

Uživatelský manuál

www.tcconline.cz

Obsah

Úvod a teoretické východiská Dotazníka	4
Charakteristika Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity	7
Popis jednotlivých dimenzií a škál	9
Viem sa presadiť	9
Stojím si za svojim	9
Pracujem so spätnou väzbou	10
Rozvíjам vzťahy	10
Kontrolné škály	11
Možnosti využitia inventára v personálnej praxi	12
Administrácia metódy	13
Vhodné skupiny obyvateľov	13
Jazykové mutácie	13
Administrácia Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity	14
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA komunikačného štýlu – asertivity	15
Podoba výstupnej správy	15
Psychometrické charakteristiky Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity	21
Opis vzorky	21
Spracovanie dát a použité metódy	23
Psychometrické charakteristiky – všeobecné vysvetlenie	23
psychometrické vlastnosti Dotazníka komunikačného ŠTÝLU – ASERTIVITY	26
Položková analýza	26

Reliabilita	30
Záver a zdroje	31
Zdroje	31

ÚVOD A TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ DOTAZNÍKA

Asertivita je téma, ktorá je v odbornej i populárno-náučnej literatúre skloňovaná od päťdesiatych rokov minulého storočia, kedy A. Salter publikoval v USA prvú knihu o asertívnom tréningu (Vyberal, 2005). Jej rozvoj súvisel aj s povojnovým šírením masových médií, v ktorých mnoho psychológov videlo riziká manipulácie.

Pojem asertivita znamená „schopnosť presadiť sa bez zjavnej agresivity založený na dostatočnom sebavedomí,“ (Hartl, 1996). Ako ďalej uvádza Alberti & Emmons (2004, str. 45), „asertívne správanie podporuje rovnosť v medziľudských vzťahoch, umožňuje nám konať v našom najlepšom záujme, stáť si za svojím bez nepatričnej úzkosti, vyjadrovať svoje skutočné pocity bez toho, aby sme sa cítili stiesnene, a ísť si za svojimi právami bez toho, aby sme narušovali práva iných.“

Podstatou asertivity je vecný komunikačný štýl, pomocou ktorého dokáže jedinec čeliť kritike, manipulácii a agresii. Asertívny tréning sa zaoberá tým, ako sa správne vyjadrovať, presadiť a brániť. Určený je pre dve základné skupiny ľudí; plachých a nepriebojných jedincov, ktorí majú sklon byť zaskočení protistranou a nedokážu presadiť svoj vlastný názor, sťahujú sa a upratujú pole, prežívajú trému a neveria si a príliš agresívni jedinci, ktorí sa prejavujú cholericky, podráždene a prehnane reagujú na akúkoľvek kritiku, majú oplácať a eskalovať napätie, čím svojich komunikačných partnerov často odradí.

Tu treba tiež uviesť rozdiel medzi asertívnym a agresívnym správaním. K tomu si dopomôžeme tabuľkou zhrňujúcou pocity hovorca a poslucháča pri využití neasertívneho, asertívneho a agresívneho štýlu prevzatú z Alberti & Emmonsovej (2004, str. 48):

Neasertívne správanie	Agresívne správanie	Asertívne správanie
hovorca		
sebazaprenie	zvyšuje svoju cenu na úkor druhého	zvyšuje svoju hodnotu
nesmelý	výrazný	jasný a výrazný
zranený, vystrašený	rozhoduje za druhého	má zo seba dobrý pocit
necháva voľbu na iných	dosiahne požadovaný cieľ na úkor druhého	rozhoduje sám za seba
nedosiahne požadovaný cieľ		možno dosiahne požadovaný cieľ
poslucháč		
previnilý alebo nahnevaný	sebazaprenie	zvýšil svoju hodnotu
podcenený	zranený, defenzívny, ponížený	výrazný
dosiahol požadované ciele na úkor iných	nedosiahol požadované ciele	možno dosiahne požadovaný cieľ

Ako vyplýva z tabuľky, neasertívne konanie je sprevádzané negatívnymi emóciami na strane hovorcu i poslucháča, pričom hovorca nedosiahne svoj cieľ. Pri agresívnom správaní dosiahne hovorca cieľ, ale vyvolá tým negatívne emócie u protistrany. Pri asertívnom správaní nedochádza k vzniku negatívnych emócií a obe strany tu môžu dosiahnuť dohodu.

Prakticky v každej publikácii (vedeckej i populárno-náučnej) sa stretávame s tzv. asertívnymi právami. Peneva & Mavrodiev (2013) vo svojom článku zhrnuli rôzne zoznamy asertívnych práv od význačných autorov. Pre naše potreby uvedieme asertívne práva Smitha (1975), ktoré sú súčasťou mnohých odborných i populárno-náučných publikácií a ich formulácia je už natoľko známa, že sú často uvádzané bez citácie ako bežná znalosť (u nás napr. Vyberal, 2005):

1. Právo byť sudcom vlastného správania, myšlienok a emócií a prijať zodpovednosť za ich dôsledky.
2. Právo neospravedlňovať sa a neospravedlňovať vlastné správanie.
3. Právo rozhodnúť sa, či ste zodpovedný/á za riešenie problémov ostatných ľudí.
4. Právo zmeniť názor.
5. Právo robiť chyby a byť za ne zodpovedný.
6. Právo povedať „Neviem“.

7. Právo byť nezávislý na názore ostatných.

8. Právo nerozhodovať sa logicky.

9. Právo povedať „Nerozumím tomu“.

10. Právo povedať „Nezaujíma ma to“.

V 80. a 90. rokoch sa vplyvom spoločenských podmienok (napr. vzostup feministického hnutia) pojem asertivity rozšíril a stal sa objektom záujmu mnohých psychológov i laikov. Boli vyvinuté asertívne tréningy na využitie v skupinových terapiách, ale aj techniky, ktoré mohol začať používať každý vo svojom bežnom živote. Práve tu je začiatok boomu populárno-náučných svojpomocných kníh o asertivite.

So začiatkom 20. storočia bola téma asertivity do značnej miery uzavretá – asertívne techniky boli rozpracované, tréningy bežali a pozornosť sa upla na uplatňovanie asertivity v špecifických kontextoch – napr. vo vzdelaní, manažmente a oblasti ľudských zdrojov. Pre tieto oblasti boli následne vyvinuté špeciálne metódy diagnostiky a tréningu asertivity. Jednou z týchto techník je aj Dotazník komunikačného štýlu - asertivity.

