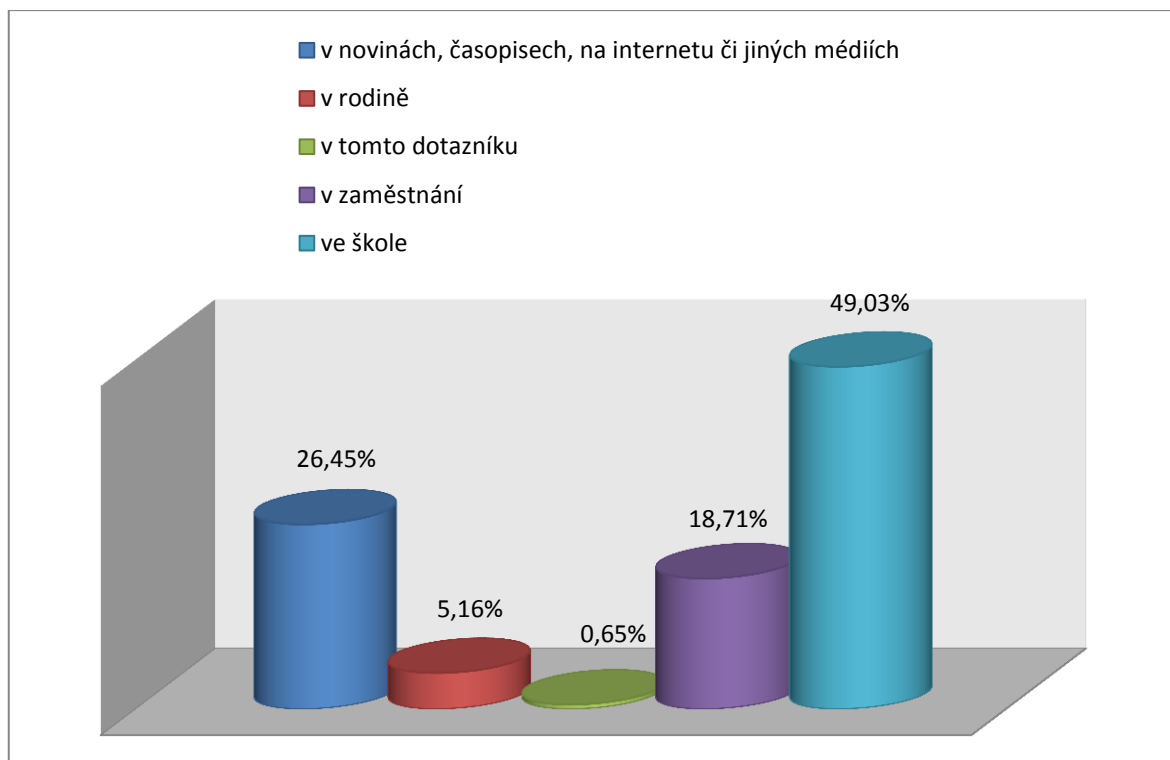
Graf 1

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Většina dotazovaných se považuje za asertivně jednajícího člověka. K variantě *spíše ano* se přiklonilo 60,65% dotázaných a variantu *ano* zvolilo 12,90% dotazovaných. Respondentů, kteří se nepovažují za asertivně jednajícího člověka je téměř 27%. Přičemž variantu *ne* zvolilo 10,32% a k variantě *spíše ne* se přiklonilo 16,33% ze všech dotazovaných.

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že téměř 74% jedinců z dotazovaného vzorku se považuje za člověka, který jedná asertivně.

Otázka č. 2 *Kde jste se s pojmem "asertivita" poprvé setkal/a?*

Respondenti měli na výběr jednu z pěti nabízených možností.



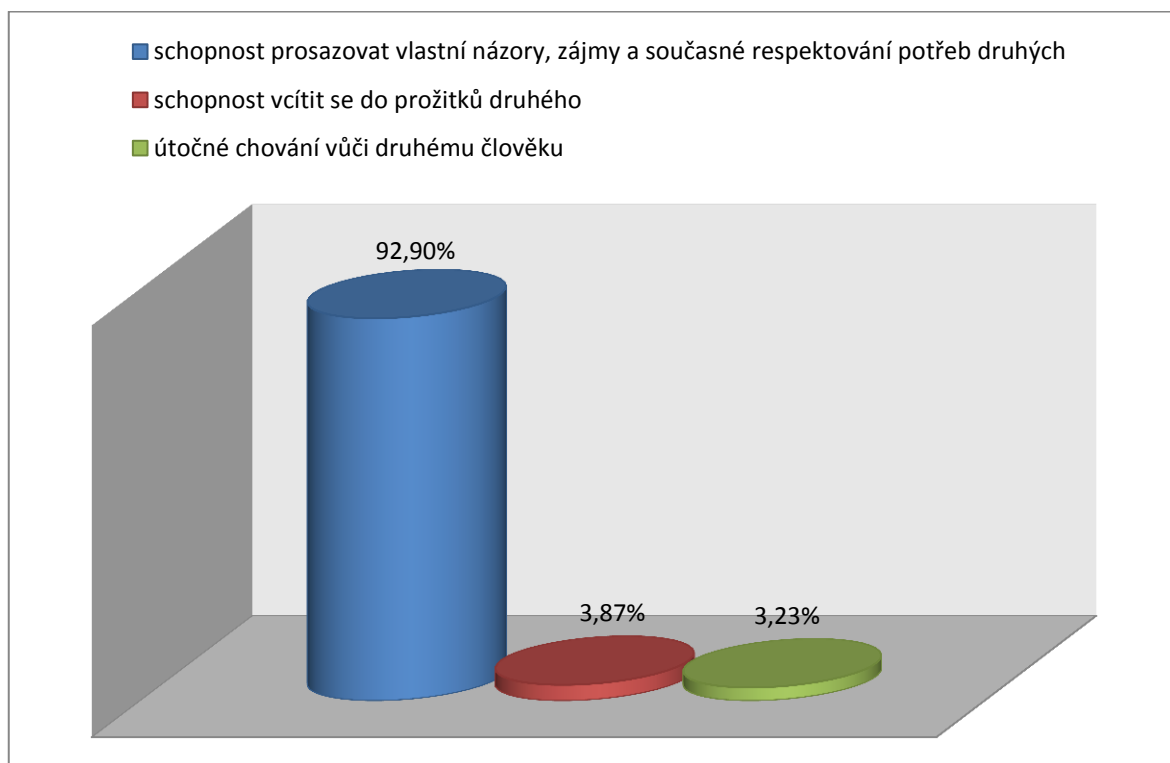
Graf 2

V této otázce měli respondenti na výběr z pěti možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Možnost ve škole zvolilo 49% respondentů. Prostřednictvím médií přišlo poprvé do kontaktu s tímto pojmem 26,45% respondentů. Necelých 19 % dotázaných bylo obeznámeno s tímto pojmem v zaměstnání. První kontakt s pojmem asertivita v rodině zvolilo 5,16% z analyzovaného vzorku. Jedinců, kteří tento pojem doposud neznali a byli s ním obeznámeni až v tomto dotazníku je pouhých 0,65% .

Na základě výše uvedených výsledků je zřejmé, že necelé polovina respondentů se s pojmem asertivita poprvé setkala již ve škole. Zbývající část se s ním seznámila prostřednictvím médií, zaměstnání nebo v rodině.

Otázka č. 3 *Asertivní jednání dle vás znamená...*

Respondenti měli na výběr jednu ze tří nabízených možností.



