

Komparace znalostí v oblasti asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky a andragogiky

Gabriela Spurná

Bakalářská práce
2012/2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Gabriela SPURNÁ**
Osobní číslo: **H09135**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Komparace znalostí v oblasti asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky a andragogiky**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek v oblasti asertivní komunikace.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

CAPPONI, Věra a Tomáš NOVÁK. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-082-1.

KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ et al. Člověk-Prostředí-Výchova K otázkám sociální pedagogiky. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme. Praha: Svoboda 1988. 25-095-88.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. Asertivitou proti stresu. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Martina Růžičková**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **3. května 2013**

Ve Zlíně dne 19. února 2013


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 30.4.2013

Gabriela Spurná

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce s názvem „Komparace znalostí v oblasti asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky a andragogiky“ pojednává o znalostech asertivní komunikace. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části jsou vymezeny definice pojmů sociální pedagogika, andragogika, asertivita. V jednotlivých kapitolách kapitole jsou obsaženy informace týkající se asertivní komunikace, sociální pedagogiky, andragogiky.

Cílem praktické části je pomocí obsahové analýzy zjistit informovanost z předmětu o asertivní komunikaci, kterou studenti získali během studia a z dotazníku posléze porovnat názory a znalost asertivní komunikace u studentů obou oborů.

Klíčová slova: asertivita, sociální pedagogika, andragogika

ABSTRACT

Bachelor thesis titled „Comparison of knowledge of assertive communication for students of social pedagogy and andragogy“ deals with the knowledge of assertive communication. The work is divided into theoretical and practical parts.

In the theoretical part are defined definitions of social pedagogy, adult education, assertiveness. The chapter provides information on assertive communication, social pedagogy, andragogy.

The practical part is through a content analysis to determine the level of the subject of assertive communication that students have acquired during their studies and questionnaire then compare the opinions and knowledge of assertive communication among students of both disciplines.

Keywords: assertiveness, social pedagogy, andragogy

Chtěla bych tímto poděkovat paní Mgr. Martině Růžičkové za odborné vedení, cenné rady, ochotu a milý přístup při psaní mé bakalářské práce.

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

V Otrokovicích dne 30. 4. 2013

Podpis:

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ASERTIVITA	12
1.1 TYPY ASERTIVITY	13
1.2 ASERTIVNÍ KOMUNIKACE.....	14
1.3 ASERTIVNÍ PRÁVA	16
1.4 ASERTIVNÍ POVINNOSTI	17
1.5 ASERTIVNÍ DOVEDNOST – NASLOUCHÁNÍ	18
1.6 REAKCE A METODY ASERTIVNÍ KOMUNIKACE.....	18
1.7 ASERTIVNÍ OBLIGACE	21
1.8 DRUHY CHOVÁNÍ	22
2 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA VERSUS ANDRAGOGIKA	25
2.1 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA	25
2.2 ANDRAGOGIKA	26
2.3 PŘÍPRAVA NA PRÁCI SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA	28
2.4 PŘÍPRAVA NA PRÁCI ANDRAGOGA	31
2.5 PROFESE A PRÁCE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA.....	32
2.6 PRÁCE ANDRAGOGA	34
3 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE	36
3.1 VERBALNÍ KOMUNIKACE	36
3.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	38
II PRAKTICKÁ ČÁST	41
4 EMPIRICKÝ VÝZKUM	42
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	42
4.2 CÍLE VÝZKUMU	42
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	43
4.4 PŘEDVÝZKUM	43
4.5 VÝZKUMNÝ VZOREK	44
4.6 METODIKA VÝZKUMU	44
4.7 METODIKA VYHODNOCENÍ DAT	45
5 ZHODNOCENÍ VÝZKUMU A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	46

5.1	INTERPRETACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	71
5.2	NÁVRHY NA OPATŘENÍ A DOPORUČENÍ	74
	ZÁVĚR	75
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	76
	SEZNAM PŘÍLOH	78

ÚVOD

Toto téma jsem si pro svou práci vybrala především proto, že mě velice zaujaly přednášky na téma „Asertivita“, které jsme měli v prvním semestru v povinně volitelném předmětu. Myslím si, že je to jedna z nejdůležitějších dovedností, které by měl člověk znát, a to především ten, který je při práci v kontaktu s lidmi. Poněvadž od pochopení a zvládnutí asertivní komunikace se odvíjí celé další lidské chování, myšlení a velice souvisí jedno s druhým.

Právě důležitost asertivní komunikace při práci s lidmi, ale i pro život jako takový, mě natolik oslovila, že jsem se zúčastnila kurzu asertivní komunikace v Praze. Věřím, že díky kurzu a dostupné literatuře, budu schopná lépe tento styl komunikace popsat.

Bakalářská práce je rozvržena do tří kapitol, které vysvětlují dané téma kapitoly. Klíčová slova jsou vymezena v rámci teoretické části.

První kapitola je o asertivní komunikaci, asertivních právech a povinnostech, reakcích a metodách, také typech asertivity a druzích chování, což vše souvisí s asertivní komunikací.

Druhá kapitola Vám nabídne lehké srovnání přípravy a práce sociálního pedagoga a andragoga.

Ve třetí kapitole se dočteme, jaké máme formy komunikace.

Cílem mé práce je ukázat v čem jsou obory rozdílné a čím se který obor zabývá a hlavně chci poukázat na to, že u obou oborů je znalost asertivní komunikace nezbytná.

Praktická část bakalářské práce nám podá komparaci znalostí v oblasti asertivní komunikace u studentů 3. ročníků oborů sociální pedagogiky a andragogiky na fakultě UTB. Zjištěnou formou dotazníků.

„Genialita v komunikaci je schopnost být zcela upřímný a zároveň ohleduplný.“

John Powell

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ASERTIVITA

Je to zdravé a přiměřené sebeprosazení, kdy nejednáme na úkor jiných, ale také jim nedovolíme jednat na náš účet.

„Způsob jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně situaci své myšlenky, názory, postoje, city jak pozitivního, tak negativního charakteru. Postupuje tak, aby neporušoval asertivní práva svá, ani ostatních lidí.“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2003, str. 19)

Vybíral (2005, str. 237) představuje asertivitu jako terapeutickou techniku pro naši komunikaci, přesněji jako sadu dílčích technik. Říká, že její podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpurný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“, kterým myslí například uražené odmlčení.

Podle Praška a Praškové (2007, str. 11) je to komunikační styl, který nám může pomoci ze stresu a učí nás následujícím schopnostem:

- snášet bez stresu i komplikované mezilidské situace,
- jasně a přiměřeně vyjadřovat vlastní pocity,
- říkat ano nebo ne v souladu s tím, co doopravdy chceme,
- požádat o to, co potřebujeme,
- přijmout odmítnutí od druhého bez pocitu urážky,
- přijmout kritiku bez vzdoru či sebeodsuzování,
- umění konstruktivně kritizovat,
- vyjádřit i přijmout kompliment,
- prosadit svoje oprávněné požadavky,
- citlivě naslouchat druhému,
- uzavírat rozumné kompromisy,
- spolupracovat s druhými k oboustranné spokojenosti.

„Dobré komunikační dovednosti pomáhají snížit distres. Předně tím, že jsou dobrou prevencí sociální úzkosti. Účinný způsob komunikace může zabránit stresujícím situacím a konfliktům v zárodku. Navíc, pokud jsme schopni své pocity a potřeby vyjádřit, dostáváme je „před sebe“. Můžeme je pak lépe kontrolovat. To brání pocitům bezmoci. Pokud se mů-

žeme podělit o stresující situace s někým jiným, kdo nás chápe, zažijeme pocit úlevy a bezpečí.“ (Praško, Prašková, 2007, str. 15)

Slovo asertivita je novodobě převzato s angličtiny. Je to schopnost (dovednost) prosazovat vlastní názor, stanovisko nebo zájem. Považuje se za důležitou komunikační dovednost. Překládá se i jako sebeprosazení se. Je to naše svobodná volba chovat se podle našeho nejlepšího vědomí a svědomí, ke spokojenosti ostatních i sebe.

Díky užívání tohoto uceleného komunikačního stylu mezi lidmi se tito lidé následně cítí emočně svobodní. Tato emoční svoboda plyne totiž z respektu vůči druhým lidem i vůči sobě samému. Neasertivní lidé mají často problém s tím, aby respektovali druhé lidi takové, jací jsou a nechtěli je „předělávat“ nebo se nechovali vůči nim agresivně.

Dle Praška a Praškové (2007, str. 22) je jedním z důležitých cílů asertivity snaha dosáhnout pro obě strany uspokojivého řešení situace – tj. řešení typu výhra/výhra. To především znamená, že je potřeba se vyhnout extrémům agresivního, pasivního a manipulativního chování.

V knize od Capponi a Nováka (1994, str. 24) se asertivita jednoznačně staví proti formám manipulace a učí člověka v klidu a bez agrese manipulaci odmítnout. Připravuje ho na to, že odmítnutím ztratí leccjakou výhodu, ale zůstane sám sebou a to má větší cenu než výhody na pochybnou směnku. Ovšem odmítnutí manipulace k asertivitě nestačí. Nejsnáze k němu dospějeme, když je odlišíme od agresivity a pasivity.

1.1 Typy asertivity

Medzihorský (1991, str. 48) zmiňuje ve své knize, že asertivita je soubor dovedností, proto rozlišujeme dle Svobodové (in Medzihorský, 1991, str. 48-49) několik typů asertivity. Můžeme je označit jako různé projevy asertivity.

Základní asertivita - označuje jednoduché vyjadřování názorů, myšlenek a citů. Nezahrnuje v sobě další specifické schopnosti jako např. empatie. Jedná se např. o vyjádření citů např. „Mám o tebe starost“, odmítnutí požadavku např. „Rád ti pomohu jindy, na dnešní večer mám jiný program.“ nebo odvolání nátlaku. Např. „Promiň, nechci pokračovat v tomto rozhovoru.“

Empatická asertivita – obsahuje i vnímavost a citlivost vůči jiným lidem, posouzení situace, ve které se nacházejí, vyjádření stanoviska k ní. Překračuje rámec pouhého vyjádření citů a potřeb hlouběji do vztahu k jinému člověku. Např. „Vím, že nechceš, abych dělal chyby, ale já se musím naučit zařídit si život sám. Vážím si rad, které jsi mi dal v minulosti, ale nyní mi nejvíc pomůžeš, když mi nebudeš radit.“ Při empatické asertivitě respektujeme názory jiných, ponecháváme si však možnost sami rozhodnout o jejich akceptaci. Snaha porozumět citům jiných nám pomáhá hodnotit situaci perspektivně a redukovat případnou agresivitu.

Eskalující asertivita – nejdříve projevíme minimum asertivity bez jakékoliv agrese, s minimum negativních emocí a tím i negativních konsekvencí. Když recipient ignoruje naše stanovisko a agresivně porušuje naše osobní práva, eskalujeme asertivitu bez sklouznutí do agresivity. Před závěrečným výrokiem eskalující asertivity poskytneme osobě s jiným názorem, případně s neakceptovatelnými projevy, dostatek možnosti na změnu chování. Např. „Několikrát jsem vás upozorňovala, že teče zakalená voda a žádala jsem opravu. Neudělal jste to. Nyní jsem nucena podat stížnost řediteli.“

Konfrontativní asertivita – vztahuje se k popisu rozporů mezi slovy a činy recipienta. Na rozdíl od agresivní konfrontace názorů neútočíme, ale žádáme o doplňující informace k vyřešení problému. Např. „Řekla jsem ti, že mé časopisy jsou ti k dispozici, ty si je však bereš, kdykoliv se ti zachce, aniž bys mě o tom informovala. Ráda bych věděla, proč to tak je?“

1.2 Asertivní komunikace

Definice asertivní komunikace není daná, nalezneme pouze, že asertivita se rovná asertivní komunikaci. Pokusím se ji definovat sama. Jedná se o typ komunikace, při které lidé navzájem vnímají toho druhého, respektují jeho neverbální i verbální stránku komunikace a přitom ještě dokážou přemýšlet nad tím, aby se toho druhého nedotkli, neurazili ho, či slovně jej nenapadli. Zároveň však musí zabránit tomu, aby nedošlo ke konfliktu, aby neshodili sami sebe a ustáli si svůj názor či pohled na situaci. Zkráceně bych definovala, moje právo končí tam, kde začíná právo druhých.

Zvládnout vše dohromady není vůbec lehké a proto je potřeba tuhle komunikaci trénovat, protože nám není přirozená.

Velkou roli v asertivní komunikaci hraje všímavost, vnímání, naslouchání, empatie, sebeúcta, sebedůvěra, sebezprosažení, sebeovládání, sebeuvědomění, a zvolení vhodného způsobu chování při komunikaci.

Jednou z výše uvedených dovedností je sebedůvěra, kterou některým lidem osud dopřál na rozdávání, zatímco druhým chybí. Lépe se v komunikaci určitě cítí ten člověk, který v jakékoliv situaci dokáže jednat s přiměřenou dávkou sebedůvěry, než ten, který sebou nechá mávat či ten co použije agresí a chová se hrubě.

Na kurzu asertivity jsem se setkala přímo se dvěma lidmi, kteří právě tuhle situaci vystihují. Dvě židličky ode mě seděl pán, u kterého bylo očividné, že jeho sebedůvěra je na „bodě mrazu“. Byl shrbený, oční kontakt s ostatními nebyl žádný, stále se díval do země, mluvil potichu a velmi stroze, oblečení měl nevýrazných barev. Vedle něj se posadila paní, která byla naprosto odlišná. Když vešla do dveří třídy, všichni ostatní se otočili, protože vešla rázným krokem, velice nahlas pozdravila, na každého se podívala, její oblečení mělo výstředně modrou barvu. Zajímavé bylo zjištění, že každý z nich na kurz přišel právě proto jaký je a chce s tím něco udělat. Pán sám o sobě řekl, že je nemluvný, nedokáže oponovat, nedokáže vstoupit do rozhovoru, má problém začít mluvit mezi lidmi, které moc nezná. Paní o sobě řekla, že je ta co skáče druhým do řeči, nenechá ostatní domluvit, nepustí ke slovu, „vyštěkává“ po ostatních a slovně útočí při obraně a pak se dostává do konfliktů, což by chtěla umět ovládat a všeobecně se naučit „krotit se“. Po dvoudenním kurzu asertivity, při kterém jsme spolu byli všichni od rána do odpoledne, denně asi 8-10 hodin, bylo krásné vidět, že pán zjistil jaké má dobré vlastnosti a dovednosti, které jsme my ostatní neměli, a těch může v komunikaci využít, což mu dodalo trochu sebedůvěry. Zjistil, že si dokáže být jistý v komunikaci tam, kde tématu rozumí. Bylo krásné vidět jeho úsměv nebo to, jak se s vervou zapojuje do komunikace v situacích, které byly při kurzu úmyslně vytvořeny. U paní bylo zase příjemné pozorovat, když se při svém monologu, v situaci kdy jsme měli konverzovat, se sama zastavila a uvědomila si, že nepustila nikoho ke slovu, dokonce ani lektorku. Také si začala více uvědomovat, to že existují i lidé, kteří mají problém mluvit a potřebují čas na to, než něco řeknou. K tomu je potřeba vnímat jejich neverbální stránku při rozhovoru, počkat až si rozmyslí, jak to chtějí říct, popřípadě je pobídnout k vyjádření. Oba

si z kurzu asertivity něco odnesli pro lepší komunikaci a jejich lepší pocit, což je nejdůležitější, protože dle toho jak se cítíme, se odvíjí i naše komunikace.

Mě osobně kurz asertivity přivedl ke zjištění, že číst a učit se z knih o asertivitě je jedna věc, ale prožít si ji, zkoušet si ji na příkladech, na různých situacích je daleko víc. Proto jsem zastávce toho, aby do výuky na FHS a nejen tam, byl zařazen předmět s názvem Aserktivní komunikace, kde se budou studenti moci seznámit s konkrétními fiktivními situacemi a reagovat asertivně. Učit se z knih je jiné než učit se vlastním osobním setkáním s danou situací, ta nám dá mnohem víc.

Dále sebeúcta, její důležitost je také pěkně „vidět“ ve výše uvedeném příkladu. Nejsme vedeni k tomu, abychom hodnotili sami sebe, protože to považujeme za nafoukanost, nebo jak se říká „samochvála smrdí“, není to ovšem úplně tak. Pokud se naučíme sami sebe hodnotit, naučíme se i mít k sobě sebeúctu. Budeme vnímat to, v čem jsme dobří, čemu rozumíme a nenecháme pak sebou manipulovat, nebudeme upadat do depresí a snadněji přijmeme kritiku a naopak, když si budeme vědomi našeho práva, dokážeme si za ním stát.

1.3 Asertivní práva

Je velice důležité nezaměňovat asertivní chování s agresivním chováním. Každý člověk by si měl být vědom svých práv a umět si je slušně obhájit nebo si je bránit před lidmi, kteří by mu je chtěli narušit tzv. zmanipulovat. Stejně tak jako máme lidská práva, tak máme i práva asertivity, které vytvořil klasik asertivity Smith a vypsals a popsal je Praško a Prašková (2007, str. 122-127). Tahle práva mluví o vnitřní svobodě jedince.

1. Právo sám posuzovat svoje vlastní jednání, myšlenky a pocity a být si za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný - tohle je základní právo, od kterého se odvozují ostatní asertivní práva. Jsme sami sobě vlastním konečným rozhodčím.
2. Právo neposkytovat žádné výmluvy, vysvětlení ani ospravedlnění svého jednání.
3. Právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů jiných lidí.
4. Právo změnit svůj názor.
5. Právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný.
6. Právo říci: „Já nevím.“
7. Právo být nezávislý na dobré vůli jiných lidí.
8. Právo činit nelogická rozhodnutí.

9. Právo říci: „Já ti nerozumím.“

10. Právo říci: „Je mi to jedno!“

„Jsme dospělý a svéprávní. Máme právo žít svůj život podle svého, dělat v něm vlastní chyby, jít si svou cestou, byť by to byla jen odbočka, nebo dokonce slepá ulice. Nemusíme se nedokonale vžívat do pocitů druhých a to, co takto zjistíme, pak filtrovat vlastní zkušeností. Máme právo zeptat se, co se stalo. Můžeme se ptát, proč naše protějšky o tom či onom mluví, nebo naopak mlčí. V hranicích, jež jsme naznačili, máme i právo rozhodnout, zda lidem ve svém okolí pomůžeme, převzeme za ně zodpovědnost, nebo ne.“ (Novák, 2011, str. 13)

Znalost těchto práv je prvotní krok k úspěšné asertivní komunikaci, ale musíme znát i své povinnosti, ovládat asertivní metody a umět naslouchat.

1.4 Asertivní povinnosti

Jak píše Novák (2011, str. 22-24) máme nejen práva, ale také povinnosti a jedno bez druhého obvykle neplatí.

Proto si vyjmenujeme i asertivní povinnosti, mezi které patří:

- vědět co chci
- nést zodpovědnost za následky svého jednání
- nelhat si do vlastní kapsy – zdůvodnit lze všechno
- slyšet opravdu to a jen to, co je vám řečeno
- nestydět se říct co chcete – pouze očekávat je málo
- respektovat, že na otázku je možná odpověď kladná i záporná
- vzdát se manipulace druhými – nečiniť druhému, co nechceš, aby on činil tobě
- brát ohled na kontext rozhovoru

1.5 Asertivní dovednost – naslouchání

Umět naslouchat je velice důležité pro dobrou komunikaci a projevení úcty druhému.

„Nemá smysl jakkoli asertivně promlouvat, pokud není nikoho, kdo by naslouchal, a naopak, nemá smysl naslouchat, pokud promlouvajícímu nevěnujeme náležitou pozornost: rozbořením obsahu jeho sdělení a posuzováním, nakolik je význam jeho slov zvýrazňován zabarvením hlasu, vytríbeností, výrazy tváře atd.“ (Bishop, 2000, str. 33)

Naslouchat druhému nedokáže každý, ale je to základ pro dobrou konverzaci, pro pochopení druhého a toho, co nám chce říci a to nejen obsahově, ale i neverbálně. Naslouchání máme aktivní a empatické, ke každému stručně napíši, co ve své knize uvádí Praško, Prašková (2007, str. 208-217)

Aktivní naslouchání – je dovednost při které dáváme najevo porozumění či přijetí neverbálním způsobem tak, že sledujeme očima toho, kdo k nám mluví a necháme ho domluvit. Zájem dáváme najevo gesty, mimikou, tónem hlasu, příkyvováním, příklonem těla k mluvícímu. Používáme jednoduché slovní ujištění o tom, že nasloucháme. Snažíme se co nejvíce vcítit do toho, co mluvící říká, používáme otevřené otázky, oceňující výroky, parafrázujeme tu a tam to, co řekl. Důležité je vyvarovat se čtení myšlenek, skákání do řeči, přerušování či doporučení.

Empatické naslouchání – je naslouchání druhému, při kterém se do něj vcítíme a dáváme mu to najevo a reagujeme nejenom povrchně na samotný obsah sdělení. Při tomhle naslouchání by měli lidé v rozhovoru cítit pocit sounáležitosti, Pocit, že na to nejsou sami, že je někdo vnímá a sdílí s nimi naše pocity. Výborné je při empatickém naslouchání parafrázovat, protože pomáháme mluvícímu tím, že zopakujeme smysl toho, co řekl jinými slovy, tak jak to chápeme my.

