

Česká zemědělská univerzita v Praze

Katedra profesního a personálního rozvoje

Institut vzdělávání a poradenství

Lidský vztah jako součást profese poradce v odborném vzdělávání

Bakalářská práce

Autor: Brümerová Martina

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Drahomíra Oudová Ph.D.

Praha 2014

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma:

Lidský vztah jako součást profese poradce v odborném vzdělávání,

vypracovala samostatně a použila jen pramenů, které cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Jsem si vědoma, že moje bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitní databázi a bude veřejně přístupná k nahlédnutí.

Jsem si vědoma že, na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

.....

(podpis autora)

V dne

Poděkování

Děkuji PhDr. Drahomíře Oudové Ph.D. za inspirativní vedení a veškeré odborné pokyny při psaní mé bakalářské práce.

Dále děkuji respondentům, kteří mi věnovali svůj čas a cenné poznatky v průběhu vypracování praktické části této práce.

Abstrakt

Dispozice a vlastnosti osobnosti poradce determinují jeho vztahy k ostatním lidem, jeho způsob komunikace s nimi a kvalitu a míru jeho uplatnění ve společnosti i práci. V souladu s názvem v bakalářské práci „**Lidský vztah jako součást profese poradce v odborném vzdělávání**“ uvedeny profesní předpoklady, vlastnosti a dovednosti nezbytné a významné pro výkon poradenské profese. Potřebné atributy poradenství jsou v teoretické části řazeny od těch, které tvoří strukturu každé osobnosti, po profesní odbornosti. Váží se k pomáhajícím povoláním, podmiňují jejich přínos pro klienta a zároveň chrání poradce před případnými negativními dopady této profese. Prevencí nedorozumění a obtíží ve vztahu poradce s klientem je také uplatňování asertivního jednání, proto je jeho význam v práci zdůrazněn a v praktické části zkoumán. Vybraní respondenti metodami polostrukturovaného rozhovoru a dotazníkovou metodou prokazovali svůj formální a neformální přístup ke klientům, vnímání asertivity, agresivity a pasivity, míru a druh své asertivity. Svě asertivní dovednosti hodnotili z hlediska účinnosti na své působení. Výsledky výzkumu jsou analyzovány na základě zakotvené teorie.

Klíčová slova:

Agresivita, Asertivita, Emocionalita, Charakter, Kompetence, Osobní morálka, Pasivita, Profesionalita, Schopnosti, Temperament, Typy osobnosti.

Abstract

The disposition and the characteristics of the personality of consultant determine his/her relationship towards other people, the way of communication with them, the quality and the measure of the realisation the in the society. In accordance with the assignment , there are in the bachelor's work „**The human relationship as part of the profession of a counselor in specialised training**“ mentioned the predispositions for the profession, characteristics and the essential for realisation of the profession of consultancy.

They are related to the professions with aim to help, they make their contribution to the client while protecting consultant from the potential negative impacts of the profession. Prevention of the misunderstandings and difficulties in the relationship of the client with the consultant is applying of assertive behavior , which is why its importance in work is pointed out and as well investigated in the practical part of the thesis. Selected respondents, responding by the method of semi-structured interview, proved their formal and informal approach to clients and by using questionnaires, they proved perception of assertiveness , aggressiveness and passivity, by using controlled interview, extent and type of their assertiveness. The assertive abilities were evaluated in terms of efficiency to its influence. The research results are analyzed based on grounded theory.

Key words

Aggression, Assertiveness, Emotionality, Character, Competence, Personal morality, Passivity, Professionalism, Ability, Temperament, Personality types

Obsah

| | |
|---|-----------|
| 1 ÚVOD | 6 |
| 2 CÍL A METODIKA PRÁCE..... | 7 |
| 3 PORADENSTVÍ..... | 8 |
| 4 OSOBNOST PORADCE | 11 |
| 4.1 Kompetence..... | 11 |
| 4.2 Emocionalita..... | 12 |
| 4.3 Temperament..... | 13 |
| 4.4 Schopnosti | 15 |
| 4.5 Typy osobnosti | 16 |
| 4.6 Charakter - osobní morálka | 17 |
| 4.7 Profesionalita..... | 18 |
| 4.8 Vliv nejdůležitějších vlastností poradce pro práci s lidmi..... | 18 |
| 5 ASERTIVITA | 20 |
| 5.1 Agresivita | 23 |
| 5.2 Pasivita | 24 |
| 6 VZTAH MEZI PORADCEM A KLIENTEM..... | 24 |
| 6.1 Profesionalita..... | 27 |
| 6.2 Charakteristika profesního chování poradce | 28 |
| 7 UPLATNĚNÍ ASERTIVNÍCH TECHNIK V PORADENSKÉ PRAXI..... | 29 |
| 8 VÝZKUMNÝ PROBLÉM..... | 33 |
| 8.1 Výzkumné metody..... | 33 |
| 8.2 Výzkumný soubor | 34 |
| 8.3 Analýza získaných dat..... | 35 |
| 8.3.1 Oblast formálního a neformálního přístupu ke klientovi. | 35 |
| 8.3.2 Schopnost rozeznat asertivní reakce od agresivních a pasivních reakcí. | 40 |
| 8.3.3. Zjišťování míry a druhu asertivity..... | 43 |
| 9 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ..... | 48 |
| 10 ZÁVĚR..... | 50 |
| 11 POUŽITÉ ZDROJE:..... | 51 |
| 12 SEZNAM PŘÍLOH | 52 |

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1 Charakteristika jednotlivých temperamentových komponentů

Tab. č. 2 Formální a neformální přístup ke klientům

Tab. č. 3 Vnímání asertivity, agresivity, pasivity

Tab. č. 4 Asertivita, míra, dovednosti, druh

Tab. č. 5 Vztah mezi formálním a neformálním přístupem poradce a asertivitou

Motto

„... lidé nejsou zneklidňováni věcmi, ale tím, jak se na tyto věci dívají“

(Dryden, 2008, s. 47)

1 Úvod

Téma své bakalářské práce nezvolila její autorka pouze proto, že poradenství v odborném vzdělávání je jejím studijním oborem. S přibývajícím věkem každého z nás tedy i pisatelky práce se mění jeho hierarchie životních hodnot. Vlivem překotných společenských změn v současné hektické době stále významnější místo v životě lidí zaujímají mezilidské vztahy. V médiích, v moderních formách umění, v honbě za výkonem a ziskem to možná není markantně patrné na první pohled. Přesto realita ukazuje, že bez kvalitních vztahů s ostatními tápeme. Jistě – zdraví, úspěch, pracovní výsledky, finance to vše se významně podílí na naší případné spokojenosti, duševní harmonii, snad i štěstí. I při optimální kombinaci zmíněných faktorů je z poradenské praxe patrné, jak jejich význam devaluje, drhnou-li, pokazí-li se nebo jsou-li zničeny vztahy, které se svými blízkými a svým okolím máme. Jedním ze základních předpokladů začlenění jedince do společnosti je jeho socializace. Její proces počínající v nejtělejší době dětství a vlastně nikdy nekončící, výrazně vymezuje naše místo ve společnosti. Zařazení do ní probíhá na úrovni vztahů mezi jejími členy. Vztahovými vazbami jsme formováni, ovlivňováni, ale také frustrováni. Překotná historická období – totalita – revoluce- demokracie nepřispívají k harmonickému vývoji vyrovnaného jedince. Přibývá těch, kteří se nedokáží v současné době a společnosti orientovat, zařadit se, řešit své problémy vlastními silami. V závislosti na jejich zvyšující se potřebě k nápomoci, rozšiřuje se i profesní okruh lidí schopných podat pomocnou ruku – poradců. Kolik oborů lidské činnosti, kolik problémů, kolik otázek přináší lidský život, tak široké a různorodé může být spektrum poradenských dovedností. Rozdílné jsou také názory na poradenskou činnost i na její profesní formy. Zvyšující se množství aktivit zahrnutých pod poradenství ještě nezaručuje, že je tento druh činnosti chápán vždy správně a v kontextu své účinnosti. Tato skutečnost je jedním z důvodů, proč si autorka za téma bakalářské práce zvolila „*Lidský vztah jako součást profese poradce v odborném vzdělávání*“. V následujících kapitolách bude tato profese definována,

přiblížena a čtenář bude seznámen s jejími nejdůležitějšími aspekty ve shodě s názvem bakalářské práce a v souladu s jejími cíli.

2 Cíl a metodika práce

V kontextu názvu bakalářské práce budou popisovány vztahy vzniklé na základě profesního poradenství. Za použití odborné literatury je možné charakterizovat osobnostní i profesní vlastnosti nezbytné pro výkon pomáhajících profesí. V oblasti vzájemných vztahů mezi poradci a klienty je kladen důraz na asertivitu a její aspekty. Bude hodnocena podle rozdílných druhů poradenských oborů. Asertivita, jak jí poradci chápou, posuzují, jakou důležitost jí přikládají a jak jsou jí sami obdařeni, bude zjišťována výzkumem. Na jeho základě a v souladu s teoretickými poznatky, lze analyzovat druhy asertivity a její míru v závislosti na formálnosti, kterou v přístupu ke klientům poradci volí. Asertivní atributy poradenských činností budou zahrnuty do závěrečné syntézy získaných informací.

TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE

3 Poradenství

V souladu s mottem této práce („... lidé nejsou zneklidňováni věcmi, ale tím, jak se na tyto věci dívají.“) je zřejmé, že poradenská činnost zahrnuje široké spektrum nuancí při vzájemné vazbě poradce – klient. Různost jejich vztahu je dána nejen jejich odlišnými typy osobnosti. Přímou úměrou s rozvojem lidského konání si současná doba vyžaduje častější řešení problémů, které přináší. Problémů přibývá, jejich rejstřík se rozšiřuje, mezilidské vztahy se komplikují. Přibývá těch, kteří se v obtížných životních situacích nejsou schopni sami správně orientovat. Proto se zvyšuje poptávka po profesionálních poradcích. Ti mohou v různých oblastech lidského konání svým klientům zprostředkovat a usnadnit náhled na potíže, újmy, utrpení, se kterými si oni nevědí rady. Přímou úměrou s různorodostí problémů přibývá i oblastí, ve kterých je pomoc vyhledávána.

Práce bude vycházet z postupů a přístupů, které hlavní směry poradenství preferují. Druhy pomáhajících profesí jsou uskutečňovány v rámci hlavních poradenských směrů, ke kterým se poradci přiklání. Těmi jsou směr psychodynamický, směr zaměřený na osobu klienta, kognitivně behaviorální terapie (KBT), k níž lze přiřadit jako její formu Drydenem prezentovanou racionálně emoční behaviorální teorii REBT (Dryden, 2008). Významnou se jeví i činnost těch, kteří se k žádnému poradenskému proudu nepřiklání a za zdroj svých profesních aktivit považují směry různé. Tyto eklektické tendence ve světě mají v současnosti stále více zastánců. Argument ve prospěch vzájemného propojení poradenských proudů zní, že přínosem pro profesní odbornost poradce je získání přehledu, jak se jednotlivé směry vyvíjí, co nabízí, jaké přístupy ke klientovi volí. Pro některé klienty nemusí být vhodný přístup, který jim oslovený poradce nabídne. Informovanost pomáhajících umožní doporučit klientům adekvátní přístup k jejich problémům v osobě jiného poradce. Pro řešení obtíží je pro ně výhodnější vyhledat odborníka zaměřeného jiným směrem. Dalším přínosem prolínání hlavních poradenských směrů je předávání dílčích zkušeností a názorů mezi jejich jednotlivými zástupci.

Mezi dílčími cíli poradenství, které lze členit, zkoumat a hodnotit z různých hledisek, je za cíl nejvýznamnější považováno poskytnutí pomoci klientům, tím je

míněno „*osvobození od omezujícího vlivu citové nepohody*“ (Dryden, 2008 str. 16) Výše uvedené hlavní proudy se ve snaze dosáhnout stanoveného cíle liší ve svých přístupech ke klientovi. Shoda panuje v názoru, že nový náhled na sebe sama, na ostatní i na svět je klientovi umožněn prostřednictvím sebezkoumání. Problémy, které by klient rád řešil, jsou v sebezkoumání zohledněny, ale nejsou jediným zdrojem jeho nového náhledu. Ten mu umožní získat spolupráci s poradcem.

Východiskem pro následující kapitoly je definice poradenství, jak byla stanovena v roce 2003 Britskou společností pro poradenství a psychoterapii (BSPP). Není uvedena v celém rozsahu, ale pouze ten výňatek z ní, který odpovídá smyslu kapitoly v celém textu. „*Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pocítuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť, za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství „poslán“.* „*Poradenství je způsob, jak umožnit rozhodování nebo změnu nebo jak snížit dezorientaci.*“ (Dryden, 2008 s. 17).

Poradenství lze vymezit i negativně. Rozhodně jej nelze chápat jako udílení rad a postupů klientovi při řešení problémové situace ani jako návod k určitému způsobu jednání.

