

Asertivita

Asertivita jako strategie jednání

Slovo ASERTIVITA bychom mohli přeložit do češtiny jako zdravé, přiměřené sebeprosazení. Nejednat na úkor jiných, ale také nepřipustit jednání ostatních na vlastní účet.

Asertivní jednání se zpravidla definuje jako jednání, které není pasivní, ani agresivní. Může se jednat o celoživotní strategii v jednání s jinými lidmi. Můžeme o asertivitě hovořit jako o komunikačním stylu, který uplatňují lidé v rodině nebo v práci, případně v jiném společenském styku. Můžeme říci, že tento styl je založen na vyjednávacím přístupu výhra – výhra.

Pasivní jednání vede u člověka k nepříjemným pocitům. Člověk, který ustupuje, pociťuje ztrátu vlastní hodnoty. Navíc je pasivní jednání neúčinné. Vzdáním se toho, oč mi jde, sotva můžeme něčeho dosáhnout.

Agresivní chování vyvolává u druhých lidí buď protiútok nebo pasivitu.

Prospěšnější je otevřená, přímá komunikace a věcná domluva se zúčastněnými o jejich skutečných právech a povinnostech.

Upíráte-li právo na myšlenky a pocity druhým, jednáte agresivně. Upíráte-li je sobě, jednáte pasivně a sami sebe poškozujete.

Asertivní jednání je interaktivní, protože předpokládá jak možnost, přijmout myšlenky, pocity a potřeby, tak i možnost přijmout myšlenky, pocity a potřeby druhých. Agresivní ani pasivní chování interakci nepředpokládají. Při agresivním chování předkládáte druhým své myšlenky, názory, pocity a potřeby a vynucujete si jejich přijetí. Při pasivním jednání přijímáte myšlenky, názory, pocity a potřeby druhých a vzdáváte se svých vlastních.

OSM ZÁKLADNÍCH ASERTIVNÍCH DOVEDNOSTÍ

Tyto dovednosti jsou technikami, které vám umožní, abyste se přiměřeně uplatnili v nejrůznějších komunikačních situacích.

1. POKAŽENÁ GRAMOFONOVÁ DESKA

Technika, která vás klidným opakováním toho, co chcete, učí vytrvalosti v prosazování svého, bez nutnosti připravených argumentů nebo pocitu zlosti. Umožňuje ignorovat manipulativní a argumentační léčky a trvat přitom na svém.

2. OTEVŘENÉ DVEŘE

Technika, která vás učí akceptovat manipulativní kritiku tak, že klidně přiznáte svému kritikovi, že v tom, co říká může být něco pravdy. Dovoluje vám přitom zůstat konečným soudcem sebe samého i toho, co děláte. Umožňuje vám přijímat kritiku klidně, bez úzkosti či obran a zároveň neposkytuje vašemu kritikovi žádné posílení.

3. SEBEOTEVŘENÍ

Technika usnadňující sociální komunikaci a redukcující manipulaci pomoci sdělování kladných i záporných aspektů vaší osobnosti a chování. Umožňuje klidně vyjádřit i takové věci, které dříve způsobovaly pocity nevědomosti, úzkosti a viny.

4. VOLNÉ INFORMACE

Technika, která učí rozpoznávat v konverzaci prvky pro vašeho partnera zajímavé a důležité a současně nabízet volné – nevyžádané informace o sobě. Snižuje plachost při zahajování rozhovoru a usnadňuje jej oběma stranám.

5. NEGATIVNÍ ASERCE

Technika, která vás učí přijímat vaše chyby a omyly (aniž byste se museli omlouvat) tak, že jednoznačně souhlasíte s kritikou vašich skutečných negativních kvalit, ať již je tato kritika konstruktivní nebo agresivní. Umožňuje posouzení vlastního chování bez obrany, úzkosti či popírání chyby, přičemž zároveň redukuje zlost a agresivitu vašeho kritika.

6. NEGATIVNÍ DOTAZOVÁNÍ

Technika, která vede k aktivní podpoře kritiky, s cílem použít získané informace (jsou-li konstruktivní) nebo je vyčerpát (jsou-li manipulativní). Kritik je přitom veden k větší asertivitě a menší závislosti na manipulativních manévrech.