1.6 Reakce a metody asertivní komunikace

Jsou to základní dovednosti, které je potřeba znát pro zvládnutí asertivní komunikace.

Dle Praška a Praškové(2007, str. 176-207) patří mezi jednoduché asertivní reakce tyto:

- **reakce zpětnou vazbou** – je základem pro kvalitní komunikaci, poskytuje informace o tom, jak na nás určité chování působí a jaké z toho máme pocity. Máme pozitivní

(posilování daného chování) a negativní (zeslabení daného chování) zpětnou vazbu. K zásadám jak reagovat zpětnou vazbou patří:

- udržování očního kontaktu
 - mluvit za sebe v první osobě
 - základní formulace : „já cítím X, když ty děláš Y“
 - poskytnout informaci a ne hodnocení
 - popsat konkrétní chování, a ne jedince jako takového
 - reagovat krátce, stručně a srozumitelně
- **vyjádření a přijetí komplimentu** – komplimenty nám slouží k vyjádření kladných pocitů vůči druhému. Při vyjádření musíme dbát na vhodný čas a situaci, dívat se do očí, dbát na soulad slovního a mimoslovního chování, být stručný, upřímný, přesný a konkrétní a vyjádřit osobní postoj. Při přijímání je to podobné, důležité je udržet oční kontakt a vstřícné nastavení těla, stručně říci „děkuji“, popř. přidat informaci o pocitech, nezlehčujeme ani neironizujeme kompliment.
- **asertivní perzistence** - do které patří metody:
- asertivní NE - slušné odmítnutí žádosti nebo prosby, všímáme si vlastních pocitů
 - pokažená gramofonová deska - spočívá v tom, že klidným a neustálým opakováním svého požadavku dosáhneme cíle. Umožňuje ignorovat manipulativní jednání.
- **žádost o laskavost** – jde spíše o odvahu říci si o pomoc
- **souhlas – technika otevřených dveří** – je to klidná akceptace kritiky, kterou na nás vznáší druhý člověk a čeká odpor až hádku. Učí nás dobře zvládnout manipulativní kritiku a zvyšuje odolnost proti ní. Má své zásady:
- souhlasit s každou pravdou
 - souhlasit s každou pravděpodobnou pravdou
 - souhlasit i s obecnou pravdou v tvrzení lidí, kteří se s námi snaží manipulovat
 - důležité je přesně poslouchat, co nám partner říká, a použít jeho slova do odpovědi

- pozor na čtení myšlenek! Nesmíme odpovídat tím, co si myslíme, že nám partner chtěl říct, ale tím co doopravdy řekl

- **negativní dotazování** - vede k podpoře otevřenosti, je to vlastně vstřícné přijímání kritiky a aktivně vyžadujeme další kritiku svého chování, její upřesnění a detaily. Kritik je tak veden k větší asertivitě, neboť vyčerpává manipulativní informace, naopak rozvíjí důležité informace pro nás.
- **negativní aserce** – podstatou je vyjádření našeho práva dělat chyby, být nedokonalí v chování a za své nedostatky převzít plnou zodpovědnost, pomáhá k lepšímu sebe-přijetí. Nemusíme se za ty chyby omlouvat.

Příklad asertivních technik (metod) jeden od Nováka (2012, str. 55). Kde ukáže, jak v jistých technikách reagovat na razantní tvrzení: „Na asertivitu jsem alergický. V demokracii bychom se snad měli chovat především slušně.“

Technika volných informací - sebeotevření je o tom, říct jak se právě v tu danou situaci cítím. Odpověď by mohla znít takhle: „Když slyším, že jste na asertivitu alergický, mrzí mě, že veškerá snaha popularizovat tuhle metoda byla marná.“

Technika otevřených dveří - souhlasu dle Praško, Praškové (2007, str. 198-199) spočívá v přijetí, souhlasem s partnerovým tvrzením. Je třeba přesně poslouchat, co nám protějšek říká a použít jeho slova do odpovědi nebo jen říct: „To by pravda mohla být, že...“ nebo „Ano,dává to smysl.“ Ovšem pozor na čtení myšlenek!

Technika přeskakující gramofonové desky spočívá na principu opakování stále dokola toho, čeho chci dosáhnout, aniž by se zvyšoval hlas nebo byl člověk naštvaný. Lépe se užívá tam, kde není emoční vztah. Cílem je ubránit se manipulaci. Dáváme zřetelně najevo svou vůli. Dám příklad: Dítě: „Maminko kup mi prosím tu čokoládu.“

Matka: „Ne nekoupím.“ Dítě: „Já už budu hodný,kup prosím.“ Matka: „Ne nekoupím.“

1.7 Asertivní obligace

Nakonec Vám přiblížím metodu asertivních obligací, která nás učí dbát více na to, jak se cítí náš partner, směřuje k dohodě nebo kompromisu. Pěkně a stručně je popsána opět v knize od Praška, Praškové (2007) a také Novák, Capponi (2004). Metoda asertivních obligací je vhodná zejména ve vztazích, kde jednáme s lidmi, s nimiž jsme opakovaně nebo stále ve styku, na nichž nám záleží. Snažíme se minimalizovat negativní důsledky naší asertivity na partnera. Snažíme se zřetelně vyjádřit svoji snahu o pokračování v daném vztahu, v jeho prohlubování a sblížování. Asertivní techniku, kterou použijeme, předem promyšlíme a snažíme se v ní podat sdělení o našich pocitech.

„Vyplatí se takto jednat ve vztazích, kdy jsme manipulováni osobou, na niž nám záleží a máme vůči ní citový vztah. Často se u klientů poradny setkáváme s problémem, jak slušně odmítnout maminku, babičku či tchyni, používající citové vydírání. Asertivní obligace by mohla vypadat např. takto:

Matka: *„Vy už o mně vůbec nestojíte, celý týden jsem vás neviděla a zítra zase nepřijedete, všechno je vám přednější než já...“*

Dcera: *„Stojíme o tebe a chápeme, že je ti smutno, když jsi celý týden sama. Ale máme neodkladné povinnosti a nemůžeme přijet.“* (Novák, Kudláčková, 2002, str. 75)

Typické asertivní obligace obsahují několik kroků:

1. konstruktivní promyšlení, jak budu reagovat, včetně úvahy o reakci partnera a jeho právech, úvaha o možných důsledcích různých řešení, zvažování možných negativních účinků našeho chování na partnera, vyhnout se útočnosti, přesná formulace sdělení
2. pak přijde jednoduchá asertivní reakce, např. „gramofonová deska“
3. sdělení pocitů, ty sdělujeme ve formě zpětné vazby, tedy v první osobě jednotného čísla
4. potom přijdou konsekventy (věty, kterými doplňujeme čistou asertivitu, které berou v úvahu prožívání partnera a nabízejí kompromisní řešení). Patří mezi ně vysvětlení, empatie, kompromis
5. Nejdůležitější je vyhnout se konfrontacím

1.8 Druhy chování

Praška a Prašková (2007, str. 28-29) uvádí :

Pasivní chování

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

Agresivní chování

- základní rysy: prosazování na úkor jiných
- způsoby: obviňování okolí, nátlak, moralizování
- důvod: skrytá potřeba zvýšení sebevědomí
- role: „diktátor“, „kontrolor“, „mravokárce“
- styl: výhra-prohra
- možný důsledek: odcizení od druhých, hysterie a obsedantně-kompulzivní porucha

Manipulativní chování

- základní rysy: sleduje cíl nepřímou
- způsoby: vyvolávání pocitů viny, lichocení, apely na morálku
- důvod: sobectví, potřeba zvýšit si sebevědomí, vnitřní prázdnota
- role: „oběť“, „svěťce“
- styl: skrytá výhra-prohra
- možný důsledek: neschopnost opravdovosti ve vztazích, hysterie

Asertivní chování

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

Agresivní a pasivní chování jsou druhy obrany, používáme je tehdy, když pocítujeme strach. Proto je dobré vědět a uvědomovat si v jakých obranných situacích je používáme a předejít jim, vyvarovat se jich.

Pasivní člověk je většinou shrbený, má takové ochablé držení těla, hlas je nejistý, mluví potichu, oči sklopené, často přikyvuje, může říkat, že na tom co on říká, nezáleží, nedovede dobře vyjádřit své potřeby a přání, nemá příliš silné sebevědomí, často podléhá depresím, snaží se většinou vyhnout konfliktům.

Agresivní člověk je napřiměný, může mít ruce v bok, jeho hlas je hlasitý a sebejistý až povyšný, oči má pronikavé, nepřátelsky upřené, vždy záleží jen na něm, prosazuje se na úkor jiných lidí, z jeho nezdaru obviňuje ostatní a ponižuje je a jeho chování většinou ubližuje.

„ Pasivní a agresivní jednání je na první pohled značně odlišné. Má však stejný základ. Protistrana je považována za „nepřítele“, který nemá jiný zájem než škodit. Je tady potřeba dávat si na ni pozor, nesdělovat, co si myslím a co cítím, jakékoliv informace poskytovat jen výběrově. Rozdíl v pasivním a agresivním jednání je pouze v tom, že agresor předem „preventivně“ útočí. Pasivní člověk jakoby dával najevo, že nemá nárok prosadit se proti zlým lidem.

Asertivně jednající člověk dokáže přesně a jasně definovat, o co mu jde, jak situaci vidí, co si o ní myslí a jak ji prožívá. Má pozitivní postoj k druhým lidem i přiměřené sebevědomí. Celou svou bytostí sděluje, že ví, že jeho požadavek je oprávněný a splnitelný a druhá strana je podle něj korektní a nemá jiný zájem než věc kladně vyřešit. Chová se přiměřeně sebejistě, umí naslouchat druhým a přistoupit na kompromis. Je schopen změnit svůj názor pod tlakem argumentů. Protože považuje ostatní lidi za „dobré“, není mu trapné požádat sám o laskavost nebo ji poskytnout.“ (Capponi, Novák, 1995, str. 36)

Podle Medzihorského(1991, str. 9) je asertivní jednání interaktivní, protože předpokládá možnost vyjádřit jak vlastní myšlenky, pocity a potřeby, tak i to samé u druhých.

Každý člověk je nějaký, v každém z nás je kousek z výše zmíněného chování, jen se jej musíme naučit korigovat, potlačovat ty horší a učit se používat to asertivní.

2 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA VERSUS ANDRAGOGIKA

Tato kapitola Vám nastíní, o co se která věda zajímá a jak je definována. Co tkví v přípravě na práci a co je obsahem práce sociálních pedagogů a andragogů. Poukazují na to právě z důvodu, aby bylo vidět, že komunikace je v obou oborech jedna z nejdůležitějších dovedností a ta asertivní by zde byla nejvhodnější.

2.1 Sociální pedagogika

„Disciplína pedagogiky zabývající se širokým okruhem problémů spjatých s výchovným působením na rizikové a sociálně znevýhodněné skupiny mládeže a dospělých. Mezi tyto problémy patří zejm. poruchy rodiny a rodičovství; náhradní rodinná výchova; týrané, zneužívané a zanedbávané děti; delikvence a agrese mládeže; drogová závislost mládeže; dětská prostituce a pornografie; dodržování práv dítěte; resocializace a reedukace trestaných osob a další. Sociální pedagogika má tedy neobyčejně významnou úlohu v současné společnosti, v důsledku narůstající sociální patologie, kriminality mládeže aj. V ČR se disciplína intenzivněji rozvíjí až po r. 1989, nyní je i studijním oborem na některých fakultách, též v souvislosti s oborem nazývaným „sociální práce“.“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2003, str. 217-218)

Kraus (2008, str. 45) uvádí, že sociální pedagogika je zaměřená na to, jak optimalizovat a usměrňovat životní situace a procesy a zároveň brát ohledem na vnitřní potenciál člověka a jeho individualitu.

Bakošová (2000, str. 58) vidí sociální pedagogiku jako životní pomoc, jejíž cílem je v komplexní starostlivosti poskytnout pomoc dětem, mládeži a dospělým a to v jakémkoliv prostředí, hledáním forem pomoci a kompenzace nedostatků.

Sociální pedagog je člověk, který je denně vystaven styku s lidmi, ať už jsou to dospělí či děti. Jeho náplní práce je těmto lidem nějakým způsobem pomoci, porozumět, poznat, pochopit, vyslechnout, poradit. Aby tohle všechno sociální pedagog svedl, musí v první řadě umět komunikovat.

Kraus (2008, str. 33) charakterizuje profesi sociálního pedagoga dle dvou nejdůležitějších hledisek a to:

Hlediska psychologického – to sleduje individuální charakteristiky a osobnostní předpoklady sociálního pedagoga pro úspěšný výkon profese a psychologické otázky přípravy na ni.

Hlediska sociologického – které zahrnuje problematiku společensko-ekonomické, kulturní a politické podmíněnosti vzniku, významu a působení (popř. zániku) profese. Jádrem zájmu je oblast vztahů, které ovlivňují přípravu na toto povolání a společenské souvislosti jeho naplňování v praxi.

Níže nahlédneme „pod pokličku“ psychologického hlediska, v oblasti charakteristiky a osobnostních předpokladů sociálního pedagoga, které nás zajímají nejvíce.

Stále není ještě jednoznačně specifikovatelný pojem a funkce sociálního pedagoga i charakteristika je zatím jen modelová.

„Ačkoli bylo na zařazení oboru do katalogu prací vynaloženo již nemálo úsilí, profese sociálního pedagoga v něm doposud chybí.“ (Kraus, 2008, str. 198)

Pojem nebo můžeme také říci vymezení, profese sociálního pedagoga, výstižně uvádí Klíma (in Kraus, Poláčková, 2001, str. 34), který charakterizuje sociálního pedagoga jako specializovaného odborníka. S teoretickou, praktickou a koncepční výbavou pro záměrné působení na osoby a sociální skupiny. Zejména u jednotlivců či sociálních skupin, kde se životní způsob, životní praxe vyznačuje destruktivním či nekreativním způsobem uspokojování potřeb a utváření vlastní identity.

2.2 Andragogika

„ 1 Teorie vzdělávání dospělých, která se vyvíjí jako samostatný vědní obor vedle klasické (školské) pedagogiky. Andragogika má interdisciplinární charakter (čerpá z psychologie, sociologie, ekonomie, teorie profesí aj.), vědecky se rozvíjí zejm. od 60. let na vysokých školách, má svou infrastrukturu, odborné časopisy, konference aj. 2 Studijní obor připravující specialisty pro práci v oblasti vzdělávání dospělých, personalistiky, řízení lidských zdrojů aj.“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2003, str. 17)

Ovšem jak píše ve studijním textu Bartoňková, Šimek (2002, str. 2) andragogika není tím, co je možné nalézt v Akademickém slovníku cizích slov, nebo není pouze tím. K tomu

abychom dospěli k účelovému definování, je třeba znát souvislosti vzniku a vývoje této vědní disciplíny.

Andragogika je vcelku novým pojmem, do roku 1989 se spíše hovořilo o výchově a vzdělávání dospělých. Termín andragogika dle Bartoňkové, Šimka (2002, str. 10) jako označení vědní disciplíny i studijního oboru se začal objevovat až v roce 1990, kdy byl i oficiálně potvrzen Akreditační komisí Ministerstva školství jako studijní, doktorandský i habilitační obor na vysokých školách.

Pojem andragogika je odvozen z řeckého slova andros = muž, dospělý a agein = vésti. Z toho lze vyvodit, že hlavní úkol andragogiky je vésti dospělého na jeho cestě ke vzdělání. Poprvé tento pojem použil německý učitel Alexander Kapp v roce 1833 ve svém spise ..Andragogika neboli vzdělávání v dospělém věku“

Ptáčková (2005, str. 5) cituje Palána (1997), andragogika je věda o výchově a vzdělávání dospělých a péči o dospělé lidi, respektující specifika celé dospělé populace a zabývající se její personalizací, socializací a akulturací.

Učením dospělých se zabývá mnoho věd, ale pouze andragogika to dělá naplno. Jak uvádí Ptáčková (2005, str. 10) ve společenském i historickém kontextu se zaměřuje na procesy učení, rozvoj cílů, obsahů, metod a evaluace učení dospělých. Andragogika je rozdělena na jednotlivé disciplíny, které se zabývají:

Obecná andragogika – se zabývá obecnými zákonitostmi efektivní výchovy, vzdělávání a sebevýchovy dospělých a také otázkami naplnění principu celoživotního učení, charakteristické pro příslušné věkové období

Dějiny výchovy a vzdělávání dospělých – se zabývají především historií výchovné a vzdělávací praxe u dospělých a také vývojem andragogického myšlení

Komparativní andragogika – srovnává systémy vzdělávání dospělých v různých zemích

Andragogická didaktika – zabývá se teorií výuky dospělých

Podniková andragogika – zkoumá teorii a praxi podnikového vzdělávání

Vysokoškolská andragogika – o její zařazení se vedou spory

Forenzní andragogika – je provozovaná v zařízeních pro výkon trestu, u osob, které se vrátili z výkonu trestu odnětí svobody a v oblastech sociálních služeb, jde o výchovnou činnost

Bezpečnostní andragogika – u vojenského, policejního či záchranného sboru

Integrální andragogika – všestranná péče o člověka

Andragogice poradenství – zde jde o obecnou charakteristiku profesionálních vztahů pomoci dospělým

Předmět andragogiky se různí podle toho, o kterou vědu se právě opírá. Jasný je objekt andragogiky a tím je dospělý člověk, v celém průběhu životní dráhy. Dospělý má již zkušenosti, které mu mohou při studiu pomoci. Také již ví, co mu může společnost dát a vzít, zná své cíle, za kterými si jde, a ve kterých mu může vzdělání pomoci, a má plnou zodpovědnost za své vzdělávání a může je kdykoliv bude chtít ukončit. Tímto se liší andragogika od sociální pedagogiky, která má za objekt i děti, pubescenty a adolescenty.

2.3 Příprava na práci sociálního pedagoga

V přípravě na práci sociálního pedagoga a dále pak i při práci samotné je důležité si uvědomovat, že jde o celoživotní vzdělávání. Je mnoho oborů, na které je možno se specializovat.

Patrné je to z výčtu hlavních okruhů problémů naplňující sociální pedagogiku, jak uvádí J. Průcha (2006, str. 89) :

- poruchy rodiny a rodičovství
- náhradní rodinná výchova a ústavní výchova dětí a mládeže
- vzdělávání dětí uprchlíků a imigrantů
- týrané, zneužívané a zanedbávané děti
- děti ohrožené drogami a sociokulturní deprivací
- sociální klima školy a psychosociální deviace ve školním prostředí
- školní fobie
- delikvence a agrese mládeže
- kriminogenní skupiny a subkultury mládeže
- dětská prostituce a pornografie
- dodržování práv dítěte

- resocializace trestaných osob, korektivní a převýchovné postupy

Zde vidíme, že okruhů problémů o které se sociální pedagog může po studiu zajímat je spousta, a o to více je profesí, které se touthle problematikou zabývají a jistě do budoucna i zabývat budou, poněvadž naše doba, ač se nám to nelíbí, chystá v těchto problematikách další cesty. Při studiu sociální pedagogiky se o každém okruhu problémů něco dozvíme. Pokud se rozhodneme specializovat se dále na jistou cílovou skupinu, tak je již spousta knih, přednášek a oborů zabývajících se konkrétními problémy, které jsou výše uvedeny.

Důležité je znát výchovné metody, které jsou dle Krause (2008, str. 173) označeny jako postupy, díky kterým můžeme realizovat náš záměr a ovlivnit osobnost vychovávaného v daném směru. Sociální pedagogové se snaží používat klasické výchovné metody, do kterých patří vysvětlování, přesvědčování, metoda souhlasu a nesouhlasu, odměn a trestu, cvičení a tou nejzásadnější metodu rozhovoru. Dále metody nepřímého výchovného působení, kde není cílit manipulace a není přímé ovlivňování znatelné.

At' jsou to výchovné metody přímé či nepřímé obě jsou postaveny na komunikaci sociálního pedagoga a klienta.

Sociální pedagog musí mít vědomosti, různé dovednosti a profesionální přístup. Tyhle požadavky nazýváme **kompetencemi**, které by měl sociální pedagog splňovat.