Nelze jej ani považovat za druh kamarádství nebo přátelství, protože se jedná – na rozdíl od těchto forem vztahu mezi lidmi – o vztah pouze jednosměrný. Vztah mezi poradcem a klientem je zaměřený ku prospěchu klienta. Mezi kamarády a přáteli jsou vztahy i stýkání se mnohem širší a volnější než mezi klienty a jejich poradci. Za kamaráda a přítele je považován ten, kdo je ochoten být člověku přímým zdrojem pomoci. Poradce zachráncem není, jeho úkolem je vést klienta tak, aby si pomohl sám. Poradce svou součinností směřuje klienta k jím vytyčenému cíli. Od rodičovské péče se působení poradce odlišuje mimo jiné i omezenou mírou angažovanosti a zasahování do života klienta. Mnozí z rodičů směřují své výchovné postupy tak, aby dítě nedělalo pouze to, co samo chce, ale aby dosáhlo cíle, který si vytyčili oni. V této snaze je zásadní rozdíl mezi poradenstvím a rodičovstvím. Aktivní účastí klienta se poradenství liší od lékařské péče, kdy profesionál uplatňuje postupy, které pacient přijímá pasivně. I navzdory tomuto argumentu někteří odborní poradci svou činnost léčbou nebo její analogií nazývají. Za výuku nepovažují své působení poradci orientovaní

psychodynamicky ani poradci zaměřeni na klienta. Svoje klienty ani neučí ani neškolí. V oblasti výuky se od těchto dvou proudů poradenství liší názor poradců kognitivně-behaviorálních. Domnívají se, že klientův pohled na problém může být totožný s pohledem poradce. Klienta je pak potřebné nikoliv vést, ale vyškolit v dovednostech, kterými si sám pomůže. Sporný je i názor, zda poradce má nebo nemá být klientovi vůdcem. Vůdce disponuje informacemi, které jím vedení nemají a které by je mohly vést k rozhodnutím informacemi podloženým. Část poradců však s konkrétními informacemi nedisponuje, někteří další naopak konkrétní znalosti mají (např. poradce pro volbu profese) a při vedení klienta je využívají. Vedení klienta za použití specifických informací může být považováno jak za součást poradenství tak pouze za jeho doplněk. Není-li v této kapitole rozvedena otázka, proč poradenství také není jen prosté používání poradenských dovedností, je to proto, že autorka předpokládá, že kvalifikovaný poradce tyto profesní dovednosti používá v kontextu své činnosti a za účelem dosažení stanoveného cíle.

Charakteristika profesních vlastností poradce bude uvedena v dalších kapitolách práce. Získané odborné i osobní vlastnosti poradce jsou základem pro zvládnutí jeho práce. Na celkovém výsledku poradenského procesu se podílí profesionalita a osobnost poradce. Jejich význam různě akcentují uvedené směry poradenství.

Poradenství svými účinky směřuje ve prospěch klienta. Může jej však také v různých směrech i v různé míře poškodit. Nebezpečím poradenské profese je vystavení i ten, který pomáhá. Těžiště pomáhajících povolání spočívá ve vytváření vztahů při komunikaci poradců s klienty. Při nich jsou poradci průběžně vystaveni psychickému vypětí a stresu ve větší míře, než pracovníci jiných profesí. Jejich škodlivé následky se projevují u pomáhajících třeba v podobě vyhoření osobnosti poradce. Jsou daní za exponovaný druh pracovní činnosti i důsledkem toho, že někteří z poradců málo nebo vůbec nedodržují určitá pravidla své „bezpečnosti práce“. Jedním z úkolů poradce je preventivně minimalizovat škodlivé vlivy na svou osobu v rámci své profese. Jenom tak může klientům stále účinně pomáhat a zároveň ochránit své duševní zdraví. Předcházení negativním důsledkům pracovního a psychického vytížení spočívá v supervizi (v současnosti již u profesionálů vyžadována), osobním rozvoji poradce (podmínka akreditace podle BSPP) a trvalém profesním rozvoji (tím je účast na aktivitách

spojených s druhem vykonávaného poradenství). Respektování těchto úkolů je zahrnuto do profesní vybavenosti poradce.

4 Osobnost poradce

V dostupné odborné literatuře není specifikována osobnost poradce, lze ji dovodit podle aspektů nezbytných pro jeho práci. Osobnost poradce (i klienta) je obsažena ve struktuře osobnosti každého z nich a v její typologii. Definice poradce, jak jí v knize Poradenství přináší W. Dryden, obsahuje prvky definice poradenství podle BSPP (Britská společnost pro poradenství a psychoterapii), ke které má Dryden určité výhrady. BSPP se podle jeho názoru zaměřuje pouze na některé aspekty pro práci poradce nezbytné, některé (podle Drydena nezbytné) neuvádí. Uvedené aspekty jsou průběžně součástí dalších kapitol této práce.

Nejrozšířenější realitou v poradenské činnosti je angažovaný, pomáhající poradce. Svou práci považuje za smysluplnou, vykonává jí, když ne s entusiasmem, tedy alespoň rád. Svě poslání spatřuje v pomoci lidem s jejich konkrétními problémy. Povolání poradce je z toho druhu činností, které je člověk ochoten vykonávat nad rámec profesní hranice. Může jí vykonávat pro pocit uspokojení z práce samé a s menším důrazem na vnější výhody nebo odměnu. (Dryden, 2008).

4.1 Kompetence

Kompetence není v odborné literatuře jednotě chápána ani vymezena. Ve smyslu rozsahu působnosti, ale i příslušnosti nebo pravomoci je kompetence dána patřičnou formou (např. jmenováním, rozhodnutím, akreditací) v souladu s patřičným předpisem.

Právě výraz „kompetence“ velmi často splývá s hovorovým chápáním této kategorie jak být k něčemu kompetentní, tedy mít předpoklad cosi optimálně vykonávat, být schopný, fundovaný, patřičný, způsobilý.

Kompetence vyjadřuje komplex znalostí, dovedností, postojů a zkušeností, které jsou cílovými kategoriemi profese poradce. (Slavík, 2012) Míru kompetence – nejen u poradce – lze hodnotit v závislosti na dosažení stanovených cílů.

Kompetence poradce je také determinována a formována s t r u k t u r o u jeho osobnosti. Nejvýznamnější z nich jsou emocionalita, temperament, schopnosti, typy osobnosti, charakter.

Kompetence oborově profesní jako důležitá podmínka poradenské praxe se podílí na vazbě pomáhajícího s klientem. Jejím základem je systematická znalost daného oboru v rozsahu vysokoškolské kvalifikace. Poradce vědomosti získané studiem dovede aplikovat v praxi a zároveň je schopen začlenit poznatky potřebných vědních, technických, ekonomických oborů do své práce. Vazby mezi jednotlivými obory a poznatky z nich je schopen implementovat do poradenství. Za samozřejmost je považována dovednost vyhledávat a zpracovat informace v oblasti své specializace. V dnešní době za již samozřejmé jsou považovány uživatelské dovednosti informační a komunikační technologie. Cílem vyjmenovaných odborností je, aby za použití metodologie daného oboru byl poradce schopen navést klienta do patřičných způsobů myšlení a rozhodování. (Slavík, 2012)

4.2 Emocionalita

Emocionalita je „*citlivost vůči situacím, které vzbuzují emoce*“ (P. Fraisee 1967, in Nakonečný, 2009, s. 186).

Prožívání emocí je nám dáno dispozicí k reakcím, které věda nazývá emocionálními – tedy emocionalitou. Temperament reprezentuje formální stránku rozměru osobnosti, emocionalita vyjadřuje i její obsah. Průběh emocionálních jevů se podle K. Oatleye a J.M. Jenkinse (1996) odehrává v rozmezí od časové jednotky – vteřiny, přes minuty, hodiny, dny, týdny, měsíce, roky, celý život. (Nakonečný, 2009). Z primární exprese přes nálady vznikají rysy osobnosti. Je-li temperament jednou ze složek emotionality, lze při úzké provázanosti obou kategorií emocionalitu posuzovat jako dimenzi temperamentu.

„Emocionalita jako trvalejší vlastnost osobnosti určuje především dynamiku prožívání emocí tj. citlivost, hloubku prožívání, jeho délku v čase a doznívání, stálost emocí a přiměřenost emočních reakcí dané situaci“ (Nakonečný, 2009, s. 187)

Jedním z rozměrů emotionality jsou n á l a d y. Vyjadřují somatický a psychický stav člověka, promítá se do nich životní empirie – tedy minulost a zároveň očekávání budoucího. Obsah nálady ovlivňuje také nevědomí, psychofarmaka, metabolické

procesy a jiné. Nálada, jako po určitý časový úsek probíhající emocionální stav nemusí mít na rozdíl od emoce příčinu, které by si nositel nálady byl vědom. Součástí vývoje lidské osobnosti je i vývoj jeho emocionality. Je-li člověk schopen kontrolovat své emoce rozumem, vyváženě užívat rozumu i citu a za pomoci emocionality určit cíle, k jejichž dosažení, racionálně volí adekvátní prostředky, stává se osobností *e m o c i o n á l n ě z r a l o u* – přiměřeně svému věku.

4.3 Temperament

Prožívání emocí je nám dáno dispozicí k reakcím, které věda nazývá emocionálními – tedy *e m o c i o n a l i t o u*. Jednou z jejích složek a zároveň podmnožinou struktury osobnosti je temperament.

Na spojení temperamentu s činností CNS poukázal I. P. Pavlov, následně po něm J. P. Guliford podmínil temperamentem sociální interakcí jedince. Kvalita těchto interakcí je v profesi poradce významnou složkou jeho kompetencí.

Obecně lze charakterizovat temperament jako „*dynamickou charakteristiku psychické činnosti individua*“ (Rubštejn, 1967 in Nakonečný, 2009 s. 169)

Jeho různé projevy jsou u každého jednotlivce patrné již od narození. *V z r u š i v o s t* je psychickou vlastností osobnosti. Je posuzována nejen podle intenzity a tempa pohybů osoby (rychlost, pomalost, pohyblivost), ale i podle intenzity emocionální reakce. Intenzita emocionální reakce v souvislosti s radostností, úzkostností je v podstatě vyjádřením *f o r m y* - temperamentu a *o b s a h u* – emocionality struktury osobnosti.

Ke klasickým typům temperamentu (již podle Hippokrata – 5. stol. př. n. l. a Galénose – 2. stol. n.l.), přiřadil Remplein (1965) ještě jejich psychologický obsah. Ten je určen podle formy prožívání základní nálady a podle způsobu pohybů, mezi které je uvedené tempo pohybů zahrnuto, vedle jejich síly, trvání a průběhu. Směr životního zaměření a reakci jedince formálně určuje vzrušivost. Ta je u typů *e x t r a v e r t n í c h* zaměřena vně, u *i n t r o v e r t a* spíše dovnitř.

4.3.1 Jednotlivé temperamentové komponenty obsahuje následující uvedený přehled.

Tab. č. 1 Charakteristika jednotlivých temperamentových komponentů

| | SANGVINIK | CHOLERIK | MELANCHOLIK | FLEGMATIK |
|---------------------------------|---|---|---|--|
| Formy prožívání | Velká schopnost odezvy, otevřenost, jemnost citění, zájem, touha po zážitcích, přizpůsobivost, slabost citů, plochost prožitků, letmost, nestejnomyšlnost prožívání, odvrátitelnost, přelétavost | Velká schopnost odezvy, síla citů, výbušnost, hněvivost, vydrážditelnost, zlostnost, nestejnomyšlnost prožívání, nedostatek sebevlády | Síla citu, hloubka citů, zdrženlivost, prožitková stejnoměrnost, niternost, vcíitelnost, citlivost, nepatrná schopnost odezvy, samotářství | Stejnomyšlnost, náročnost, snášenlivost, ochota se zařadit a podřadit, tolerance, ústupnost, malá schopnost odezvy, suchost, střízlivost, nevášnivost, neschopnost nadchnout se, ztráta zájmu |
| Barva prožívání | Lehkost, veselost, radost, bezstarostnost, nedotčenost, důvěřivost, optimismus, lehkomyšlnost, bezmyšlenkovitost, sebeuspokojení | Naštvanost, rozdrážděnost, agresivita, nespokojenost, dotčenost | Vážnost, vědomí odpovědnosti, vědomí povinnosti, těžkomyslnost, trápení, ustaranost, strach z osudu, pocit méněcennosti, nejistota | Klidnost, vyrovnanost, spokojenost, pokojnost, lhostejnost, fatalismus |
| Způsoby chování a pohyby | Rychlost a síla reakce, lehkost popudů a vůle, silná rozhodnost, velká sdílnost, výrazové bohatství, slovní obratnost, podnikavost, přehnanost ve výrazu, nerozvážnost, povídavost, nepromyšlenost, hazardérství, povrchnost, nesoustředění | Rychlost, síla, hodnota reakcí, nápor vůle, radost z odporu, letmost, nestejnomyšlnost chování, netrpělivost | Stálost a stejnoměrnost chování, píle, vytrvalost, pečlivost, důkladnost, svědomitost, pomalost, slabost, úspornost pohybů, malá schopnost přizpůsobení a změny | Pasivní lpění, klid, stejnoměrnost, trpělivost, stálost, důkladnost, vytrvalost, spolehlivost, pomalost, slabost, neobratnost, těžkopádnost, nerozhodnost, jednotvárnost, pohodlnost, automatismus |

Zdroj Remplein in Smékal, 2002 s.195

Mezi prezentovanými teoriemi temperamentu lze uvést z hlediska zajímavosti teorie holandských psychologů Heymanse a Wiersmy, (1906). Na základě výzkumů vytvořili tři do této doby nepoužívané rozměry temperamentu.

- **Adekvátnost emoční reakce** je dána emoční vzrušivostí – přítomností nebo absencí emocionality.
- **Aktivita nebo pasivita** vypovídá o vztahu osobnosti k zadaným úkolům, povinnostem i k volnočasovým aktivitám.
- **Poměr mezi primární a sekundární funkcí** se při převaze primární funkce projeví okamžitou reakcí se silnou intenzitou a jejím rychlým odezněním. Opačný poměr funkcí se vyznačuje slabou počáteční reakcí, narůstáním její síly a jejím dozníváním i v době, kdy podnět, který jí zapříčinil, přestal působit. Počáteční impulzivností s následným rezignováním se vyznačuje extravertní typ, pro osobnost introvertní je typická vytrvalost s uzavřeností.

