

# **Asertivita v praxi referenta zaměstnanosti na úřadu práce**

Nikola Plisková

---

Bakalářská práce  
2018



**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**  
Fakulta logistiky a krizového řízení

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta logistiky a krizového řízení  
Ústav krizového řízení  
akademický rok: 2017/2018

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Nikola Plisková**  
Osobní číslo: **L15340**  
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**  
Studijní obor: **Ovládání rizik**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Asertivita v praxi referenta zaměstnanosti na úřadu práce**

Zásady pro vypracování:

1. Provedte rešerši relevantní literatury na Vámi zvolené téma z oblasti komunikace a asertivity.
2. Provedte administraci dotazníků na asertivitu.
3. Kontaktujte respondenty vybrané organizace.
4. Vyhodnoťte dotazníky a navrhněte zlepšení komunikace.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

[1] PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. Asertivitou proti stresu. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.

[2] NOVÁK, T., CAPPONI, V. Asertivně do života. 2. doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0989-9.

[3] NOVÁK, T., POKORNÁ, A. Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích. Praha: C. H. Beck, 2003. ISBN 80-7179-354-X.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Veronika Kavková, Ph.D.**  
Ústav krizového řízení

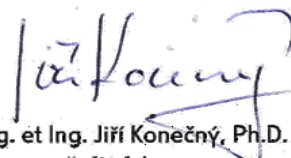
Datum zadání bakalářské práce: **3. listopadu 2017**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2018**

V Uherském Hradišti dne 15. listopadu 2017



doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.  
děkan



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ / DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské/diplomové 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<sup>1)</sup>;
- bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou 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<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> 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<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou/diplomovou 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/diplomové 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/diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské/diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

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

V Uherském Hradišti ..... 14.5.2018 .....

  
.....  
podpis studenta

<sup>1)</sup> 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 bakalářské, diplomové, disertační 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. Vysoká škola disertační práce nezveřejňuje, byla-li již zveřejněna jiným způsobem.

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

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

(4) Vysoká škola může odložit zveřejnění bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce nebo jejich částí, a to po dobu trvání překážky pro zveřejnění, nejdéle však na dobu 3 let. Informace o odložení zveřejnění musí být spolu s odůvodněním zveřejněna na stejném místě, kde jsou zveřejňovány bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, již se týká odklad zveřejnění podle věty první, jeden výisk práce k uchování ministerstvu.

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 vnitřní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá problematikou asertivního jednání. V teoretické části jsou uvedeny základní pojmy asertivity a její postoje, techniky asertivního chování, její práva a povinnosti. Následující kapitoly obsahují definici komunikace a její využití na pracovišti referenta zaměstnanosti. Praktická část představuje stanovení výzkumných otázek a jejich vyhodnocení.

**Klíčová slova:** asertivita, asertivní jednání, komunikace, referent zaměstnanosti.

## **ABSTRACT**

This bachelor's thesis deals with issues of assertive behavior. In the theoretical part introduces the basic concepts of assertiveness and its attitudes, techniques of assertive behavior, its rights and obligations. In other chapters include the definition of communication and its use at the workplace of the Employment Officer. The practical part is the identification of research questions and their evaluation.

**Keywords:** assertiveness, assertive behavior, communication, employment officer.

### **Poděkování**

Velmi děkuji Mgr. Veronice Kavkové, Ph.D. za její odborné vedení, připomínky a cenné rady v průběhu zpracování mé práce. Také bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se podíleli na mém výzkumu.

Plisková Nikola

# OBSAH

ÚVOD.....	6
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>7</b>
<b>1 ASERTIVITA.....</b>	<b>8</b>
1.1 ZÁKLADNÍ POSTOJE ASERTIVITY.....	9
1.1.1 Pasivní postoj – „Ty jsi hodný člověk a já nestojím za nic.“.....	9
1.1.2 Agresivní postoj – „Já mám svoji hodnotu – to ty jsi bez ceny.“.....	9
1.1.3 Postoj manipulativní – „Mohl bys mít hodnotu, kdybys...“.....	9
1.1.4 Postoj asertivní – „Já mám svoji hodnotu, i ty máš svoji hodnotu.“.....	10
1.2 TYPY ASERTIVITY.....	12
1.2.1 Základní asertivita.....	12
1.2.2 Empatická asertivita.....	12
1.2.3 Eskalující (stupňující) asertivita.....	12
1.2.4 Konfrontační asertivita.....	13
1.2.5 Asertivita s prvky sebeotevření.....	13
1.2.6 Záporná, negativní asertivita.....	13
1.3 SELEKTIVNÍ IGNORUJÍCÍ ASERTIVITA.....	13
1.4 TECHNIKY ASERTIVNÍHO JEDNÁNÍ.....	13
1.4.1 Obehraná gramofonová deska.....	14
1.4.2 Technika otevřených dveří.....	14
1.4.3 Vyrovnávání se s kritikou, souhlas s oprávněnou kritikou.....	14
1.4.4 Dotazování na nedostatky.....	14
1.4.5 Přijatelný kompromis.....	15
1.4.6 Zvládání negativní asertivity – negativní aserce, negativní dotazování.....	15
1.4.7 Selektivní ignorování.....	16
1.4.8 Asertivní ne.....	16
1.4.9 Volná informace.....	16
1.5 ASERTIVNÍ PRÁVA A POVINNOSTI.....	16
1.5.1 Asertivní práva.....	16
1.5.2 Asertivní povinnosti.....	17
<b>2 DEFINICE KOMUNIKACE, ZÁKLADNÍ POJMY.....</b>	<b>18</b>
2.1 ZÁKLADNÍ SLOŽKY KOMUNIKACE:.....	18
2.1.1 Verbální komunikace.....	18
2.1.2 Neverbální komunikace.....	19
2.1.2.1 Neverbální komunikace její dělení:.....	19
2.2 KOMUNIKACE NA PRACOVIŠTI.....	20
2.3 STRUKTURA KOMUNIKAČNÍHO PROCESU.....	20
2.4 PROCES A EFEKTIVITA KOMUNIKACE.....	21
2.5 FORMY KOMUNIKACE.....	23
<b>3 PRAXE REFERENTA ZAMĚŠTNANOSTI ÚŘADU PRÁCE.....</b>	<b>25</b>



3.1	REFERENT ZAMĚSTNANOSTI .....	26
3.2	UCHAZEČ O ZAMĚSTNÁNÍ .....	26
3.2.1	Práva a povinnosti uchazeče o zaměstnání .....	27
3.3	PASIVNÍ POLITIKA ZAMĚSTNANOSTI .....	27
3.4	AKTIVNÍ POLITIKA ZAMĚSTNANOSTI .....	27
3.4.1	Rizikové skupiny nezaměstnaných .....	28
	NÁSTROJE AKTIVNÍ POLITIKY ZAMĚSTNANOSTI V JMK .....	28
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>32</b>
<b>4</b>	<b>CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY PRÁCE .....</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGIE.....</b>	<b>34</b>
5.1	POPIS POUŽITÝCH METOD .....	34
5.1.1	Dotazník „ Mapa asertivity“ .....	34
5.1.2	Test asertivity (Novák a Capponi, 1992) .....	35
5.2	POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU .....	36
5.2.1	Kódování respondentů z důvodu zachování anonymity .....	36
5.2.2	Rozdělení respondentů dle věku a pohlaví.....	36
5.2.3	Rozdělení respondentů dle délky praxe a pohlaví.....	37
5.2.4	Rozdělení respondentů dle dosažené délky vzdělání a pohlaví .....	37
5.3	PRŮBĚH VÝZKUMU .....	37
5.4	ZPŮSOB ANALÝZY DAT .....	39
5.4.1	Vyhodnocení testu č. 1 .....	39
5.4.2	Zhodnocení testu č. 2 .....	44
<b>6</b>	<b>VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....</b>	<b>45</b>
6.1	VÝSLEDKY K TESTU Č. 1.....	45
6.2	VÝSLEDKY K TESTU Č. 2.....	46
<b>7</b>	<b>DISKUSE .....</b>	<b>48</b>
<b>8</b>	<b>OPATŘENÍ.....</b>	<b>49</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>50</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>51</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>53</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>54</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>55</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>56</b>

## ÚVOD

Téma bakalářské práce jsem si zvolila „Asertivita v praxi referenta zaměstnanosti“ na Úřadu práce České republiky. Cílem mé bakalářské práce je zmapování problematiky a její vyhodnocení. Toto téma je mi velmi blízké, protože pracuji jako odborný referent zaměstnanosti úřadu práce Brno-venkov. Proto jsem se rozhodla pro dané téma problematika komunikace mezi referentem a uchazečem o zaměstnání. Zabývá se skutečností, zda a jakým způsobem je komunikace na vybraném pracovišti uplatňována v praxi.

Podstatou je snaha o charakteristiku asertivity ve specifickém prostředí, které je důležité pro výrok v komunikaci mezi zaměstnancem úřadu práce a uchazečem o zaměstnání.

V úvodu teoretické části se snažím vysvětlit základní terminologii, která se týká mé bakalářské práce např. komunikace, asertivní jednání a politika zaměstnanosti.

V první kapitole objasňuji pojem asertivita a jak asertivitu vnímá širší okolí. Také zde uvedu druhy asertivních technik a desatero asertivních práv a povinností. Ve druhé kapitole vysvětluji pojem komunikace a její rozdělení, verbální a neverbální komunikace. Závěrem této kapitoly se zabývám komunikací na pracovišti, způsobů řízení a způsoby komunikace mezi lidmi. Ve třetí části teoretické části se zaměřuji na praxi referenta zaměstnanosti na Úřadu práce České republiky.

V praktické části svojí bakalářské práce jsem oslovila referenty zaměstnanosti Úřadu práce České republiky Brno – venkov a Krajskou pobočku Úřadu práce České republiky Brno – město. Oslovila jsem pracovníky, kteří se každodenně setkávají s asertivním jednáním v komunikaci se svým okolím, jak profesním tak i osobním. K dosažení stanovených cílů jsem použila testy, které jsou již ověřené a které mi byly doporučeny od vedoucí práce paní Mgr. Veroniky Kavkové Ph.D. Pro výzkumnou část jsem použila dva testy, první test poukazuje na to, do jaké míry člověk zvládá situace spojené s obranou práv vlastních či druhých. Druhý test ukazuje na rozčlenění určitých asertivních charakteristik.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 ASERTIVITA

*„ Asertivita je soubor pravidel a jednacích technik vedoucí ke zdravému, přiměřenému sebeprosazení v komunikaci. Dobrá asertivita má kouzlo přiměřenosti.“ [1]*

V současné době lze vyvozovat, že za jistých životních okolností člověk nejedná asertivně, tak jak by chtěl. Asertivním chováním lze řešit určité problémy, vysvětlovat nezbytné postupy jednání. Tímto jednáním můžeme zdolat určité nedostatky v našem chování i slovním projevu a naučit se chovat účinně. Získat pocit sebejistoty. Asertivita je způsob odolnosti bránící se proti psychickým manipulacím ve vztazích. Avšak není to návod, jak žít. Máme právo se rozhodnout podle svého uvážení, zda budeme jednat asertivně nebo ne. Zda sebou necháme manipulovat druhou osobou nebo nenecháme. [5] Asertivní jednání však nelze chápat jako univerzální princip, na němž by byla založena správná komunikace, není vhodné takové jednání uplatňovat v každém jednání s lidmi bez rozvahy. [2]

Asertivita podle překladu anglického slova „to assert“ znamená prosazení sama sebe a však z pohledu psychologa o překladu jsou méně jednoznačné. Vhodnější překlad je přiměřené sebepoznání nebo zdravé sebeprosazování. Takové komunikační chování by měla zlepšit schopnost jednat s lidmi a respektovat zákony chování. Asertivita je charakteristika aktivního projevení názoru. Z hlediska přístupu k životu asertivního chování lze vyslovit přání, hodnocení a ocenění. Je to cesta ke zlepšení kvality života. Z toho vyplývá, že asertivitou můžeme řešit problémy a naučit se jednat s lidmi. Je to umění prosadit se a zároveň respektovat potřeby druhých.[5]

Asertivita vyžaduje, aby člověk dělal svá rozhodnutí sám za sebe a za svoje činy nesl zodpovědnost. Je to jednací technika vedoucí k přiměřenému sebeprosazení v komunikaci. Asertivitou lze řešit konflikty bez emocí, zaměřit se na podstatné věci. Tímto způsobem chování lze hledat kompromis, ale v případě potřeby si stát za svým stanoviskem. [4]

Asertivní člověk je odpovědný za své chování. Předem ví, jak se bude chovat a jaké jeho chování bude mít následky. Takový člověk se vyhýbá agresivnímu a manipulativnímu chování. Ve svém jednání se neponižuje, ale ani naopak nepovyšuje. Komunikuje srozumitelně a vyrovnaně. [1]. Pod pojmem asertivita existuje spousta jiných definic, ale význam je přibližně stejný. Tento výraz lze vyjádřit jako schopnost prosadit se, za předpokladu, že nebudeme jednat na úkor druhých lidí, ale také nesmíme připustit, aby ostatní lidé jednali na náš úkor. Asertivitu můžeme charakterizovat pomocí „tři P“: Poznání, projevení, prosazení.[6]

## 1.1 Základní postoje asertivity

Cílem asertivity je snaha dosáhnout pro obě strany uspokojivého řešení situace. Způsoby jednání s druhými lidmi můžeme rozdělit do tří, popřípadě čtyř skupin. Pasivní postoj, agresivní postoj, manipulativní postoj a asertivní postoj.