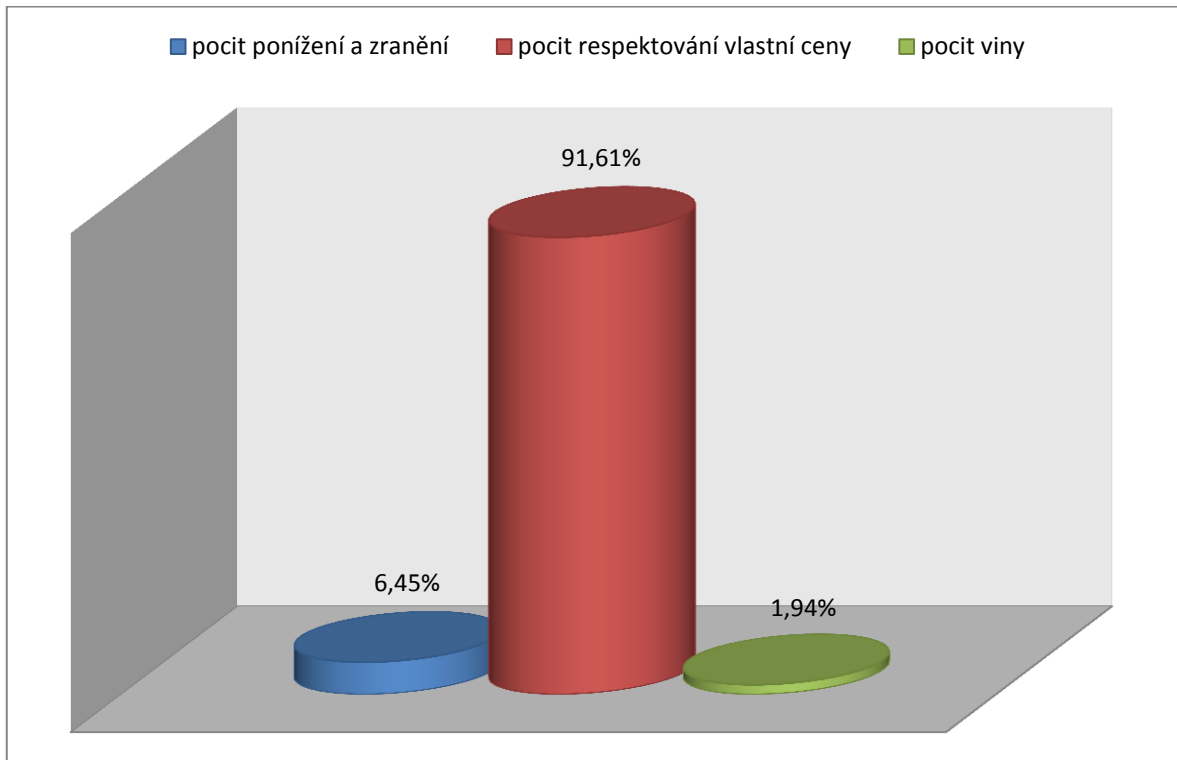
Graf 3

V této otázce měli respondenti na výběr ze tří možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Správnou volbu, tedy to, že asertivní jednání znamená *schopnost prosazovat vlastní názory, zájmy a současně respektování potřeb druhých* zvolilo 92,90% respondentů. Za *schopnost vcítit se do prožitků druhého*, považuje asertivní jednání 3,87% z dotazovaných. Pro volbu označující asertivní jednání za *útočné chování vůči druhému člověku* bylo 3,23% z dotázaných. Možnost *nevím, nemám představu*, nezvolil ani jeden z respondentů.

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že naprostá většina z dotazovaných zná pojem asertivní jednání a ví co si pod ním představit.

Otázka č. 4 *Člověk jednající asertivně podle vás vyvolává v druhých...*

Respondenti měli na výběr jednu ze tří nabízených možností.



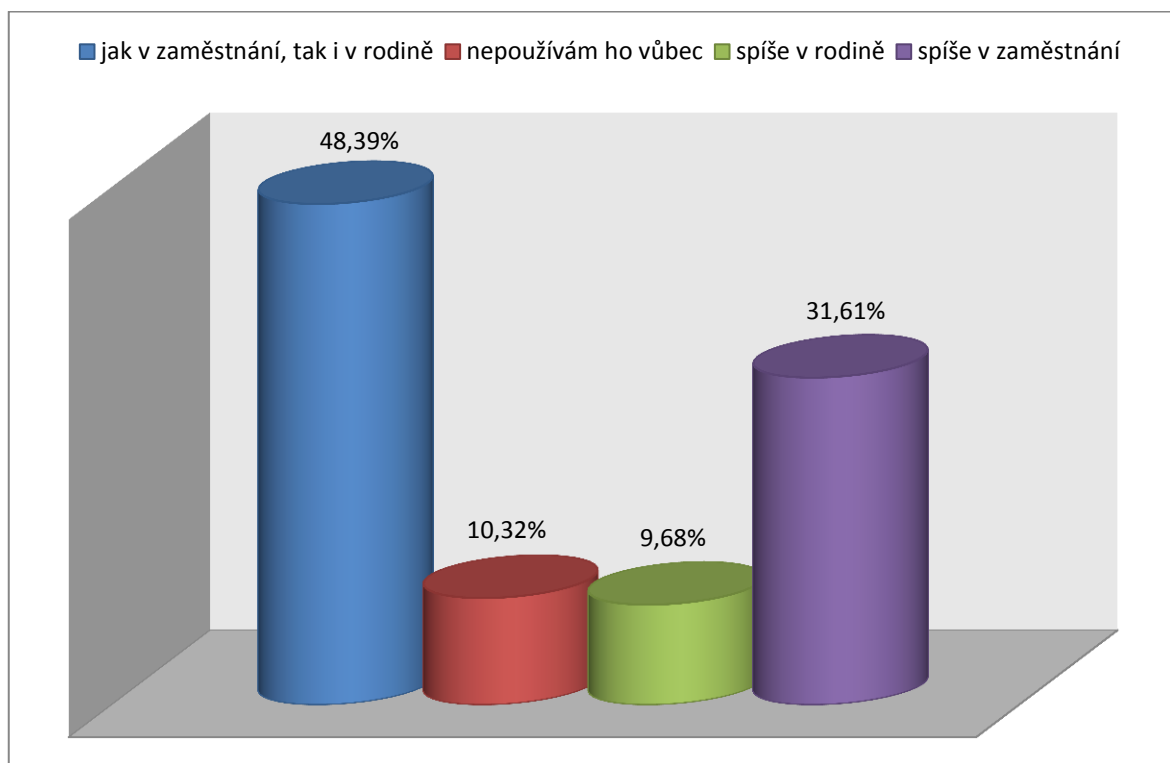
Graf 4

V této otázce měli respondenti na výběr ze tří možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Dle většiny dotazovaných (92%) vyvolává člověk jednající asertivně v druhých *pocit respektování vlastní ceny*. Pro variantu, že takový člověk vyvolává v druhých *pocit ponížení a zranění* bylo 6,45% respondentů. K variantě *pocitu viny* se přiklonilo necelé 2% z tázaných.

Na základě uvedených výsledků je zcela zřejmé, že naprostá většina respondentů správně usuzuje, jaké pocity vyvolává v druhých člověk jednající asertivně.

Otázka č. 5 *Asertivního jednání využíváte...*

Respondenti měli na výběr jednu ze čtyř nabízených možností.



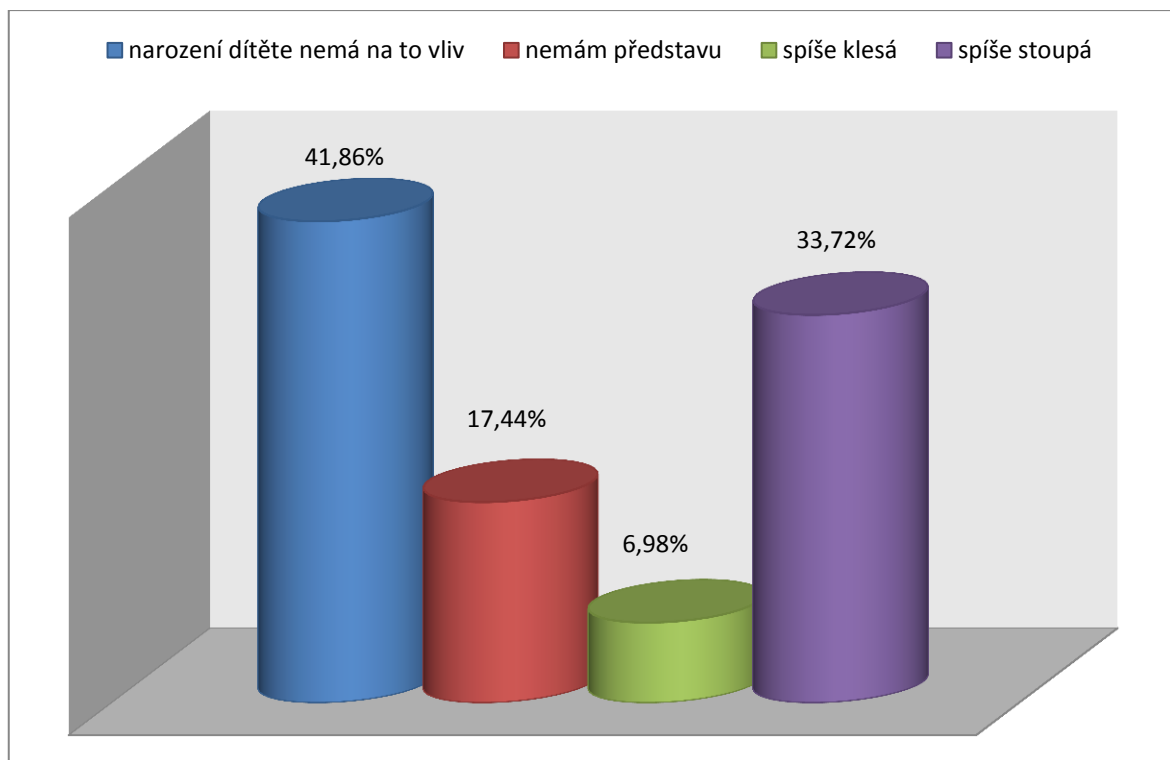
Graf 5

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Necelá polovina respondentů (48,39%) využívá asertivního jednání *jak v zaměstnání, tak i v rodině*. Asertivní jednání *spíše v zaměstnání* využívá 31,61% z dotazovaných. Volba *nepoužívám ho vůbec* byla označena v 10,32% případů. Spíše v rodině je asertivní jednání využíváno necelými 10% respondentů.

