

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**Fakulta humanitních studií**

**Institut mezioborových studií Brno**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Brno 2009**

**Miloslava ŠVECOVÁ**

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**Asertivita v mezilidských vztazích**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Vedoucí bakalářské práce:**  
**PhDr. Antonín OLEJNÍČEK**

**Vypracovala:**  
**Miloslava ŠVECOVÁ**

**Brno 2009**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Asertivita v mezilidských vztazích“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 13. 4. 2009

.....

Miloslava ŠVECOVÁ

## **Poděkování**

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

Také bych chtěla poděkovat svým blízkým za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytli při zpracování mé bakalářské práce, a které si nesmírně vážím.

Miloslava ŠVECOVÁ

# OBSAH

	<b>ÚVOD</b> .....	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>ASERTIVITA V POJMECH</b> .....	<b>5</b>
1.1	VÝKLAD POJMU „ASERTIVITA“ A JEJÍ INTERPRETACE Z RŮZNÝCH POHLEDŮ ---	5
1.2	ASERTIVNÍ, PASIVNÍ A AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ-----	8
1.3	TYPY ASERTIVITY, ZÁKLADNÍ ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI A KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY .....	10
1.4	ASERTIVNÍ LIDSKÁ PRÁVA A POVINNOSTI-----	14
1.5	MÝTY KOLEM ASERTIVITY .....	17
1.6	DÍLČÍ ZÁVĚR .....	18
<b>2</b>	<b>PSYCHOLOGICKO-SOCIÁLNÍ ASPEKTY ASERTIVNÍHO CHOVÁNÍ</b> -----	<b>19</b>
2.1	OSOBNOST JEDINCE JAKO JEDEN Z PSYCHOLOGICKÝCH ASPEKTŮ ASERTIVNÍHO CHOVÁNÍ .....	19
2.2	ČLOVĚK V SÍTI SOCIÁLNÍCH VZTAHŮ .....	29
2.3	ÚLOHA SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE JAKO FORMA SEBEPROSAZENÍ SE-----	39
2.4	DÍLČÍ ZÁVĚR .....	48
<b>3</b>	<b>ANALYTICKÁ ČÁST - HODNOCENÍ JEDNÁNÍ JEDINCE V MEZILIDSKÝCH VZTAZÍCH</b> .....	<b>50</b>
3.1	POPIS ZKOUMANÉHO SOUBORU .....	51
3.2	APLIKOVANÁ METODA .....	52
3.3	VÝSLEDKY ŠETŘENÍ-----	53
3.4	DÍLČÍ ZÁVĚR .....	60
	<b>ZÁVĚR</b> -----	<b>63</b>
	<b>RESUMÉ</b> -----	<b>66</b>
	<b>ANOTACE</b> -----	<b>68</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> -----	<b>69</b>
	<b>PŘÍLOHY</b>	

## Úvod

Život jedince se odehrává v konkrétní společnosti, která je tvořena složitou sítí sociálních vztahů a vzájemných pravidel. Prostředí, do kterého se rodíme, v němž vyrůstáme a žijeme, představuje nezastupitelný jev při utváření naší osobnosti i způsobu našeho života.

Základní složkou společnosti je rodina, v níž dochází k utváření primárních sociálních vztahů a v níž získáváme své první sociální zkušenosti a kontakty. Tyto prvotní vztahy, zvláště vztah matka - dítě, významně participují na determinaci naší budoucí osobnosti. Prostřednictvím interakce se v rodině učíme základům života v lidském společenství, do kterého vstupujeme jako individuum vybavené pouze vnitřními dispozicemi. K postupnému začleňování se do příslušného sociálního prostředí, osvojování si sociálních norem a pravidel chování jeho kultury dochází v celoživotním procesu socializace.

Od počátku naší existence jsme pod neustálou kontrolou a vlivem nejbližšího okolí. Přímo i nepřímo na nás působí jednotlivci, skupiny i celá společnost, což může vést ke změnám našeho reagování, chování i prožívání. K tomu, aby docházelo k uskutečňování společenského styku, je zapotřebí nejen jedince a jeho sociálního prostředí, ale také prostředků, jimiž se docílí vzájemného porozumění a komunikace.

Člověk jako tvor společenský byl předurčen ke komunikaci s druhými proto, aby ve společnosti obstál. V komunikaci se však často setkáváme s prvky dominance i submise, které mnohdy definují naše role. Obecně můžeme říci, že zpravidla ten, který sděluje, tak dominuje, a ten který naslouchá, setrvává v podřízené roli. Zajisté nemusíme vést spor o tom, že téměř každý z nás se chytí - nechytí v podobné situaci alespoň jednou ocitl. Jsou-li tyto role společensky rozdělené a přijatelné, pak je převážně považujeme za funkční a přirozené. Často však vznikají vztahy, v nichž jeden partner nezdravě dominuje a druhý naopak příliš ustupuje, což vytváří nesoulad projevující se nátlakem, útokem nebo izolací jedné strany.

Vrátíme-li se do dětství, tak zjistíme, že většina z nás vyrůstala tak, aniž by musela činit nějaká zásadní rozhodnutí. Dospělí nám často bránili nést tíhu odpovědnosti a rozhodovali za nás. Ale nyní, když jsme sami dospělí, snažíme se chápat lidi okolo nás, zakládáme vztahy, máme jasné představy a cíle, kterých chceme

dosáhnout. V životě narážíme na různé situace. Převážná většina z nich jsou plné radosti, jistoty a lásky. Jiné jsou naopak plné konfliktů, strasti a nejistoty, v nichž neumíme požádat o pomoc, vyjádřit a prosadit svá práva nebo ovládat své emoce. Působení obdobných negativních situací v nás nakonec může vyvolat frustraci, nespokojenost nebo strach z jejich řešení. Otázkou je, jak posílit vlastní sebevědomí a sebedůvěru, abychom příště v obdobných situacích dokázali prosadit svá práva, vyjádřit své pocity a přání a postavili se nátlakům cizí manipulace.

Při hledání odpovědí na tyto a mnohé další otázky nás zajisté na správnou cestu dovede **obor sociální pedagogiky**, který „povede o tom, jak optimalizovat a usměrňovat životní situace a procesy, a to s akcentem na vnitřní potenciál jedince a jeho individualitu. Centrálním tématem, které se prolíná celým obsahem sociální pedagogiky, je rozvoj sociální kreativity, aktivace sil každého vychovávaného.“<sup>1</sup>

#### Cílem mé bakalářské práce je:

- ❖ specifikovat podstatu asertivního chování na základě prostudované literatury;
- ❖ prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit způsob jednání jedince v mezilidských vztazích;
- ❖ odhalit možnosti „jak dosáhnout u člověka většího sebevědomí, sebeprosazení a sebeúcty“.

První část bakalářské práce je věnována obecným poznatkům asertivity. Je v ní popsán základní výklad asertivity, její typy a komunikační techniky. Zároveň je zde uvedena rozlišení agresivního, asertivního a pasivního chování, asertivní lidská práva a povinnosti, a také některé přetrvávající mýty asertivity.

Ve druhé kapitole se zabývám psychologicko-sociálními aspekty asertivního chování. Velká část je věnována problematice osobnosti jedince, včetně její struktury a dynamiky. Dále je pozornost věnována sociálním aspektům asertivního chování, zejména postavení jedince v síti sociálních vztahů, úloze sociální komunikace jako formě sebeprosazení se a také vztahu jedince k autoritě.

---

<sup>1</sup> Kraus, Blahoslav. K aktuálnímu pojetí a postavení sociální pedagogiky. In Sborník referátů Brno: IMS, 2005, s. 17-18.

V analytické části jsem se zaměřila na hodnocení osobnostních vlastností respondentů, vypovídajících o jejich způsobu jednání. Cílem dotazníkového šetření je zjistit způsob jednání jedince v mezilidských vztazích a odhalit možnosti „jak dosáhnout u člověka většího sebevědomí, sebeprosazení a sebeúcty“.

Jako nejvhodnější výzkumnou techniku ke sběru potřebných empirických dat jsem zvolila techniku dotazování - dotazník. Při zpracování získaných dat je použita metoda analýzy a syntézy, při interpretaci výsledků je využita komparační metoda.



# 1 Asertivita v pojmech

## 1.1 Výklad pojmu „asertivita“ a její interpretace z různých pohledů

V životě současného člověka stále přetrvávají nejednotné představy o tom, co je přiměřené chování jedince. Zatímco si řada lidí při zmínce slov „asertivita“ či „asertivní“ mylně představí člověka agresivně vystupujícího a bezohledně prosazujícího vlastní zájmy vůči druhým lidem, odborníci představují asertivitu ve zcela jiném světle. V literatuře se setkáváme s mnoha definicemi a různým pojetím asertivity.

Jedna z možných definic filozofie tvrdí, že: „Jde o přemýšlení o smyslu života, o poměru člověka k vesmíru a zvláště k lidem. Způsob, jakým kdo k tomuto přemýšlení je přiveden a jak v něm postupuje, je patrně vždy osobní...“<sup>2</sup>

Novák a Pokorná vidí asertivitu jako:

- *„odpovědnost za sebe;*
- *umění stát si za svým;*
- *jasnou vizi, kam směřovat, (což může, ale rozhodně nemusí být vůdcovství);*
- *klid v krizi;*
- *chladný v ohni - vyrovnávání se s kritikou;*
- *radost z úspěchů a schopnost o ně usilovat bez přehnané skromnosti;*
- *naslouchání druhým, komunikace bez agrese“<sup>3</sup>.*

Oba autoři dále uvádějí: „asertivní je prosazování uspokojení jen a výhradně těch práv a požadavků jedince, které jsou v souladu s právy jiných lidí“.<sup>4</sup>

Obsah shora uvedených definic vypovídá o skutečně rozmanitém výkladu asertivity, který v české odborné literatuře panuje. Základ slova asertivita vychází z lat. **assertio** (*tvrzení*), resp. ze slovesa **asserere** (*přirážovat, přivlastňovat*).<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Novák, Tomáš, Pokorná, Alžběta. Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. 1. vyd. Praha: Nakladatelství C.H.Beck, 2003, 4 s. ISBN 80-7179-354-X.

<sup>3</sup> Novák, Tomáš, Pokorná, Alžběta. Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. 1. vyd. Praha: Nakladatelství C.H.Beck, 2003, 6 s. ISBN 80-7179-354-X.

<sup>4</sup> Novák, Tomáš, Pokorná, Alžběta. Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. 1. vyd. Praha: Nakladatelství C.H.Beck, 2003, 4 s. ISBN 80-7179-354-X.

<sup>5</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000, 204 s. ISBN 80-7178-291-2.

Anglicko-český a česko-anglický slovník uvádí:<sup>6</sup>

- „to assert“ znamená „tvrdit, uplatňovat, prosazovat“;
- „assertive“ znamená „rozhodný, energický, průbojný, asertivní“.

V českých překladech se nejčastěji setkáváme s výkladem asertivity jako se „zdravým, přímým sebeprosazením“, „sebeuplatňujícím či sebezdůrazňujícím jednáním“ nebo „nenásilně projeveným sebevědomím“.

*„Principy asertivity, umění uměřeně se prosadit či bránit v situaci, ve které se právě nacházíte“, byly poprvé uceleně popsány a publikovány A. Salterem ve Spojených státech koncem čtyřicátých let dvacátého století.“<sup>7</sup> Tento behaviorální terapeut pracoval s velmi úzkostnými neurotiky, kteří se lehce nechali každým odstrčit a nebyli schopni žádné agresivní reakce.*

Andrew Salter vycházel z toho, že: *„neurotické potíže jednotlivců jsou vysvětlitelné nepřiměřeně vysokými zábrany - argumentoval tím, že většina neurotických zábran mizí u člověka po požití alkoholu a psychologická pomoc jednotlivci by se měla především soustředit na modifikaci jeho sociálních vztahů, tj. vybavit ho do těchto vztahů (ať náhodných nebo trvalých) repertoárem technik, větším sebevědomím, komunikační jistotou, svobodou bez zábran.“<sup>8</sup>*

Salter se na základě poznatků svých výzkumů snažil *„své žáky naučit spontánním reakcím, přiměřenému projevu emocí, umění dát najevo svá přání a požadavky. Učil vyjádřit vlastní stanovisko, nebát se oponovat, a to jak za použití argumentů, tak i neustálým setrváním na svém, pokud je argumentace zbytečná, nebo není na místě. Seznamoval lidi s taktikami, jak prosadit svůj oprávněný požadavek říkat „ne“ na nepřijatelné nároky, aniž by tím byla dotčena práva druhých. Cvičil postupy vyrovnávání se s (oprávněnou i neoprávněnou) kritikou i vlastními chybami. Učil umění požádat druhého o laskavost bez pocitů trapnosti.“<sup>9</sup>*

---

<sup>6</sup> Fronek, Josef. Anglicko-český česko-anglický slovník. dotisk 1. vyd. Praha: LEDA, 2005, 25 s. ISBN 80-85927-48-9.

<sup>7</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, 236 s. ISBN 80-7178-998-4.

<sup>8</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000, 204 s. ISBN 80-7178-291-2.

<sup>9</sup> Capponi, Věra, Novák, Tomáš. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994, 11 s. ISBN 80-7169-082-1.

Vybíral však okolnosti vzniku asertivity vidí i v souvislosti s historickými událostmi poloviny minulého století v USA. Domnívá se, že důvodem, proč Salter vytvořil tuto metodu, byla i poválečná společenská situace v USA, kdy se nebezpečně rozšířil vliv masmédií na chování lidí a s tím i pasivní přejímání všeho, co lidem předkládala. Salter chtěl proti této manipulaci masmédií poskytnout lidem určitou „zbraň“. Také proto vyzbrojil jednotlivce asertivitou, která mu říkala „Věř hlavně sám sobě“ a programově zdůrazňovala individualismus v názorech a postojích.<sup>10</sup>

### Kdy a kde asertivně jednat?

Úkolem asertivity není jít proti všem a proti všemu. Naopak. Tento specifický komunikační styl nám napomáhá vybudovat a uchovávat si zdravé hranice v mezilidských vztazích a také autenticky vystupovat v rozmanitých životních situacích. Je velmi důležité si uvědomit, že hranicí asertivity je i morálka, a co není morální, není asertivní. Chceme-li jednat asertivně, pak je nezbytné nezapomínat na to, že naše chování nemá být ani agresivní, ani pasivní, ale mělo by umět čelit kritice, manipulaci, agresivním výpadům, mělo by vést k přiměřenému jednání či vyjednávání v konfliktních situacích, pomoci nám zvýšit naše sebevědomí, nebát se vlastního vyjádření, prosazení, obrany nebo umět přijmout kompromis.

### Pro koho je trénink asertivity v zásadě určen?

V počátcích asertivity se její výchova soustředila především na kategorii lidí, kteří nedostatečně reagovali na své okolí a jejichž sociální chování bylo příliš pasivní.

### Rozvíjení asertivity má význam zvláště u osob:

- plachých, neprůbojných se sníženým sebevědomím, nejistých v sociálních kontaktech, které se snadno cítí zahanbeny neúspěchem, mají tendenci v případě kolize stáhnout se a utéci a neprosadit svůj názor kvůli strachu;
- výbušných, které velmi podrážděně reagují na jakoukoliv kritiku, mají tendenci ihned oplácet, vracet, stupňovat napětí a neumějí prosadit svůj názor jinak než křikem a agresí.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, 237 s. ISBN 80-7178-998-4.

<sup>11</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000, 205 s. ISBN 80-7178-291-2.

V současné době je trénink asertivního jednání veden značně odlišným směrem. Svoji pozornost zdaleka nevěnuje jen zmíněné kategorii lidí. Kurzy asertivity jsou stále oblíbenější v oblasti přípravy budoucích manažerů, dealerů a pracovníků především obchodních firem, kterým pomohou mít ze sebe lepší pocit a lépe komunikovat se svým okolím. Svě místo ovšem neztrácejí ani v různých terapeutických programech.

## 1.2 Asertivní, pasivní a agresivní chování

Člověk se denně pohybuje mezi spoustou známých i neznámých lidí, s nimiž navazuje sociální kontakty a stává se účastníkem nejrůznějších mezilidských vztahů. Pro každého z nás je důležité nalézt v těchto vztazích kladnou odezvu, pohodu a optimismus. Ne pokaždé však toho dosáhneme. Mnohé situace, v níž se nacházíme, se pro nás stávají zdrojem nepříznivých podnětů, sociálně vypjatých okamžiků, konfliktů a stresů. Příčiny těchto situací mohou spočívat v samotných okolnostech sociálního styku mezi lidmi, ovšem mohou být i v konkrétních lidech, v jejich vlastnostech a způsobech jednání a sebekontroly.

Běžně je přijímáno, že člověk má respektovat práva druhých. Velmi často se však setkáváme s tím, že mnoho lidí je svými činy v rozporu s touto myšlenkou. *Proč tomu tak je?* Jednou z odpovědí je způsob jednání, který vypovídá o schopnostech jedince být ve vztahu k druhým asertivní a asertivně komunikovat či s protistranou jednat pasivně nebo na ni agresivně útočit.

Lidské chování při prezentaci vlastního názoru lze rozčlenit do tří kategorií:

- *pasivně jednající člověk*, který se nechá lehce potlačit (únik);
- *asertivně jednající člověk*, jehož cílem jednání či vyjednávání je dorozumění se dohodou (dohoda komunikací);
- *agresivně vystupující člověk*, který svého cíle dosahuje po svém (bojem).

Schematicky můžeme umístění asertivity na ose lidského chování znázornit takto:



Ze zobrazené osy lidského chování si lze povšimnout postavení asertivního chování, které vystupuje jako **mezipól** pasivního a agresivního chování. Hranice mezi těmito druhy chování, zvláště pak mezi pasivním a agresivním, bývají opravdu velice tenké.

V následující tabulce Alberti a Emmons uvádějí některé z pocitů a důsledků, které jsou typické pro *mluvčího i posluchače*, který s mluvčím komunikuje:<sup>12</sup>

NEASERTIVNÍ CHOVÁNÍ	ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ	AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ
<b>mluvčí</b>	<b>mluvčí</b>	<b>mluvčí</b>
sebezapření	zvyšuje svou hodnotu	zvyšuje svou cenu na úkor druhého
nesmělý	jasný, výrazný	-
zraněný, vystrašený	má ze sebe dobrý pocit	výrazný
nechává volbu na jiných	rozhoduje sám za sebe	rozhoduje za druhé
nedosáhne požadovaného cíle	možná dosáhne požadovaného cíle	dosáhne požadovaného cíle na úkor druhých
<b>posluchač</b>	<b>posluchač</b>	<b>posluchač</b>
provínilý nebo rozzlobený	zvýšil svou hodnotu	sebezapření
podceněný	výrazný	zraněný, defenzivní, ponížený
dosáhl požadovaných cílů na úkor jiných	možná dosáhne požadovaného cíle	nedosáhl požadovaných cílů

U jednotlivých typů chování jedince existuje velká rozdílnost. Zatímco asertivně jednající člověk dokáže přesně a jasně definovat, o co mu jde, jak situaci vidí a prožívá a jeho postoj k druhým lidem je pozitivní. Jedinci agresivního a pasivního jednání mají společný negativní postoj k protistraně, s níž jednají. Považují ji vždy za nepřítele, jehož zájmem je škodit, a proto jsou v interakci s ní velmi obezřetní na sdělování jakékoliv informace, vlastních pocitů i myšlenek. Ovšem i přes tyto společné vlastnosti nelze agresivní a pasivní chování ztotožňovat. Vlastností agresora je preventivně útočit, avšak pasivní člověk jakoby dává najevo, že nemá nárok prosadit své proti ostatním, a tudíž ustupuje.

<sup>12</sup> Robert, Alberti, Michael Emmons. Umění stát si za svým (Přel. Markovičová, Dana.) 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 48 s. ISBN 80-7178-869-4.

### 1.3 Typy asertivity, základní asertivní dovednosti a komunikační techniky

Obecně můžeme říci, že: „když dva dělají totéž, není to totéž“. Velmi podobné je to také u asertivity. Ta není pouze o tom, **co říkáme**, ale také **jak to říkáme**. Způsobů, jakými se můžeme vyjádřit, je nespočetně. Princip asertivní metody není založen na jednom způsobu chování, a proto je vhodné rozlišovat mezi jednotlivými typy asertivity. Dříve, než se rozhodneme chovat asertivně, měli bychom zvážit kdy, vůči komu asertivitu použít a jakou zvolit formu.

Mezi nejužívanější typy asertivity patří:

- **asertivita základní** - podstatou je jednoduché vyjádření myšlenek, pocitů a citů;
- **asertivita empatická** - zahrnuje empatii a vnímavost vůči jiným lidem, do úvahy bere i názor jiných lidí, avšak ponechává si možnost ho odmítnout;
- **asertivita eskalující** - projevuje se stupňováním naší asertivity (bez sklouznutí k agresi) vůči protistraně, která agresivně porušuje naše práva;
- **asertivita konfrontační** - nepovažuje se za útočnou formu, vychází pouze z rozporu mezi slovy a skutky recipienta a tudíž si vyžaduje patřičné vysvětlení.