### 1.1.1 Pasivní postoj – „Ty jsi hodný člověk a já nestojím za nic.“

Pasivní chování se vyznačuje: bezradnost, chybí sebejistota, depresivní řeč těla, opakované omluvy, sebelítost, sebekritika, nejistý hlas.[7]

Pasivní člověk ustupuje ostatním lidem a nedovede jasně prosadit svá přání a potřeby. Nedovede se přímo uplatnit v komunikaci, je si sebou nejistý a vyhýbá se výměně názoru. Pasivní člověk je často využíván ostatními lidmi. Při komunikaci se často omlouvá, vyhýbá se odpovědi nebo se vymlouvá. Svě okolí obviňuje z agresivity.[4] Pasivní člověk si může svou zlost vybit na někom slabším. Pasivní chování se vyznačuje bezradností vůči ostatním. Nemluví o svých emocích a často si to pasivní člověk ani neuvědomuje. Chybí jim sebejistota, nedokážou se prosadit a zaujímají určité únikové role.[3]

### 1.1.2 Agresivní postoj – „Já mám svoji hodnotu – to ty jsi bez ceny.“

Agresivní chování se vyznačuje: netrpělivost, nadávky, křik, zesměšňování, hlasitý projev, skákání lidem do řeči, šíření špatné nálady.[7]

Agresivní člověk prosazuje své názory a potřeby bez ohledu na druhé. V komunikaci dokáže jasně definovat, o co mu jde, jak situaci vidí, co si o ní myslí a jak ji prožívá. Agresivní člověk je stále připraven k útoku a k tomu zraňovat druhé. Neumí si přiznat své chyby a všemu rozumí nejlíp. Svě okolí rád ponižuje, moralizuje a vyčítá jim jejich chyby. Nerespektuje práva druhých. Agresivní člověk bývá často méně oblíbený ve společnosti a může se cítit sám. Agresivní chování může být zastíráním určitých komplexů.[4]

### 1.1.3 Postoj manipulativní – „Mohl bys mít hodnotu, kdybys...“

Manipulativní chování se vyznačuje: manipulace lidí, křik.

Podle Shostorma dělíme devět stylů manipulace:

- **Diktátor** – tento typ bývá autoritativní šéf nebo otec, jehož slovo má velkou váhu. Obvykle se hlásí k autoritám a tradicím. Prosazuje vždy svůj názor.

- **Chudáček** – v tomto jednání člověk dává najevo, že všichni jsou odpovědní za jeho neštěstí.
- **Počtář** – vysvětluje, proč něco nebylo možné při vší snaze udělat. Hned si snadno a rychle dokáže spočítat, co je pro něj v dané situaci nejvýhodnější. Nejčastěji na určenou věc, kterou má udělat zapomene nebo aby ji nemusel udělat onemocní.
- **Břečťan** – manipuluje druhými lidmi jako ve stylu „chudáček“. Je naprosto charakteristický úplnou závislostí na druhém a dosáhne toho čeho chce.
- **Drsňák** – při své manipulaci používá křik a hrubé jednání. Svě okolí jednoduše „ukřičí“. Nebere vůbec ohledy na své okolí.
- **Obětavec** – tento typ se vyznačuje manipulací v rodině. Je charakteristický tím, že nejedná pro své dobro, ale pro blaho druhých. Pro druhé dělá první a poslední, samotnou láskou by se rozkrájel. Po ostatních nic nevyžaduje. Nikdy nestaví na první místo názor druhých, ale vždy jen názor svůj. Pomoc je pro ně samozřejmostí ovšem za určitou cenu.
- **Poslední spravedlivý** – charakterizuje se tím, že jenom on ví co je správné, snaží se vyvolat pocity viny u jiných lidí. Vyznačuje se tím, že základní formou manipulace je neustálá kontrola, soudí ostatní a kritizuje. Sám sebe považuje za člověka bez chyb.
- **„Táta máma“** – tento styl nepřipouští, že by se mohl mýlit. Nejlépe sám ví co je pro něj a pro jeho okolí to nejlepší.
- **Mafián** – jedná podle přísloví „oko za oko, zub za zub“, tváří se jako zastánce, ale vytváří dojem spiklenectví.[4]

Manipulativní člověk se svých cílů snaží dosáhnout oklikou. Lidé se snaží manipulovat tak, aby se chovaly, jak to chce on. Takové chování někdy můžeme použít všichni vědomě či nevědomě. Je to nečestné chování a někteří takové chování používají velmi často, až se pro ně stává typickým zlovykem. Manipulativní chování může být označováno chováním hysterickým, kdy člověk ke své manipulaci používá pláč, křik nebo naopak lichotek slibů a dalším jiných intrik. [3]

#### 1.1.4 Postoj asertivní – „Já mám svoji hodnotu, i ty máš svoji hodnotu.“

Asertivní chování se vyznačuje: přímá, otevřená komunikace, sebejistá gestikulace, přiměřeně silný hlas, schopnost naslouchat, jasné vyjadřování, stručné a věcné, přímí oční

kontakt, laskavé chování, pozitivní komunikace, zvýšení svobody, kompromis.[9] Asertivní člověk se vyhýbá agresi a manipulaci. Umí naslouchat, přímo říká, co cítí, co chce dělat a čeho chce dosáhnout. Svým chováním je aktivní a umí si připustit kompromis. Své pocity vyjadřuje uvolněně a srozumitelně. V komunikaci mu jde o spolupráci s ostatními lidmi než o vítězství nad druhým. [3]

Tabulka č. 1 Charakteristika jednotlivých typů chování a jejich projevy [17]

<b>Pasivní člověk</b>	<b>Asertivní člověk</b>	<b>Agresivní člověk</b>
Porušuje vlastní práva.	Bere na vědomí své práva a povinnosti i druhých.	Nerespektuje práva a povinnosti druhých.
Vyhýbá se konfliktu.	Přímá, otevřená komunikace.	Cíl dosáhnout svůj cíl.
Sklopené oči, pohled dolů, přímo do očí se nedívá.	Přímý, přátelský pohled.	Nepřátelský pohled.
Skříčeny postoj, nízko položená ramena.	Postoj rovně, uvolněně.	Postoj je neklidný, naklání se dopředu.
Přehnané přikyvování, nervózní gestikulace.	Sebejistá a uvolněná gestikulace.	Zkřížené ruce na prsou, ruce dané v bok nebo pěst.
Slabí, tichý hlas.	Přiměřeně silný hlas.	Příliš silný a hlasitý hlas.
Vyznačuje se typem výroků: „Má pravdu“, „Nezáleží na tom, co si myslím“.	Vyznačuje se typem výroků: „Takto, to vidím já“, „Toto si myslím“, „Tak to cítím“.	Vyznačuje se typem výroků: „Já mám pravdu, jestli si myslíš něco jiného, je to špatně“.
Při konfliktu: Bezmocný, depresivní, snížené sebevědomí	Při konfliktu: Řeší problém, zdravé sebevědomí	Při konfliktu: Pochybná sebeúcta, pocit viny, frustrace.

## 1.2 Typy asertivity

Asertivita se vyznačuje různými typy, nemá vždy stejný význam. Záleží na dané situaci, na vztahu k druhé osobě a použití technik. Autoři ve svých publikacích se shodují na typech asertivních projevů. [22]

Typy asertivních projevů:

- *základní asertivita,*
- *empatická asertivita,*
- *eskalující (stupňující) asertivita,*
- *konfrontační asertivita,*
- *asertivita s prvky sebeotevření,*
- *negativní asertivita,*
- *selektivně ignorující asertivita.* [22]

### 1.2.1 Základní asertivita

Tato asertivita je základem pro všechny další druhy. Znamená stručné sdělení vlastního pocitu, postoje a citu. Jak už nám napovídá samotný název, cílem základní asertivity je naučit se zřetelně a zřejmě vyjadřovat, přesně definovat své požadavky bez emocí. [22]

### 1.2.2 Empatická asertivita

Pro tento typ asertivního projevu můžeme použít jako základní slovo empatie. Jedná se o schopnost vcítění se do druhého respektovat jeho názory a postoje. Zachováváme své názory a neustupujeme od nich, na úkor jin osoby.[22]

### 1.2.3 Eskalující (stupňující) asertivita

Jedná se o stupňující asertivní projev. Eskalující nátlak na osobu, která neplní své povinnosti, jasný požadavek v případě neplnění požadavků. Asertivní osobě jde o to, aby svým nátlakem dosáhl svého stanoveného cíle. V případě dosaženého cíle, s nátlakem skončí. Jedná tak v případě pro prosazení svých práv. [22]



#### 1.2.4 Konfrontační asertivita

U projevu se nejedná o vyvolání konfliktu. Konfrontační jednání se projevuje tím, že dochází ke vzájemnému střetnutí, v tomto typu asertivity se poukazuje na rozpor mezi verbálním jednáním a činy. V konfrontačním chování je důležité dát najevo náznak domluvy, stanovit si jasná pravidla. [22]

#### 1.2.5 Asertivita s prvky sebeotevření

Tento typ poukazuje na prvky asertivního sebeotevření k tomu, abychom kladly zřetel na určitou situaci. Je to jednání, kdy osoba polemizuje o svých záporech a kladech a postavení se k problému. Sebeotevření nám pomůže sdělit svůj názor, ale zároveň zachovat a nezpochybňovat názor ostatních.[21]

#### 1.2.6 Záporná, negativní asertivita

Souhlas s kritikou reálných nedostatků a projevu vlastního postoje ke kritice a kritikovi. Při zvládnutí negativní asertivity se můžeme naučit přijmout kritiku vůči vlastní osobě, naučit se za své chyby omluvit nebo také se můžeme naučit dohodnout se na nápravě chyb.[8]

### 1.3 Selektivní ignorující asertivita

Prvkem asertivního chování tohoto typu, je naučit se vyhnout určitým situacím, kde nejsme schopni se s danou osobou domluvit a chceme se této situaci nejraději vyhnout. Každý z nás se někdy dostal do takové situace, kdy pro nás bylo lepší se situaci vyhnout nebo ji ignorovat.

### 1.4 Techniky asertivního jednání

Technikou asertivního jednání se zabývá mnoho knih, které jedinec může při komunikaci s okolím použít, pro názornost jsem si vybrala techniky z knihy „*Komunikační dovednosti v praxi*“ od PhDr. Mikuláščík, Ph.D.[12], který uvádí několik typů asertivních technik. Tyto techniky však nelze chápat jako jistý návod k asertivnímu chování, který se dopravuje k dokonalé úspěšnosti. Důležitou složkou komunikace a dokonalé zvládnutí asertivního chování je osobní rozvoj přirozené inteligence a nácvik asertivního jednání.

#### 1.4.1 Obehraná gramofonová deska

Tato technika je velice známá, jasná a jednoznačná. Klidně a trvale opakujeme to, čeho chceme dosáhnout do té doby, než dosáhneme požadovaného a je nám vyhověno. Touto technikou se učíme jednat v klidu a s rozvahou, bez argumentů a pocitu zlosti. Ignorujeme manipulativní jednání a trváme si na svém. [12]

#### 1.4.2 Technika otevřených dveří

Tato technika se používá převážně u neoprávněné kritiky, kdy je velmi důležité rozlišovat, co je pravda a co je lež. Je velmi důležité zůstat klidný a nekritizovat, reagovat pouze na pravdivé sdělení. Významné je souhlasit s kritikou, jeli oprávněná, a umět rozpoznat a povznést se nad lži a výmysly. Při konfrontaci nikoho neurážet, neprojevat se s ironií. Pokud konfrontující osoba používá nepravdivé informace, nejlépe na tyto argumenty nereagovat. Při technice otevřených dveří je významné reagovat jen na informace, které se zakládají pouze na pravdě. [12]

#### 1.4.3 Vyrovnávání se s kritikou, souhlas s oprávněnou kritikou

Tato technika nás učí přijímat kritiku našich negativních kvalit, aniž bychom se měli omlouvat. Kritika bývá často používána vůči nám jako agresivní jednání. Kritik nás napadá převážně z důvodu, že se sám cítí zle. Kritik se snaží nás manipulovat, aby se sám necítil špatně. Ale může být i zpětnou vazbou, která umožňuje nápravu. Kritiku jsme schopni vnímat v případě pokud nepoužíváme obranných mechanismů. Měli bychom zachovávat rozvahu a klid, kdy přijímáme kritiku, abychom odzbrojili kritika. Pro jednotlivce je velmi důležité přijetí kritiky, bez toho, abychom se cítili nesprávně. V případě opakující se kritiky a útočení kritika, neustálými nátlaky, je dobré použít techniku obehrané gramofonové desky. [23]

#### 1.4.4 Dotazování na nedostatky

Tato metoda je založená na dotazování se druhé osoby, na zajišťování příčiny kritiky. Jeli nám vytýkána nějaká chyba, je důležité rozkrýt naše další nedostatky. Touto cestou se můžeme dozvědět, co je podstatou kritiky a naplnit ideální představu našeho chování. Za ideální představou kritiky se může skrývat i hlubší motiv, který nevyplývá na povrch hned, ale postupně po částech. [23]

„V takových případech je třeba:

- *reagovat na každou pravdu, pravděpodobnou možnost nebo obecnou pravdu v kritice,*
- *je nutno ignorovat impertinence, lži, polopravdy upřesnit,*
- *nebát se sebeotevření nebát se empatie, říkat své pocity a přání, ale neříkat od plic, co si myslíme o partnerovi,*
- *podporovat partnera, aby říkal další kritické připomínky, co se mu na nás nelíbí, co by měl změnit,*
- *uvědomit si, že tam je větší citová angažovanost, i kritiky a hádky mají větší intenzitu a barvitost, spontánnost,*
- *ukončit interakci pozitivními projevy, kompromisem, otevřeným přátelským rozhovorem, formulovat kladně co chceme, jaké máme představy a vzájemných vztazích,*
- *závěrečná část by měla být projevem sebeotevření, upřímného vzájemného postoje. [12]*

#### **1.4.5 Přijatelný kompromis**

Jedná se o postup jednání, který je uspokojivý pro obě strany. Každá strana pokud chce prosadit svůj názor musí umět i slevit ze svých nároků a požadavků, s přijatelným konečným výsledkem pro obě strany. Avšak pokud není v ohrožení naše sebeúcta. Tam kde je v sázce naše sebeúcta, kompromis při asertivním jednání neexistuje. Při jednání je dobré respektovat, naslouchat druhou stranu. Vyjednávání je nejlepší řešení. Důležitou součástí zvládnutí této techniky je opakovaně zdůrazňovat svoje požadavky a také uznávat argumenty proti strany. [24]

#### **1.4.6 Zvládání negativní asertivity – negativní aserce, negativní dotazování**

Tato technika nás učí, napovídá nám, jak zvládat sama sebe, jak pracovat na vlastní osobě. Učí nás přiznat si své nedostatky a vzít si z nich ponaučení. Hlavní význam této techniky je uvědomění si toho, že žádný člověk není neomylný a nemusíme se stydět, za to, že si uvědomujeme své chyby a víme o nich. [12]

### 1.4.7 Selektivní ignorování

Touto technikou se učíme nereagovat na informace, které nejsou pro jednotlivce důležité, ignorujeme je. V mnoha případech takové informace se k nám dostanou od druhé osoby v přívalu afektu, tudíž je nebereme přínosem a vytěsníme je. [12]

### 1.4.8 Asertivní ne

Tato technika poukazuje na nácvik sdělení slova „ne“ na námi neakceptovatelné požadavky. Při technice vnímáme odmítnutí sdělení bez jakýchkoli emocí, reagujeme jasně a klidně. [25]

### 1.4.9 Volná informace

Při nácviku volné techniky rozpoznáváme, co je při rozhovoru s protistranou důležité a co není. Dále se učíme, jak informace sdělit. Jedná se o přirozený rozhovor o své osobě. [25]

## 1.5 Asertivní práva a povinnosti

Součástí lidských práv jsou práva asertivní. Cílem tohoto jednání je používání asertivních práv v životě a nedopustit manipulativní jednání vůči druhým a nemanipulovat ostatními lidmi. Každý z nás má vždy právo se rozhodnout, zda bude jednat asertivně nebo ne. Asertivních práv a povinností je mnoho, proto se zaměřím na výčet asertivního desatera v zaměstnání.