Při porovnání výsledků je evidentní, že asertivní jednání využívá většina respondentů, přitom větší část ho využívá spíše v zaměstnání než v rodině.

Otázka č. 6 *Míra asertivního chování v zaměstnání po té co se člověk stane rodičem...*

Respondenti měli na výběr jednu ze čtyř nabízených možností.

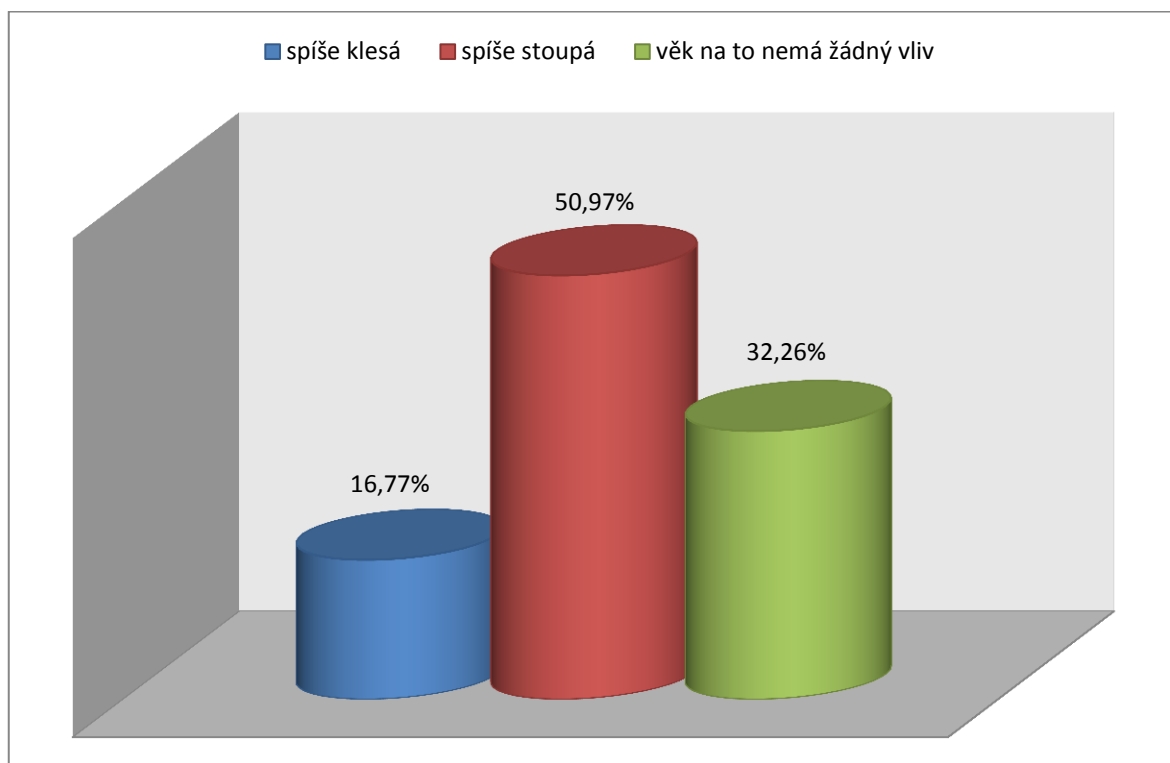


Graf 6

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. V tomto grafu jsou uvedeny pouze odpovědi respondentů s jedním a více dětmi. Z výše uvedeného šetření je zřejmé, že dle 41,86% dotázaných *nemá narození dítěte na míru asertivního chování v zaměstnání vliv*. 33,72% dotázaných je přesvědčeno, že *míra asertivního chování spíše stoupá*. Variantu *nemám představu* zvolilo 17,44% jedinců z analyzovaného vzorku. Pro variantu *spíše klesá*, bylo 6,98% respondentů.

Otázka č. 7 *Míra asertivního jednání spolu s věkem člověka...*

Respondenti měli na výběr jednu ze tří nabízených možností.

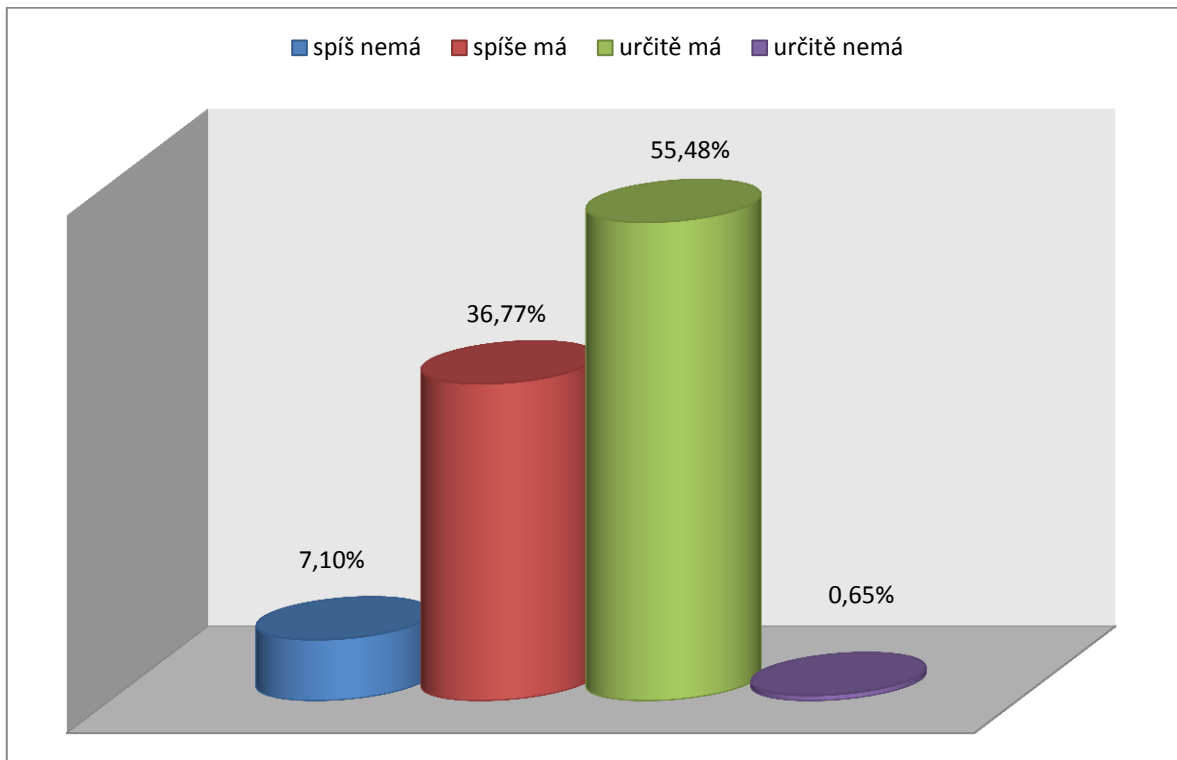


Graf 7

V této otázce měli respondenti na výběr ze tří možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Dle vyhodnocených odpovědí lze konstatovat, že přibližně polovina dotazovaných (50,97%) je toho názoru, že *míra asertivního jednání spolu s věkem člověka spíše stoupá*. Variantu že *věk na to nemá žádný vliv* zvolilo 32,26% dotazovaných. K názoru, že *asertivní jednání spolu s věkem člověka spíše klesá*, se přiklonilo 16,77% respondentů.

Otázka č. 8 *Má asertivní jednání vliv na profesní postavení člověka v zaměstnání?*

Respondenti měli na výběr jednu ze čtyř nabízených možností.