Novák a Pokorná však uvádějí členění asertivity mnohem podrobněji:

- **základní asertivita** - jednoduché, jasné, přesné sdělování a požadování shrnuté příkazem; např. „Cítím se dobře!“
- **expresivní** - jasné vyjádření pocitů kladných i záporných; např. „Rozsudkem v tomto procesu jsem hluboce zklamán.“, „Mám rád jarní rána.“
- **empatická** - pochopení, akceptování druhého člověka, ale také smysl pro plnění povinností a naplnění vlastních zájmů; např. „Doufám, že to chápu.“, „Vím, co chceš a respektuji to“;
- **persistentní** - lze připustit chybu, nebránit se a setrvat na svém názoru; charakteristickými rysy jsou stálost a vytrvalost; např. „Chci to maso.“
- **protektivní** - jednou z forem reakce na kritiku, kterou buď akceptujeme anebo použijeme argumenty;
- **stupňující se** - není-li nám vyhověno, zvyšujeme kalibr asertivity; v opačném případě přestáváme; např. první přestupek vyřeší zahrození prstem, druhý domluva, další pokuta;
- **konfrontační** - neznamená vždy střet, ale spíše poukazuje na rozpory mezi slovy a činy; žádáme vysvětlení;

- **asertivita s prvky sebeotevření** - nemluvíme o tom, co je kladné a co ne, spíše poukazujeme na své kladné a záporné stránky a na naše formy řešení situací např. „Na tvém místě bych neudělal nic jiného.“
- **negativní** - pozitivní komunikační reakce na negativní kritické reakce; např. „Udělal jsem chybu a chci ji napravit.“ nebo „Řekni mi, co vše ti vadí.“
- **selektivně ignorující** - jde o umění mávnutí ruky nad malými věcmi, např. „Dlouhé vlasy, krátký rozum.“, „Za své peníze chci rady odborníka a ne mladé kočky“.<sup>13</sup>

**Asertivní dovednosti** tvoří jednu ze základních stavebních jednotek celého systému asertivního chování, jejichž pomocí můžeme zdravě a přiměřeně jednat, vyjednávat a prosadit se při interakci s druhými lidmi v sociálních situacích.

Jedno z nejoblíbenějších asertivních doporučení tvoří věta „Neboj se říkat NE“. Avšak stačí to? Důkazem toho, že asertivní umění není založeno na pouhém „říkat ne“, napovídá i demonstrativní ukázka nácviku několika asertivních dovedností:

- vyjádření vlastních pocitů;
- zahájení, udržení a ukončení rozhovoru;
- požádání druhého o laskavost;
- prosazení oprávněného požadavku bez pocitů trapnosti;
- odmítnutí, umění říci „ne“;
- naslouchání druhým;
- přistoupení na kompromis.<sup>14</sup>

*„Úkolem nácviku asertivního chování a jednání je trvale si zafixovat schopnost sdělovat ostatním ve vhodném čase a na správném místě, co si myslím, jak chápu sociální situaci a jak ji prožívám.“<sup>15</sup>*

V životě člověka není vždy snadné proplout bez obtíží všemi úskalími. Setkáváme se situacemi, kdy si, jak se říká: „nevíme rady“. Jak takové okamžiky zvládat? Asertivní dovednosti nám umožňují nenásilně se uplatňovat i v nepříjemných každodenních situacích. V první řadě bychom měli vždy vycházet ze samotné povahy

---

<sup>13</sup>Novák, Tomáš, Pokorná, Alžběta. Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. Praha: Nakladatelství C.H.Beck, 2003, 55-58 s. ISBN 80-7179-354-X.

<sup>14</sup>Olejníček, Antonín. Výcvik asertivního jednání (Úvod do studia předmětu). Brno: Institut mezioborových studií, 2003, 5-8 s.

<sup>15</sup>Olejníček Antonín. Výcvik asertivního jednání (Úvod do studia předmětu). Brno: Institut mezioborových studií, 2003, 5 s.

situace, v níž se nacházíme. Není-li cílem našeho jednání či vyjednávání prohra, zklamání či padnutí jako oběť manipulátorovým plánům, ale naopak uplatnění oprávněných práv, docílení vlastního požadavku či dosažení přijatelného kompromisu, pak bychom měli výběru techniky věnovat patřičnou pozornost. Mohlo by se zdát, že pro zvládnání běžných životní situací nám postačí jediná technika (v tomto případě nejznámější gramofonová deska). Naštěstí tomu není tak. Úspěšnost asertivity především spočívá ve schopnosti rozpoznat, kdy jakou techniku použít. Samozřejmě souhlasím s tím, že jedna věc je o metodách něco málo znát, druhá věc je umět tyto metody také prakticky používat. Při výběru vhodné asertivní techniky to platí dvojnásob.

V počátcích rozvoje asertivity bylo zformulováno šest základních technik:

1. ***Feeling talk*** - „spontánně vyjadřuj své pocity a to co právě cítíš“;
2. ***Facial talk*** - „použij mimiku jako obraz toho, co cítíš, nenos kamennou tvář“;
3. ***Nácvik nesouhlasu*** - neboj se říci „ne“, neměj strach odmítnout;
4. ***Technika užívání „já“*** - nemluv obecně, za skupinu, ale všude kde to jen jde, se vyjadřuj za sebe;
5. ***Technika „přijímání pochvaly“*** - jsi-li chválen, nedělej kolem toho okolky;
6. ***Improvizuj a spontánně jednej***.<sup>16</sup>

V pozdějších létech vypracovali trenéři asertivity několik dalších technik, které si u veřejnosti získaly velkou oblibu. Mezi oblíbené současné tréninkové postupy řadíme:

1. Technika „*stále se opakující zvukové smyčky*“ (postaru „přeskakující gramofonové desky“)
2. Technika „*otevřených dveří*“
3. Technika „*vyjadřování souhlasu*“
4. Technika „*dotazování se na podrobnosti*“
5. Technika „*sebeotevření*“
6. Technika „*umění říct si o laskavost*“.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000, 206 s. ISBN 80-7178-291-2.

<sup>17</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, 240-241 s. ISBN 80-7178-998-4.



### **1. Přeskakující gramodeska**

- nejznámější technika asertivity, kdy se neustálým opakováním svého požadavku snažíme o prosazení vytyčeného cíle;
- svůj požadavek opakujeme neagresivně, bez zlosti, rozčilení či křiku;
- nenecháme se jednáním druhé strany vyprovokovat či zmanipulovat;
- po dosažení svého slušně ukončíme celou situaci;
- použití této techniky je výhodné v situacích, v nichž nejsme závislí, např. při reklamaci vadného výrobku nebo tam, kde nechceme diskutovat a míníme prosadit svou.

### **2. Otevřené dveře**

- pomáhá nám přijímat manipulativní kritiku;
- pokud nás někdo kritizuje, nebráníme se a nereagujeme odvetnou kritikou partnera;
- naopak, s klidem uznáme, že na kritice partnera může být kousek pravdy;
- reagujeme na doslovné výroky partnera;
- jde vlastně o techniku vyjadřování souhlasu.

### **3. Vyjadřování souhlasu**

- cílem této techniky je zklidnění situace a naučit se přijímat kritiku za svoje chyby a omyly;
- souhlasíme s kritikou útočníka, avšak dále ji nerozvádíme a neargumentujeme;
- souhlas má být nezávazný, vyhýbáme se slovům a slibům, za kterými bychom si nemohli později stát; např. „Hmm, ano, máš asi pravdu, můžeš to tak vidět“.

### **4. Dotazování se na podrobnosti**

- tato technika se doporučuje uplatňovat v blízkých vztazích;
- patří mezi asertivní obranu proti slovnímu útoku (často proti neoprávněné kritice);
- s kritikou souhlasíme a zároveň aktivně žádáme o další kritiku svých činů;
- nepožadujeme vysvětlení pouze více informací či radu, jak podobné situace řešit.

### **5. Sebeotevření**

- jedná se o předcházení kritiky tím, že sami připustíme zavinění, vlastní chybu;
- každé přiznání vede k vyvážené komunikaci a zbavuje nás strach, že nám druhý vytkne náš prohřešek.

## 6. Umění říct si o laskavost

- považuje se za umění sami si říct o pochvalu, povšimnutí, kompliment, slovní pohlázení, neboť mají příznivý vliv na naši psychiku.<sup>18</sup>

V závěru této části bych uvedla malé doporučení, které nás nic nestojí. Každý den máme řadu příležitostí k používání asertivních technik a je pouze na nás, jak se rozhodneme. Mají-li být však asertivní techniky v praxi s úspěchem užívány, pak je nezbytné při nich vycházet jednak z teorie asertivity, z vlastních asertivních práv, ale i povinností.

### 1.4 Asertivní lidská práva a povinnosti

Spletité životní situace nás občas nutí chovat se určitým způsobem. Každý z nás však má „právo mít a vyjádřit své vlastní názory, jež se mohou lišit od ostatních lidí. Máme právo být vyslechnuti, brání vážně, vyjádřit hněv, přiznat vlastní nevědomost, mít právo na soukromí či stanovit vlastní priority, svůj žebříček hodnot“.<sup>19</sup>

Chceme-li se jasně a jednoznačně projevit, jednat slušně leč důrazně nebo odolávat manipulaci okolí, pak bychom měli znát a respektovat určité zásady, pro něž je užíván termín „**asertivní lidská práva**“. V praxi totiž nelze zaměňovat asertivní chování za chování sobecké, netaktní či agresivní, které asertivní zásady jednoznačně nerespektuje. Cílem uplatňování asertivních práv je především snaha neakceptovat manipulativní či agresivní jednání druhých vůči nám a zároveň také nemanipulovat s ostatními lidmi.

#### Asertivní desatero tvoří:

1. *„Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám zodpovědnost“.*
  - znamená být sám sobě soudce, mít a vyjadřovat názory odlišné od druhých lidí;
2. *Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vaše chování.*
  - říká: „nevysvětlovat“;
3. *Máte právo sám posoudit, zda a nakolik jste zodpovědný za problémy druhých lidí.*
  - resp. říci druhým na jejich přání „ne“;

---

<sup>18</sup>[http://evyna.pef.czu.cz/files/cd/novy\\_kurz1/resources/3/asertivni\\_dovednosti\\_aneb\\_jak\\_se\\_chovat\\_asertivne.htm](http://evyna.pef.czu.cz/files/cd/novy_kurz1/resources/3/asertivni_dovednosti_aneb_jak_se_chovat_asertivne.htm).

<sup>19</sup> Novák, Tomáš, Kudláčková, Yveta. Jak se prosadit asertivně. 1.vyd. Praha: Grada, 2000, 75 s. ISBN 80-7169-953-5.

4. *Máte právo změnit svůj názor.*
5. *Máte právo „dělat chyby a být za ně zodpovědný“.*
  - toto právo lze ilustrovat jako stanovení si vlastních priorit a schopnost nést za ně odpovědnost;
6. *Máte právo říct „já nevím“.*
  - nabádá přiznat nevědomost;
7. *Máte právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.*
8. *Máte právo dělat nelogická rozhodnutí.*
9. *Máte právo říci „já ti nerozumím“.*
10. *Máte právo říct „je mi to jedno“.*<sup>20</sup>

K těmto deseti právům můžeme přiřadit i právo jedenácté, jenž zní: *„Mám právo se rozhodnout, zda budu jednat asertivně nebo ne.“*<sup>21</sup>

V souvislosti s právy existují **manipulační pověry**, které si osvojujeme většinou procesem výchovy. Jako příklad nám poslouží ukázka asertivního práva s manipulativní pověrou.

„Čtvrté asertivní právo říká: *„Máš právo změnit názor.“*

Manipulativní pověra říká: *„Jakmile sis udělal nějaký názor, nikdy bys ho neměl měnit! Musel by ses omluvit nebo přiznat, že si se zmýlil, a to znamená, že jsi nezodpovědný.“*<sup>22</sup>

Asertivita má stejně jako každá mince má dvě strany. Jedna z nich nám nabízí a zaručuje jistá práva. Na straně druhé od nás očekává a vyžaduje, abychom se rozhodovali jednoznačně sami za sebe a za své rozhodnutí nesli patřičnou individuální odpovědnost. Hodláme-li se svým okolím jednat asertivně, pak ovšem nesmíme zapomínat, že kromě asertivních práv máme také určité povinnosti.

Capponi a Novák zformulovali seznam asertivních povinností takto:

1. *„vědět, co chci*
2. *nést zodpovědnost za následky svého jednání*
3. *nenalhávat si do vlastní kapsy*

<sup>20</sup> Capponi, Věra, Novák, Tomáš. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 1994, 41-46s. ISBN 80-7169-082-1.

<sup>21</sup> <http://zdravi.centrum.cz/psychologie/2007/3/11/clanky/asertivni-chovani-co-to-je/>.

<sup>22</sup> Olejníček, Antonín. *Výcvik asertivního jednání (Úvod do studia předmětu)*. Brno: Institut mezioborových studií, 2003, 13 s.

4. *naslouchat ušima*
5. *jasně říci, co chcete*
6. *respektovat, že na otázku je možná odpověď kladná i záporná a vyzvání je možno splnit*
7. *být asertivní - tedy vzdát se manipulace s druhými*
8. *asertivita zohledňuje kontext. Používáme a doporučujeme ji výhradně tam, kde je vhodná a má šanci na úspěch“<sup>23</sup>*

### **ASERTIVITA = STOP MANIPULACE**

Podle Capponi a Nováka tvoří základ asertivních práv zásada, že nikdo s námi nemůže úspěšně manipulovat, pokud mu to sami nedovolíme.<sup>24</sup>

Asertivita je protipólem manipulace. Jedním z jejích úkolů je manipulativní chování rozpoznat a zastavit, což pochopitelně nemusí být jednoduché. Společným znakem projevů manipulačního chování bývá určitá záludnost a skryté porušování přijatých zásad a pravidel. Manipulativní chování může být z těchto důvodů na první pohled obtížně identifikovatelné. Styl manipulace je velmi úzce spojen s typem osobnosti. Někdo volí manipulaci předstírající bezmocnost, jiný dává přednost agresi.

Velmi známé je Shostormovo dělení typů manipulace, které vychází z jednotlivých stylů osobností:

1. **„Diktátor** - tvrdě prosazuje své názory, zájmy, využívá vhodně vybrané citace a vyvíjí nátlak.
2. **Chudáček** - zdůrazňuje své nedostatky, svou neschopnost. Naznačuje, že pokud mu ostatní nepomůžou, pak jsou vlastně odpovědny za jeho neúspěchy.
3. **Počtář** - rád by něco dokázal, ale vždy je nějaká překážka, která brání tomu, aby toho dosáhl.
4. **Břeč’an** - předstírá naprostou závislost na druhé osobě, bez níž by ničeho nedosáhl, vše chce dělat s její pomocí (spoléhá na to, že vše někdo udělá za něj).
5. **Drsnák** - prosazuje svou velmi důrazně až nevybíravě (rád na ostatní křičí).

<sup>23</sup> Novák, Tomáš, Pokorná, Alžběta. Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. Praha: Nakladatelství C.H.Beck, 2003, 44-45 s. ISBN 80-7179-354-X.

<sup>24</sup> Capponi, Věra, Novák, Tomáš. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994, 41 s. ISBN 80-7169-082-1.

6. **Obětavec** - je ten nejlaskavější a nejhodnější, který je ochoten udělat vše pro druhé. Za svou péči o druhé vyžaduje určité výsady, které ostatní musí pochopit.
7. **Poslední spravedlivý** - vyvolává pocity viny u jiných. On je ten, kdo ví, co je správné a je tím nejpovolanějším kontrolovat, soudit a kritizovat.
8. **Paternalista** - sám ví, co je nejlepší pro všechny, a to také dělá. Své vyvolené vede, rozhoduje za ně a chrání před všemi vlivy, které by mohli ohrozit jeho záměry.
9. **Mafián** - tváří se jako ochránce slabých, ovšem nikoliv nezištně. Za své služby vyžaduje protislužby a neváhá prosazovat své zájmy hrozbami.“<sup>25</sup>

### 1.5 Mýty kolem asertivity

Asertivita pro mnoho lidí představuje jakousi černou magii lidského chování, která nerespektuje zásady slušnosti, autority ani poslušnosti. Přes snahu různých výkladů a definic, které v naší odborné literatuře existují, o této metodě stále přezívají nejrůznější mýty a pověry. K popření řady těchto stereotypů v podstatě vedou výhradně shora uvedená asertivní práva. Olejníček uvádí těchto pět mýtů asertivity:

1. **„Hroší kůže“** - mýtus spočívá v názoru, že asertivita nebere ohled na druhé lidi. OMYL
2. **„Kamikadze“** - mýtus předpokládá neústupnost dvou znalců metody, což není pravda. Asertivita totiž učí kompromisu.
3. **Mýtus „Naši furianti“** - je mylná představa, že prosadíme za každou cenu svou. OMYL
4. **Mýtus „Nemorální anarchie“** - soudí, že každý si bude asertivně dělat, co chce, bez ohledu na zákony. OMYL.
5. **Mýtus „Niobe“** - je názor, že na asertivitu doplatíme. OMYL. Člověk jednající v souladu se svým svědomím získává pocit vnitřní svobody.“<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Vališová, Alena. Jak získat, udržet a neztrácet autoritu. 1.vyd. Praha: Grada, 2008,57 s. ISBN 978-80-247-2282-5.

<sup>26</sup> Olejníček, Antonín. Výcvik asertivního jednání (Úvod do studia předmětu). Brno: Institut mezioborových studií, 2003, 14 s.

## 1.6 Dílčí závěr

Budeme-li ve slovníku cizích slov pátrat po výrazu „asertivita“ pak zjistíme, že častým synonymem tohoto slova je sebeprosazování nebo nenásilně projevené sebevědomí. Já osobně však asertivitu vidím spíše jako zlatou střední cestu lidské komunikace odmítající jak agresivní tak i pasivní styl chování. Zároveň asertivní chování považuji za jednu z technik, kterou lze u jedince dosáhnout většího sebevědomí a sebeprosazení.

Asertivní jednání je o umění vyjádřit upřímně své pocity, prosadit své oprávněné požadavky, umět uznat chybu, pokud ji skutečně uděláme a naopak nebrat vinu na sebe, pokud něco naše chyba není. Asertivita nám dává možnost úspěšně jednat, vyjednávat s ostatními lidmi, učí nás seriózně říkat NE v situacích, které pro nás z některých příčin nejsou příjemné či přijatelné, požádat o laskavost, chrání nás před manipulací a hlavně umožňuje nám chovat se tak, abychom měli ze sebe stále dobrý pocit.

Při každé snaze asertivně komunikovat s druhými lidmi je velmi důležité si uvědomit, že asertivní jednání není univerzálním jednáním a vždy závisí na okolnostech a lidech, kterých se dotýká. V každé situaci bychom měli jednat v souladu s cílem, za kterým jdeme a naše jednání by nemělo vykazovat známky agresivity či naopak pasivity. K důležitým zásadám asertivní komunikace patří respektování práv druhých, ale i svých, a stálá uvědomělost nad určitými povinnostmi, které se pro nás stávají jakýmsi nepsaným imperativem.

Je zcela běžné, že ne každý umí jednat asertivně. Jednomu je tento způsob přirozený, druhý se mu musí učit. Těm, kterým tato vlastnost přirozená není, mohu doporučit zúčastnit se nějakého asertivního tréninku. Avšak pozor, ne každý kurz je dobrý. V případě samouka bych ráda upozornila na možná nebezpečí. Přestože nám současný trh nabízí nejrůznější příručky, v nichž najdeme přehledně rozepsané dialogy a postupy, jak se asertivně chovat, jak dosahovat svých požadavků a cílů, stále nám bude chybět zpětná vazba od někoho, kdo tomuto druhu komunikace opravdu rozumí.

## 2 Psychologicko-sociální aspekty asertivního chování

### 2.1 Osobnost jedince jako jeden z psychologických aspektů asertivního chování

Pojem osobnost patří k velmi často používaným pojmům v oblasti společenského života i v oblasti jednotlivých věd. Specifického významu osobnost nabývá v oborech humanitních věd, především v pedagogice všech specializací a psychologii. Zkoumání osobnosti člověka představuje jedno z nejdůležitějších vědeckých odvětví psychologie.

V psychologii je *osobností* každý člověk, který si je vědom sám sebe, tj. mluví o sobě v první osobě čísla jednotného. V širším pojetí se osobností rozumí *celek duševního života člověka*, v němž se prolíná tzv. *bio-psycho-sociální stránka* jeho existence.

Etymologicky pochází pojem osobnost z řeckého výrazu *PERSONA*, který původně sloužil k označení masky antických herců. Později „masky“ v běžné řeči označovaly také charakter, roli, sociální postavení a vlastnosti člověka.

„V běžném hovoru se často setkáváme s pojmy jedinec, člověk, osobnost. Nejedná se však o výrazy, které by byly v odborné literatuře chápány jako totožné.

