DOTAZNÍK KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY (WORK)

Užívateľský manuál

04/2026
info@tcconline.cz
www.tcconline.sk

OBSAH

ÚVOD A TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ DOTAZNÍKA 3
CHARAKTERISTIKA DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY (WORK) 6
POPIS JEDNOTLIVÝCH DIMENZIÍ A ŠKÁL 8
Viem sa presadiť 8
Stojím si za svojim 8
Pracujem so spätnou väzbou 9
Rozvíjam vzťahy 9
Kontrolné škály 10
MOŽNOSTI VYUŽITIA INVENTÁRA V PERSONÁLNEJ PRAXI 11
ADMINISTRÁCIA METÓDY 12
Vhodné skupiny osôb 12
Jazykové mutácie 12
Administrácia Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity (WORK) 13
VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY (WORK) 15
Podoba výstupnej správy 15
PSYCHOMETRICKÉ CHARAKTERISTIKY DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY (WORK) 21
Popis vzorky 21
SPRACOVANIE DÁT A POUŽITÉ METÓDY 23
Psychometrické charakteristiky – všeobecné vysvetlenie 23
PSYCHOMETRICKÉ VLASTNOSTI DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY (WORK) 26
Položková analýza 26
Reliabilita 30
Validita 31
ZÁVER 33
ZDROJE 34

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 (Vybíral, 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 človek 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 ľudí, 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 ľudia, 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 hovorcu 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 druhé	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. Vybíral, 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 „Nerozumiem 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 (WORK).

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 Dotazníke komunikačného štýlu – asertivity (WORK).

CHARAKTERISTIKA DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY (WORK)

Pri tvorbe Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity (WORK) 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 (WORK) 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 – asertivity (WORK) 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 človeka. V druhom rade je asertivita zameraná na riešenie problémových a náročných situácií z bežného sociálneho života s dôrazom na posilňovanie sebavedomia človeka.

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 – asertivity (WORK) sa hodí 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 lyžiskórových, pomocou ktorých je možné 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 človek chová v oboch týchto kontextoch.

Viem sa presadiť

Dimenzia meria schopnosť primeraného sebapresadenia 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 niesť za svoje rozhodnutie zodpovednosť.

Presadzujem svoje názory a požiadavky

Táto škála meria primerané sebapresadenie a schopnosť povedať , čo človek požaduje a očakáva.

Hovorím, čo sa mi páči a nepáči

Škála mapuje, či sa človek 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 agresiou či útokom

Škála mapuje schopnosť poradiť si s náhlym 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 as konkrétnym cieľom s ohľadom na pocity protistrany. Zároveň zisťuje, nakoľko je človek schopný prijať kritiku aj chválu bez negatívnych pocitov – hnevu, hanby a pod.

Viem povedať kritiku bez toho, aby som niekoho ranil/a

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/a 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 nenútene 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 človeka 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 (WORK) 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 nábore do call-centier, kde sú kladené veľké nároky na komunikačné schopnosti človeka a zároveň schopnosť stať si za svojim a ustáť rôzne slovné útoky a kritiku.

Pri nábore môžeme s pomocou tejto metódy rýchlo odhadnúť, nakoľko človek zvládne komunikáciu s klientom, či bude schopný stáť 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 osôb

Dotazník komunikačného štýlu – asertivity (WORK) 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 človeka – 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.

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

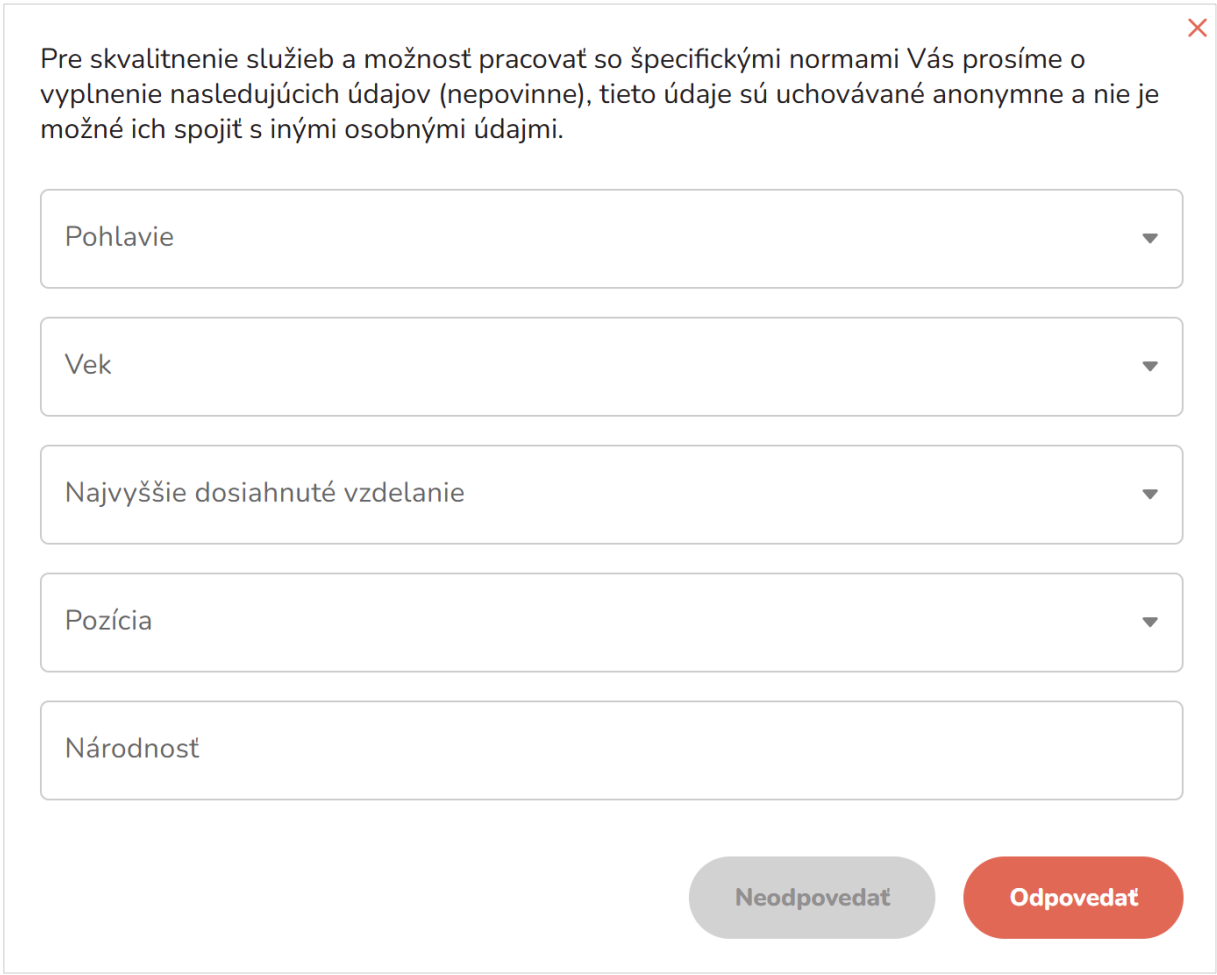
Dotazník komunikačného štýlu – asertivity (WORK) je dostupný štandardne v českom aj slovenskom jazyku av angličtine vrátane lokalizovaných inštrukcií a výstupnej správy. Anglická aj slovenská verzia majú tiež svoje vlastné normy.