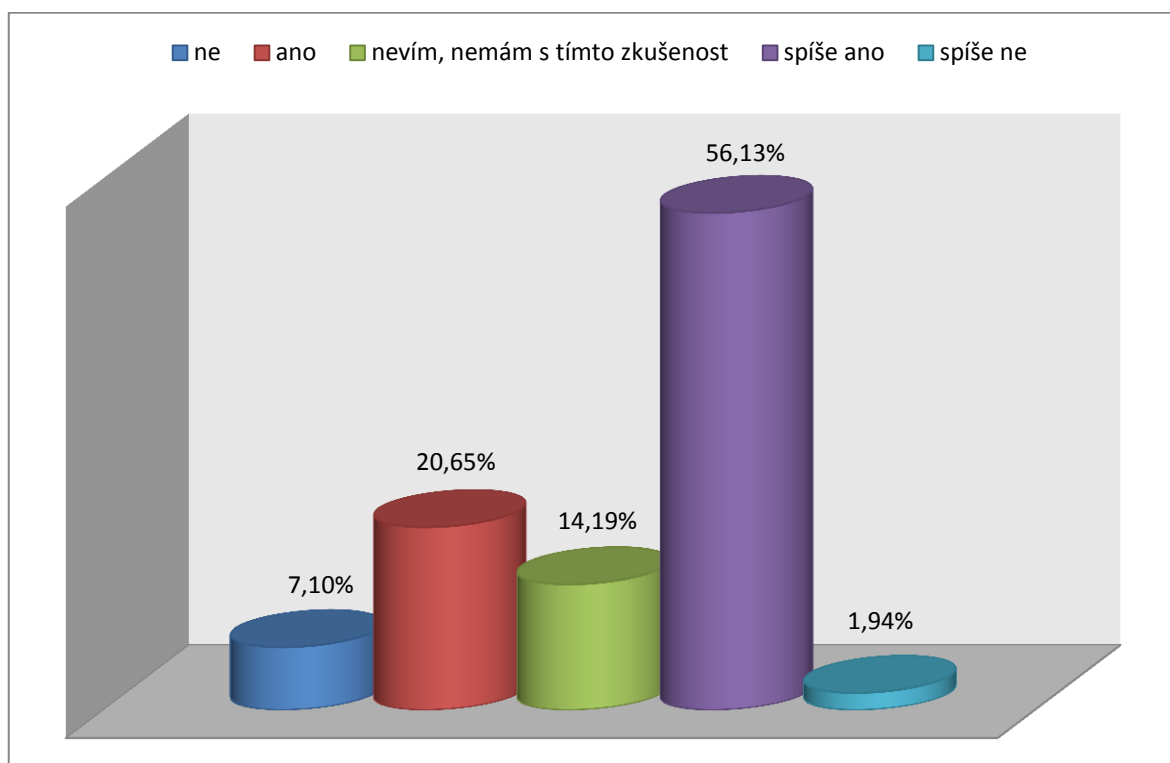


Graf 8

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Po porovnání výsledků je evidentní, že více než polovina dotazovaných (55,48%) je přesvědčena, že asertivní jednání má určitě vliv na profesní postavení člověka v zaměstnání. Pro variantu *spíše má* bylo 36,77% dotazovaných. Možnost *spíše nemá*, zvolilo 7,10% respondentů. Varianta *určitě nemá*, byla zvolena pouze 0,65% respondentů.

Otázka č. 9 *Je člověk jednající asertivně, v rodinných vztazích spokojenější?*

Respondenti měli na výběr jednu z pěti nabízených možností.

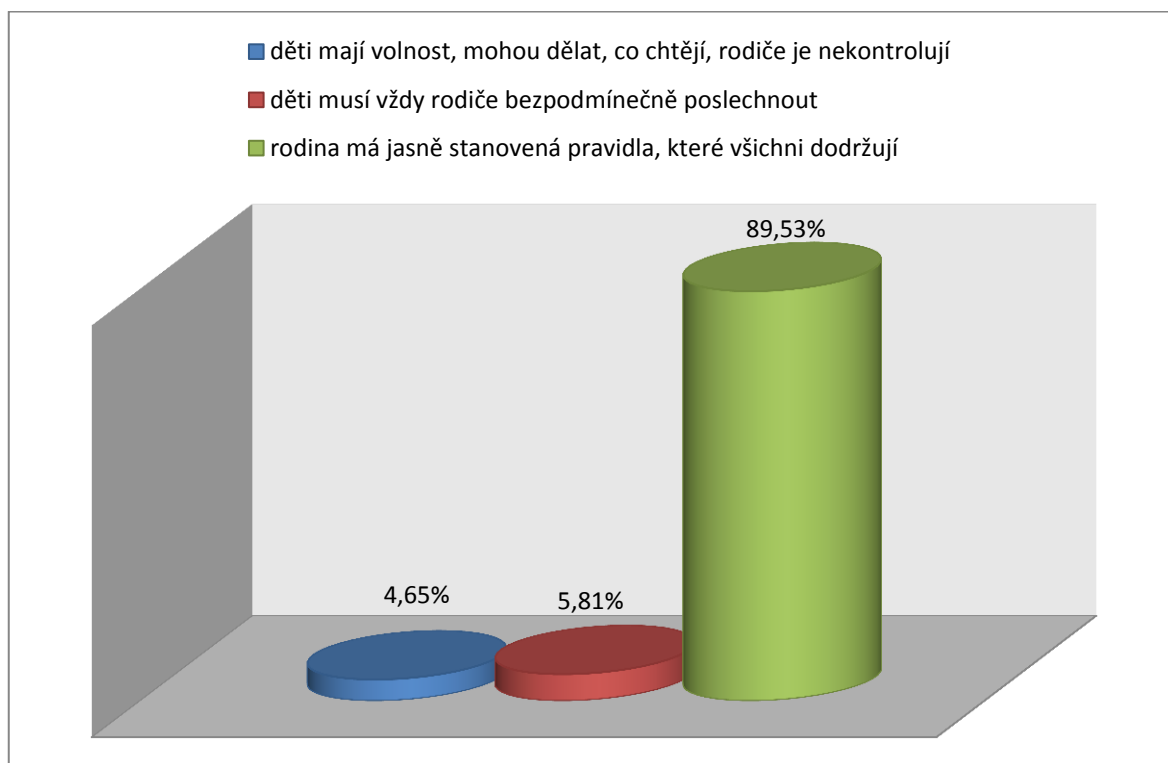


Graf 9

V této otázce měli respondenti na výběr z pěti možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Z vyhodnocených odpovědí vyplývá, že nadpoloviční většina dotazovaných je přesvědčena, že člověk jednající asertivně, je v rodinných vztazích spokojenější. Možnost *spíše ano* zvolilo 56,13% respondentů. Možnost *ano* zvolilo 20,65% respondentů. Varianta, *nevím, nemám s tímto zkušenost*, byla zvolena 14,19% dotazovaných. K možnosti *ne* se přiklonilo 7,10% tázaných. Respondentů, kteří vybrali možnost *spíše ne*, bylo 1,94% z dotazovaných.

Otázka č. 10 *Doma postupujete při výchově tak, že...*

Respondenti měli na výběr jednu ze tří nabízených možností.