*Jedinec* představuje individuum určitého biologického druhu.

*Člověk* je vnímán jako individuum lidského druhu.<sup>27</sup>

Termínem *osobností* je označován „*organizovaný a integrovaný celek duševního života, v němž je integrována biologická, sociální a psychologická stránka jeho existence v dynamickou strukturu individuálních rysů, která je vlastní pouze jednomu člověku a kterou se odlišuje od ostatních lidí.*“<sup>28</sup>

Zajímavé stanovisko ke koncepci osobnosti zaujímá Eysenck, který při jejím vytváření vychází z pozorovaných projevů duševního života člověka a jeho vnitřní organizovanosti. Tento vztah vyjadřuje v samotném pojetí osobnosti takto: „*Osobnost je více či méně stabilní a setrvávající organizace charakteru, temperamentu, intelektu a těla osoby, která determinuje jeho jedinečnou adjustaci k jeho prostředí.*“<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Vališová, Alena. Jak získat, udržet a neztrácet autoritu. 1.vyd. Praha: Grada, 2008, 50 s.

<sup>28</sup> Vízdal, František. Techniky poznávání osobnosti. Brno: Institut mezioborových studií, 2005, 4 s.

<sup>29</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 245 s. ISBN 80-200-0993-0.

Centrální složkou naší osobnosti je tzv. **egostruktura**, která vypovídá o kvalitě struktury našeho já. Egostruktura osobnosti je tvořena třemi základními složkami:

- „*reálné já*“, které vypovídá o tom jaký jedinec skutečně je;
- „*individuální já*“, které vypovídá o sebepojetí, tj. sebepoznání a subjektivní sebehodnotící postoj;
- „*ideální já*“, které vypovídá o tom, jaký by měl a chtěl člověk být (má motivační dosah).<sup>30</sup>

Jednu z klíčových rolí při poznávání vlastní složky „já“ nepochybně sehrávají i následující pojmy<sup>31</sup>:

- **Sebepoznání** je kognitivním aspektem vztahu člověka k sobě, tj. představy či obrazy o sobě samém.
- **Sebecit** tvoří afektivní složku sebepojetí. Sebehodnocení vzniká interakcí sebepoznání, korekčních zážitků, hodnocení okolí a sebecitu. Podle Allporta je sebehodnocení jakýmsi centrem osobnosti, neboť zahrnuje pocit vlastní hodnoty, pocit vlastní síly a pocit vlastních možností, který se mění podle průběhu ontogenetického vývoje a podle společenských rolí člověka.
- **Sebevědomí jedince** úzce souvisí s pojmem sebeuvědomění, které vyjadřuje spontánní životní názor, jenž si člověk vytváří na základě své vlastní zkušenosti, moudrosti, tradic, sociálního styku a komunikace a mechanismem každodenního vědomí.
- **Sebeúcta a sebedůvěra** vyjadřují vztah jedince k budoucnosti a odráží úspěšnost jedince na cestě k dosahování vlastních cílů. Sebedůvěra neboli jistota jedince o tom, že něco znamená nebo že může být někomu užitečný, je potřebná k vytvoření optimistického postoje k životu. Sebeúcta neboli úcta k sobě jako k osobnosti, respekt vůči sobě sama a kladný postoj k vlastní osobnosti, patří mezi základní potřeby každého jedince. Sebeúcta úzce souvisí s tzv. aspirační úrovní člověka, tj. hodnocení člověka svých možností a jak vysoké si klade cíle.

---

<sup>30</sup> Kohoutek, Rudolf. Pedagogická psychologie, Brno: Institut mezioborových studií, 2006, 118 s.

<sup>31</sup> Kohoutek, Rudolf. Pedagogická psychologie, Brno: Institut mezioborových studií, 2006, 118-120 s.



### 2.1.1 Ontogeneze a utváření osobnosti

Člověk se osobností nerodí, nýbrž se jí stává v průběhu svého života. Na svět přichází jako individuum, jehož biologická jednotka je vybavena pouze reflexy a pudy. K postupné přeměně člověka z biologické bytosti v bytost humánní a lidskou dochází během *socializace jedince*, která probíhá nejen v dětství, ale i v dospělosti. K samotnému „začleňování se“ do společnosti dochází ovšem dokonce dříve než kolem třetího roku, tj. dříve než začíná období jáství. Primární socializace začíná přibližně ve věku novorozence a probíhá zejména v rodinném prostředí formou sociálního učení, při němž si osvojujeme zkušenosti ze sociálních interakcí. Základní a výrazné formativní sociální interakcí je *vztah dítě x matka*, na jehož bázi dochází k utváření základu osobnosti - tzv. *bazální osobnost*. Základními povahovými rysy bazální osobnosti jsou *jistota - nejistota; otevřenost či uzavřenost vůči okolnímu světu*.<sup>32</sup>

Vznik osobnosti se váže k věku kolem tří let dítěte, kdy se jedinec začíná označovat první osobou jednotného čísla. Tento významný mezník v ontogenetickém vývoji člověka je označován jako *období jáství*, v němž u dítěte postupně dochází k počátkům specificky lidské organizace jeho duševního života, ke vzniku pocitu vlastní osobnosti a projevů vlastní vůle. V tomto období dítě začíná používat pro označení své osoby termín „JÁ“ (do té doby dítě o sobě hovoří ve třetí osobě, protože ještě nedokáže nepoužívat „já“; říká např. „Jiřík chce papat, nikoli „Já chci papat“). S objevením vlastního „já“ je současně spojováno i *období vzdoru* vyznačující se úporným negativismem (dítě chce všechno dělat samo, odporuje rodičům aj.).

„V psychologii osobnosti má koncept „*ega*“ (**latin. „já“**) či *jáství* rozhodující a podstatný význam. Pojem „*ego*“ zavedl do psychologie S. Freud v souvislosti se svým pojetím tří duševních instancí. Ego (Já) označil jako instanci fungující podle principu reality, tj. adaptace, zprostředkovávající tlaky mezi pudy (Id, Ono) a osobní morálkou (Superego, Nadjá) a mezipudy a společenskými standardy (já kontroluje vztahy k vnějšímu prostředí).“<sup>33</sup>

Po celý náš život se naše osobnost vyvíjí a mění. Od našeho dětství až k období dospívání, adolescence, dospělosti a stáří, se na vývoji a utváření naší osobnosti podílí

<sup>32</sup> Vízdal, František. *Techniky poznávání osobnosti*. Brno: Institut mezioborových studií, 2005, 5s.

<sup>33</sup> Nakonečný, Milan. *Úvod do psychologie*. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 256 s. ISBN 80-200-0993-0.

široká škála nejrůznějších činitelů, jejichž působení a výsledky nelze předvídat, nebo jen velice obtížně. V každém okamžiku života je naše psychika pod vlivem sociálního prostředí. Působí na nás nejen bezprostřední kontakt s jinými lidmi či skupinami, ale i naše minulé sociální zkušenosti. Od nejútlejšího dětství je náš duševní svět utvářen duchovními, kulturními a materiálními produkty společnosti, jejímž jsme členem.

Osobnost je tedy výsledkem interakce vnitřních a vnějších podmínek, které neustále ovlivňují sebe sami navzájem. Mezi vnější podmínky, které se spolupodílejí na utváření naší osobnosti, řadíme přírodní a společenské prostředí. Naopak vnitřní podmínky tvoří biologičtí činitelé, vlastnosti osobnosti a individuální zkušenost. Rozhodující úlohu sehrávají zejména podmínky vnější, zvláště *učení a výchova*. Člověk vůči vlivům vnějšího prostředí a vzájemnému působení obou podmínek není pasivní, spíše naopak. Člověk je aktivní bytostí, která si sama vybírá z vnějšího prostředí vlivy, které na sebe nechá působit a zároveň dokáže aktivně do tohoto prostředí zasahovat, měnit a přizpůsobovat jej se svými potřebami a cíli.<sup>34</sup>

Nakonečný o utváření osobnosti uvádí: „*V utváření osobnosti se uplatňuje interakce jedince s jeho subjektivně pojatým životním prostředím. Na základě osobnostních zkušeností se utváří systém vztažných rámců pro jednotlivé sektory tohoto životního prostředí, které určují významy situací, do nichž jedinec vstupuje, případně je aktivně vytváří*“.<sup>35</sup>

### 2.1.2 Typologie osobnosti

Typologie osobnosti je nauka o typech lidí, která studuje variace duševního života a klasifikuje psychologické typy lidí. Každá typologie je pouze schéma, které nepostihuje celého jedince, avšak vyjadřuje určitou osobnostní konstantu, kterou je jedinec charakterizován.

Typem osobnosti se rozumí „*skupina osob s určitou společnou psychickou vlastností, která se od jiných skupin kvalitativně (obsahově) liší*“.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Vízdal, František. *Techniky poznávání osobnosti*. Brno: Institut mezioborových studií, 2005, 5s.

<sup>35</sup> Nakonečný, Milan. *Úvod do psychologie*. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 250 s. ISBN 80-200-0993-0.

<sup>36</sup> Vališová, Alena. *Jak získat, udržet a neztrácet autoritu*. 1.vyd. Praha: Grada, 2008, 50-51 s. ISBN 978-80-247-2282-5.

Dodnes je oblíbená prastará starořecká *Hippokratova typologie temperamentu* vycházející z tehdejšího nevědeckého pojetí, která třídila lidi do čtyř základních skupin podle jejich tělesných šťáv, jejichž poměr určoval reakce na okolí:

- **sangvinik** – krev;
- **cholirik** – žluč;
- **flegmatik** – hlen;
- **melancholik** – černá žluč.

V různých vědních oborech zabývajících se člověkem a jeho činností, byly pozdějšími badateli vytvořeny další typologie osobnosti, které rozvíjely základní Hippokratovo dělení temperamentu. Počátkem dvacátého století vznikají typologie vykazující snahu charakterizovat typy lidské psychiky z určitých konkrétních hledisek nebo psychologických vztahů. Mezi významné třídění osobnosti zařadíme např. typologii E. Kretschmera, která vychází ze souvztažnosti charakteru a stavby těla (její dělení: *pyknik, leptosom, atletik*). Dalším autorem významné typologie „životních forem“, které vycházejí z dominantní hodnotové orientace člověka je E. Spranger.<sup>37</sup>

Za nejpodstatnější lze považovat *typologii Carla Gustava Junga*, který položil základy dělení temperamentu v závislosti na přístupu k okolnímu světu. Východiskem jeho typologie se staly dva pojmy *extroverze a introverze*, které pokládal za nejspolehlivěji podložené a nejvýznamnější psychologické charakteristiky. Jung rozlišoval tyto typy osobností:

- *i n t r o v e r t* - jedinec samotářsky zaměřený na sebe samého, obrácený do svého nitra;
- *e x t r o v e r t* - jedinec zaměřený převážně na vnější sociální svět, obrácený navenek.

---

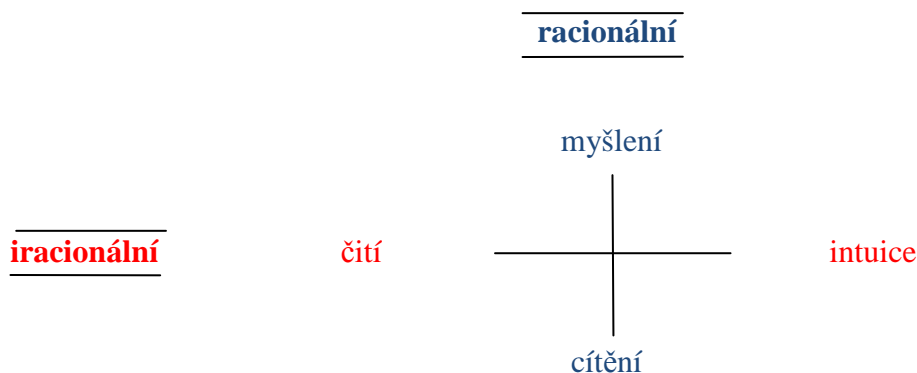
<sup>37</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 293 s. ISBN 80-200-0993-0.

H. Rempelin podal výstižnou charakteristiku Jungových základních typů a jejich variant takto:<sup>38</sup>

<b>Extrovert</b>	<b>Introvert</b>
<i>vědomí zaměřené na objekt</i>	<i>vědomí zaměřené na subjekt</i>
zájmy o objektivní, smysl pro konjunkturu; <i>potlačená introverze</i> : primitivně infantilní egoismus, izolace, nepřátelství....; otevřenost, schopnost kontaktu, vřelost; realismus, smysl pro věčnost.....	zájmy o subjektivní, nepřizpůsobivost, malicherný kritik - šťoural; <i>potlačená extraverze</i> : primitivně infantilní vztahy k objektům, strach z veřejnosti, nedůvěřivost; hluboké cítění, nepřístupnost, egocentrismus

(zkráceno a upraveno)

Varianty obou základních typů osobností, které vycházejí z Jungova zvláštního třídění a pojetí psychických funkcí, mají své varianty. Uvedený autor rozlišuje tyto čtyři psychické funkce: racionální myšlení a cítění a iracionální čítí a intuici. Schematicky můžeme tyto funkce vyjádřit takto: <sup>39</sup>



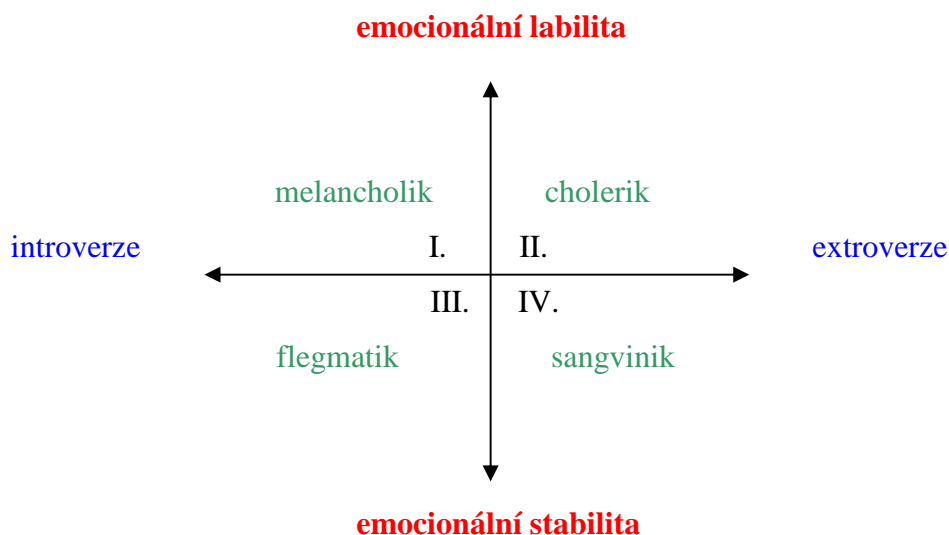
Jung zobrazené dělení psychických funkcí vysvětluje takto: „*Proces čítí v podstatě určuje, že něco je, myšlení, co to znamená, cit, jakou to má hodnotu, a intuice je domněnka, tušení odkud a kam.*“<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 294-295 s. ISBN 80-200-0993-0.

<sup>39</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 295 s. ISBN 80-200-0993-0.

<sup>40</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 297 s. ISBN 80-200-0993-0.

Podle **H.J.Eysencka** lze k základním typům temperamentu (sangvinik, choleric, melancholik, flegmatik) přiřadit dva dvoupólové, na sobě nezávislé **faktory osobnosti** (emocionální stabilita a labilita).<sup>41</sup>



Ve vztahu k výše uvedenému schématu můžeme charakterizovat jednotlivé typy temperamentu takto:

- ✓ „**melancholik** (I. kvadrant) je určen kombinací introverze a emocionální lability, tj. nevyrovnaností a nepřiměřenou emocionálních reakcí;
- ✓ **choleric** (II. kvadrant) je určen kombinací extroverze a emocionální lability (označované jako *neuroticismus*);
- ✓ **flegmatik** (III. kvadrant) je určen kombinací introverze a emocionální stability, charakterizovaný vyrovnaností a přiměřeností emocionálních reakcí;
- ✓ **sangvinik** (IV. kvadrant) je určen kombinací extroverze a emocionální stability (je považován za ideální typ chování)“<sup>42</sup>

Obdobných dělení typu osobnosti lze vymezit mnoho. Ukázalo se však, že je velmi obtížné rozdělovat lidi do jednoznačně platných typů a že typologie jsou příliš hrubým prostředkem k vystižení lidské rozmanitosti. Protože většina lidí nepatří do jednoho vyhraněného typu, je potřeba využívat tzv. **smíšené neboli přechodné typy**, které jsou výsledkem kombinací dvou i více osobnostních typů.

<sup>41</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 298 s. ISBN 80-200-0993-0.

<sup>42</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 298-299 s. ISBN 80-200-0993-0.

### 2.1.3 Struktura osobnosti

„Pod pojmem struktura osobnosti rozumíme uspořádaný celek jejích vlastností neboli dispozic a vztahů mezi nimi, a na které usuzujeme z jejího chování.“<sup>43</sup>

Struktura osobnosti je relativně trvalé uspořádání vlastností, které se i přes svoji poměrnou stabilitu v průběhu života mění a vyvíjejí. Osobnost tedy není pouhým výsledkem interakce jedince s jeho vnějším prostředím, ale zároveň je také produktem vnitřní organizace duševního života člověka, která je založena na určitým způsobem zpracované zkušenosti.<sup>44</sup>

**Rysy osobnosti** odpovídají hovorovému označení „povahové vlastnosti“, kterými mohou být např.: vytrvalost, upřímnost, otevřenost, pravdomluvnost. Pojem rys osobnosti můžeme vymezit jako *psychickou vlastnost člověka, která se projevuje určitým způsobem prožívání, chování a jednání*. Pro každého člověka jsou rysy a jejich souhrn příznačnou a relativně stálou charakteristikou odlišující ho od ostatních.<sup>45</sup>

**Vlastnosti osobnosti** můžeme rozdělit do dvou základních skupin. První část vlastností označujeme jako *obecné*, někdy také *společné rysy*. Druhou skupinu těchto vlastností tvoří *rysy zvláštní*, kterým říkáme *individuální* neboli *jedinečné*.

Strukturu osobnosti tvoří tyto vlastnosti osobnosti:

- *„temperamentové vlastnosti*
- *charakterové vlastnosti*
- *schopnosti*
- *zaměřenost osobnosti*, která je vytvářena aktivačně - motivačními a volní vlastnostmi (je součástí dynamiky osobnosti).“<sup>46</sup>

Charakteristika jednotlivých vlastností osobnosti:

- **Temperament** tvoří soustavu psychických vlastností, které se projevují způsobem *reagování*, chování a prožívání člověka, zejména způsobem vzniku a průběhem citových procesů a jejich výrazu. Temperament zahrnuje vlastnosti,

<sup>43</sup> Vízdal, František. *Techniky poznávání osobnosti*. Brno: Institut mezioborových studií, 2005, 7 s.

<sup>44</sup> Vízdal, František. *Techniky poznávání osobnosti*. Brno: Institut mezioborových studií, 2005, 7 s.

<sup>45</sup> Gillernová, Ilona, Buriánek, Jiří. *Základy psychologie a sociologie (Základy společenských věd pro střední školy)*. Praha: Nakladatelství Fortuna, 2004, 45 s. ISBN 80-7168-749-9.

<sup>46</sup> Vízdal, František. *Techniky poznávání osobnosti*. Brno: Institut mezioborových studií, 2005, 7 s.

kteře jsou determinovány převážně vrozeným typem vyšší nervové činnosti. Je zodpovědný za to, jak snadno city vznikají, jak snadno se střídají (např. klidný, výbušný).

- **Charakter** - je souhrn vlastností osobnosti, který umožňuje kontrolu a řízení jednání člověka *podle* společenských a zejména morálních požadavků. „Charakter se projevuje především vztahy k sobě samému (sebedůvěrou, sebeúctou, osobní důstojností, sebevědomím, pocity méněcennosti, sebeznechování), volnými vlastnostmi (samostatností v jednání, rozhodností, sebevládou), dále sociálně altruistickými vztahy k druhým lidem, k práci a ke společnosti.“<sup>47</sup> Na rozdíl od temperamentu se formuje převážně působením výchovy i jiných společenských vlivů.
- **Schopnosti** - jsou psychické vlastnosti, které umožňují člověku naučit se určitým činnostem a vykonávat je (např. numerické schopnosti, hudební nadání, talent na jazyky). *Schopnost* sama o sobě není vrozená, rozvíjí se záměrným i bezděčným působením prostředí. Vrozeným předpokladem pro utváření schopností jsou **vlohy**. Se schopnostmi úzce souvisejí dovednosti, které jsou speciálněji než schopnosti a osvojujeme si je rychleji.<sup>48</sup>
- **Zaměřenost osobnosti** - je tvořena předivem motivů, které vytváří určitý systém psychických vlastností, stavů, procesů a potřeb. V aktivačně - motivační sféře osobnosti nejčastěji dominují takové volní vlastnosti jako např. iniciativa, cílevědomost, činorodost, rozhodnost, snaživost a vytrvalost.