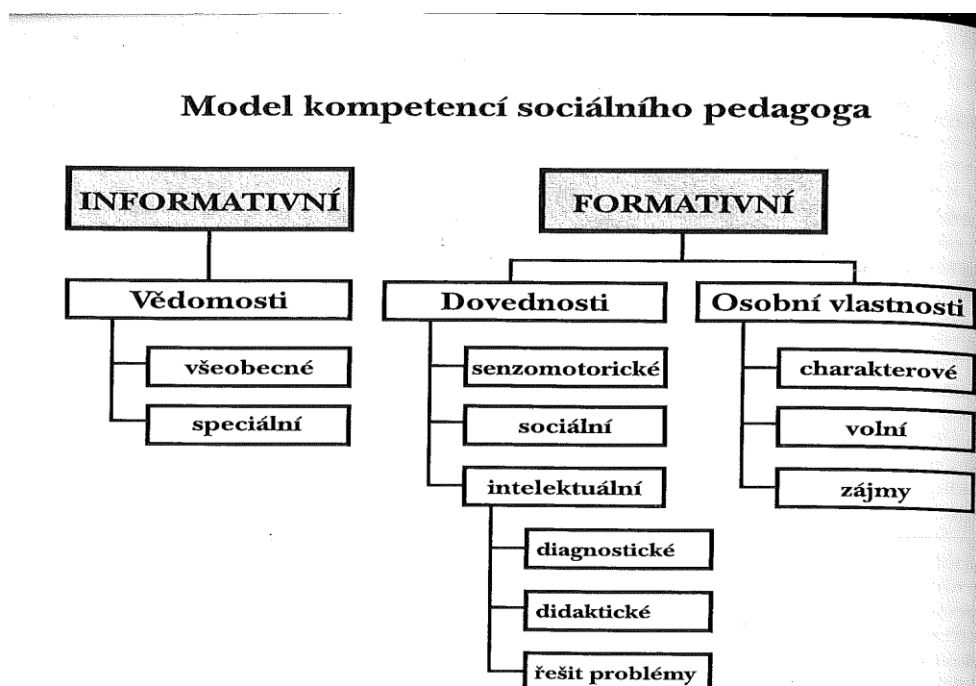
Dle B. Krause (2008, str. 200) jsou kompetence požadavky, které v sobě zahrnují určitou výbavu vědomostí, jisté spektrum praktických (sociálních) dovedností a určitou profesionálně-etickou identitu.

Ovšem právě díky tomu, že pracovní uplatnění sociálního pedagoga je v různých oblastech (výchovných, nápravných, sociálních), musí mít široký rozhled ve vědomostech.

„V první řadě lze předpokládat vědomosti širšího společensko-vědního základu (obecné pedagogiky, psychologie, sociologie, filozofie) včetně dovedností z oblasti biomedicínské (biologie člověka, somatologie, zdraví a nemoc), z oblasti sociální politiky, práce, práva. Vědomostní výbava musí dále zahrnovat speciální poznatky (sociální pedagogika, pedagogika volného času, metody sociálně výchovné práce, teorie komunikace, organizace a řízení výchovy ve volném čase). V neposlední řadě pak vědomostní profil doplňují poznatky z oblasti managementu, personalistiky, příp. teorie některé zájmové oblasti.

Pokud jde o dovednosti, základem je výbava v oblasti sociální komunikace, diagnostiky (prostředí i jedince), vedení dokumentace, využívání metod sociálně pedagogické prevence i terapie, ale také dovednosti asertivního řešení problémů, tvorby projektů a v neposlední řadě také dovednosti v určitých zájmových oblastech. Lze je členit podle uvedeného schématu na senzomotorické, intelektové a sociální.

K této vědomostní a dovednostní výbavě je třeba připojit určité požadavky na vlastnosti osobnosti, a to nejen po stránce psychické, ale důležité jsou i jisté fyzické předpoklady. Jako specifické požadavky na psychiku lze uvést především vnímavost pro různé životní situace, různá prostředí, celkovou vyrovnanost, spolu s emocionální stabilitou, takové vlastnosti jako je trpělivost, sebekontrola a další morální požadavky. Za velmi potřebnou lze pokládat schopnost kreativity, asertivního jednání, originality a celkové aktivity.“
(Kraus, Poláčková, 2001, str. 35-36)



Obrázek č. 1 Model kompetencí sociálního pedagoga dle Krause a Poláčkové (2001, str. 36)

Abychom zvládali všechny tyhle kompetence, tak musíme v první řadě ovládat tu nejdůležitější dovednost, a to umět dobře komunikovat. Právě proto je podle mě nejdůležitější kompetence sociálního pedagoga asertivní komunikace.

Existují vědomosti, dovednosti, které v sobě člověk musí mít od narození a samozřejmě jsou i vědomosti a dovednosti, které se člověk, který chce tuhle práci vykonávat, musí naučit. Sociálního pedagoga se neobejde bez důkladných znalostí, které získá právě v přípravě při studiu. Dále pak záleží na úrovni jejich zvládnutí a propojení teorie s praxí.

2.4 Příprava na práci andragoga

Vzdělávání dospělých je jedním z aktuálních témat současnosti.

„ Studium a praxe vzdělávání a výchovy jsou úzce propojeny s aktuálními ekonomickými, demografickými a sociálními trendy a s kulturními změnami. “ (Beneš, 2001, str. 31)

Ve své publikaci Ptáčková (2005, str. 8-9) uvádí, že andragogika se podle Beneše zaměřuje na tři oblasti: vlastní vzdělávací praxe, studijní obor a samostatnou vědní disciplinu. Nás zajímá studijní obor, kde se připravují vysokoškoláci pro oblast vzdělávání dospělých. Studijní program se kombinují s různými specializacemi jako je např. sociologie, personální management aj. Obsah studia zahrnuje výuku andragogiky, pedagogiky, psychologie, sociologie, základy práva a další předměty s příbuzným odvětvím. Budoucí andragog by tak měl během přípravy získat kompetence a znalosti v oblasti komunikace, manažerství, didaktiky i poradenství.

Andragogické kompetence jsou :

„Znalosti, schopnosti a dovednosti nezbytné pro zdárné uplatnění se v andragogických rolích a v andragogice profesí, například jako vzdělavatel a učitel dospělých, lektor, tutor, metodik, trenér, vychovatel, kouč, mentor a manažer vzdělávání. Pro efektivní plnění pracovních činností je nezbytné osvojit si očekávané postoje, hodnoty a normy. Širší všeobecný přehled, znalost legislativy, základů managementu a marketingu je v současné době nezbytné. Andragog by měl disponovat řadou kompetencí, například psychosociálních (osobnostních), androdidaktických (souvisejících s procesem vzdělávání a učení dospělých), odborných (znalostních dovedností), metodických (projektových, příprava vzdělávací akce), manažersko-organizačních, případně marketingových... “ (Průcha, Veteška, 2012, str. 31)

Vysoké školy a jejich studijní obory dávají hlavní oblasti, kterými se současná česká andragogika zabývá. Snaha o komplexnější a detailnější pohled na pole výchovy, vzdělávání a péči o dospělé a seniory uvádí Vacínová (Veteška, 2011, str. 18-19) konkrétnější pojmeno-

vání subdisciplín, které jsou složeny ze základních a hraničních. Mezi základní zařazuje obecnou andragogiku, metodologii andragogiky, dějiny andragogiky, komparativní andragogiku, andragogikou didaktiku, gerontagogiku a do hraničních zahrnuje personální, speciální a sociální andragogiku a oborové andragogice didaktiky.

V přípravě na práci, což je v našem případě vzdělání, si musíme uvědomit, že učení dospělých není jednoduché a to hned z několika důvodů. Dospělý jedinec má již za sebou nějaké zkušenosti, z kterých si může brát dobrý či špatný příklad, ale jisto jistě ho mohou ovlivňovat, v horším případě stavět bariéru v poznání nového. Ovšem je zde větší pravděpodobnost, že dospělý bude mít zájem věci chápat a zajímat se o problémy. Také jsou zde faktory, které dospělého při vzdělávání velice ovlivňují, patří sem rodina, práce, média a další. Je třeba tyto faktory respektovat a také být vnímavý vůči dospělému jak je zralý či v jaké sociální situaci se nachází, což by mohlo také ovlivnit vzdělávání.

Tyto tři komponenty tvoří systém celoživotního vzdělávání.

- formální vzdělávání = strukturované a chronologické vzdělávání na ZŠ, SŠ a VŠ
- neformální vzdělávání = zájmové a kulturní vzdělávání, zdravotní kampaně, atd.
- informální = učení ze zkušenosti, v rámci každodenní komunikace a sociálního života, pod vlivem masových médií atd.

Vzdělávání dospělých je podporováno i státem a jsou plánovány stále nové možnosti. V ČR existuje dokument, který formuluje úkoly vzdělávání v ČR pro následující desetiletí, říká se mu tzv. Bílá knih resp. „Národní program rozvoje vzdělávání v ČR.“ = programový dokument vycházející z analýz českého školství prováděných v posledních pěti letech českými i zahraničními odborníky a formulující myšlenková východiska, záměry a úkoly ve střednědobém horizontu.

2.5 Profese a práce sociálního pedagoga

Procházka (2012, str. 73) uvádí, že obor sociální pedagogiky je jednoznačně řazen mezi pomáhající profese. Humanistická orientace profese sociálního pedagoga je podle něj založena na potřebě pomáhat druhým lidem a na respektování individuálních potřeb klienta. Působení sociálního pedagoga je proměnlivé, proto je obtížné jasně a zřetelně definovat profesi sociálního pedagoga.

Dle knihy Krause a Poláčkové (2001, str. 34) lze hlavní funkce činnosti sociálního pedagoga charakterizovat dvěma oblastmi:

- **funkce integrační**, pak se tyto činnosti týkají osob, jež potřebují odbornou pomoc a podporu. Jde o osoby, které se nacházejí v krizových situacích, v psychickém, sociálním či psychosociálním ohrožení a stávají se pro okolí překážkou. Mohli bychom je označit jako klienty.
- **funkce rozvoje**, pak nejde o žádné specifické situace, ale o zajištění žádoucího rozvoje osobnosti ve směru správného životního stylu, hodnotného a užitečného naplnění volného času, což v sobě zahrnuje moment prevence a týká se prakticky celé populace (dětí a mládeže především).

Kraus (2008, str. 201-202) uvádí, že výkon profese sociálního pedagoga vyžaduje podmínky dvojí povahy:

- **materiální** – potřebné prostory a jejich vybavení a to s ohledem na činnost, kterou daná profese vykonává
- **sociálně-psychického charakteru** – dobré interpersonální vztahy na pracovišti na všech úrovních, odpovídající pracovní režim, způsob řízení, sociálně kulturní atmosféra lokality, volná pracovní doba

„ Pracovní činnosti sociálního pedagoga mají souhrnně povahu výchovného působení ve volném čase, vytváření nabídky hodnotných volnočasových aktivit, poradenské činnosti na základě diagnostiky a sociální analýzy problému a životní situace (prostředí), v níž se vychovávaný nachází, dále povahu reedukační a resocializační péče i terénní práce (depistáže, screening).“ (Kraus, Poláčková, 2001, str. 35)

Pracovních činností sociálního pedagoga je velká spousta, nabídka je velice široká, ale souhrnně mají povahu (Kraus B., 2008, str. 199):

- výchovného působení ve volném čase
- poradenské činnosti vykonávané na základě diagnostiky, sociální analýzy problému, životní situace nebo výchovného prostředí, ve kterém se vychovávaný nachází
- reedukační a resocializační péče i terénní práce

Sociální pedagog se při práci dostává do různých sociálních kontaktů a v těch probíhá sociální interakce (vzájemné působení lidí na sebe navzájem), která probíhá prostřednictvím komunikace.

Ať sociální pedagog vykonává práci takovou nebo takovou, vždy je pro něj na prvním místě komunikace, protože se potřebuje dozvědět jak pomoci, nebo musí sdělit záměr a pokračování práce. Pořád a pořád musí komunikovat, je to v podstatě pro jeho práci prioritní.

Každému člověku je však dána do vínku jiná míra dovedností do vínku a proto je třeba naše dovednosti zdokonalovat a procvičovat.

2.6 Práce andragoga

Obsahem práce andragoga je pomáhat člověku přizpůsobovat se změnám, které sám inicioval, umožňovat mu přizpůsobení se stále složitějším sociálním a pracovním podmínkám právě tím, že se učí. Je třeba umět dospělé motivovat k učení.

Ptáčková (2005, str. 8) uvádí, že vzdělávací praxe: díky uvědomění si důležitosti lidských zdrojů, začali podniky zařazovat jako priority své personální politiky právě vzdělávání zaměstnanců. Úkolem andragoga v této oblasti je především zpracování, příprava a realizace vzdělávacích programů. Měl by mít andragogické, didaktické a psychologické znalosti, měl by umět posoudit zájmy a schopnosti jednotlivců a skloubit je se zájmy organizace a také umět spolupracovat se specialisty.

Mezi základní znaky profese andragoga patří :

- hluboká znalost andragogiky, pedagogiky a psychologie s aplikacemi
- schopnost samostatné i týmové výzkumné práce
- schopnost analýzy vzdělávacích potřeb institucí
- schopnost navrhovat a zpracovat konkrétní vzdělávací a rozvojové programy

Závěrem uvedu stručný výčet pracovníků v souvislosti se vzděláváním dospělých a distančním studiem, o kterých se zmiňuje Eger (2005, str. 63) a ostatní současná literatura:

odborný garant, autor, oponent, recenzent, pedagog, tutor, mentor, lektor, manažer, administrátor / logistik, examinátor, kritický čtenář, IT specialista pro e-learning + techničtí pracovníci.

Andragog je obecně řečeno, pracovník, který pracuje v oblasti andragogiky, tím dnes může být učitel, student andragogiky, praktik i pracovník z oblasti teorie.

3 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

Nežijeme sami, jsme stále obklopeni lidmi a je to přirozené, stejně jako potřeba se s nimi dorozumět, komunikovat, sdělit si informace, přání, vysvětlení, názory, postoje, prosby, představy, prožitky atd. Což právě díky verbální a neverbální formě komunikace, které se vzájemně snoubí, dokážeme a můžeme za tento dar děkovat.

V dnešní době, kdy jde bohužel osobní kontakt při komunikaci díky počítačové a mobilní době do pozadí, přesto komunikace zůstává základem vztahu mezi jednotlivci, ať v rodině nebo ve společenských skupinách.

Vždy o nás našemu protějšku hodně napoví, to jak komunikujeme, ať po obsahové stránce řeči či neverbální stránce řeči.

„ Sociální komunikace je základní složkou mezilidské interakce, která je základní podmínkou lidské socializace. Každá společnost je charakterizována určitým typem komunikační sítě, lišícím se od ostatních strukturou komunikace. Komunikační systém je určován sociálním systémem, je ovlivňován změnami tohoto systému a sám tyto změny podněcuje.“ (Klapilová S., str. 53)

„Při sociální komunikaci je důležitá především kvalitativní stránka informace, tj. nejen to, kolik informací, jakým směrem a v jaké frekvenci se přeneslo, ale důležité je i to, jaký má informace vliv na člověka, na jeho dosavadní vědomosti, názory, postoje, motivy, potřeby, očekávání, konání a chování. Člověk není stroj, a proto jeho komunikace vyjadřuje také momentální nálady a citové stavy. To znamená, že informace není „holá“, neutrální, ale odráží i afektivní a vztahové prvky. Charakter komunikace ovlivňuje také to, kdo s kým komunikuje, jaké zastává postavení, společenskou roli, v jakém vztahu jsou komunikující-příbuzní, známí, neznámí, nadřízení, podřízení.“ (Gavora P., str. 14)

3.1 Verbální komunikace

Je to dorozumívání se pomocí jazyka, slov. Tedy obsah naší řeči, slovy vyjádřené myšlenky, pocity, názory. Kvalitní verbální komunikace by měla používat především 1. osobu jednotného čísla, měla by být konkrétní, srozumitelná. Také je rozdíl zda informaci někomu předáváme či ji přijímáme.

Máme zásady dle Medzihorského (1991, str. 59), které platí pro sdělování informací:

1. Zaujmout vlastní stanovisko k tomu, co jako informací sdělujete
2. Vzbudit připravenost a ochotu protějšku, aby mohl informaci řádně využít pro řešení úkolů
3. Zaujmout postoj k příjemci vašich informací, vcítit se do jeho kůže, snažit se jej poznat
4. Informace podávat jen ve vhodném rozsahu spolehlivě, objektivně a srozumitelně
5. Dbát na vaše chování při projevu, chování při sdělování ovlivňuje příjemce
6. Kombinovat ústní informace s názornými
7. Respektovat význam informace pro příjemce a možnou následnou citovou reakci
8. Ověřit si pochopení předané informace

Zásady pro příjem informací :

1. Vytvořit důvěrnou atmosféru
2. Dát najevo potřebnost jeho informací, aby jste jej dobře pochopili
3. Vhodně reagovat na přijímané informace
4. Aktivní přístup k získávání informací
5. Pozorně naslouchat, zbytečně nepřerušovat
6. Přesvědčit se o správnosti pochopení přijímaných informací a pak až závěr

Ve verbální komunikaci se dorozumíváme řečí, ale i psané slovo je forma verbální komunikace. Psáním nikdy nenahradíme mluvení, už jen z důvodu, že nám zde chybí paralingvistické složky. Tyto složky nám pomáhají lépe porozumět aktuálnímu stavu toho, s kým právě hovoříme. To má pro komunikujícího obrovský význam, hned pozná aktuální psychický stav toho, s kým komunikuje. Zejména kvůli tomu, že sám přizpůsobí svůj projev, chování a jednání.

Při slovní komunikaci, bychom měli sledovat a správně volit rychlost slovní produkce, tempo řeči, rychlost odpovědí na otázku, délku slovního projevu, pazvuky, slovní vatu, chyby výslovnosti, přeřeky, intonaci hlasu, hlasitost verbálního projevu, ventilové zvuky, ventilová slova, pauzy, váhání.

3.2 Neverbální komunikace

Tenhle způsob komunikace provádí každý z nás, ač by si to uvědomoval, je to mluvení beze slov. Tenhle druh komunikace je spojen s emocionální stránkou člověka. Na člověka má vliv nejen to co říkáme, ale záleží hlavně na tom, jak to říkáme. Důležitá je kongruence.

Když lidé komunikují ba dokonce i když mlčí, vysílají k ostatním řadu informací a to způsobem, jak se tváří, jak sedí nebo jak se pohybují. Podle celkového projevu. Ovšem málo lidí přikládá právě této komunikaci důležitost a neuvědomují si, co vše na nás naše tělo může prozradit ostatním.

„Účinek toho, co říkáme, je významně ovlivněn tím, jak to říkáme. Rychlost mluvy, tón a zabarvení hlasu stejně jako držení těla, postoj a gestikulace posilují nebo naopak oslabují vyznění pronesených slov.“ (O'Brien, 1999, str.33)

Praško a Prašková(2007, str. 165-175) uvádí, že můžeme neverbálně komunikovat několika způsoby:

- **výraz v obličejí a mimika** – patří mezi nejdůležitější prostředky neverbální komunikace, naše pocity se zrcadlí v obličejí, z tváře vyčteme emoce
- **pohled a oční kontakt** - „Oči jsou okna do duše“ lidová moudrost, oční kontakt dává druhému najevo, že dáváme pozor na to, co nám říká a také tím dáváme najevo, že naše tvrzení je upřímné, důležité a určené jemu, nepříjemné je dlouhé dívání do očí, nevhodný je pohled vzhůru, ideální je být ve stejné horizontální rovině
- **mluva těla** : - svalové napětí- souvisí s vnitřními pocity napětí
 - rytmus dechu
 - **gestika** - gestikulace rukama- druhý nejdůležitější prostředek neverbální komunikace
 - **posturika a kinesika** - pozice těla a rukou- způsob, jak člověk sedí, stojí a chodí, odráží postoje a pocity k sobě a jeho vztah k ostatním
 - celkový tělesný postoj a držení těla- se podílí na výsledném dojmu
- **vokální klíče - paralingvistika**: vše co doprovází slovní projev, tj. výška a barva hlasu, hlasitost, intonace, přízvuky, rychlost, pomlky- mohou velice změnit význam sděleného

- **doteky- haptika** - hmat je nejdůvěryhodnějším a nejvýmluvnějším smyslem ke komunikaci emocionálních sdělení mezi dvěma lidmi (haptika), jak podáváme ruku, jak se dotýkáme navzájem
- **načasování reakce**- vybrat si dobré načasování
- **obsah a forma sdělení** – u asertivity je základem vyjádření emocí a zpětná vazba
- **osobní upravenost** – působí na naše mínění i chování a také na chování lidí kolem nás, patří sem styl odívání, účes, šperky, kosmetika atd.

Ještě bych zmínila **proxemiku**, což je sdělování přiblížením a oddálením, které patří také do neverbální komunikace. Je to sdělení mezi dvěma lidmi, kteří spolu přicházejí do styku, do jaké vzdálenosti si nechají člověka přistoupit k tělu a naopak kde je hranice jejich osobního prostoru, kdy odstoupí, protože to již není příjemné. Každý máme tyhle hranice jiné a samozřejmě záleží i na osobě s kterou se do styku dostáváme, zda je to známý, cizí nebo někdo hodně blízký.

Rozlišujeme čtyři druhy proxemických zón, jak uvádí pan Křivohlavý (1988, str. 51-52) :

- Intimní zóna – dolní hranice splývá s těsným hmatovým dotekem partnerů, můžeme pozorovat mezi matkou a dítětem, milenci, manželi. Horní hranice je dána oddálením o 15-30cm. Příkladem mohou být milenci, kteří jdou vedle sebe a drží se za ruce.
- Osobní zóna – dolní hranice tvoří oddálení těl partnerů o 45-75cm. Horní hranice je oddálení o 75cm až 1,20cm. Hranice oddálení, kterou dodržujeme při setkání s neznámým člověkem, s nímž se nenadále setkáme na ulici. Možnost dosahu a možnost detailního sledování jeho mimiky i přesného rozlišení velikosti zornic.
- Sociální sféra – dolní hranice je 1,2 m až 2,1 m. Horní hranice je pak 2,1 m až 3,6 m. O tomto oddálení je možno hovořit při obchodním jednání, při iluzi ve skupině, při úředním jednání v kanceláři, při zkoušení žáka. Větší oddálení nám dodává pocit psychického bezpečí.
- Veřejná zóna – minimální vzdálenost je 3,6 m a horní hranice je 7,6 m i větší oddálení. V této vzdálenosti je to u učitelů ve třídě, herců na jevišti, profesora v posluchárně, aby byla zřetelně vidět celá jeho postava a pohyby a také pohyby v prostoru.