Téma asertivity bola tiež zasadená do širšieho kontextu. S tým sa môžeme stretnúť napr. v knihe The Big Book of Small Business (Gegax & Bolsta, 2007), ktorá mala pomôcť začínajúcim podnikateľom uspieť na trhu. Celá jedna jej časť sa venuje téme jasnej komunikácie, čo je základným kameňom asertívneho správania. Nájdeme tu kapitoly s názvami: „Počúvajte“, „Vyjadrite sa“, „Hovorte, čo očakávate“, „Povedzte si o radu“, „Spätná väzba tvárou v tvár“ a „Čelte svojim chybám“.

Všetky tieto názvy kapitol sú v úzkom vzťahu k asertivite – aktívne načúvanie, jasné oznamovanie svojich pocitov a požiadaviek, schopnosť dávať a prijímať spätnú väzbu a pod. Všetky tieto témy sú stále aktuálne. A sú taktiež zachytené spolu s ďalšími podstatnými aspektmi asertivity v Dotazníku komunikačného štýlu – asertivity.

CHARAKTERISTIKA DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU -

ASERTIVITY

Pri tvorbe Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity sme sa riadili predovšetkým našimi dlhoročnými skúsenosťami z oblasti psychológie práce a organizácie. Práve v rámci rôznych pracovných skupín, tímov a pri jednaní s rôznymi klientmi je asertívna komunikácia kľúčová pre udržanie zdravých vzťahov v rámci aj mimo organizácie. S komunikačnými faulmi sa v rôznych prostrediach stretávame denne, rovnako ako so základným neporozumením medzi ľuďmi, ktoré vyplýva z neschopnosti oznámiť svoje myšlienky a pocity na jednej strane a zlého porozumenia či neochoty na strane druhej.

Dotazník komunikačného štýlu – asertivity si tak kladie za cieľ byť jednoduchou, kvalitnou a spoľahlivou metódou slúžiacou na nábor nových asertívnych zamestnancov, identifikáciu talentov či rozvoj existujúcich zamestnancov tak, aby boli schopní efektívnejšie komunikovať a brániť sa možným manipuláciám či slovným útokom.

Teoretický základ Dotazníka komunikačného štýlu vychádza z moderného poňatia asertivity. Jej základným postojom je otvorené a zrozumiteľné konanie, spojené s rešpektom k druhej osobe ak sebe samému. Cieľom asertívnej komunikácie je v prvom rade prehlbovanie vzťahov s ostatnými ľuďmi a posilňovanie jednaní, ktoré je v súlade s autentickými cieľmi a pocitmi jednotlivca. V druhom rade je asertivita zameraná na riešenie problémových a náročných situácií z bežného sociálneho života s dôrazom na posilňovanie sebavedomia jedinca.

Dotazník obsahuje 12 základných škál rozdelených do 4 oblastí zodpovedajúcich hlavným kritériám asertívnej komunikácie. Vizuálnym výstupom dotazníka je graf, ktorý prehľadne ukazuje dosiahnuté hodnoty v jednotlivých škálach vrátane porovnania s celopopulačnou normou. Každá škála je rozdelená na meranie správania v neznámej spoločnosti, a naopak so známymi ľuďmi. Textový výstup predstavuje opis významu jednotlivých škál vrátane konkrétnych odporúčaní pre rozvoj v danej oblasti.

Dotazník komunikačného štýlu sa hodí na testovanie osôb v poradenskej a klinickej psychológii, so zameraním na rozvoj interpersonálnych zručností. Ďalej predstavuje nástroj na zmapovanie komunikačného štýlu vo vzťahu k nárokom na jednotlivé pozície v oblasti pracovnej psychológie a personalistiky.

Dotazník má celkom 94 položiek, z toho je 10 lyžiskových , s pomocou ktorých možno odhaliť prípadnú štylizáciu respondenta. Dotazník je určený pre individuálnu alebo hromadnú administráciu. Jeho vyplnenie trvá priemerne 15 minút.

Ďalších 12 položiek (jedna na každú škálu) je zameraných na mapovanie tendencie k agresivite.

POPIS JEDNOTLIVÝCH DIMENZIÍ A ŠKÁL

Všetky nižšie uvedené škály sú delené podľa vzťahu k blízkym ľuďom ak širšiemu pracovnému okoliu. Vo výstupnej správe je možné potom vysledovať, ako sa jedinec chová v oboch týchto kontextoch.

Viem sa presadiť

Dimenzia meria schopnosť primeraného sebahpresadenia ako v kontexte užšieho pracovného tímu či pri komunikácii s blízkymi ľuďmi, tak aj v širšom pracovnom prostredí. Mapuje celkovú schopnosť jasne komunikovať, oznamovať svoje požiadavky a požiadať o druhých o pomoc. Dotýka sa aj ochoty rozhodovať a niešť za svoje rozhodnutie zodpovednosť.

Presadzujem svoje názory a požiadavky

Táto škála meria primerané sebahpresadenie a schopnosť povedať, čo jedinec požaduje a očakáva.

Hovorím, čo sa mi páči a nepáči

Škála mapuje, či sa jedinec vyjadruje jasne a zrozumiteľne a či dokáže druhých aj oceniť.

Viem požiadať druhých o láskavosť

Meria schopnosť požiadať nemanipulatívnym spôsobom ľudí zo svojho okolia o láskavosť.

Stojím si za svojim

Táto dimenzia sa zameriava na celkovú schopnosť nenechať sa ovplyvniť či manipulovať a schopnosť slušne odmietnuť požiadavku protistrany. Zároveň sa pýta na schopnosť ustáť slovný útok.

Nenechám sa manipulovať

Venuje sa otázke, nakoľko respondent rozpozná manipuláciu a dokáže sa jej účinne brániť.

Viem slušne odmietnuť, keď nechcem

Táto škála sa zameriava na schopnosť slušne odmietnuť druhého.

Primerane si poradím s nepríjemnou agresiou či útokom

Škála mapuje schopnosť poradiť si s náhlým útokom – neustúpiť a situáciu ustáť, čo vedie k získaniu rešpektu zo strany útočníka a posilneniu vlastnej sebadôvery.

Pracujem so spätnou väzbou

Táto dimenzia obsahuje škály zamerané na prácu so spätnou väzbou, a to tak na úrovni jej poskytovania, ako aj prijímania. Mapuje schopnosť spätnú väzbu formulovať jasne a konkrétnym cieľom s ohľadom na pocity protistrany. Zároveň zisťuje, nakoľko je jedinec schopný prijať kritiku aj chválu bez negatívnych pocitov – hnevu, hanby a pod.