Od druhé poloviny minulého století využívá v psychodiagnostice řada psychologů pět základních faktorů (rysů) osobnosti, které mají všichni lidé společně - je to tzv. **velká pětka (Big Five)**. Podle C. Tupese a R. E. Christala „velkou pětku“ tvoří následující dimenze společných vlastností:

1. *Extraverze* × *introverze* (zjišťuje kvalitu a kvantitu mezilidských interakcí, úroveň aktivace, upřímnost, společenskost × uzavřenost, zaměřenost do sebe, plachost);
2. *Prívětivost* (dobrá nálada, důvěřivost, adaptabilita) × *nevraživost* (nedůvěřivost);
3. *Emocionální stabilita* (klid, vyrovnanost, přiměřené emocionální reakce) × *emocionální labilita* (neuroticismus, náladovost, nerozvážnost);

---

<sup>47</sup> Kohoutek, Rudolf. Pedagogická psychologie, Brno: Institut mezioborových studií, 2006, 111 s.

<sup>48</sup> Gillernová, Ilona, Buriánek, Jiří. Základy psychologie a sociologie (Základy společenských věd pro střední školy). Praha: Nakladatelství Fortuna, 2004, 43 s. ISBN 80-7168-749-9.

4. *Svědomitost* (odpovědnost, kladný vztah k plnění úkolů) × *nezodpovědnost* (negativní vztah k práci a k plnění úkolů);
5. *Kultivovanost* (zvědavost, otevřenost vůči zkušenostem, kulturní založení, vzdělanost, rozvinuté rozumové schopnosti) × *nedostatek kultivovanosti* (nedostatek vzdělanosti, nadání a zvědavosti).<sup>49</sup>

V souvislosti s prožíváním smysluplnosti života Řezáč uvádí zajímavé pojetí tří základních rysů osobnosti, které vycházejí z tzv. *biopsychologické teorie osobnosti*, takto:

- „vyhledávání nového“;
- „vyhýbání se nepříjemnému“;
- „závislost na příjemném“.<sup>50</sup>

#### 2.1.4 Dynamika osobnosti

Přestože lze strukturu osobnosti považovat za relativně stabilní systém vlastností, tak není neměnná. Člověk je tvorem dynamickým. Jinými slovy můžeme říci, že každý z nás je stále se vyvíjejícím a měnícím individuem.

*„Dynamikou osobnosti nelze rozumět jen takové změny, k nimž dochází v důsledku proměn její struktury, nýbrž i změny, které přicházejí v průběhu existence člověka v čase, tj. od narození až do smrti jedince. Dynamika osobnosti je úzce spjata s aktivačně -motivačními vlastnostmi, respektive motivačními dispozicemi (pohnutkami), které osobnost aktivizují (dodávají jí energii) a usměrňují její chování. Jde tedy o motivační sféru osobnosti, jejíž poznání je velmi důležité pro objasnění lidského jednání.“<sup>51</sup>*

Dynamika osobnosti pojednává o vnitřních „*psychických silách*“, které se vytvářejí v interakci osobnosti a jejího životního prostředí a které determinují cíle chování člověka. Za základní vnitřní psychické síly dynamiky osobnosti jsou považovány **motivy**, čili *pohnutky*, které u člověka iniciují motivační stavy a vyjadřují vědomé či nevědomé zaměření chování v sociální interakci. Nejedná se však o primárně endogenní činitele, které by neměly žádný vztah k vnějšímu, resp. společenskému,

---

<sup>49</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 287 s. ISBN 80-200-0993-0.

<sup>50</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 65 s. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>51</sup> Vízdal, František. Techniky poznávání osobnosti. Brno: Institut mezioborových studií, 2005, 8 s.



prostředí. Naopak jde o vnitřní činitele vyvíjející se z interakcí individua se společenských prostředím a usměrňující jeho chování k dosažení určitých cílů.<sup>52</sup>

V mezilidských vztazích je velice snadné si povšimnout značné odlišnosti, která panuje v chování lidí a také způsobu jakým přistupujeme k určité činnosti (zda s větším či menším zájmem). Prožívání i chování jedince je utvářeno řadou nejrůznějších pohnutek.

Ve spojitosti s řešenou problematikou považuji za významné stručně vymezit vztah mezi motivem a motivací:

- **motivace** - souhrn činitelů, který jedince podněcuje, podporuje, aktivizuje, nebo naopak utlumuje a brzdí k více či méně vědomému dosažení určitého cíle;
- **motiv** - je pohnutkou, příčinou činnosti a jednání člověka; má cíl, směr, intenzitu a trvalost.

Základním pojmem dynamiky osobnosti je pojem **motiv**, který může být vnitřní, tak i vnější. Mezi základní formy motivů lidského chování obecně patří *potřeby, zájmy, emoce, zájmy, přání, postoje, hodnoty, ideály, životní a pracovní cíle*.

Lidské chování zpravidla nebývá motivováno pouze jedním motivem, nýbrž celou řadou motivů. Pozoruhodným jevem je, že stejný motiv může vést k odlišnému chování a stejné chování může být určováno různými motivy. Snažíme-li se nalézt odpověď na otázku „Proč člověk jedná tak, jak jedná?“, tak nejdříve musíme znát skutečné motivy našeho jednání. Neznáme-li je, tak chování člověka můžeme jen stěží porozumět. A naopak poznání skutečných motivů lidského chování se pro nás stává jakýmsi klíčem k poznání osobnosti.

## 2.2 Člověk v síti sociálních vztahů

„Celý náš život se odehrává v konkrétním sociálním prostředí, které lze vymezit jako integrovaný sociální systém tvořený lidmi, jejich vzájemnými vztahy, společnými aktivitami a produkty těchto vztahů a aktivit.“<sup>53</sup>

<sup>52</sup>Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 321 s. ISBN 80-200-0993-0.

<sup>53</sup>Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 20-23 s. ISBN 80-85931-48-6.

„Žijeme ve společenství, ve své rodině, ve své zemi a neustále si navzájem křížíme cestu. Je-li naše bytí spolubytím, je každá naše akce interakcí, dotýká se druhého, je akcí ve vzájemnosti.“<sup>54</sup>

Mezilidské vztahy jsou nepochybně nejdůležitějším aspektem života člověka, neboť jsou to vztahy k rodičům, dětem, přátelům, spolupracovníkům a další sociální vztahy, které dávají lidskému životu zásadní náplň a smysl. Sociální vztahy vytvářejí fenomenálně specifickou oblast sociálního života člověka.

V každé společnosti, sdružení lidí i organizaci je užitečné odlišovat tyto vztahy:

- ❖ *sociální vztahy*, které lze vymezit jako vztahy mezi lidmi, jež se nezakládají primárně na individuálně prožívaných sympatiích nebo antipatiích, ale na vzájemnosti sociálních rolí;
- ❖ *meziosobní vztahy*, které se odvíjejí zejména z emocionálního základu, ze subjektivních kritérií a motivů vzájemnosti.<sup>55</sup>

Podmínkou každého dobrého vztahu je rovnost mezi stranami, kde každá má stejná práva i povinnosti. Pro vzájemný mezilidský vztah je velmi důležité to, jak na sebe působíme a jak se vnímáme.

### **2.2.1 Sociální interakce jako vzájemný vztah lidí při společné činnosti**

Žít ve společenství druhých lidí pro nás obvykle znamená něco samozřejmého, co nám alespoň z části nedělá starosti, nad čím nemusíme přemýšlet a co v jisté míře automaticky dovedeme. Člověk se do určitých společenských poměrů narodí a naučí se v nich pohybovat mnohem dříve, než o nich začne hlouběji uvažovat. Postupem času však přicházíme na to, že náš sociální svět není ani zdaleka tak samozřejmý a nekomplikovaný. Naše životní spokojenost, profesionální a společenská úspěšnost jsou z větší části závislé také na tom, jak se dokážeme ve vztazích orientovat a jak jsme v nich zdatní. Vzájemné působení mezi jedincem a jeho sociálním prostředím označujeme jako *sociální interakce*.

---

<sup>54</sup> Kraus, Blahoslav, Poláčková, Věra., et al. Člověk, prostředí, výchova. Brno: Paido, 2001, 143 s. ISBN 80-7315-004-2.

<sup>55</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 20 s. ISBN 80-85931-48-6.

„**Pojem interakce** vyjadřuje skutečnost, že se mezi lidmi při společné činnosti utvářejí mezilidské vztahy a že na sebe prostřednictvím svých aktivit (činností i chování) vzájemně působí a ovlivňují se. Celkovou povahu sociální interakce pak společně spoluurčují *společná činnost (součinnost)* a *vzájemný mezilidský vztah*.“<sup>56</sup>

Obsah a styl vzájemného ovlivňování tvoří významný faktor utváření i sebeutváření jedince.

Mezi základní atributy mezilidské interakce patří:

- ❖ **vzájemnost (vztažnost)** - v interakci dvou či více jedinců dochází k vzájemnému kontaktu, k výměně obsahů a aktů chování;
- ❖ **stimulace** - znamená materializaci vztahu, jejím prostřednictvím dochází k podněcování aktivit a činností „jednoho druhým“ a k neustálé výměně signálů, které aktivizují partnery;
- ❖ **ovlivnění** - vzájemné ovlivňování vyplývá ze znaků vzájemnosti a stimulace, které vedou k neustálé obměně chování a záměrů pod vlivem druhého. Změny chování jednoho jsou i důsledkem působení druhého, a zároveň i podnětem k jeho dalším změnám.<sup>57</sup>

Křivohlavý rozlišuje tyto základní formy v mezilidské součinnosti:

- 1) *koexistence* - chápe jako „existence vedle sebe“, jedinci směřují ke svým individuálním cílům relativně nezávislými způsoby činností;
- 2) *koordinace* - lze ji definovat jako: „vzájemné sladění podmínek individuálních činností směřujících k individuálním cílům“;
- 3) *kooperace* - můžeme ji označit za „společnou cestu ke společnému cíli“.<sup>58</sup>

Podobně jako typy společné činnosti můžeme odlišit i základní formy mezosociálních vztahů:

- 1) *rivalita neboli soupeření* - jedná se o interakci typu „kdo z koho“, „já nebo ty“, cílem je vždy „být první, být nejlepší ze všech“;
- 2) *soutěžení* - nelze ztotožňovat s rivalitou, cílem soutěže není „být první“, ale především „zvýšit výkon nějaké činnosti“ prostřednictvím soutěžení;

<sup>56</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 79 s. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>57</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 79-81 s. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>58</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 85-86 s. ISBN 80-85931-48-6.

- 3) *reciprocita* - často označovaná jako vzájemnost, vzájemná náklonnost, která není pouze prostředkem k dosažení individuálního cíle, nýbrž hodnotou na niž se společný vztah zakládá. Znaky reciprocit jsou vstřícnost, vzájemná podpora a uvědomění si smyslu společného vztahu.
- 4) *manipulace* - je nežádoucím typem vztahu, v němž jedna strana vzájemného kontaktu zneužívá druhou.<sup>59</sup>

K uskutečňování společenského styku není zapotřebí pouze sociální interakce, ale významnou roli sehrává i to, jak se navzájem vidíme a vnímáme. Vedle těchto aspektů, které jsou podstatným zlomkem utváření sociálního styku, stojí prostředek, jehož prostřednictvím dochází k vzájemnému dorozumívání a porozumění mezi lidmi. V této souvislosti hovořím o sociální komunikaci, která spolu se zmíněnou sociální interakcí a sociální percepcí představuje trio sociálního styku.

## 2.2.2 Socializace jedince a její produkty

Vrůstání jedince do určitého kulturního prostředí, v němž má společensky obstat, byl schopen přiměřené komunikace se svým okolím a přiměřeného plnění rolí, které vyžaduje nejen společnost, ale i sám život, předpokládá dlouhodobý a náročný socializační proces.

*„Socializace zaujímá významné místo v sociální determinaci vývoje jedince. Jde o proces začleňování jedince do společnosti, v němž dochází k proměnám, jimiž se jedinec postupně vzdaluje od výchozího stavu novorozence a stává se z něho člověk jako kulturní bytost schopná fungovat ve složitém systému lidské společnosti.“<sup>60</sup>*

Socializace začíná ve věku novorozence jako tzv. primární socializace. Socializační působení se uskutečňuje prostřednictvím procesů *sociálního učení*, tj. získávání zkušeností ze sociálních situací. K základním druhům sociálního učení zejména patří *identifikace, internalizace a imitace*. Po ukončení primární socializace, která probíhá zejména v rodině a ve škole, navazuje socializace sekundární, kterou lze považovat za pokračující sociální učení. Zdroji této fáze socializace pak mohou být např. zaměstnání, rodičovství, noví přátelé a nové sociální interakce vůbec.

---

<sup>59</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 87-92 s. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>60</sup> Gillernová, Ilona, Buriánek, Jiří. Základy psychologie a sociologie (Základy společenských věd pro střední školy). Praha: Nakladatelství Fortuna, 2004, 68 s. ISBN 80-7168-749-9.

Jak jsem zmínila výše, významným činitelem socializace je **rodina**, která dává dítěti první, a proto velmi silné zkušenosti do dalšího života. Ukazuje mu, jak se lidé chovají jeden k druhému, zda spolupracují a pomáhají si, jak reagují, když se jim něco nedaří. Rodina hraje v procesu začleňování se jedince do společnosti nenahraditelnou roli. Předává dítěti základní model sociální interakce a komunikace v malé sociální skupině, začleňuje dítě do určitého způsobu života, předává mu sociální požadavky a normy a reguluje jejich přijetí.

Mezi základní úkoly primární socializace patří:

- ✓ „osvojení základních kulturních návyků (udržování tělesné čistoty, slušné chování, sebeobsluha v užívání předmětů denní potřeby);
- ✓ osvojení mluvené řeči, vývoj myšlení;
- ✓ orientace v elementárních hodnotách dané kultury (pojetí hezkého a ošklivého, slušného a neslušného);
- ✓ převzetí a uskutečňování role svého pohlaví a věku dle obvyklých standardů;
- ✓ určitá věku přiměřená míra sebeovládání a chování v souladu s požadavky rodičů.“<sup>61</sup>

Socializace je proces celoživotní a tudíž nekončí s dosažením dospělosti nebo s přijetím odpovídajících společenských rolí. „*Socializace, kterou člověk zakusil v průběhu dětství, není adekvátní přípravou pro úkoly, které bude nutno v budoucnosti zvládnout. V průběhu procesu zrání se individuuum dostává do řady pozic, které odpovídají různým etapám životního cyklu. Kromě toho se může interpersonální situace kvůli dále přibývajícím mobilitě změnit, což opět vyžaduje mít nové vzorce chování. Některá očekávání společnosti zůstávají v průběhu života relativně konstantní. Jiná společenská očekávání se při přechodu z jedné pozice k následující mění.*“<sup>62</sup>

Socializace znamená zásadní kvalitativní proměnu člověka, v jehož průběhu se individuuum mění v osobnost. Tento nikdy nekončící proces začleňování se jedince do společnosti zasahuje do všech stránek jeho duševní činnosti. Dotýká se všech složek jeho osobnosti. Postihuje jak oblast kognitivní (tj. socializace poznávání), tak i emotivní (citů) a konativní (vůle).

---

<sup>61</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 120 s. ISBN 80-200-0993-0.

<sup>62</sup> Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, 122-123 s. ISBN 80-200-0993-0.

V průběhu společenského života, zejména vřazováním se do aktivit, činností a vztahů dochází u jedince k:

- *utváření postojů* - vytváří se jistá úroveň i tendence jedince chovat se k objektům sociálního světa určitým, relativně stabilním způsobem;
- *vytváření rolí* - jedinec se naučí chovat přiměřeně podmínkám sociální situace;
- *vytvoření nových sociálních dovedností* - jedinec projeví a zúročí své individuální dispozice, rovněž rozvine osobnostní vlastnosti i schopnosti;
- *získání individuálních sociálních rysů* - dochází k jedinečným a nezaměnitelným projevům vlastní svébytnosti na základě interiorizace a exteriorizace;
- *utváření nových sociálních motivů* - pobídky k činnostem a vztahům.<sup>63</sup>

### 2.2.3 Význam sociálního statusu a sociální role ve společnosti

Chování každého z nás se vztahuje k určitým lidem či prvkům sociálního prostředí, v němž se běžně pohybujeme. Význam naší sociální úspěšnosti se tedy opírá o jisté sociální pozice a role, které v dané skupině zaujímáme a s nimiž máme spojena naše práva a povinnosti.

*„Způsoby, kterými na sebe lidé reagují navzájem na pozadí jevů a procesů realizovaných mezi lidmi ve smyslu sociální interakce, se odrážejí i v sociologicky frekventovaných kategoriích sociální status a sociální role.“<sup>64</sup>*

*Sociální status neboli pozice „vyjadřuje postavení, které jedinec nebo skupina zaujímají ve společnosti. Jsou s ním spojena určitá práva i povinnosti, které zpravidla vyplývají z profesní společnosti. Souběh více statusů v životě jedince je dán jeho postavením jako příslušníka určité společenské třídy či vrstvy, jeho profesní zakotveností, úrovní vzdělání, místem bydliště, rodinnou pozicí či příležitostmi k určité věkové skupině.“<sup>65</sup>*

Sekot prezentuje statusovou příslušnost jako výslednici komplexu podmínek určující život jedince v kontextu místa a času. Uvádí tyto druhy statusu:

- ❖ *zrozený (připsaný)* - jedinec jej získá narozením, bez ohledu na své schopnosti, nadání (příslušnost k pohlaví, rase);

<sup>63</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 52-53 s. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>64</sup> Sekot, Aleš. Sociologie v kostce. 3. vyd. Brno: Paido, 2006, 80 s. ISBN 80-7315-126-X.

<sup>65</sup> Sekot, Aleš. Sociologie v kostce. 3. vyd. Brno: Paido, 2006, 81 s. ISBN 80-7315-126-X.

- ❖ *získaný (dosažený)* - zpravidla získáván díky individuálnímu úsilí, studiem, rozvíjením dovedností (profese);
- ❖ *vnucený* - působením nejrůznějších faktorů dochází v podstatě ke změnám v postavení jedince, jeho životního stylu (nástup k výkonu trestu, ztráta zaměstnání);
- ❖ *generalizovaný* - svojí důležitostí dominuje ostatním statusovým úrovním a určuje tak obecnou pozici jedince ve společnosti (může to být majetek, vzdělání, sportovní výkony).<sup>66</sup>

Mnohdy si ani neuvědomujeme, že některé sociální situace či nezávazné společenské konverzace mají svá pravidla, která obvykle předpokládají, někdy dokonce vyžadují určité chování. Je zcela přirozené, že jinak se chováme doma v rodině, jinak mezi přáteli či kolegy v zaměstnání, zcela odlišně se chováme např. v situaci ohrožení, nebo opačně v euforickém rozpoložení všeobjímající pohody. Taková změna našeho chování však neznamená, že bychom si „na něco hráli“. Naopak. Vypovídá o úrovni naší sociální inteligence a schopnosti vědomě či nevědomě přizpůsobit naše chování určitému prostředí tak, jak to z dané situace vyplývá.

„**Sociální role** je komplexní způsob chování přiměřený určité sociální situaci.“<sup>67</sup>

Často bývá pojem sociální role spojován s určitými vzory chování, které vyplývají z individuální příslušnosti ke konkrétním skupinám. Některé modely vypovídající o tom, jak bychom se v určitých situacích měli zachovat, jaké chování je žádoucí a co je od nás očekáváno, nacházíme častokrát přímo v chování druhých lidí, anebo v hodnotách, ideálech a sociálních normách dané společnosti.

Podle Vališové může být chování jedince z hlediska sociální role ovlivněno těmito faktory:

- jaké očekávání má prostředí vůči dané roli;
- jaký vzorec chování je této roli přiřazen;
- jaké možnosti mu dává daná osobnost k naplnění.“<sup>68</sup>

<sup>66</sup> Sekot, Aleš. Sociologie v kostce. 3. vyd. Brno: Paido, 2006, 81-82 s. ISBN 80-7315-126-X.

<sup>67</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 40-41 s. ISBN 80-85931-48-6.

<sup>68</sup> Vališová, Alena. Jak získat, udržet a neztrácet autoritu. 1.vyd. Praha: Grada, 2008, 48 s. ISBN 978-80-247-2282-5.

Jak již víme, každá naše sociální role představuje chování odpovídající naší pozici ve společnosti. Ovšem k tomu, abychom úspěšně zvládli osvojit si vlastní sociální role, je nezbytné umět si vytvořit vazby i k ostatním rolím tak, aby naplňováním role spojené s jedním individuálním statutem nedocházelo přímo k narušení role spojené s jiným statutem. V případě, že se dospějeme k určitému souladu všech rolí, si můžeme pogratulovat, neboť tím předcházíme možnému vzniku konfliktu jednotlivých rolí.