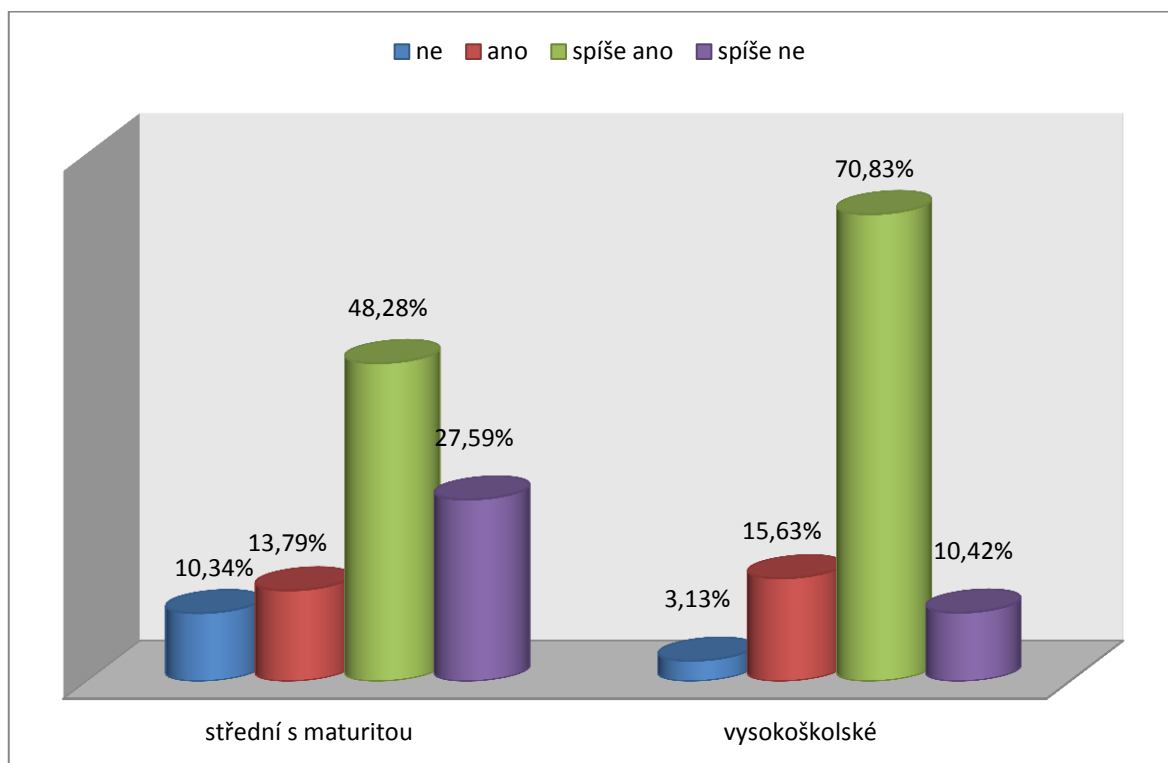


Graf 10

V tomto grafu jsou zobrazeny pouze odpovědi respondentů s jedním a více dětmi. V této otázce měli respondenti na výběr ze tří možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Z analýzy výsledků je zcela zřejmé, že naprostá většina respondentů (89,53%) doma při výchově postupuje tak, že *rodina má jasně stanovená pravidla, které všichni dodržují*. Variantu *děti mají volnost, mohou dělat, co chtějí, rodiče je nekontrolují* zvolilo 4,65% dotazovaných. Možnost že *děti musí rodiče bezpodmínečně poslechnout* vybralo 5,81% tázaných.

Otázka č. 11 *Umíte v zaměstnání prosadit?*

Respondenti měli na výběr jednu ze čtyř nabízených možností.



Graf 11

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Pro potřebu ověření hypotézy H3 jsou v grafu uvedeny zvláště odpovědi respondentů se středoškolským a vysokoškolským vzděláním.

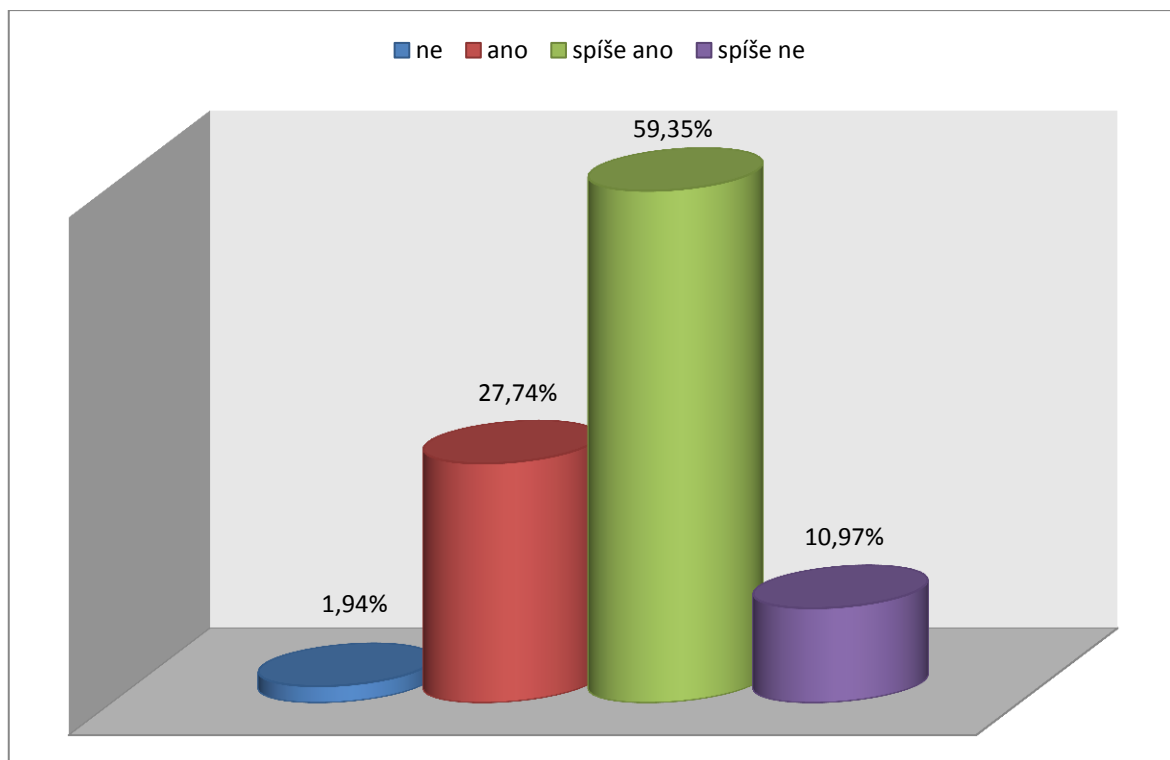
Respondenti se středoškolským vzděláním odpovídali následovně: 48,28% zvolilo *spíše ano*, 27,59% bylo pro možnost *spíše ne*, volbu *ano* si vybralo 13,79% dotazovaných. Možnost *ne* zaškrtnulo 10,34% respondentů.

Respondenti s vysokoškolským vzděláním odpovídali takto: 70,83% *spíše ano*, 15,63% pro možnost *ano*, 10,42% zvolilo *spíše ne*. Možnost *ne* byla vybrána v 3,13% případech.

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že v zaměstnání se umí prosadit více než 86% vysokoškoláků a pouze necelých 63 % středoškoláků.

Otázka č. 12 *Umíte se prosadit v rodině?*

Respondenti měli na výběr jednu ze čtyř nabízených možností.



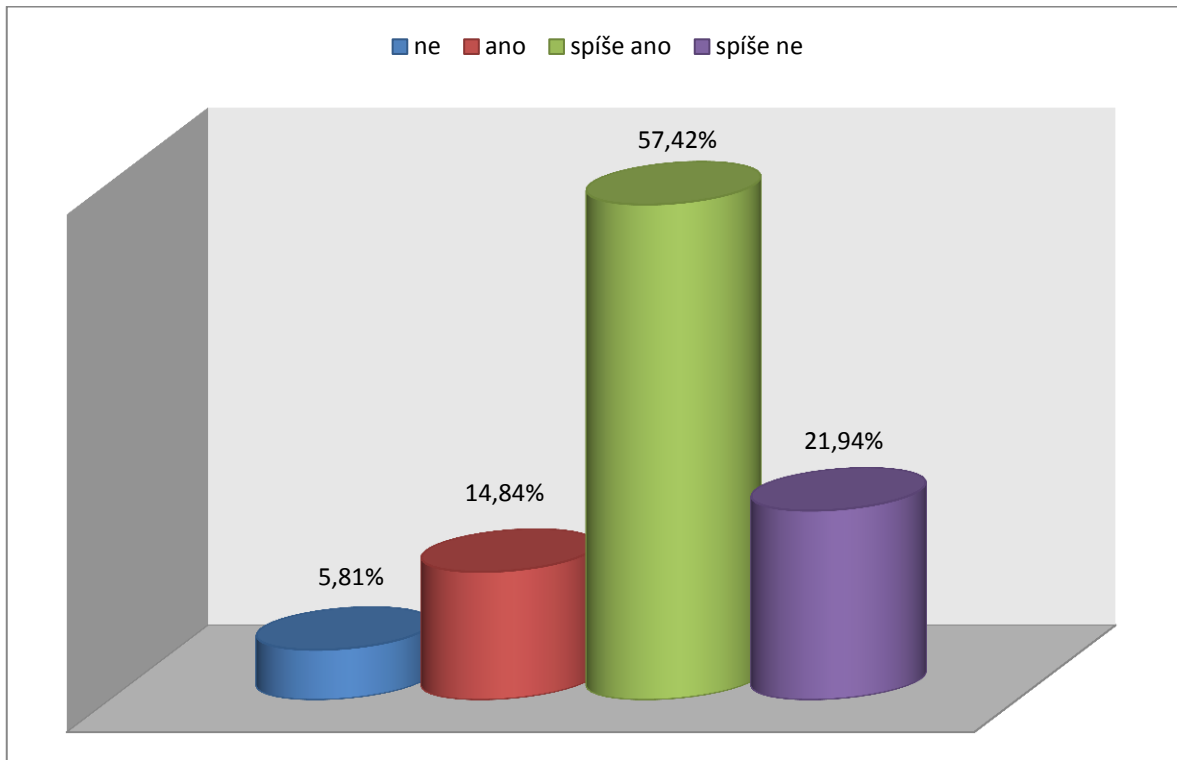
Graf 12

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Variantu *spíše ano* zvolilo 59,35% dotázaných. Možnost *ano* 27,74% dotázaných. Pro možnost *spíše ne* se rozhodlo 10,97% a pro variantu *ne* 1,94% dotazovaných.

Dle vyhodnocených odpovědí se dá konstatovat, že nadpoloviční většina respondentů je toho názoru, že se umí v rodině prosadit.

Otázka č. 13 Řešíte konflikty se členy rodiny v klidu?