Viem povedať kritiku

Zameriava sa na schopnosť podať kritiku jasne a zrozumiteľne, a pritom brať ohľad na toho, komu respondent kritizuje, a zároveň smerovať kritiku tak, aby viedla k žiaducemu cieľu.

Viem prirodzene pochváliť

Škála meria schopnosť pochváliť druhých, všímať si dobrý výkon aj drobnosti, čo vedie k zlepšeniu sociálnych vzťahov.

Naučil som sa prijímať kritiku aj chválu

Oproti škále „Viem povedať kritiku“ sa táto škála zameriava na druhú stranu mince – nakoľko je respondent schopný kritiku aj chválu prijať.

Rozvíjam vzťahy

Dimenzia mapuje schopnosť aktívne a empaticky počúvať, ochotu a úroveň schopnosti komunikovať nielen s neznámymi ľuďmi a nadväzovať tak nové vzťahy a tiež respondentovu čitateľnosť v emočnom prejave.

Dokážem aktívne počúvať

Škála meria vnímavosť k prejavom a problémom druhých, schopnosť dať pri komunikácii dostatok priestoru druhej strane a rozvoj vlastnej empatie.

Prehlbujem existujúce, nadväzujem nové vzťahy

Škála sa zameriava na schopnosť dať sa nenútené do konverzácie so známym aj cudzím človekom, rýchlo nájsť spoločnú tému a zároveň odhadnúť, či má protistrana o komunikácii záujem.

Otvorene prejavujem svoje pocity

Škála sa zaoberá čitateľnosťou jedinca pre ostatných plynúcich zo schopnosti prejavovať autentické pocity.

Kontrolné škály

Dotazník pracuje s dvoma kontrolnými škálami. Jedna škála sleduje tendenciu voliť sociálne žiaduce odpovede, teda tzv. lyžiskór . Ak je táto tendencia zvýšená, sú výstupy dotazníka menej relevantné a hrozí riziko, že respondent zodpovedal tak, aby bol pozitívne vnímaný.

Druhá kontrolná škála sleduje tendenciu voliť skôr agresívnu než asertívnu formu jednania, teda tendenciu presadzovať sa na úkor druhých.

Výsledky oboch kontrolných škál sú uvedené v úvode výstupnej správy. Na zvýšenú tendenciu presadzovať sa na úkor druhých tiež upozorňuje prvý celkový graf Hlavnej oblasti komunikácie a správania.

MOŽNOSTI VYUŽITIA INVENTÁRA V PERSONÁLNEJ PRAXI

Asertivita je, ako už bolo spomenuté, jednou z podstatných zručností, ktoré sú potrebné na úspešné fungovanie v spoločnosti ostatných ľudí. Asertívne zručnosti potrebujú pracovníci naprieč veľkým množstvom pracovných pozícií. Predovšetkým sa potom jedná o pozície, v ktorých sú pracovníci v pravidelnom kontakte s klientmi.

Dotazník komunikačného štýlu – asertivity je teda vhodné využiť na nábor a rozvoj pracovníkov v oblasti obchodu, zákazníckej podpory, u manažérov i špecialistov pracujúcich v rôznych tímoch. Veľmi užitočný môže byť pri náboře do call-centier, kde sú kladené veľké nároky na komunikačné schopnosti jednotlivca a zároveň schopnosť stať si za svojim a ustáť rôzne slovné útoky a kritiku.

Pri náboře môžeme s pomocou tejto metódy rýchlo odhadnúť, nakoľko jedinec zvládne komunikáciu s klientom, či bude schopný stať si za svojím a nenechá so sebou manipulovať. Zároveň zistíme, nakoľko je schopný nadväzovať a udržiavať vzťahy nielen so zákazníkom, ale aj s kolegami či nadriadeným. Vďaka kontrolnej škále zameranej na riziko agresivity potom môžeme usudzovať na možné agresívne vystupovanie voči klientom a kolegom.

Metóda nájde svoje využitie aj v prípade rozvoja tam, kde vidíme komunikačné nedostatky u rôznych pracovníkov. Môže ísť o neschopnosť dotiahnuť do konca akvizičný rozhovor, neochotu počúvať protistranu, ktorá môže viesť k nepríjemným nedorozumeniam, či naopak príliš agresívne vystupovanie voči klientovi, ktoré vedie k jeho strate.

ADMINISTRÁCIA METÓDY

Vhodné skupiny obyvateľov

Dotazník komunikačného štýlu – asertivity je zamýšľaný predovšetkým na použitie v personalistike. Z tohto titulu je jeho validita najsilnejšia u pracujúcej populácie okolo 20 – 55 rokov veku, ale nie je týmto rozsahom limitovaná. Schopnosť konať asertívne je dôležitá prakticky pre všetkých ľudí nezávisle od veku a pracovnej pozície, len je potrebné pri použití metódy u inej populácie počítať s možnou nižšou validitou.

Položky inventára majú nehodnotiaci, neútočný a nevtieravý charakter. Inventár neobsahuje žiadne položky zasahujúce neprimerane do súkromia jedinca – to sa týka sexuálnych preferencií, náboženstiev, rasových a etnických postojov a pod. Inventár nie je určený na diagnostiku duševných porúch.

Predpokladom na vyplnenie inventára je základná gramotnosť (jazyková aj počítačová) umožňujúca porozumenie inštrukciám a vyplnenie položiek inventára. Tieto predpoklady je možné v prípade nutnosti naplniť, ak má respondent osobného asistenta, ktorý ho procesom vykoná. Základom k úspešnému a validnému vyplneniu inventára je intelektová úroveň dovoľujúca pochopenie obsahu otázok.

Inventár je užívateľský prívetivý aj pre nevidiacich. Farba pozadia a popredia je detekovateľná odčítačmi obrazovky NVDA a najnovšou verziou odčítača obrazovky Orca pre prostredie Gnome a iné GTK prostredie v linuxe .

Jazykové mutácie

Dotazník komunikačného štýlu – asertivity je dostupný štandardne v českom aj slovenskom jazyku av angličtine vrátane lokalizovaných inštrukcií a výstupnej správy. Anglické a slovenské verzie zatiaľ nemajú vlastné normy a odporúčame pri interpretácii opatrnosť, hoci v prípade slovenskej verzie neočakávame výrazné odchýlky od českej populácie.

Administrácia Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity

Inventár je určený pre individuálnu alebo hromadnú administráciu. Administrácia aj vyhodnotenie prebiehajú online.

Potom, čo je respondentovi zaslaný odkaz s prístupom k inventáru, ho už inventár sám vykoná celým procesom. Takto štandardizovaný proces dopytovania zaisťuje pre všetky probandy rovnaké podmienky a väčšiu presnosť výsledkov.