Danost rysů temperamentu je posuzována různě, přesto převládá názor na jejich vytváření dědičností. Tou je člověk ve svém vývoji (kromě výchovy a prostředí) determinován. Rysy temperamentu se mohou měnit (např. pod vlivem traumatu) a podnětem k jednání není pouze osobnost jedince či prostředí, ale i výchova, kdy učení vytváří zvyk. Přesto *„lze očekávat, že jedinci mající určitou svobodu ve výběrů prostředí nebo činnosti a budou obojí vybírat či organizovat tak, aby to korespondovalo s jejich temperamentem“* (Nakonečný, 2009, s. 185)

4.4 Schopnosti

Lidé se mimo jiné liší i kvalitou a kvantitou výkonu - výkonností, kterou jsou schopni podat při různých druzích svých činností. Výkonnost je vnitřní dispozice pro psychomotorické výkony. Kvalita jedincem dosaženého stupně zadaného úkolu – výkonu – je dána vnitřními okolnostmi, mezi které R. B. Cattell (1971) řadí vrozený intelekt, vlastnosti smyslových orgánů a motoriky, motivaci, náladu, únavu a jiné dovednosti získané učením. Vliv na výkon mají i vnější okolnosti – počasí, atmosférický tlak, hluk atd. (Nakonečný, 2009)

Schopnosti jsou definovány jako „úhrn psychických podmínek, které jsou nutné k nějaké činnosti“ (R. Meili 1987 in Nakonečný, 2009 s. 194)

Patří k nim vedle specifických např. technických schopností také fantazie, paměť a další. Na rozdíl od n a d á n í jsou schopnosti získané. Nadání se výcvikem a zkušeností mění na schopnosti. Za mimořádné nadání, ale i za mimořádné schopnosti je považován t a l e n t. V určitém výkonu (např. hudebním) se uplatňují v l o h y. Nadání je považováno za výrazně silnou vlohu. Termíny nadání a vloha jsou však velmi často zaměňovány ve svém významu. Získané dispozice k určitému druhu činnosti lze chápat jako schopnosti. (Nakonečný, 2009)

4.5 Typy osobnosti

„Osobnost je individuum chápané jako integrace k seberealizaci v interakci se svým prostředím.“ (Říčan P., in Čákr P. 2010, s. 21)

Osobnost z hlediska typologie lze chápat jako „souhrn duševních, emočních, sociálních a fyzických znaků jedince, osobnost určuje jeho adaptaci na prostředí a jeho charakteristické způsoby chování a prožívání.“ (Hamer, D., Copeland P. 2003, s. 12)

Typem se rozumí sdílený svéráz, charakteristika, která je vlastní celé skupině lidí, kteří mají společné výrazné znaky a zároveň se od sebe v řadě dalších znaků liší. Hlediska, která se podílejí na pojetí typu osobnosti, jsou různá. Různé jsou i přístupy k validnosti typologie osobností. Charakteristika určitého typu osobnosti sice zohledňuje její podstatné a výrazné rysy, ale popis její individuality, osobitosti a jedinečnosti nevyčerpává. Liší se i kategorie typu, ke kterým lze osobnost zařadit. Někteří z psychologických autorů význam typologie popírají.

„Většina lidí žádný typ nevytváří. Mnohé nevědecké typologie tento fakt ignorují a prezentují určitý typ jako vyčerpávající charakteristiku osobnosti (např. typy různých literárních, filmových a divadelních „hrdinů“ socialistického realismu.)“ (Nakonečný, 2009, s. 265).

Jedním z úhlů pohledu na osobnost je směr jejího zaměření. Významná je z tohoto hlediska typologie extraverte a introverte. Ta vychází z předpokladů, že lidé jsou všeobecně zaměřeni na svou osobu, nebo na sociální okolí. E x t r a v e r t se vyznačuje schopností adaptace na životní situace, na realitu. Jedná se o člověka praktického, čínorodého, otevřeného, přístupného komunikaci. Zároveň bývá závislý

na mínění svého okolí, protože je založený společensky. Zaměřený je navenek – jeho myšlení, pocity i jednání se vztahují k objektu, kterým se zabývá. I n t r o v e r t, který je zaměřen na sebe, na svůj vnitřní svět, má k objektu svého zájmu vztah spíše negativní. Žije ve svém světě, ten vnější je mu spíše na obtíž, je k němu uzavřený, nepřístupný. Přesto má bohatou fantazii i představy. Navenek vystupuje nespolečensky v lepším případě zdrženlivě, váhavě. Váhavě, pasivně. Jeho chování svazuje mnoho zábran a při komunikaci s ostatními se vztahuje do sebe. V jeho životních aktivitách dominuje pasivita.

Oba tyto postoje k realitě jsou nastaveny tak, že jeden kompenzuje druhý. Jedna z funkcí vždy převažuje a tak vznikají varianty uvedených typů. U každého z nich je jeden z druhů zaměření převažující H. J. Eyseneckovou faktorovou analýzou bylo potvrzeno, že typy extraverte a introverte „...jsou zatím nejspolehlivější charakteristiky osobnosti, které se používají“ (Nakonečný, 2009 s. 270) .

4.6 Charakter - osobní morálka

Při hodnocení osobnosti se nelze vyhnout pojmu *c h a r a k t e r* (etymologický původ – řečtina – vrývat, vryp, tzn. něco, čím je osobnost výrazná). Podle G. W. Allporta (1961 in Nakonečný, 2009) je charakter zhodnocená osobnost, nikoliv složka osobnosti. V souvislosti s ním jsou stanoveny i morální požadavky na osobnost kladené. Ty v běžném chápání souvisí se sociálním očekáváním, ale převážně v kladném slova smyslu. Opět další důkaz, jak může být odborný termín zaměněn za hovorové pojetí stejného výrazu. Adjektívum *charakterní* je v běžné řeči považováno za synonymum pro sousloví *morálně vyspělý jedinec*. Stejně tak je za jeho protipól označován člověk *bezcharakterní, morálně nedostatečně vyspělý*. Charakterové rysy resp. postoje jedince jsou méně významné pro hodnocení charakteru, protože jeho podstatným znakem je jednání, konání (v určitých situacích i nekonání). Teprve v činech je charakter zohledněn. Obdobou předchozí věty je křesťanské „...po skutcích jejich poznáte je..“. Proto M. Nakonečný (2009) upřednostňuje vymezení charakterů (na rozdíl od G. W. Allporta) jako zhodnocení *p r o j e v ů* osobnosti.

Osobní morálka se projevuje vztahem člověka k mravním hodnotám a normám. V tomto smyslu se jedná o morálku jednotlivce. Morálka obecně může být historicky

chápana i v souvislosti s morálními požadavky určité vrstvy nebo společenské třídy (např. komunistická, pracovní morálka). Při tomto pojetí může být tento termín pocíťován pejorativně. Při běžném užití osobnost více vystihne výraz mravnost, který je určitou formou společenského vědomí, a jímž se zabývá etika. Podstata charakteru, pokud je spatřována v osobní morálce, nevypovídá o osobnosti jedince jako o celku. Existují vlastnosti, které nelze zařadit z hlediska charakteru mezi pozitivní nebo negativní (např. vytrvalost dálkového běžce nezahrnuje žádný stupeň mravnosti). Morálně vysoce ceněné odvahy může být schopen (třeba při obraně svého dítěte) člověk v běžném životě nemorální. Morálka jedince prochází různými stupni vývoje, v závislosti na nich je regulováno jeho chování, ve kterém je zohledněn zřetel na etické normy. Správným směrem tedy vede vývoj od sobeckého jednání dítěte k prosociálnímu, altruistickému konání mravně vybavené, charakterní osobnosti.

4.7 Profesionalita

V dnešní exponované době se sice vlastnosti osobnosti velmi zkoumají, řeší, analyzují, je o nich publikováno mnoho studií, přesto v praxi prvořadý význam při hodnocení osoby často zaujímá profesionalita (odbornost). Je definována jako *„uplatňování specifických dovedností založených na jasně definované soustavě znalostí, a to v souladu s uznávanými normami chování“* (Armstrong, 2007, s. 91). Její vysoká úroveň je v práci poradce nezbytná a většinou také a priori očekávaná. Odborné vědomosti, dovednosti, techniky a taktiky potřebné pro výkon poradenské profese dosáhne poradce vzděláváním v příslušném oboru, výcvikem, samostudiem, absolvováním kurzů, tréninků, workshopů, seminářů a také postupně praxí. Kontrola osobního a trvalého profesního rozvoje spočívá ve výcviku a supervizi.

4.8 Vliv nejdůležitějších vlastností poradce pro práci s lidmi

Existují povolání a zaměstnání, ve kterých osobní vlastnosti pracovníka nemusí být nutně nejdůležitějším kritériem pro úspěšné vykonávání jeho práce. Tím kritériem jsou především odbornost, profesionalita, pracovní schopnosti a pracovní výkon. Naopak v pomáhajících povoláních jsou kladeny zvýšené nároky na vlastnosti potřebné pro práci s lidmi.

Kromě profesních vlastností disponuje tedy poradce i vybaveností psychickou. Psychické vlastnosti jsou trvalým rozměrem charakteristiky každé osobnosti. U poradce se nejedná pouze o vnější formu jeho projevů – zda je příjemný, zdvořilý, slušný nebo naopak komisi, neochotný, nevlídný. Kultivovaná forma projevu je součástí jeho profesní vybavenosti. Pro klientovy potřeby jsou důležité takové faktory poradcovy osobnosti, jakými je schopnost náklonnosti k lidem a touha jim pomáhat, empatie, trpělivost, nebýt uzavřený, reflektovat problémy druhých, úcta k člověku, pozitivní přístup k problémům i k životu. Tyto vlastnosti mnozí klienti často hodnotí výše než odbornost.

Z hlediska typologie osobnosti se na první pohled jeví vhodnými pro profesi poradců ti, kteří jsou zaměřeni na své okolí. Extravert preferuje povolání, ve kterých je možné uplatnit interakci s jinými lidmi. Jenže někteří z extravertních typů mohou být závislí na společenských konvencích a v jejich vztahu ke skutečnosti převládá užitek (utilitaristický přístup). Za skutečné považují pouze to, co sami vidí nebo jak to vidí nebo i to, co jim je předloženo, ale jen s vědeckými důkazy. Takový poradce pak pouze přebírá hotová schémata hodnocení na úkor klientových potřeb. Naopak intelektuálně zaměřený introvert, jehož jednání je vedeno empatií v rozumném rozsahu, může svého klienta významně posunout k úspěšnému překonání jeho problému. Klient je schopen velmi citlivě vnímat rozdíl mezi užitečným jednáním pomáhajícího a jeho snahou být skutečně užitečným. Tato snaha by měla být poradcem srozumitelně deklarována, klient jí tak snadněji a lépe přijme. Z uvedeného je patrné, že nelze preferovat určitý typ osobnosti z hlediska extraverze a introverze pro profesi poradce. Tyto dvě varianty životního zaměření by měly být zastoupeny v osobnosti poradce ve vyváženém poměru. To sice reálně není, ale na klienta by to tak mělo působit. Přímo optimální by byl jakýsi ideální poradce, v jehož osobě by byla zastoupena pouze pozitiva z obou uvedených typů. Ideální poradce existuje pouze teoreticky, v praxi by však měl pomáhající své vlastnosti korigovat, uplatňovat individuální zkušenosti, analyzovat své prožívání a tím modifikovat své chování ke klientům s cílem se ideálu přiblížit. Sebereflexe a supervize jsou pro poradce návody, jak pracovat na své osobnosti po celou dobu trvání poradenské praxe.

Prosociální jednání, ke kterému jsou pomáhající profese řazeny, předpokládá u svého vykonavatele mezi jinými rysy jeho osobnosti i altruismus. Tím není absolutní

sebeobětování se, ale schopnost obětavého jednání ve prospěch druhých. Altruismem je vybavena mravně vyspělá osobnost, jakou by poradce měl být. V souladu se svým svědomím může pak konat svou práci smysluplně z pohledu klienta a zároveň svým pozitivním vztahem k lidem předejít ohrožení své psychické rovnováhy.

K požadovaným vlastnostem, kterými by poradce měl být vybaven, může být přiřazena i prostá křesťanská láska k bližnímu. Milovat své bližní, je úkol nelehký, často úkol na celý život. Budit zdání, že pomáhající „miluje“ své klienty je úkol z části profesní. Nemusí však na poradce klást přímo nároky teologické vybavenosti. Milovat bližní své jako sebe sama, obsahuje ten předpoklad, že člověk má rád sebe. Nejedná se o druh lásky, jakou je třeba narcismus. Míňen je pozitivní vztah k vlastní osobě v tom smyslu, že člověk je schopen porozumět, pochopit a z velké části i omluvit a tolerovat své nedostatky. To ovšem neznamena, že si jich není vědom. Vyrovnaná osobnost se svými chybami umí zacházet konstruktivním způsobem. Neodsuzuje se, nehrouť se, své chyby přizná, a analyzuje je sice subjektivně, ale se snahou po objektivním výsledku. Takový postoj, který je vyrovnaná osobnost schopna zaujmout sama k sobě, by také mohl být jedním z přístupů ke klientovi a pochopení jeho problému. Přesto nelze zapomínat, že práce poradce je zdrojem jeho obživy. Poradenství není charitativní činnost, ale láska k bližnímu jako zboží je paradoxem. Vyvážený přístup poradce k zisku znamená – pracovat za peníze nikoli pro peníze.

5 Asertivita

„Asertivitou rozumíme souhrn dovedností v jednání s lidmi umožňující přiměřené prosazení oprávněných požadavků či odmítnutí nepřijatelných nároků. Dále rozpoznání a odolávání manipulacím ze strany druhých lidí, aniž by byla dotčena pravá zúčastněných stran. Pro asertivitu je charakteristické jasné a pravdivé vyjádření vlastních pocitů a myšlenek, jistota vystupování a autentičnost projevu“ (Novák, Capponi, 2012 s. 157).

S termínem asertivita byla veřejnost seznámena ve čtyřicátých letech minulého století. Stanovil jej Američan A. Satler, který v průběhu své výuky využil teorie mezilidské komunikace v praxi. Svě žáky učil odmítat nepřiměřené, setrávat na svém

stanovisku, učil je oponovat a svá odmítnutí na neadekvátní nároky formulovat výrazem NE. Učil je však zároveň, jak prosadit oprávněné požadavky, aniž by práva odmínutých byla dotčena. Jeho žáci techniky odmítání stále rozvíjeli v podobě tréninkových programů od šedesátých let 20. století. Trend těchto programů v oblasti asertivity přetrvává doposud.

Termín asertivita je nesnadné přeložit přesně. Zahrnuje jednání od zdravého sebeprosazení pro nedovolení druhým, aby jednali na náš úkor, aniž bychom my jednali na úkor jejich. Z důvodu, že ani toto vymezení asertivity není zcela přesné, výraz se nepřekládá ani v odborné literatuře.