7. SELEKTIVNÍ IGNOROVÁNÍ

Technika, která rovněž umožňuje vyrovnávat se s kritikou. Přitom na kritiku manipulativní, nevěcnou či příliš obecnou nereagujeme. Dáme však jasně najevo, že jsme slyšeli (Například: „Myslím, že ti rozumím.“, k podstatě věci se však nevyjadřujeme. Pokud kritik pokračuje konkrétně a nemanipuluje, hned navážeme věcnou komunikací. Umožňuje vyhnout se zkratkovitým „alergickým“ reakcím, zvláště na často opakované a obecné kritiky, přičemž vede i kritizujícího k větší asertivitě.

8. PŘIJATELNÝ KOMPROMIS

Není-li v sázce vaše sebeúcta, je vhodné v rámci sebeprosazení nabídnout pro obě strany přijatelný kompromis. Tam, kde je v sázce osobní sebehodnocení, kompromisy při asertivním jednání neexistují.

ZÁKLADNÍ ASERTIVNÍ PRÁVA

Na následujících stránkách uvádíme jedenáct asertivních práv, která každý z nás má a jejichž cílem je zabránit manipulativnímu chování druhých vůči nám. V souvislosti s těmito právy jsou popsány takzvané neasertivní pověry, které jsme si osvojili většinou díky výchově a díky svým pocitům zbytečné úzkosti. Vysvětlíme, jak tyto pověry umožňují ostatním lidem s námi manipulovat.

1. ZÁKLADNÍ ASERTIVNÍ PRÁVO

Jako první krok na cestě k sebeprosazení je třeba si uvědomit, že nikdo nemůže manipulovat vašimi emocemi či chováním, pokud to sami nedovolíte. Vaše první asertivní právo zní:

MÁŠ PRÁVO SÁM/SAMA POSUZOVAT SVÉ VLASTNÍ CHOVÁNÍ, MYŠLENKY A EMOCE A BÝT ZA NĚ A ZA JEJICH DŮSLEDKY SÁM/SAMA ZODPOVĚDNÝ/Á.

Ve většině případů je názor na to, co je dobré a co špatné dán tradičními hodnotovými konvencemi, které jsou obsaženy jak v národní kultuře, tak v naší výchově.

Manipulační pověra:

Neměl bys nezávisle posuzovat sám sebe a svoje reakce. Musíš být posuzován vnějšími pravidly a autoritou, která je moudřejší a větší než jsi ty sám.

Jenže jde o váš život, a co se v něm stane, to záleží na vás, na nikom jiném. Mnoho lidí popírá, že by byli soudci vlastního chování. Všechna ostatní asertivní práva se odvozují od tohoto práva základního, dovolujícího být svým vlastním konečným rozhodčím.

2. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO NENABÍZET ŽÁDNÉ VÝMLUVY ČI OMLUVY OSPRAVEDLŇUJÍCÍ TVÉ CHOVÁNÍ.

Pověra:

Za své chování jsi odpovědný druhým lidem a měl bys tedy to, co děláš, zdůvodnit a ospravedlnit.

Neznamená to však, že neřekneme, promiňte, když někomu šlápnete na nohu. Jde o to nepoužívat sebeponižující omluvy či nadbytečné výmluvy pro své chování.

3. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO POSODIT, ZDA A NAKOLIK JSI ODPOVĚDNÝ ZA ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ OSTATNÍCH LIDÍ.

Pověra:

Vůči některým institucím, věcem a lidem máš větší závazky než vůči sobě samému. Měl bys obětovat svoje vlastní hodnoty, abys udržel tyto systémy v chodu. Jestliže nepracují efektivně, musíš se přizpůsobit ty, nikoliv systém.

Příklad: váš známý, který se rozhodl tento víkend zjet s rodinou na chalupu, vás žádá o zapůjčení auta, protože jeho vlastní se mu nepodařilo opravit. Sami posoudíte, zda mu problém pomůžete řešit, nebo zdvořile odmítnete. Jde o to, zbavit se nutkavých neovladatelných tendencí řešit vše za druhé a zbytečných pocitů viny, pokud se rozhodnete nevyhovět.

4. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO ZMĚNIT SVŮJ NÁZOR.