Respondenti měli na výběr jednu ze čtyř nabízených možností.



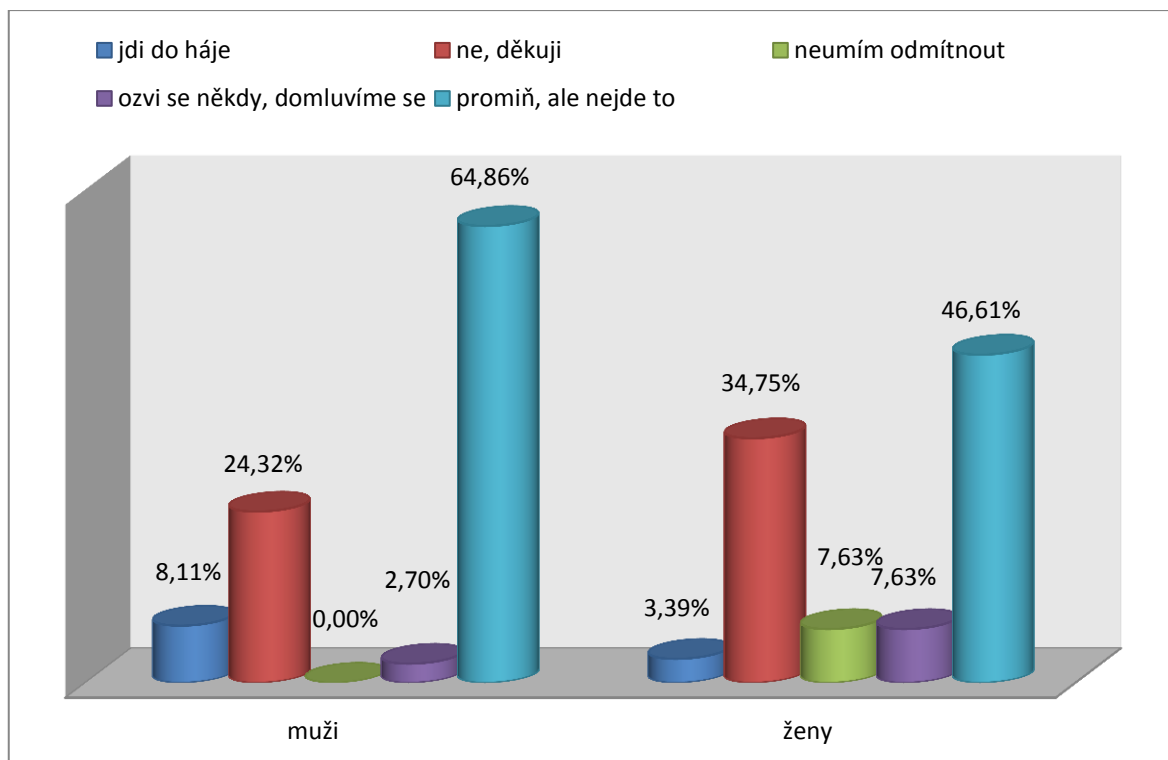
Graf 13

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Možnost *spíše ano* vybralo 57,45% tázaných. Variantu *ano* 14,84% dotazovaných. Pro možnost *spíše ne* bylo 21,94% a pro *ne* 5,81% respondentů.

Z vyhodnocení odpovědí lze konstatovat, že více než 70% dotázaných je přesvědčeno, že řeší konflikty se členy rodiny v klidu.

Otázka č. 14 Jak nejčastěji odmítáte pro vás nepřijatelný návrh?

Respondenti měli na výběr jednu z pěti nabízených možností.



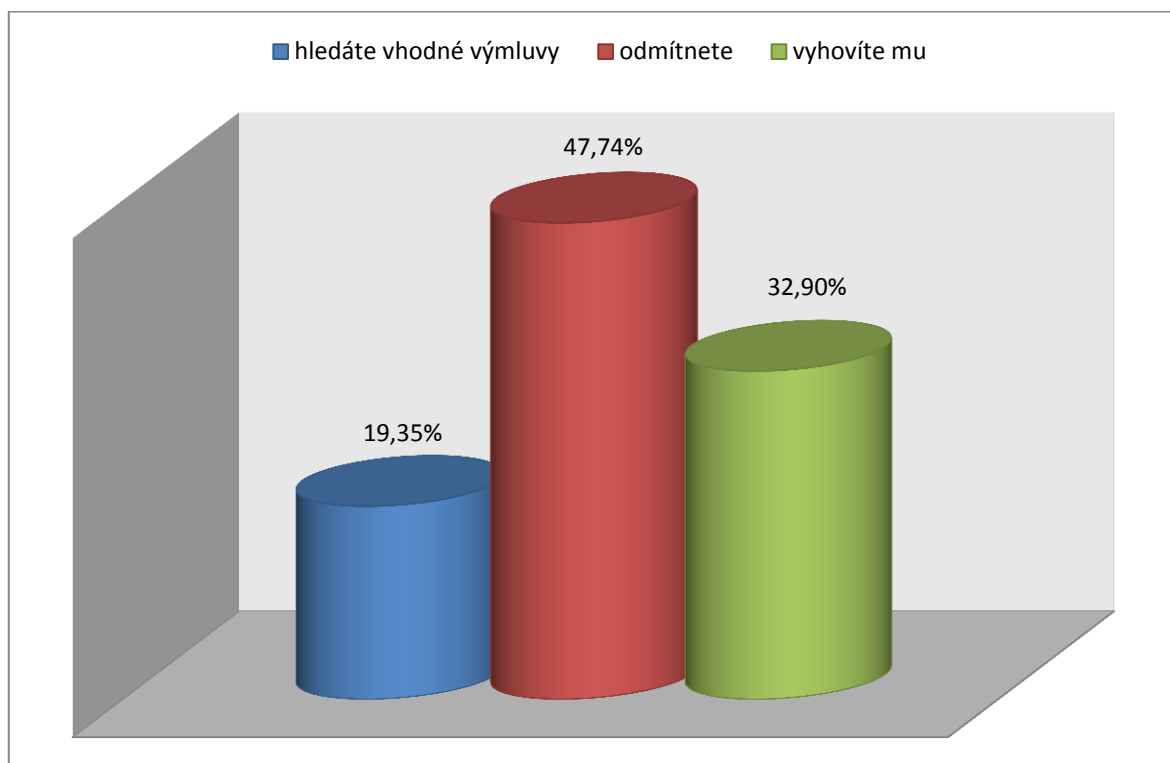
Graf 14

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Pro potřebu ověření hypotézy H2 jsou v grafu uvedeny zvlášť odpovědi mužů a žen. Muži odpovídali následovně: 64,86% zvolilo variantu *promiň, ale nejde to*, 24,32% mužů bylo pro možnost *ne, děkuji*, 8,11% vybralo jich možnost *jdi do háje*, možnost *neumím odmítnout* nezvolil ani jeden muž. Ženy odpovídaly takto: 46,61% bylo pro možnost *promiň, ale nejde to*, 34,75% pro možnost *ne děkuji*, 7,63% *ozvi se někdy, domluvíme se*. Možnost *neumím odmítnout* byla, vybrána v 7,63% případech. Odpověď *jdi do háje* vybralo 3,39% z dotazovaných žen.

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že asertivně odmítnout nepřijatelný návrh dokáží častěji ženy, než muži.

Otázka č. 14 Pokud vás kolega požádá o pomoc a vy na tom zrovna nejste časově nejlépe:

Respondenti měli na výběr jednu ze tří nabízených možností.