Administrácia Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity (WORK)

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

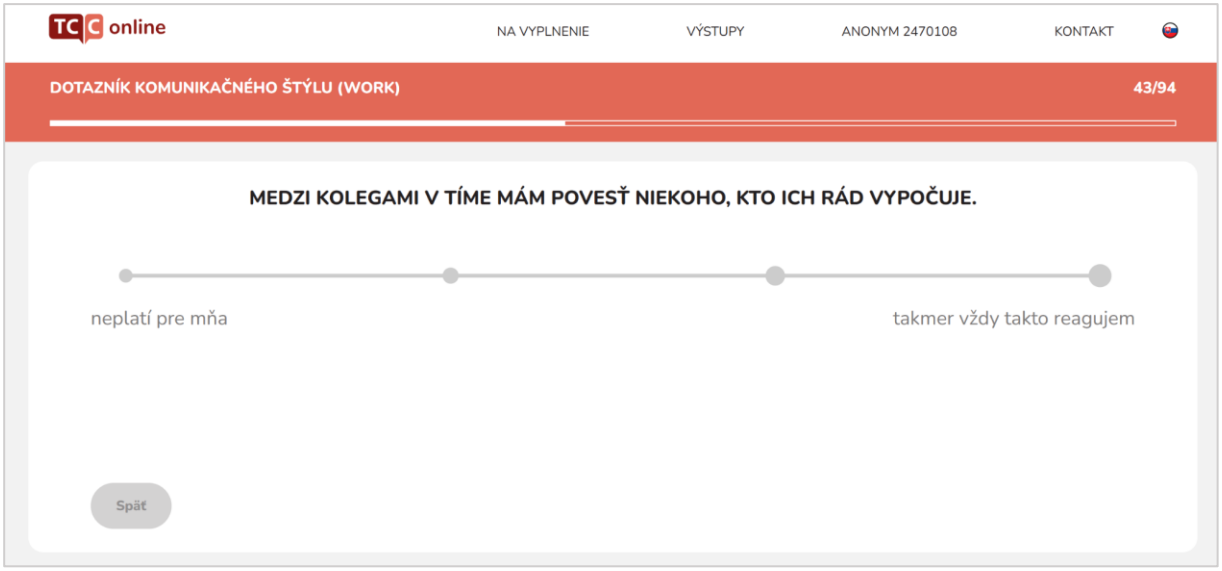
Potom, čo je respondentovi zaslaný odkaz s prístupom k inventáru, ho už inventár sám vykoná celým procesom. Takto štandardizovaný proces dopytovania zaisťuje pre všetky probandy rovnaké podmienky a väčšiu presnosť výsledkov.

Na úvodnej obrazovke nájde respondent základné informácie k metóde.