### 1.5.1 Asertivní práva

V knihách najdeme spoustu výkladů, které můžeme používat při jednání. Je důležité si uvědomit, že by nám tyto zásady měli pomoci a usnadnit komunikaci s okolím. Více autorů se ve svých knihách shoduje na deseti typech asertivních práv. V mé práci uvádím deset typu asertivních práv podle výkladu PhDr. Tomáše Nováka.[4]

- 1) *Mít právo posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám zodpovědnost.*
- 2) *Mít právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující naše chování.*
- 3) *Mít právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědný za problémy druhých lidí.*
- 4) *Mít právo změnit svůj názor.*
- 5) *Mít právo říct „já nevím“.*

- 6) *Mít právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.*
- 7) *Mít právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.*
- 8) *Mít právo dělat nelogická rozhodnutí.*
- 9) *Mít právo říct „je mi to jedno“.*
- 10) *Mít právo říct „já ti nerozumím“.*[4]

### 1.5.2 Asertivní povinnosti

Každé právo sebou nese i určité povinnosti. Pokud požadujeme svá práva, je nutné dopřát práva i ostatním. Bez vzájemné spolupráce by asertivní systém nefungoval tak jak by fungovat měl. Základními povinnostmi asertivity jsou:

- **Chápat ostatní lidi** – vzájemná tolerance může pomoci pochopit odlišné chování, snaha o pochopení ostatních.
- **Ovládat své emoce** – ovládání svých emocí.
- **Umožnit jiným chovat se asertivně** – každý člověk se může rozhodnout zda se bude chovat asertivně nebo ne. Pokud máme volbu, se chovat asertivně měli bychom to dopřát i ostatním.
- **Snažit se naslouchat druhým** – při komunikaci je důležité zjistit názor protějšku. Je důležité si ho vyslechnout, dát mu prostor. Můžeme tím dosáhnout i rychlejšího řešení dané situace.
- **Vážít si názoru druhých** – vzájemné respektování názorů druhých je základem mezilidské komunikace. Respektování neznamená souhlas, ale pojem můžeme formulovat spíše jako úctu.
- **Naučit se domluvit na kompromisu** – domluva na kompromisu, znamená v mnoha případech úsporu času a energie při řešení nějakého problému, můžeme se i při takové situaci obohatit o nové poznatky.
- **Přiznat omyl a napravit ho** - člověk není bez chyb a nemůže nikdo říci, že nikdy neudělal chybu. Důležité je umět chybu přiznat a snažit se ji napravit. [11]

## 2 DEFINICE KOMUNIKACE, ZÁKLADNÍ POJMY

Komunikace se dá charakterizovat, jako široké použití. Slovo pochází původně z latiny a překlad můžeme užít jako sdělování nebo sdílení. Slovníky definují komunikaci jako „*proudění informací z jednoho bodu k druhému bodu, jako přenosného vytváření znalostí*“.[14] Je z jednou z nutných podmínek utváření osobnosti člověka jako kulturní bytosti. Slovo komunikace může být použito jako označení pro dopravní síť, přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů, pocitů, od jednoho člověka k druhému. Realizuje se prostřednictvím verbálních a neverbálních projevů člověka. Neverbální komunikace je komunikací mimoslovní a verbální komunikace znamená slovní komunikace. Používá se v mnoha vědních oborech. K jeho obohacení přispěla kybernetika, pro kterou je komunikace předáváním informací mezi komunikátorem a komunikantem. Komunikace je určitý proces, který je v čase proměnlivosti nejdůležitějších charakteristik. [12]

### 2.1 Základní složky komunikace:

- **Verbální složku (digitální)** – komunikace slovy.
- **Neverbální složku (analogovou)** – komunikace gesty.[3]
- **Vizuální komunikaci** – přenos informací formou zraku.
- **Interpersonální komunikaci** – komunikace formou písemnou nebo ústní mezi dvěma nebo více osobami.
- **Masová komunikace** – hromadné předávání informací. [26]

#### 2.1.1 Verbální komunikace

Základem verbální komunikace je řeč, jak mluvená tak psaná. Kvalita řeči by se měla zakládat na konkrétním, jasném a srozumitelném vyjadřování. Prostřednictvím řeči si sdělujeme, informujeme, oznamuje a dorozumíváme se. Řeč tedy souvisí s informovaností a zkušenostmi člověka. Využití mluveného slova je u každého člověka odlišný.[3] Verbální komunikace nezahrnuje jen mluvené slovo, ale také posluchač vnímá kromě sděleného obsahu také sílu a barvu hlasu, výšku hlasu, rychlost a plynulost řeči. Velká důležitost při komunikaci se klade na oslovení. [16]

### 2.1.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace neboli nonverbální komunikace je to proces mimoslovní komunikace, při které se dorozumíváme mimoslovními prostředky. Jde o proces, který vyplývá z postojů člověka, zvířete nebo jiného organismu. [15] Ovládá se hůře vlastní vůlí a snadno odhalí pocit či skutečný záměr jednání. Při komunikaci emočních stavů zprostředkovává zhruba 90% informací.[3]

Nonverbální komunikaci tvoří řeč mluveného slova a pomáhá k jejímu snazšímu pochopení. Podstatnými složkami komunikace jsou gesta a pohyby těla, výraz v obličeji oční kontakt i vzdálenost mezi komunikujícími.[16]

#### 2.1.2.1 Neverbální komunikace její dělení:

- **Zrakový kontakt** – mluvíme o vzájemných pohledech, pohledy stranou, uhýbáním pohledem apod. [3]
- **Mimika** – jedná se o pohyby očí, úst, tváře.
- **Kinetika** – tímto pojmem myslíme pohyby celého těla a chůzi.
- **Gestika** – rozumíme tím pohyby rukou, nohou, ramenou a hlavy. Důležitostí je dobrá fyzická koordinace. [7]
- **Haptika** – mluvíme o dotecích, poplácávání po ramenou, podávání ruky či obětí.
- **Proxemika** – slovo je odvozené ze stejného základu jako „proximita“ – blízkost, vysvětleno, jako vztah k lidem s nimiž jednáme. Význam proxemiky pojednává o ohraničeném prostoru. Nazýváme ho náš osobní prostor. Pokud nám někdo vstoupí do našeho osobního prostoru dostaví se nám pocit stresu, nátlaku a vpádu. Obrana proti v pádu do osobního prostoru je odtažení od dané osoby. [7]
- **Teritorialita** – souvisí s pojmem proxemika – narušení osobního prostoru a jeho obsazení.
- **Posturologie** – zahrnuje pohyby těla, držení rukou a poloha nohou.
- **Paralingvistika** – tímto pojmem vyznačujeme zabarvení hlasu, rychlost a plynulost řeči, síla a tón hlasu.
- **Jiné znaky** – účes, úprava zevnějšku, oblečení, písmo apod. [3]

## 2.2 Komunikace na pracovišti

Úroveň na pracovišti ovlivňuje výkonnost a efektivitu každé organizace. Komunikace je nejdůležitější a nejužitečnější vlastností a dovedností člověka. Schopnost komunikace výrazně ovlivňuje náš osobní i profesní život. Ne každý dobře ovládá schopnost správně komunikovat se svým okolím, i když předpoklad dobré komunikace je znalost komunikační struktury a procesů. Tudíž dobře fungující komunikace uvnitř organizace je základem a hybnou silou veškerého dění, je důležitou motivací pro stabilitu a nástrojem k udržení loajality zaměstnanců. Komunikace by měla být záměrná a tomu by měl odpovídat i způsob účelu.

S obecnou teorií komunikace se shoduje se základními principy a strukturou komunikace. Kvalitní a správná komunikace na pracovišti velmi působí na efektivnost a výkonnost organizace. Je nezbytnou podmínkou fungování organizace a jeho marketingu. Aby organizace či podnik obstál v dnešní době, musí ovládat komunikační schopnosti. Organizace musí pečlivě zvažovat svá sdělení, aby si zachovala a upevnila dobré jméno ve svém okolí. Úřad práce pro zajištění efektivní komunikace mezi referentem zaměstnanosti a uchazeči o zaměstnání pořádá pravidelné školení svých zaměstnanců a odborníků. To, že se referent zaměstnanosti v praxi bez komunikace neobejde, je zcela jasné. Není tedy otázkou zda komunikuje, ale spíše jak komunikuje, co říká, ke komu své sdělení směřuje, a s jakou odborností. Komunikace se prolíná s dalšími disciplínami, které mají zásadní vliv na komunikaci s okolím, vnitřní a vnější komunikace organizace. Referent zaměstnanosti komunikuje s uchazeči o zaměstnání s veřejností, zaměstnanci jiných úřadů, zaměstnavateli a dalšími subjekty. Všechny tyto subjekty si navzájem poskytují zpětnou vazbu. Tedy můžeme říci, že komunikaci bychom měli vnímat komplexně. To znamená, že bychom měli využít maximální prvky vzájemné komunikace a měli bychom jí sladit na maximální komunikační účinek. [27]

## 2.3 Struktura komunikačního procesu

- **Komunikátor** – je to člověk, který vydává nějakou zprávu. Od komunikátora může být podána informace zkreslená, způsob sdělení může být určitým způsobem chaotický nebo může podlehnout funkčnímu postavení. Svým sdělením dává najevo jakou má osobnost, osobní zaujetí, chce být vždy vyslechnut a někdy chce změnit i chování druhých.



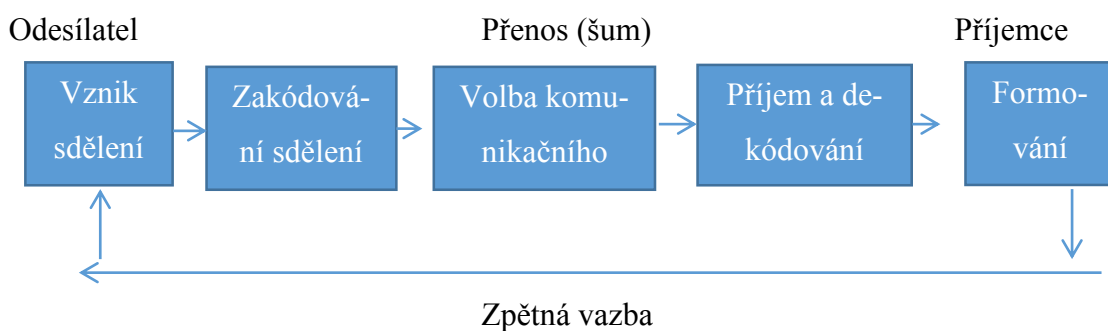
- **Komunikant** – je to člověk, který přijímá nějakou zprávu. Z pohledu vnímání je ovlivněn osobnostní rovnicí, vlastními zkušenostmi, vlastními záměry a cíli. Myslí si, že komunikant a komunikátor má stejné či podobné poznatky a zkušenosti, tedy že mají stejný způsob dorozumívání, ale to tak není.
- **Komuniké** – „*vyslaná zpráva jako myšlenka nebo pocit, který jeden člověk sděluje druhému. Vyslaná zpráva má podobu verbálních a neverbálních symbolů.*“ [12] Musíme označit konkrétní věc, aby poslouchající pochopil, jaká byla naše myšlenka. Zpráva může být různými lidmi chápána odlišně, může být ovlivněno kontextem a komunikačním šumem.
- **Komunikační jazyk** - zpráva je předávána podle určitého komunikačního jazyka. Podstatou je, že i když mluvíme všichni jedním jazykem, neznamena to, že si musíme všichni rozumět. Zejména slovo abstraktní, je u jedinců chápán odlišným významem. Proces kódování a dekódování je nejdůležitějším procesem v komunikačním jazyku. Můžeme používat komunikaci jazyků umělé, odborné nebo vědecké. Kódování je závislé na znalosti jazyka, slovní zásobě ale také schopnost umět se přizpůsobit partnerovi, a umět s ním komunikovat. „*Komunikace není jenom mluvení, komunikace je také naslouchání, čtení, psaní, pohyby těla, činy.*“ [12]
- **Komunikační kanál** - Znamená, způsob předání informace tzv. cesta, kterou informaci posíláme.
- **Zpětná vazba** – každý z nás nějakým způsobem přijímá i poskytuje zpětnou vazbu. Můžeme konstatovat, že je to způsob interpretace.
- **Komunikační prostředí** - toto prostředí je významným prvkem komunikace.
- **Kontext** – komunikační kontext, je prostředí ve kterém komunikace probíhá. Na kontext působí určité vlivy, jako čas, prostor, emoční naladění, mezilidské vztahy, očekávání chování, záměry a motivace účastníků, sociální situace, věk, pohlaví, kvalifikace a poziční postavení komunikujících. [12]

## 2.4 Proces a efektivita komunikace

Komunikaci chápeme jako soubor informací, komunikačních dovedností, které probíhají v jakémkoli prostředí, nejen v podnikovém. Odesílatel komunikace zodpovídá za předávanou informaci k příjemci. Příjemce by měl odesílateli rozumět. Proces komunikace tedy začíná u odesílatele. Odesílatel zakóduje informaci pomocí určitých prostředků

a předá ji příjemci. Příjemce zprávu dekoduje a použije k odpovědi zpětnou vazbu, čímž zjistíme, zda byla sdělená zpráva dobře pochopena. V každodenní praxi se objevují překážky, především jsou rozdíly ve znalostech, kultuře, postoje, emoce a nedostatečné komunikační dovednosti. Člověk by se měl vždy snažit přizpůsobit inteligenci člověku s nímž komunikuje. Zpětnou vazbu každý přijímáme a poskytujeme jinak. Každá osoba, se kterou probíhá komunikace může mít odlišnou interpretaci. Sdělení na základě svých zkušeností, osobitého hodnocení a motivačního pozadí. Lidé nejčastěji slyší takové informace, které jsou v souladu s jejich názory. Komunikace mezi lidmi může působit vzájemně mnohdy také jako ovlivňování lidí. Zpětná vazba by měla být především specifická a věcná, názorná, podporující a rozvíjející důvěru, změřená na pozitivní změnu, naslouchává a projevující porozumění. [29]

#### Proces pro komunikaci probíhá takto:



Obr. 1 Schéma komunikačního modelu [28]

#### Model procesu komunikace se skládá z následujících základních prvků:

- **Odesílatel** – má informace a důvody ke komunikaci.
- **Kódování** – převedení myšlenek do systematického souboru symbolů.
- **Zpráva** – výsledek kódovacího procesu.
- **Prostředek** – nositel zprávy.
- **Dekódování** – příjemce zprávu dekoduje, na základě svých zkušeností.
- **Zpětná vazba** – reakce příjemce umožňuje vzájemnou komunikaci.
- **Šum** – všechny možné vlivy.