Filosofii asertivity lze shrnout do asertivních práv. Právo stejně jako mravnost lze chápat jako společenskou formu vědomí. Takto pojaté právo se vztahuje na normativní akty i na asertivní chování. Medzihorský (1991) uvádí následující asertivní práva:

- Základní asertivní právo znamená nést důsledky a odpovědnost za své chování, myšlení a emoce.
- Své chování neospravedlňovat výmluvami ani omluvami.
- Posoudit míru své odpovědnosti za řešení problémů druhých.
- Netrpět komplexem neomylnosti.
- Připustit svou omylnost a nést za ní odpovědnost.
- Nevědět a umět přiznat.
- Dokázat žít bez stoprocentního souhlasu druhých se svým jednáním.
- Logika rozhodnutí každého je jeho osobní věc.
- Nelze rozumět absolutně všemu, především ne všem pocitům ostatních
- Osobnost má vlastní volbu nebýt dokonalý podle mínění druhých.
- „Sám rozhodnout, zda budeš jednat asertivně nebo ne“

(Š, Medzihorský, 1991)

Jednání za užití základních asertivních dovedností se vyznačuje technikami, které lze uplatnit v různých situacích. Bez zlosti, klidným neustálým opakováním názoru a jeho vytrvalým prosazováním bez uvádění dalších argumentů se poradce vyhne klientovým manipulacím (p o k a ž e n á g r a m o f o n o v á d e s k a).

Je-li manipulativně kritizován poradce klientem, je asertivní přiznat klientovi určitý díl pravdy v jeho tvrzení. Tím je odstraněn důvod, aby kritika eskalovala, poradce se jí nemusí bránit. V asertivitě lze použít techniku o t e v ř e n é d v e ř e.

S e b e o t e v ř e n í znamená umožnit klientovi náhled do osobnosti poradce. Sebeotevřením poradce preventivně předchází manipulaci se svou osobou a usnadňuje vzájemnou komunikaci.

Protože prvotní dojem i kontakt jsou významnou fází poradenského procesu, asertivní poradce používá techniky v o l n é i n f o r m a c e. Klient je seznámen s nevyžádanými informacemi o osobě poradce, počáteční případné rozpaky jsou zmírněny a ve vztahu mezi oběma nastane uvolnění.

Jednoznačně souhlasit s konstruktivní i agresivní kritikou v případě, že je oprávněná, znamená, že poradce je schopen přiznat svůj omyl a nemusí se stresovat popíráním své chyby (n e g a t i v n í a s e r c e).

Kritiku lze aktivně podpořit tehdy, je-li konstruktivní a informace v ní získané se dají uplatnit v poradenském procesu. Technika n e g a t i v n í h o d o t a z o v á n í snižuje klientovu závislost na případné manipulaci a prohlubuje jeho asertivitu.

Nevěcnou, obecnou, manipulativní kritiku je možné eliminovat tím způsobem, že jí poradce sice ignoruje, nevyjadřuje se přímo k ní, ale dá klientovi najevo, že jí zaregistroval a pokračuje v komunikaci k problému. Kritik je tímto způsobem veden k asertivitě, poradce se vyhne nutkání k agresivní reakci (s e l e k t i v n í i g n o r o v á n í).

Oboustranně p ř i j a t e l n ý k o m p r o m i s lze poskytnout na úkor poradcova sebeprosazení, nikdy však na úkor jeho sebeúcty. Ohrožení poradcova sebehodnocení a z něj pramenící sebedůvěry a sebeúcty asertivní jednání nepřipouští. (Smith, 1980)

Vyjmenované dovednosti a uplatnění asertivních práv poradce jsou realizovány v typech asertivního chování. V chování poradce lze rozlišit jednoduchou asertivitu, empatickou asertivitu, eskalující asertivitu a konfrontativní asertivitu.

- Chování bez citové vazby a jejích atributů, vyjadřování myšlenek, názorů, ale také citů je druhem j e d n o d u c h é (základní) asertivity.

- E m p a t i c k á asertivita přesahuje rámec asertivity základní o vnímavost, citlivost k potřebám klienta. Respektuje jeho názory, ale poradce ponechává na svém uvážení, zda tyto názory bude akceptovat.
- K osobě s jiným názorem nebo neakceptovatelnými projevy lze přistupovat s počáteční nízkou asertivitou, ale bez špatných emocí, bez agrese a negativních souvislostí. Jestliže toto jednání zůstane bez odezvy a poradcova osobní práva jsou klientem dále porušována, projevenou e s k a l u j í c í asertivitou poskytne poradce klientovi možnost, aby své chování změnil.
- Na rozdíl od případné agrese ve formě konfrontace žádá poradce, aby mu klient poskytl další informace, které se k problému vztahují. Toto jednání je vhodné, jsou-li v rozporu slova klienta s jeho činy. Jestliže je zřejmé, že své činy klient vnímá a hodnotí neobjektivně, nastupuje k o n f r o n t a t i v n í asertivita.

5.1 Agresivita

V běžném vyjadřování je termín agrese zaměňován za slovo útok a také je tak chápán. Agrese jako vnitřní pohotovost jednat útočně je přirozená vlastnost. Je součástí výbavy všech živočichů – i člověka. Agresivní akt je nutné rozlišovat od agresivní dispozice.

Agresivita je trvalou vlastností, kterou má každý v určité míře, a která motivuje agresivní chování. M. Nakonečný (1997) pojímá agresivitu jako rys osobnosti (tj. pohotovost k agresivnímu reagování). Stejně jako agrese ani agresivita není dobrá nebo špatná, ona prostě je. Odpovědí na stres a frustraci může být agresivní chování. Čím větší úzkost, tím větší agrese. Rozdílné je agresivní chování útočné, jehož snahou je poškodit jinou osobu (fyzicky, pomluvou, zesměšněním) od agresivního chování, které se projevuje bez doprovodných afektů. Ty jsou druhem sociálních technik a jejich účelem je prosadit se, donutit své okolí k něčemu, snaha někoho ovládnout.

K rozpoznání agresivního chování slouží jako determinanty *„bránění vlastních práv se děje takovým způsobem, že jsou znásilněna práva druhých, ignorování či odmítání potřeb, pocitů, mínění druhých, exprese vlastních potřeb, pocitů a mínění nepřiměřeným způsobem.“* (Back, Backová, in Nakonečný, 1997 s. 205)

5.2 Pasivita

Výsledky práce neangažovaného poradce se příliš neliší od výsledku práce poradce p a s i v n í h o. Oba se liší svým chováním. Pomáhající, který není zainteresován na osobnosti klienta, může navenek vystupovat suverénně, energicky, profesionálně. Pasivní poradce není schopen jasně formulovat a prosadit své myšlenky, postoje. Myšlenky, pocity a názory přejímá od druhých, svých vlastních se vzdává, proto nemůže dosáhnout svých cílů. V jednání mu chybí sebejistota, není se schopen adekvátně uplatnit a je si vědom ztráty svých hodnot, stává se tak snadným terčem požadavků druhých. V komunikaci trpí svými neúspěchy, jeho sebevědomí klesá a on se dostává do bludného kruhu ve snaze dosáhnout svých cílů. Jedním ze způsobů, jak se pasivní poradce snaží situaci zvládnout, je použití manipulativních technik. Ty jsou však jen skrytou formou agrese. Projevy a g r e s i v n í h o j e d n á n í jsou uvedeny v další části práce.

Oba druhy jednání – pasivní i agresivní nepředpokládají interakci a projevují se zcela odlišně. Agresor své myšlenky, pocity, názory vnucuje druhým a očekává jejich přijetí, útočí jaksi preventivně. Pasivní jedinec se stahuje ze svých pozic a je patrné, že se není schopen reálně prosadit. Základ jejich jednání je však totožný. Svého klienta vnímají jako „někoho, kdo jim škodí“ a proti komu je nezbytné se „prosadit“.

6 Vztah mezi poradcem a klientem

„Pomáhající profese patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého. Jsou jednou z možností, jak se vyhnout rozštěpení života na dvě části, kdy jedna část – práce – je pouze nezbytnou obětí pro umožnění skutečného života, jenž začíná až po pracovní době.“ (Kopřiva, 1997 s. 17) Obměnou motto práce je tvrzení že: lidé nejsou zneklidňováni věcmi, ale svým rigidním a extrémním pohledem na ně a jakmile se znepokojili, snaží se pak zbavit svého neklidu takovým způsobem, který v konečném důsledku poslouží jen k udržování jejich problémů. Klienti vyhledávají různé poradce z mnoha různých důvodů, vždy ale věří, že jejich problémy a útrapy jim pomohou odstranit a překonat. Téměř každý zná pocit, jako by se stále motal v kruhu,

že ani při sebevětším úsilí věci nevycházejí tak, jak bychom chtěli. Nové výzkumné metody dokazují, že svůj mozek umíme ovlivnit víc, než si myslíme. Změna v mozku ovlivní náš další život, obdobně jako již používané „myslet o stejném, ale jinak.“ Nabídka pomoci poradců je lákavá – změňte svůj mozek, změníte svůj osud. Podle definice BSPP do poradenství klient „*přináší svou osobní bolest a pomoc vyhledává z vlastního rozhodnutí, ale nezmiňuje se o tom, že přináší své vlastní představy, jak mu má být pomoheno, nebo že jeho osobní záležitosti se pravděpodobně promítnou do jeho chování na sezeních s poradcem*“ (Dryden, 2008 s. 18.) Kromě těch, kteří z vlastní vůle vyhledávají odbornou pomoc poradce, existují i nedobrovolní klienti, kteří spolupracují s poradcem třeba z rozhodnutí soudu.

V kapitole Poradenství bylo téměř taxativně určeno, čím poradenství být nemá. Jestliže tedy určitá vazba není, nemůže nastat ani vztah, který by tuto vazbu naplňoval. Vztah mezi poradcem a klientem nemá být kamarádský, přátelský, rodičovský, lékařský, výukový, z hlediska poradce vůdcovský. Odbornými postupy musí poradce klienta směřovat k samostatným rozhodnutím, klient si musí poradit sám, proto poradce není klientovi rádcem. Používá-li v práci s ním striktně pouze své poradenské dovednosti bez dalšího, jedná se o neangažovaného poradce s veškerými důsledky tohoto přístupu.

Vztah mezi oběma aktéry – pomáhajícím a tím, který pomáhá, svým omezeným rozsahem a angažovaností nesupluje rodičovskou péčí, jak bylo uvedeno výše. Navzdory tomu se jistá analogie k rodičovství v mezilidských a také v poradensko-klientských vztazích naskýtá. „*Každý jedinec má k dispozici tři základní stavy svého Já (ega): rodič – dospělý – dítě*“ (Berne 1970 in Medzihorský, 1991, s. 27). Ve vzájemné komunikaci mezi poradcem a klientem je užití kombinace tohoto schématu pozitivem, je-li uplatňováno správně tedy např. dospělý – dospělý, mezi dospělými, ale naopak špatné nastavení ega poradce vůči klientově potřebě (poradce se chová k dospělému klientovi jako k dítěti), přináší problémy v podobě komunikačních nedorozumění a bariér.

Kvalitu vztahu angažovaného poradce ke klientovi může pokazit i narušení autonomní hranice ze strany pomáhajícího. První z uvedených tendencí, která brání autonomii rozvoje klienta, je nadměrná kontrola. Kontrola je důležitým prvkem pro udržení stanoveného řádu pracovních postupů, nezbytná je však také její přesná

míra. V úvahu je zde brána pouze ta situace, kdy poradce kontroluje klienta v dobrém úmyslu, ve snaze klientovi pomoci. Nadměrná kontrola - i dobře míněná - vytváří chybné vazby, protože poradce jedná i s dospělým jako s dítětem, odmítá jej respektovat jako autonomního jedince. V neprospěch vztahu mezi poradenským pracovníkem a jeho klientem je poradcova tendence se pro klienta obětovat. „*I zde se může paradoxně stát, že nadměrná péče klienta spíše oslabuje, než aby mu prospívala – může ho udržovat pod jeho potenciálem samostatnosti až ho invalidizovat*“ (Kopřiva, 2011, s. 19)

Tvorba vztahu poradce – klient přináší prostor pro formální i neformální komunikaci. Formální vztah poradce ke klientovi je dán vzájemným oslovováním, volbou výrazových prostředků, dodržováním proxemiky, která se projevuje fyzickou vzdáleností mezi osobami, ale zároveň je pociťována jako vzdálenost psychická. Formální bývá i prostor, ve kterém se komunikace obou odehrává, často i způsob oblékání poradce. Neformální vztah v sobě zahrnuje výše uvedené druhy sociální komunikace v neformální podobě. Projeví se v něm vřelost, provázená haptikou – jako řečí fyzického doteku lidí v interakci. Styl podání ruky patří k významným dovednostem poradce. Lze předpokládat, že poradci zaměřeni na úkoly se vyznačují formálností při jednání s klientem více, než poradci, kteří osobnost klienta neformálností zbavují případných zábran. Ale i poradenství, při němž klient řeší úkoly, může být provázeno neformálním jednáním. Preferovat volbu jednoho z těchto přístupů ke klientovi je možné pouze při znalosti osoby klienta, jeho problémů a především jeho potřeb. Účinnější pro celkový výsledek poradenské spolupráce bude, když komunikační styl svým stupněm neformálnosti bude klientovi zcela konvenovat.

Názor na vztah mezi poradcem a klientem je dán jednotlivými poradenskými styly. Kvalitu vztahu jako podmínku dosažení cíle práce poradce respektují všechny z poradenských přístupů. Liší se však náhledem na jeho míru důležitosti. Kognitivně – behaviorální poradci upřednostňují, aby se klienti naučili plnit úkoly, které vedou k jejich prospěchu. Kladou proto menší důraz na svůj vztah s klientem. Nad úkoly staví svůj vztah s klientem poradci zaměřeni na osobu klienta a její prospěch. Mezi oběma názory se pohybují představitelé psychodynamických poradenských přístupů.