#### 2.2.4 Vztah jedince k autoritě

V jednotlivých etapách svého života navazujeme kontakty s příslušnou kulturou a společností, vstupujeme do vztahů, v nichž jsme mnohokrát odkázáni na spolupráci s jinými lidmi, nebo je od nás očekáváno rychlé rozhodování a koordinované jednání v souladu s druhými. Ať chceme či nechceme, tak většina toho, co děláme ať vědomě či nevědomě, bývá mnohdy ovlivňována názory a postoji určitých lidí, o nichž často můžeme říci, že mají autoritu.

Dříve než přistoupím k samotnému pojmu autorita, ráda bych věnovala pozornost několika omylům, jež jsou s tímto pojmem často spojovány. Podle Vališové nelze autoritu:

- ✓ „zaměňovat s manipulativní činností osob nebo institucí, jež získaly nebo zdědily s úřadem vyvýšené postavení a nedokážou je udržet jinak než tvrdým využíváním či zneužíváním moci,
- ✓ považovat ani za autoritářství, neboť autoritářská osobnost se zpravidla vyznačuje porobením a poslušností vůči nadřízeným a naopak pohrdáním a agresí vůči těm, jež takový člověk pokládá za méněcenné.“<sup>69</sup>

Podle stejné autorky je autoritu možné odlišně interpretovat v rodině, kde rodiče usilují o předkládání výchovných požadavků svým dětem, jinak v pracovním prostředí, kde souvisí s firemní kulturou a profesními vztahy. Vališová dále uvádí, že v definici

---

<sup>69</sup> Vališová, Alena. Jak získat, udržet a neztrácet autoritu. 1.vyd. Praha: Grada, 2008, 15 s. ISBN 978-80-247-2282-5.



autority neexistuje shoda a jeho užívání bývá často nepřesné, někdy až zkreslené. Sama ji představuje jako jednu z uvedených věcí:

- „všeobecně či lokálně uznávanou vážnost, vliv, úctu, obdiv, respekt;
- obecně uznávaného odborníka, vlivného činitele;
- mocnou instituci, úřad a související entity (stát, věda, státní symboly, právo a zákon, policii aj.)“.<sup>70</sup>

Základem každého sociálního vztahu mezi jedinci je vazba alespoň mezi dvěma lidmi, jejíž kvalita může být ovlivněna nejrůznějšími stimuly, jako jsou např. osobnost jedince a jeho momentální citové rozpoložení anebo také moc, sociální pozice, role nebo *autorita jedince*.

V souvislosti s uvedením dvou obdobných výrazů, jako jsou moc a autorita, bych ráda ve stručnosti objasnila jejich podstatný rozdíl. Zatímco *moc* označujeme jako prosazení své vůle i proti vůli jiného. Tak *autoritu* můžeme pokládat za jakousi legitimizovanou moc, která dává jeho nositeli oprávnění vládnout nad těmi, kteří akceptují její projevy.

V současné době rozlišujeme jednotlivé typy autority do několika okruhů:

➤ *„autorita přirozená* - vyplývá z vrozených osobnostních rysů či z profesních dovedností nositele;

*autorita získaná* - podílí se na ni výchova a individuální cílevědomé úsilí, zakládá se na schopnosti osvojené v průběhu života jedince;

➤ *autorita osobní* - představuje přirozený vliv pramenící z individuálních vlastností, schopností a dovedností jedince;

*autorita poziční* - znamená míru vlivu, kterou jedinec získává díky svému postavení v systému organizace;

*autorita funkční* - představuje vliv vyplývající z očekávaného splnění úkolu, z kvality výkonu v určité roli či funkci;

➤ *autorita neformální* - je založena na lidských a odborných charakteristikách jedince, který má na ostatní přirozený a přímý vliv;

---

<sup>70</sup> Vališová, Alena. Jak získat, udržet a neztrácet autoritu. 1.vyd. Praha: Grada, 2008, 17 s. ISBN 978-80-247-2282-5.

**autorita formální** - je mírou vlivu, který plyne z postavení a jemu odpovídající činnosti v organizační hierarchii instituce, a to bez ohledu na konkrétního jedince a jeho osobnostní vlastnosti;

➤ **autorita skutečná** - spočívá v tom, že podřízení respektují stanovenou strategii, projevují vstřícnost k pokynům, aktivita skupin se vyznačuje trvalostí a soudružností i v krizových situacích;

**autorita zdánlivá** - ve skupině existují projevy nedůvěry podřízených neochota ke spolupráci;

➤ **autorita statutární** - bývá ztotožňována s formální či poziční autoritou;

**autorita charismatická** - vyplývá z osobnosti, její silu ovlivňuje vyzařovaná energie, zdravé sebevědomí, komunikativní dovednosti, laskavost i takt;

**autorita odborná** - získává se profesními znalostmi a dovednostmi;

**autorita morální** - rozvíjíme ji poctivým a odpovědným vztahem k sobě, k druhým lidem a ke světu.“<sup>71</sup>

Jedním z typických znaků sociálního styku je rozdělení rolí, kdy jeden z účastníků bývá *nositelem autority*, tedy člověkem, který vede a ovlivňuje lidi a druhý *jejím příjemcem*, který nositele za autoritu pokládá. Na jedné straně autoritu vyžadujeme a uctíváme, neboť je nám blízká, na straně druhé se proti ní bouříme a odmítáme ji.

Co a proč podmiňuje takové změny v postoji jedince k autoritě? Častým důvodem negativního postoje k autoritě bývají situace, kdy nám moc brání ve svobodě rozhodování a tím zužuje naše práva. Jak dále uvádí Vališová, vztah k autoritě významně ovlivňuje také naše mravní síla osobnosti, která do značné míry určuje i schopnosti samostatně se rozhodovat a přebírat odpovědnost nejen za sebe, ale i za druhé. Z psychologického hlediska patří k neméně významným ukazatelům vztahu jedince k autoritě také naše hodnotová orientace, již lze chápat jako soubor hodnot, kterým člověk ve svém životě dává přednost a snaží se o jejich naplnění.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Vališová, Alena. Jak získat, udržet a neztrácet autoritu. 1.vyd. Praha: Grada, 2008, 41-42 s. ISBN 978-80-247-2282-5.

<sup>72</sup> Vališová, Alena. Jak získat, udržet a neztrácet autoritu. 1.vyd. Praha: Grada, 2008, 23 s. ISBN 978-80-247-2282-5.

## 2.3 Úloha sociální komunikace jako forma sebeprosazení se

### 2.3.1 Komunikace v mezilidských vztazích

*„Lidská společnost je v podstatě síť vztahů mezi lidmi. Když si ji představíme jako rybářskou síť, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanoví v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace.“<sup>73</sup>*

V řadě životních situací vstupujeme do vzájemných vztahů, jejichž kvalita v mnohém záleží na porozumění druhým lidem i sobě samému. Každý z nás reaguje určitým způsobem na podněty okolního světa, vyjadřuje své pocity a myšlenky, přijímá či odmítá názory a postoje ostatních. Jednou z významných podmínek existence člověka ve společnosti je **komunikace**.

Komunikace je základním prostředkem sociálního styku, při němž dochází ke vzájemnému sdělování a vyměňování si informací s jinými lidmi a jejich integraci. Současně také dochází k výměně představ, postojů, pocitů, nálad apod. Komunikace zkrátka dokáže popudit, provokovat, iniciovat i uchlácholit a zbrzdit druhého v jeho odhodlání, anebo dokáže přesvědčit o pravdě i věrohodně šířit lež. V závislosti na ní se rozvíjí a mění vztahy mezi účastníky sociálního styku.

Možnosti, kterými člověk v komunikaci disponuje, kterých může využít i zneužít, souvisejí na jedné straně s kvalitou jeho individuálního života (s jeho svébytností, charakterem, svědomím, dovednostmi), na straně druhé s civilizačními změnami a převratnými momenty historie lidstva (možnost celosvětové komunikace pomocí e-mailů, faxů, mobilních telefonů aj.).

V každé sociální skupině probíhá rychlé, intenzivní a nekončící **vzájemné sdělování** neboli **komunikování**. Některé definice lidského komunikování se zaměřují buď na předávání informací, nebo na vzájemný kontakt. Někteří psychologové však rozumějí komunikační výměnou jak sdělování, tak sdílení.

*„Komunikovat tedy znamená něco si navzájem sdělovat, druhému něco předávat, dávat a přijímat, tj. navzájem se sdílet.“<sup>74</sup>*

---

<sup>73</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, 25s. ISBN 80-7178-998-4.

<sup>74</sup> Sýkora, František. Úvod do studia předmětu Sociální komunikace. Brno: Institut mezioborových studií, 2003, 5s.

Kohoutek definuje komunikaci jako: „složité, komplexní sociální jev, který je nutno vidět v širších souvislostech sociální interakce, nikoli jen formálně jako výměnu určitých informací, sdělení, signálů. Jestliže komunikujeme, snažíme se navázat s někým „společností“, pokoušíme se mu sdělit informaci, myšlenku, mínění nebo postoj, a to verbálně i nonverbálně.“<sup>75</sup>

Na naší komunikaci s druhými lidmi je pozoruhodné, že ji vždy spoluvytváříme, ovlivňujeme, přispíváme k ní a zároveň jsme její součástí. V tomto smyslu můžeme komunikaci chápat jako ovlivňování toho, s kým komunikujeme. Při každém dorozumívání zároveň dochází ke zpětné vazbě, neboť i my jsme ovlivňováni těmi, kdo komunikuje s námi. Podle některých psychologů komunikujeme, i když jen přihlížíme slovní výměně mezi dvěma účastníky.

Dorozumívání můžeme snadno vyjádřit pomocí níže zobrazeného lineárního modelu komunikace.<sup>76</sup>

Schéma 1 Lineární model komunikace



Jakékoli komunikování má zpravidla svůj **účel a smysl**. V této souvislosti lze hovořit také o **funkci**, kterou chce komunikace plnit nebo kterou bezděčně plní, a jejímž prostřednictvím dostává svůj smysl.

Vybíral uvádí pět hlavních funkcí našeho komunikování:

- *informativní* - účelem je informovat, předat zprávu, doplnit jinou či něco oznámit;
- *instruktážní* - má instruovat, navést, zasvětit, naučit, dát recept;
- *persuasivní* - účelem je přesvědčit, zmanipulovat, ovlivnit;
- *vyjednávací, operativní* - cílem je vyjednat, domluvit se, dospět k dohodě;
- *zábavní* - smyslem je pobavit, rozveselit druhého i sebe, rozptýlit.<sup>77</sup>

<sup>75</sup> Kohoutek, Rudolf. Sociální psychologie. Brno: Institut mezioborových studií, 2004, 16 s.

<sup>76</sup> <http://web.sks.cz/users/ku/uis/komunika.htm>

<sup>77</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, 31 s. ISBN 80-7178-998-4.

Neméně významným aspektem komunikace je motivace ke komunikování, o níž je možné uvažovat také jako o skryté funkci. Motivace komunikovat je přítomna v každém člověku v různé intenzitě a její kolísání závisí na řadě okolností (např. to může být sympatie/antipatie našeho partnera, účel komunikace, náš psychický stav, emoční stabilita-rozladěnost aj.). Známe tyto druhy motivace ke komunikování:

- ✓ **motivace kognitivní** - chceme či potřebujeme něco sdělit, vyjádřit se o světě, o sobě, o druhých anebo se podělit jen o myšlenku, znalost, názor, a o to, co jsme se dozvěděli;
- ✓ **motivace zjišťovací a orientační** - ptáme se, abychom se lépe vyznali např. v tématu, o němž je řeč; ptáme se na informace, ale také na postoje k nim a prožitky;
- ✓ **motivace sdružovací** - chceme navázat vztah, uspokojujeme potřebu bližšího kontaktu, člověk potřebuje komunikovat a pravidelně a znovu zažívat pocit sounáležitosti, mít jistotu, že k někomu patří a s někým si rozumí;
- ✓ **motivace sebestvrzovací** - komunikováním s druhými nalézáme, rozvíjíme a potvrzujeme svou identitu, upřesňujeme vlastní sebeobranu a mínění o sobě;
- ✓ **motivace adaptační** - komunikování se přizpůsobujeme, sociálně integrujeme do okolí, přizpůsobujeme se např. rolovým stereotypům (řečí, vystupováním, ale i doplňky jako jsou kostým, automobil);
- ✓ **motivace přesilová** - jejím cílem je vyniknout v porovnání s druhými lidmi, být lepší;
- ✓ **motivace požitkářská** - plní funkci relaxační (rozptýlení, odpočinek, nezávazné flirtování).<sup>78</sup>

### 2.3.2 Druhy sociální komunikace

Do oblasti komunikace patří vše, co svojí podstatou vytváří určitý význam pro jedince i celé společenství, včetně toho, co si lidé sdělují, nesdělují a současně sdílejí či nesdílejí. Komunikační dovednosti pokládáme za jednu z významných podmínek pro budování osobních úspěchů, dobrých interpersonálních vztahů a stejně tak jsou považovány za předpoklad vedoucí k úspěšnému studiu či kariéru v zaměstnání.

---

<sup>78</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, 32-35 s. ISBN 80-7178-998-4.

Základní, i když ne jedinou formou, je komunikace verbální. K dobrému zvládnutí komunikace je důležité seznámit se také s problematikou neverbální komunikace.

#### a) Verbální komunikace

- ✓ je považována za nejfrekventovanější a nejvýznamnější komunikační systém v sociální komunikaci, jehož prostřednictvím dochází denně k vzájemnému porozumění a dorozumívání lidí;
- ✓ verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí slov, popř. i jinými znaky jazykového systému;
- ✓ jejím základním prostředkem je **řeč**, a to jak mluvená, tak psaná;
- ✓ slovní komunikací se rozumí výběr, kombinování a produkce jazykových znaků (psaní projevu, rozmyšlení řeči, artikulace, řečová strategie a „diplomacie“, volba stylu), proces vzájemného sdělování, percepce (vnímání) a recepce (příjem) slovních sdělení a porozumění jim.<sup>79</sup>

Každá slovní komunikace má svou formální stránku. Pro psychologický rozbor ústní komunikace jsou podstatné tzv. paralingvistické jevy doprovázející zvukovou produkci hlásek. K základním jevům patří: tempo mluvy, tón hlasu, jeho usazení, intonace, pomlky, hlasitost aj. Význam těchto úkazů při komunikování je velmi důležitý, neboť mohou prozradit i to, co mluvčí vůbec říci nechtěl, ale zároveň také mohou záměrně mnohé naznačit nebo „dopovědět“ (totéž platí i pro gesta, mimiku a další neverbální projevy).<sup>80</sup>

#### b) Neverbální komunikace

Stejně jako si v dětství osvojujeme řeč, tak se učíme i neverbální komunikaci, kterou obecně považujeme za daleko upřímnější, než jsou slova. To nejdůležitější totiž „slyšíme“ očima. Druh nonverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co vědomě i podvědomě signalizujeme beze slov nebo spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace. Do této oblasti komunikace zdaleka nepatří pouze *řeč těla*, ale také prostředí, časová dimenze, proximitní signály nebo dotyky těla, vzhled, vůně či pachy. Naše ruce, paže a nohy nemluví o nic méně než náš jazyk.

---

<sup>79</sup>Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000, 85-86 s. ISBN 80-7178-291-2.

<sup>80</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000, 89-90 s. ISBN 80-7178-291-2.

Antropolog Albert Mehrabian při svém výzkumu odhalil, že jen 7% informací, které získáme z rozhovoru, nám poskytují slova; 38% získáváme z tónu a barvy hlasu a 55% z řeči lidského těla.<sup>81</sup>

Vybíral uvádí tyto základní způsoby neverbální komunikace:

- gesta, pohyby hlavou a další pohyby těla;
- postoj těla;
- výraz tváře (mimika);
- pohled očí;
- vzdálenost a zaujetí prostorových pozic;
- tělesný kontakt;
- tón hlasu a další neverbální aspekty řeči;
- oblečení, zdobnost, fyzické a jiné aspekty vlastního zjevu.<sup>82</sup>

Při běžném rozhovoru i jednání má nonverbální složka komunikace obrovský význam. Přibližně dvě třetiny obsahu našeho dorozumívání jsou sdělovány beze slov. Součástí neverbální komunikace jsou i složky komunikace verbální, především pak kvalita hlasu a způsob řeči. Jedná se tedy o komplexní vysílání signálů sledované osoby, a proto nelze za neverbální sdělení považovat pouze pohyby mimických svalů či gestikulaci. K neverbální komunikaci patří mimo zmíněné také celkový vzhled, který může v prvních sekundách setkání zcela negativně ovlivnit trvalé hodnocení druhého.

Význam mimiky a gest spočívá zejména v tom, že dotváří řeč i charakteristiku řečníka a neverbálním způsobem napomáhá k pochopení řeči. Skutečná výmluvnost bez jakýchkoliv neverbálních posunků, gest a mimiky by byla zcela nepřírozená. Zpravidla každý nonverbální projev probíhá v kombinaci se slovním sdělením a činností člověka, může však zůstat izolovaný (např. kontakt očima). V podstatě platí zásada: *„co říká hlas, to má skutečně vyjadřovat i přirozený pohyb těla, a zároveň gesta a mimika mají odpovídat myšlence a projevenému citu tak, aby vše tvořilo celek, který si v ničem neodporuje“*.<sup>83</sup>

---

<sup>81</sup> Erhard Thiel *Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov.* (Přel. Rapantová, Marie.), 1. vyd. Bratislava: Plasma service, 1993, 8 s. ISBN 80-901412-1-8.

<sup>82</sup> Vybíral, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace.* Praha: Portál, 2000, 64 s. ISBN 80-7178-291-2.

<sup>83</sup> Sýkora, František. *Úvod do studia předmětu Sociální komunikace.* Brno: Institut mezioborových studií, 2003, 11 s.

Vše, co přijímáme „verbálním kanálem“ jsou pouhá „haló fakta“. Naopak „neverbálním kanálem“ se k nám dostávají mezitóny, postoje, nálady i skutečné pocity. Podobně jako slova mají i gesta více významů. Jednoznačný význam však dostávají až ve spojení s gesty jinými. Jakákoliv řeč lidského těla má svou vlastní gramatiku a interpunkci. Stejně jako slovo vytržené z kontextu může mít různé významy, tak i u gest tomu není jinak. Pouze ucelený soubor gest odhaluje pravdu, která se skrývá za slovy.

### c) Zdravá komunikace

Kvalitní komunikace spoluvytváří podstatnou měrou prožitek celkové kvality a smysluplnosti našeho života. Zdravá komunikace bývá psychology i psychiatry považována za prvořadně důležitou podmínku osobnostního optima.

#### Charakteristiku zdravé komunikace utváří:

- *bezprostřednost reakce* (komunikující neodkládá odpověď na pozdější dobu, nýbrž reaguje ihned);
- *kognitivní přizpůsobování* (schopnost přizpůsobovat se stanoviskům, slovníku a rovněž i mimoslovnímu repertoáru druhého);
- *zájem o druhého* (pozorně nasloucháme, jsme trpěliví, sdílíme s druhým, náš pohled je přátelský);
- *reciprocita* (princip vzájemnosti, synchronie tvoří základ zdravě vyváženého dialogu ve skupině);
- *humor* (humorné momenty, žertování, nikoli na úkor druhého účastníka);
- *tříkrát ne* (nezahrnovat druhého nadbytkem požadavků, přílišnou kritikou, vyjadřování zklamání, které bychom neměli rozpítvávat a opakovaně připomínat);
- *podpora vývoje a flexibility* (otevřenost komunikace, možnost navázat na přerušeny hovor, podpora dalšího osobnostního rozvíjení se partnerů);
- *konzistence interakcí* (snažíme se jednat obdobně tomu, jak jsme již předtím jednali, nevybočit z daného pojetí, dodržet směr);
- *uvolnění*.<sup>84</sup>

Každý dobrý řečník, zdatný manažer anebo úspěšný vyjednávač se zpravidla vyznačuje rysy, které jednak souvisejí s jeho osobnostní strukturou, ale jednak také

---

<sup>84</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, 227-230 s. ISBN 80-7178-998-4.



s jeho osvojenou komunikační obratností. Schopnost ovládnutí protichůdných dovedností a charakteristik vlastní komunikace (jako jsou vstřícnost a důsledná neústupnost) činí z těchto osob obratné prostředníky.