Při práci s lidmi si musíme tyhle zóny velice uvědomovat a vnímat je, protože narušení intimní zóny se může odrazit na emocionálním stavu klienta a také na chování

v komunikaci. Např. pokud se ke klientovi přiblížíte moc blízko, kdy je mu to nepříjemné, tak může být v komunikaci agresivní, podrážděný nebo naopak pasivní a nervózní z vaší blízkosti.

Znalost mimoslovní komunikace může pomoci k zvýšení efektivity a přesvědčivosti při komunikaci s klienty.

Rozpoznat nesoulad verbálního a neverbálního projevu je důležité. Abychom si jej mohli dát do kontextu s řešeným problémem, s poznáváním člověka, se kterým komunikuje, s celkovou situací, z hlediska nalezení motivu toho s kým komunikujeme, pro takové chování jaké má.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 EMPIRICKÝ VÝZKUM

Výzkum bude popisný a bude tvořen ze dvou částí: předvýzkumu a výzkumu. V první části udělám pouze jednoduchou analýzu výuky asertivní komunikace ve Stagu, pouze u povinných předmětů obou oborů, z důvodu toho, že je pro mě prioritní se zabývat obsahem získaných znalostí o asertivní komunikaci na UTB a ne mírou poskytnutých znalostí. Kde zjistím, v kolika předmětech se studenti obou oborů dostali k informacím o asertivní komunikaci. (Až z vyhodnocení zjistím jaký je obsah získaných znalostí, tak bych se mohla v budoucnu dále zabývat výzkumem poskytnutých znalostí a pokračovat podrobnou obsahovou analýzou dokumentů ve Stagu či u profesorů samotných, zda opravdu je potřeba poskytnout větší míru informací o asertivní komunikaci v povinných předmětech nebo mé informace poskytnout pro další výzkum tohoto typu.) Druhá část bude formou dotazníku, pro všechny stejného, který bude po domluvě se studenty třetích ročníků obou oborů uveřejněn na internetu, na stránkách vyplnto.cz, kvůli snadnější dostupnosti k vyplnění. Výsledky, které z výzkumu vzejdou, budou veřejně dostupné na této adrese. <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/komparace-znalosti-v-oblasti/>

4.1 Výzkumný problém

Hlavním výzkumným problémem bakalářské práce je zjistit obsah znalostí v oblasti asertivní komunikace u studentů oboru sociální pedagogiky a andragogiky (kterou využijí při výkonu svého povolání), a zda tyto znalosti získali při studiu VŠ, či je měli osvojeny již před započítím studia.

4.2 Cíle výzkumu

Hlavní výzkumný cíl :

Cílem výzkumného šetření je zmapování obsahu získaných znalostí o asertivní komunikaci, konkrétně u studentů FHS UTB ve Zlíně oborů sociální pedagogika a andragogika

Díličí cíle :

1. Zjistit jaké jsou názory studentů sociální pedagogiky a andragogiky na asertivní komunikaci
2. Zjistit odkud jsou studenti sociální pedagogiky a andragogiky seznámeni s asertivní komunikací

3. Zjistit zda studenti sociální pedagogiky a andragogiky poznají asertivitu, její techniky a neverbální stránku asertivní řeči
4. Zjistit zda studenti sociální pedagogiky a andragogiky umějí asertivní komunikaci použít v praxi
5. Zjistit zda studenti sociální pedagogiky a andragogiky chtějí používat asertivní komunikaci

4.3 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka:

Mají studenti FHS UTB ve Zlíně oborů sociální pedagogika a andragogika znalostí o asertivní komunikaci?

Dílejší výzkumné otázky:

1. Jaké jsou názory studentů sociální pedagogiky a andragogiky na asertivní komunikaci?
2. Odkud jsou studenti sociální pedagogiky a andragogiky seznámeni s asertivní komunikací?
3. Poznají studenti sociální pedagogiky a andragogiky asertivitu, její techniky a neverbální stránku asertivní řeči?
4. Umějí studenti sociální pedagogiky a andragogiky asertivní komunikaci používat v praxi?
5. Chtějí studenti sociální pedagogiky a andragogiky asertivní komunikaci používat?

4.4 Předvýzkum

Abych věděla v jakých předmětech se studenti obou oborů učili o asertivní komunikaci a zda mají stejné informace o asertivní komunikaci ze školy, jsem si udělala jednoduchou analýzu. Z portálu UTB jsem si vypsalala všechny povinné předměty obou oborů za celé tři roky absolvování studia. Jeden předmět po druhém jsem si prošla a zaznačila, v kterém je zmíněno o asertivní komunikaci. Zjistila jsem, že v obou oborech se zmiňuje o asertivní komunikaci pouze jeden předmět, což je pro můj další výzkum ideální, protože by studenti měli mít stejné informace o asertivní komunikaci. Obě analýzy jsou k nahlédnutí jako příloha 1 a 2.

4.5 Výzkumný vzorek

Výběr respondentů byl záměrný. Dělat komparaci právě u těchto dvou oborů my přišlo nejvíce vhodné, z toho důvodu, že všichni tito studenti se připravují na práci mezi lidmi, kde je znalost asertivní komunikace důležitá a prospěšná.

Výzkumný vzorek tvořilo pouze 86 respondentů, studentů 3. ročníku oboru sociální pedagogika a andragogika. Nízký počet se odvíjel od počtu studentů ve třídě, které jsem kontaktovala sama přes sociální sítě, emaily, spolužáci.cz a podobné dostupné internetové portály, protože osobní kontakt se všemi nebyl možný. Z důvodu uzavřené skupiny respondentů nebyl dotazník na VypInto.cz veřejně dostupný. Bohužel studentů na oboru andragogika je asi padesát, od toho se odvíjí nízký počet respondentů. Každý respondent mohl dotazník vyplnit pouze jednou, portál ukládá jejich IP adresu a vícečetné vyplnění blokuje. Stejný počet vyplněných dotazníků u obou oborů jsem si hlídala. Internetový dotazník je plně anonymní, respondenti jej vyplní on-line a po odpojení se ukončí komunikace s portálem. Níže uvedený seznam obsahuje odkazy na nejvýznamnější stránky, ze kterých přišli respondenti facebook.com (37,3 %), nezjištěno (35,3 %), spoluzaci.cz (18,9 %), vypinto.cz (5 %), search.seznam.cz (3 %)

4.6 Metodika výzkumu

Vzhledem k tomu, že ve svém popisném výzkumu budu shromažďovat číselná data a ty potom následně zpracovávat, rozhodla jsem se pro kvantitativní výzkum. K výhodám kvantitativního přístupu patří zejména přehlednost a stručnost. Pro získání informací jsem zvolila pro tento výzkum explorativní metodu dotazníku v elektronické podobě. Dotazník je určen především pro hromadné získávání údajů za relativně krátké časové období a obsahuje jak uzavřené, polootevřené tak otevřené otázky.

Výhodou tohoto dotazníku bylo především to, že byl dostupný pro respondenty, které jsem potřebovala a to v relativně krátké době. Další jeho výhodou je, že je to metoda ekonomicky přijatelná. Dotazník byl vystaven na internetovém portálu **VypInto.cz** zdarma a zpracované výsledky jsou zasílány zadavateli. Dále jsou výsledky veřejně přístupné na **VypInto.cz** pod názvem **Komparace znalostí v oblasti asertivní komunikace**, což zvyšuje validitu výzkumu.

Nevýhodou je, že s respondentem není výzkumník v osobním kontaktu. Za nevýhodu považují také návratnost dotazníku, která byla 63,5 %. Vysvětlují si to tím, že dotazník byl poměrně časově náročný. Průměrná doba vyplňování byla 9,40 min., což již docela unavuje a také respondenti v tomto období jsou zasyčení i od ostatních spolužáků různými dotazníky či rozhovory, tím jejich ochota již není tak otevřená.

Dotazník byl sestaven z 26 položek. Je pomyslně rozdělen do pěti částí. První otázka byla dělicí otázkou. Otázky 6,8,9,13, souvisí s 1. dílčí výzkumným cílem a 1. dílčí výzkumnou otázkou. Otázky 2,3,4,5 souvisejí s 2. dílčí výzkumným cílem a 2. dílčí výzkumnou otázkou. Dále otázky 7,10,11,14,15,16,18,19,20,23,24 budou odpovídat na 3. dílčí výzkumný cíl a 3. dílčí výzkumnou otázkou. Otázky 12,17,21,22 zjišťovali odpověď na 4. dílčí výzkumný cíl a 4. dílčí výzkumnou otázkou. Poslední dvě otázky zodpovídají 5. dílčí výzkumný cíl a 5. dílčí výzkumnou otázkou. Většina otázek byla uzavřená a respondenti měli na výběr jednu z několika odpovědí, kterou označili. Polootevřená otázky byla jedna, kde mimo nabízených odpovědí mohli respondenti dopsat svou verzi, a také byly dvě otevřené.

4.7 Metodika vyhodnocení dat

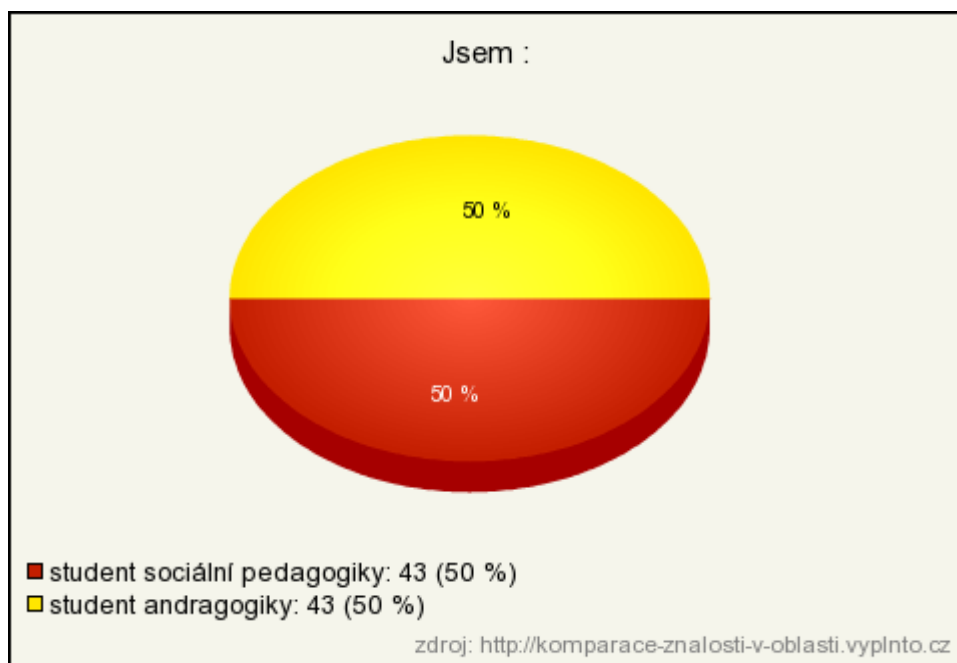
Návratnost dotazníku byla 69,8 %. U internetového dotazníku se určuje tak, že když ho respondent nevyplní celý a odhlásí se z portálu, počítá se jako nevrácený. Odpovědi respondentů byly zpracovány tříděním prvního stupně- sumarizací, dále procentuálním zastoupením jednotlivých položek odpovědí a popisnou statistikou. Výsledky jsou dále zpracovány ve výšečových grafech. Grafy vypracoval přímo portál Vyplnto.cz.

5 ZHODNOCENÍ VÝZKUMU A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Výsledné hodnoty jsou uvedeny v grafech pro jejich velkou přehlednost. Respondenty dělím na dvě skupiny, podle odpovědi na první otázku. Proto jsou vždy uvedeny dva grafy, první graf uvádí odpovědi respondentů, kteří uvedli, že jsou studentem sociální pedagogiky a druhý graf uvádí odpovědi respondentů, kteří uvedli, že jsou studenty andragogiky. Hodnota před závorkou je počet respondentů, hodnota v závorce procentuální zastoupení. Dále je uveden popis jednotlivých grafů a jejich interpretace.

Otázka č. 1

Jsem :

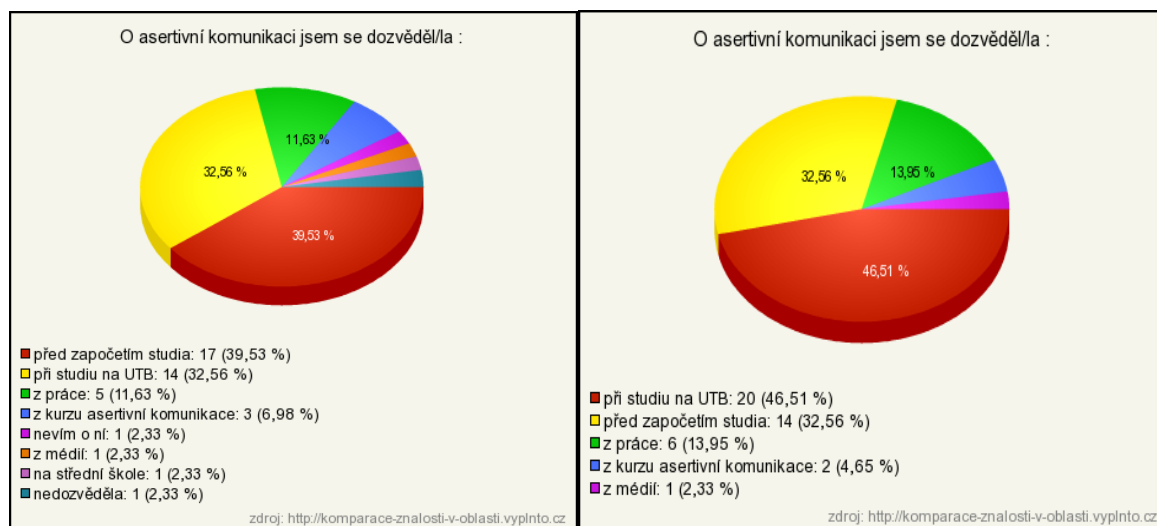


Graf. č. 1 Rozlišení respondentů dle oboru, který studují.

Otázka č. 1 měla za úkol zjištění studujícího oboru respondenta. Vyšlo 50% studentů sociální pedagogiky a 50% studentů andragogiky. Výsledek je záměrný, protože jsem záměrně stopla vyplňování dotazníků na vyplnto.cz, aby byl stejný počet respondentů u obou oborů.

Otázka č. 2

O asertivní komunikaci jsem se dozvěděl:

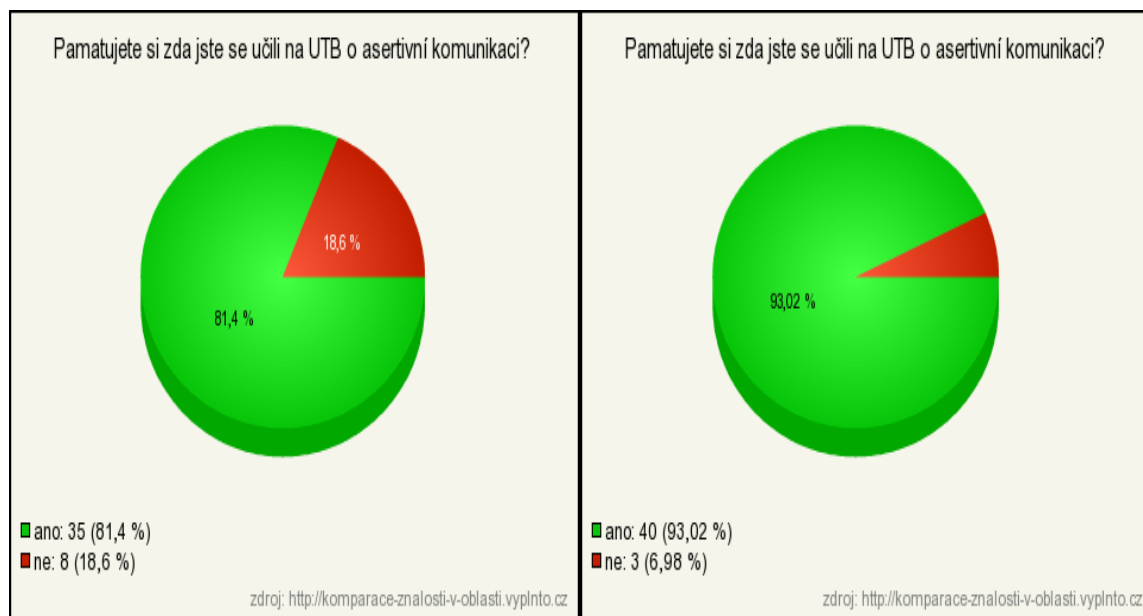


Graf č. 2 Znárodnuje získání informací o asertivní komunikaci

Otázka č. 2 odpověděla že sociální pedagogové informace o asertivní komunikaci získali ve větší míře před započítím studia 17(39,53%), při studiu na UTB 14(32,56%), z práce 5(11,63%), z kurzu asertivní komunikace 3(6,98%) a další čtyři uvedli jiné. Andragogové oproti tomu uvadějí, že při studiu na UTB se o asertivní komunikaci dozvědělo 20(46,51%), před započítím studia 14(32,56%), z práce o ní ví 6(13,95%), z kurzu asertivní komunikace 2(4,65%) a jeden(2,33%) z medií. Ukázala, že respondenti o asertivní komunikaci vědí a překvapivě nejen díky studiu na UTB, ale informace měli již před tím, než začali studovat na UTB.

Otázka č. 3

Pamatujete si, zda jste se učili na UTB o asertivní komunikaci?

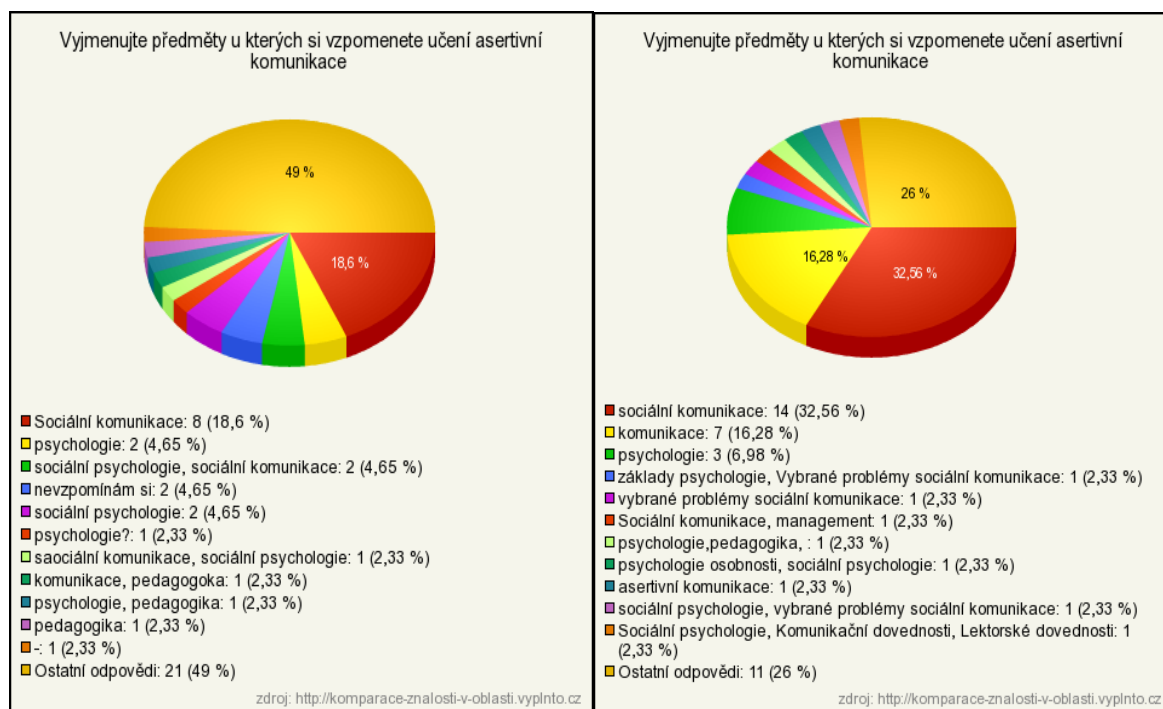


Graf č. 3 Rozdělení respondentů zda si pamatují či ne učení o asertivní komunikaci na UTB.

Otázka č. 3 nám ve většinové míře u obou oborů potvrdila, že si respondenti pamatují učení o asertivní komunikaci na UTB. Sociální pedagogové uvedli ano 35x (81,4%) ne 8x (18,6%) a andragogové uvedli ano 40x (93,02%) a ne 3x (6,98%).