## 2.5 Formy komunikace

Komunikaci lze členit podle různých kritérií. Lidé komunikují jinak v zaměstnání a jinak v domácím prostředí. Druhy komunikace můžeme rozlišovat podle určitého prostředí a dané role.

Hranice mezi jednotlivými funkcemi nejsou jednoznačné. Komunikace má smysl, funkci a plní svůj účel. Funkce mezilidské komunikace se uvádí v jedenácti typech komunikace:

- **Funkce informativní** – předávání informací mezi lidmi.
- **Funkce instruktivní** – můžeme označit také jako funkci informační, s výkladem jako popis, postup, organizace, jak něco dělat nebo jak něčeho dosáhnout.
- **Funkce přesvědčovací** – tato funkce na člověka působí, tak aby jiný člověk změnil názor.
- **Funkce posilovací a motivující** – tato funkce se zaměřuje do funkce přesvědčovací. Jedná se o posilování pocitu sebevědomí, potřebnosti a posilování vztahu k něčemu určitému.
- **Funkce zábavná** – jde o komunikaci zábavnou, pohodovou, kdy vzniká pocit spokojenosti.
- **Funkce vzdělávací a výchovná** – jedná se zejména o funkci informativní a instruktivní, která je uplatňována zejména prostřednictvím institucí.
- **Funkce socializační a společensky integrující** – vytváření vztahů mezi lidmi, navazování vzájemné sounáležitosti, sbližování, utužování pocitů.
- **Souvztažnost** – informace jsou nám poskytnuty do určitých souvislostí, které nám pomáhají je pochopit.
- **Funkce osobní identity** – je velmi důležitou složkou osobnosti, slovo JÁ je pro komunikaci důležitou aktivitou.
- **Poznávací funkce** – velmi mnoho souvisí s funkcí informativní. Prostřednictvím zkušeností jiných lidí poznáváme nové informace.
- **Funkce svěřovací** – předávání důvěrných informací druhým lidem, kde očekáváme pochopení a podporu.
- **funkce úniková** – neutrální popovídání s druhým člověkem za účelem odreagování. Když má člověk všeho až nad hlavu, může mít chuť si s někým popovídat.[12]

Jednotlivá sdělení můžeme za určitý prvek komunikace. Komunikaci mezi lidmi můžeme rozdělit na menší úseky. Můžeme si vytvořit tzv. komunikační plán a vytvořit si určité představy, jak by následná komunikace měla vypadat. Nesmí se však zapomínat na zpětnou vazbu, kterou můžeme předejít případnému nedorozumění. Při použití zpětné vazby můžeme použít základní typy, jako parafrázování, aktivní naslouchání, doplňující otázky nebo sugestivní otázky. [30]

### 3 PRAXE REFERENTA ZAMĚSTNANOSTI ÚŘADU PRÁCE ČR

Odborný referent zaměstnanosti vykonává svou činnost v institutu veřejné správy, a to v oblasti zaměstnanosti v České republice svou součinností podstupuje Ministerstvu práce a sociálních věcí. MPSV metodicky řídí organizace, jako jsou úřady práce, inspektoráty práce, Českou správu sociálního zabezpečení, Státní úřad inspekce práce a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Zásadní úlohou státní politiky zaměstnanosti je dosažení rovnováhy mezi nabídkou a poptávkou pracovní síly, její využití a zabezpečení práv občanů. Vláda vytváří podmínky pro správné fungování trhu práce. Do politiky zaměstnanosti přímo nezasahuje a nemůže ho zásadním způsobem modifikovat.

Politika zaměstnanosti je zaměřena především na pomoc rizikovým skupinám a nezaměstnanosti v určitých oblastech. [18]

Státní politika zaměstnanosti by se měla podílet na přípravě pracovní síly, vytváření podmínek pro pracovní síly, zajištění podmínek pro dočasně nezaměstnané a rozvoj infrastruktury na trhu práce.

*„Činnost Úřadu práce se řídí zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti a dalšími souvisejícími právními předpisy“.*[37]

Nezaměstnanost je úzce spjata s trhem práce. Trh práce se svou vůlí a myšlením odlišuje od ostatních trhu statků a služeb, protože práci vykonávají lidé. Funkčnost trhu práce lze popsat jako proces, kde lidé přinášejí na trh své pracovní dovednosti firmám, státu a domácnostem. Trh práce je tvořen nabídkou práce její poptávkou a cenou práce. Rovnováhou na trhu práce dochází ke vzniku rovnovážné mzdové sazby a rovnovážné zaměstnanosti práce.

Nezaměstnanost s sebou přináší negativní ekonomické a sociální důsledky a jednou z nejsledovanějších ukazatelů a vláda jí věnuje zvýšenou pozornost. Je to jev, kdy člověk v produktivním věku není v pracovněprávním vztahu. V mnoha případech by člověk pracovat chtěl, ale není schopen si práci na aktuálním trhu práce za daných podmínek najít. Kromě toho, že nezaměstnanost zapříčiňuje velké ekonomické ztráty, taktéž má za následek pokles životní úrovně nezaměstnaného i jeho rodiny, zdravotní problémy, stres, rostoucí kriminalitu, alkoholismus apod. [20]

Míru nezaměstnanosti obstarává a počítá Český statistický úřad. Na základě dohody s Ministerstvem práce a sociálních věcí se na portále Českého statistického úřadu můžeme dozvědět, že od ledna 2013 se v praxi používá nový ukazatel registrované nezaměstnanosti. Ukazatel nezaměstnanosti započítává osoby nezaměstnané ve věkové hranici od 15 do 64 let. Vzorec míry nezaměstnanosti je znázorněn na níže uvedeném výpočtu.

### Výpočet míry nezaměstnanosti (MN)

$$MN = \text{počet uchazečů} / \text{pracovní síla} \times 100$$

Obr. 2 Schéma výpočtu míry nezaměstnanosti

## 3.1 Referent zaměstnanosti

Je to pracovník, který zabezpečuje služby úřadu práce fyzickým osobám při zaevidování a vedení po celou dobu evidence. Referent trhu práce poskytuje odbornou poradenskou činnost, jak nezaměstnaných, tak zaměstnavatelům. Podílí se na vypracování strategie aktivní politiky státu a provádí monitorování trhu práce. Spolupracuje na realizaci státních, regionálních poradenských a rekvalifikačních projektech i na projektech financovaných z fondů EU. Koordinuje činnost v oblasti veřejné služby přímo v daném regionu. Provádí administrativní činnost, zpracovává podporu při nezaměstnanosti a vyřizuje potřebné úkony k vyřízení rekvalifikace. Rozhoduje ve věci přiznání a výplat podpory v nezaměstnanosti. Poskytuje uchazečům o zaměstnání informace o přiznání dávky. Vede a průběžně při změně aktuálních údajů zpracovává potřebnou dokumentaci v informačním systému. Zpracovává statistické přehledy výše nezaměstnanosti a přehledy o realizovaných platbách při nezaměstnanosti. [31]

## 3.2 Uchazeč o zaměstnání

Jedná se o fyzickou osobu, která žádá úřad práce o zprostředkování vhodného zaměstnání. Uchazeč o zaměstnání může být dobrovolně či nedobrovolně nezaměstnaným.

Lidé, dobrovolně nezaměstnaní by mohli najít práci, ale nabídka práce se jim zdá příliš neatraktivní, tak si volí raději volný čas a vyčkávají na lepší pracovní příležitost. Někteří volí především studium. Můžeme se setkat s nedobrovolnou nezaměstnaností, při které lidé, aktivně hledají zaměstnání, ale v tomto případě práci nemohou najít. Uchazeč o zaměstnání navštěvuje úřad práce za konkrétním účelem. Spolupracuje s referentem

zaměstnanosti, který by mu měl být nápomocen, jak v hledání vhodného zaměstnání, tak při zvýšení jeho kvalifikace.

### **3.2.1 Práva a povinnosti uchazeče o zaměstnání**

**Uchazeč o zaměstnání má právo:**

- Zprostředkování zaměstnání.
- Podporu v nezaměstnanosti.
- Na zvýšenou péči při zprostředkování zaměstnání.

**Uchazeč o zaměstnání a jeho povinnosti:**

- Poskytování součinnosti s úřadem práce.
- Sdělit jeho zdravotní omezení.
- Oznámit úřadu práce výkon činnosti.
- Nahlásit úřadu práce veškeré změny do 8 kalendářních dnů.

### **3.3 Pasivní politika zaměstnanosti**

Jedná se o systém pomoc uchazečům o zaměstnání formou vyplacené podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci. Pasivní politika zaměstnanosti si klade za cíl zmírňovat negativní dopady nezaměstnanosti na člověka a ulehčit mu jeho situaci, v době kdy se snaží opět uplatnit na trhu práce.

### **3.4 Aktivní politika zaměstnanosti**

Aktivní politika zaměstnanosti se snaží o zpružení trhu práce. Snaží se zajistit maximální opatření k zajištění co nejlepší úrovně zaměstnanosti. Zaměřuje se především na rizikové skupiny nezaměstnaných. Aktivní politika zaměstnanosti se řídí zákonem č. 435/2004Sb. o zaměstnanosti. Financovány jsou ze státního rozpočtu a řídí se zákonem č. 218/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech, zákonem č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole. Dále je aktivní politika zaměstnanosti, také financována z Evropského sociálního fondu.

Příjemcem dávky APZ může být osoba, která je v evidenci uchazečů o zaměstnání nebo zaměstnavatel, který nemá zachyceny daňové nedoplatky nebo nedoplatky na zdravotním pojištění a sociálním zabezpečení. Dávka může být poskytnuta pouze zaměstnavateli, který má sídlo a místo firmy na území České republiky. V případě rozhodnutí nelegálního

zaměstnávání nemůže být příspěvek poskytnut po dobu 3 let. [31]

### 3.4.1 Rizikové skupiny nezaměstnaných

- Uchazeči v evidenci o zaměstnání delší dobu než 12 měsíců.
- Uchazeči do 25 let věku.
- Uchazeči pečující o dítě do 10 let věku.
- Uchazeči starší 50 let věku.
- Osoby se zdravotním postižením.
- Rodiče po mateřské a rodičovské dovolené.
- Uchazeči o zaměstnání, u kterých je potřeba větší péče při vstupu na volný trh práce.

## Nástroje aktivní politiky zaměstnanosti v JmK

### Rekvalifikace

Rekvalifikace zajišťuje úřad práce podle místa bydliště uchazeče o zaměstnání. Při rekvalifikaci má uchazeč o zaměstnání nárok na podporu při rekvalifikaci, která činí 60% z čisté mzdy za poslední kvartální období.

Rekvalifikace se uchazeč o zaměstnání může zúčastnit opakovaně i ve stejném nebo podobném typu vzdělávání. Rekvalifikace vedoucí k získání k zvýšení profesní kvalifikace se řídí podle zákona 179/2006 Sb. [31] Pokud bez vážného důvodu uchazeč o zaměstnání nenastoupí na dohodnutou rekvalifikaci nebo nesplní podmínky stanovené pro vzdělávání nebo nedokončí dohodnutou rekvalifikaci, je vyřazen z evidence úřadu práce. Pokud záměrně bez vážného důvodu rekvalifikaci nedokončí, musí dohodnutou rekvalifikaci uhradit ze svých prostředků.

### Společensky účelná pracovní místa

V tomto případě mluvíme o pracovních místech, které zaměstnavatel na základě dohody z úřadem práce zajistí uplatnění uchazeči o zaměstnání. Jsou zde dané podmínky, které musí uchazeč o zaměstnání splňovat, pro stanovení poskytovaného příspěvku.



**Doba poskytovaného příspěvku a jeho výše na vyhrazené SÚPM:**

- **10000 Kč/ max. na dobu 6 měsíců**

Uchazeč o zaměstnání splní tuto podmínku za předpokladu, že je minimálně v evidenci o zaměstnání po dobu 12 měsíců nebo s evidencí nad 3 měsíce, v případě že u nichž existuje důvodný předpoklad

- **13000 Kč/ max. na dobu 6 měsíců**

Uchazeč o zaměstnání musí splnit evidenci na úřadu práce delší než 3 měsíce a zároveň musí splňovat podmínku, být starší 50 let, rodič po mateřské nebo rodičovské dovolené, OZP nebo uchazeč do 25 let s praxí kratší než 2 roky.