K vlastnostem zdravě komunikujícího jedince patří:

- ✓ jedinec pozitivně vidí sám sebe a věří si;
- ✓ dokáže být vždy s ohledem na danou situaci, jak empatický, tak neústupný, vstřícný i odměřený;
- ✓ není rivalizující typ;
- ✓ umí sám dospět ke kompromisu i pomoci druhým k nim dospět;
- ✓ ustoupí-li, neobviňuje;
- ✓ hodnotí až po vyslechnutí celé informace;
- ✓ je otevřený změnám;
- ✓ umí komunikaci řídit, regulovat její směr, ale umí také „nechat se řídit“;
- ✓ umí neutralizovat konflikty, kolize a napětí;
- ✓ nezamlouvá, nemlží;
- ✓ sám se umí odměřeně odhalit.<sup>85</sup>

#### **d) Asertivní komunikace**

V souvislosti s problematikou sebeprosazování zde má nepochybně opodstatnění asertivita a její interaktivní způsobilost. Asertivitou rozumíme interaktivní dovednosti, jež nám umožňují při setkání tvář v tvář s druhými lidmi upravit své chování tak, aby bylo v souladu s našimi cíli. Jak již víme, asertivní chování podporuje rovnost v mezilidských vztazích, umožňuje nám jednat v našem nejlepším zájmu, stát si za svým bez nepatřičné úzkosti, vyjadřovat své skutečné pocity, aniž bychom se cítili stísněně, a také jít za svými právy, aniž bychom narušovali práva jiných. Asertivní komunikace se především snaží o souhru našich činů a slov.

Alberti a Emmons uvádějí několik důležitých základních prvků chování, které výraznou měrou spoluvytvářejí asertivní chování. Jsou jimi:

- myšlenky;
- výraz obličeje;
- oční kontakt;

---

<sup>85</sup> Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, 233 s. ISBN 80-7178-998-4.

- gesta;
- tón hlasu, melodie, hlasitost;
- vzdálenost a fyzický kontakt;
- postoj těla.<sup>86</sup>

V níže uvedeném výčtu uvádím znaky, které jsou typické pro asertivně způsobilého jedince<sup>87</sup>:

- ✓ *hovoří jasně a ví, co chce. Pokud neví, určí si cíl;*
- ✓ *když neví, co svým chováním sledují druzí, zeptá se;*
- ✓ *neodbočuje, nezabíhá, drží směr;*
- ✓ *snaží se vystupovat otevřeně, ne rádoby tajemně;*
- ✓ *dokáže slevit ze svých požadavků (ovládá kompromis), pokud je to k dobru věci;*
- ✓ *dbá na jasné vymezení dohod a domluv;*
- ✓ *kritizuje konstruktivně, umí přiznat svou chybu i změnit své chování na základě změněných podnětů a okolností.*

### 2.3.3 Forma sebeprosazení se jedince ve společenském životě

Podstata pojmu „prosazování se“ nemusí vždy nutně znamenat jen *prosazování se proti něčemu či někomu*, ale také *prosazování se něčeho či v něčem* (např. prosazují se v soutěži, prosazují svůj názor či zájem aj.) anebo „*vřazování se mezi ostatní*“. Každé obdobné pojetí závisí především na konkrétní situaci. To, jak se člověk prezentuje, jak chce, aby byl přijímán, vypovídá, byť i nepřímou, o jeho vztahu k sobě a taktéž o jeho hodnotové orientaci. Prosazování jedince však nesouvisí pouze s jeho potřebami a cíli, ale taktéž s normami skupiny či society, které anticipují určité postupy a vyjadřují hodnotící hledisko kultury, v níž člověk žije.<sup>88</sup>

*„Prosazovat sebe sama či své názory, lze v podstatě trojím způsobem:*

- **agresí** („*neohledností*“, *bezohledností* či *dokonce útokem*);
- **manipulací** (*lstí, útokem*);
- **asertivně** (*tedy na základě přiměřeného sebevědomí, avšak bez omezování seberealizačních snah jiných*).

<sup>86</sup> Robert, Alberti, Michael Emmons. Umění stát si za svým (Přel. Markovičová, Dana.) 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 75 s. ISBN 80-7178-869-4.

<sup>87</sup> Novák, Tomáš, Kudláčková, Yveta. Jak se prosadit asertivně. 1.vyd. Praha: Grada, 2000, 89 s. ISBN 80-7169-953-5.

<sup>88</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 209-210 s. ISBN 80-85931-48-6.

Každý člověk má své představy o životě, své zájmy, cíle a obvykle touží realizovat všechny své záměry a prosadit se mezi ostatními lidmi. Ovšem o totéž usilují i jiní lidé. Otázkou tedy je, jak úspěšně a zároveň adekvátně dosahovat svých cílů, prosazovat své názory a myšlenky.

Přiměřené neboli adekvátní sebesprosazování je tvořeno zejména důsledným prosazováním individuálních cílů vždy s ohledem na totéž právo jiných lidí. Žádoucí styl sebesprosazování nelze považovat za komunikační taktiku či formu skrytého boje s jiným člověkem, neboť předpokládá:

- „*empatii* (schopnost vcítit se do situace druhého člověka),
- *otevřenost vyjadřování* (bez zábrán vyjadřovat své pozitivní i negativní prožitky, názory, postoje),
- *otevřenost v přijímání* (bez apriorních bariér a zkreslování přijímat prožitky a mínění jiných lidí),
- *sebedůvěru* (přiměřené sebehodnocení),
- *vědomí hodnoty* jiných lidí a jejich zájmů,
- přiměřenou úroveň *sociální zralosti*,
- dovednost *asertivní komunikace*.“<sup>89</sup>

Bohužel neexistuje jednoznačný návod, který by vedl ke správnému prosazení se jedince ve společnosti. Existuje však mnoho nástrojů, jimiž se lze u jedince přiblížit ke schopnosti přiměřeného způsobu prosazení svých požadavků. V souvislosti se zmíněnou tematikou bych ráda zdůraznila opodstatnění asertivní komunikace v roli života člověka a způsobu jeho sebesprosazení se. Mám-li porovnat bezohledný, až sobecký způsob sebesprosazování s asertivním chováním, pak mohu jednoznačně uvést tyto zásadní rozdíly: zatímco první styl prosazení se vede k napětí ve vztazích konkrétních jedinců, ke snížení výkonnosti skupiny i jednotlivých členů a často se stává stresorem i pro přímo nezúčastněné jedince, tak chování asertivně způsobilého jedince směřuje ke schopnosti jednajícího projevit úctu k sobě samému, ale i druhým, k odolnosti proti manipulaci, volnějšímu projevení svých pocitů a přání, kontrole svého hněvu a schopnosti vcítění se do pocitů ostatních.

---

<sup>89</sup> Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 217 s. ISBN 80-85931-48-6.

Nikdo jiný, než my sami, nemůže hodnotit to, co opravdu chceme, co děláme nebo oč usilujeme. Je tedy pouze naším rozhodnutím, jak se chováme, jaký způsob sebeprosazování volíme a jak komunikujeme. Avšak při svém jednání bychom neměli zapomínat, že především kvalitní komunikace a argumentace jsou cesty k porozumění a vzájemné spolupráci.

## **2.4 Dílčí závěr**

Při opakovaném střetu s náročnými životními situacemi dochází k rychlejšímu utváření a formování naší osobnosti než v běžných situacích. Člověk si pro zvládnání konfliktů většinou nevědomě zpracovává určitý plán, program a metody. Způsobilst zvládat či nezvládat interpersonální spory není založena pouze na vypracovaných strategiích, ale závisí i na mnohých dalších okolnostech. K základním předpokladům můžeme zařadit povahu situace samé, stránky osobnosti jedince, temperament člověka, vlastní sebepojetí, úroveň komunikačních dovedností aj. Neméně významnou roli hraje i zvolená forma přizpůsobovací techniky, jejíž možnosti použití odpovídají tomu, do jaké míry člověk touto technikou v minulosti redukoval vzniklá napětí. Pro zralou osobnost je přirozené mít určitou míru sebedůvěry, aby se v dobrém slova smyslu uměl prosadit a přitom neublížil druhému člověku. Jeden ze způsobů zdravého, přiměřeného prosazení se jedince v zátěžových životních situacích představuje umění asertivity.

Psychologicko-sociálních aspektů asertivního chování, jež se významně podílejí na procesu našeho rozhodování, způsobu našeho prožívání a jednání, ochoty kooperace s druhými lidmi, je mnoho. Od samého počátku naší existence se nacházíme pod vlivem nejrůznějších činitelů společenského prostředí, které významně zasahují do vývoje a utváření naší osobnosti. Pouhý fakt našeho narození, specifikum místa, v němž vyrůstáme a žijeme, naše pohlaví, vzdělání či náš ekonomicko-sociální původ, to vše představuje v životě člověka velikou roli. Celé naše bytí je pod neustálým sociálním tlakem a kontrolou nejbližšího okolí, do něhož postupně vrůstáme, v němž se adaptujeme, osvojujeme si jazyk, kterým mluvíme, z něhož si přebíráme vzorce lidského chování, kulturu, žádoucí i nežádoucí společenské normy, způsoby lidské komunikace, ochotu spolupracovat s druhými lidmi a možnosti řešení problémů. Všechny tyto a mnohé další okolnosti jsou odrazem našeho vlastního sebeobrazu

a vlastního sebehodnocení vycházejícího z konfrontace vlastního „já“ a také výsledkem způsobu našeho reagování, chování a prožívání. Současně tato hlediska formují schopnost jedince adekvátně se prosazovat v mezilidských vztazích, úroveň jeho komunikačních dovedností, schopnosti vyjádření vlastních pocitů a přání a také obranu vlastního „já“ před vnějšími vlivy manipulace.

### **3 Analytická část - hodnocení jednání jedince v mezilidských vztazích**

Zajisté se každý z nás ve svém životě dostal do situací, v nichž byl nucen pod vlivem neočekávaných faktorů zachovat se určitým způsobem, byť to pro něj bylo nepříjemné a netypické. Jedním z důsledků takových situací je, že velmi často dochází k rozporu mezi tím, jak v daný moment jednáme a co při tom prožíváme. Jako častá chyba se ukazuje to, že k uvědomění si tohoto nesouladu obvykle dochází až dodatečně. V souvislosti s tímto zjištěním se pojí mnohé otázky směřující k vlastní osobě, v nichž hledáme odpovědi např. na to, co špatného jsme udělali nebo naopak neudělali, kde jsme chybovali, proč se ve vztazích s druhými lidmi cítíme tak nejistí, co způsobuje, že jsme v jednání s lidmi příliš pasivní, rychle ustupujeme a dostatečně nehájíme svůj názor. Jindy naopak prožíváme pocity viny, že jsme svůj požadavek či myšlenku sdělovali nebo prosazovali příliš důrazně, sobecky až bezohledně.

Jak tedy komunikovat, abychom dosahovali osobní spokojenosti v kontaktu s druhými lidmi, rozvíjeli a upevňovali zdravé sebevědomí a nepodléhali ostatním, ale ani s nimi zbytečně nemanipulovali?<sup>90</sup> K tomu, abychom na tuto otázku odpověděli, potřebujeme znát nejdříve způsob našeho jednání v kontaktu s jinými lidmi.

V analytické části této práce vycházím zejména z teoretických poznatků, které se týkají jednak výkladu pojmu „asertivita“ a její interpretace z různých pohledů, ale také problematiky psychologicko-sociálních aspektů, jež se významně podílejí na osvojení a utváření asertivního způsobu chování jedince.

V návaznosti na téma bakalářské práce „Asertivita v mezilidských vztazích“, jsem provedla empirický sociologický výzkum, jehož záměrem bylo zjištění způsobu jednání jedince v mezilidských vztazích a zároveň odkrýt možnosti, jak lze dosáhnout u jedince většího sebevědomí, sebeúcty a sebeprosazení.

Pro provedení dotazníkového šetření jsem volila náhodně vybraný vzorek naší populace v celkovém počtu 50 osob. Jako nejvhodnější výzkumnou techniku ke sběru potřebných empirických dat jsem zvolila techniku dotazování – dotazník. Pro zpracování získaných dat jsem použila metodu analýzy a syntézy. Při interpretaci výsledků jsem využila komparační metodu.

---

<sup>90</sup> Vališová, Alena. Komunikace a vzájemné porozumění Hry pro dospívající. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, 11 s. ISBN 80-247-0842-6.

### 3.1 Popis zkoumaného souboru

Zkoumaný soubor tvořilo 50 náhodně vybraných respondentů obou pohlaví, kterým byly rozdány dotazníky o dvou částech. Statusová data, získaná z dotazníkového šetření, jsem zobrazila v následujících třech tabulkách.

Jak ukazuje tabulka 1 - struktura zkoumaného souboru z hlediska pohlaví, je takřka rovnoměrně zastoupená.

Tabulka 1 Struktura zkoumaného souboru podle pohlaví

Pohlaví	Počet	Procento
Muži	27	54%
Ženy	23	46%
<b>Celkem</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

V tabulce 2 uvádím věkovou strukturu respondentů, jejichž věk se pohybuje v rozmezí od 22 do 57 let. Pro přehlednost jsem věk mužů a žen rozdělila do šesti věkových hranic. Věkový průměr respondentů obou pohlaví činí 43 roků. Průměrný věk u žen je 42 roků, u mužů 43 roků. Z toho lze usuzovat, že se jedná spíše o jedince střední dospělosti.

Tabulka 2 Věkové rozmezí respondentů

Pohlaví	Věkové rozmezí (počet roků)						Celkem
	22 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46-50	51 a více	
Muži	2	4	3	7	7	4	<b>27</b>
Ženy	2	3	6	4	5	3	<b>23</b>
<b>Celkem</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>50</b>

V tabulce 3 jsem pro zajímavost uvedla nejvyšší dosažený stupeň vzdělání respondentů. Z tabulky je patrné, že více než 3/5 dotazovaných dosazuje vysokoškolského vzdělání.

Tabulka 3 Nejvyšší dosažený stupeň vzdělání

Stupeň vzdělání	Muži	Ženy	Celkem
Středoškolské s maturitou	8	11	<b>19</b>
Vysokoškolské	19	12	<b>31</b>
<b>Celkem</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>50</b>

### 3.2 Aplikovaná metoda

Pro potřebu výzkumu bylo použito 50 dotazníků, které byly očíslovány (0 -50). Všechny byly v rámci tohoto šetření rozdány 50 náhodně vybraným respondentům, řádně vyplněny a vráceny v plném počtu v průběhu čtyř dnů. Data, která jsem z dotazníků metodou analýzy, syntézy a komparace získala, jsou součástí přílohy č. 2.

Dotazník, který jsem použila při svém šetření je sestaven ze dvou částí. Jeho první část a) tvoří test „*Jste asertivní nebo jednáte jinak?*“, který jsem převzala z knihy T. Nováka a A. Pokorné Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. Test je tvořen z 50 položek a naznačuje, jakým způsobem ovlivňujeme druhé lidi. Pět vybraných tvrzení z tohoto testu tvoří jednotlivé skóre vypovídající o míře trestání, důvěry, nedůvěry, kooperace - ochoty spolupracovat s druhými, autoritativnosti, asertivitě, manipulace, agrese, deprese a pasivitě v našem působení na druhé lidi. Úkolem respondenta bylo zakroužkovat pouze to tvrzení, s nímž souhlasil. Část b) tohoto dotazníku tvořily osobní údaje dotazovaných, která jsou zpracována v tabulkách 1-3. Dotazník je součástí přílohy č. 1.

Klíčem k vyhodnocení tohoto testu bylo:

- každé skóre je tvořeno 5 položkami;
- souhlas s jednou z nich znamená, že v působení jedince na druhé je přítomno 20% z uvedeného skóre (př. - skóre povzbuzení: souhlas s jednou položkou daného skóre znamená, že v našem působení na druhé je 20% povzbuzování, souhlas se všemi vypovídá o 100% povzbuzování a naopak nesouhlas s žádnou položkou znamená 0 % povzbuzování druhých).

Při vyhodnocení testu jsem postupovala podle shora uvedeného klíče. U každého respondenta jsem ve sloupci „souhlasím“ sečetla všechny označené odpovědi, které jsem dále zapracovala do tabulky a tím získala výsledné skóre vypovídající o jeho



způsobu jednání. Stejným postupem jsem pokračovala i u ostatních respondentů. Potřebná data jsem získala rozbořením jednotlivých položek každého testu, které jsem poté pečlivě zpracovala do příslušné tabulky. K souhrnnému přehledu, který by vypovídal o způsobu jednání všech respondentů, jsem dospěla metodou syntézy, tedy zpracováním výsledků jednotlivých respondentů. Při interpretaci výsledků byla použita metoda komparace, jejímž záměrem bylo porovnání získaných údajů.

### 3.3 Výsledky šetření

Dotazník „*Jste asertivní nebo jednáte jinak?*“.

Jak jsem již zmínila, každé tvrzení, které bylo respondentem ve sloupci „souhlasím“ označeno, vypovídalo o jeho souhlasu s příslušnou položkou. Tvrzení, která byla u příslušné položky ve sloupci „souhlasím“ označena, byla u všech respondentů sečtena, zpracována a převedena do následující tabulky.

Tabulka 4 Přehled výsledků jednotlivých tvrzení

Tvrzení		Celkem souhlasilo	Muži	Ženy
1.	Když jsem spokojen, dávám to jasně najevo.	44	24	20
2.	Když se mi něco nelíbí, každému to řeknu, ať je mu to jasné.	27	16	11
3.	Když zadám nějaký úkol, je předem jasné, že bude splněn.	20	9	11
4.	Důvěřovat.... je pěkné, ale důležitější je prověřovat.	36	18	18
5.	Spolupracující dvojice dokáže víc než dva sólisté.	43	25	18
6.	Spoléhám výhradně na sebe a na svůj úsudek.	16	7	9
7.	Mám jasně promyšlené plány a cíle a prosadím je.	32	19	13
8.	Umění řídit, znamená přesvědčit podřízené, že si přejí totéž, co si přeje jejich šéf.	18	11	7
9.	Nejraději bych občas někoho roztrhl.	30	14	16
10.	Nemá cenu se moc snažit, svět si stejně půjde dál podle svého.	8	2	6
11.	Když se někomu nedaří, povzbudím ho.	48	27	21
12.	Když je výkon mizerný, je třeba především najít chybu nebo viníka.	36	18	18
13.	Věřím lidem kolem sebe.	34	21	13
14.	Bavit se se spolupracovníky je na nic. Je to jen samá fráze a výmluva.	6	3	3
15.	V týmu je síla.	46	25	21
16.	Než dlouho vysvětlovat, to raději udělat vše sám.	21	9	12
17.	Myslím, jak se říká „za roh“, a vím, co chci.	30	16	14

18.	Lidi stačí „postrčit“ a oni pak dokáží zázraky. Tak to také dělám.	28	18	10
19.	Občas zvýším hlas i praštím do stolu.	32	18	14
20.	Věci vždycky nějak dopadnou. Přílišné zasahování do světa běhu nemá cenu.	11	4	7
21.	Šéf má vytvořit podmínky, aby lidé dělali věci správně, a pak je zato pochválit.	47	26	21
22.	Stres při práci zvyšuje výkon.	7	4	3
23.	Nápady mých spolupracovníků mají pro náš tým cenu zlata.	32	21	11
24.	Což o to „přiznat chybu“, ale ty důsledky.	21	9	12
25.	Víc hlav víc ví. Nemyslím, že bych měl sám patent na rozum.	47	25	22
26.	Jen jeden může být kapitánem lodě v bouři.	40	22	18
27.	Stojím za svým, ale kompromis je v případě potřeby nezbytný.	47	25	22
28.	Kompromis....ano, bude-li mi zcela vyhovovat.	12	6	6
29.	Ať jsem bit, jen když se peru za správnou věc.	26	17	9
30.	Všechno to lidské pachtění je vlastně k ničemu.	4	2	2
31.	Raději vše řeším po dobrém než po zlém.	41	22	19
32.	Když se rozzlobím, dovedu být zlý.	33	20	13
33.	Lidé jsou dobří a vyplatí se jim to říkat a věřit jim.	39	24	15
34.	Raději si nikoho příliš nepřipouštím k tělu.	22	10	12
35.	Záleží mi na vztazích s lidmi, s nimiž žiji.	46	25	21
36.	Dlouhé řeči a diskuse jsou začátkem konce dobré věci.	20	11	9
37.	Co si myslím, jasně řeknu. Nějaké napovídání to není můj styl.	29	19	10
38.	Když mi o něco opravdu jde, vždycky se to dá nějak zařídit.	34	21	13
39.	Není pro mě problém lidem říkat věci, jež si za rámeček nedají.	21	16	5
40.	Snaživců už bylo...ale žádný v podstatě nic nedokázal.	14	9	5
41.	Obvykle se vyplatí si lidi trochu idealizovat. Připadají si lepší, než jsou a podle toho se také chovají.	22	14	8
42.	Pokud po lidech něco chceme, je třeba tvrdě postihovat jejich nedostatky.	10	4	6
43.	Vzájemná důvěra je nad zlato.	47	27	20
44.	Opravdu věřit se dá jen tomu, že pro Vás druzí chtějí připravit žebráckou hůl.	6	3	3
45.	Ve dvou se to lépe táhne.	46	25	21
46.	Dějiny a nejen jimi dokážou pohnout jen silní jedinci.	28	15	13
47.	Kdo nic nedělá, nic nepokazí, chyba je jen chyba – žádná tragédie.	36	20	16
48.	Každého jde podplatit, jen cena a „měna“ je různá.	14	6	8
49.	V zásadě pro výchovu nebo řízení vždycky platí „škoda každé rány, která padla vedle“.	19	12	7
50.	Často se cítím prostě mizerně a nemohu se přinutit nic kloudného dělat.	5	1	4

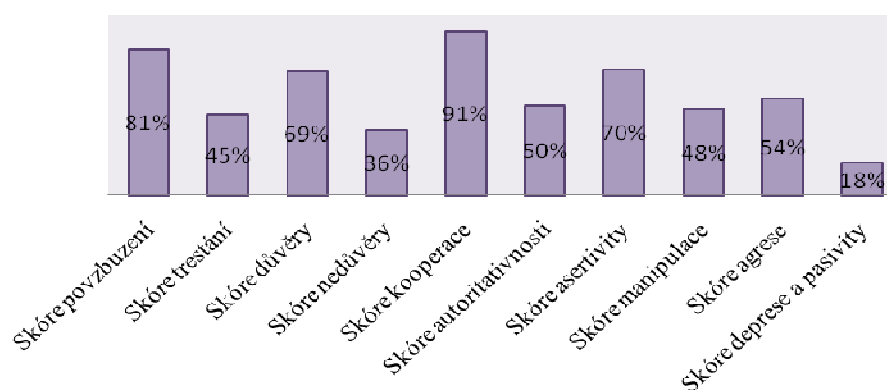
Shora uvedená tabulka znázorňuje přehled jednotlivých tvrzení s uvedením počtu respondentů, kteří s danou položkou souhlasili. Pro zajímavost jsem rozlišila výsledky mužů i žen.