Otázka č. 4

Vyjmenuj předměty, u kterých si vzpomenete učení asertivní komunikace:

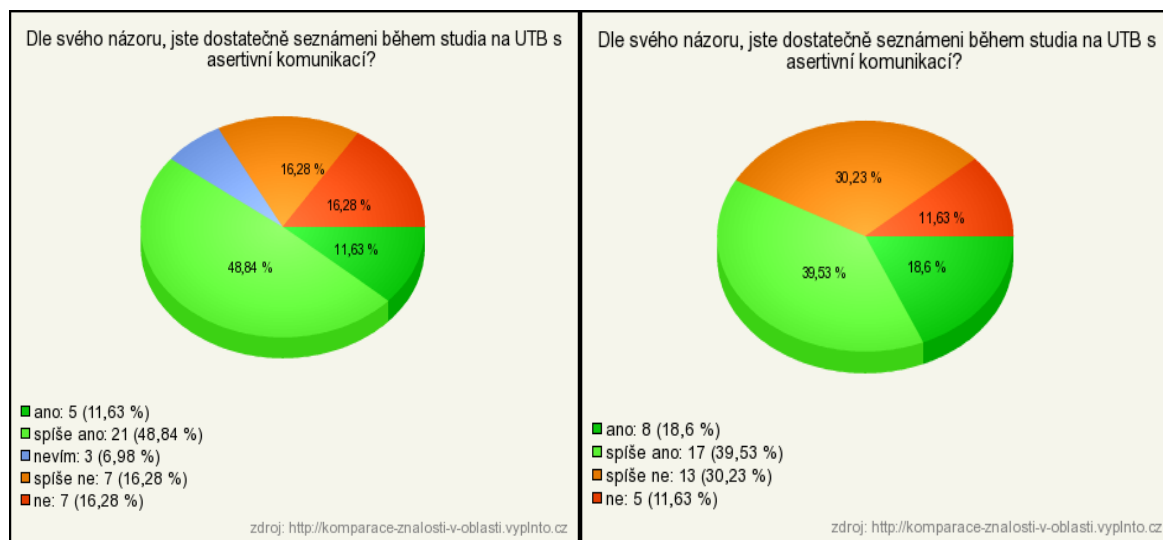


Graf č. 4 Rozdělení dle předmětů, které si studenti vzpomenou při učení asertivní komunikace.

Otázka č. 4 není procentuálně směrodatná, přesto u obou oborů se nejvícekrát ukázala odpověď sociální komunikace, z které je možné vycházet. Dále pak sociální psychologie. Vyhodnocení otevřené otázky je problematické, protože program vyhodnocuje být jen nepatrně odlišnou odpověď jako jinou. Respondenti dle mého podrobného prozkoumání odpovídali významově shodně, ovšem gramaticky odlišně. Nejvíce si vzpomněli na předmět Sociální komunikace, jen někteří napsali pouze komunikace nebo dohromady i s jiným předmětem.

Otázka č. 5

Dle svého názoru, jste dostatečně seznámeni během studia na UTB s asertivní komunikací?



Graf č. 5 Rozdělení dle názoru zda seznámení na UTB s asertivní komunikací je dostačující.

Otázka č. 5 ukazuje, že studentů soc. pedagogiky si myslí že ano 5(11,63%) a spíše ano 21(48,84%), ne 7(16,28%) a spíše ne 7(16,28%), 3(6,98%) uvedlo že neví. Ve srovnání studenti andragogiky ano odpovědělo 8(18,6%) a spíše ano 17(39,53%), ne 5(11,63%) a spíše ne 13(30,23%).

U obou oborů si více než polovina respondentů si myslí, že jsou dostatečně seznámeni na UTB s asertivní komunikací, ač díky tomu že většina odpovídajících dala spíše ano, tak o tom nejsou úplně přesvědčeni.

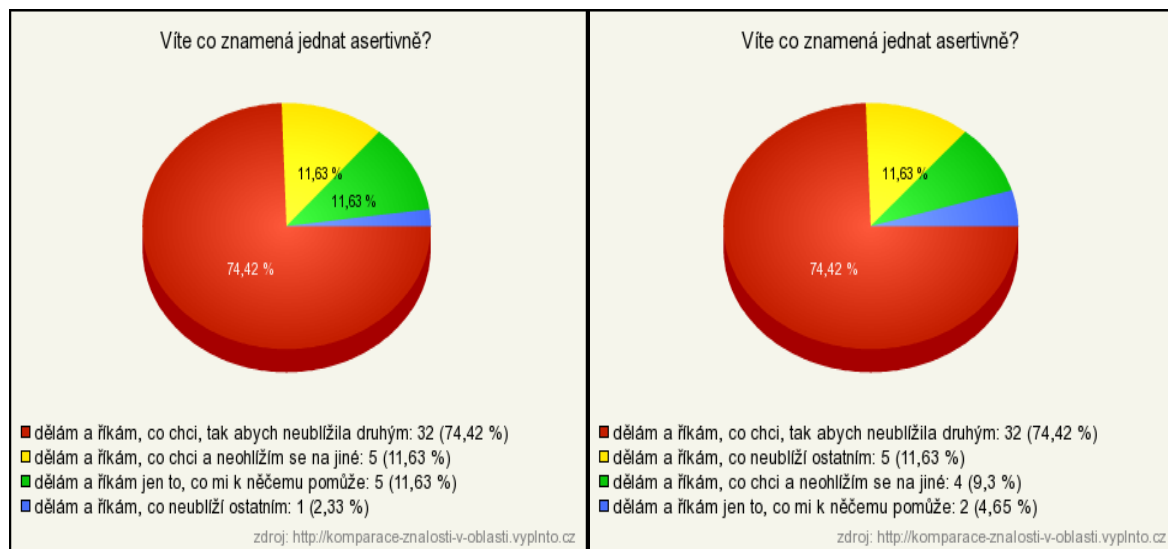
Otázka č. 6

Co je podle Vás asertivní komunikace?

Otázka č. 6 měla za úkol odpovědět na to, co je podle jejich názoru asertivní komunikace. Většina z respondentů má přehled, co je asertivní komunikace a formulovala definici pojmu správně. Tuhle otázku jsem zařadila záměrně, aby respondenti zapřemýšleli nad definováním a zajímalo mě, co si pod pojmem asertivní komunikace vybavují. Nejvíce se objevovalo sebezprosažení, umění říct svůj názor, bez agrese či bez ublížení druhému, s čímž jsem velice spokojená.

Otázka č. 7

Víte, co znamená jednat asertivně?

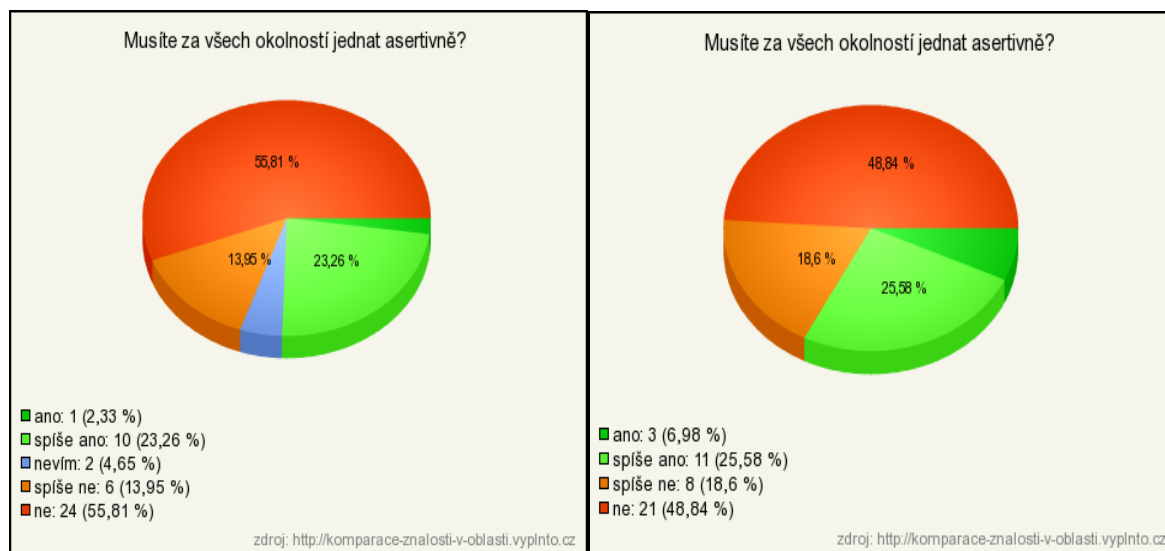


Garf č. 7 Rozdělení dle znalostí, co znamená jednat asertivně.

Otázka č. 7 nám ve shodě počtu 32(74,42%) respondentů u obou oborů dala správnou odpověď a špatné odpovědi byly rozdílné jen v počtech. Ovšem matoucí odpověď, která byla dělám a říkám, co neublíží ostatním dalo více andragogů, oproti sociálním pedagogům a to o 4 respondenty, což je 9,3%. Tahle otázka nám pouze potvrdila otázku předcházející, že respondenti obou oborů vědí co si mají pod pojmem asertivní představit.

Otázka č. 8

Musíte za všech okolností jednat asertivně?

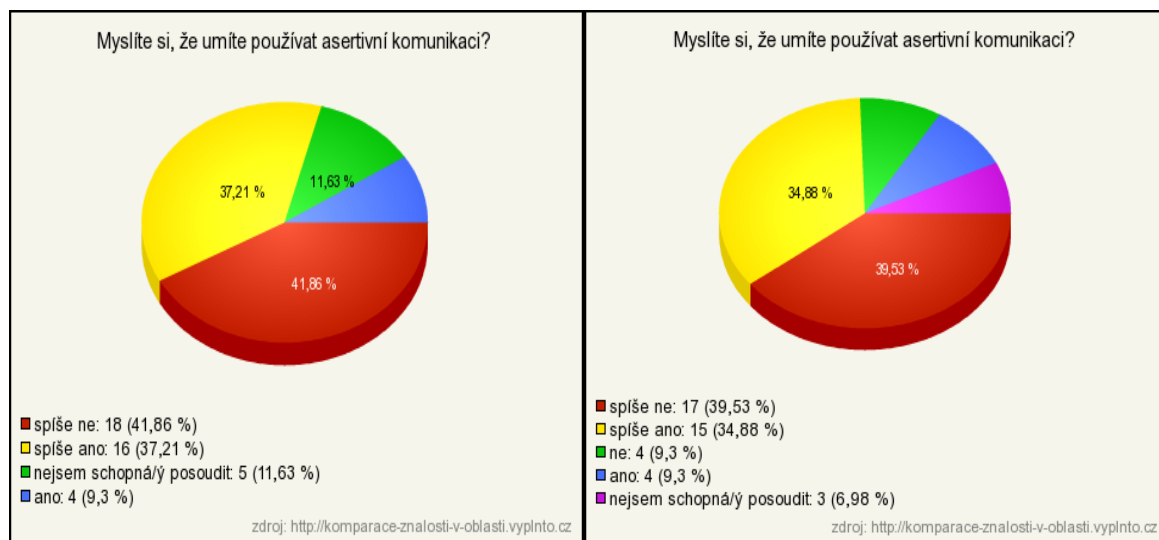


Graf č. 8 Rozdělení dle názoru zda musí asertivně jednat za všech okolností.

Otázka č. 8 ukazuje, že soc.pedagogové si správně myslí, že asertivně nejsme povinni jednat za všech okolností. Ne napsalo 24(55,81%), spíše ne 6(13,95%), spíše ano 10(23,26%),ano 1(2,33%) a 2(4,65%) nevěděli. Andragogové si myslí to podobné, ne zaškrtnulo 21(48,84%), spíše ne 8(18,6%), spíše ano 11(25,58%), ano 3(6,98%). To že máme možnost volby jak reagovat je důležité vědět.

Otázka č. 9

Myslíte si, že umíte používat asertivní komunikaci?

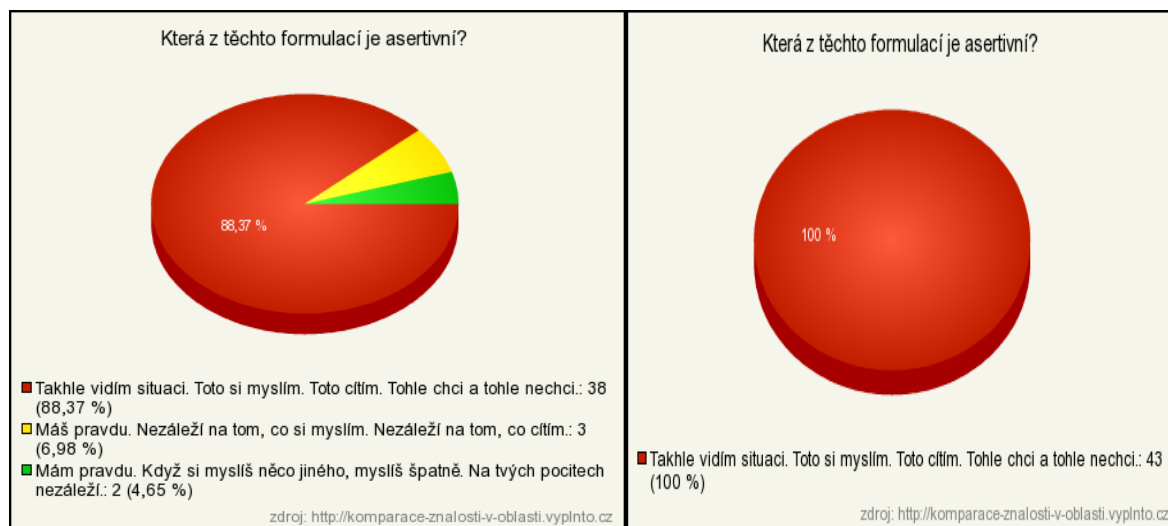


Graf č. 9 Rozdělení dle názoru zda umí používat asertivní komunikaci.

V prvním grafu, který znázorňuje odpovědi sociálních pedagogů vidíme, že respondenti jsou zhruba rozděleni na polovinu. Spíše ne odpovědělo 18(41,86%) nejsem schopen posoudit 5(11,63%) spíše ano 16(37,21%) a jednoznačné ano 4(9,3%). Podobně vyšli odpovědi i u andragogů, kde spíše ne odpovědělo 17(39,53%), ne 4(9,3%) nejsem schopný posoudit 3(6,98%), spíše ano 15(34,88%) a jednoznačné ano 4(9,3%). Takže se nám respondenti u obou oborů rozdělili na dva „tábory“. Překvapilo mě, kolik lidí odpovědělo, že si myslí, že spíše umí asertivní komunikaci používat.

Otázka č. 10

Která z těchto formulací je asertivní?

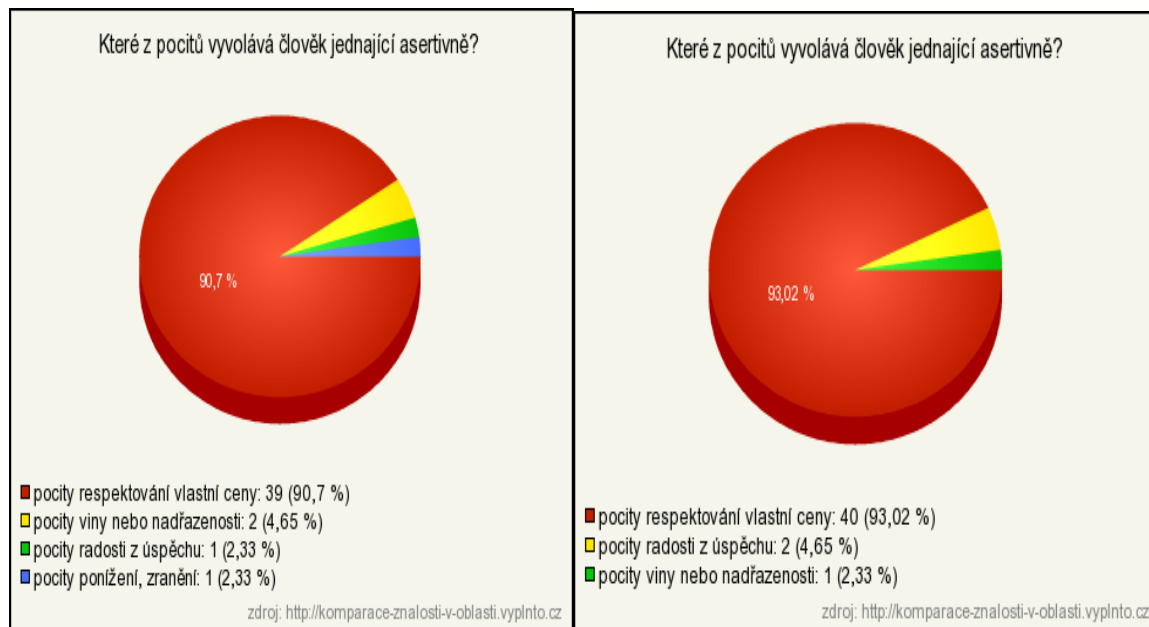


Graf č. 10 Rozdělení dle znalosti asertivní komunikace 1.

Tady jednoznačně vidíme že andragogové všichni mají cit pro asertivní komunikaci, všech 43 respondentů(100%) odpovědělo správně. Sociální pedagogové z velké části 38 respondentů(88,37%) také odpovědělo správně, ale špatně odpovědělo 5(11,63%) Již první otázka, která ukazuje zda respondenti poznají techniky asertivní komunikace nás přesvědčuje o tom, že teoretickou stránku asertivní komunikace respondenti znají.

Otázka č. 11

Které z pocitů vyvolává člověk jednající asertivně?

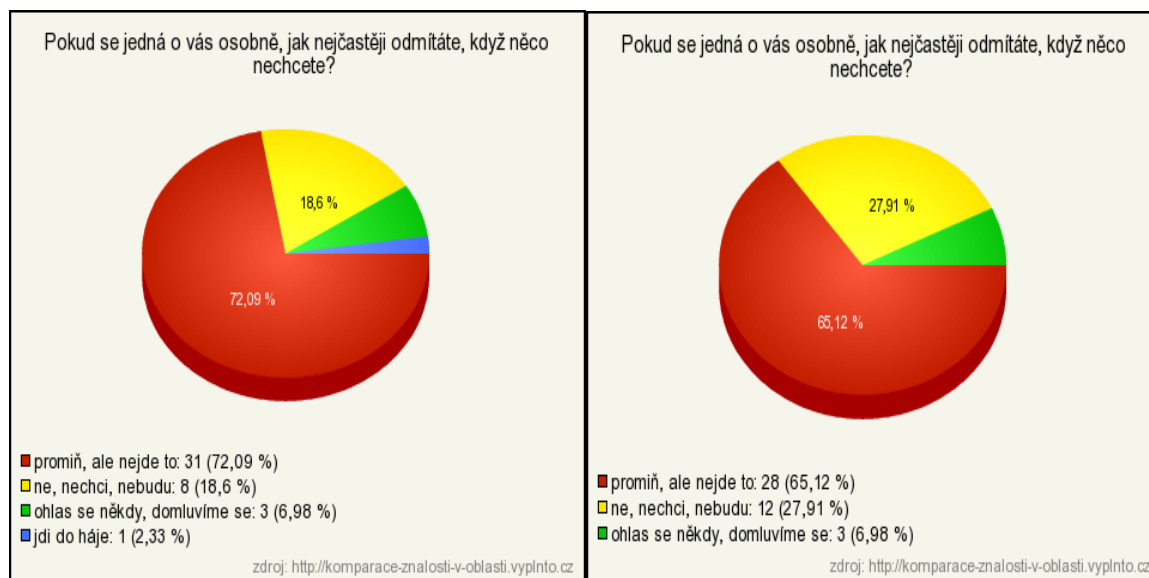


Graf č. 11 Rozdělení dle znalostí asertivní komunikace 2.

Zde opět vidíme, že znalost asertivní komunikace je očividně u obou oborů podobná. Správně odpověděli, že člověk jednající asertivně vyvolává pocit respektování vlastní ceny. Sociální pedagogové 39(90,7%) a andragogové 40(93,02%) respondentů. Sociální pedagogové jsou na tom hůře o jednoho respondenta(2,33%).

Otázka č. 12

Pokud se jedná o Vás osobně, jak nejčastěji odmítáte, když něco nechcete?