Na úvodnej obrazovke nájde respondent základné informácie k metóde.

Pro zkvalitnění služeb a možnost pracovat se specifickými normami Vás prosíme o vyplnění následujících údajů (nepovinné), tyto údaje jsou uchovávány anonymně a není možné je spojit s jinými osobními údaji:

Věk
 Zvolte možnost

Pohlaví
 Zvolte možnost

Nejvyšší dosažené vzdělání
 Zvolte možnost

Pozice
 Zvolte možnost

Obchod
 Zvolte možnost

Neodpovídat Odeslat

Následne respondent vyplní údaje o pohlaví, veku, vzdelaní a ďalších sociodemografických charakteristikách pre presnejšie výsledky a výskumné účely. Zároveň odsúhlasí spracovanie výstupu.

Potom už respondent pristúpi k samotnému vyplňovaniu. Jednotlivé položky majú nasledujúcu podobu:

Vyplňování Čeština

Vyplněno otázek: 0/94 Aktuální otázka: 1

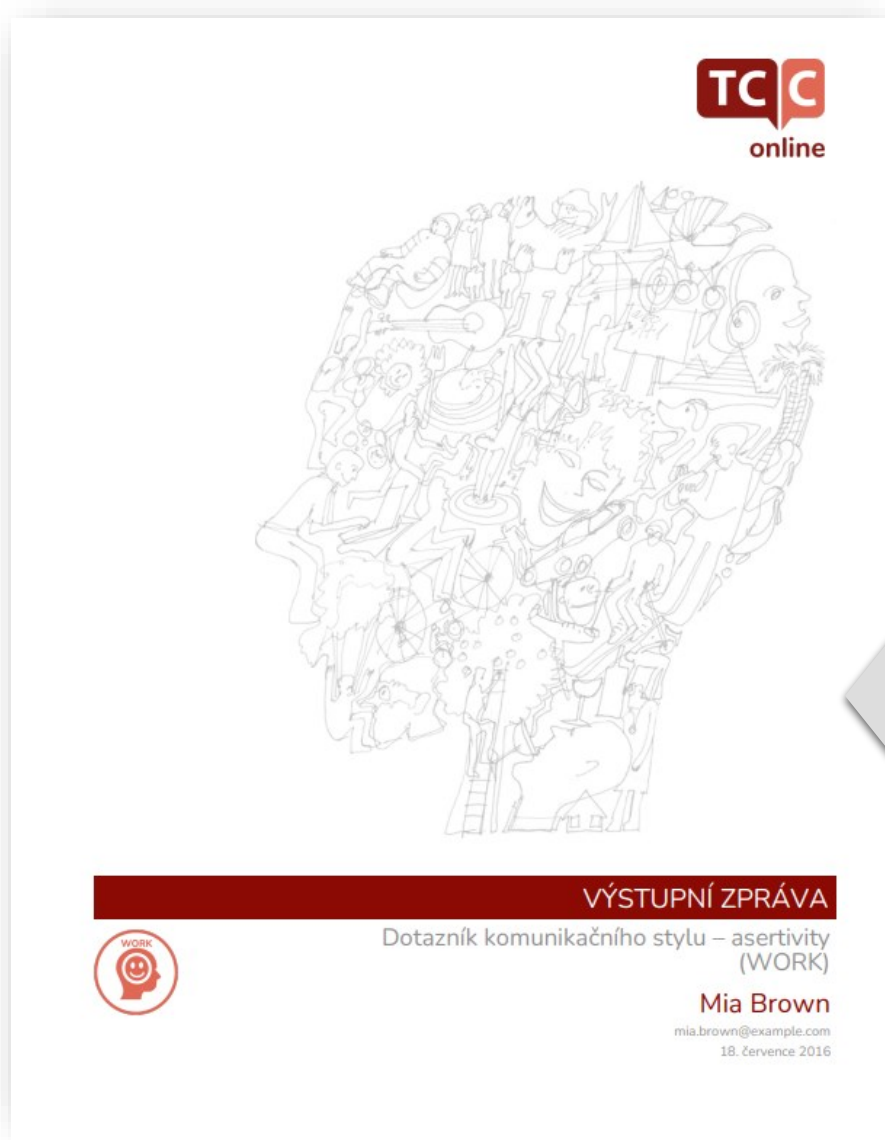
Nedělá mi problém ocenit i neznámé lidi, např. lektora/lektorku školení, které se mi líbilo.

neplatí pro mne spíše pro mne neplatí spíše pro mne platí téměř vždy takto reaguji

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY

Podoba výstupnej správy

Po vyplnení vytvorí systém výstupnú správu. Výstupná správa je zložená celkom zo siedmich strán. Teraz si ich postupne prejdeme.



Úvodná strana obsahuje základné údaje testovaného: meno, priezvisko a e-mail (ak boli uvedené).

Mia Brown - mia.brown@example.com

důvěrné

Dostává se Vám do rukou Dotazník komunikačního stylu – asertivity (WORK), který mapuje osobnostní tendence k řešení standardních i náročných sociálně komunikačních situací, ať už ve známém nebo neznámém prostředí. Dotazník se vztahuje ke čtyřem základním oblastem komunikace a chování: přiměřené sebeprosazování ("Umím se prosadit"), schopnost stát si za svým rozhodnutím či názorem a nenechat se manipulovat ("Stojím si za svým"), dovednost poskytovat a přijímat zpětnou vazbu ("Pracuji se zpětnou vazbou") a schopnost budovat a rozvíjet společenské vztahy ("Rozvíjím vztahy").

KONTROLNÍ ŠKÁLY

Dotazník kromě hlavních škál měřících míru asertivních dovedností také obsahuje kontrolní škály, které vypovídají jednak o spolehlivosti výsledků, jednak o riziku jiného, než asertivního prosazování sebe a svých potřeb. Níže jsou uvedeny výsledky 2 kontrolních škál:

1. **TENDENCE KE STYLIZACI** – upozorňuje na možné zkrselení způsobené zvýšenou potřebou vypovídat o sobě pozitivně a volit sociálně žádoucí odpovědi.
2. **AGRESE** – upozorňuje na vyšší četnost odpovědí svědčících pro tendenci volit spíše agresivní postupy na úkor druhých.