- **15000/ mas. Na dobu 12 měsíců**

Uchazeč o zaměstnání musí splnit podmínku evidence na úřadu práce delší než 24 měsíců, stáří 55 let nebo evidenci delší než 3 měsíce.

**Veřejně prospěšné práce**

Veřejně prospěšné práce se rozumí ve většině případů údržba veřejných prostor, úklid a údržba veřejných budov a komunikací, činností v oblasti ve prospěch obcí, státních nebo obecně prospěšných institucí, pracovní činnost v charitě nebo kultuře. Jedná se o podporu dlouhodobě nezaměstnaných uchazečů o zaměstnání. Veřejně prospěšné práce vedou k plynulému začlenění uchazeče o zaměstnání na volný trh práce. Příspěvek se může čerpat nejvýše na dobu 12 měsíců v maximální částce 15000Kč. [31]

**Překlenovací příspěvek**

Příspěvek se přiznává osobám OSVČ na úhradu provozních nákladů, pokud byl osobě poskytnut příspěvek na zahájení živnosti. Tento příspěvek si může osoba žádat nejpozději do 30 dnů od uzavření dohody s úřadem práce. Příspěvek se poskytuje jednorázově na maximální dobu 5 měsíců, který je splatný do 30 dnů od poskytnutí tohoto příspěvku. [31]

**Příspěvek na podporu regionální mobility**

Tento příspěvek je vyplácen bez nutnosti prokazování jeho vynaložení. Jedná se o příspěvek na dojíždění do zaměstnání a příspěvek na přestěhování.

- **Příspěvek na dojíždění do zaměstnání**

Žadatel může žádat o tento příspěvek pokud je v evidenci o zaměstnání alespoň po dobu 5 měsíců, za podmínky zda u něj došlo před evidencí na úřadu práce skončení pracovního poměru z důvodu hromadného propouštění nebo zda splňuje podmínku OZP nebo osoba starší 50 let, popřípadě osoba mladší 30 let, nebo osoba pečující o dítě do 10 let věku dítěte a je veden v evidenci o zaměstnání nejméně než 3 měsíce. V tomto případě pokud není možné najít pracovní uplatnění v místě bydliště s jeho kvalifikací může si o příspěvek požádat.

Výše příspěvku se liší podle vzdálenosti do místa zaměstnání při vzdálenosti do 10 km je příspěvek 1000 Kč, 10 km až 25 km jde o částku 1500 Kč, při vzdálenosti 25 km až 50 km se jedná o částku 2500 Kč a při delší vzdálenosti jak 50 km jde o částku 3500 Kč.

- **Příspěvek na přestěhování**

Žadatel si může požádat o příspěvek v případné evidenci o zaměstnání s délkou 5 měsíců v důsledku, že před nástupem do evidence uchazečů o zaměstnání byl jeho pracovní poměr ukončen z důvodu hromadného propouštění nebo zda splňuje podmínku OZP nebo osoba starší 50 let, popřípadě osoba mladší 30 let, nebo osoba pečující o dítě do 10 let věku dítěte a je veden v evidenci o zaměstnání nejméně než 3 měsíce. V tomto případě pokud není možné najít pracovní uplatnění v místě bydliště s jeho kvalifikací může si o příspěvek požádat. Výše příspěvku může být až 50000 Kč.

### **Příspěvek na zapracování**

Tento příspěvek se poskytuje uchazečům o zaměstnání za předpokladu, že úřad práce uchazeči věnuje zvýšenou péči dle §33 ZoZ. Příspěvek může být vyplácen maximálně po dobu 3 měsíců ve výši minimální měsíční mzdy.

### **Příspěvek na zařízení pracovního místa pro OZP**

Zaměstnavatel na základě dohody s Úřadem práce zřídí pro osobu se zdravotním znevýhodněným pracovní místo. Tato dohoda se zřizuje na dobu 3 let. Výše příspěvku se řídí ustanovením §75 zák. č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti.

**Příspěvek na úhradu provozních nákladů OZP**

Na základě dohody zaměstnavatele a úřadu práce, zaměstnavatel zaměstnává osobu se zdravotním znevýhodněním. Výše příspěvku může být maximálně na 48000 Kč na rok.

**Příspěvek na podporu zaměstnávání OZP dle §78a ZoZ**

Jedná se o chráněný trh práce dohodou mezi zaměstnavatelem a Úřadem práce. Zaměstnavatel má nárok na příspěvek v případě, že zaměstnává více než 50 % OZP z celkového počtu svých zaměstnanců. [31]

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY PRÁCE

Hlavním cílem mého výzkumu je zjistit, zda a jaká je na vybraném pracovišti uplatňována úroveň asertivních prvků.

Vzhledem k tomu, že sama dlouhá léta pracuji, jako odborný referent zaměstnanosti, uvědomuji si a vím, jak je důležité, aby pracovník zaměstnanosti vykazoval známky asertivního chování a empatie, a tudíž aby ve své profesi byl referent dobrým a příkladným člověkem a byl silnou osobností, který se mnohdy musí potýkat s řadou různorodých a nečekaných situací.

Na základě jednotlivých cílů této bakalářské práce a předchozí teoretické části jsem si dále stanovila výzkumné otázky, které mi pomohou k dosažení stanoveného cíle. Odpovědi na tyto otázky jsem získala na základě svého výzkumu, tyto otázky následně vyhodnotím v praktické části bakalářské práce.

### **Výzkumné otázky:**

**VO1:** Do jaké míry jsou asertivní pracovníci Úřadu práce ČR Brno – venkov a Krajské pobočky Brno - město?

**VO2:** Existuje rozdíl v asertivitě mezi muži a ženami?

**VO3:** Existuje rozdíl v asertivitě podle věku?

**VO4:** Existuje rozdíl v asertivitě na základě délky praxe?

**VO5:** Jaká oblast asertivity je u referentů nejméně používána?

Respondenti odpovídali na dva testy asertivity, tudíž každá výzkumná otázka bude mít následně dvě odpovědi.

## 5 METODOLOGIE

Každý z nás je do určité míry výzkumníkem a badatelem, v současné době se každý jedinec potýká s řadou otázek, na které hledáme odpovědi. Člověk je schopný získat, nalézt a analyzovat, tak aby zjistil potřebné výsledky.

Existuje mnoho knih, které se zabývají metodologií a jejím přesným definováním tohoto vědeckého oboru. Pro samotné popsání této metody jsem si zvolila definici od autora Jana Hendla, který metodologii ve své knize definuje, takto:

*„Disciplína, která se zabývá systematizací, posuzováním a navrhováním strategií metod výzkumu. Ve vědeckých textech se jim označuje popis uspořádání výzkumné akce.“* [34]

Pro zpracování praktické části jsem si zvolila formu kvantitativního výzkumu pomocí dotazníků. Výzkumník při zkoumání pro velkou rozměrnost objektu si uvědomuje, že nemůže zachytit všechny podstatné podněty. Tudiž vybírá jen některé z nich a ty potom pečlivě studuje. Tokové zjištění může být přesnější, ale někdy jim chybí kontext. [33]

### 5.1 Popis použitých metod

Výzkum byl prováděn pomocí dvou nezávislých asertivních testů. Pro vypracování praktické části bakalářské práce jsem si zvolila způsob zjišťování dat za pomoci testů – dotazníků. Vzhledem k tomu, že moje bakalářská práce se zaměřuje na asertivní chování referenta zaměstnanosti, mi moje vedoucí práce doporučila test „Mapa asertivity“, abych nejprve zjistila, zda respondent vykazuje prvky asertivního chování. Druhý test jsem si zvolila z důvodu, abych s jeho pomocí zjistila, zda je respondent agresivní, polo – asertivní, asertivní nebo pasivní ve svém chování. Každý s testů má samostatné vyhodnocení.

#### 5.1.1 Dotazník „Mapa asertivity“

Dotazník slouží k orientaci slabých a silných stránek v asertivním jednání. Dotazník mi byl doporučen vedoucí bakalářské práce, jako přehledný na vyplnění. Dotazník prezentoval ve své knize Europsycholog PhDr. Mgr. Štefan Medzihorský.[35]

Test je složen z 33 otázek týkajících se životních situací, odpovědi respondenty vyznačí zaškrtnutím křížkem. Poslední otázka č. 33 vyjadřuje představu respondenta o vlastní úrovni dovednosti asertivního chování.

**Rozdělení otázek do tří oblastí, tyto oblasti vyjadřují:**

- 1. oblast (otázky 1-11) – situace spojené s obranou vlastních práv,
- 2. oblast (otázky 12-27) – situace spojené s dovedností uplatňovat svá práva,
- 3. oblast (28- 32) – situace spojené s narušováním práv druhých osob. [35]

**U každé odpovědi mohli respondenti volit z pěti možností:**

- 0 – nikdy,
- 1 – zřídka,
- 2 – někdy,
- 3 – obvykle,
- 4 – vždy nebo téměř vždy.[35]

V testu jsou některé odpovědi zvýrazněny tmavší barvou. Tyto tmavě vybarvená okénka vyznačují míru frekvence, kde je asertivita respondenta problematická. Pokud respondenti vyplnili tmavá okénka, znamená to, že respondenti mají problém jednat asertivně. [35]

**5.1.2 Test asertivity (Novák a Capponi, 1992)**

V mém výzkumu jsem použila test asertivity od Nováka a Capponiové z knihy *Asertivně do života* (1992), který se skládá z 20 ti tvrzení, u kterého můžeme určit zda jsou respondenti agresivní, asertivní, polo- asertivní nebo pasivní.

**U každé položky mohli respondenti zvolit ze 4 možností:**

- 1. tvrzení zcela vystihuje.
- 2. tvrzení se blíží k vašemu chování.
- 3. tvrzení spíše nevystihuje vaše chování.
- 4. tvrzení zcela nevystihuje vaše chování.

**Rozdělení charakteristiky:**

- **méně než 30 bodů** – patříte k těm až moc slušným. Nepřehánějte to. Jste sice uchráněni pověstí hádavých lidí, ale není zase potřeba nechat s sebou zametat. někdy tak nepřímou podporujete „darebáky“. To přec nechcete, že?
- **30 – 50 bodů** – zdá se, že když vám jde o něco skutečně důležitého, nedáte se. Neupadejte na mysli, i když by to mohlo být lepší. Jak praví přísloví, i dobrý farář se musí do smrti učit.
- **50 – 70 bodů** – nemusíte se bát, vy se v životě neztratíte.

- **70 a více bodů** – nejásejte příliš. Je sice pravda, že nepaříte k lidem, kteří na sobe nechají dříví štípat. Ale pozor – nejste někdy trochu agresivní? Jistě by vám neuškodilo přiučít se, jak zachovat vlastní tvář, aniž byste zasahovali do „kruhů“ druhých, Ne vždy je sociálně úspěšný ten, kdo má široké lokty. Bývá spíše v nebezpečí, že se mu každý raději vyhne. [4]

Vyplněným testem zjistíme, jaká charakteristika je u respondenta nejvíce rozvinuta. Dále nám výsledek testu stanovuje reálnost asertivity respondenta. Asi nám nevyjde, že je respondent asertivní, když vykazuje známky pasivity nebo agrese. [4]

## 5.2 Popis výzkumného souboru

Všichni respondenti (n=33), kteří mi vyplnili rozdané testy, jsou respondenty ve věku od 20 let a výše. Respondenti pracují, jako referenti zaměstnanosti na Úřadu práce České republiky a Krajské pobočce Úřadu práce Brno - město.

Vzhledem k tomu, že vyplněné dotazníky jsou vyplňovány anonymně, jsem si vytvořila speciální kódování pro každého respondenta. Kódování jsem si zvolila pro zachování anonymity a pro přehlednost při samotném vyhodnocení jednotlivých testů.

### 5.2.1 Kódování respondentů z důvodu zachování anonymity

Parametry kódování:

- Rozdělení dle pohlaví respondentů.
- Rozdělení dle věku respondentů.
- Rozdělení dle délky praxe.
- Rozdělení dle výšky dosaženého vzdělání.

Pro lepší orientaci jsem si jednotlivé respondenty rozdělila dle následujících kritérií.

### 5.2.2 Rozdělení respondentů dle věku a pohlaví

Tabulka č. 2

Věk referenta	20 - 35 let	36 – 45 let	46 a více let
<b>Ženy (n=21)</b>	9 osob	8 osob	4 osob
<b>Muži (n=12)</b>	5 osob	4 osob	3 osob



### 5.2.3 Rozdělení respondentů dle délky praxe a pohlaví

Tabulka č. 3

<b>Délka praxe</b>	<b>0 – 15 let</b>	<b>16 – 30 let</b>
<b>Ženy (n=21)</b>	19 osob	2 osob
<b>Muži (n=12)</b>	8 osob	4 osob

### 5.2.4 Rozdělení respondentů dle dosažené délky vzdělání a pohlaví

Tabulka č. 4

<b>Dosažené vzdělání</b>	<b>Středoškolské</b>	<b>Vysokoškolské</b>
<b>Žena (n=21)</b>	8 osob	13 osob
<b>Muž (n=12)</b>	5 osob	7 osob

## 5.3 Průběh výzkumu

Oslovila jsem zaměstnance Úřadu práce ČR Brno – venkov a Krajskou pobočku Úřadu práce Brno – město. S respondenty jsem komunikovala emailem a osobně. Někteří respondenti dotazník vyplnili a odevzdali osobně, jiní po vyplnění naskenovali a zaslali emailem. Celkově jsem oslovila 40 respondentů. Z celkového počtu 40 oslovených, se mi vrátilo 33 vyplněných dotazníků. Respondenti byli složeni z 12 mužů a 21 žen.

Data pro svůj výzkum jsem shromažďovala od března 2018 do května 2018, přibližně tři měsíce. Většina oslovených respondentů reagovala kladně a spolupracovali, kde následně vyplnili oba zaslání a rozdané testy. Výzkum se zakládá na asertivním chování referentů zaměstnanosti.