Nezanedbatelným hlediskem v poradensko-klientském vztahu je někdy opomíjený pohlavní dimorfismus. V komunikaci a také ve vztazích mezi lidmi hraje velmi významnou roli. Je všeobecně známo, že lidská sexualita v nejobecnější podobě

zasahuje do většiny našeho jednání – především interpersonálního. Máme již předprogramován vztah k osobě v závislosti na tom, zda patří ke stejnému nebo opačnému pohlaví. Poradenství se vyznačuje specifickými mezilidskými vazbami. Proto i v nich záleží na pohlaví poradce a klienta. Faktem zda je poradce muž nebo žena bývá často ovlivněna jeho volba klientem. Tento trend je v současnosti genderovou korektností mírněn, přesto výběr poradce podle pohlaví je u mnoha klientů stále určující.

6.1 Profesionalita

Profesních vlastností potřebných pro výkon poradenských oborů dosáhne poradce kromě vzdělání i v ý c v i k e m. Jím zvyšuje svoji profesionalitu, která ovlivňuje kvalitu jeho budoucích vtaů s klientem.

Sebezkušenostní skupina jako první část výcviku dává poradci příležitost odhalit svá případná emoční traumata a uvědomit si své emoční slabiny. Jejich pojmenováním eliminuje nebezpečí možnosti odreagovat se na klientech a získá schopnost vlastní reflexe v tom směru, že porozumí sám sobě bez ohledu na to, zda mu rozumí ostatní. Tu by měl uplatňovat v průběhu celé své profesní praxe. Absolvování této části výcviku je pouze návodem k soustavné a celoživotní práci poradce na vlastní osobě.

Výcvik ve specifických dovednostech jako druhá část uvedeného výcviku učí poradce konkrétním interpersonálním dovednostem, které nezískal v sebezkušenostní skupině. Mezi ně jsou zahrnuty asertivní techniky nutné k uhájení poradcovy autonomie, schopnost klást požadavky, empaticky naslouchat, řešit možné konflikty s klienty. Délka výcviku poradce, profesionála, je oficiálně prvotně stanovena institucí. Při dobrovolném vykonávání poradenství je pro pomáhajícího nezbytné získat výcvik v takovém rozsahu, aby klient ani poradce nebyli vystaveni nebezpečí a spolupráce byla efektivní. Pro poradce oborů psychoterapeutických a psychologických je součástí jejich profesionalizace supervize. Jejím cílem je naučit se složitějším psychoterapeutickým poznatkům a jejich aplikaci při vytváření vztahu s klientem. V průběhu tohoto učení řeší poradce konkrétní problémové situace z terénu za pomoci učitele – supervizora případně skupiny svých kolegů. Tato složka profesionální praxe v psychologickém poradenství, která je v této práci podrobena výzkumu, je metodou reflexe vlastního odborného jednání poradce. (Kopřiva, 2011)

Dalšími ze zdrojů profesionality jsou např. finančním poradcem uváděné semináře, workshopy a tréninky. Svůj význam mají i různě zaměřená školení.

Odbornost ve všech pomáhajících profesích je přímo úměrná délce praxe, po kterou je daný poradenský obor vykonáván. Zkušenosti v praxi získané a praxí ověřené jsou také zdrojem profesionality.

6.2 Charakteristika profesního chování poradce

Stejně jako v každé profesi i u pomáhajících povolání formují vlastnosti osobnosti její vnější projevy, chování. Profesní vlastnosti získává poradce na rozdíl od vlastností osobních vzděláním, výcvikem, supervizí a empirií získanou v praxi. (Kopřiva, 2011)

Významný je postoj, se kterým poradce svou práci pojímá. Zaměření pouze na výkon bez osobního přístupu a zájmu o klienta se vyskytuje i u pomáhajících profesí. Takový poradce svou práci vykonává rutinně bez invence a nemůže být klientovi patřičnou oporou. Neangažovaný pracovník nedosáhne u svého klienta změny jeho stavu k lepšímu v optimální možné míře. Neutrální vztah ke klientovi ovšem ještě nemusí být ten nejhorší přístup, jakým lze druhým pomáhat. Absence slušného chování a jednání je nepřijatelná u poradce. Ani lhostejnost, hrubé zacházení a třeba arogance ze strany poradce nejsou zcela ojedinělé v problematice poradenství. Přímo mementem jsou pak ti, kteří klienta mohou dokonce poškodit. Š. Medzihorský v záhlaví své publikace *Asertivita* říká: „*Kdo chce vést či jinak ovlivňovat lidi, neměl by mít zjevné problémy sám se sebou*“ (Medzihorský, 1991).

Nevhodné chování poradce nemusí být diagnostikováno ve smyslu psychiatrickém, zcela postačí, je-li pomáhající pracovník deprivantem. Toto poškození - pouze v citové oblasti - se projevuje ofenzivním (i defenzivním) manipulativním jednáním. U pomáhajících profesí se jaksi samozřejmě předpokládá, že práci vykonává vyrovnaná, harmonicky rozvinutá, zralá osobnost. U specifických profesí (např. kněz, učitel, lékař i poradce) se navíc očekává určitá míra lásky k bližnímu a z ní pramenící soucit a laskavost. Jsou-li tato klientova očekávání nenaplněna a naopak stane-li se „obětí“ např. manipulativního deprivanta, může jej osobnost poradce místo očekávané pomoci poškodit. Excesy tohoto typu nejsou předmětem zájmu této práce.

Jejich výskyt však nelze bagatelizovat, protože mezilidské i poradenské vztahy jimi mohou být významně ovlivněny. To je důvod, proč jsou v této práci zmiňovány.

Zcela v režii poradce je, jaký přístup zvolí ke klientovi, kterého je třeba přijímat s úctou, respektovat, vnímat, získat jeho důvěru. V opačném případě úsilí obou výrazné výsledky nepřinese. Zájem o klienta patří k základní vybavenosti poradce. Projevuje se schopností naslouchat a empaticky porozumět nejen tomu, co klient říká, ale i tomu, co si myslí. Zájem o protistranu lze vyjádřit kromě verbálního projevu i formou komunikace, která není vázána na slova - gesty, mimikou, pohledy, celkovým vzhledem poradce, přijetím klienta v estetickém prostředí (aranžmá), hlasitostí projevu, výškou tónu hlasu, rychlostí řeči frekvencí kladení otázek. Výrazem odbornosti poradce je vyrovnaný soulad mezi jeho slovním projevem a způsoby nonverbální komunikace.

Chápající, neodsuzující, nehodnotící přístup ke klientovi a jeho útrapám je významný pro kvalifikovanou pomoc klientovi. V životě, v zaměstnání ani u pomáhajících profesí se nelze vyhnout pocitům sympatií a antipatií. Skutečně profesionální poradce, který své klienty také jistě vnímá prostřednictvím těchto pocitů, svým chováním rozhodně nikdy rozdílnou náklonnost nedá klientovi najevo.

7 Uplatnění asertivních technik v poradenské praxi

Sociální styk se odehrává mezi jednotlivcem a sociálním prostředím. Uskutečňování sociální interakce, porozumění mezi lidmi a vytvoření přijatelných podmínek vzájemných vztahů probíhá při vzájemné komunikaci.

„Komunikace má svou hloubku, v ní se střetávají protikladné nároky na pravdu, obsažené v hlediscích různých lidských skupin a zakotvené v kulturních kontextech, do nichž patří.“ (Boučková, 2008 s. 271)

Komunikace je nositelkou i odrazem sociálních aktivit, které konáme ve svých sociálních rolích a pozicích za pomoci dovedností každodenních i profesních. Schopnosti jednat s ostatními, poznávat je, posuzovat, vhodně se společenským taktem se chovat jsou dány sociálními dovednostmi. Ty nejsou izolované od daných vlastností osobnosti ani od vlastností profesních, které osobnost v rámci svého vývoje, empirií

a učením získala. Z celého komplexu sociálních dovedností, kterými by poradce měl disponovat, se jako velmi významné jeví dovednosti asertivní.

Ty umožňují zaujmout postoj k právům druhých, jejich respektování a uznávání a zároveň sebeúctu a respekt pociťovat i k vlastní osobě. Asertivita umožňuje dosahovat vlastních cílů, obhájit svá rozhodnutí a stanoviska a také je zdůvodnit. Asertivní poradce by neměl mít pasivní ani agresivní způsoby argumentace a projevy ve svém přístupu ke klientovi.

Od agresivity, popsané v kpt. 5, je nutné odlišit zdravou *a s e r t i v i t u*, která je také druhem sebeprosazování. Prováděna je však slušným a ohleduplným způsobem, takovým, které se kromě vhodného chování od poradce očekává. Asertivita vede k získání vnitřní rovnováhy a tím i sebedůvěry toho, který je schopen tohoto dospělého jednání. Cílem asertivního jednání je také určitý typ „zisku“, ale ne na úkor druhých. Jednat asertivně znamená uspokojit potřeby klienta, ale také poradce, oba tvoří póly sociální interakce. Asertivně vystupující poradce se vyznačuje schopností srozumitelně definovat svá stanoviska. Ke klientovi má pozitivní postoj a jeho zájmem je problémy řešit konstruktivně. Jeho chování působí sebejistě. V sociálním chování poradce trvá na svých stanoviscích, ale je schopen i kompromisu. Kompromis a konsenzus lze považovat za asertivní mistrovství. (Novák, Capponi, 2012) Poradce vzbuzuje respekt, přesto je jeho chování přátelské, společenské a slušné. Má kontrolu nad svými emocemi i nad svojí osobou. Přímé, dospělé, asertivní jednání dává mezilidským vztahům autentickou možnost. Je měřítkem kvality profesionála – poradce.

Neasertivní chování není chováním agresivním. Znamená pouze neuplatňování vlastních práv, nebo když ano, tak pouze v tak nízké míře, že je ostatními přehlíženo.

V různé míře i rozsahu se při pomáhajících povoláních nelze vyhnout vytvoření *c i t o v é v a z b y* mezi pomáhajícím a jeho klientem. Naopak ta je i žádoucí. Není úkolem poradce, vždy přesně při seznámení rozumět pocitům klienta, ale pro dobrý výsledek je potřebné postupně pochopit, co klient prožívá. Velmi důležité je sdělení svého porozumění klientovi za použití adekvátních a přesvědčivých výrazů i doprovodných mimoverbálních aktivit. Pak klient vnímá poradce jako empatického a oba mají usnadněnou spolupráci. Profesionálně vyspělý poradce užívá *e m p a t i i* v rozumném rozmezí.

Poradce se citově angažuje omezeně a způsob vcítění prožívá jen jako. V opačném případě ohrožuje svou duševní bezpečnost a vystavuje se nebezpečí v podobě syndromu vyhoření. Přílišná citová vazba ke klientovi by jej v konečném výsledku ohrozila a klientovi nepomohla. Kvalifikovaný poradce se soustředí na jednání, kterým deklaruje, že klientovi porozumět opravdu chce, ale je schopen, v případě, že klient bude mít pocit, že poradce nerozumí správně, připustit, že se mylil a své porozumění opravit a nasměrovat podle potřeb klienta. Role bezpodmínečné pozitivní akceptace (BPA) (Rogers 1957 in Dryden, 2008) klienta v současnosti není vyžadována, poradce si vystačí pouze s a k c e p t a c í za předpokladu vlastního pozitivního přístupu k problémům. K výrazu přijetí klienta nestačí, aby si akceptace byl poradce vědom, ale nedal jí najevo. Ku prospěchu klienta bude sloužit toto přijetí jen tehdy, že je klient sám bude vnímat.

Velké nároky jsou kladeny na dovednost i psychiku pomáhajícího, je-li jeho klientem antisociální jedinec. V těchto případech akceptaci a úctou ke klientovi nahradí profesní odbornost, je-li poradce kvalifikovaným profesionálem a opravdu chce klientovi pomoci. Rozsah problémů, které poradenství přináší, zahrnuje i situace, ve kterých se poradce dostává do shody s tím, co si myslí, a jak své problémy cítí klient, proto může své pocity projevit v souladu se svým chováním k němu. Není nutné, aby se ve svém jednání přetvařoval. Ideální je stav k o n g r u e n c e , to však platí pouze v případě, že klientovy problémy i osobnost konvenují osobnímu postoji poradce. Tehdy poradce může demonstrovat vysokou míru empatie ke klientově osobě. Pociťuje-li však pomáhající osoba ke klientovi nepřátelský postoj, není vhodné ani terapeutické být vůči klientovi kongruentní. Řešením této situace může být doporučení klienta jinému poradci.

V případě konfliktu mezi účastníky poradenské komunikace se poradcův asertivní postoj projeví klidným přístupem k rozepři a neodkládáním jejího řešení. V dalším jednání s klientem si poradce uvědomuje reálně své možnosti i meze, je schopen klienta respektovat a zároveň si jeho respekt získat. V zájmu poradce i pro potřeby klienta je nezanedbatelné, aby si pomáhající budoval respekt ke své osobě podložený sebedůvěrou. K tomu asertivní dovednosti přispívají.

Cíle své práce poradce dosáhne, když je schopen vybudovat pozitivní vztah s klientem. Jako důležitá dovednost ovlivňující poradenské vztahy je zdůrazněna komunikace a její složky - obsahová i formální.

Správné pochopení myšlenek vyjádřených poradcem je pro klienta zásadní. Nebezpečí nepochopení může být dáno splýváním odborných termínů s jejich hovorovým pojetím, také výrazové konotace mohou být pro klienta zavádějící. Asertivní sociální komunikace by ve verbálním projevu poradce měla vést k minimalizaci příčin nedorozumění. Přijetím informací od klienta v atmosféře důvěry s aktivním přístupem, vhodnou reakcí a pozorným nasloucháním, zvyšuje poradce předpoklad pro navázání vztahu s klientem a účinnost svého působení na něj. Protože projev poradce působí na klienta komplexně, je třeba k verbální přiřadit komunikaci nonverbální se všemi jejími složkami.

Hodnocení asertivního chování nemusí být vždy pozitivní ze strany klienta. Klientovi mnohdy lépe vyhovuje manipulativní, rádoby přátelské, neformální jednání poradce. Při dlouhodobém kontaktu poradce a klienta se asertivní jednání zúročí, je oceněno a vzbuzuje vážnost jeho nositele.