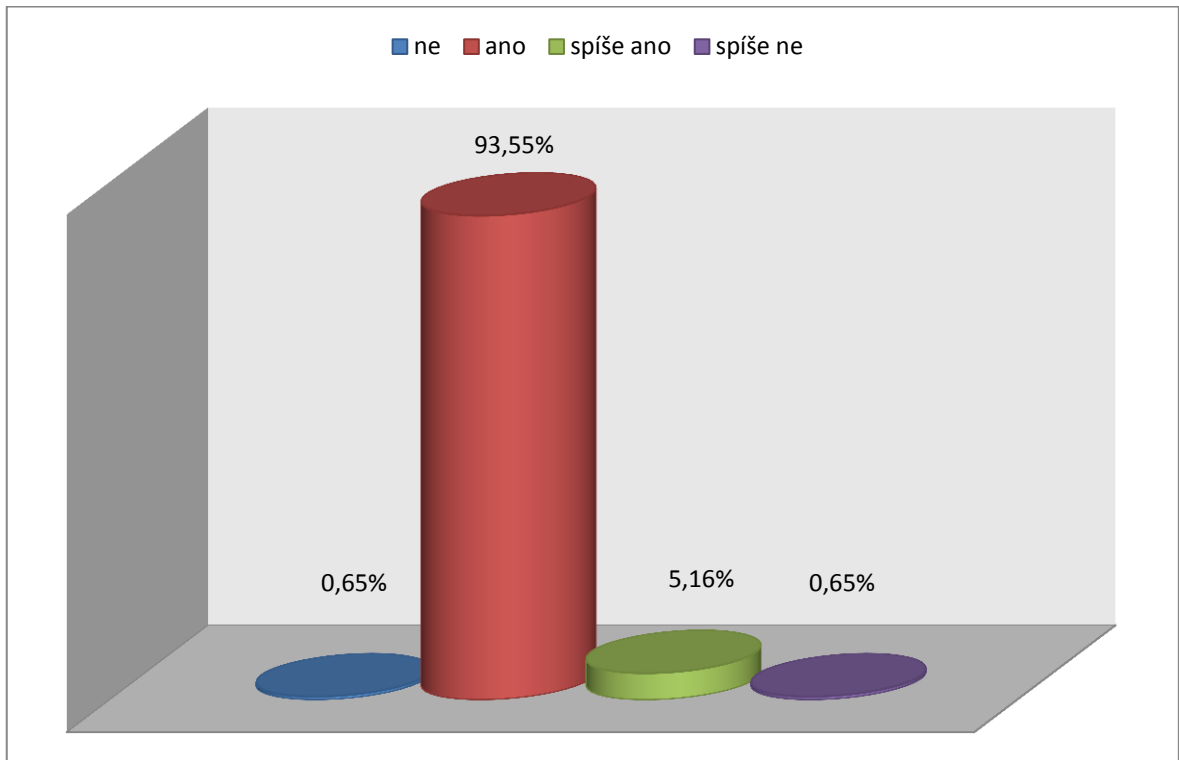
Graf 15

V této otázce měli respondenti na výběr ze tří možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Možnost *odmítnete* zvolilo 47,74% respondentů. Variantu *vyhovíte mu* vybralo 32,90% dotazovaných. Možnost *hledáte vodné výmluvy* byla vybrána 19,35% dotazovaných.

Z vyhodnocených odpovědí lze konstatovat, že necelá polovina respondentů umí v takovémto případě asertivně odmítnout. Skoro třetina dotazovaných odmítnout neumí a zbylých necelých 20% hledá vhodnou výmluvu, aby nemusela přímo odmítnout či vyhovět.

Otázka č. 16 *Je dle vašeho názoru ve vztahu důležitá vzájemná komunikace?*

Respondenti měli na výběr jednu ze čtyř nabízených možností.



Graf 16

V této otázce měli respondenti na výběr ze čtyř možných odpovědí, které jsou uvedeny v grafu. Variantu *ano* zvolilo 93,55% dotazovaných. Možnost *spíše ano* vybralo 5,16% tázaných. Pro možnost *ne* a *spíše ne* bylo shodně 0,65% respondentů.

Na základě uvedených výsledků je evidentní, že naprostá většina respondentů je přesvědčena, že ve vztahu je důležitá vzájemná komunikace.

4.4 Výsledky výzkumu

Výzkum byl realizován prostřednictvím dotazníku a získaná data následně analyzována v předcházející kapitole. Prostřednictvím takto získaných dat lze ověřit platnost stanovených hypotéz.

Z odpovědí respondentů na otázky týkající se znalosti samotného pojmu asertivita a projevů s ní souvisejících vyplývá poznatek, že většina respondentů má povědomí o tom co to je asertivita a jak se asertivní jednání projevuje. Více než 92% dotazovaných poznalo správnou definici asertivního chování a 91,61% dotázaných také správně usuzuje, jaké pocity vyvolává v druhých člověk jednající asertivně. Na základě uvedených výsledků je také zřejmé, že téměř 74% jedinců z dotazovaného vzorku se považuje za člověka jednajícího asertivně. Při porovnání výsledků je evidentní, že asertivní jednání využívá většina respondentů, přitom větší část ho využívá spíše v zaměstnání než v rodině. Z této analýzy výsledků je zcela zřejmé, že se v zaměstnání umí prosadit více lidé s vysokoškolským vzděláním, než lidé se vzděláním středoškolským. Z výsledků dotazníku lze také vyčíst to, že asertivně odmítnout nepřijatelný návrh dokáží častěji ženy, než muži. Asertivně říci ne umí necelých 35% žen a pouhých 24% mužů. Oproti tomu pocit, že se musím za své ne omlouvat má necelých 65% mužů a pouze 46,61% žen. Přitom asertivní jednání spočívá v tom, že člověk může jakýkoliv návrh odmítnout bez toho, aby za to cítil vinen.

Ověření platnosti hypotéz:

Hypotéza č. 1 „Převážná část respondentů zná pojem asertivita a ví co si má pod ním představit.“

Tato hypotéza se potvrdila.

Hypotéza č. 2 „Asertivně odmítnout umí spíše ženy než muži.“

Tato hypotéza se potvrdila.

Hypotéza č. 3 „V zaměstnání se umí více prosadit lidé s vysokoškolským vzděláním.“

Tato hypotéza se potvrdila.

ZÁVĚR

V teoretické části práce jsem vymezil pojem asertivita a specifika možného využití asertivního jednání v rámci rodiny a zaměstnání. Z teoretické části práce je zřejmé, že osvojením si teoretických poznatků o asertivitě a jejím následným nácvikem lze dosáhnout v osobním i profesním životě zdravé komunikace s ostatními lidmi. Předpokladem pro úspěšné využití asertivity v praxi je však znalost asertivních principů, postupů a osvojení si konkrétních technik. Proto, aby mohl člověk úspěšně využívat asertivního jednání v prostředí rodiny i na pracovišti, je vhodné znát jistá specifika, která jsou popsána v druhé polovině teoretické části.

V praktické části byla provedena analýza získaných dat. Ze získaných výsledků vyplývá, že většina z respondentů má povědomí o tom co to je asertivita a jak se asertivní jednání projevuje. Z výsledků dotazníku vyplynulo, že za člověka jednajícího asertivně se považuje více než 73% respondentů. Tímto zjištěním byla potvrzena první hypotéza. Při porovnání výsledků jsem dále zjistil, že asertivní jednání využívá většina respondentů, přitom větší část ho využívá spíše v zaměstnání než v rodině. Můj předpoklad, že asertivní odmítnutí ovládají lépe ženy, než muži byl potvrzen. Dále byl také potvrzen můj předpoklad, že se v zaměstnání umí prosadit více lidé s vysokoškolským vzděláním, než lidé se vzděláním středoškolským.

Na základě prostudování teorie o asertivním jednání a po analýze praktického výzkumu jsem dospěl k závěru, že osvojení si asertivního jednání a jeho následné praktikování je prospěšné jak pro jedince samotného, tak následně i pro jeho okolí. Asertivitu jako takovou lze využívat jak v soukromém, tak i v profesním životě. Osvojení si přinejmenším základů asertivního jednání lze doporučit zejména profesím, kde součástí práce je komunikace s druhými lidmi. Dobrá znalost asertivního chování by však měla být samozřejmostí u pomáhajících profesí, jejichž náplní je pomáhat druhým lidem se zvládnutím jejich sociálních a emočních problémů. Znalost asertivních dovedností a principů je potom prospěšná pro obě strany. Konkrétně u sociálního pedagoga je znalost asertivního jednání jistě přínosem nejen pro něj samotného, ale zejména pro jeho klienty.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ALBERTI, Robert E a Michael L EMMONS. Umění stát si za svým. Vyd. 1. Překlad Dana Makovičková. Praha: Portál, 2004, 237 s. ISBN 8071788694.

BEDNÁŘ, Vojtěch. Sociální vztahy v organizaci a jejich management. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2013, 224 s. Psyché (Grada). ISBN 9788024742113.

BISHOP, Sue. Jste asertivní ? Příklady a cvičení Přel. K. Kessner. 1.vyd. Praha: Computer Press, 2000, 117 s. ISBN 80-7226-325-0.

BOWNOVÁ, Geraldine. Úspěšná manažerka: Jak si plánovat a budovat kariéru. 1.vyd. Praha: Motto, 1996, 113 s. ISBN 80-85872-23-4.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. 1. vyd. Praha: Support, 1996, s. 301. ISBN 80-902164-0-4.

GUTTMAN, Joanna. Cvičebnice asertivity. Praha: Talpress, 1995. ISBN 8085609886.

HADFIELD, Sue a Gill HASSON. Jak být asertivní v každé situaci. 1. vyd. Překlad David Sajvera. Praha: Grada, 2012, 216 s. ISBN 9788024742694.

IRMIŠ, Felix. Nauč se zvládat stres. Praha: Alternativa, 1996. ISBN 80-85993-02-3.