Pro získání potřebných dat jsem použila tištěné dotazníky, které byly dodány k rukám pracovníků. Tento přístup zajistil bezproblémovou komunikaci a celkovou ochotu zaměstnanců. Vyplnění dotazníků zabralo jen pár minut, tudíž respondenti nebyli dlouho

zdržování od své práce. Po vyplnění dotazníků respondenti odevzdávali na předem stanovené místo, tak aby mohla být zaručena jejich anonymita.

Dotazník byl sestaven na základě výše uvedených výzkumných otázek a byly použity dva dotazníky.

## 5.4 Způsob analýzy dat

V následující kapitole vyhodnotím vyhodnocené dotazníky, kde popíši dané výsledky a graficky je znázorním.

### 5.4.1 Vyhodnocení testu č. 1

Test č. 1 „Mapa asertivity“ je rozdělena do 4 oblastí, které nám vyjadřují různé životní situace. V poslední části otázka č. 33, je zhodnocení respondenta o vlastním mínění na příkladné chování ke svým dětem v případě asertivního chování. Pro lepší přehlednost výsledků jsem dle dosažených výsledku uvedla do tabulek.

#### 1. První oblast – situace spojené s obranou vlastních práv

Tabulka č. 5

1. Oblast (otázka 1 - 11)						
Problém respondentů s asertivitou						
Věk respondentů	Malý		Střední		Značný	
Žena ve věku od 20 let – 35 let	7	33,3%	2	9,5%	0	0%
Žena ve věku od 36 let – 45 let	8	38%	0	0%	0	0%
Žena ve věku od 46 let a více	3	14,2%	1	4,7%	0	0%
<b>Celkem žen</b>	<b>18</b>	<b>85,8%</b>	<b>3</b>	<b>14,2%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Muž ve věku od 20 let – 35 let	3	25%	2	16,7%	0	0%
Muž ve věku od 36 let – 45 let	4	33,3%	0	0%	0	0%
Muž ve věku od 46 let a více	3	25%	0	0%	0	0%
<b>Celkem mužů</b>	<b>10</b>	<b>83,3%</b>	<b>2</b>	<b>16,7%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Celkem odpovědělo 33 respondentů</b>	<b>28</b>	<b>81,8%</b>	<b>5</b>	<b>18,2%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Praxe respondentů</b>						
Žena - praxe respondentů od 0 – 15 let	16	76,1%	4	19%	0	0%
Žena - praxe respondentů od 16 – 30 let	1	4,8%	0	0%	0	0%
<b>Celkem žen</b>	<b>17</b>	<b>81%</b>	<b>4</b>	<b>19%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Muž - praxe respondentů od 0 – 15 let	6	50%	2	16,7%	0	0%
Muž - praxe respondentů od 16 – 30 let	4	33,3%	0	0%	0	0%
<b>Celkem mužů</b>	<b>10</b>	<b>83,3%</b>	<b>2</b>	<b>16,7%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Celkem odpovědělo 33 respondentů</b>	<b>27</b>	<b>81,8%</b>	<b>6</b>	<b>18,2%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že z celkového počtu 33 respondentů asertivně zvládne řešit situaci spojenou s obranou vlastních práv 28 to je 81,8% respondentů a to 18 žen a 10 mužů, 5 respondentů 18,2% jsou 3 ženy a 2 muži situaci zvládnou pouze s malou

mírou asertivního jednání, 0 respondentů 0% má velký problém s asertivitou. Dále bylo zjištěno, že rozdíl v asertivitě podle praxe, jak u mužů, tak u žen je minimální.

## 2. Druhá oblast – situace spojené s dovedností uplatňovat svá práva

Tabulka č. 6

2. Oblast (otázka 12 - 27)						
Problém respondentů s asertivitou						
Věk respondentů	Malý		Střední		Značný	
Žena ve věku od 20 let – 35 let	8	38%	1	4,8%	0	0%
Žena ve věku od 36 let – 45 let	8	38%	0	0%	0	0%
Žena ve věku od 46 let a více	4	19%	0	0%	0	0%
<b>Celkem žen</b>	<b>20</b>	<b>95,2%</b>	<b>1</b>	<b>4,8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Muž ve věku od 20 let – 35 let	5	41,7%	0	0%	0	0%
Muž ve věku od 36 let – 45 let	4	33,3%	0	0%	0	0%
Muž ve věku od 46 let a více	3	25%	0	0%	0	0%
<b>Celkem mužů</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Celkem odpovědělo 33 respondentů</b>	<b>32</b>	<b>97%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Praxe respondentů</b>						
Žena - praxe respondentů od 0 – 15 let	19	90,4%	1	4,8%	0	0%
Žena - praxe respondentů od 16 – 30 let	1	4,8%	0	0%	0	0%
<b>Celkem žen</b>	<b>20</b>	<b>95,2%</b>	<b>1</b>	<b>4,8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Muž - praxe respondentů od 0 – 15 let	8	66,7%	0	0%	0	0%
Muž - praxe respondentů od 16 – 30 let	4	33,3%	0	0%	0	0%
<b>Celkem mužů</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Celkem odpovědělo 33 respondentů</b>	<b>32</b>	<b>97%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že z celkového počtu 33 respondentů a to 21 žen a 12 mužů asertivně zvládne řešit situaci spojené s narušováním práv druhých lidí 32 respondentů 97%, 1 respondentů 3% žena situaci zvládne pouze s malou mírou asertivního jednání a 0 respondentů 0% má velký problém s asertivitou. Dále bylo zjištěno, že mezi asertivním 4,8% a polo-asertivním jednáním je 90,4% mezi ženami v praxi od 0 – 15 let. V rozmezí mezi 16 – 30 let praxe u žen je 4,8%. U mužů v praxi polo – asertivního jednání od 0 – 15 let je 66,7% a asertivního jednání je 4,8%. V praxi od 16 – 30 let je u polo - asertivního jednání 33,3% a u agresivního jednání 0%.

### 3. Třetí oblast – situace spojené s narušováním práv druhých lidí

Tabulka č. 7

3. Oblast (otázka 27 - 32)						
Problém respondentů s asertivitou						
Věk respondentů	Malý		Střední		Značný	
Žena ve věku od 20 let – 35 let	6	29%	4	19%	0	0%
Žena ve věku od 36 let – 45 let	7	33%	0	0%	0	0%
Žena ve věku od 46 let a více	4	19%	0	0%	0	0%
<b>Celkem</b>	<b>17</b>	<b>81%</b>	<b>4</b>	<b>19%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Muž ve věku od 20 let – 35 let	4	33%	0	0%	0	0%
Muž ve věku od 36 let – 45 let	4	33%	0	0%	0	0%
Muž ve věku od 46 let a více	3	25%	1	8%	0	0%
<b>Celkem</b>	<b>11</b>	<b>92 %</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Celkem odpovědělo 33 respondentů</b>	<b>28</b>	<b>85%</b>	<b>5</b>	<b>15%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Praxe respondentů</b>						
Žena - praxe respondentů od 0 – 15 let	15	71,4%	4	19%	0	0%
Žena - praxe respondentů od 16 – 30 let	2	9,5%	0	0%	0	0%
<b>Celkem</b>	<b>17</b>	<b>81%</b>	<b>4</b>	<b>19%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Muž - praxe respondentů od 0 – 15 let	6	50%	2	17%	1	0%
Muž - praxe respondentů od 16 – 30 let	4	33%	0	0%	0	0%
<b>Celkem</b>	<b>10</b>	<b>83%</b>	<b>2</b>	<b>17 %</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Celkem odpovědělo 33 respondentů</b>	<b>27</b>	<b>82%</b>	<b>6</b>	<b>18%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že z 33 respondentů asertivně zvládne řešit situace spojené s narušováním práv druhých lidí 28 respondentů 85%, 5 respondentů 15% zvládne situaci pouze s malou mírou asertivního jednání a 0 respondentů 0% má velký problém s asertivitou. Praxe žen respondentek asertivního jednáním v rozmezí 0 – 15 let je 81% polo-asertivní a 19% asertivní a v rozmezí 16 – 30 let praxe je 9,5% polo-asertivní a 0 procent asertivní. V praxi u mužů od 0 – 15 let polo – asertivní jednání 6 respondentů 50% a asertivní jsou 2respondenti 17%, v rozmezí od 16 – 30 let je 4 respondenti polo – asertivní u 33% a 0 respondentů asertivní 0%.

**Oblast 4 - Vyjádření respondenta o vlastní úrovni asertivity**

Tabulka č. 8

Otázka č. 33										
Věk respondenta	nikdy		zřídka		někdy		obvykle		vždy	
Ženy ve věku od 20 - 35 let	0		2		4		3		0	
Ženy ve věku od 26 - 45 let	1		1		3		0		2	
Ženy ve věku 46 a více let	0		1		4		0		0	
<b>Celkem ženy</b>	<b>1</b>	<b>4,7%</b>	<b>4</b>	<b>19%</b>	<b>11</b>	<b>52,3%</b>	<b>3</b>	<b>14,2%</b>	<b>2</b>	<b>9,5%</b>
Muži ve věku od 20 - 35 let	0		0		3		1		1	
Muži ve věku od 36 - 45 let	0		0		1		2		1	
Muži ve věku od 46 let a více let	0		0		2		1		0	
<b>Celkem muži</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>50%</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>	<b>2</b>	<b>17%</b>
<b>Celkem respondentů 33</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>	<b>4</b>	<b>12,1%</b>	<b>17</b>	<b>51,5%</b>	<b>7</b>	<b>21,2%</b>	<b>4</b>	<b>12,2%</b>

Zhodnocení poslední otázky č. 33 nám zhodnocuje, jakou má o sobě respondent mínění o zvládnání asertivního jednání a zda si o sobě respondent myslí, že je příkladem pro své děti v asertivním chování.

Z celkového počtu 9 respondentek ve věku od 20 let do 35 let, si myslí 0 respondentek, že nejsou nikdy příkladem asertivního jednání pro své dítě, 2 respondentky si myslí, že jsou příkladem zřídka pro své dítě v asertivním jednání, 4 respondentky si myslí, že jsou někdy příkladem pro své dítě v asertivním jednání, 3 respondentky si myslí, že jsou obvykle příkladem pro své dítě v asertivním jednání a 0 respondentek si myslí, že vždy jsou pro své dítě příkladem v asertivním jednání.

Z celkového počtu 7 respondentek ve věku od 36 let až do 45 let věku, si 1 respondentka myslí, že není nikdy příkladem pro své dítě v asertivním jednání, 1 respondentka si myslí, že je zřídka příkladem pro své dítě v asertivním jednání, 3 respondentky si myslí, že jsou pro své dítě někdy příkladem, 0 respondentek si myslí, že obvykle jsou pro své dítě příkladem asertivního jednání a 2 respondentek si myslí, že vždy jsou pro své dítě příkladem asertivního jednání.

Z celkového počtu 5 respondentek ve věku od 46 let a více, si 0 respondentek myslí, že nikdy není příkladem pro své dítě v asertivním jednání, 1 respondentka si myslí, že je příkladem zřídka pro své dítě v asertivním jednání, 4 respondentky si myslí, že jsou někdy

příkladem v asertivním jednání, 0 respondentek si myslí, že obvykle jsou příkladem a 0 respondentek si myslí, že vždy jsou pro své dítě příkladem asertivního jednání.

Z celkového počtu 5 respondentů ve věku od 20 let do 35 let, si 0 respondentu myslí, že nejsou pro své dítě nikdy a zřídka příkladem pro své dítě v asertivním jednání, 3 respondenti si myslí, že jsou někdy příkladem, 1 respondent si myslí, že je obvykle příkladem a 1 respondent si myslí, že je vždy příkladem pro své dítě v asertivním jednání.

Z celkového počtu 3 respondentů ve věku od 36 let do 45 let věku, si 0 respondentů myslí, že nejsou pro své dítě nikdy a zřídka příkladem, 2 respondenti si myslí, že jsou někdy příkladem, 1 respondent si myslí, že je obvykle příkladem a 0 respondentů si myslí, že jsou vždy příkladem pro své dítě v asertivním jednání.

Z celkového počtu 3 respondentů ve věku od 46 let a více, si 0 respondentů, že nejsou nikdy a zřídka příkladem, 2 respondenti si myslí, že jsou někdy příkladem, 1 respondent si myslí, že je obvykle příkladem a 0 respondentů si myslí, že vždy je příkladem pro své děti v asertivním jednání.

Z celkového počtu 21 dotazovaných žen si 4,7% myslí, že nikdy není příkladem pro své děti, 19,3 % si myslí, že zřídka je pro své dítě příkladem, 52,3% si myslí, že někdy je pro své dítě příkladem, 14,2% si myslí, že obvykle a 9,5% si myslí, že je vždy pro své dítě příkladem v asertivním jednání.

### 5.4.2 Zhodnocení testu č. 2

Výsledek testu asertivity můžeme zhodnotit z různých charakteristických pohledů. Já jsem si charakteristiky pojmenovala, jako agresivní, asertivní, polo-asertivní a pasivní jednání.

Tabulka č. 9

Charakteristika asertivního chování	Pasivní		Polo-asertivní		Asertivní		Agresivní	
	0	0%	3	14,2%	6	28,5%	0	0%
Ženy ve věku od 20 - 35 let	0	0%	3	14,2%	6	28,5%	0	0%
Ženy ve věku od 36 - 45 let	0	0%	3	14,2%	5	24%	0	0%
Ženy ve věku 46 a více let	0	0%	2	9,5%	2	9,5%	0	0%
<b>Celkem ženy</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>	<b>38%</b>	<b>13</b>	<b>62%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Muži ve věku od 20 - 35 let	0	0%	1	8%	4	33,3%	0	0%
Muži ve věku od 36 - 45 let	0	0%	0	0%	4	33,3%	0	0%
Muži ve věku od 46 let a více let	0	0%	0	0%	3	25%	0	0%
<b>Celkem muži</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>8%</b>	<b>11</b>	<b>92%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Celkem respondentů 33</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>	<b>27,2%</b>	<b>24</b>	<b>72,8 %</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Dle dosažených výsledků jsem z vyplněného dotazníku zjistila, že 3 respondentky 14,2% ve věku od 20 až 35 let má rozvinutou polo-asertivní charakteristiku a 6 respondentek 28,5% ve stejném věku má rozvinutou asertivní charakteristiku chování. Ve věku 36 až 45 let mají rozvinutou polo-asertivní charakteristiku 3 respondentky 14,2% a 5 respondentek 24% má rozvinutou asertivní charakteristiku. Ženy ve věku 46 a více let mají 2 respondentky 9,5% rozvinutou polo-asertivní charakteristiku a 2 respondentky 9,5% mají rozvinutou asertivní charakteristiku jednání. Celkově jsem tedy zjistila, že z vyplněného testu má 8 žen 38% polo-asertivní charakteristiku a 13 62% žen má asertivní charakteristiku.