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

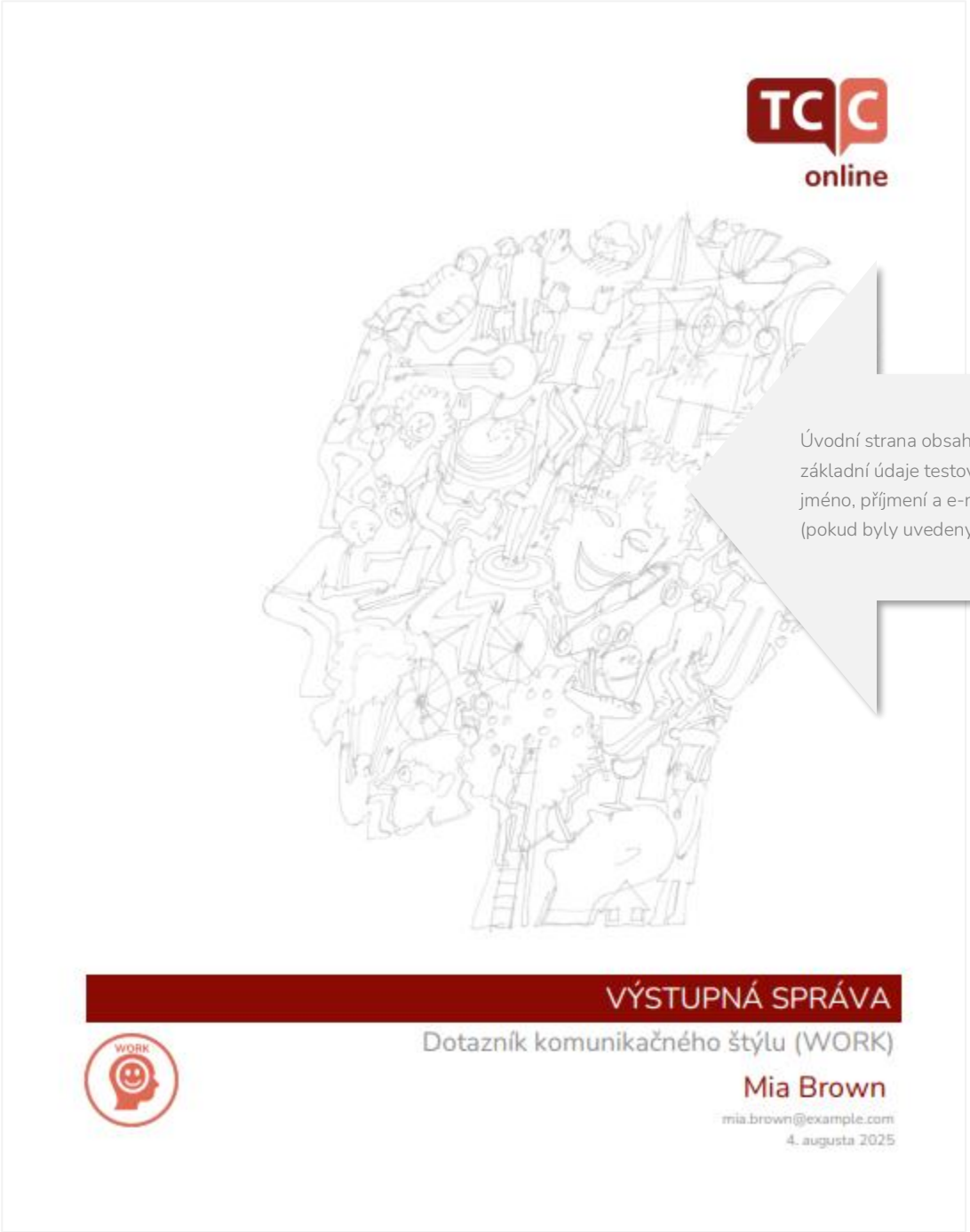
Potom už respondent pristúpi k samotnému vypĺňovaniu. Jednotlivé položky majú nasledujúcu podobu:


online
NA VYPLNENIE
VÝSTUPY
ANONYM 2470108
KONTAKT
DOTAZNÍK KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU (WORK)
43/94
MEDZI KOLEGAMI V TÍME MÁM POVESŤ NIEKOHO, KTO ICH RÁD VYPOČUJE.
neplatí pre mňa
takmer vždy takto reagujem
Späť

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY (WORK)

Podoba výstupnej správy

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



Mia Brown - mia.brown@example.com důverné

Dostáva sa vám do rúk Dotazník komunikačného štýlu – asertivity (WORK), ktorý mapuje osobnostné tendencie na riešenie štandardných aj náročných sociálno-komunikačných situácií, či už v známom, alebo neznámom prostredí. Dotazník sa vzťahuje na štyri základné oblasti komunikácie a správania: primerané sebapresadzovanie („Viem sa presadiť"), schopnosť stáť si za svojím rozhodnutím či názorom a nenechať sa manipulovať („Stojím si za svojím"), schopnosť poskytovať a prijímať spätnú väzbu („Pracujem so spätnou väzbou") a schopnosť budovať a rozvíjať spoločenské vzťahy („Rozvíjam vzťahy").

KONTROLNÉ ŠKÁLY

Dotazník okrem hlavných škál merajúcich mieru asertívnych schopností tiež obsahuje kontrolné škály, ktoré vypovedajú
výsledkov, jednak o riziku iného než asertívneho presadzovania seba a svojich potrieb. Nižšie sú uvedené výsledky 2 kon

1. *TENDENCIA K ŠTYLIZÁCII – upozorňuje na možné skreslenie spôsobené zvýšenou potrebou vypovedať o se*
   žiaduce odpovede.
2. *AGRESIA – upozorňuje na vyššiu početnosť odpovedí svedčiacich pre tendenciu voliť skôr agresívne postu*

V prípade, keď je TENDENCIA K ŠTYLIZÁCII nad hranicou 85 %, sú výsledky dotazníka nevalidné a vypovedajú sa
chcel byť vnímaný. Takisto ak je miera AGRESIE nad 85 %, hrozí tendencia voliť neprimerané postupy a nahrádzať as
agresívnym. Také konanie môže spôsobovať konflikty a interpersonálny nesúlad. V oboch škálach sú teda výsledky nad