ISRAEL, Richard. Jak se prosadit v zaměstnání - využij své silné stránky Přel. Z. Strnad, V. Jungmann. 1.vyd. Praha: Computer Press, 2001, 200 s. ISBN 80-7226-511-3.

LAHNEROVÁ, Dagmar. Asertivita pro manažery: jak využít pozitiva asertivní komunikace k dosažení svých cílů. 2. rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 186 s. Komunikace. ISBN 978-80-247-4406-3.

MEDZIHORSKÝ, Štefan. Asertivita. 1.vyd. Praha: Elfa, 1991, 75 s. ISBN 80-900197-1-4.

NAZARE-AGA, Isabelle. Nenechte sebou manipulovat. 1. vyd. Praha: Portál, 1999, 261 s. ISBN 80-717-8256-4.

NOVÁK, Tomáš. Asertivita v manželství a v rodině. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 100 s. ISBN 978-80-247-3659-4.

NOVÁK, Tomáš. Asertivita (nejen) na pracovišti: jak si vážít sám sebe a nenechat se využívat. 1. vyd. Brno: BizBooks, 2012, 159 s. ISBN 9788026500209.

NOVÁK, Tomáš. Jednej asertivně!: asertivně na duševní hygienu. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 117 s. Psychologie pro každého. ISBN 9788024739991.

NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. Asertivně do života. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 164 s. ISBN 9788024738697.

O'BRIEN, Paddy. Pozitivní řízení: asertivita pro manažery. Vyd. 1. Praha: Management Press, 1996, 212 s. ISBN 80-85603-98-5.

PAUKNEROVÁ, Daniela. Psychologie pro ekonomy a manažery. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 259 s. Management (Grada). ISBN 9788024738093.

POKORNÁ, Alžběta a Tomáš NOVÁK. Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2003, 118 s. Populárně odborné příručky. ISBN 807179354x.

POSPÍŠIL, Miroslav. Asertivita je stále živá, aneb, Cvičení, výklady, kaskády, situace z českého prostředí. Vyd. 1. Plzeň: Pospíšil, 2005, 239 s. ISBN 8090352901.

POSPÍŠIL, Miroslav. Řešení konfliktů a stresů: manipulace v komunikaci, aneb, jak lépe řešit konflikty, stresy, žít šťastně a odpovědně, posílit svou důstojnost a sebevědomí. Vyd. 1. Plzeň: [Vlastním nákladem], 2007, 306 s. ISBN 9788090352919.

PRAŠKO, Ján. Asertivita v partnerství. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 235 s. Psychologie pro každého. ISBN 8024712466.

PRAŠKO, Ján. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 201 s. ISBN 80-247-0185-5.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. Asertivitou proti stresu. Vyd. 1. Praha: Grada, 1996, 181 s. ISBN 8071693340.

ŠPAČKOVÁ, Alena. Umění dialogu: jak si s lidmi opravdu porozumět. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011, 196 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-802-4738-109.

TRABACCHI, Ghislaine. Umíte říct ne?: testy a rady pro různé životní situace. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 151 s. ISBN 978-807-3671-297.

VALIŠOVÁ, Alena. Asertivita v prostředí rodiny a školy: pedagogické a psychologické problémy v teorii a praxi. Vyd. 1. Praha: ISV, 2002, 326 s. Pedagogika. ISBN 8086642038

VALIŠOVÁ, Alena. Asertivita v rodině a ve škole, aneb, Zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli. Jinočany: H & H, 1992. ISBN 808546702x.

VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 263 s. ISBN 8071782912.

Internetové zdroje:

KŘÍŽ, Petr. *Kde končí asertivita a začíná bezohlednost* [online]. 2000 [cit. 2015-04-02].

Dostupné z:<http://www.rodina.cz/clanek993.htm>

PLIČKOVÁ, Michaela. *Umíte v práci říci ne?* [online]. 2009. vyd. [cit. 2015-04-08].

Dostupné z:<http://www.superkariera.cz/poradna/umite-v-praci-rici-ne.html>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf 1 - Považujete se za člověka, který jedná asertivně?	43
Graf 2 - Kde jste se s pojmem " asertivita" poprvé setkal/a?.....	44
Graf 3 - Asertivní jednání dle vás znamená.....	45
Graf 4 - Člověk jednající asertivně podle vás vyvolává v druhých	46
Graf 5 - Asertivního jednání využíváte.....	47
Graf 6 - Míra asertivního chování v zaměstnání po té co se člověk stane rodičem.....	48
Graf 7 - Míra asertivního jednání spolu s věkem člověka	49
Graf 8 - Má asertivní jednání vliv na profesní postavení člověka v zaměstnání?	50
Graf 9 - Je člověk jednající asertivně, v rodinných vztazích spokojenější?.....	51
Graf 10 - Doma postupujete při výchově tak, že	52
Graf 11 - Umíte v zaměstnání prosadit?	53
Graf 12 - Umíte prosadit v rodině?	54
Graf 13 - Řešíte konflikty se členy rodiny v klidu?.....	55
Graf 14 - Jak nejčastěji odmítáte pro vás nepřijatelný návrh?.....	56
Graf 15 - Pokud vás kolega požádá o pomoc a vy na tom zrovna nejste časově nejlépe	57
Graf 16 - Je dle vašeho názoru ve vztahu důležitá vzájemná komunikace?.....	58

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Pohlaví.....	42
Tabulka 2 - Věk	42
Tabulka 3 - Vzdělání.....	42
Tabulka 4 – Děti	42

SEZNAM PŘÍLOH

P1: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

DOTAZNÍK

Vážení přátelé, chtěl bych Vás požádat o trochu vašeho času pro vyplnění krátkého dotazníku, jehož výsledky se stanou součástí mé bakalářské práce na téma „Asertivní jednání v rodině i v zaměstnání“. Dotazník je zcela anonymní a bude použit jen pro účely mé práce.

1) Považujete se za člověka, který jedná asertivně?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne

2) Kde jste se s pojmem " asertivita" poprvé setkal/a?

- a) ve škole
- b) v novinách, časopisech, na internetu či jiných médiích
- c) v rodině
- d) v tomto dotazníku
- e) v zaměstnání

3) Asertivní jednání dle vás znamená:

- a) útočné chování vůči druhému člověku
- b) schopnost vcítit se do prožitků druhého
- c) schopnost prosazovat vlastní názory, zájmy a současné respektování potřeb druhých
- d) nevím, nemám představu

4) Člověk jednající asertivně podle vás vyvolává v druhých:

- a) pocit ponížení a zranění
- b) pocit viny
- c) pocit respektování vlastní ceny

5) Asertivního jednání využíváte:

- a) spíše v zaměstnání
- b) spíše v rodině
- c) jak v zaměstnání, tak i v rodině
- d) nepoužívám ho vůbec

6) Míra asertivního chování v zaměstnání po té co se člověk stane rodičem:

- a) spíše klesá
- b) spíše stoupá
- c) narození dítěte nemá na to vliv
- d) nemám představu

7) Míra asertivního jednání spolu s věkem člověka:

- a) spíše klesá
- b) spíše stoupá
- c) věk na to nemá žádný vliv

8) Má asertivní jednání vliv na profesní postavení člověka v zaměstnání?

- a) spíše má
- b) určitě má
- c) spíš nemá
- d) určitě nemá

9) Je člověk jednající asertivně, v rodinných vztazích spokojenější?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím, nemám s tímto zkušenost

10) Doma postupujete při výchově tak, že:

- a) děti mají volnost, mohou dělat, co chtějí, rodiče je nekontrolují
- b) rodina má jasně stanovená pravidla, které všichni dodržují
- c) děti musí vždy rodiče bezpodmínečně poslechnout

11) Umíte v zaměstnání prosadit?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne

12) Umíte prosadit v rodině?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne

13) Řešíte konflikty se členy rodiny v klidu?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne

14) Jak nejčastěji odmítáte pro vás nepřijatelný návrh?

- a) ne, děkuji
- b) promiň, ale nejde to
- c) ozvi se někdy, domluvíme se
- d) jdi do háje
- e) neumím odmítnout

15) Pokud vás kolega požádá o pomoc a vy na tom zrovna nejste časově nejlépe:

- a) odmítnete
- b) hledáte vhodné výmluvy
- c) vyhovíte mu

16) Je dle vašeho názoru ve vztahu důležitá vzájemná komunikace?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne

17) Jste?

- a) muž
- b) žena

18) Do jaké věkové kategorie patříte?

- a) 18-29 let
- b) 30-44 let
- c) 45-60 let

19) Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) vyučen/a
- b) střední s maturitou
- c) vysokoškolské

20) Jste?

- a) svobodný/á bez vztahu
- b) svobodný/á ve vztahu
- c) ženatý/vdaná

21) Máte děti?

- a) ano
- b) ne

Děkuji Vám za váš čas.

Zdeněk Král