Použitý test „*Jste asertivní nebo jednáte jinak?*“ vypovídá o tom, jakým způsobem ovlivňujeme druhé lidi. V této souvislosti se mi jako zajímavé jeví srovnání hierarchie výsledků jednotlivých skóre. Podobně jako u předchozí tabulky, i zde uvádím odlišnost výsledků mužů a žen. Zároveň jsem pro větší přehlednost získané hodnoty znázornila i graficky.

Tabulka 5 Výsledné hodnoty jednotlivých skóre

Druh skóre		Průměr v %		
		Celkem	Muži	Ženy
1.	Skóre povzbuzení	81	84	77
2.	Skóre trestání	45	46	44
3.	Skóre důvěry	69	76	61
4.	Skóre nedůvěry	36	32	42
5.	Skóre kooperace	91	93	90
6.	Skóre autoritativnosti	50	47	53
7.	Skóre asertivity	70	73	65
8.	Skóre manipulace	48	48	49
9.	Skóre agrese	54	58	50
10.	Skóre deprese a pasivity	18	13	23

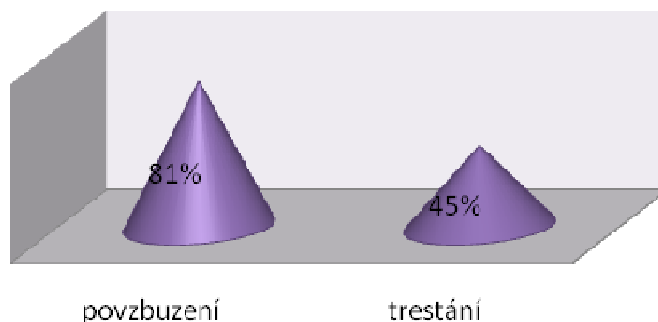
Graf 1 Celkový průměr jednotlivých skóre



Z grafu vyplývá, že nejvyšší procento skóre v jednání respondentů představuje kooperace, tj. ochoty vzájemné spolupráce (91%). Zároveň bych ráda poukázala na skóre s nejnižším procentem (18%). Jedná se o skóre deprese a pasivity. Vzhledem k nebezpečnosti deprese bych umístění tohoto skóre považovala za úspěch, nikoli za prohru.

Pro názornost k tomu, co bylo doposud uvedeno, bych se ráda v následující části zabývala bipolaritou jednotlivých skóre. Pro zobrazení jednotlivých dat jsem zvolila grafickou formu.

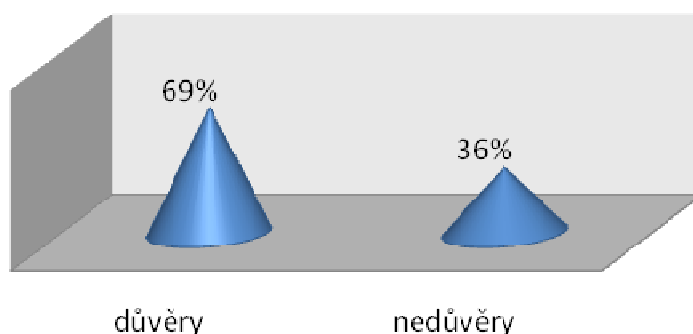
Graf 2 Bipolarita skóre povzbuzení × trestání



V grafu č. 2 uvádím porovnání povahových rysů povzbuzení a trestání. Z grafu jednoznačně vyplývá, že převážná většina respondentů má bližší vztah k povzbuzování a pobídnutí druhých lidí nežli k jejich trestání.

**Povzbuzení** můžeme vnímat jako způsob oceňování již samotného úsilí a snažení jedince. Povzbuzování a chválení cizích výkonů významně přispívá k motivaci jedince např. chovat se lépe, k ochotě vzájemné spolupráce s druhými lidmi a také ke schopnosti jedince nevnímat chybu jako svůj neúspěch, ale jako výzvu ke zlepšení. Zdravě povzbuzující výroky by neměly formou nejrůznějších pochval a odměn chybět v rodinné výchově, ve škole, dále mezi vrstevníky a přáteli, ale také v profesním prostředí mezi kolegy, neboť významně mohou přispívat k upevnění vlastního sebepojetí. Naopak následky neúměrného trestání mohou u jedince přinášet nejrůznější pocity nejistoty, nespokojenosti se sebou samým, jehož vyvrcholením může být i snížení vlastního sebevědomí, sebedůvěry, nebo ztráty úcty k sobě samému.

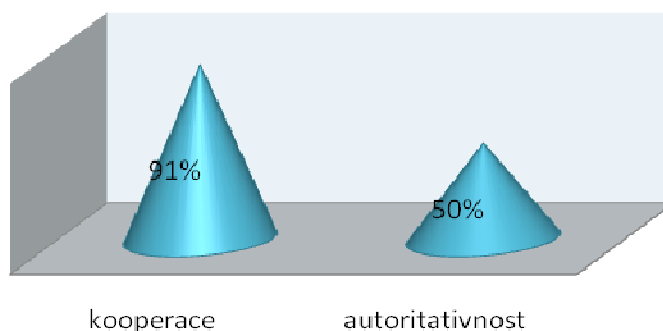
Graf 3 Bipolarita skóre důvěry × nedůvěry



Porovnání skóre důvěry a nedůvěry v grafu 3 vypovídá o přesile důvěry jedince nad pocitem jeho nedůvěry. Pocit přiměřené důvěry, nejen v sebe sama, ale i v ostatní lidi, přináší mnohá pozitiva do našeho každodenního života. Důvěra nám pomáhá např. lépe se pohybovat v sociálním prostředí, snadněji komunikovat a navazovat vztahy s ostatními lidmi. V neposlední řadě vede důvěra i sebedůvěra ke schopnosti adekvátního (sebe)prosazení se. Naopak vysoké skóre nedůvěry pobízí jedince k malé kooperaci s druhými lidmi, vede k nemožnosti dostatečně hájit a prosadit vlastní názory, postoje. Nedůvěra jedince může také ovlivnit špatný výběr přizpůsobovacích technik, vést k nepřiměřenému až nevhodnému chování jedince, k nezdravé komunikaci, s níž je spojené i časté riziko konfliktů.

Ocitneme-li se při hledání odpovědi na otázku, **jak lze u člověka vybudovat větší pocit důvěry**, v oblasti sociální pedagogiky, tak jsme zajisté nezabloudili. Jedním z hlavních poslání tohoto oboru je vykonávání pedagogické funkce, v níž prostřednictvím výchovy dochází u jedince k optimálnímu rozvoji jeho osobnosti a také k utváření jeho životního způsobu. V návaznosti s danou problematikou lze využít jednotlivých forem vzdělávání, které postupně vedou k posílení vlastního sebevědomí, sebeúcty a sebedůvěry. Posílení vlastního „já“ se výrazně projeví nejen v samotném přístupu jedince k životu, v jeho ochotě kooperace s druhými lidmi, ale taktéž v jeho důvěře k jeho sociálnímu okolí.

Graf 4 Bipolarita skóre kooperace × autoritativnosti



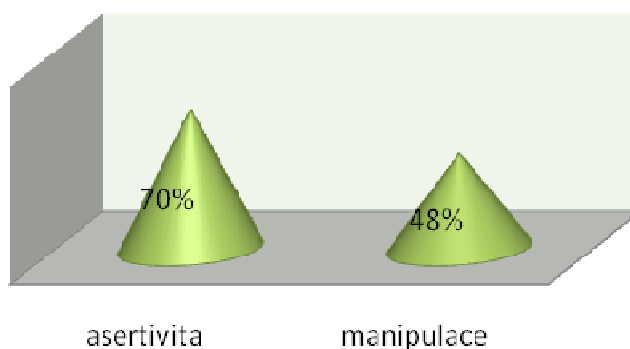
Mohlo by se zdát, že s výsledky výše uvedeného grafu není nutné polemizovat, neboť jednoznačně vypovídají o bezmála 100% přesvědčení respondentů o ochotě vzájemné spolupráce s druhými lidmi. Kooperace tvoří jednu ze základních dimenzí sociální interakce, resp. formu lidské součinnosti.

Křivohlavý ji definuje jako: „*společnou činnost směřující ke společnému cíli*“.<sup>91</sup>

Na opačné straně kooperace stojí autoritativnost, jejíž projevy jsou typické u poloviny oslovených adresátů. Typickým znakem tohoto povahového rysu je snaha dirigovat ostatní a nedostatek tolerance. Autoritativními jedinci jsou zpravidla lidé, kteří obvykle nepřipouštějí diskusi, pevně se drží svých názorů, jež považují za jediné správné a od ostatních vyžadují naprostou poslušnost, kterou si vynucují buď po dobrém, (formou nerůznějších kázání a argumentů), anebo po zlém (tresty všeho druhu).

V pozici studenta oboru se sociálním zaměřením bych ráda podtrhla význam kooperace pro společenské soužití lidí. Jedinec celý svůj život prožívá ve složité síti mezilidských vztahů, kde potřeba vzájemné spolupráce, vzájemné podpory a důvěry tvoří jednu ze základních podmínek zakládání a udržování řádných interpersonálních vztahů a utváření zdravé osobnosti jedince.

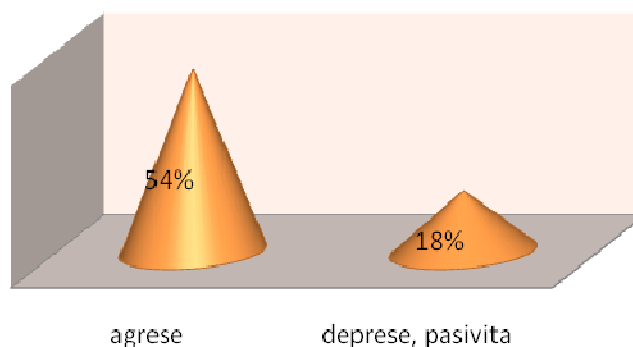
Graf 5 Bipolarita skóre asertivity × manipulace



Jedna strana tohoto grafu vypovídá o převažujících schopnostech respondentů zdravého sebeprosazení se, což považují za příznivé. Na straně druhé však výsledky grafu hovoří o vyšším procentu manipulace, kterou můžeme charakterizovat jako asymetrickou interakci, v níž jedna strana kontaktu zneužívá svoji protistranu k dosažení osobních cílů. Odkrytí manipulace je pro skrytou zákeřnost velmi obtížné. Významného postavení v boji s manipulátory, kteří svému okolí znepríjemňují život, zaujímá asertivita a její komunikační dovednosti. V nejobecnějším pojetí asertivita představuje protipól manipulace. V případě těchto výsledků by se dalo polemizovat, zda procento asertivity získané v testu není v rozporu se skutečným jednáním respondentů.

<sup>91</sup>Jaroslav Řezáč, Sociální psychologie, Brno:Paido.1998, 84 s. ISBN 80-85931-48-6.

Graf 6 Bipolarita skóre agrese × deprese a pasivity



Zobrazený graf hovoří o vyšším procentu agresivního stylu chování respondentů. Základními projevy agrese bývá častá útočnost, kritizování, výtky, užívání hrozeb, podrážděnost, nevraživost, vztahovačnost, výbuchy nebo manipulace druhými. Velmi často je agresivní chování spoludotvářeno mírou autoritativnosti a nedůvěry, což přispívá ke zvýšenému výskytu tvrdých konfliktů.

Naopak depresivní a pasivní chování respondentů se ukázalo jako relativně nízké. Tento výsledek vypovídá i o tom, že skutečně více než polovina dotázaných projevuje agresivnější styl svého jednání, čímž zároveň čelí manipulaci a nátlakům svého okolí. Nicméně bychom nebezpečí deprese spolu s jejími projevy pasivity neměli podceňovat.

Slova jako deprese či sklíčenost jsou lidmi často používanými pojmy. Víme ale, co skutečně znamenají? Celý svůj život jsme vědomě či nevědomě vystaveni mnoha negativním vlivům, podléháme různým tělesným onemocněním a spoustě dalších faktorů a okolností. Pocity pokleslé nálady a smutku patří k našemu životu a jsou naprosto normální. Někdy se však může stát, že tyto pocity trvají příliš dlouho, nebo jejich intenzita je neúměrná situaci, která je vyvolala. V takovém okamžiku může u jedince docházet k narušení jeho běžného fungování a lze hovořit o nástupu deprese, která se svými projevy může stát pro lidský život velice nebezpečná.

Při hledání odpovědi na otázku: „**Jak lze u člověka snížit míru agrese, deprese a pasivity?**“ bych opět zaměřila do oblasti sociální pedagogiky. U člověka, jehož typickými projevy chování jsou výše jmenované rysy, lze z hlediska výchovného působení využít mnohé formy terapie, kurzů, nebo svépomocí se zaměřit na negativní myšlení nebo chování.

### 3.4 Dílčí závěr

K hlavním cílům této bakalářské práce patřilo zjistit způsob jednání jedince v mezilidských vztazích a také odhalit možnosti „jak u člověka dosáhnout většího sebevědomí, sebeprosazení a sebeúcty“.

V analytické části jsem hodnotila způsob jednání respondentů v mezilidských vztazích. K získání potřebných empirických dat jsem použila dotazníkové šetření, kterého se účastnilo 50 náhodně osloveným respondentů. Dotazník se skládal ze dvou částí. Část a) tvořil test „Jste asertivní nebo jednáte jinak?“, který byl převzat z knihy T. Nováka a A. Pokorné *Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích*. Test byl složen z 50 tvrzení vypovídajících o skóre trestání, důvěry, nedůvěry, kooperace - ochoty spolupracovat s druhými lidmi, autoritativnosti, asertivity, manipulace, agrese, deprese a pasivity. Každý z uvedených osobnostních rysů tvořilo 5 položek, které vypovídaly o míře zastoupení jednotlivé vlastnosti v působení respondentů na druhé lidi. Část b) tohoto dotazníku směřovala ke zjištění tvrdých dat respondentů, jako je věk, pohlaví a nejvyšší stupeň dosaženého vzdělání.

Co se týče výsledků jednotlivých skóre, nejvíce respondentů označilo ty položky, které vypovídaly o atributu kooperace. Ochotu spolupracovat s druhými lidmi lze na základě výsledků očekávat v téměř 91% chování respondentů. S tímto rysem úzce souvisí také míra povzbuzení a důvěry. I zde můžeme pokládat dosažené výsledky za velmi uspokojivé. V působení zkoumaného vzorku na druhé lidi je příznačný 81% projev povzbuzení a chvály cizích výkonů. Zájem o druhého, poskytnutí potřebné rady či pobídnutí k činnosti značně napomáhá překonávat pocit nejistoty, nedůvěry a zároveň přispívá ke zvýšení sebevědomí i sebereflexe jedince. K velice významným faktorům lidského chování zajisté patří důvěra, kterou pokládáme za nezbytnou stránku lidské součinnosti. Dosažená hodnota této vlastnosti tvoří 69%. Vysokou 70% hladinu dosahují respondenti také ve sféře asertivity, z čehož můžeme usuzovat na jejich přátelský přístup k druhým lidem, zdravou úroveň sebejistoty, sebedůvěry a také schopnost adekvátně se prosadit. Za velmi příznivý pokládám taktéž výsledek ve sféře deprese a pasivity, který dosahuje asi 18%. Toto skóre je jakýmsi odrazem dynamiky respondentů, která vypovídá o jejich schopnosti aktivně zasahovat do dění okolního světa, hůře podléhat manipulaci a nátlakům svého okolí a umět se postavit tváří v tvář životním těžkostem.



Přejdu-li od těchto pozitivních stránek, dostanu se přirozeně k slabším a společensky méně žádoucím osobnostním rysům respondentů. Dotazníkový test vypovídá např. o sklonu k trestání, kdy tato vlastnost dosahuje přibližně 45%. Jak získané hodnoty dále ukazují, tak u poměrně značného procenta dotázaných lze registrovat v jejich chování viditelné prvky autoritativnosti (50%), manipulace (48%) a také agrese (54%).

V konečném hodnocení mohu říci, že v jednání náhodně oslovených respondentů se dá očekávat vysoká míra vzájemné pomoci, součinnosti, povzbuzení a důvěry. Mimoto zjištěné údaje vypovídají i o tom, že v chování respondentů existuje nezanedbatelné procento sklonu k trestání, prvků autoritativního postoje, manipulativních strategií a také tendence k agresivnímu jednání.

K zamyšlení je otázka související se získanou hodnotou asertivního přístupu k životu (70%) a sklonu k manipulaci (48%). Srovnáme-li výsledky těchto dvou základních protipólů, pak můžeme polemizovat s tím, zda data získaná z testů opravdu vypovídají o skutečném jednání respondentů, nebo zda se respondenti snažili ve svých odpovědích vědomě či nevědomě zkreslit jejich skutečný způsob jednání.

Jak jsem uvedla v úvodu této kapitoly, jedním z hlavních záměrů práce bylo také odkrýt možnosti, jak u člověka dosáhnout většího sebevědomí, sebeprosazení a sebeúcty. K častým příčinám nějak deformovaného sebehodnocení (ať již sebepřecenění nebo sebebodcenění) patří to, že vlastní hodnocení lidí se nekryje s jejich skutečnou hodnotou ani s hodnocením ze strany okolí. V takových případech u jedince dochází k narušení jeho sociální přizpůsobivosti, k jeho nedostatečnému uplatnění se ve společenském kontaktu a komunikaci. Člověk se sníženým sebehodnocením může na komplexy méněcennosti a pocity snížené hodnoty buď rezignovat, nebo je může aktivně kompenzovat.

Vzniká však otázka, jak pomoci najít těmto lidem vhodné způsoby kompenzace jejich pocitů. Při hledání odpovědi odkrývám tyto možnosti:

- ***snaha o kompenzaci vlastního nedostatku*** (neúspěch v jedné oblasti se snažíme vyvážit úspěchem v jiné oblasti);
- zamyšlení se nad sebou samým, nad svými pozitivními vlastnostmi, ***naučit se přijmout a mít se rád takový jaký jsem***;

- ***zvolit vhodnou strategii pro odstranění nejběžnějších obav a zdrojů nejistoty***, se kterými se lidé s nízkým sebevědomím den co den potýkají. Za zásadní je považováno naučit se zbavit strachu z neúspěchu, někoho oslovit a být osloven, vystupovat na veřejnosti, říct „ne“ nebo vyřknout vlastní názor.
- ***používat „prohlášení“***, jako je např. „Jsem nejlepší!“. Jedná se o jednu z forem autosugesce, která funguje na principu vnitřního dialogu jedince. Často opakované krátké, precizně vypracované větičky se postupně vpravují do nevědomé mysli, které mají zlepšit sebevědomí a vést k pozitivnímu duševnímu rozpoložení. To, jak k sobě a o sobě hovoříme, přímo ovlivňuje naše emoce a ty zase usměřňují naše budoucí jednání. Proto tyto opakované formulky mohou pomáhat k překonávání nejrůznějších překážek, nepříjemností a nepřízní osudu a také posilovat důvěru člověka ve svou úspěšnost (př. „Zvládnou to, mám na to!“).
- ***nabádání, povzbuzování a přesvědčování*** - každé nabádání k osobní zodpovědnosti nebo k autonomnímu hledání variant řešení vlastních problémů by mělo být mírné, laskavé, bez ironie aj. Povzbuzení druhého má být vyjádřením podpory, projevem respektu, úcty, pochopení druhého a pozitivního přístupu. Jen takovými pozitivními postupy můžeme docílit postupného zvyšování důvěry jedince ve vlastní schopnosti a možnosti jejich uplatnění.
- ***nácvik zdravé komunikace*** - osvojení si zdravých, přiměřených komunikačních dovedností vede nejen k úspěšnému dorozumívání s druhými lidmi, ale také ke zvýšení imunity vůči manipulaci a schopnosti vzdorovat výzvám, které odporují vlastnímu přesvědčení a osobní zodpovědnosti.
- ***výcvik asertivního chování***, který mohu doporučit nejen jedincům s pocitem nedostačivosti, méněcennosti a vnitřní nejistoty, ale také lidem útočným, agresivním a nepřiměřeně se prosazujícím. Úkolem nácviku asertivního chování a jednání je trvale si zafixovat schopnost sdělovat ostatním ve vhodném čase a na správném místě, co si myslím, jak chápu sociální situaci a jak ji prožívám. V průběhu takového nácviku asertivity se jedinec učí vyjadřovat vlastní pocity; zahajovat, udržovat a ukončovat rozhovor; prosazovat oprávněné požadavky, požádat o laskavost a pomoc, umět přistoupit na kompromis, pozitivně myslet.
- K neméně významným formám nápomoci, které mohou vést ke zmírnění nebo zbavení se pocitu nejistoty i nedůvěry patří také rady, rozhovory na pracovišti, s přáteli, s rodinou nebo terapie, meditace a pomoc odborníka.