TENDENCIA K ŠTYLIZÁCII

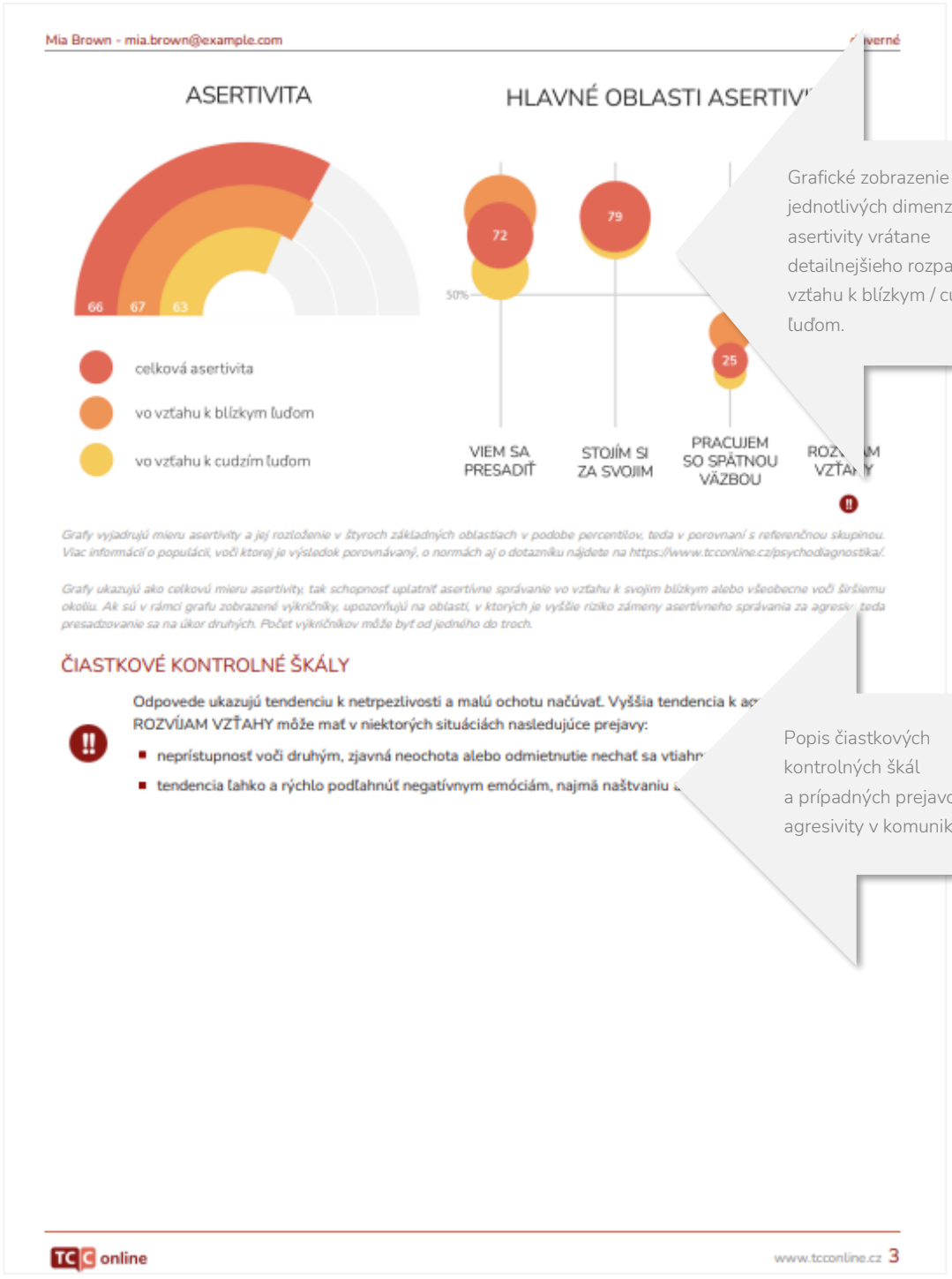
AGRESIVITA

Odpovede svedčia pre primeranú otvorenosť.

Zároveň odpovede poukazujú na mierne zvýšenú tendenciu presadzovať sa silou a na úkor druhých. Príklady prejavov spojených s rizikom agresie sú uvedené ďalej v správe.

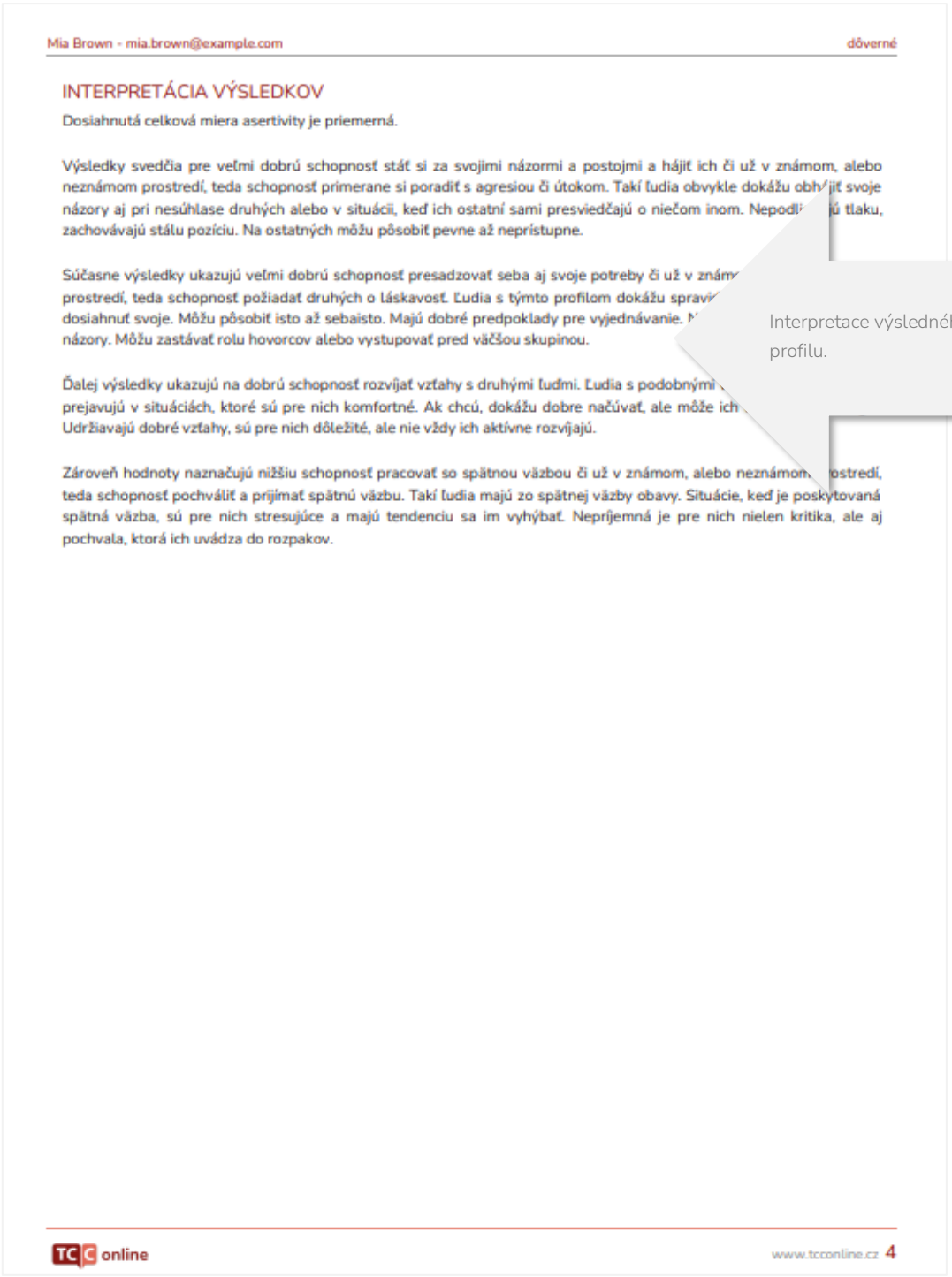
TCC online www.tcconline.cz 2

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



Grafické zobrazenie jednotlivých dimenzií asertivity vrátane detailnejšieho rozpadu podľa vzťahu k blízkym / cudzím ľuďom.