PRAKTICKÁ ČÁST

8 Výzkumný problém

Výzkumný problém je strukturován do dvou oblastí osobnosti poradce. První je formální a neformální přístup ke klientovi a druhá oblast se týká asertivity, která se projevuje asertivním chováním a asertivními dovednostmi. Základní výzkumná otázka je, zda mezi těmito oblastmi existuje vztah.

Formální a neformální přístup ke klientovi je dán oborem, ve kterém poradce s klienty pracuje. Formálností se vyznačují poradenské obory zaměřené na plnění úkolů. V oborech zaměřených na osobu se neformální přístup stává jednou z terapeutických dovedností. Volba přístupu a míra neformálnosti je ovlivněna i osobou, chováním a předpokládanou vstřícností klienta k méně konvenčnímu jednání poradce. Na osobě poradce pak závisí jeho ochota věnovat se klientovi mimo rámec svých pracovních povinností a případně v čase, který se nekryje s jeho „pracovní dobou“.

Asertivitu lze posoudit podle rozpoznání asertivního chování v modelových situacích, podle míry a druhu asertivního chování ve vztahu k problémovému klientovi.

Z těchto předpokladů vyplývá základní výzkumná otázka:

Zda poradce s formálním přístupem ke klientovi má vyšší míru asertivity a používá více jednoduché asertivity než poradce s neformálním přístupem ke klientovi?

8.1 Výzkumné metody

Přípravou na vlastní výzkum bylo seznámení s prostředím, ve kterém dotazovaní respondenti pracují.

Pro získání dat byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru, rozhovoru a metoda dotazníku. Výhodou těchto metod byla možnost zaslat poradcům okruh otázek elektronicky. Na rozhovor byli respondenti připraveni a tazatelka mohla klást adekvátní doplňující otázky.

Některé otázky, kterými byl zjišťován formální a neformální přístup poradce ke klientovi:

Při verbální komunikaci s klientem se snažíte mluvit spisovně?

Používáte při rozhovoru s ním odborné výrazy, kterým by případně mohl nerozumět?

Jsou součástí vašeho vyjadřování při práci s klientem také neformální výrazové prostředky?

Příklady modelových situací a komentářů, kterými je zjišťováno vnímání asertivity, pasivity a agrese poradci:

Víte, že další pracovní den brzy přijdou klienti do místnosti, kde se uskutečnil „pracovní večírek“. Nikdo se nemá k uklízení vzniklého nepořádku.

Komentář: „Musíme to uklidit. Jak by to před těmi lidmi, zítra vypadalo?

Měl/a jste pracovní úspěch v podobě schválení svého projektu. Kolega vás za to obviní ze servilnosti.

Komentář: Možná to tak někomu připadá.

Některé z otázek, kterými je posuzována míra a druh asertivity.

Jak často používáte opakování argumentů nebo informací pro klienta?

Jak se zachováte při situaci s problémovým klientem?

8.2 Výzkumný soubor

Metodou účelového výběru byli osloveni ti respondenti, kteří splňují kritéria pro výzkum potřebná – praxe v poradenském oboru, ochota ke spolupráci na výzkumu, možnost věnovat výzkumu svůj čas. Důvodem zvoleného kritéria bylo, že záměrně vybraní poradci pracují v poradenských oborech déle než tři roky a vzhledem k jejich oboru se dá předpokládat, že byli osloveni velkým množstvím potencionálních klientů.

Všichni respondenti byli seznámeni s tématem bakalářské práce a s účelem i záměrem, pro který byli osloveni. S uvedením výsledných dat v bakalářské práci všichni poradci vyslovili informovaný souhlas. Rozhovory byly vedeny bez přítomnosti další osoby na pracovištích tázaných. Z etických důvodů je zachována anonymita všech tázaných poradců, uváděno je pouze jejich pracovní zaměření, věk, vzdělání a dobu

praxe. Nabídnuté možnosti seznámit se s výsledky výzkumu využili finanční poradce, poradkyně pro rodinné konstelace.

Výzkumný soubor pro potřeby této práce tvořili 4 poradci (3 ženy, 1 muž). Parita zastoupení podle pohlaví není dodržena, ale také není předmětem zkoumání.

Výzkumné metody byly uplatněny na poradcích:

Poradce 1 - profesní a kariérová poradkyně - 55 let, SŠ, praxe 17 let

Poradce 2 - senior poradce financí – 25 let, SŠ, praxe 4 roky

Poradce 3 - pedagogicko-psychologická poradkyně – 46 let, VŠ, praxe 18 let

Poradce 4 - poradkyně pro rodinné konstelace – 41 let, VŠ, praxe 10 let

8.3 Analýza získaných dat

Přeepsané odpovědi na dotazy byly před výsledným zpracováním předloženy poradcům k autorizaci.

Dotazníková metoda umožnila zjistit citlivost pro vnímání asertivity u jednotlivých poradců. Validita získaných údajů není přímo úměrná počtu respondentů, ale množství jejich klientů. Opakování výzkumu pro ověření jeho spolehlivosti nebylo prováděno. Tohoto kritéria výzkumu bylo dosaženo pečlivostí při analýze.

Ve výsledném zpracování dat byla použita čísla pro osoby poradců a zkratky zkoumaných aspektů.

8.3.1 Oblast formálního a neformálního přístupu ke klientovi.

Polostrukturovaný rozhovor a veškeré doplňující dotazy byly koncipovány s cílem zjistit v navazujícím výzkumu, zda mohou poradci v obou druzích přístupu ke klientovi - formálním i neformálním - uplatnit své asertivní dovednosti.

Otázka č. 1

Oblečení, které nosíte do práce, považujete za jakýsi druh „uniformy“ nebo se domníváte, že není nutné dodržovat mimořádná pravidla oblékání při výkonu vaší profese? (Beru v úvahu, že na volbě oblečení se podílí roční období, věk, vkus, finanční situace poradce).

Poradce 1

Můj styl oblékání je i v soukromí většinou klasický nebo sportovní. V úřední dny, při styku s veřejností se snažím vypadat co nejlépe. Nejsem schopna ohodnotit, jak mé oblečení např. svou formálností by mohlo můj vztah s klientem ovlivnit. Sama si myslím, že „úlety“ v oblékání na úřad přímo nepatří.

Poradce 2

Když se někomu staráte o peníze, měla byste na klienta rozhodně působit solventním dojmem. Dojem vytvářím mimo osobní přístup i velmi formálním oblečením. Nosím šaty šité na míru, ručně šité košile s vyšitým monogramem, drahé kravaty a boty. Na drahé hodinky si ještě šetrím (smích).

Poradce 3

Takto o oblékání neuvažuji. Já se nejvíc strojím podle nálady a preferuji pohodlnost oblečení. Vím, že se sama musím cítit co nejlépe, abych některý svůj nepříjemný pocit – třeba, že mě tlačí sukně – nepřenášela na klienty. Pravda je, že dětem je milejší pestrobarevné oblečení než strohá, černá jednobarevnost. Ta, se ale nelíbí ani mně.

Poradce 4

Můj obor je trochu specifický svými problémy než třeba vámi zmiňovaná profese pracovně kariérní poradenství. Uniformy nesnáším, mám ráda avantgardu v oblékání a v časovém presu klidně vezmu džíny, ale se zajímavým topem. Snažím se nevypadat usedle, o to víc, že má komunikace s klienty nemívá formální ráz.

Otázka č. 2

Při verbální komunikaci s klientem se snažíte mluvit spisovně? Používáte při rozhovoru s ním odborné výrazy, kterým by případně mohl nerozumět? Jsou součástí vašeho vyjadřování při práci s klientem také neformální výrazové prostředky?

Poradce 1

Pracuji v oboru již sedmnáct let, spisovně mluvím a své vyjadřování se snažím přizpůsobit mentální úrovni klientů. Odborné výrazy používám minimálně. Občas někdo nerozumí ani, když nejde o odborný výraz. Je „čestné prohlášení“ odborný výraz? Neformální výrazové prostředky používají klienti.

Poradce 2

Pro neformálnost není v mé profesi mnoho prostoru, lidé berou finance obecně dost vážně a své obzvlášť. V úvodu svého setkání s klientem a na závěr se snažím být méně formální. Bez ohledu, jak na mě osoba klienta působí. Poradce v našem oboru je školen na seminářích, formou workshop, tréninku, při kterých je kamerově snímán. Trénink mimo jiné spočívá ve vedení hodnotících a nepříjemných rozhovorů. Spisovně vyjadřování je jednou z podmínek mé práce. Odborné termíny nejen používám, klientům je především vysvětluji.

Poradce 3

Spisovně jistě. Neformální výrazové prostředky také – s mírou. Odborné výrazy se svými dětskými klienty nepoužívám, při jednání s rodiči někdy – při anamnéze. Stejně se jím je pak snažím vysvětlit tak, aby je pochopili.

Poradce 4

Striktně, spisovně nemluvím. Měla bych pak problémy ku příkladu se skloňováním. Nerada bych vypadala jako ti spisovně hovořící stylem „Oják pije odu z odvodu“. Neformální výrazy naopak zvýší důvěryhodnost mezi mnou a třeba týranou klientkou. Formálně nelze mou práci vnímat ani provádět.

Otázka č. 3

Jste ochoten (ochotna) se klientovi věnovat nad rámec svých povinností ve svém volném čase, zabývat se aktivitou, která se přímo neváže k řešené problematice? Považujete za nezbytné, aby vaše komunikace s klientem byla ukončena v čase, který si určíte?

Poradce 1

O ochotu se vůbec nejedná. S klienty jsem v kontaktu v úředních hodinách. Ty jsou časově vymezené. Vaše otázky na úctu ke klientovi a jeho respektování, na mé asertivní chování považuji trošku za teorii. Ke klientům se, myslím, chovám v rámci možností slušně, příjemně, jsem schopna chápat jejich problémy. Styk s nimi přináší i excesy v chování z jejich strany. Nad rámec svých povinností jim kopíruji doklady, zjišťuji kontakty, které nemusím, vyřizuji telefonicky to, co by si měli vyřídit sami.

Hlediskem pro ukončení mého jednání s klientem je splnění požadovaného z jejich i z mé strany. Za dveřmi čekají další.

Poradce 2

Rámec mých povinností je široký pojem a odvíjí se od dílčích potřeb klienta. Nad rámec pracovních povinností jsem dělal prostředníka mezi rozvádějícími se klienty. Čas vymezený na konzultaci pečlivě sleduji, protože schůzky mám předem rozvrženy. K plánované době, ve které se chci klientovi věnovat, přidávám dvacetiminutovou rezervu. Nejsm pak v časové tísní. I k tomu jsem byl vyškolen. Když rezervu nevyužiji, mohu si dát kávu.

Poradce 3

Ano. Doporučím rodičům třeba poradce pro ně, ačkoliv je nenapadlo o něj žádat. Při diagnostice dítěte se zajímám i o okolnosti, které podle rodičů s určitou poruchou nesouvisí. Lidé, když má jejich dítě určitý handicap, začnou být neuvěřitelně sdílní. Vymezený čas dodržovat musím, ale své klienty objednávám tak, aby další nečekali a klient nemusel končit v půli slova.

Poradce 4

Nad rámec je vlastně můj rámec. Okna jim mýt nechodím, ale jsem ochotna se s nimi setkat i mimo termín plánovaného sezení. Mohu se s nimi setkat i v kavárně. Mohu pohovořit i s někým z jejich blízkých, když je tomu přístupný, i když není mým klientem. Telefonuji a povídám si s klienty ve svém volném čase, radím jim např. jak koncipovat sms atd. K určenému času, který klientovi věnuji, připočítávám čas „na rozloučenou“. Více dělat nemohu, klienti by mě „rozcupovali“.

Tab. č. 2 Formální a neformální přístup ke klientům

| Otázky | Profesní a kariérová poradkyně | Senior finanční poradce | Pedagogicko-psychologické poradkyně | Poradkyně pro rodinné konstelace |
|--------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| | HODNOCENÍ | | | |
| Č. 1 | F | F | N | N |
| Č. 2 | F | F | F | N |
| Č. 3 | F | F | F | F |

F – formální

N – neformální

Zhodnocení výsledků polostrukturovaného rozhovoru

Důležitost celkového vzhledu poradce dotázaní plně chápou. Volba oděvu pro pracovní příležitost je ovlivněna osobností jednotlivých respondentů a jejich zaměřením. Klasické oblečení, které nosí profesní a kariérová poradkyně 1, konvenuje svou formálností formálnímu pojetí její práce. Neformálnost v oblékání připouští obě poradkyně z oboru zaměřených na osobu, (3, 4) svůj oděv volí pro svou dobrou náladu a pocit, který se promítne do jejich jednání s klientem. Poradkyně 3 respektuje mimo jiné i zalíbení svých dětských klientů v barevnosti. Perfektními drahými obleky a doplňky svou formální image dotváří finanční poradce 2.

První tři poradci jsou spokojeni vlastní správností užívání českého jazyka. Mluvu považují za automatickou součást své profese. Důraz na spisovnost klade v komunikaci s klientem poradce 2. Poradkyně 4 připouští, že striktně spisovně vyjadřování nezvládá. Všichni se domnívají, že neformálně lze přistupovat ke klientovi i se spisovným slovníkem. Neformální výrazy mají ve své i formální komunikaci s klientem zahrnuty poradkyně 3 a poradkyně 4. Užívání odborných termínů považuje poradkyně 1 za překážku pochopení úkolů klienty. Naopak poradenství ve finančních otázkách se bez odborné terminologie neobejde, klientům jsou tyto termíny přiblíženy. Poradkyně 3,4 s odbornými termíny pracují minimálně i při formální komunikaci s klientem. Používají je pouze v případě, že pro tyto termíny neexistuje český ekvivalent.