Dle dosažených výsledků jsem z vyplněného dotazníku zjistila, že 1 respondent 8% ve věku od 20 až 35 let má rozvinutou polo-asertivní charakteristiku a 4 respondenti 33,3% ve stejném věku má rozvinutou asertivní charakteristiku chování. Ve věku 36 až 45 let mají rozvinutou 4 respondenti 33,3% asertivní charakteristiku. Muži ve věku 46 a více let mají 3 respondenti 25% rozvinutou asertivní charakteristiku jednání. Celkově jsem tedy zjistila, že z vyplněného testu má 1 muž 8% polo-asertivní charakteristiku jednání a 11 mužů 92% má asertivní charakteristiku.



## 6 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

Začátkem praktické části jsem si položila pět výzkumných otázek, kterými jsem si následně zodpověděla na základě zjištěných výsledků z testů. Testy byly zodpovězeny 21 ženami a 12 muži. Všichni mnou oslovení respondenti splňovali kritéria na vyplnění dotazníků.

### 6.1 Výsledky k testu č. 1

#### **VO1: do jaké míry jsou asertivní pracovníci Úřadu práce ČR Brno – venkov a Krajský Úřad práce Brno – město?**

Dle dosažených výsledků jsem zjistila, že největší problém je v oblasti 2, kde se respondenti vyjadřují k situacím spojených s dovedností uplatňovat svá práva.

#### **VO2: existuje rozdíl v asertivitě mezi muži a ženami?**

Dle dosažených výsledků mohu uvést, že mezi dotazovanými respondenty bez ohledu na pohlaví je v asertivním jednání minimální rozdíl.

#### **VO3: existuje rozdíl v asertivitě podle věku?**

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že ženy ve věku od 20 let až do 35 let věku asertivní jednání referentů zaměstnanosti je ve většině případů polo-asertivní nebo asertivní. U referentů od 36 let až 45 let věku dotazovaných jednají spíše asertivně. U referentů zaměstnanosti nad 46 let a více jsem zjistila, že ženy jsou na půl polo-asertivní a na půl asertivní.

Z dosažených výsledků u mužů jsem zjistila, že ve věku od 20 let až do 35 let věku, od 36 let věk až do 45 let věku dotazovaných uvádí stejné procento charakteristiku polo-asertivního chování a asertivního chování. U mužů od 46 let a více bylo zjištěno asertivního chování.

#### **VO4: existuje rozdíl v asertivitě na základě délky praxe?**

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že rozdíl v asertivitě na základě délky praxe je, ale není značný. Ve všech oblastech ženy uvádí v rozmezí praxe 0 – 15 let malou míru spojenou s narušováním práv s obranou vlastních práv, v praxi od 16 – 30 let také. U mužů v praxi od 0 – 15 let jsem zjistila také malou míru spojenou s narušováním vlastních práv a v praxi od 16 – 30 let také v některých případech uvádí střední.

**VO5: jaká oblast asertivity je u referentů nejméně používána?**

Na tuhle otázku jsem získala odpověď zhodnocením poslední otázky v testu. Kde jsem zjistila, na základě dosažených výsledků, ženy asertivní chování užívají jen v někdy a to v 52,3%, obvykle používají asertivní jednání ve 14,2%, zřídka v 19%, nikdy v 4,7%, vždy užívají v 9,5%. Muži uvádějí vnímání asertivního jednání nikdy 0%, zřídka 0%, někdy užívají asertivní jednání v 50%, obvykle 33% a vždy 17%.

Ženy nejméně užívají nejméně pasivní a agresivní jednání. Muži používají nejméně také pasivní a agresivní jednání.

**6.2 Výsledky k testu č. 2****VO1: do jaké míry jsou asertivní pracovníci Úřadu práce ČR Brno – venkov a Krajská pobočka Brno - město?**

Pracovníci ženy Úřadu práce ČR jsou z 62% asertivní, což znamená, že jsou vůči svému okolí sebevědomí bez známek agrese, se svým okolím jednají seriózně a při jednání s uchazeči volí cestu prosazení svého požadavku na základě přirozené autority a dohody s uchazečem o zaměstnání a to i v případě polo-asertivního, což tak jedná 38 %. Pracovníci muži Úřadu práce ČR jsou 27,2% polo - asertivní a 72,8% pracovníků jedná asertivně.

**VO2: existuje rozdíl v asertivitě mezi muži a ženami?**

Dle dosažených výsledků jsem zjistila, že ženy jeví známky polo – asertivního jednání ve 38% a asertivitu užívají v 62%. Muži jsou polo – asertivní v 8% a asertivní 92%. Zjistila jsem, že oslovení respondenti neuvádějí pasivní ani agresivní jednání.

**VO3: existuje rozdíl v asertivitě podle věku?**

Respondentky ve věku od 20 let do 35 let i ve věku od 36 až do 45 let jeví známky asertivní až polo-asertivní. Tím můžeme říct, že respondentky se nemusí bát, že by se v životě ztratily. V podstatě když jim jde o něco důležitého, tak to nevzdávají. Respondentky ve věku 46 a více let jednají asertivní i polo-asertivně. Respondenti muži ve věku od 20 let do 35 let jeví známky asertivního jednání a z 8% polo-asertivního chování, ve věku od 36 let do 45 let jednají také asertivně a ve věku 46 let a více také jednají asertivně.

**VO4: existuje rozdíl v asertivitě na základě délky praxe?**

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že rozdíl v asertivitě na základě délky praxe je, ale není značný. Ve všech oblastech ženy uvádí v rozmezí praxe 0 – 15 let malou míru spojenou s narušováním práv s obranou vlastních práv, v praxi od 16 – 30 let také. U mužů v praxi od 0 – 15 let jsem zjistila také malou míru spojenou s narušováním vlastních práv a v praxi od 16 – 30 let také v některých případech uvádí střední.

**VO5: jaká oblast asertivity je u referentů nejméně používána?**

Otázka koresponduje a je vysvětlena v otázce č. 5 v testu jedna.

## 7 DISKUSE

V kapitole 5.4 bylo vyhodnoceno dotazníkové šetření, které bylo rozděleno na ženy a muže podle věku a praxe.

Pomocí dotazníkového šetření bylo zjištěno, že většina dotazovaných pracovníků používá polo – asertivní a asertivní chování. Podobný názor na asertivní chování mají muži i ženy. Je to z velké části dáno tím, že respondenti zaměstnanosti se o asertivitě dozvídají hlavně prostřednictvím firemního školení nebo asertivních kurzů. Ze znalostních odpovědí je patrné, že dotazovaní respondenti jednají polo – asertivně nebo asertivně. Z otázek zaměřených na asertivní charakteristiku pohledu bylo vyhodnoceno, že muži i ženy v 0% užívají pasivní a agresivní chování. Ženy používají polo - asertivní chování v 38% a asertivní chování v 62%. Muži užívají zejména asertivní chování v 72,8% a polo – asertivní chování v 27,2% případů. Minimální rozdílné užívání asertivního jednání se pravděpodobně projevovalo z důvodů školení a uvedené praxe.

Jelikož je komunikace velmi důležitá nejen z hlediska vztahů na pracovišti, ale především z hlediska efektivity práce, je v zájmu každé instituce udělat maximum pro to, aby dobré komunikace bylo docíleno. Asertivní jednání je velmi dobrá alternativa, jak jednání zkvalitnit. Zaměstnavatel by měl počítat, že ne každému je takové jednání vlastní. V průzkumu bylo zjištěno, že se o asertivitě dozvěděli prostřednictvím školení a praxí spojenou s jednáním s problémovými uchazeči o zaměstnání.

## 8 OPATŘENÍ

Podle dosažených výsledků na Úřadu práce České republiky Brno-venkov a Krajské pobočka České republiky Brno – město jsem zjistila, že komunikace mezi referenty zaměstnanosti a uchazeči o zaměstnání je na profesionální úrovni. Komunikace probíhá na základě polo – asertivního až asertivního jednání aniž by docházelo k porušování lidských práv. Podle zjištěných informací jsem zjistila, že muži jsou ve většině případů asertivní a ženy užívají polo – asertivní jednání, ale také asertivní. Podle mého zdravého rozumu vyšli výsledky velmi dobře, protože lidé, kteří pracují s lidmi by měli mít takové charakteristiky. Můžeme říci, že dobrá komunikace je postavená na základě zkušeností dlouholetou praxí a poskytováním školení.

Podle mého názoru není třeba navrhopat mimořádné opatření, protože na pracovišti asertivní komunikace je zachována. Jen bych doporučila zachování individuálního přístupu.

Pro zvýšení asertivního jednání bych navrhla častější školení a v rámci udržení asertivity bych doporučila udržovací kurzy pro zaměstnance.

Podle mé dosavadní praxe bych na pracovištích Úřadu práce doporučila, aby referenti zaměstnanosti se dostatečně věnovali uchazečům o zaměstnání, aby jim poskytly informace potřebné k nalezení vhodného pracovního místa popřípadě, aby jim pomohli zvýšit si svou dosavadní kvalifikaci.

## ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala tématem „Asertivita v praxi referenta zaměstnanosti“. Cílem práce bylo zjistit, zda pracovníci Úřadu práce České republiky užívají při svém jednání asertivní chování, jak při profesním jednání či v soukromém životě. Dále jsem si stanovila 5 výzkumných otázek, na které jsem se snažila odpovědět. Ke svému výzkumu jsem oslovila referenty zaměstnanosti Úřadu práce České republiky Brno-venkov a Krajskou pobočku Úřadu práce České republiky Brno-město.

K průzkumu jsem oslovila 40 respondentů. Vyplněných dotazníků se mi k vyhodnocení vlastního výzkumu vrátili dotazníky od 33 respondentů, respondenti byli složeni z 21 žen a 12 mužů. Na uvedeném pracovišti se vyskytuje většina žen, tak nebylo možné získat stejný počet mužů i žen, kteří by byli referenty zaměstnanosti. Respondenti v rozdaných dotaznících odpovídali na uvedené otázky, které se týkaly nejen situací, které respondenti běžně řeší v běžném životě, ale obsahovaly i otázky týkající se povahových rysů jednotlivce, jako je asertivita, polo-asertivita, pasivita a agresivita.

Z dosažených výsledků jsem zjistila, že ženy i muži používají asertivní a polo – asertivní jednání. Jak jsem již uvedla v předešlé kapitole, podle mého názoru výsledky vyšli, protože zaměstnanci mají dlouholetou zkušenost a každý jedinec podstupuje pravidelné školení. Podle doložených testů můžeme vidět, že nijak velký rozdíl mezi odpovídajícími muži a ženami nenajdeme. Podle věkového rozdílu markantní rozdíl, také nemůžeme hledat. Myslím, že referenti zaměstnanosti z důvodu znalosti jednotlivých situací při své praxi ví, jak s uchazeči jednat a zacházet. Referenti místo agresivního jednání volí jednodušší cestu a s uchazeči o zaměstnání jednájí s rozvahou a pochopením.

Moje bakalářská práce, by mohla sloužit jako základ k seznámení komunikace mezi jednotlivci. Domnívám se, že moje bakalářská práce může být, přínosem některým zaměstnancům Úřadu práce České republiky, kteří nemají potřebnou praxi a proškolení.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] GRUBER, David. *Zlatá kniha komunikace*. 3., opět rozš. vyd. Ostrava: Gruber - TDP, c2009. ISBN 978-80-85624-28-1.
- [2] BISHOP, Sue. *Jste asertivní?: osobní průprava, pozitivní myšlení, naslouchání, techniky rozhovoru, projevy těla : příklady a cvičení*. Praha: Computer Press, 2000. Rozvoj osobnosti (Computer Press). ISBN 80-7226-325-0.
- [3] PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.
- [4] NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3869-7.
- [5] NOVÁK, Tomáš a Alžběta POKORNÁ. *Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích*. V Praze: C.H. Beck, 2003. Populárně odborné příručky. ISBN 80-7179-354-X.
- [6] *Asertivita v jednání s lidmi*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-127-7.
- [7] O'BRIEN, Paddy. *Pozitivní řízení: asertivita pro manažery*. 3. vyd. Praha: Management Press, 2003. ISBN 80-7261-077-5.
- [8] NOVÁK, Tomáš. *Jednej asertivně!: asertivně na duševní hygienu*. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3999-1.
- [9] PRAŠKO, Ján. *Asertivita v partnerství*. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-1246-6.
- [10] BRATSKÁ, Mária. *Metódy aktívneho sociálneho učenia a ich aplikácia*. Bratislava: Univerzita Komenského, 1992. ISBN 80-223-0511-1.
- [11] LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada, 2009. Manažer. ISBN 978-80-247-2892-6.
- [12] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [13] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.
- [14] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.
- [15] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [16] SÝKORA, František. *Úvod do studia předmětu Sociální komunikace: sylabus*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2003.
- [17] BRATSKÁ, Mária. *Metódy aktívneho sociálneho učenia a ich aplikácia*. 1992
- [18] JÍROVÁ, Hana. *Deformace na českém trhu práce*. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky, 2002. Studie (Národohospodářský ústav Josefa Hlávky).
- [19] KOTRUSOVÁ, Miriam a Jaroslav KUX. *Analýza politiky zaměstnanosti členských zemí Evropské unie v závislosti na jejich předsednictví se zřetelem na aktualizaci*