Popis čiastkových kontrolných škál a prípadných prejavov agresivity v komunikácii.



Mia Brown - mia.brown@example.com důverné

INTERPRETÁCIA VÝSLEDKOV

Dosiahnutá celková miera asertivity je priemerná.

Výsledky svedčia pre veľmi dobrú schopnosť stáť si za svojimi názormi a postojmi a hájiť ich či už v známom, alebo neznámom prostredí, teda schopnosť primerane si poradiť s agresiou či útokom. Takí ľudia obvykle dokážu obhájiť svoje názory aj pri nesúhlase druhých alebo v situácii, keď ich ostatní sami presviedčajú o niečom inom. Nepodľ[ahajú] tlaku, zachovávajú stálu pozíciu. Na ostatných môžu pôsobiť pevne až neprístupne.

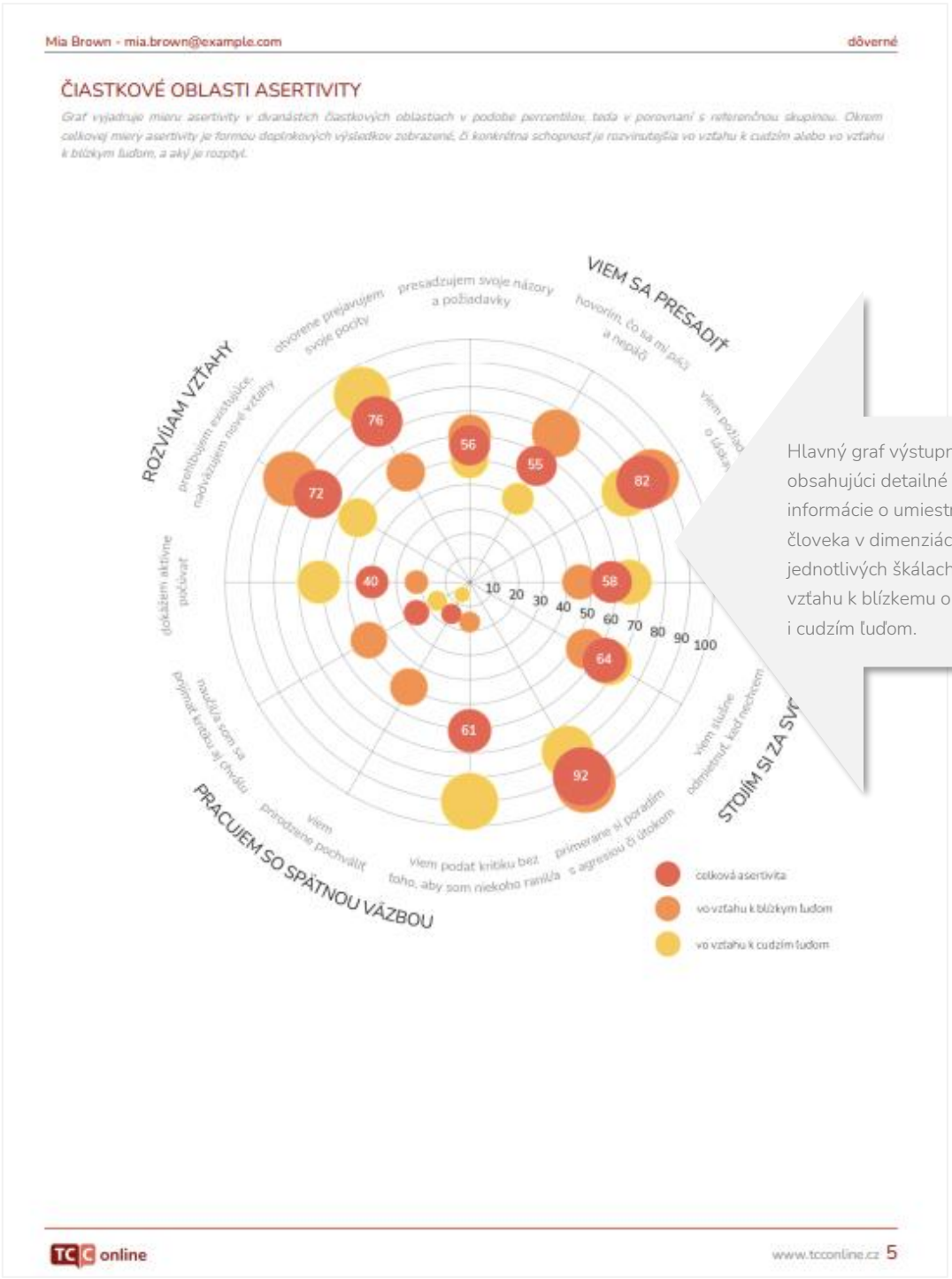
Súčasne výsledky ukazujú veľmi dobrú schopnosť presadzovať seba aj svoje potreby či už v známe[m] prostredí, teda schopnosť požiadať druhých o láskavosť. Ľudia s týmto profilom dokážu spraví[ť] dosiahnuť svoje. Môžu pôsobiť isto až sebaisto. Majú dobré predpoklady pre vyjednávanie. M[ôžu] názory. Môžu zastávať rolu hovorcov alebo vystupovať pred väčšou skupinou.