V případě, kdy je **TENDENCE KE STYLIZACI** nad hranici 85 %, jsou výsledky dotazníku nevalidní a vypovídají spíše o přání respondenta, jak by chtěl být vnímán. Stejně tak, pokud je míra **AGRESE** nad 85 %, hrozí tendence volit nepřiměřené postupy a nahrazovat asertivní jednání spíše jednáním agresivním. Takové jednání může způsobovat konflikty a interpersonální nesoulad. V obou škálách jsou tedy výsledky nad 85 % rizikové.



TENDENCE KE STYLIZACI



AGRESE

Odpovědi svědčí pro přiměřenou otevřenost.

Zároveň odpovědi poukazují na přiměřený způsob jednání bez negativního dopadu na druhé.

Popis kontrolních škál a
dosiahnutých skóre
svedčiacich pre prípadnú
štylizáciu a riziko agresivity.

Mia Brown - mia.brown@example.com

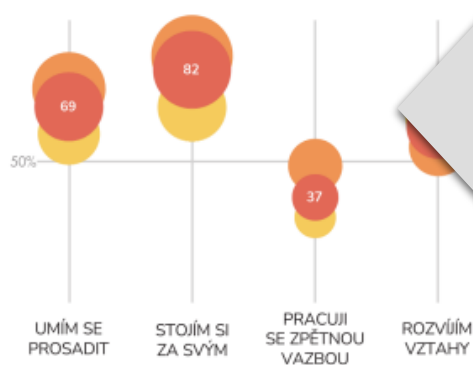
důvěrné

ASERTIVITA



- celková asertivita
- ve vztahu k blízkým lidem
- ve vztahu k cizím lidem

HLAVNÍ OBLASTI ASERTIVITY



Grafy vyjadřují míru asertivity a její rozložení ve čtyřech základních oblastech v podobě percentilů, tedy ve srovnání s referenční skupinou. Více informací o populaci, vůči které je výsledek srovnáván, o normách i o dotazníku naleznete na <https://www.tcconline.cz/psychodiagnostika/>.

Grafy ukazují jak celkovou míru asertivity, tak schopnost uplatnit asertivní jednání ve vztahu ke svým blízkým nebo obecně vůči širšímu okolí. Pokud jsou v rámci grafu zobrazeny vykřičníky, upozorňují na oblasti, ve kterých je vyšší riziko záměny asertivního jednání za agresí, tedy prosazování se na úkor druhých. Počet vykřičníků může být od jednoho do tří.

DÍLČÍ KONTROLNÍ ŠKÁLY



Odpovědi ukazují tendenci k netrpělivosti a malou ochotu naslouchat. Mírná tendence k agresí ve škále ROZVÍJÍM VZTAHY, může mít v některých situacích následující projevy:

- nepřístupnost vůči druhým, zjevná neochota nebo odmítnutí nechat se vtáhnout do dialogu
- tendence snadno a rychle podlehnout negativním emocím, zejména pak naštvaní nebo vzteku

Grafické zobrazení jednotlivých dimenzí asertivity vrátane detailnejšieho rozpadu podľa vzťahu k blízkym /

Popis čiastkových kontrolných škál a prípadných prejavov agresivity v komunikácii.

INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Dosažená celková míra asertivity je průměrná.

Výsledky svědčí pro velmi dobrou schopnost stát si za svými názory a postoji a hájit je ať už ve známém, nebo neznámém prostředí, tedy schopnost přiměřeně si poradit s agresí či útokem. Takoví lidé obvykle umí obhájit své názory i při nesouhlasu druhých nebo v situaci, kdy je ostatní sami přesvědčují o něčem jiném. Nepodéhají tlaku, zachovávají stálou pozici. Na ostatní mohou působit pevně až nepřístupně.

Současně výsledky ukazují dobrou schopnost prosazovat sebe i své potřeby. Lidé s tímto profilem se, pokud jim na věci záleží, dokážou namotivovat k tomu, aby druhé přesvědčovali. Pomáhá jim, pokud se mohou připravit, nicméně je to může stát více energie. Nemusí se v takové situaci cítit komfortně, ale nelimituje je to.

Dále výsledky ukazují na dobrou schopnost rozvíjet vztahy s druhými lidmi. Lidé s podobnými výsledky své pocity projevují v situacích, které jsou pro ně komfortní. Pokud chtějí, umí dobře naslouchat, ale může je to stát více energie. Udržují dobré vztahy, jsou pro ně důležité, ale ne vždy je aktivně rozvíjí.

Zároveň hodnoty naznačují dobrou schopnost pracovat se zpětnou vazbou. Takoví lidé spontánně zpětnou vazbu nevyhledávají, ale ani se jí nevyhýbají. Sami ji dávají jen tehdy, když to považují za nezbytné. V takových situacích volí formulace obezřetně, mohou ji odkládat. Pomáhá jim příprava.



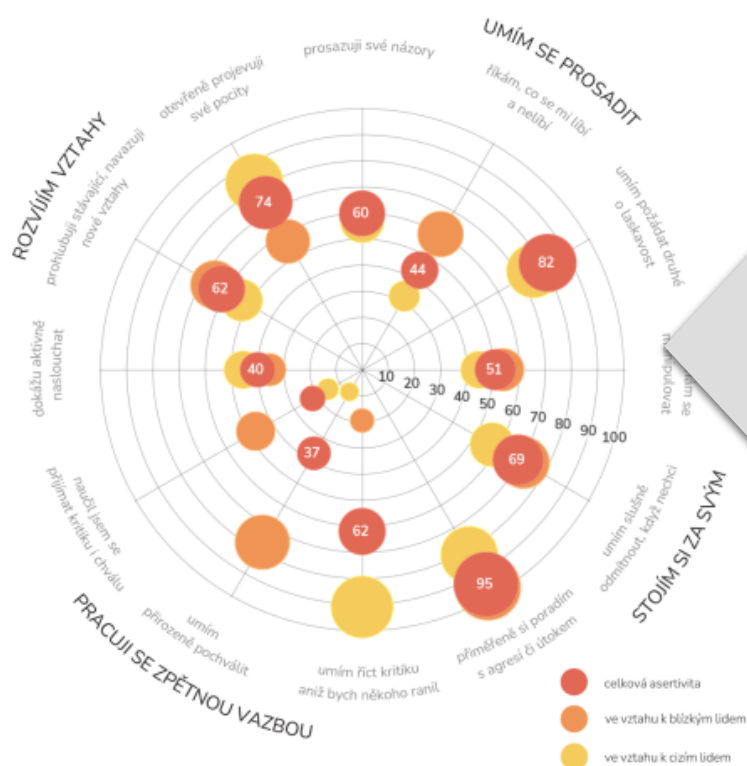
Interpretace výsledného profilu.