## Závěr

V jednotlivých životních etapách člověk reaguje specifickým způsobem na podněty okolního světa, nějak vyjadřuje své pocity a myšlenky, přijímá názory a postoje ostatních. Chování lidí můžeme rozdělit do tří typů. První skupinou jsou agresivně a útočně jednající lidé, kteří při prosazování svých cílů nerespektují a porušují práva druhých. Druhou skupinu tvoří pasivní lidé, kteří mají problém udržet si své pomyslné hranice a pod sebemenším nátlakem jsou ochotni je posouvat ku prospěchu druhých. Neradi se přou, nedokážou jasně a upřímně dát najevo, jak se cítí a co si myslí. Zdrojem takového jednání je obvykle strach a obava, že ublíží nebo se znelíbí ostatním. Výsledkem bývá frustrace a nedobrá pocit ze sebe samého. Třetím způsobem je tzv. zdravé neboli asertivní chování, při kterém člověk dokáže adekvátně prosadit svůj požadavek, přijmout kompromis, říci NE, aniž by tím porušil práva druhých nebo svá.

Otázka adekvátního sebeuplatnění se v mezilidských vztazích, zájem o hlubší poznání této oblasti, a také snaha odhalit možnosti, kterými lze dosáhnout většího sebeprosazení, mě přivedly k výběru tématu bakalářské práce „Asertivita v mezilidských vztazích“.

Předložená práce se věnuje problematice adekvátního sebeprosazení a významu asertivity v mezilidských vztazích. Na základě studia odborné literatury došlo ke specifikaci podstaty asertivního chování a zdůraznění úlohy psychologicko-sociálních aspektů, které podmiňují adekvátní způsob prosazení jedince ve společnosti. Je možné konstatovat, že na způsob myšlení, chování a prožívání jedince má podstatný vliv jeho vlastní sebehodnocení. Způsob, jakým dochází ke konfrontaci vnitřního *já*, jak se vnímáme a hodnotíme, úzce souvisí s naší sebeúctou, sebevědomím a seberealizací v sociálním prostředí. Sebehodnocení patří k podstatným motivačně hodnotícím autoregulačním mechanismům, které do značné míry determinují naše chování a jednání. Dojde-li při vytváření vlastního obrazu sebe sama k výraznému odklonu od normy (směrem nahoru i dolů), pak můžeme hovořit o deformovaném sebehodnocení. Důsledkem takových odchylek je narušení sociální přizpůsobivosti jedince, nedostatečné uplatnění ve společenském kontaktu, komunikaci a nízká životní úspěšnost. Sebevědomí závisí na vývojových etapách, ve kterých žijeme, a mění se podle aktuálně zastávaných společenských rolí. K dalším významným sociálním hlediskům asertivního chování patří způsob našeho dorozumívání. Důležité není pouze

to, co říkáme, ale především jak to říkáme. Významnou roli v každodenním životě hraje neverbální komunikace. Gesta, mimika, pohled očí, pohyby rukou i těla, ale i tón naší řeči, to vše vypovídá o našich pocitech, přáních, obavách, nejistotách a rozpacích mnohem víc než pouhá slova.

V analytické části bakalářské práce vycházím z teoretických poznatků, týkajících se problematiky aspektů asertivního chování. V této kapitole jsem se zaměřila na hodnocení osobnostních vlastností jedince vyskytujících se v jeho chování. K tomu bylo provedeno dotazníkové šetření u 50 náhodně oslovených respondentů s cílem zjistit jejich způsob jednání v mezilidských vztazích.

Na základě výsledků dotazníkového šetření mohu způsob jednání respondentů v interakci s druhými lidmi hodnotit jako dobrý. V konečném hodnocení mohu říci, že v jednání respondentů lze očekávat příznivou míru vzájemné pomoci, součinnosti, povzbuzení, důvěry a přiměřeného sebeprosazení. Mimo tato pozitiva však výsledky testů ukazují i na některá negativa. Z výsledků vyplývá, že v jednání respondentů existuje nemalé procento sklonu k trestání, prvků autoritativního postoje, manipulativních strategií a také tendence k agresivnímu jednání. Nicméně, jak uvádějí sami autoři testu, za ideální lze považovat maximum získané ve sféře povzbuzení, kooperace, asertivity a také důvěry, čehož bylo dosaženo i zde.

Jedním z hlavních úkolů této práce bylo odhalit možnosti, jak u člověka dosáhnout většího sebevědomí, sebeúcty i sebedůvěry.

Zakomplexovaným lidem lze doporučit tyto způsoby kompenzace jejich pocitů:

- *snaha o kompenzaci vlastního nedostatku;*
- *naučit se přijmout a mít se rád takový jaký jsem;*
- *zvolit vhodnou strategii pro odstranění nejběžnějších obav a zdrojů nejistoty;*
- *nabádání, povzbuzování a přesvědčování;*
- *nácvik zdravé komunikace, nebo výcvik asertivního chování.*

K tomu, jak zvýšit sociální kompetenci jedince, můžeme využít nejen shora uvedených možností, ale také prostředků sociální pedagogiky. Jedním ze základních témat tohoto oboru je „životní a výchovné situace, krizové situace a jejich řešení“, jehož podstatou je uvedení problematiky životních situací do souvislostí sociálně pedagogických. Jestliže k hlavním úkolům sociální pedagogiky patří oblast výchovy

jedince v závislosti na postupujícím procesu technizace, medializace, rozvoje forem spoluzití i změnách společensko-právních norem, kdy dochází u jedince k těžkostem v přizpůsobování, pak asi není pochyb o tom, že problematika asertivního chování má v této oblasti své opodstatnění. Pozornost sociální pedagogiky je zaměřena na sociální komunikaci a její prostředky v procesech výchovy a socializace jako jedné z možností prevence krizových situací a zvyšování odolnosti vůči nim.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup> Kraus, Blahoslav. K aktuálnímu pojetí a postavení sociální pedagogiky. In Sborník referátů Brno: IMS, 2005, s. 9-16.

## Resumé

Denně se chtíc-nechtíc stáváme součástí sociálního života a vstupujeme do mnoha interpersonálních vztahů, z nichž každý je pro nás něčím specifický, jinak významný a zcela odlišně na nás působí. Existuje však odpověď na otázku, co vše se podílí na naší sociální úspěšnosti? Je to náš sociální status, ekonomické zázemí, nejvyšší stupeň dosažené kvalifikace, nebo snad způsob a ambice jakou zvládneme plnit naše pracovní i životní úkoly? Zajisté bychom mohli s uvedenými aspekty souhlasit, neboť se na naší úspěšnosti významně podílejí, ale neméně podstatným znakem kvality každého vztahu, do kterého vstupujeme, je porozumění druhým lidem i sobě samému a také to, jak komunikujeme a prakticky jednáme. Mnohdy narážíme na situace, v nichž se nedokážeme zcela orientovat, hledat adekvátní řešení a odpovědi na vzniklé konflikty, anebo naopak vycházíme vstříc již dopředu všem, s nimiž jednáme. Často se ptáme sami sebe, proč někteří z nás dokáží čelit tváří v tvář každému problému, a druzí opakovaně ustupují a nechávají si všechno líbit. Kdo z nás by si nepřál vědět, jakým moudrým řešením lze čelit nejrůznějším životním problémům a konfliktům, jak rozvíjet a neztrácet autoritu a jak efektivně komunikovat v nepříznivých situacích.

Jako jedna z mnoha technik, které významně posilují sebevědomí a sebeúctu jedince, je i asertivita. Umění adekvátního sebeprosazení nám nabízí specifický přístup k životu, umožňuje nám téměř vždy a za všech okolností jednat podle vlastního uvážení a rozhodnutí, a často vede k omezení důsledků manipulací z okolí.

Obsah této práce je rozdělen do tří částí. V první teoretické části jsem se věnovala obecným poznatkům asertivity. Zde jsem nejdříve objasnila samotný pojem „asertivita“, uvedla její základní typy, základní asertivní dovednosti a komunikační techniky. Současně jsem poukázala na rozdíl mezi agresivním, asertivním a pasivním chováním a uvedla asertivní lidská práva a povinnosti, které jsou nezbytné pro úspěšné vyjednávání s druhými lidmi. V závěru této části jsem se povrchně zabývala některými stále přetrvávajícími mýty asertivity.

Ve druhé kapitole jsem se zabývala psychologicko-sociálními aspekty asertivního chování. Velká část byla věnována problematice osobnosti jedince, včetně její struktury, dynamiky a temperamentových vlastností, které významně podmiňují způsob chování a prožívání jedince v životních situacích. Značná pozornost byla

věnována také sociálním aspektům asertivního chování, zejména postavení člověka v síti sociálních vztahů, procesu začleňování se jedince do společnosti a úloze sociální komunikace jako formě sebeprosazování se. Zároveň zde můžeme najít také odpovědi na otázky vztahu jedince k autoritě.

V analytické části jsem se zaměřila na hodnocení osobnostních vlastností, které vypovídaly o způsobu chování oslovených respondentů. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit způsob jednání jedince v mezilidských vztazích. Jako nejvhodnější výzkumnou techniku ke sběru potřebných empirických dat jsem zvolila techniku dotazování - dotazník. Při zpracování získaných dat byla použita metoda analýzy a syntézy. Při interpretaci výsledků jsem využívala komparační metodu.

Jedním z hlavních úkolů předložené práce bylo odkrýt možnosti, jak u člověka dosáhnout většího sebevědomí, sebeúcty i sebedůvěry. V tom jak lze zvýšit sociální kompetenci jedince nám pomůže i sociální pedagogika, která se ve svém jádru zabývá zdravým, optimálním rozvojem jedince v běžných, ale i náročných, zátěžových životních situacích.

## **Anotace**

Tato bakalářská práce je věnována obecným poznatkům asertivity a psychologicko-sociálním aspektům asertivního chování. Cílem práce je zjistit prostřednictvím dotazníkového šetření způsob jednání jedince v mezilidských vztazích a odkrýt možnosti, jak dosáhnout u člověka většího sebevědomí, sebeprosazení a sebeúcty.

## **Klíčová slova**

Asertivita, asertivní práva, asertivní povinnosti, agrese, autorita, sebeprosazování, sebevědomí, sebeúcta, osobnost, typologie osobnosti, mezilidské vztahy, sociální interakce, komunikace.

## **Annotation**

This paper deals with the general knowledge of assertiveness and the psychological-social aspects of assertive behaviour. The aim of the paper is to detect, by the means of a questionnaire survey, the way of an individual's behaviour in interpersonal relationships, and to find possibilities of “reaching more self-confidence, self-assertiveness and self-respect in an individual's.

## **Key words**

Assertiveness, assertive rights, assertive duties, aggression, authority, self-assertiveness, self-confidence, self-respect, personality, personality typology, interpersonal relationships, social interaction, communication.



## Seznam použité literatury

- [1] Capponi, Věra, Novák, Tomáš. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994, ISBN 80-7169-082-1.
- [2] Fronek, Josef. Anglicko-český česko-anglický slovník. dotisk 1. vyd. Praha: LEDA, 2005, ISBN 80-85927-48-9.
- [3] Gillernová, Ilona, Buriánek, Jiří. Základy psychologie a sociologie (Základy společenských věd pro střední školy). Praha: Nakladatelství Fortuna, 2004, ISBN 80-7168-749-9.
- [4] Kohoutek, Rudolf. Pedagogická psychologie, Brno: Institut mezioborových studií, 2006.
- [5] Kohoutek, Rudolf. Sociální psychologie. Brno: Institut mezioborových studií, 2004.
- [6] Kraus, Blahoslav, Poláčková, Věra., et al. Člověk, prostředí, výchova. Brno: Paido, 2001, ISBN 80-7315-004-2.
- [7] Nakonečný, Milan. Úvod do psychologie. 1. vyd. Praha: Academie, 2003, ISBN 80-200-0993-0.
- [8] Novák, Tomáš, Kudláčková, Yveta. Jak se prosadit asertivně. 1.vyd. Praha: Grada, 2000, ISBN 80-7169-953-5.
- [9] Novák, Tomáš, Pokorná, Alžběta. Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. 1. vyd. Praha: Nakladatelství C.H.Beck, 2003, ISBN 80-7179-354-X.
- [10] Olejníček, Antonín. Výcvik asertivního jednání (Úvod do studia předmětu). Brno: Institut mezioborových studií, 2003.
- [11] Robert, Alberti. Michael, Emmons. Umění stát si za svým (Přel. Markovičová, Dana.) 1. vyd. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-869-4.
- [12] Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, ISBN 80-85931-48-6.
- [13] Sekot, Aleš. Sociologie v kostce. 3. vyd. Brno: Paido, 2006, ISBN 80-7315-126-X.
- [14] Sýkora, František. Úvod do studia předmětu Sociální komunikace. Brno: Institut mezioborových studií, 2003.
- [15] Thiel, Erhard. Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov. (Přel. Rapantová, Marie.), 1. vyd. Bratislava: Plasma service, 1993, ISBN 80-901412-1-8.
- [16] Vališová, Alena. Jak získat, udržet a neztrácet autoritu. 1.vyd. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2282-5.
- [17] Vališová, Alena. Komunikace a vzájemné porozumění Hry pro dospívající. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, ISBN 80-247-0842-6.
- [18] Vízdal, František. Techniky poznávání osobnosti. Brno: Institut mezioborových studií, 2005.
- [19] Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178-998-4.

- [20] Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-291-2.
- [21] Kraus, Blahoslav. K aktuálnímu pojetí a postavení sociální pedagogiky. In sborník referátů Brno: Institut mezioborových studií, 2005.
- [22] <http://web.sks.cz/users/ku/uis/komunika.htm>.
- [23] <http://zdravi.centrum.cz/psychologie/2007/3/11/clanky/asertivni-chovani-co-to-je/>.
- [24] [http://evyna.pef.czu.cz/files/cd/novy\\_kurz1/resources/3/asertivni\\_dovednosti\\_an\\_eb\\_jak\\_se\\_chovat\\_asertivne.htm](http://evyna.pef.czu.cz/files/cd/novy_kurz1/resources/3/asertivni_dovednosti_an_eb_jak_se_chovat_asertivne.htm).

## Přílohy

Příloha č. 1 o 2 listech

### DOTAZNÍK

#### A/ Část dotazníku „Jste asertivní nebo jednáte jinak?“

**Instrukce:** Zamyslete se nad následujícími tvrzeními a zakroužkujte pouze to tvrzení, s nímž souhlasíte.

Tvrzení		Souhlasím	Nesouhlasím
1.	Když jsem spokojen, dávám to jasně najevo.	ano	ne
2.	Když se mi něco nelíbí, každému to řeknu, ať je mu to jasné.	ano	ne
3.	Když zadám nějaký úkol, je předem jasné, že bude splněn.	ano	ne
4.	Důvěřovat je pěkné, ale důležitější je prověřovat.	ano	ne
5.	Spolupracující dvojice dokáže víc než dva sólisté.	ano	ne
6.	Spoléhám výhradně na sebe a na svůj úsudek.	ano	ne
7.	Mám jasně promyšlené plány a cíle a prosadím je.	ano	ne
8.	Umění řídit, znamená přesvědčit podřízené, že si přejí totéž, co si přeje jejich šéf.	ano	ne
9.	Nejraději bych občas někoho roztrhl.	ano	ne
10.	Nemá cenu se moc snažit, svět si stejně půjde dál podle svého.	ano	ne
11.	Když se někomu nedaří, povzbudím ho.	ano	ne
12.	Když je výkon mizerný, je třeba především najít chybu nebo viníka.	ano	ne
13.	Věřím lidem kolem sebe.	ano	ne
14.	Bavit se se spolupracovníky je na nic. Je to jen samá fráze a výmluva.	ano	ne
15.	V týmu je síla.	ano	ne
16.	Než dlouho vysvětlovat, to raději udělat vše sám.	ano	ne
17.	Myslím, jak se říká „za roh“, a vím, co chci.	ano	ne
18.	Lidi stačí „postrčit“ a oni pak dokáží zázraky. Tak to také dělám.	ano	ne
19.	Občas zvýším hlas i praštím do stolu.	ano	ne
20.	Věci vždycky nějak dopadnou. Přílišné zasahování do světa běhu nemá cenu.	ano	ne
21.	Šéf má vytvořit podmínky, aby lidé dělali věci správně, a pak je za to pochválit.	ano	ne
22.	Stres při práci zvyšuje výkon.	ano	ne
23.	Nápady mých spolupracovníků mají pro náš tým cenu zlata.	ano	ne
24.	Což o to „přiznat chybu“, ale ty důsledky....	ano	ne
25.	Víc hlav víc ví. Nemyslím, že bych měl sám patent na rozum.	ano	ne
26.	Jen jeden může být kapitánem lodě v bouři.	ano	ne
27.	Stojím za svým, ale kompromis je v případě potřeby nezbytný.	ano	ne
28.	Kompromis....ano, bude-li mi zcela vyhovovat.	ano	ne
29.	Ať jsem bit, jen když se peru za správnou věc.	ano	ne

30.	Všechno to lidské pachtění je vlastně k ničemu.	ano	ne
31.	Raději vše řeším po dobrém než po zlém.	ano	ne
32.	Když se rozzlobím, dovedu být zlý.	ano	ne
33.	Lidé jsou dobří a vyplatí se jim to říkat a věřit jim.	ano	ne
34.	Raději si nikoho příliš nepřipouštím k tělu.	ano	ne
35.	Záleží mi na vztazích s lidmi, s nimiž žiji.	ano	ne
36.	Dlouhé řeči a diskuse jsou začátkem konce dobré věci.	ano	ne
37.	Co si myslím, jasně řeknu. Nějaké napovídání to není můj styl.	ano	ne
38.	Když mi o něco opravdu jde, vždycky se to dá nějak zařídit.	ano	ne
39.	Není pro mě problém lidem říkat věci, jež si za rámeček nedají.	ano	ne
40.	Snaživců už bylo...ale žádný v podstatě nic nedokázal.	ano	ne
41.	Obvykle se vyplatí si lidi trochu idealizovat. Připadají si lepší, než jsou a podle toho se také chovají.	ano	ne
42.	Pokud po lidech něco chceme, je třeba tvrdě postihovat jejich nedostatky.	ano	ne
43.	Vzájemná důvěra je nad zlato.	ano	ne
44.	Opravdu věřit se dá jen tomu, že pro Vás druzí chtějí připravit žebráckou hůl.	ano	ne
45.	Ve dvou se to lépe táhne.	ano	ne
46.	Dějiny a nejen jimi dokážou pohnout jen silní jedinci.	ano	ne
47.	Kdo nic nedělá, nic nepokazí, chyba je jen chyba – žádná tragédie.	ano	ne
48.	Každého jde podplatit, jen cena a „měna“ je různá.	ano	ne
49.	V zásadě pro výchovu nebo řízení vždycky platí „škoda každé rány, která padla vedle“.	ano	ne
50.	Často se cítím prostě mizerně a nemohu se přinutit nic kloudného dělat.	ano	ne

### **B/ Osobní údaje**

Pohlaví:

- Muž  
 Žena

Nejvyšší dokončené vzdělání:

- Vyučen  
 Středoškolské vzdělání s maturitou  
 Vyšší odborné vzdělání  
 Vysokoškolské vzdělání

Váš věk:

.....



Table with 27 columns: respondent, věk, vzdělání, skóre povzružení, skóre tvrdý, skóre nedvěry, skóre kooperace, skóre asertiv, skóre manipula, skóre agrese, and skóre souhlas. Rows 1-50 contain individual data, and row 51 contains the average (průměr) for each category.

Table with 27 columns: respondet, věk, vzdělání, skóre povzružení, skóre divěry, skóre nedvěry, skóre kooperace, skóre asertiv, skóre manipula, skóre agrese, and skóre souhlas. Rows 52-91 contain individual data, and row 92 contains the average (průměr) for each category.