Ďalej výsledky ukazujú na dobrú schopnosť rozvíjať vzťahy s druhými ľuďmi. Ľudia s podobnými [výsledkami] prejavujú v situáciách, ktoré sú pre nich komfortné. Ak chcú, dokážu dobre načúvať, ale môže ich [to] Udržiavajú dobré vzťahy, sú pre nich dôležité, ale nie vždy ich aktívne rozvíjajú.

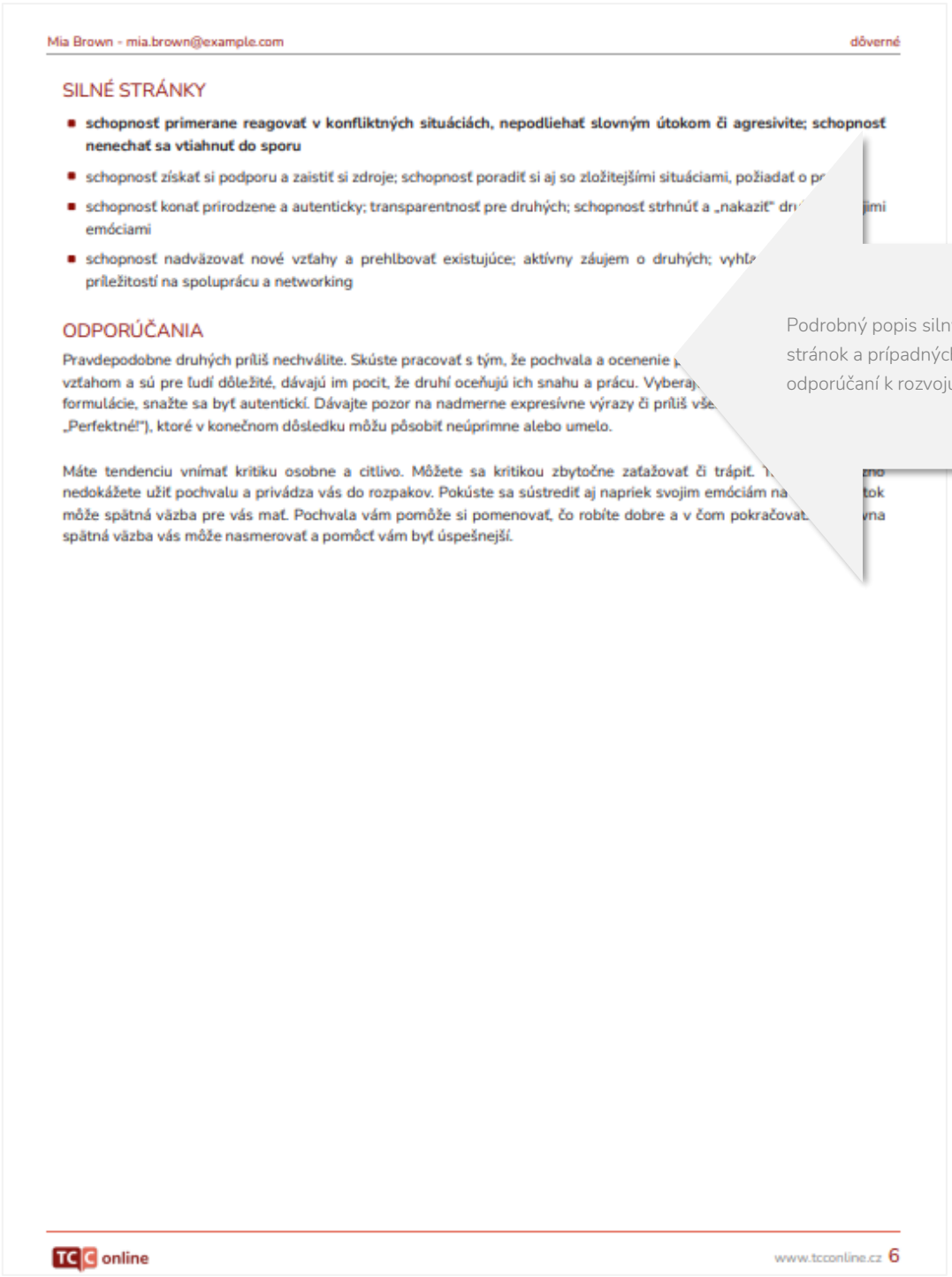
Zároveň hodnoty naznačujú nižšiu schopnosť pracovať so spätnou väzbou či už v známom, alebo neznámom [prostredí], teda schopnosť pochváliť a prijímať spätnú väzbu. Takí ľudia majú zo spätnej väzby obavy. Situácie, keď je poskytovaná spätná väzba, sú pre nich stresujúce a majú tendenciu sa im vyhýbať. Nepríjemná je pre nich nielen kritika, ale aj pochvala, ktorá ich uvádza do rozpakov.

TC C online www.tcconline.cz 4

Interpretace výsledného profilu.



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


Mia Brown - mia.brown@example.com
dôverné
SILNÉ STRÁNKY
schopnosť primerane reagovať v konfliktných situáciách, nepodliehať slovným útokom či agresivite; schopnosť nenechať sa vtiahnuť do sporu
schopnosť získať si podporu a zaistiť si zdroje; schopnosť poradiť si aj so zložitejšími situáciami, požiadať o pr
schopnosť konať prirodzene a autenticky; transparentnosť pre druhých; schopnosť strhnúť a „nakaziť" dr
emóciami
schopnosť nadväzovať nové vzťahy a prehlbovať existujúce; aktívny záujem o druhých; vyhľ
príležitostí na spoluprácu a networking
ODPORÚČANIA
Pravdepodobne druhých príliš nechválite. Skúste pracovať s tým, že pochvala a ocenenie
vzťahom a sú pre ľudí dôležité, dávajú im pocit, že druhí oceňujú ich snahu a prácu. Vybera
formulácie, snažte sa byť autentickí. Dávajte pozor na nadmerne expresívne výrazy či príliš vše
„Perfektné!"), ktoré v konečnom dôsledku môžu pôsobiť neúprimne alebo umelo.
Máte tendenciu vnímať kritiku osobne a citlivo. Môžete sa kritikou zbytočne zaťažovať či trápiť.
nedokážete užiť pochvalu a privádza vás do rozpakov. Pokúste sa sústrediť aj napriek svojim emóciám na
môže spätná väzba pre vás mať. Pochvala vám pomôže si pomenovať, čo robíte dobre a v čom pokračovať
spätná väzba vás môže nasmerovať a pomôcť vám byť úspešnejší.
Podrobný popis silných stránok a prípadných odporúčaní k rozvoju.
TCC online
www.tcconline.cz 6