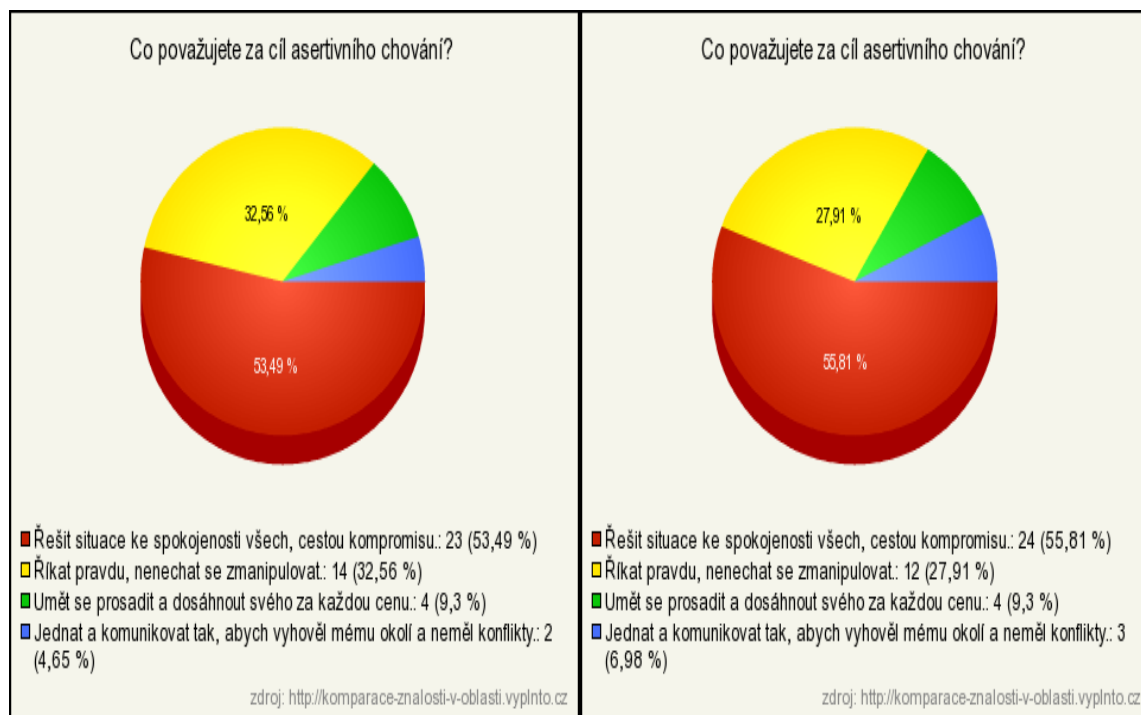


Graf č. 12 Rozdělení dle používání odmítnutí v praxi.

U obou oborů se ukázala spíše naše lidskost než asertivita, protože asertivní člověk se při odmítání nemusí omlouvat. Fráze „Promiň, ale nejde to“ u respondentů sociální pedagogiky uvedlo 31(72,09%) respondentů a u andragogů 28(65,12%). U asertivního chování platí, když něco nechci, tak to nechci a není důvod se druhému omlouvat a nebo dávat vysvětlení. Takže správná odpověď v tomhle případě byla: „Ne, nechci, nebudu“ což měli větší počet správných odpovědí andragogové s 12(27,91%)respondenty oproti 8(18,6%) odpovídajících sociálních pedagogů. Ale právě asertivní chování není povinnost, proto je vždy na nás jak odmítneme. Je pouze potřeba rozeznat, kdy je které odmítnutí vhodné.

Otázka č. 13

Co považujete za cíl asertivního chování?

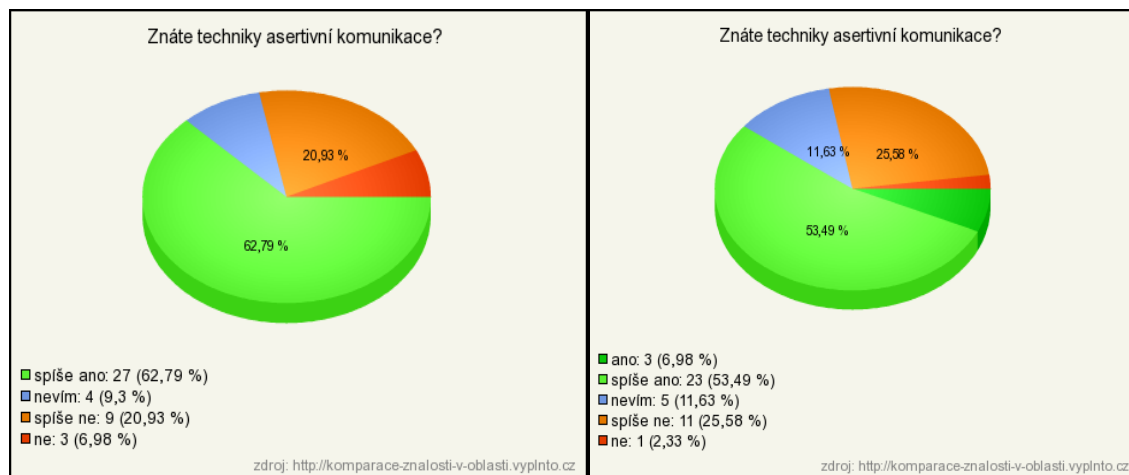


Graf č. 13 Rozdělení dle názoru co je cílem asertivního chování.

Otázka č. 13 nastiňuje, že oba obory mají z poloviny stejný názor a považují za cíl asertivního chování právě správnou odpověď a to u sociálních pedagogů 23(53,49%) a andragogů 24(55,81%) respondentů, matoucí odpověď skončila hned za ní u sociálních pedagogů ji odpovědělo 14(32,56%) respondentů a u andragogů 12(27,91%).

Otázka č. 14

Znáte techniky asertivní komunikace?

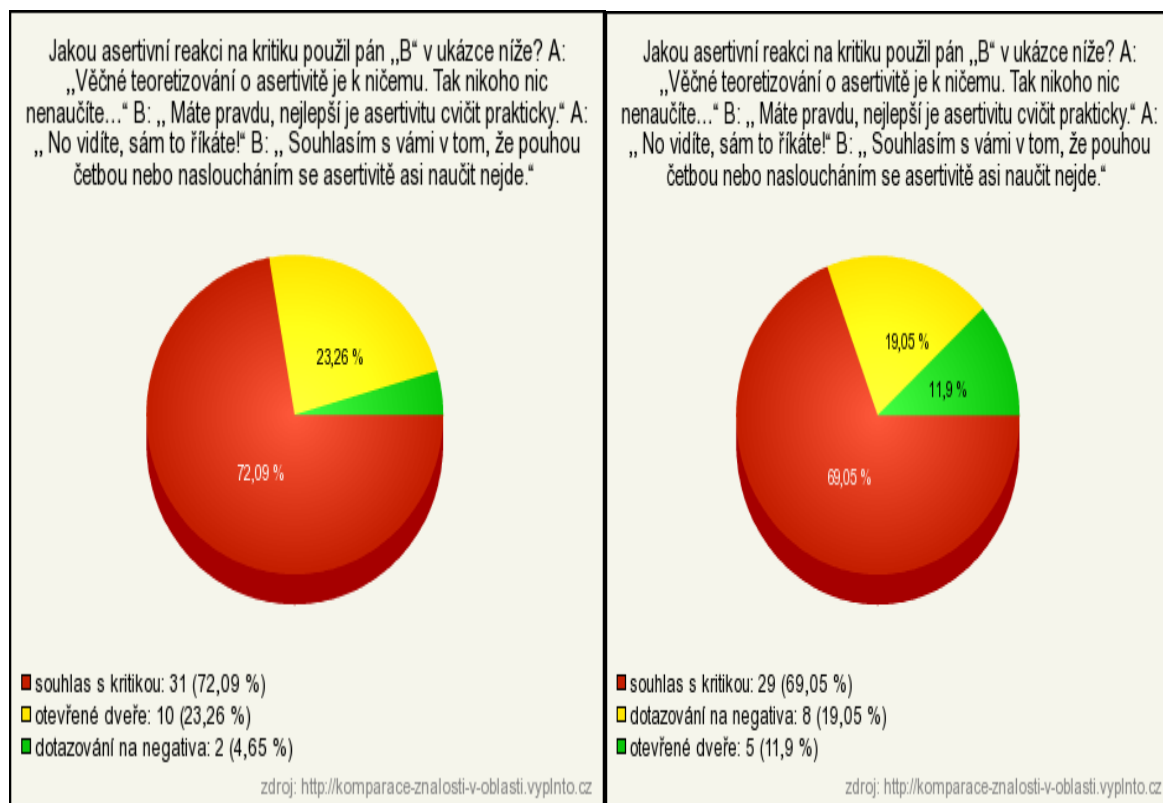


Graf č. 14 Znalost technik asertivní komunikace.

Otázka č. 14 ukazuje, že techniky asertivní komunikace ovládá u sociálních pedagogů spíše ano 27(62,79%) spíše ne 9(20,93%) ne 3(6,98%) nevím odpověděli 4(9,3%) respondenti. Andragogové napsali ano 3(6,98%) spíše ano 23(53,49%) spíše ne 11(25,58%) ne 1(2,33%) nevím 5(11,63%). Z toho vidíme, že si opět věří respondenti u obou oborů na stejno, že znají techniky asertivní komunikace.

Otázka č. 15

Jakou asertivní reakci na kritiku použil pan „B“ v ukázce...?

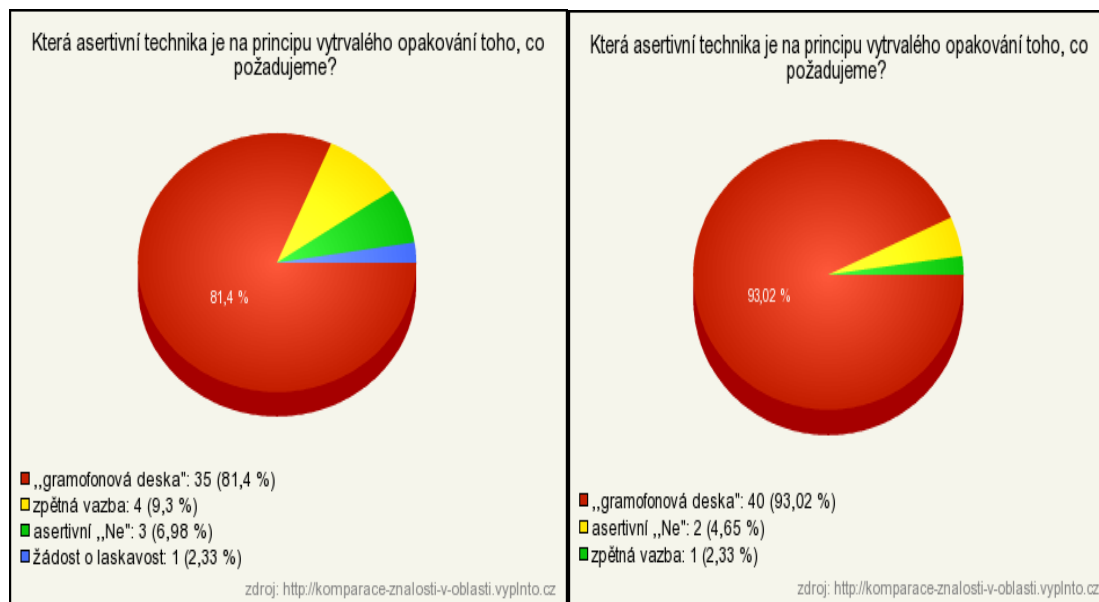


Graf č. 15 Reakce na kritiku

Otázka č. 15 měla za úkol ukázat nám, zda respondenti poznají techniky asertivní komunikace. Sociální pedagogové správně odpověděli, že pán použil v ukázce souhlas s kritikou, správně odpovědělo 31(72,09%) respondentů a u andragogů 29(69,05%). Nesprávně odpovědělo u soc.pedagogů 10(23,26%) a u andragogů 5(11,9%), kteří si mysleli, že je to technika otevřených dveří a také nesprávně dotazování na negativa odpovědělo u soc.pedagogů 2(4,65%) a u andragogů 8(19,05%). Což nám ukazuje, že opravdu jedna třetina respondentů techniky nezvládá, stejně jako odpověděla v předchozí otázce.

Otázka č. 16

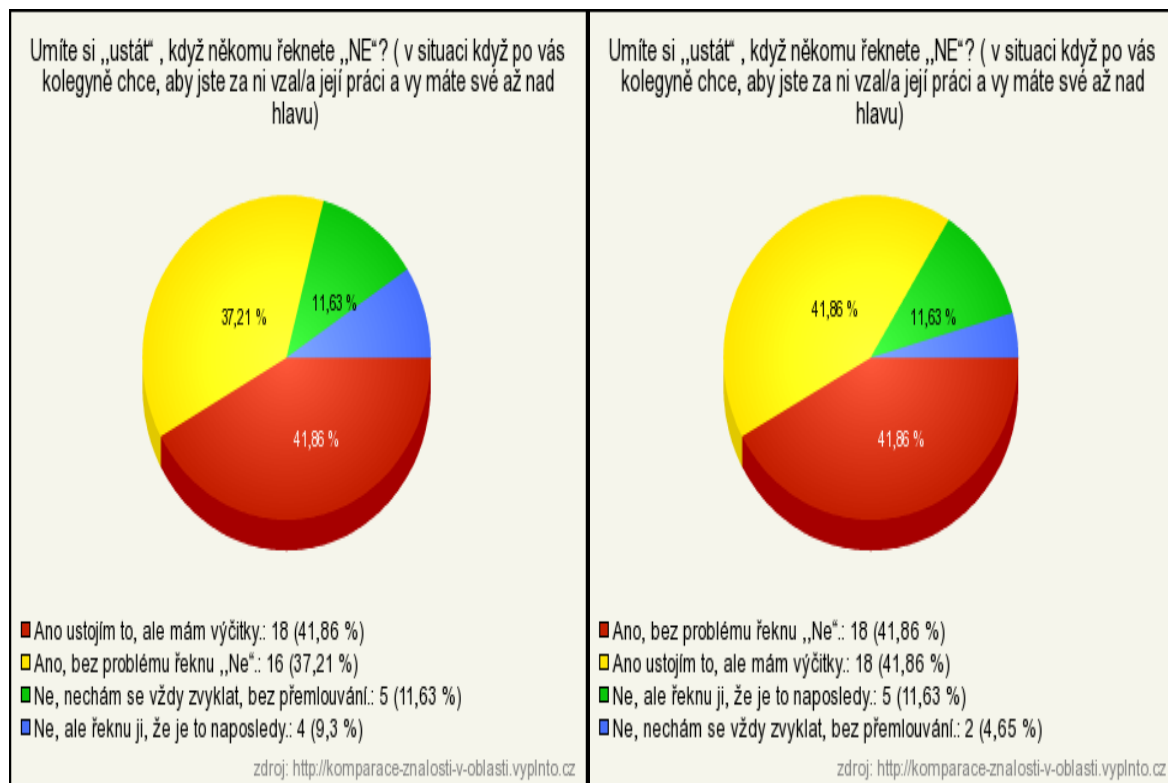
Která asertivní technika je na principu vytrvalého opakování toho, co požadujeme?

**Graf č. 16** Asertivní technika vytrvalého opakování

Otázka č. 16 ukazuje znalost další asertivní techniky, která je více známá, dalo by se říci nejvíce. Sociální pedagogové odpověděli správně „gramofonová deska“ 35x (81,4%) a andragogové dokonce 40x (93,02%). I zde vidíme, že u soc.pedagogů 8(19,05%) respondentů a u andragogů 3(6,98%) respondenti nedokáží správně poznat jednu z nejznámějších asertivních technik.

Otázka č. 17

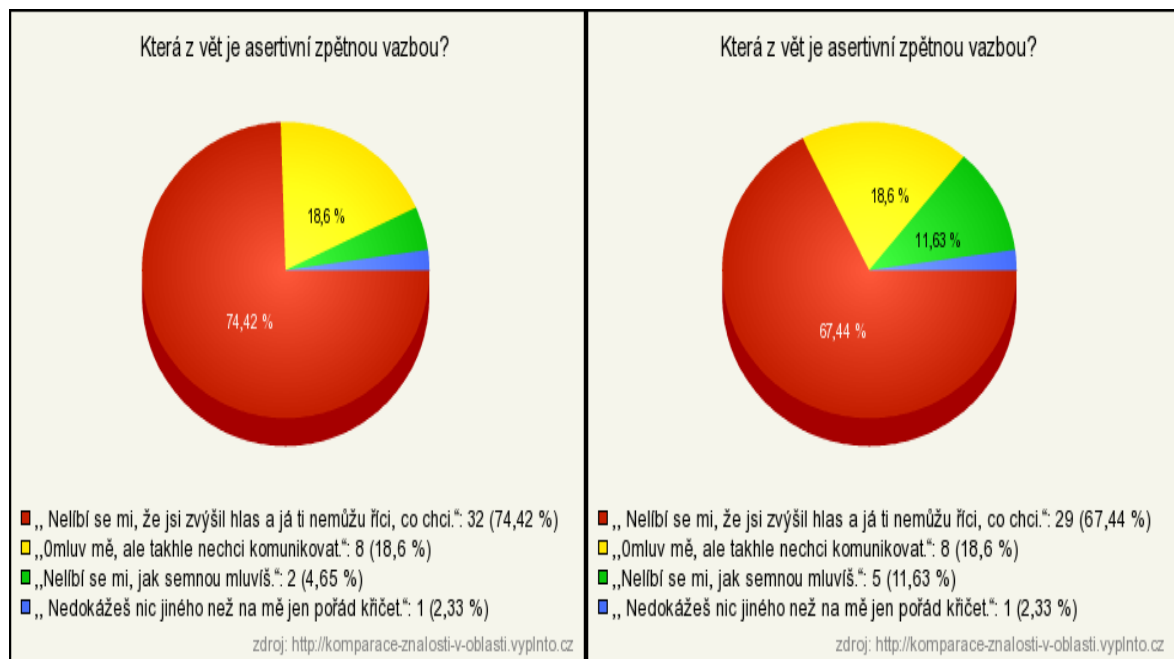
Umíte si „ustát“, když někomu řeknete „NE“?

**Graf č. 17** Umíte říkat ne

Otázka č. 17 nám ukazuje zda respondenti umějí asertivně jednat. Zde v případě umění říci „Ne“ opět vyhrává lidskost nad čistou asertivitou, právě z důvodů, že člověk jednající asertivně si své „Ne“ ustojí bez výčitek svědomí. U sociálních pedagogů odpovědělo, že to ustojí, ale mají výčitky 18(41,86%) a andragogů stejně tak 18(41,86%) respondentů. V případě správné odpovědi, kdy bez problémů odpoví „Ne“ uvedlo u sociálních pedagogů 16(37,21%) a u andragogů 18(41,86%). A to že to neustojí uvedlo u sociálních pedagogů 9(20,93%) respondentů a u andragogů 7(16,28%) respondentů. Díky výsledku této otázky jsem přesvědčená, že respondenti odpovídali dle svého jednání a ne dle toho co předpokládají za správnou odpověď.

Otázka č. 18

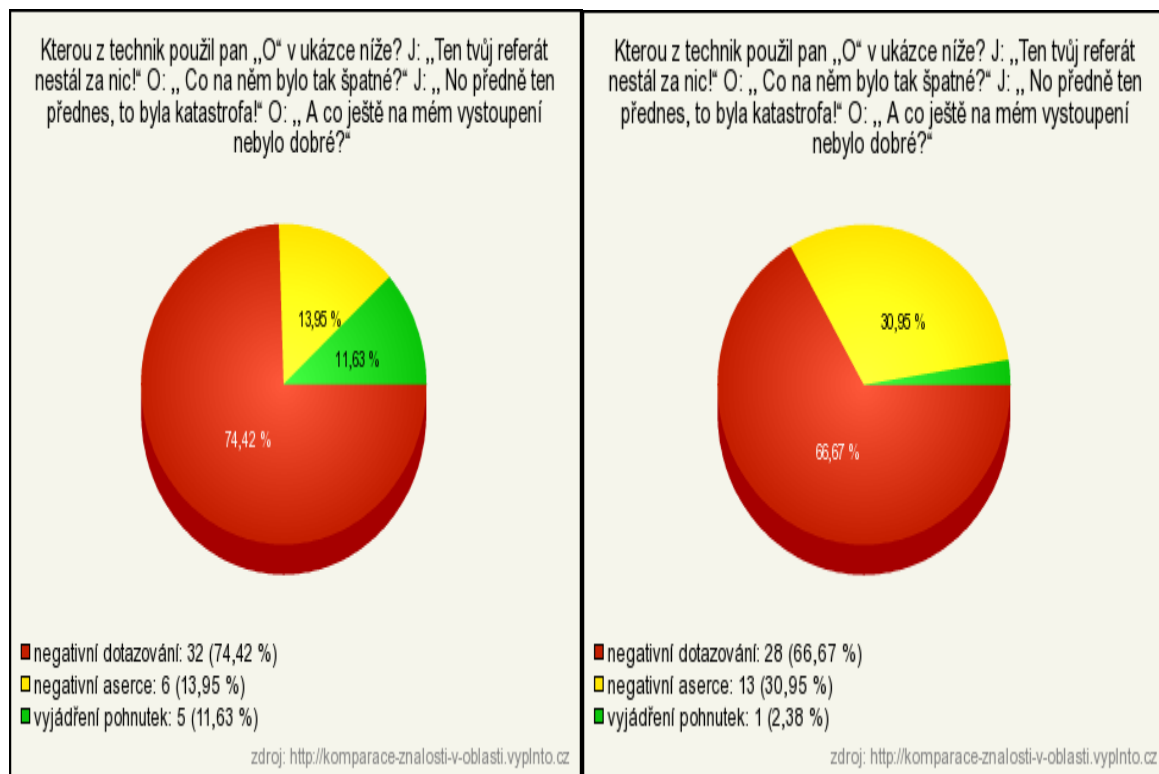
Která z vět je asertivní zpětnou vazbou?