Za neformální i nereálné z hlediska pracovního vytížení považuje poradkyně 1 styk s klientem mimo pracovní dobu. Svou vstřícnost ke klientům nad rámec úkolů projevuje drobnými úředními výkony, kterými klientům usnadní dosáhnout požadovaného. Dodržovat dokonale naplánovaný, natrénovaný, časový harmonogram považuje poradce 2 za profesní samozřejmost. Navíc se klientovi věnuje v časové rezervě, která je do tohoto harmonogramu zahrnuta, ale v klientovi budí dojem neformálního přístupu ke své osobě. Stejně tak s časem nakládají obě zbývající dotazované poradkyně. Rámec povinného je nejvíce ochotna překročit poradkyně 4. Aktivita, které nad tento rámec obě psycholožky vykonávají, nikdy nejdou zcela mimo poradenský proces. Za neformální přístup ke klientům je proto nepovažují.

8.3.2 Schopnost rozeznat asertivní reakce od agresivních a pasivních reakcí.

Dotazníkem byla zjišťována schopnost rozeznat asertivní chování od pasivního a agresivního chování. (Medzihorský, 1991) Cílem dotazníku je zjištění, jak citlivé je vnímání asertivity oslovenými respondenty, co ještě považují za pasivitu a co již za agresi. Modelové situace, které se v běžném životě vyskytují, lze různě komentovat. Použitý dotazník je v plném znění uveden v přílohách.

Rozhodněte, prosím, zda typ komentáře považujete za asertivní, pasivní, agresivní. Svůj názor vyjádřete v třetím sloupci příslušnou značkou:

asertivní – AS

pasivní – P

agresivní – AG

| MODELOVÁ SITUACE | KOMENTÁŘ | HODNOCENÍ |
|--|---|-----------|
| 1. Víte, že další pracovní den brzy, přijdou klienti do místnosti, kde se uskutečnil „pracovní večírek“. Nikdo se nemá k uklízení vzniklého nepořádku. | Musíme to uklidit. Jak by to před těmi lidmi, zítra vypadalo? | |
| 2. Někdo z vašich kolegů by rád, abyste mu při jeho předčasném odchodu z práce poskytl alibi. Nejste rád, že to po vás považuje. | Udělám to. Myslím, že tady stejně nikomu nebudeš chybět. | |
| 3. Váš podřízený potřebuje volno, zdůvodňuje to příjezdem příbuzného. Vy ho však z pracovních důvodů uvolnit nemůžete. | To mě mrzí, ale bez vás to tu nezvládnou. | |

| | | |
|---|---|--|
| 4. Při společném projednávání pracovních záležitostí ruší někteří z kolegů sice tichým, ale slyšitelným hovorem | Můžete se přestat ba vit, vás se to snad netýká? | |
| 5. Měl (a) jste pracovní úspěch v podobě schválení svého projektu. Kolega vás za to obviní ze servilnosti | Možná to tak někomu připadá. | |
| 6. Při koupi nemovitosti chce prodávající neočekávaně změnit podmínky koupě i cenu. Argumentuje tím, že obdržel výhodnější nabídku. | Myslím, že moje nabídka je velkorysá. S lepší se nesetkáte. | |

Tab. č. 3 Vnímání asertivity, agresivity, pasivity

| Modelové situace a příslušné komentáře | Profesní a kariérová poradkyně | Senior poradce financí | Pedagogicko-psychologická poradkyně | Poradkyně pro rodinné konstelace |
|--|--------------------------------|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| | HODNOCENÍ | | | |
| Č. 1 | As | As | As | Ag |
| Č. 2 | P | Ag | Ag | Ag |
| Č. 3 | As | As | As | As |
| Č. 4 | Ag | Ag | Ag | Ag |
| Č. 5 | As | As | As | P |
| Č. 6 | As | As | Ag | Ag |

Zhodnocení výsledku dotazníku

Autorka si je vědoma, že komentáře modelových situací by působily více autenticky v přirozeném prostředí. Jejich písemná forma je oproštěna od vlivu nonverbální komunikace, která by obsah řečného dotvářela. Agresivita i pasivita se vyznačují charakteristickými projevy, podle kterých by byla jednodušší tyto typy komentářů hodnotit, než z pouhé písemné formulace. Přesto pisatelka práce spoléhala na zkušenosti odborníka, jehož dotazník jí byl východiskem pro tvorbu dotazníku vlastního. Mezi oběma krajnostmi, za jaké je pasivní a agresivní jednání považovaného

se nachází asertivní soubor dovedností. Druhy asertivity základní a empatickou tento dotazník nerozlišuje.

První komentář za asertivní považují poradci, kteří klienty vedou k úkolům. Jsou z praxe zvyklí úkoly přesně formulovat, za asertivitu považují i vysvětlující argument, proč je úkol třeba splnit. Stejně hodnocení komentáři přidělila i pedagogicko-psychologická poradkyně, která dětem zdůvodňuje nutnost nějaké činnosti. Poradkyně pro rodinné konstelace pocítuje komentář jako agresivní pro užití rozkazovacího způsobu.

Hodnocení druhé komentáře jako pasivního profesní a kariérovou poradkyní vyplývá z reality její profese. Většinou není možné vyhovět těm požadavkům klientů, které její pracovní výkon omezují. Finanční poradce obecně ve vztahu s klientem upřednostňuje asertivitu. Hodnotí jej proto jako agresivní. Stejně hodnocení komentáři přidělily obě psychologičky. Ironické poznámky nejsou součástí asertivních technik, které se ve své profesi snaží uplatňovat.

Jednoznačnost hodnocení třetího komentáře všemi poradci – považují jej za asertivní – znamená, že i nepříjemný požadavek lze přednést slušnou formou, která patří k asertivnímu jednání.

Shoda poradců v ohodnocení čtvrtého komentáře, který je „mentorský“ vyjadřuje správné vnímání míry asertivity všech respondentů- ohodnotili jej jako agresivní.

Zajímavé je, že pátý komentář hodnotí jako asertivní nejen poradci zaměřeni na úkoly, ale i pedagogicko-psychologická poradkyně. Osoba, ke které komentář směřuje, je hodnocena neobjektivně, ne podle vyhotoveného úkolu, ale podle pocitů hodnotitele. Zda je komentář pravdivý z modelové situace není patrné. Přiměřené prosazení vlastních práv je komentářem omezeno, jestliže se adresát komentáře proti němu nevymezí. Jako pasivní podobné typy komentářů uvádí i literatura o asertivitě. Správné ohodnocení komentáře poradkyní pro rodinné konstelace může znamenat, že je s teorií asertivního jednání teoreticky dobře obeznámena.

V šesté modelové situaci považuje profesní a kariérová poradkyně za asertivní to, co je při spolupráci s klienty účelné, je-li to vyřčeno jasně a srozumitelně. Také finanční poradce účelnost smyslu komentáře vnímá jako asertivitu. Obě psychologičky

však komentář ohodnotili jako agresivní. Volba výrazových prostředků i strohost komentáře působí útočně.

Vnímání jednání, které lze považovat za asertivní, se liší podle zaměření i oborů jednotlivých poradců. Ti, kteří s klienty plní úkoly mají nižší práh citlivosti pro vnímání pasivního a agresivního jednání. Za asertivní považují takové komentáře modelových situací, které poradkyně s psychologickým zaměřením hodnotí jako pasivitu nebo agresi. Správnost rozhodování o druhu agresivního jednání může být dána i rozdílnou teoretickou znalostí všech aspektů asertivity u jednotlivých poradců.

8.3.3. Zjišťování míry a druhu asertivity

Dotazy umožnily zmapovat teoretické povědomí poradců o asertivních právech a dovednostech, a zároveň získat informace o míře a druhu jejich asertivity.

Definovaná otázka č. 1

Jak často používáte opakování argumentů nebo informací pro klienta? (Technika pokažené gramofonové desky)

Poradce 1

Často. Tuto techniku používám ve své komunikaci s klienty ne ani jako asertivní dovednost, spíše je to podmínka nutná k tomu, abychom se s některými z nich vůbec posunuli při řešení úkolů a dobrali se jejich konce.

Poradce 2

Při našem výcviku bylo zdůrazněno, že tato dovednost při dosahování našich cílů není nejvhodnější. Neužívám jí - snad někdy v soukromí. Z těchto technik uplatňuji konsenzus – domluva je pro obě strany přijatelnější než pouhé dosažení svého. V případě, že klient trvá na svých požadavcích odlišných od mých představ, snažím se dosáhnout kompromisu.

Poradce 3

Ano. Je to velmi účinné, když jsou děti nebo rodič velmi rozčilení a vůbec se jejich negativní pocity nemusí týkat mé osoby.

Poradce 4

Ne, nevím, asi ne. Nelze jen opakovat, je nutné argumentovat. S asertivními dovednostmi jsem obeznána. V mém jednání by „pokažená gramofonová deska nepřinesla výsledek“. Chcete-li to specifikovat, více se osvědčuje dovednost otevřené dveře, sdělení volných informací, sebeotevření.

Definovaná otázka č. 2

Jak často jste vystaveni kritice od klienta, jak na ni reagujete?

Poradce 1

Denně u nás někdo něco kritizuje, nemusím to být přímo já. Všeobecné hartusení na poměry, byrokracii atd. většinou ignoruji. Ke kritice ke své osobě se vyjadřuji pouze tehdy, je-li odůvodněná, svou chybu klientovi přiznám, snažím se chybu napravit.

Poradce 2

Neměl bych být kritizovaný, alespoň ne často. Nemohu si dovolit výrazně chybovat. Přesto, když klient projeví nespokojenost s výsledkem našeho snažení, musím to respektovat i když to ne vždy akceptuji. Za asertivní dovednost pro tuto situaci nacvičenou považuji negativní dotazování. Jím získané informace používám.

Poradce 3

Negativně naladění rodiče klientů mají tendenci neustále něco kritizovat. Moje pracovní postupy nejvíce kritizují ti, kteří jim nejméně rozumí. Pokud ignoruji, tak pouze nekonstruktivní připomínky a někdy přidám poškozenou gramofonovou desku. Můj typ asertivity je, myslím, empatický.

Poradce 4

Bez empatie by má práce dělat nešla. Také určitá míra akceptace osobnosti i problémů klienta je nezbytná. Nenabízím výmluvy, jsem i ochotná změnit svůj názor, záleží na tom, za co mě klient kritizuje. Ale opravdu se to téměř nestává. Z technik vhodných pro tuto situaci bych vybrala negativní aserci a dotazování.

Definovaná otázka č. 3

Jaké aspekty ovlivňují použití asertivních dovedností v práci s klientem?

Poradce 1

Hlavně mé rozhodnutí vycházejí s klienty v klidu, nenechat se vyprovokovat ke zlosti. Není to profesní, nemohu si to dovolit a především potřebuji s klienty pracovat. Troufám si tvrdit, že klienta jsem schopna odhadnout a podle svého odhadu k němu přistupuji a používám dovednosti, které jsou pro klienta v určité situaci vhodné.

Poradce 2

Asertivní dovednosti vybírám podle chování klienta. To je závislé, řekněme, i na jeho inteligenci a vzdělání. Ve vedení rozhovorů i jednání s klientem jsem průběžně školen. Jistěže nemohu stále jednat „čítankovým“ způsobem, spoléhám také na své zkušenosti.

Poradce 3

Osobnost klienta. Praxe v oboru. Intuice.

Poradce 4

Myslíte, jestli vám vyjmenuji učebnicové aspekty, kterými se řídím? Já předpokládám, že vládnu jakousi inteligencí srdce nebo - když chcete - sociální inteligencí. Co klient, to jiná volba asertivního přístupu. Asertivní dovednosti nevybírám přímo rozumově. Prostě mi „naskočí“. Práce s klienty v mém oboru je vlastně vůbec asertivní dovedností za užití asertivních praktik.

Definovaná otázka č. 4

Jak se zachováte při jednání s problémovým klientem?

- a) vcítím se
- b) přesvědčím ho logickými argumenty
- c) dokážete striktně odmítnout neoprávněný požadavek?

Poradce 1

Když jsem nucena si vybrat z možností, přikláním si k odpovědi c). I tak musím někdy postupovat, většinou se ale pokusím ještě argumentovat.

Poradce 2

Snažím se a doufám, že klienta přesvědčím logickými argumenty.

Poradce 3

Všechny uvedené možnosti kombinuji podle okolností.

Poradce 4

Záleží na tom, v čem je klient problémový, zda z podstaty své osobnosti nebo pouze svými požadavky. Odmítám (ne striktně) pouze klienty, kteří požadují mou pomoc, a ta není v mé kompetenci, nebo když je evidentní, že v podstatě o pomoc nestojí, jen se chtějí vypovídat. Snad odmítám smysluplně. Jedná-li problémově můj stálý klient, volím logické argumenty za předpokladu, že jsem do jeho osoby i problému „vcitěna“.

Tab.č.4 Asertivita, míra, dovednosti, druh

| Otázky | Profesní a kariérová poradkyně | Senior poradce financí | Pedagogicko-psychologická poradkyně | Poradkyně pro rodinné konstelace |
|--------|--|--|--|--|
| | Frekvence užití „pokažené gramofonové desky“ | | | |
| Č. 1 | často | nikdy | občas | nikdy |
| | Frekvence kritiky od klienta | | | |
| | často | občas | občas | občas |
| | Reakce na kritiku - asertivní dovednosti | | | |
| Č. 2 | selektivní ignorování otevřené dveře | negativní dotazování | selektivní dotazování, gramofonová deska | negativní aserce, negativní dotazování |
| | Aspekty významné pro volbu asertivních dovedností | | | |
| Č. 3 | osobnost klienta, zkušenosti z praxe | chování klienta, zkušenosti z výcviku, z praxe | osobnost klienta, zkušenosti z praxe intuice | osobnost klienta sociální inteligenci, intuice |
| | Volba jednání s problémovým klientem | | | |
| | b, c | b | a, b, c | a, b, c |
| | Typ asertivity | | | |
| Č. 4 | jednoduchá | empatická | empatická | empatická |

Zhodnocení výsledku rozhovoru

Asertivní dovednost „přeskakující gramodesky“ se dá uplatnit nejlépe v oborech, kde jsou pracovní práva poradce definována formálně – zákonem nebo předpisem. (Novák, Capponi, 2012) Osvědčuje se i v situacích, ve kterých klient pro své vypjaté emoce nezvládá afekt a argumenty nevnímá. Nevhodnost této dovednosti u oborů sice zaměřených na úkol, jejíž těžiště, však spočívá ve finančně ohodnocených úkonech poradce, je zřejmá. Při uplatnění empatické asertivity poradce za méně formálních přístupů ke klientovi by takto uplatněná asertivní dovednost nevedla k požadovaným cílům. Typem základní asertivity je jednání poradců vedoucích klienta ke splnění úkolů.