PSYCHOMETRICKÉ CHARAKTERISTIKY DOTAZNÍKA KOMUNIKAČNÉHO ŠTÝLU – ASERTIVITY (WORK)

Popis vzorky

Aktuálne používané normy a aktuálne psychometrické charakteristiky boli počítané v auguste 2025 na vzorke 551 osôb dospelej populácie SR z dát zozbieraných v období od 19.9.2022 do 14.8.2025. Všetky dáta boli zbierané elektronicky pri administrácii inventára. Inventár bol použitý ako pri nábore 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		
✓	44 % ženy	N = 245	✓	37 % do 29 rokov	N = 205
✓	45 % muži	N = 249	✓	40 % 30–44 rokov	N = 221
✓	10 % bez identifikácie	N = 57	✓	12 % nad 45 rokov	N = 64
			✓	11 % bez identifikácie	N = 61

Členenie podľa veku bolo stanovené na základe diskusie s HR manažérmi a odborníkmi na vzdelávanie a rozvoj. 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		
✓	0,4 % základné	N = 2	✓	28 % mám podriadených	N = 154
✓	18,7 % strednej odbornej	N = 103	✓	57 % nemám podriadených	N = 315
✓	11,1 % stredoškolské	N = 61	✓	15 % bez identifikácie	N = 82
✓	54,3 % vysokoškolské	N = 299			
✓	4,2 % postgraduálne	N = 23			
✓	11,4 % bez identifikácie	N = 63			

Kontakt s klientmi		
✓	53 % som v priamom kontakte s klientmi	N = 293
✓	32 % nie som v priamom kontakte s klientmi	N = 175
✓	15 % bez identifikácie	N = 83

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" zaštiťujúcich 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 vyraďujeme 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.

Cronbachova 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.

Meriame podľa variance jednotlivých položiek a variancie 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.

Meriame 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 konštruktu, 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 (WORK)

Položková analýza

Popularita položiek

Pri všeobecne prijímanom kritériu obtiažnosti položiek medzi 0,1–0,9 obstáli všetky položky Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity (WORK). Pre konkrétne hodnoty pre všetky položky viď tabuľka nižšie.

Viem sa presadiť					
Presadzujem svoje názory a požiadavky					
11Rp1	11Rp2	11Rn	11Vp2	11Vn	11Vp1
0,67	0,59	0,56	0,74	0,69	0,66
Hovorím, čo sa mi páči a nepáči					
12Rp2	12Rn	12Rp1	12Vp1	12Vp2	12Vn
0,67	0,71	0,74	0,57	0,64	0,65
Viem požiadať druhých o láskavosť					
13Rp1	13Rp2	13Rn	13Vp2	13Vp1	13Vn
0,58	0,73	0,71	0,79	0,65	0,54

Stojím si za svojim					
Nenechám sa manipulovať					
21Rp2	21Rn	21Rp1	21Vn	21Vp2	21Vp1
0,60	0,43	0,65	0,70	0,75	0,75
Viem slušne odmietnuť, keď nechcem					
22Rn	22Rp1	22Rp2	22Vn	22Vp2	22Vp1
0,34	0,62	0,61	0,73	0,65	0,69
Primerane si poradím s agresiou či útokom					
23Rp1	23Rp2	23Rn	23Vn	23Vp1	23Vp2
0,79	0,74	0,80	0,62	0,58	0,68

Dokážem pracovať so spätnou väzbou					
Viem povedať kritiku bez toho, aby som niekoho ranil/a					
31Rn	31Rp2	31Rp1	31Vp2	31Vp1	31Vn
0,74	0,72	0,73	0,71	0,53	0,47
Viem prirodzene pochváliť					
32Rn	32Rp1	32Rp2	32Vn	32Vp2	32Vp1
0,78	0,72	0,86	0,71	0,79	0,85
Naučil/a som sa prijímať kritiku aj chválu					
33Rp2	33Rn	33Rp1	33Vn	33Vp2	33Vp1
0,67	0,67	0,80	0,65	0,59	0,70

Rozvíjam vzťahy					
Dokážem aktívne počúvať					
41Rp1	41Rn	41Rp2	41Vn	41Vp1	41Vp2
0,76	0,87	0,84	0,79	0,76	0,75
Prehlbujem existujúce, nadväzujem nové vzťahy					
42Rp1	42Rp2	42Rn	42Vn	42Vp2	42Vp1
0,77	0,84	0,60	0,70	0,71	0,64
Otvorene prejavujem svoje pocity					
43Rn	43Rp1	43Rp2	43Vn	43Vp1	43Vp2
0,73	0,79	0,53	0,61	0,49	0,70

Agresia					
11A	12A	13A	21A	22A	23A
0,52	0,65	0,64	0,50	0,48	0,40
31A	32A	33A	41A	42A	43A
0,22	0,53	0,48	0,12	0,30	0,37

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.

Na zistenie korelácií bol použitý Pearsonov korelačný koeficient. Všetky zistené korelácie boli štatisticky významné ($p < 0,001$).