**Graf č. 18 Zpětná vazba**

Otázka č. 18 znázorňuje jak by respondenti reagovali při hádce asertivní zpětnou vazbou. U asertivní zpětné vazby je důležité říci, jak se cítíme v dané situaci, co se nám nelíbí a co by jsme chtěli. A právě takhle by reagovalo u soc. pedagogů 32(74,42%) a u andragogů 29(67,44%), což je v asertivní komunikaci správné. Náš lidskost se projevila u odpovědi, kde mají respondenti potřebu nejdříve říci omluv mě a až po tom naznačit co se jim nelíbí. Soc.pedagogové a andragogové takhle odpověděli stejně v 8(18,6%) případech u obou oborů. Matoucí odpověď, která zněla „Nelíbí se mi, jak semnou mluvíš“ byla u soc. pedagogů uvedena 2x(4,65%) a u andragogů 5x(11,63%), což není úplně špatné, ale tahle reakce je obecná, ovšem v asertivitě svým způsobem dostačující. Ovšem poslední výrok je úplně agresivní a odpověděli jej u obou oborů respondenti jen jedenkrát.

Otázka č. 19

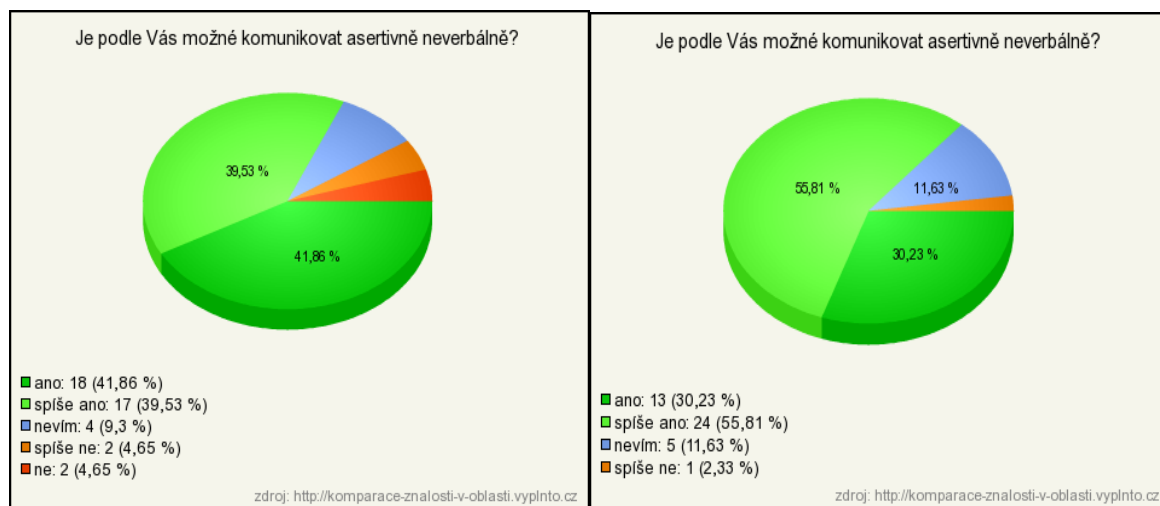
Kterou z technik použil pan „O“ v ukázce níže?...

**Graf č. 19** Rozeznání asertivní techniky

V odpovědích na otázku č. 19 vidíme, že poznat asertivní techniku (v tomto případě ta správná je negativní dotazování), zvládne u sociálních pedagogů 32(74,42%) a u andragogů 28(66,67%) respondentů. Ale stále se potvrzuje otázka č.14, kde uvedla zhruba třetí respondentů, že techniky asertivní komunikace spíše nezná, což se nám odráží i v téhle otázce, kde nesprávně odpovědělo u soc.pedagogů 11(25,58%) a u andragogů 14(33,33%) respondentů.

Otázka č. 20

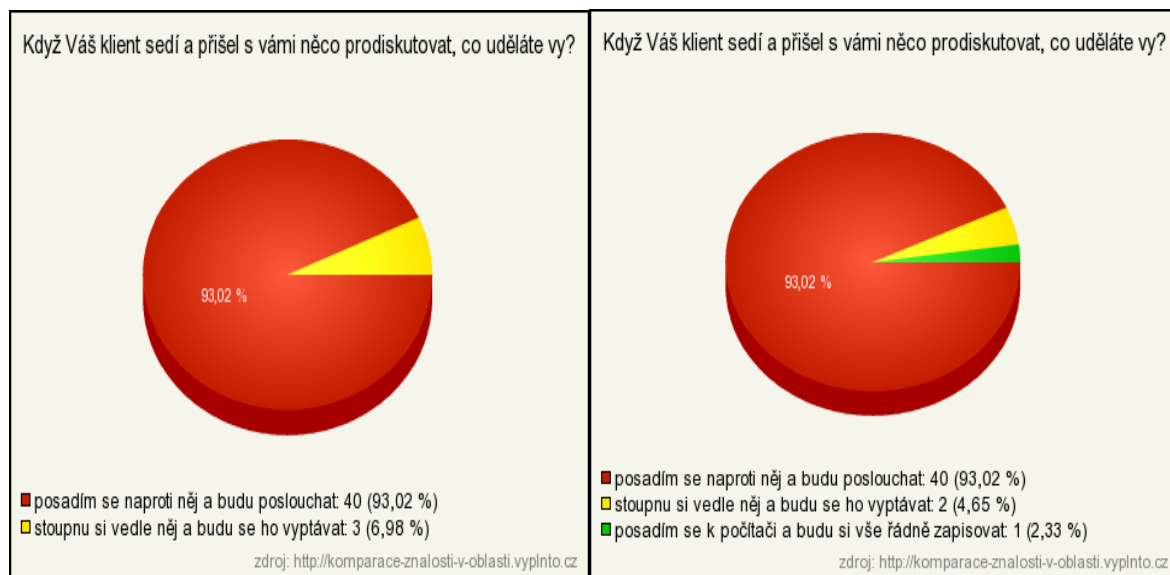
Je podle Vás možné komunikovat asertivně neverbálně?

**Graf č. 20** Asertivní neverbální komunikace.

Otázka č. 20, kde bylo třeba zjistit zda si respondenti myslí, zda je možné komunikovat asertivně neverbálně dopadla tak, že soc.pedagogové odpověděli ano 18(41,86%) a andragogové 13(30,23%), spíše ano uvedlo soc.pedagogů 17(39,53%) a andragogů 24(55,81%), nevím odpovědělo soc.pedagogů 4(9,3%), andragogů 5(11,63%), spíše ne soc.pedagogů 2(4,65%) andragogů 1(2,33%) a ne uvedli 2(4,65%) respondenti z oboru sociální pedagogika.

Otázka č. 21

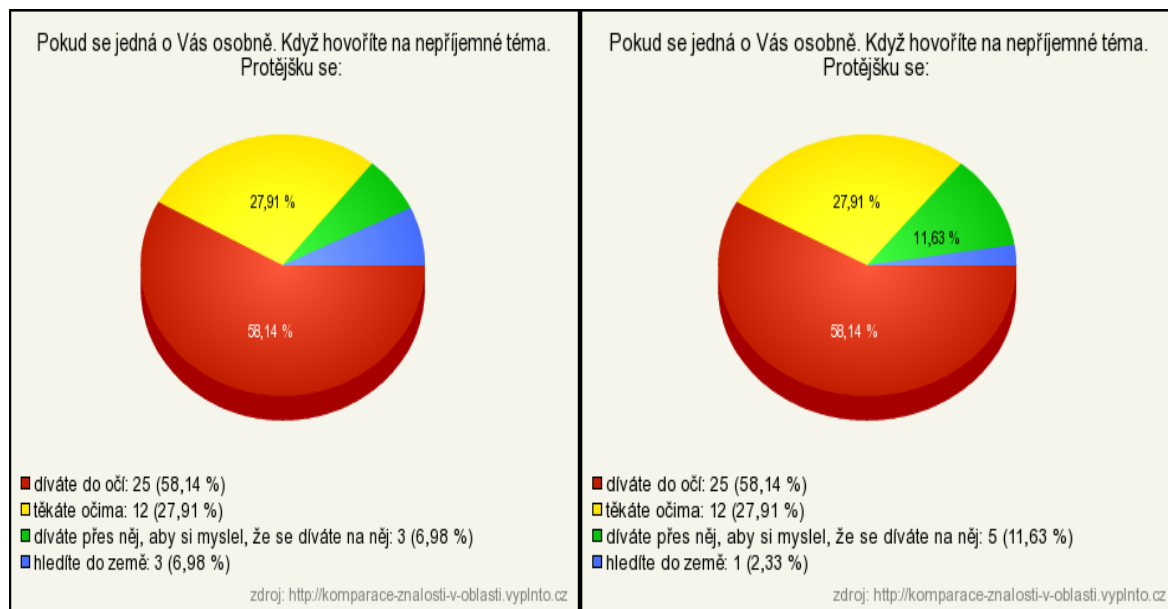
Když Váš klient sedí a přišel s Vámi něco prodiskutovat, co uděláte vy?

**Graf č. 21** Aplikace asertivní neverbální komunikace

Otázka č.21 ukazuje, zda respondenti umějí v praxi použít asertivní chování. Zde vyšlo, že asertivně by se chovalo 40(93,02%) respondentů z oboru sociální pedagogika a stejně tak 40(93,02%) respondentů z oboru andragogika. U soc.pedagogů i andragogů nesprávně odpověděli 3(6,98%) respondenti. Zde vidíme, že by asertivní chování v praxi respondenti zvládli lépe než v teoretické rovině techniky asertivní komunikace.

Otázka č. 22

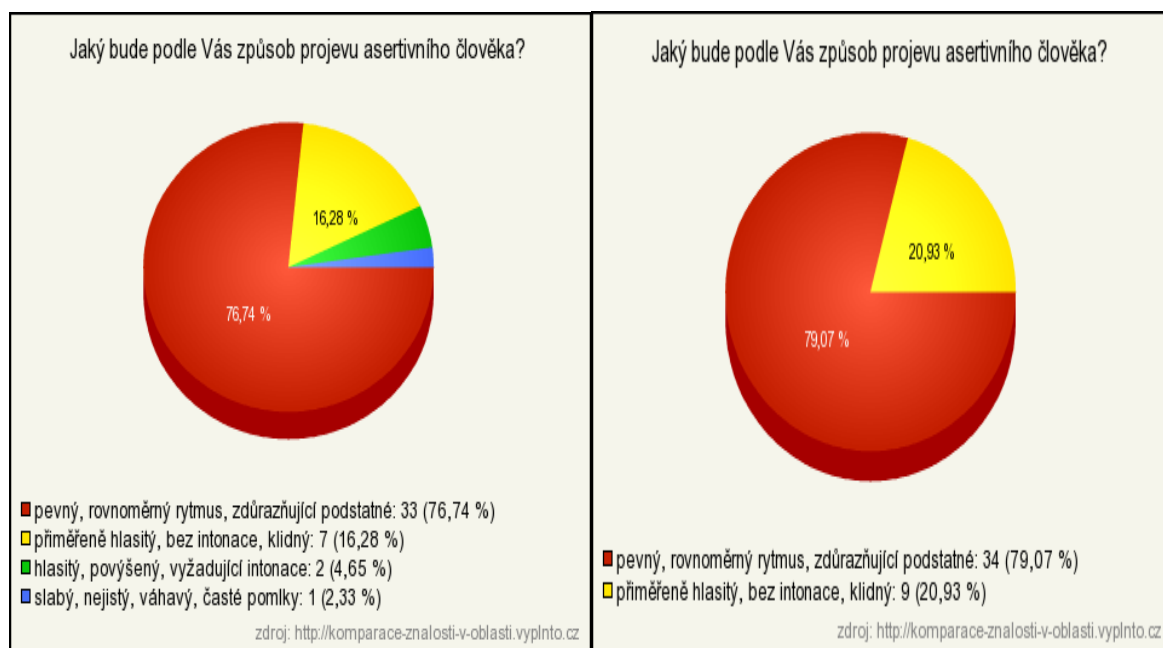
Pokud se jedná o Vás osobně. Když hovoříte na nepříjemné téma. Protějšku se:

**Graf č. 22** Neverbální komunikace očí

Otázka č. 22 znázorňuje, že i při neverbální komunikaci zvládnou respondenti být asertivní. Na příkladu jednání na nepříjemné téma by se u obou oborů 25(58,14%) respondentů dívalo protějšku do očí, 12(27,91%) by těkalo očima, 3(6,98%) respondenti sociální pedagogiky by se dívali přes něj, aby si protějšek myslel, že se dívají na něj a u andragogů 5(11,63%) respondentů. Do země by hleděli 3(6,98%)respondenti oboru sociální pedagogika a 1(2,33%)respondent oboru andragogika.

Otázka č. 23

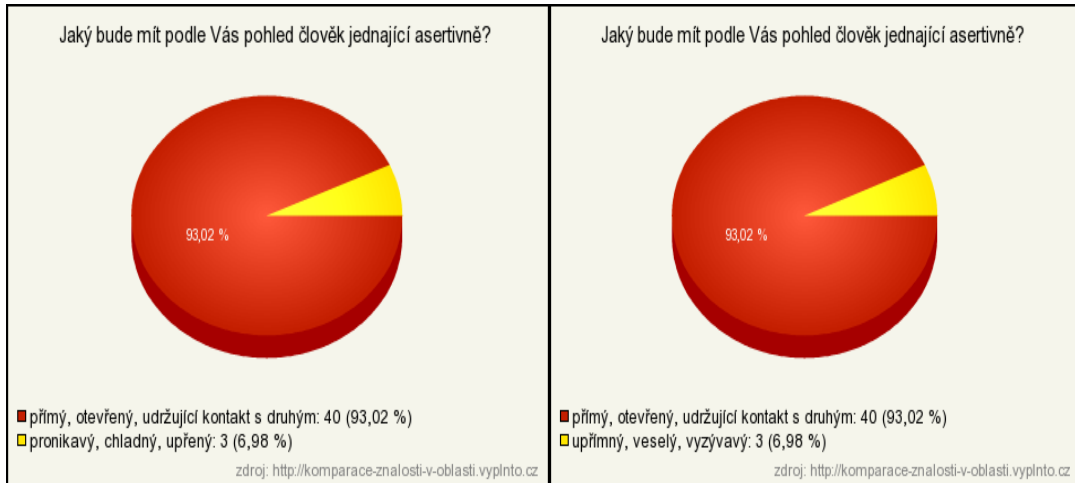
Jaký bude podle Vás způsob projevu asertivního člověka?

**Graf č. 23** Projev asertivního člověka

Odpovědi na otázka č. 23 nám ukazují, že oba obory mají stejný pohled na to jaký by měl být projev asertivního člověka. Správnou odpověď označilo u soc.pedagogů 33(76,74%) respondentů u andragogů 34(79,07%) respondentů. Matoucí odpověď, kde bylo špatně uvedeno bez intonace uvedlo u soc.pedagogů 7(16,28%) respondentů a andragogů 9(20,93%) respondentů. Nesprávné odpovědi označili u soc. pedagogů 3(6,98%) respondenti.

Otázka č. 24

Jaký bude mít podle Vás pohled člověk jednající asertivně?

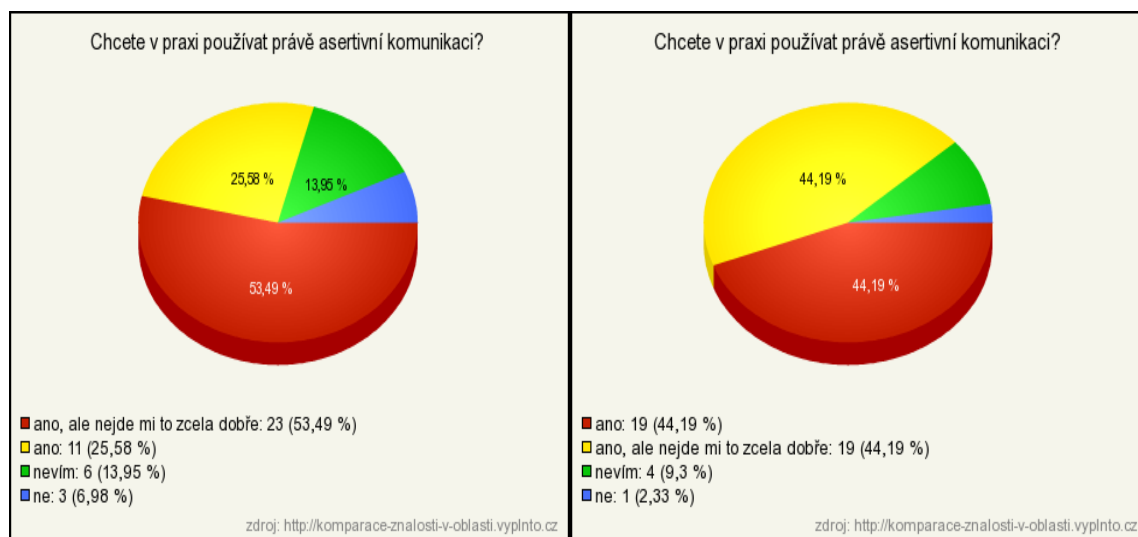


Graf č. 24 Pohled asertivně jednajícího člověka.

Jednoznačný a stejný názor na to, jaký by měl mít pohled člověk jednající asertivně nám dala otázka č. 24, kde správnou odpověď označilo u obou oborů 40(93,02%) respondentů a pouze 3(6,98%)respondenti u obou oborů odpověděli nesprávně.

Otázka č. 25

Chcete v praxi používat právě asertivní komunikaci?

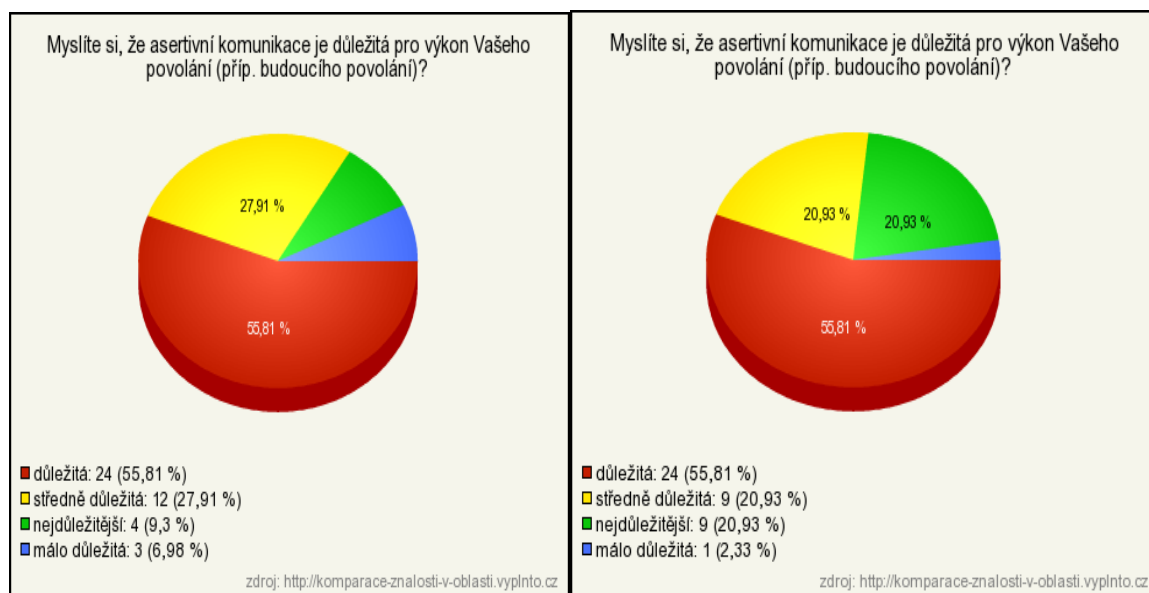


Graf č. 25 Používání asertivní komunikace v praxi

Otázka č. 25 nám dává odpověď na to zda chtějí respondenti používat asertivní komunikaci v praxi. Vychází nám jednoznačně ano u obou oborů, pouze s tím rozdílem že ano, ale nejde mi to zcela dobře uvedlo u sociálních pedagogů 23(53,49%) respondentů a jednoznačné ano 11(25,58%) oproti andragogům, kteří uvedli ano, ale nejde mi to zcela dobře v 19(44,19%) odpovědích a jednoznačné ano, taktéž v 19(44,19%) odpovědích. Nevím uvedlo u soc.pedagogů 6(13,95%) respondentů a 4(9,3%)respondenti oboru andragogika. Ne uvedli 3(6,98%) respondenti oboru soc. pedagogika a 1(2,33%) andragog.

Otázka č. 26

Myslíte si, že asertivní komunikace je důležitá pro výkon Vašeho povolání?

**Graf č. 26** Důležitost asertivní komunikace pro výkon povolání

Otázka č. 26 znázornila, že pro víc jak polovinu u obou oborů je asertivní komunikace důležitá, ale ne nejdůležitější. Sociálních pedagogů i andragogů uvedlo odpověď důležitá a to 24(55,81%) respondentů. Sociální pedagogové dále uvedli středně důležitá 12(27,91%), nejdůležitější je pro 4(9,3%) respondenty a málo důležitá pro 3(6,98%). Andragogové uvedli na stejné úrovni středně důležitá a nejdůležitější a to odpovědělo 9(20,93%)respondentů u každé odpovědi a málo důležitá je pro 1(2,33%). Podle všeho vidíme, že pro respondenty je typ této komunikace důležitý.