Mia Brown - mia.brown@example.com

důvěrné

DÍLČÍ OBLASTI ASERTIVITY

Graf vyjadřuje míru asertivity ve dvanácti dílčích oblastech v podobě percentilů, tedy ve srovnání s referenční skupinou. Kromě celkové míry asertivity je formou doplňkových výsledků zobrazeno, zda konkrétní dovednost je rozvinutější ve vztahu k cizím nebo ve vztahu k blízkým lidem a jaký je rozptyl.



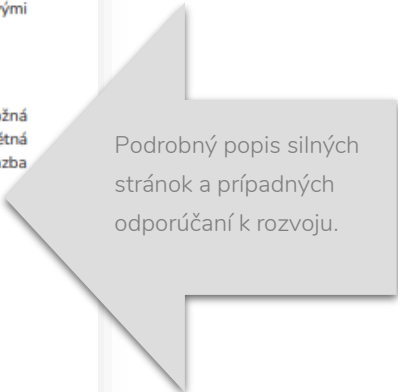
Hlavný graf výstupnej správy obsahujúci detailné informácie o umiestnení jedinca v dimenziách aj jednotlivých škálach vo vztahu k blízkemu okoliu i cudzím ľuďom.

SILNÉ STRÁNKY

- schopnost přiměřeně reagovat v konfliktních situacích, nepodléhat slovním útokům či agresí; schopnost nenechat se vtáhnout do sporu
- schopnost získat si podporu a zajistit si zdroje; schopnost poradit si i s obtížnějšími situacemi, říci si o pomoc
- schopnost jednat přirozeně a autenticky; transparentnost pro druhé; schopnost strhnout a "nakazit" druhé svými emocemi

DOPORUČENÍ

Máte tendenci vnímat kritiku osobně a citlivě. Můžete se kritikou zbytečně zatěžovat či trápit. Stejně se tak si možná neumíte užít pochvalu a přivádí Vás do rozpaků. Pokuste se soustředit i přes své emoce na to, jaký užitek může zpětná vazba pro Vás mít. Pochvala Vám pomůže si pojmenovat, co děláte dobře a v čem pokračovat. Negativní zpětná vazba Vás může nasměrovat a pomoci Vám být úspěšnější.



Podrobný popis silných stránek a případných doporučení k rozvoju.

PSYCHOMETRICKÉ CHARAKTERISTIKY DOTAZNÍKA

KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU - ASERTIVITY

Popis vzorky

Aktuálne používané normy a ďalej uvedené psychometrické charakteristiky (pokiaľ nebude uvedené inak) boli počítané na vzorke 1277 členov dospeljej populácie SR. Všetky dáta boli zbierané elektronicky pri administrácii inventára, popr. bola zhromaždená z ceruzka – papier formy inventára. Inventár bol použitý ako pri náboře a preselekcii zamestnancov, tak aj pri ich rozvoji.

Vzorka je demograficky členená podľa pohlavia, veku, vzdelania, pozície („mám podriadených“ — „nemám podriadených“) a kontaktu s klientmi („som v priamom kontakte s klientmi“ — „nie som v priamom kontakte s klientmi“). Niektorí respondenti neuviedli svoje demografické a pracovné charakteristiky.

Pohlavie		Vek	
✓ 45 % ženy	(N = 578)	✓ 27 % do 29 rokov	(N = 341)
✓ 39 % muži	(N = 492)	✓ 42 % 30 – 44 rokov	(N = 542)
✓ 16 % bez identifikácie	(N = 207)	✓ 15 % nad 45 rokov	(N = 189)
		✓ 16 % bez identifikácie	(N = 205)

Členenie podľa veku bolo stanovené na základe diskusie s HR manažérmi a odborníkmi na vzdelávanie a rozvoj. Vekové hranice zodpovedajú „životnému cyklu“ zamestnanca.

Do cca 30 rokov sú zamestnanci vnímaní ako „talenti“, učiaci sa, s potenciálom pre rýchly rast zručností a znalostí. Druhá kategória, tj 30 až 45 je skupina, v ktorej najčastejšie prebieha kariérový rast, ukotvenie zručností a znalostí, stabilizácia a dozretie, a to aj v osobnej rovine (väčšina ľudí v tomto veku má už rodinu, deti, je pre nich významnejšia ako predtým vyváženosť osobného a pracovného života). Skupina nad 45 rokov je potom vnímaná ako skúsená, zrelá, ťažiacca zo svojich znalostí a praxe s potenciálom odovzdávať ich ďalej.

Zároveň rozdelenie zodpovedá vekovému rozpätiu ľudí, s ktorými sa stretávame v rámci pracovnej diagnostiky. Kategórie tiež rešpektujú najčastejšie delenie zamestnancov v rámci rôznych firemných prieskumov.

Vzdelanie		Pozícia	
✓ 2 % základné	(N = 20)	✓ 24 % mám podriadených	(N = 302)
✓ 19 % strednej odbornej	(N = 248)	✓ 58 % nemám podriadených	(N = 738)
✓ 18 % stredoškolské	(N = 227)	✓ 19 % bez identifikácie	(N = 237)
✓ 41 % vysokoškolské	(N = 527)		
✓ 3 % postgraduálne	(N = 41)		
✓ 17 % bez identifikácie	(N = 214)		

Kontakt s klientmi	
✓ 51 % som v priamom kontakte s klientmi	(N = 653)
✓ 29 % nie som v priamom kontakte s klientmi	(N = 371)
✓ 20 % bez identifikácie	(N = 253)

SPRACOVANIE DÁT A POUŽITÉ METÓDY

Psychometrické charakteristiky – všeobecné vysvetlenie

Psychometrické charakteristiky sú rozhodujúcou vlastnosťou každého účinného psychodiagnostického nástroja. Kvalita psychometrie určuje kvalitu nástroja a rozlišuje odborné a fungujúce nástroje od nefunkčných populárnych dotazníkov a „testov“ zašitiujúcich sa neprávom pojmom psychológia či psychodiagnostika.

Fungujúci test, dotazník či osobnostný inventár stojí vždy na troch základných pilieroch, ktorých podrobný popis si vypožičiame od Urbánka, Denglerovej a Širůčka (2011).

Položková analýza

Účelom položkovej analýzy je overenie, či položky sú skutočne relevantné k tomu, čo sa snažíme zistiť. V tomto prípade sme teda zisťovali, či použité položky zodpovedajú svojou popularitou a koreláciou s hrubým skóre potrebám inventára.