Viem sa presadiť					
Presadzujem svoje názory a požiadavky					
11Rp1	11Rp2	11Rn	11Vp2	11Vn	11Vp1
0,56	0,56	0,48	0,62	0,63	0,62
Hovorím, čo sa mi páči a nepáči					
12Rp2	12Rn	12Rp1	12Vp1	12Vp2	12Vn
0,35	0,53	0,59	0,50	0,59	0,54
Viem požiadať druhých o láskavosť					
13Rp1	13Rp2	13Rn	13Vp2	13Vp1	13Vn
0,52	0,54	0,57	0,58	0,64	0,59

Stojím si za svojim					
Nenechám sa manipulovať					
21Rp2	21Rn	21Rp1	21Vn	21Vp2	21Vp1
0,42	0,34	0,41	0,43	0,53	0,43
Viem slušne odmietnuť, keď nechcem					
22Rn	22Rp1	22Rp2	22Vn	22Vp2	22Vp1
0,34	0,60	0,53	0,43	0,55	0,59
Primerane si poradím s agresiou či útokom					
23Rp1	23Rp2	23Rn	23Vn	23Vp1	23Vp2
0,48	0,42	0,53	0,40	0,43	0,55

Dokážem pracovať so spätnou väzbou					
Viem povedať kritiku bez toho, aby som niekoho ranil/a					
31Rn	31Rp2	31Rp1	31Vp2	31Vp1	31Vn
0,44	0,57	0,59	0,49	0,51	0,26
Viem prirodzene pochváliť					
32Rn	32Rp1	32Rp2	32Vn	32Vp2	32Vp1
0,57	0,48	0,52	0,48	0,56	0,51
Naučil/a som sa prijímať kritiku aj chválu					
33Rp2	33Rn	33Rp1	33Vn	33Vp2	33Vp1
0,55	0,58	0,59	0,48	0,38	0,37

Rozvíjam vzťahy					
Dokážem aktívne počúvať					
41Rp1	41Rn	41Rp2	41Vn	41Vp1	41Vp2
0,53	0,48	0,51	0,40	0,52	0,51
Prehlbujem existujúce, nadväzujem nové vzťahy					
42Rp1	42Rp2	42Rn	42Vn	42Vp2	42Vp1
0,63	0,52	0,37	0,62	0,55	0,59
Otvorene prejavujem svoje pocity					
43Rn	43Rp1	43Rp2	43Vn	43Vp1	43Vp2
0,56	0,55	0,49	0,49	0,51	0,48

Agresia					
11A	12A	13A	21A	22A	23A
0,53	0,46	0,43	0,47	0,41	0,61
31A	32A	33A	41A	42A	43A
0,59	0,46	0,39	0,39	0,33	0,60

Reliabilita

Cronbachova alfa

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

Cronbachovu alfu tu počítame pre jednotlivé dimenzie a pre celkový hrubý skór.

Celková reliabilita	Viem sa presadiť	Stojím si za svojim	Dokážem pracovať so spätnou väzbou	Rozvíjam vzťahy
0,92	0,86	0,78	0,81	0,83

Cronbachova alfa pre škálu Agresie: 0,69.

Validita

Konvergentná validita

Korelácie Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity (WORK) a Multifaktorového osobnostného profilu:

Výsledky validačnej štúdie (N = 2425) ukazujú, že škály Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity (WORK) významne korelujú s osobnostnými dimenziami dotazníka Multifaktorový osobnostný profil, a to v smere, ktorý je teoreticky očakávaný. Napr. škála „Viem sa presadiť" súvisí s dimenziami Opatrnosť – sebavedomie, Spolupráca – priebojnosť, či Prispôsobivosť – samostatnosť, čo zodpovedá obsahu konštruktu. Podobne škála „Stojím si za svojím" vykazuje stredne silné vzťahy s dimenziami Prispôsobivosť – samostatnosť a Spolupráca – priebojnosť. Pre konkrétne hodnoty viď tabuľka nižšie.

Zároveň korelácie nie sú extrémne vysoké, čo naznačuje, že Dotazník komunikačného štýlu – asertivity (WORK) zachytáva aj odlišné aspekty a dopĺňa tak informácie poskytované dotazníkom Multifaktorový osobnostný profil.

Dotazník komunikačného štýlu – asertivity (WORK) Multifaktorový osobnostný profil	Viem sa presadiť	Stojím si za svojim	Dokážem pracovať so spätnou väzbou	Rozvíjam vzťahy
Introverzia – extraverzia	0,389***	0,112***	0,271***	0,437***
Cítenie – myslenie	0,266***	0,394***	0,156***	-0,214***
Opatrnosť – sebavedomie	0,492***	0,367***	0,371***	0,216***
Prispôsobivosť – samostatnosť	0,403***	0,449***	0,223***	-0,015
Zmysly – intuícia	0,155***	0,085***	0,136***	0,146***
Spolupráca – priebojnosť	0,508***	0,455***	0,306***	0,099***
Stabilita – aktivita	0,334***	0,137***	0,246***	0,291***
Uzatváranie – otváranie	0,209***	0,116***	0,171***	0,173***

*Pozn.: *** signifikantný výsledok na hladine významnosti 0,001*

Diskriminačná validita

Korelácie Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity (WORK) a PRESS testu:

Výsledky validačnej štúdie (N = 1036) ukazujú, že škály Dotazníka komunikačného štýlu – asertivity (WORK) vykazujú miestami štatisticky významné, avšak veľmi nízke korelácie s výkonovými ukazovateľmi testu PRESS („Rýchlosť riešenia“ a „Celkový výsledok“). Naopak škála „Rozvíjam vzťahy“ nevykazuje signifikantný vzťah s výkonom. Zároveň relatívne nízke hodnoty korelácií svedčia o tom, že ide o odlišné konštrukty a že nástroj poskytuje informácie nad rámec informácií o výkone plynúcich z PRESS testu. Pre konkrétne hodnoty viď tabuľka nižšie.

Dotazník komunikačného štýlu – asertivity (WORK) PRESS test	Viem sa presadiť	Stojím si za svojim	Dokážem pracovať so spätnou väzbou	Rozvíjam vzťahy
Rýchlosť riešenia	0,091**	0,122***	0,086**	0,030
Celkový výsledok	0,149***	0,147***	0,118***	0,033

*Pozn.: ** signifikantný výsledok na hladine významnosti 0,01; *** signifikantný výsledok na hladine významnosti 0,001*

ZÁVER

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 – asertivity (WORK) 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 – asertivity (WORK) 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/psyct.v6i1.14

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

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