5.1 Interpretace výzkumných otázek

Hlavní výzkumná otázka:

Mají studenti FHS UTB ve Zlíně oborů sociální pedagogika a andragogika znalostí o asertivní komunikaci?

Výzkum ukázal, že studenti obou oborů mají znalosti o asertivní komunikaci, ale hlavně na teoretické úrovni.

Díličí výzkumné otázky:

1. Jaké jsou názory studentů sociální pedagogiky a andragogiky na asertivní komunikaci?

Na tuhle otázku nám odpovídají otázky 6,8,9,13.

Definování, co je podle názoru respondentů asertivní komunikace, dopadlo velice dobře. Většina respondentů má svůj názor a pohled na asertivní komunikaci a dokážou ji správně definovat. Názor na to, zda umí respondenti používat asertivní komunikaci se u obou oborů rozdělil zhruba na půl, kde polovina uvádí, že spíše ano a druhá že spíše ne. Názor respondentů, zda musí asertivně jednat za všech okolností vyšla také z poloviny správně u obou oborů a názor na cíle asertivního chování mají taktéž oba obory z poloviny stejný a to ten správný.

2. Odkud jsou studenti sociální pedagogiky a andragogiky seznámeni s asertivní komunikací?

Na tuhle otázku nám odpovídají otázky 2,3,4,5

Třetina sociálních pedagogů a třetina andragogů uvádí, že se o asertivní komunikaci dozvěděli už před studiem a druhá třetina respondentů obou oborů uvádí, že se dozvěděli o asertivní komunikaci při studiu na UTB. Učení o asertivní komunikaci na UTB si pamatuje většina respondentů. Sociální komunikace byl předmět, který si vzpomnělo nejvíce respondentů v učení na UTB o asertivní komunikaci. Seznámení během studia na UTB s asertivní komunikací je dostatečné pro sociální pedagogy spíše ano a ano pro polovinu respondentů a pro druhou polovinu spíše ne, ne a nevědí. U andragogů je to podobné. Respondenti však

nejsou o dostatečnosti úplně přesvědčeni, usuzují z většiny odpovědi spíše ano a né z jednoznačné odpovědi ano.

3. Poznají studenti sociální pedagogiky a andragogiky asertivitu, její techniky a neverbální stránku asertivní řeči?

Na tuhle otázku nám odpovídají otázky 7,10,11,14,15,16,18,19,20,23,24 a můžeme ji rozdělit na to, zda poznají asertivitu (7,10,11), zda znají její techniky (14,15,16,18,19) a zda poznají neverbální stránku asertivní komunikace (20,23,24).

Na to, aby bylo možné poznat asertivitu, musí člověk vědět, co znamená jednat asertivně, znát její techniky i neverbální stránku řeči. Dle vyhodnocení výše uvedených otázek se nám ukázalo, že respondenti obou oborů v 70% většině vědí co jednání asertivního člověka je a ukázali, že znají pravidlo, kterého se drží a to „dělám a říkám, co chci, tak, abych neublížil druhým“.

Při vybírání asertivní formulace či určování pocitu, který asertivní člověk vyvolává také respondenti obou oborů přesvědčili, že asertivitu poznají na stejné úrovni. Znalost technik asertivní komunikace respondenti sami zhodnotili, že spíše je znají, ale ne jednoznačně. Na příkladech pak své celkové zhodnocení potvrdili, když u obou oborů vyšla správná odpověď opět ze 70%.

Respondenti vědí, že asertivně komunikovat mohou i neverbálně. Neverbální stránku řeči pozná více jak 70% respondentů u obou oborů.

Vidíme, že teorie, kterou se oba obory na UTB učily, nám poskytla dostačující informace k tomu, abychom poznali co je asertivita, její techniky a neverbální stránka řeči. Budeme ji umět použít?

4. Umějí studenti sociální pedagogiky a andragogiky asertivní komunikaci používat v praxi?

Na tuhle otázku odpovídají otázky 12,17,21,22

Umění používat asertivní komunikaci v praxi vychází dle odpovědí respondentů obou oborů tak, že by se při verbální asertivní komunikaci chovali spíše lidsky než asertivně, ovšem neverbální asertivní komunikace by respondentům šla dobře.

Pravdou je, že za asertivní se považuje i to rozhodnutí, jak budu jednat. Jednat jen asertivně není povinnost.

Můžeme zde pěkně vyčíst, jak verbální asertivní komunikace = „z očí do očí“, dělá lidem větší problém než ta neverbální asertivní komunikace, kde za nás mluví tělo či činy. Právě proto usuzují, že by bylo třeba více praktického učení asertivní komunikace, nejen toho teoretického učení.

5. Chtějí studenti sociální pedagogiky a andragogiky asertivní komunikaci používat?

Na tuhle otázku odpovídají otázky 25 a 26.

Studenti obou oborů chtějí asertivní komunikaci používat v praxi z 80%, ale z toho 50% uvedlo „Ano, ale nejde mi to zcela dobře“. Z čehož je možné usuzovat, že si respondenti jsou vědomi nedostatků, které by se daly odbourat zařazením více praktického učení asertivní komunikace na UTB. Souvislost vidím i s výsledky poslední otázky, kde respondenti obou oborů uvedli v polovině odpovědí, že je asertivní komunikace pro výkon jejich povolání důležitá, ale ne nejdůležitější.

5.2 Návrhy na opatření a doporučení

Výsledky mého výzkumu mě vedou k myšlence, že by bylo vhodné u obou oborů na UTB zavést samostatný předmět o asertivitě, ve kterém by si studenti mohli asertivní komunikaci osvojit nejen teoreticky, ale především prakticky. Protože jak sami studenti uvedli je pro ně i pro jejich práci asertivní komunikace důležitá a rádi by ji používali, ale nejde jim to. Z vlastní zkušenosti si myslím, že procvičování v praxi je nejlepší způsob učení se a osvojení si asertivní komunikace.

Forma praktického učení, která by byla vhodná, by mohla probíhat v rámci povinného předmětu, který by byl do výuky zaveden. Zde by se vytvářeli situace, ve kterých se může člověk ocitnout. Učilo by se, jak situaci asertivně zvládnout, jak je možné reagovat. Jindy by mohla být uměle vytvořena situace, která by měla příběh, a každý by v ní měl svou roli a opět by se učilo asertivnímu chování. Je spousta možností, jak prakticky učit asertivitu. Určitě by si asertivní komunikaci studenti více osvojili, jakmile by zjistili, že se v ní cítí dobře. Vyzkoušet si něco na vlastní kůži je totiž dle mého názoru nejlepší zkušenost. Já osobně si pamatuji to praktické učení lépe než to teoretické.

ZÁVĚR

Bakalářská práce neměla dát odpověď, zda jsou v asertivních znalostech lepší studenti sociální pedagogiky nebo studenti andragogiky. Měla nám v teoretické části ukázat základní přehled o asertivitě, možnostech asertivního chování a jednání. Dále měla nastínit vědy, které se na UTB studují dálkově a jsou si podobné a myslím si o nich, že je pro ně asertivní komunikace vhodná. V praktické části bylo po ukončení výzkumu a vyhodnocení výsledků zjištěno, že znalosti asertivní komunikace u studentů jsou spíše teoretické, což je pro užívání v praxi složité a pochopitelně nedostačující.

Snažila jsem se podat informace z nejnovější dostupné odborné literatury, protože o asertivitě toho bylo napsáno již dost, stejně tak o obou oborech a o poslední kapitole snad nejvíce. Doufám, že bakalářská práce přiblíží oblast asertivní komunikace, nastíní obě vědy a dokáže odpovědět na všechny otázky, které může mít čtenář, kterého asertivní komunikace zajímá, ale i čtenář, který se zajímá o některou z věd a neví, pro kterou se rozhodnout.

Pro mě osobně bylo psaní této bakalářské práce velkým přínosem. Měla jsem díky použité literatuře možnost dostudovat různé metody asertivní komunikace a vím, že se budu snažit pracovat sama na sobě, abych dokázala komunikovat asertivně. Myslím si, že nejen při práci, ale i osobním životě by se lépe žilo, kdybychom asertivní chování a jednání vzali za vlastní a přirozené. Z mé bakalářské práce ale zjevně vychází, že to si zatím můžu jen přát.

Také jsem se díky psaní mé práce blíže seznámila s oborem andragogiky, který bude, podle mého názoru, do budoucna velmi žádan, protože dnešní doba, ve které žijeme, má na dospělého člověka stále větší nároky ve vzdělání, související s pracovními příležitostmi.

Proto pamatujme na slova :

„ Chováme-li se k lidem podle toho, jací jsou, činíme je horšími.

Chováme-li se k nim tak, jako by byli tím, čím je chceme mít,

dovedeme je tam, kam je máme dovést.“

(J. W. Goethe)

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BAKOŠOVÁ, Z. *Sociálna pedagogika jako životná pomoc. Vyd. 3. rozšířené a aktualiz.* Bratislava: public promotion, s. r. o., 2008. ISBN 978-80-969944-0-3
2. BALVÍN, J. *Pedagogika, andragogika a multikulturalita.* Praha: Hnutí R, nakladatelství s mezinárodní vědeckou radou, 2012. ISBN 978-80-86798-07-3
3. BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika Studijní texty pro distanční studium.* Olomouc: Universita Palackého v Olomouci, 2002. ISBN 80-244-0394-3
4. BENEŠ, M. *Andragogika filozofie-věda.* Praha: EUROLEX Bohemia, s.r.o., 2001. ISBN 80-86432-03-3
5. CAPPONI, V., NOVÁK, T. *Asertivně do života.* Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-082-1
6. EGER, L. *Technologie vzdělávání dospělých.* Plzeň: Západočeská universita v Plzni, 2005. ISBN 80-7043-347-7
7. GAVORA, P. *Učitel a žák v komunikaci.* Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9
8. KLAPILOVÁ, S. *Kapitoly ze sociální pedagogiky.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2000. ISBN 80-7067-669-8
9. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky.* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3
10. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ V. et al. – *Člověk-Prostředí-Výchova K otázkám sociální pedagogiky.* Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2
11. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme.* Praha: Svoboda 1988. 25-095-88
12. MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole.* Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1989. ISBN 80-04-21854-7
13. MEDZIHORSKÝ, Š. *Asertivita.* první. Praha: ELFA, nakladatelství Jitky Studničné, 1991. ISBN 80-900197-1-4
14. NOVÁK, T. *Jednej asertivně! Asertivně na duševní hygienu.* Praha: Grada Publishing a.s., 2012. ISBN 978-80-247-3999-1
15. O'BRIEN, P. *Asertivita pracovní sešit.* 2. vydání. Praha: Management Press, 1999. ISBN 80-7261-012-0 (přeložil Aleš Lisa)

16. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8
17. PROCHÁZKA, M. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-3470-5
18. PRŮCHA, J. *Přehled pedagogiky: úvod do studia oboru*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7178-944-5
19. PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-3960-1
20. PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník. Vyd. 4., aktualiz.* Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-772-8
21. PTÁČKOVÁ, L. *Úvod do andragogiky*. České Budějovice: Jihočeská universita v Českých Budějovicích, 2005. ISBN 80-7040-817-0
22. VETEŠKA, J., VACÍNOVÁ, T. a kol. *Aktuální otázky vzdělávání dospělých Andragogika na prahu 21. století*. Praha: Universita Jana Amose Komenského Praha, 2011. ISBN 978-80-7452-012-9

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1

Obor : sociální pedagogika- povinné předměty v 1. - 3. ročníku a zobrazení, v kterém z předmětů se během studia vyskytla výuka asertivní komunikace

Předměty bloku	Ročník	Výskyt asertivní komunikace v popisu předmětu
Sociálně psychologický výcvik	1	ne
Základy matematiky a informatiky	1	ne
Sociální komunikace	1	ano
Sociální patologie	1	ne
Vybrané sociologické problémy	1	ne
Vývojová psychologie	1	ne
Základy pedagogiky	1	ne
Základy práva	1	ne
Základy psychiatrie	1	ne
Základy psychologie	1	ne
Základy sociologie	1	ne
Základy speciální pedagogiky	1	ne
Filozofie a etika	2	ne
Metodologie	2	ne
Pedagogická psychologie	2	ne
Sociální pedagogika	2	ne
Sociální práce	2	ne
Sociální psychologie	2	ne
Teorie výchovy	2	ne
Základy didaktiky	2	ne
Základy občanského práva	2	ne
Metody sociálně výchovné práce	3	ne
Multikulturní výchova	3	ne
Odborná praxe	3	ne
Pedagogicko - psychologická diagnostika	3	ne
Pedagogika volného času	3	ne
Personální management	3	ne
Právo v sociální oblasti	3	ne
Seminář bakalářských prací	3	ne

Příloha 2

Obor : andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů v neziskové sféře- povinné předměty v 1. - 3. ročníku a zobrazení, v kterém z předmětů se během studia vyskytla výuka asertivity v komunikaci

Předměty bloku	Ročník	Výskyt asertivní komunikace v popisu předmětu
Základy soc. a kul. antropologie	1	ne
Androdidaktika	1	ne
Nezisková sféra	1	ne
Personalistika	1	ne
Sociální psychologie	1	ne
Vývoj andragogického myšlení	1	ne
Základy sociologie	1	ne
Fundraisingové techniky a postupy	2	ne
Komparativní andragogika	2	ne
Management v neziskové sféře	2	ne
Psychologie osobnosti	2	ne
Tvorba vzdělávacího programu	2	ne
Lektorské dovednosti	2	ne
Metodologie andragogiky	2	ne
Nestátní neziskové organizace	2	ne
Psychologie dospělých	2	ne
Psychologie práce a řízení	2	ne
Andragogická praxe	3	ne
Evaluační techniky	3	ne
Gerontagogika	3	ne
Manažerské dovednosti	3	ne
Profesní andragogika	3	ne
Vybrané problémy soc. komunikace	3	ano
Biodromální psychologie pro andragogy	3	ne
Právo a vzdělání	3	ne
Projektové řízení	3	ne
Seminář k bakalářské práci	3	ne
Veřejná správa a veřejné služby	3	ne

PŘÍLOHA 3:

Vzor dotazníku k realizaci výzkumného šetření

Vážení respondenti,

prosím Vás o 10 minut Vašeho času na vyplnění následujícího dotazníku. Dotazník je anonymní, obsahuje 26 otázek a výsledky budou použity pouze pro můj výzkum.

Jmenuji se Gabriela Spurná, studuji 3. ročník bakalářského studia v oboru Sociální pedagogika na Fakultě humanitních studií na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Dotazník bude sloužit pro potřeby vypracování mé bakalářské práce na téma „Komparace znalostí v oblasti asertivní komunikace u studentů sociální pedagogiky a andragogiky“ která je zaměřena na znalost asertivní komunikace. Cílem mé práce je zjistit u studentů sociální pedagogiky a andragogiky, jaké jsou názory na asertivní komunikaci a jaká je znalost asertivní komunikace a technik asertivní komunikace.

Správnou odpověď prosím zatrhněte, vybírejte prosím vždy jen jednu odpověď. Byla bych ráda, kdybyste odpověděli na všechny otázky co možná nejpravdivěji, aby má práce byla smysluplná.

Předem děkuji za Váš věnovaný čas.

- 1. Jsem :**
 - a) student sociální pedagogiky
 - b) student andragogiky

- 2. O asertivní komunikaci jsem se dozvěděl**

- a) při studiu na UTB
- b) před započítím studia
- c) z kurzu asertivní komunikace
- d) z práce
- e) jinde (doplňte).....

- 3. Pamatujete si zda jste se učili na UTB o asertivní komunikaci?**
 - a) ano
 - b) ne

- 4. Vyjmenujte předměty u kterých si vzpomenete učení asertivní komunikace**.....

.....
.....
.....

5. Dle svého názoru, jste dostatečně seznámeni během studia na UTB s asertivní komunikací?

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

6. Co je podle Vás asertivní komunikace?

.....
.....
.....
.....

7. Víte co znamená jednat asertivně?

- a) dělám a říkám, co chci a neohlížím se na jiné
b) dělám a říkám, co chci, tak abych neublížila druhým
c) dělám a říkám jen to, co mi k něčemu pomůže
d) dělám a říkám, co neublíží ostatním

8. Musíte za všech okolností jednat asertivně?

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

9. Myslíte si, že umíte používat asertivní komunikaci?

- a) ano b) spíše ano c) ne d) spíše ne e) nejsem schopná/ý posoudit

10. Která z těchto formulací je asertivní?

- a) Máš pravdu. Nezáleží na tom, co si myslím. Nezáleží na tom, co cítím.
b) Mám pravdu. Když si myslíš něco jiného, myslíš špatně. Na tvých pocitech nezáleží.
c) Takhle vidím situaci. Toto si myslím. Toto cítím. Tohle chci a tohle nechci.

11. Které z pocitů vyvolává člověk jednající asertivně?

- a) pocity viny nebo nadřazenosti
b) pocity respektování vlastní ceny
c) pocity ponížení, zranění

d) pocity radosti z úspěchu

12. Pokud se jedná o vás osobně, jak nejčastěji odmítáte, když něco nechcete?

- a) ne, nechci, nebudu
- b) promiň, ale nejde to
- c) ohlas se někdy, domluvíme se
- d) jdi do háje

13. Co považujete za cíl asertivního chování?

- a) Umět se prosadit a dosáhnout svého za každou cenu.
- b) Řešit situace ke spokojenosti všech, cestou kompromisu.
- c) Jednat a komunikovat tak, abych vyhověl mému okolí a neměl konflikty.
- d) Říkat pravdu, nenechat se zmanipulovat

14. Znáte techniky asertivní komunikace?

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

15. Jakou asertivní reakci na kritiku použil pán „B“ v ukázce níže?

A: „Věčně teoretizování o asertivitě je k ničemu. Tak nikoho nic nenaučíte...“

B: „ Máte pravdu, nejlepší je asertivitu cvičit prakticky. “

A: „ No vidíte, sám to říkáte!“

B: „ Souhlasím s vámi v tom, že pouhou četbou nebo nasloucháním se asertivitě asi naučit nejde. “

- a) dotazování na negativa
- b) otevřené dveře
- c) souhlas s kritikou

16. Která asertivní technika je na principu vytrvalého opakování toho, co požadujeme?

- a) asertivní „Ne“
- b) žádost o laskavost
- c) „gramofonová deska“

17. Umíte si „ustát“ , když někomu řeknete „NE“? (v situaci když po vás kolegyně chce, aby jste za ni vzal/a její práci a vy máte své až nad hlavu)

- a) Ne, ale řeknu ji, že je to naposledy.
- b) Ano ustojím to, ale mám výčitky.

- c) Ano, bez problému řeknu „Ne“.
- d) Ne, nechám se vždy zvykat, bez přemlouvání.

18. Která z vět je asertivní zpětnou vazbou?

- a) „Nedokážeš nic jiného než na mě jen pořád křičet.“
- b) „Nelíbí se mi, že jsi zvýšil hlas a já ti nemůžu říci, co chci.“
- c) „Nelíbí se mi, jak semnou mluvíš.“
- d) „Omluv mě, ale takhle nechci komunikovat.“

19. Kterou z technik použil pan „O“ v ukázce níže?

J: „Ten tvůj referát nestál za nic!“

O: „Co na něm bylo tak špatné?“

J: „No předně ten přednes, to byla katastrofa!“

O: „A co ještě na mém vystoupení nebylo dobré?“

- a) vyjádření pohnutek
- b) negativní dotazování
- c) negativní aserce

20. Je podle Vás možné komunikovat asertivně neverbálně?

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

21. Když Váš klient sedí a přišel s vámi něco prodiskutovat, co uděláte vy?

- a) budu si dodělávat práci a sem tam na ně kuknu
- b) posadím se naproti něj a budu poslouchat
- c) stoupnu si vedle něj a budu se ho vyptávat
- d) posadím se k počítači a budu si vše řádně zapisovat

22. Pokud se jedná o Vás osobně. Když hovoříte na nepříjemné téma. Protějšku se:

- a) díváte do očí
- b) hledíte do země
- c) těkáte očima
- d) díváte přes něj, aby si myslel, že se díváte na něj

23. Jaký bude podle Vás způsob projevu asertivního člověka?

- a) hlasitý, povýšený, vyžadující intonace

- b) pevný, rovnoměrný rytmus, zdůrazňující podstatné
- c) slabý, nejistý, váhavý, časté pomlky
- d) přiměřeně hlasitý, bez intonace, klidný

24. Jaký bude mít podle Vás pohled člověk jednající asertivně?

- a) pronikavý, chladný, upřený
- b) přímý, otevřený, udržující kontakt s druhým
- c) dívající se dolů nebo mimo, sklopený
- d) upřímný, veselý, vyzývavý

25. Sledujete neverbální stránku řeči při komunikaci?

- a) velmi často
- b) občas
- c) téměř vůbec
- d) nikdy
- e) nevím

26. Myslíte si, že asertivní komunikace je důležitá pro výkon Vašeho povolání (příp. budoucího povolání)?

- a) Nejdůležitější b) důležitá c) středně d) málo e) nedůležitá

Děkuji za Váš čas.