- principů politiky zaměstnanosti České republiky: Finsko*. Praha: VÚPSV, 2006. ISBN 80-87007-45-X.
- [20] BAZUREAU, Frank, ÉCHAUDÉMAISON, Claude-Danièle, ed. *Slovník ekonomie a sociálních věd*. Praha: Ewa Edition, 1995. ISBN 80-85764-13-X.
- [21] *Komunikace.cz* [online]. [cit. 2018-05-11]. Dostupné z: <https://www.komunikace.cz>
- [22] LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada, 2009. Manažer. ISBN 978-80-247-2892-6.
- [23] NOVÁK, Tomáš. *Asertivita (nejen) na pracovišti: jak si vážit sám sebe a nenechat se využívat*. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0020-9.
- [24] NOVÁK, Tomáš. *Asertivitou k sebedůvěře*. Praha: Grada, 2011. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3757-7.
- [25] VALIŠOVÁ, Alena. *Jak získat, udržet a neztrácet autoritu*. Praha: Grada, 2008. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2282-5.
- [26] VYBÍRAL, Zbyněk. *Úvod do psychologie komunikace: přehled zásadních přístupů k interpersonální komunikaci*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1997. ISBN 80-7041-002-7.
- [27] STEJSKALOVÁ, Dita, Iveta HORÁKOVÁ a Hana ŠKAPOVÁ. *Strategie firemní komunikace*. 2., rozš. vyd. Praha: Management Press, 2008. ISBN 978-80-7261-178-2.
- [28] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [29] JANDA, Patrik. *Vnitrofiremní komunikace: nástroje pro úspěšné fungování firmy*. Praha: Grada, 2004. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-0781-0.
- [30] PLAMÍNEK, Jiří a Daniel FRANC. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2706-6.
- [31] *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2018-05-11]. Dostupné z: [www.portal.mpsv.cz](http://www.portal.mpsv.cz)
- [32] HOŘEJŠÍ, Bronislava, Jana SOUKUPOVÁ, Libuše MACÁKOVÁ a Jindřich SOUKUP. *Mikroekonomie*. 6. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Management Press, 2018. ISBN 978-80-7261-538-4.
- [33] FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6.
- [34] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- [35] MEDZIHORSKÝ, Štefan. *Asertivita*. Praha: Elfa, 1991.
- [36] *Zákony pro lidi.cz. Zákon o zaměstnanosti* [online]. [cit. 2018-05-13]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>
- [37] *Zákony pro lidi.cz. Zákon o zaměstnanosti* [online]. [cit. 2018-05-13]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>



**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Apod. – A podobně

APZ – Aktivní politika zaměstnanosti

JmK – Jihomoravský kraj

OZP – Osoby zdravotně postižený

Tzv. – Takzvaně

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MN – míra nezaměstnanosti

EU – Evropská unie

Č. – Číslo

Sb. – Sbirka zákonů

SŮPM – Společensky účelná pracovní místa

Kč – Korun českých

Max – Maximální

OSVČ – Osoba samostatně výdělečně činná

Km – Kilometr

VO – výzkumná otázka

Zák. – zákon

ČR – Česká republika

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1 Schéma.....	22
Obr. 2 Schéma výpočtu míry nezaměstnanosti.....	26

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 .....	11
Tabulka č. 2.....	36
Tabulka č. 3.....	37
Tabulka č. 4.....	37
Tabulka č. 5.....	39
Tabulka č. 6.....	40
Tabulka č. 7.....	41
Tabulka č. 8.....	42
Tabulka č. 9.....	44

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Hlavní strana dotazníků

Příloha č. 2 – Mapa asertivity

Příloha č. 3 – Test asertivity

# PŘÍLOHA P I: HLAVNÍ STRANA DOTAZNÍKU

## Dotazník pro výzkum asertivity

Vážené respondentky, vážení respondenti,

Obracím se na Vás s žádostí o vyplnění mého dotazníku, který poslouží jako podklad pro Bakalářskou práci na téma „Asertivita v praxi referenta zaměstnanosti“.

Dovoluji si Vás rovněž požádat o co nejpřesnější a pravdivé vyplnění dotazníku. Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná.

Předem děkuji za spolupráci.

S pozdravem Plisková Nikola.

**1. Jaké jste pohlaví?**

a) MUŽ

b) ŽENA

**2. Kolik je Vám let?**

.....

**3. Jak dlouhá je Vaše praxe na uvedeném pracovišti?**

.....

**4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

.....

## PŘÍLOHA II – MAPA ASERTIVITY

### MAPA ASERTIVITY

K orientaci ve vlastních slabých a silných stránkách v asertivním jednání vám poslouží tento dotazník (převzato a upraveno dle Król, 1988, cit. dle Medzihorský, 1991, s. 10). Odpovězte na každou otázku tím, že uděláte křížek v okénku, které vyjadřuje, jak často reagujete uvedeným způsobem.

Číselná označení znamenají:

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

	0	1	2	3	4
1. Stane se vám, že koupíte něco, co jste původně neměli v úmyslu, protože je pro vás obtížné odmítnout nabídku prodavače?					
2. Váháte s vrácením zboží do obchodu, pokud se ukáže, že je vadné nebo že vám z jiných důvodů nevyhovuje?					
3. Pokud někdo nahlas mluví v průběhu filmu, koncertu nebo divadelního představení, požádáte ho, aby byl zticha?					
4. Pokud někdo strká do vaší židle, opírá se o vaše opěradlo nebo vás podobným způsobem obtěžuje v kině nebo kdekoli jinde, požádáte ho, aby s tím přestal?					
5. Pokud vám vadí, že někdo kouří ve vaší blízkosti, řeknete mu to?					
6. Pokud se vás někdo snaží předběhnout ve frontě, ve které čekáte, upozorníte ho, aby to nedělal?					
7. V případě poruchy nebo technického nedostatku ve vašem bytě - naléháte na příslušného pracovníka (např. na technika bytového družstva), aby zajistil výměnu nebo vylepšení?					
8. Pokud si od vás někdo vypůjčil peníze nebo nějakou cennější věc a už delší dobu vám je nevrací, připomenete mu to?					
9. Máte pocit, že jiní lidé mají tendenci vás využívat nebo vámi manipulovat?					
10. Pokud vás dobrý známý žádá o pomoc nebo službu,					

která je podle vás příliš obtížná či je spojená s nějakou nevýhodou pro vás, odmítnete jeho prosbu?					
11. Pokud se k vám někdo zachová nespravedlivě nebo vám ukřivdí, upozorníte ho na to?					
12. Jste schopen zahájit rozhovor s kterýmkoliv člověkem?					
13. Působí vám potíže udržovat rozhovor se spolupracovníky nebo známými?					
14. Působí vám potíže udržovat zrakový kontakt s člověkem, se kterým rozmlouváte?					
15. Víte, jak se máte zachovat, když vás někdo chválí?					
16. Umíte pochválit své známé, přátele nebo členy vaší rodiny?					
17. Máte obtíže s kritizováním svých známých, přátel nebo členů vaší rodiny?					
18. Umíte požádat své známé, přátele či příbuzné o službu nebo o pomoc?					
19. Umíte být otevřený a jednoznačný při vyjadřování jak pozitivních, tak negativních pocitů vůči mužům?					
20. Umíte být otevřený a jednoznačný při vyjadřování jak pozitivních, tak negativních pocitů vůči ženám?					
21. Jste spontánní během milostných her?					
22. Jste spontánní vůči sexuálnímu partnerovi?					
23. Snažíte se vyhnout určitým lidem nebo situacím z obavy před vlastními obtížemi?					
24. Umíte se o své vnitřní pocity podělit s nějakým jiným člověkem?					
25. Pokud máte jiný názor než někdo, koho si hluboce vážíte, sdělíte mu otevřeně své stanovisko?					
26. Máte obtíže se získáním slova v diskusi ve větší skupině lidí?					
27. Vadí vám, když vás někdo pozoruje při práci?					
28. Užíváte někdy křiku, který má přimět druhé k tomu, aby udělali to, co chcete vy?					

29. Stává se vám, že dokončíte větu nebo myšlenku za někoho jiného?					
30. Pokračujete v hádce i když je zjevné, že ten druhý toho už má delší dobu dost?					
31. Když máte vztek, máte ve zvyku užívat nekontrolované výrazy?					
32. Jste kriticky zaměřený vůči cizím myšlenkám a názorům?					
33. Jste (nebo mohl byste být) dobrým modelem asertivity pro vaše vlastní děti?					

### Vyhodnocení výsledků dotazníku „Mapa asertivity“

Jak jste si všimli, byla část odpovědí na otázky v dotazníku zvýrazněna tmavší barvou. Tato okénka označují míru frekvence, kde je to už s vaší asertivitou problematické. Všechny křížky, které jste umístili v tmavých okénkách, signalizují situace, v nichž máte problémy jednat asertivně. (Křížky ve sloupci 2 – „obvykle“, znamenají průměrnou asertivitu).

Tyto situace je možné rozdělit do tří oblastí:

1. oblast (otázky 1-11) – situace spojené s obranou vlastních práv
2. oblast (otázky 12- 27) – situace spojené s dovedností uplatňovat svá práva
3. oblast (otázky 28 – 32) – situace spojené s narušováním práv druhých lidí.

Poslední otázka 33 vyjadřuje vaši celkovou představu o vlastní úrovni dovedností asertivního jednání.

Spočítejte nyní křížky ve tmavých okénkách, zvláště za každou oblast. V následující tabulce najdete orientační údaj o tom, jakou míru problémů s asertivitou pravděpodobně máte. Přitom, jestliže jste získali větší počet extrémních hodnot (0 nebo 4), míra problémů se ještě zvyšuje.

Míra problémů s asertivitou

oblast		malá	střední	značná
1.	Počet křížků	1 - 4	5 - 8	9 - 11
2.		1 - 6	7 - 12	13 - 16
3.		1 - 2	3 - 4	5



## PŘÍLOHA III. TEST ASERTIVITY

### TEST ASERTIVITA

V životě se setkáváme se situacemi pro nás nepříjemnými, kdy po nás někdo chce, co nechceme my. Každý se snažíme je nějakým způsobem řešit. Zamyslete se nad sebou a zvažte následující tvrzení. Jak to děláte vy? Volte ze čtyř možností:

1... pokud tvrzení vaše chování **vystihuje**

2... když se podobně chováte sice ne vždy, ale často, nebo se tomuto způsobu **blížíte**

3... když vás tvrzení **spíše nevystihuje**, většinou to tak neděláte

4... jestliže tvrzení vaše chování nevystihuje v žádném případě, **zcela je odmítáte**

- |  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| 1. Když mne kolega požádá o půjčku, nedokážu mu odmítnout, i když na tom nejsem sám právě finančně dobře.                      | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Neumím začít rozhovor s osobou, která je mi nesympatická. Čekám, až to udělá sama.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Když mne někdo někam pozve a já vidím, že mu na tom záleží, neumím odmítnout, i když se mi to vůbec nehodí.                 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Když mne někdo předběhne ve frontě, nedokážu se ohradit, i když mám sto chutí.  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. V různých debatách neumím druhým skočit do řeči i když je jasné, že už jen mlátí prázdnou slámu.                            | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Mám-li v jakékoliv situaci někomu na jeho žádost, prosbu říci „ne“, dělá mi to potíže, je mi trapně.                        | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Neumím ukončit rozhovor, i když mě ani mluví ani téma vůbec nezajímá a třeba nemám čas.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Když s někým mluvím, nedokážu mu oponovat, i když si myslím, že můj vlastní názor je lepší. Raději ho ani nesdělím.         | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Je mi trapně zeptat se, když něčemu nerozumím (v práci, doma, na školení atp.).   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Na schůzích a různých veřejných shromážděním nediskutuji. Připadal/a bych si hloupě.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Když někdo zruší setkání, které jsme měli domluvené, neumím nabídnout jiný termín. Čekám, že to udělá on.                  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Kdybych se pokusil druhým lidem přikazovat, dopadlo by to nejspíš podle rčení „Přikaz a udělej sám“.                       | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Když mi někdo z blízkých lidí křivdí, nic nenamítám. Ovládám se, aby nepoznali mé rozladění.                               | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Pozvat na schůzku osobu opačného pohlaví, o kterou mám zájem, je pro mě nadlidský výkon.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. Pokud mě někdo chválí a dělá mi poklony, zrozpáčím, nevím, jak reagovat, nevím si rady sám se sebou.                       | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Když přinesu ze samoobsluhy nazelenalý salám, raději ho vyhodím, než bych vyřizoval reklamaci.                             | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. Naskakuje mi husí kůže, když si představím, že bych se musel žít jako agent pojišťovny.                                    | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. Mám-li hovořit o něčem důležitém, nebo s někým, na kom mi záleží, začnu mluvit nezřetelně, někdy se i zakoktám.            | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19. Je mi velmi nepříjemné, když musím v situace nouze požádat cizího člověka třeba o lístek na autobus.                       | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20. Je mi nepříjemné začít rozhovor s „úředníky“ nebo „výše postavenými“ osobami, a to i když jim nutně potřebují něco sdělit. | 1 | 2 | 3 | 4 |

Spočítejte si body.

Máte-li **více než 70**, nejásejte příliš. Je sice pravda, že nepatříte k lidem, kteří na sobě nechají dříví štípa. Ale pozor – nejste někdy trochu agresivní? Jistě by vám neuškodilo přiučit se, jak zachovat vlastní tvář, aniž byste zasahovali do „kruhů“ druhých. Ne vždy je sociálně úspěšný ten, kdo má široké lokty. Bývá spíše v nebezpečí, že se mu každý raději vyhne.

Vyšlo vám **50 – 70 bodů**? Nemusíte se bát, vy se v životě neztratíte.

Dosáhli jste **30 – 50 bodů**? Zdá se, že když vám jde o něco skutečně důležitého, nedáte se. Neupadejte na mysl, i když by to mohlo být lepší. Jak praví přísloví, i dobrý farář se musí do smrti učit.

Získali jste **méně než 30 bodů**? Patříte k těm až moc slušným. Nepřehánějte to. Jste sice uchránění pověsti hádavých lidí, ale není zase potřeba nechat s sebou zametat. Někdy tak nepřímo podporujete „darebáky“. To přec nechcete, že?

*Capponi, Věra; Novák Tomáš. Aserktivně do života. Praha. Grada. 1994.*