Vnímavostí k osobě klienta a respektováním jeho pocitů se projevuje asertivita empatická, s kterou přistupují ke svým klientům poradci zaměřeni na osobu. Dovednost „selektivního ignorování“ mohou užít poradci obou zaměření. Respondenti obecně se konstruktivní kritice nebrání. Ti – zaměřeni na úkoly reagují asertivně „negativním dotazováním“. To lze i v oborech orientovaných na osobnost klienta. V nich se navíc uplatní vhodné užití dovednosti „otevřené dveře“ i „negativní aserce“. Přijímat bez výhrad své chyby a omyly je dovedností, jež je důkazem vysoké profesionality poradce. Možnost dodržování asertivního práva změnit svůj názor a nenést tíhu odpovědnosti za případné následky, jestliže klient názor neakceptuje, si vyhrazují poradci pracující s osobností klienta.

Aspektem ovlivňujícím použití příslušných asertivních dovedností je pro poradce všech oborů klientova osobnost. Utilitaristické hledisko je jedním z aspektů, ovlivňujících výběr těchto dovedností poradci zaměřenými na úkol. Užitečností při výběru dovedností na rozdíl od užitečnosti, se vyznačují poradci pracující s osobností klienta. Zkušenosti získané výkonem profese jsou zdrojem rozhodování o volbě a použití asertivních dovedností pro poradce obou zaměření. Poradenská profese zaměřená na osobu klienta je obohacena o empatii a intuici.

Ze všeho uvedeného je zřejmé, že ve shodě s teoretickými tvrzeními všichni uvedení respondenti považují kompromis a konsenzus za výhodný ve vztazích mezi poradci a klienty.

9 Shrnutí výsledků

Cílem výzkumného šetření bakalářské práce bylo hledat odpověď na výzkumnou otázku:

Zda poradce s formálním přístupem ke klientovi má vyšší míru asertivity a používá více jednoduché asertivity než poradce s neformálním přístupem ke klientovi?

Předpoklad formulovaný v první části výzkumné otázky, že *poradci, kteří užívají formální přístup ke klientům, se vyznačují vyšší mírou asertivity, se v práci potvrdil.*

Tab. č. 5 Vztah mezi formálním a neformálním přístupem poradce a asertivitou

| | Formální/neformální přístup | Míra asertivity | Druh asertivity |
|-----------|-----------------------------|-----------------|-----------------|
| Poradce 1 | Formální | Nejvyšší | Jednoduchá |
| Poradce 2 | Formální | Obvyklá | Empatická |
| Poradce 3 | Formální | Obvyklá | Empatická |
| Poradce 4 | Neformální | Minimální | Empatická |

Důvodem uplatňování asertivního chování je zaměření poradců na úkoly. Formálnost jejich vzhledu a vystupování je adekvátní tomuto zaměření i jejich oborům. Rozdílně však, právě z hlediska svých oborů, uplatňují asertivní dovednosti a druh asertivity. Tato rozdílnost může být zčásti dána pracovním vytížením, zčásti osobami klientů, se kterými při své práci komunikují. Profesní a kariérová poradkyně je denně oslovována mnoha klienty, které není možné odmítnout. Mnozí z nich se často nacházejí ve stavu existenční a sociální nouze, této situaci odpovídá i jejich psychické rozpoložení. Rozdílně vnímají potřebné požadavky pro plnění úkolů, jsou různě vybaveni mentálně i vzděláním. Uplatňovat svá asertivní práva a dovednosti je pro tuto poradkyni nezbytností, aby zvládla množství klientů, jejich požadavky a psychicky sama nepodlehla pracovnímu náporu. Z těchto okolností vyplývá míra její asertivity.

Finanční poradce svým oborem také směřuje k plnění úkolů, jeho klientela je však závislá na jeho volbě. Jestliže se rozhodne s klientem spolupracovat, nemůže plně uplatnit veškerá asertivní práva ani určité asertivní dovednosti. Formálně ke klientům sice přistupuje, přiznávaná míra asertivity je však nižší než u poradkyně stejného zaměření.

Pro správné pochopení závěrů výzkumného šetření je potřebné zdůraznit, že míra asertivity není dána počtem jednotlivých asertivních dovedností, ale jejich frekventovaností.

Výzkumná otázka, zda poradce s formálním přístupem ke klientovi používá více jednoduchou asertivitu než poradce s neformálním přístupem ke klientovi, byl potvrzen pouze u poradkyně profesní a kariérové zaměřené na úkoly. Při formálním přístupu a užívání jednoduché asertivity vykazuje profesně kariérová poradkyně vyšší míru asertivity než ostatní respondenti.

Finanční poradce také zaměřený na úkoly a projevující se formálním jednáním deklaruje používaný druh asertivity empatické. Za její projev považuje nepoužívání těch dovedností, které by klientovi nevyhovovaly, a tím poradci nepřinesly užitek – tak je školen a trénován. Při formálním vztahu a v podobných druzích oborů projev pouze nacvičených emocí, které se jako neautentické projeví, nemusí vadit. Ve vztahu poradce-klient založeném na důvěře jsou hrané projevy emocí překážkou. (Kopřiva, 2011)

Obě poradkyně orientované psychologicky na osobu klienta sice používají druh empatické asertivity, ale frekvence užívaných asertivních práv a dovedností je vyšší u pedagogicko- psychologické poradkyně. Také jen ona z obou se chová formálně. Empatická asertivita nikoli jen vyřčená, ale i uplatňovaná je charakteristická pro poradce zaměřené na osobu klienta. Patrný je rozdíl v jejich přístupu ke klientům – formálností i asertivitou. Přestože se někteří z nich formálně chovají, pečlivě posuzují užítí a četnost asertivních dovedností podle osobnosti klienta. Jeho pocity jsou prvořadým hlediskem při výběru těchto dovedností v rámci empatické asertivity. Opravdové jsou i projevy jejich emocí.

Následující tvrzení přestože nebylo cílem výzkumu, v jeho průběhu vyplynulo překvapivě - ale velmi jednoznačně. Vliv na veškeré zkoumané okolnosti i aspekty podmiňující jejich volbu má z velké části i výše finanční odměny, kterou poradce za svou práci obdrží. Pevně stanovený plat nemotivuje poradce k redukci asertivního jednání tak, jako odměna, která je přímo úměrná spokojenosti klienta se splněním jeho požadavků. Proto může být volba i frekvence asertivních dovedností závislá i na daném oboru poradenství. Na typu přístupu ke klientovi z hlediska formálnosti finanční ohodnocení práce poradce vliv nemá.

10 Závěr

Kvalita lidského vztahu navázaného mezi poradci pomáhajících povolání a jejich klienty nejvíce ovlivní celý poradenský proces. Zvolit adekvátní přístup ke klientovi v rozmezí od formálního k neformálnímu jednání je projevem profesních schopností poradce. V jejich rámci uplatňuje svá asertivní práva a využívá své asertivní dovednosti. Profesními schopnostmi se poradci snaží usnadnit klientům náhled na jejich problémy a motivovat je k jejich překonávání. Vzájemná komunikace však přináší i situace, v nichž je poradce nucen asertivně se bránit manipulativním nástrahám ze strany klientů. Užití příslušného typu asertivity a správná volba asertivního chování jsou prevencí poradce před vlastním neúčinným pasivním jednáním nebo nevhodným agresivním útokem. Volba asertivních technik je dána kromě pracovních zkušeností, osobností klienta, z části i intuicí. Přes veškeré aspekty, které podmiňují poradenský proces vztah poradce a klienta je nejdůležitější. Lze ho považovat za systém, na jehož tvorbě se oba dva podílejí. Výsledky oboustranné spolupráce jsou ovlivněny velkým množstvím faktorů, jejich kombinací a dalšími okolnostmi, z nichž některé je možno předvídat a ovlivnit mnohé však nikoliv. Cílem poradenství není měnit tyto okolnosti, ale umožnit klientům získat na ně správný pohled. Role poradce i klienta jsou rozdílné, shodná je však snaha obou – společně osvobodit klienta od omezujícího vlivu citové nepohody. Neexistuje univerzální postup k dosažení tohoto cíle, v názorech na něj se liší poradenské směry.

Jedním z východisek společných pro práci poradců i snažení klientů by mohlo být parafrázované posláním Františka z Assisi. Ať je mi dáno smířit se s tím, co změnit nemohu. Ať změním, co změnit mohu. Ať jedno od druhého rozeznám.

11 Použité zdroje:

- ADLER, Alfred. *Úvod do individuální psychologie*. 1.vyd. Praha: Nakladatelství Aurora, 1999. 158 s. ISBN 80-859474-76-2
- ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. 10.vyd. Praha: Grada, 2007. 800 s. ISBN 978-80-247-1407-3
- BALCAR, Karel. *Úvod do studia psychologie osobnosti*. 2. oprav. vyd. Chrudim: MACH, 1991. 217 s. (brož.)
- BOUČKOVÁ, Tereza. *Rok kohouta*. 1.vyd. Praha: Euromedia Group k. s. Odeon, 2008. ISBN 978-80-207-1263-9
- ČAKRT, Michal. *Typologie osobnosti; volba povolání a profesní úspěch*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2010. (brož.) ISBN 978-80-7261-220-8
- DRYDEN, Windy. *Poradenství*. 1.vyd. Praha: Portál s.r.o., 2008. 120 s. ISBN 978-80-7367-371-0
- HAMER, Dean. *Geny a osobnost*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. 250 s. ISBN 80-7178-779-5
- KOLAŘÍKOVÁ, Olga. *Problémy struktury osobnosti*. 1.vyd. Praha: Academia, 1981. 132 s.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 6.vyd. Praha: Portál, 2011. 152 s. ISBN 978-80-7367-922-4
- MEDZIHORSKÝ, Štefan. *Asertivita*. 1.vyd. Praha: Nakladatelství Jitky Studničné, ISBN 80-900-197-1-4
- NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. 2. rozšířené vyd. Praha: Academia, 2009. 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5
- NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Akademie věd ČR, 1997.
- NOVÁK, T., CAPPONI, Věra. *Asertivně do života*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2012. 168 s. ISBN 978-80-247-3869-7
- SLAVÍK, Milan a kolektiv. *Vysokoškolská pedagogika pro odborné vzdělávání*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-4054-6
- VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2.vyd. Nakladatelství a vydavatelství H+H, ISBN 80-85-787-29-6

12 Seznam příloh

Příloha č. 1: Seznam otázek polostrukturovaného rozhovoru

Příloha č. 2: Dotazník

Příloha č. 1 Seznam otázek polostrukturovaného rozhovoru

Otázka

Č. 1 Oblečení, které nosíte do práce, považujete za jakýsi druh „uniformy“ nebo se domníváte, že není nutné dodržovat mimořádná pravidla oblékání při výkonu vaší profese? (Beru v úvahu, že na volbě oblečení se podílí roční období, věk, vkus, finanční situace poradce).

Č. 2 Při verbální komunikaci s klientem se snažíte mluvit spisovně? Používáte při rozhovoru s ním odborné výrazy, kterým by případně mohl nerozumět? Jsou součástí vašeho vyjadřování při práci s klientem také neformální výrazové prostředky?

Č. 3 Jste ochoten (ochotna) se klientovi věnovat nad rámec svých povinností ve svém volném čase, zabývat se aktivitou, která se přímo neváže k řešené problematice? Považujete za nezbytné to , aby vaše komunikace s klientem byla ukončena v čase, který si určíte?.

Č. 4 Jak často používáte opakování argumentů nebo informací pro klienta? (Technika pokažené gramofonové desky)

Č. 5 Jak často jste vystaveni kritice od klienta, jak na ni reagujete?

Č. 6 Jaké aspekty ovlivňují použití asertivních dovedností v práci s klientem?

Č. 7 Jak se zachováte při jednání s problémovým klientem?

- d) vcítím se
- e) přesvědčím ho logickými argumenty
- f) dokážete striktně odmítnout neoprávněný požadavek?

Příloha č. 2 Dotazník

Rozhodněte, prosím, zda typ komentáře považujete za asertivní, pasivní, agresivní. Svůj názor vyjádřete v třetím sloupci příslušnou značkou:

asertivní – **AS** pasivní – **P** agresivní – **AG**

| MODELOVÁ SITUACE | KOMENTÁŘ | HODNOCENÍ |
|--|---|------------------|
| 1. Víte, že další pracovní den brzy, přijdou klienti do místnosti, kde se uskutečnil „pracovní večírek“. Nikdo se nemá k uklizení vzniklého nepořádku. | Musíme to uklidit. Jak by to před těmi lidmi, zítra vypadalo? | |
| 2. Někdo z vašich kolegů by rád, abyste mu při jeho předčasném odchodu z práce poskytl alibi. Nejste rád, že to po vás považuje. | Udělám to. Myslím, že tady stejně nikomu nebudeš chybět. | |
| 3. Váš podřízený potřebuje volno, zdůvodňuje to příjezdem příbuzného. Vy ho však z pracovních důvodů uvolnit nemůžete. | To mě mrzí, ale bez vás to tu nezvládnou. | |
| 4. Při společném projednávání pracovních záležitostí ruší někteří z kolegů sice tichým, ale slyšitelným hovorem | Můžete se přestat ba vit, vás se to snad netýká? | |
| 5. Měl (a) jste pracovní úspěch v podobě schválení svého projektu. Kolega vás za to obviní ze servilnosti | Možná to tak někomu připadá. | |
| 6. Při koupi nemovitosti chce prodávající neočekávaně změnit podmínky koupě i cenu. Argumentuje tím, že obdržel výhodnější nabídku. | Myslím, že moje nabídka je velkorysá. S lepší se nesetkáte. | |