Popularita. Ide o zistenie podielu osôb, ktoré na danú položku odpovedali kladne. Účelom tohto indexu je zistiť, či a nakoľko daná položka má schopnosť rozlišovať medzi respondentmi. Pokiaľ by všetci respondenti odpovedali na položku kladne alebo naopak záporne, potom je jej prítomnosť v inventári úplne zbytočná.

Z inventára vyradujeme položky, ktoré majú príliš nízku či vysokú popularitu, pretože na takéto položky odpovedá prevažná väčšina ľudí rovnako a neprináša teda v inventári žiadne nové informácie. Môže nadobúdať hodnoty 0-1, podľa odborného konsenzu prijateľné hodnoty leží medzi 0,1 - 0,9.

Korelácia s hrubým skóre. Ide o vyradenie položiek, pri ktorých nachádzame len veľmi slabý vzťah s výsledkami ostatných položiek merajúcich rovnaký atribút.

Týmto spôsobom sa opäť zbavíme neefektívnych položiek, ktorých výsledky vychádzajú silne inak ako výsledky ostatných položiek a možno teda predpokladať, že tieto položky nemeria rovnaký psychologický konštrukt ako zvyšok položiek alebo ho merajú nepresne.

Môže nadobúdať hodnoty 0-1, podľa odborného konsenzu je prijateľná hodnota od 0,2 vyššie.

Reliabilita

Akademická definícia reliability nám hovorí, že reliabilita je podiel variability pravých skóre k celkovej variabilite (Urbánek, Denglerová, & Širůček, 2011). Ide v podstate o presnosť testu čiže mieru, nakoľko dáva test či dotazník konzistentné výsledky. Reliabilné testy, inventáre a dotazníky dávajú veľmi konzistentné výsledky, pretože sú skonštruované tak, aby pri ich vyplňovaní vznikalo minimum náhodných chýb.

Cronbachovo alfa. Ide o štatistický koeficient vyjadrujúci mieru vnútornej konzistencie testu. Vychádza z predpokladu, že položky dotazníka by mali do dostatočne vysokej miery korelovať so svojimi faktormi či s dotazníkom ako celkom. Probandi by mali mať tendenciu na tieto položky odpovedať podobne. Veľmi zjednodušene povedané nám udáva, do akej miery merajú položky dotazníka rovnaký konštrukt.

Podľa odborného konsenzu by táto hodnota mala byť pre dotazník celkovo 0,6 a vyššie, v rámci jednotlivých faktorov sú prípustné aj drobné odchýlky smerom nižšie.

Merame podľa variance jednotlivých položiek a variance celkového hrubého skóre.

Validita

Ide o širokú skupinu metrík určujúcich, do akej miery test či dotazník meria konštrukt, na ktorého meranie bol vytvorený. Zahŕňa aj metriky pre previazanosť s praxou a praktickými výsledkami. Zjednodušene povedané, do akej miery test či dotazník meria to, čo chceme, aby meral.

Rozlišujeme niekoľko typov validity (uvádzame najdôležitejšie):

Konvergentná validita. Pokiaľ škály nášho inventára merajú naozaj konštrukty, ktoré chceme, aby merali, tak by tieto škály mali dávať podobné výsledky ako obdobné škály iných inventárov, pri ktorých už bolo praxou dokázané, že daný konštrukt naozaj meria.

Merame silou vzťahu medzi výsledkami nášho inventára a výsledkami inventára, ktorého validita bola už preukázaná, ktoré obidva zadáme vyplniť rovnakej osobe.

Zjednodušene povedané by človeku, ktorý vyplnil iný zavedený inventár motivácie, a vyšlo mu, že je skôr zameraný na peniaze, malo aj v našom inventári vyjsť to isté.

Samozrejme vyberáme na porovnanie inventár, ktorý meria podobný alebo rovnaký konštrukt, ktorý tiež meriame naším inventárom.

Diskriminačná validita. Pokiaľ škály nášho inventára merajú naozaj konštrukty, ktoré chceme, aby merali, tak by tieto škály mali dávať rozdielne výsledky oproti rozdielnym škálam iných inventárov. Meriame porovnaním výsledkov nášho inventára a výsledky iného inventára, ktoré obidva zadáme vyplniť rovnakej osobe.

Na porovnanie vytvárame inventár, ktorý meria konštrukt, ktorý je podobný nášmu konštrukt, ale pri ktorom chceme preukázať rozdiel v meraní, a teda potrebu samostatného meracieho nástroja. Prípadne vyberáme úplne odlišný konštrukt, pokiaľ chceme dokázať, že sú tieto dva konštrukty na sebe nezávislé (napr. osobnostné vlastnosti a schopnosť abstraktného myslenia).

PSYCHOMETRICKÉ VLASTNOSTI DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY

Položková analýza

Popularita položiek

Pri všeobecne prijímanom kritériu obtiažnosti položiek medzi 0,1 – 0,9 obstáli všetky položky Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity okrem jednej sýtiacej škály „Nenechám sa manipulovať“ v dimenzii „Stojím si za svojim“. Pre konkrétne hodnoty pre všetky položky viď tabuľka nižšie.

Viem sa presadiť					
Presadzujem svoje názory a požiadavky					
11Rp1	11Rp2	11Rn	11Vp2	11Vn	11Vp1
0,61	0,63	0,63	0,63	0,63	0,62
Hovorím, čo sa mi páči a nepáči					
12Rp2	12Rn	12Rp1	12Vp1	12Vp2	12Vn
0,76	0,76	0,70	0,64	0,59	0,62
Viem požiadať druhých o láskavosť					
13Rp1	13Rp2	13Rn	13Vp2	13Vp1	13Vn
0,64	0,85	0,72	0,66	0,82	0,46
Stojím si za svojim					
Nenechám sa manipulovať					
21Rp2	21Rn	21Rp1	21Vn	21Vp2	21Vp1
0,55	0,43	0,64	0,94	0,71	0,73
Viem slušne odmietnuť					
22Rn	22Rp1	22Rp2	22Vn	22Vp2	22Vp1
0,21	0,59	0,53	0,75	0,74	0,79
Prímerane si poradím					
23Rp1	23Rp2	23Rn	23Vn	23Vp1	23Vp2
0,81	0,64	0,77	0,65	0,60	0,66

Dokážem pracovať so spätnou väzbou					
Viem povedať kritiku					
31Rn	31Rp2	31Rp1	31Vp2	31Vp1	31Vn
0,72	0,67	0,66	0,67	0,58	0,43
Viem prirodzene pochváliť					
32Rn	32Rp1	32Rp2	32Vn	32Vp2	32Vp1
0,66	0,73	0,84	0,76	0,39	0,78
Naučil som sa prijímať kritiku aj chválu					
33Rp2	33Rn	33Rp1	33Vn	33Vp2	33Vp1
0,54	0,43	0,68	0,48	0,67	0,64
Rozvíjam svoje spoločenské vzťahy					
Dokážem aktívne počúvať					
41Rp1	41Rn	41Rp2	41Vn	41Vp1	41Vp2
0,63	0,75	0,76	0,77	0,79	0,76
Prehlbujem existujúce / nadväzujem nové vzťahy					
42Rp1	42Rp2	42Rn	42Vn	42Vp2	42Vp1
0,85	0,86	0,68	0,65	0,62	0,56
Otvorene prejavujem svoje pocity					
43Rn	43Rp1	43Rp2	43Vn	43Vp1	43Vp2
0,69	0,64	0,52	0,61	0,57	0,67
Agresia					
11A	12A	13A	21A	22A	23A
0,35	0,77	0,51	0,61	0,72	0,52
31A	32A	33A	41A	42A	43A
0,38	0,54	0,40	0,30	0,68	0,45

Korelácia položiek s hrubými skóre faktorov

Vzhľadom na rozdelenie tohto inventára na faktory, ktoré sú na sebe relatívne nezávislé, sme použili koreláciu položiek s hrubými skóre jednotlivých faktorov namiesto celkového hrubého skóre. Všetky položky daného faktora by s ním mali korelovať so silou 0,2 a vyššou. Nižšie vidíme, že v tejto časti položkovej analýzy obstáli všetky položky.

Viem sa presadiť					
Presadzujem svoje názory a požiadavky					
11Rp1	11Rp2	11Rn	11Vp2	11Vn	11Vp1
0,50	0,61	0,61	0,69	0,69	0,72
Hovorím, čo sa mi páči a nepáči					
12Rp2	12Rn	12Rp1	12Vp1	12Vp2	12Vn
0,41	0,60	0,71	0,69	0,69	0,68
Viem požiadať druhých o láskavosť					
13Rp1	13Rp2	13Rn	13Vp2	13Vp1	13Vn
0,60	0,57	0,67	0,65	0,59	0,64
Stojím si za svojim					
Nenechám sa manipulovať					
21Rp2	21Rn	21Rp1	21Vn	21Vp2	21Vp1
0,48	0,46	0,62	0,37	0,62	0,59
Viem slušne odmietnuť					
22Rn	22Rp1	22Rp2	22Vn	22Vp2	22Vp1
0,41	0,62	0,58	0,58	0,57	0,56
Primerane si poradím					
23Rp1	23Rp2	23Rn	23Vn	23Vp1	23Vp2
0,43	0,40	0,64	0,63	0,50	0,67
Dokážem pracovať so spätnou väzbou					
Viem povedať kritiku					
31Rn	31Rp2	31Rp1	31Vp2	31Vp1	31Vn
0,56	0,43	0,61	0,50	0,59	0,35
Viem prirodzene pochváliť					
32Rn	32Rp1	32Rp2	32Vn	32Vp2	32Vp1
0,67	0,51	0,67	0,60	0,48	0,62
Naučil som sa prijímať kritiku aj chválu					
33Rp2	33Rn	33Rp1	33Vn	33Vp2	33Vp1
0,40	0,59	0,45	0,61	0,55	0,54

Rozvíjám svoje spoločenské vzťahy					
Dokážem aktívne počúvať					
41Rp1	41Rn	41Rp2	41Vn	41Vp1	41Vp2
0,70	0,59	0,76	0,70	0,74	0,69
Prehlbujem existujúce / nadväzujem nové vzťahy					
42Rp1	42Rp2	42Rn	42Vn	42Vp2	42Vp1
0,59	0,56	0,53	0,75	0,67	0,75
Otvorene prejavujem svoje pocity					
43Rn	43Rp1	43Rp2	43Vn	43Vp1	43Vp2
0,65	0,61	0,71	0,53	0,64	0,61
Agresia					
11A	12A	13A	21A	22A	23A
0,60	0,34	0,55	0,47	0,35	0,58
31A	32A	33A	41A	42A	43A
0,58	0,36	0,44	0,49	0,36	0,65

Reliabilita

Cronbachovo alfa

U inventárov by táto hodnota mala byť celkovo 0,6 a vyššie, čo spĺňajú všetky dimenzie Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity.

Cronbachovo alfa tu počítame pre jednotlivé dimenzie a pre celkový hrubý skôr.

Nižšie uvádzame hodnoty reliability pre jednotlivé dimenzie.

Celková reliabilita	Viem sa presadiť	Stojím si za svojim	Dokážem pracovať so spätnou väzbou	Rozvíjam svoje spoločenské vzťahy
0,91	0,83	0,70	0,72	0,83

ZÁVER A ZDROJE

Asertivita a komunikačný štýl sú stále aktuálne, a aj v budúcnosti bude ich zisťovanie a tréning dôležitou súčasťou úspechu predovšetkým na pozíciách, kde sú pracovníci denne v kontakte s klientom a obzvlášť tam, kde možno očakávať náročné sociálne situácie.

Dotazník komunikačného štýlu si kladie za cieľ pomôcť v týchto prípadoch pri výbere a rozvoji zamestnancov. Jedná sa o metódu štandardizovanú na veľkej vzorke českej pracujúcej populácie, jej psychometrické charakteristiky sú veľmi dobré a pre maximálnu užívateľskú prívetivosť je kompletne online s automatickým vyhodnotením, takže ju môže využívať aj laická verejnosť.

Prajeme Vám veľa úspechov a dúfame, že Dotazník komunikačného štýlu Vám pomôže k tomu, aby ste mali čas na to najdôležitejšie – prácu s ľuďmi!

Zdroje

Alberti, RE, & Emmons , ML (2004). Umenie stáť si za svojim. Praha: Portál.

Gegax , T., & Bolsta , P. (2007). The Big Book of Small Business: You Nechcem Have to Run Your Business by the Seat of Your Pants (1. Collins Ed edition). New York: HarperBusiness .

Hartl, P. (1996). Psychologický slovník (3. vyd. v SR). Praha: Búdka.

Peneva , I., & Mavrodiev , S. (2013). A Historical Approach to Assertiveness . Psychological Thought , 6(1), 3-26. <http://doi.org/10.5964/psycyct.v6i1.14>

Smith, MJ (1975). When Aj Say No, I Feel Guilty : How to Cope. Dial Press .

Vyberal, Z. (2005). Psychológia komunikácie. Praha: Portál.