Pověra:

Názor, ke kterému ses přiklonil, bys neměl nikdy měnit. Musel bys ospravedlnit svůj nový výběr nebo přiznat, že ses mýlil. Pokud ses mýlil, znamená to, že jsi nezodpovědný, že se asi budeš mýlit znovu, že prostě nejsi schopen se sám rozhodnout.

Příklad: Klasik českého dětského lékařství profesor Švejcar dokázal veřejně v televizi říci: „Mýlil jsem se, když jsem si myslel, že Sunar může zcela nahradit mateřské mléko. Pro malé děti má zásadní důležitost kojení a co nejdelší kontakt s matkou. Dnes už vím, že to všechno nemůže umělá výživa nahradit.“

5. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO DĚLAT CHYBY A BÝT ZA NĚ ZODPOVĚDNÝ.

Pověra:

Nesmíš dělat chyby. Pokud je děláš, musíš mít pocit viny. Ostatní lidé by v takovém případě měli tvé chování a rozhodování kontrolovat.

Víme, že pouze ten, kdo nic nedělá, nic nezkaží. V rámci nácviku asertivního chování se posluchači učí zbytečně se neomlouvat (to souvisí s druhým právem). Později, když už zvládnou asertivní chování, mohou se rozhodnout, zda budou zase zdvořilí. Při cvičení mají za úkol jenom oznámit fakta o dané situaci, například: „Máš pravdu, přišel jsem pozdě“ aniž by se za toto chování omlouvali. Jde o to, naučit se zvládnout svoje vlastní chyby bez emocí a asertivně i v reálné situaci.

6. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO ŘÍCI: JÁ NEVÍM.

Pověra:

Měl bys znát odpovědi na všechny dotazy týkající se možných konsekvencí tvého chování, protože když tyto odpovědi neznáš, nejsi si vědom problémů, které způsobuješ ostatním lidem, jsi nezodpovědný a měl bys být kontrolován.

Příslušné typy otázek často začínají frázemi jako: „Co myslíš, že by se stalo, kdyby všichni takhle ...?“ – „Jak by ses cítil, kdyby ...?“ – „Co by to bylo za vedoucího, přítele, syna, dceru, matku, která by ...?“

Při zvládnání této manipulace nemusíte znát odpověď. Takové věci není nikdo povinen vědět, a jestliže o tom chce manipulátor spekulovat, klidně ho nechte. Často se domnívají rodiče či učitelé, že na odpověď „Nevím“ nemají právo, protože by se shodili. Opak bývá pravdou. V oblastech, kde jsme považováni za specialistu, však „Já nevím“ raději příliš často říkat nebudeme.

7. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO BÝT NEZÁVISLÝ NA DOBRÉ VŮLI OSTATNÍCH.

Pověra:

Lidé, se kterými přicházíš do styku, k tobě musejí mít kladný vztah. Potřebuješ kooperaci druhých lidí, abys přežil. Je velmi důležité, aby tě lidé měli rádi.

Příklad: většina lidí je velmi citlivá na poznámky, jako „Tohle si budu pamatovat, toho budeš litovat“, a často i na pouhé dotčené nebo chladné pohledy. Taková úzkost je přirozená u malého dítěte, kterému hrozí ztráta lásky a tedy i péče a ochrany rodičů. Jestliže však jako dospělí sami rozhodujeme o tom, zda nám záleží na dobré vůli našeho partnera, můžeme asertivně odpovědět „Nechápu, proč by sis to měl pamatovat“ nebo „Já ti nerozumím, zní to, jako že mě už nebudeš mít rád“.

Naše chování nemusí být schvalováno nebo oblíbeno všemi, se kterými jsme ve styku, ani nemusíme být úzkostní, že by nás přestali mít rádi, když se budeme snažit dosáhnout svého. Právě v této pověře je i důvod, proč má tolik lidí potíže s jednoduchou odpovědí „Ne“ na různé požadavky. Předpokládáme, že protějšek je buď příliš slabý na to, aby se vyrovnal s naším odmítnutím a bude uražen, anebo že je nemožné mít s někým dobrý vztah bez stoprocentního vzájemného souhlasu.

Příklad: Na pozvání od přátel k nějakému výletu jen málokdo dokáže odpovědět otevřeně „Ne, tento víkend se mi nechce, snad někdy jindy“. Místo toho vymýšlíme omluvy a výmluvy, které by se našeho partnera nedotkly a které by nás v jeho očích nepoškodily. Člověk ale nemůže žít v ustavičné hrůze, že se dotkne citů druhých lidí. Sem tam se někoho dotkne.

8. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO DĚLAT NELOGICKÁ ROZHODNUTÍ.

Pověra:

Vše co děláš, musí mít logiku či vysvětlení podle všeobecně platných pravidel, které jsou v souladu s tím, co to říkám. Jinak nejsi spolehlivý.

Naši partneři dokážou logicky racionalizovat nejrůznější požadavky, které na nás mají, s důvody, pro které bychom neměli dělat to, co sami chceme. Být logický znamená dělat pouze věci, kterým naprosto rozumíme, zatímco ve skutečnosti řešení řady problémů leží mimo tyto limity. Člověk může logickým způsobem opravovat porouchané rádio a sledovat všechny dráty a spoje, ale do chodu ho nakonec uvede třeba tím, že ho prostě vezme a prudce jím zatřese. Naše jednání může mít svoji vlastní logiku, kterou ten druhý nechce akceptovat.

Příklad: Jak často se stává, že dívka v logické posloupnosti souhlasí s A, připustí B ale nepřeje si C. Mladý muž pak zdánlivě neotřesitelně argumentuje:

- A. „Celou diskotéku jsi se mnou tancovala ...
- B. ... dovolila jsi, abych tě doprovodil až před dům, a z toho logicky plyne ...
- C. ... že bys mě měla pozvat nahoru, alespoň na kafe.“

Asertivní dívka může uplatnit své právo říci: „Dobře se mi s tebou tancovalo, Honzo, děkuji ti za doprovod, ale domů tě pozvat nechci. Chápu, že ti to může připadat nelogické, ale známe se příliš krátce.“

9. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO ŘÍCI: JÁ TI NEROZUMÍM

Pověra:

Musíš být senzitivní a umět předvídat potřeby svých blízkých. Musíš chápat, co potřebují, aniž by to jasně řekli. Jestliže nechápeš, co druzí chtějí i bez toho, že by ti to výslovně řekli, nejsi schopen žít s nimi v harmonii a jsi necitlivý ignorant.

Jak často na nás někdo hledí dotčeně, uraženě či zlostně, aniž bychom chápali proč. Tito lidé místo toho aby nám asertivně oznámili, oč jde, a pokusili se získat alespoň část toho, co chtějí, pomocí rozumného kompromisu, rozhodují za nás o tom, že:

1. Nemáme pravdu.
2. Měli bychom intuitivně chápat, proč jsou s naším chováním nespokojeni.
3. Měli bychom automaticky rozumět, které naše chování je rozčiluje.
4. Měli bychom své chování změnit.

Takovouto manipulaci si nemusíte nechat líbit. Není vaší povinností být takto rozumějící a chápavý. Nikdo není povinen bydlet v druhém

Příklad: Manželka: „Kdybys mě miloval, věděl bys, jak mi udělat radost.“

Asertivní manžel: „Nerozumím té souvislosti, ale budu rád, když mi řekneš, co si přeješ.“

10. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO ŘÍCI: JE MI TO JEDNO.

V našich podmínkách spíše: „Je to možné, ale já mám jinou představu,“ nebo „Já to vidím jinak.“

Pověra:

Musíš se snažit být lepší, stále lepší, dokud nebudeš ve všech ohledech perfektní. Asi se ti to nepovede, ale musíš se snažit. Jestliže ti to někdo naznačí, jak by ses mohl vylepšit, máš povinnost tento pokyn následovat. Když to neuděláš, jsi líný, degenerovaný, bezcenný a nezasloužíš si respekt od nikoho ani od sebe.

Člověk má asertivní právo nedbat na to, aby byl perfektní podle definic kohokoliv, protože co je perfektní pro jednoho, může být pro druhého nepřijatelné nebo nepodstatné.

11. ASERTIVNÍ PRÁVO

MÁŠ PRÁVO SÁM ROZHODNOUT, ZDA BUDEŠ JEDNAT ASERTIVNĚ NEBO NE!

Pověra:

Příslušnou pověru měli tendenci si vytvářet sami zájemci o asertivitu: Musíš za všech okolností jednat asertivně, když už víš, co to je, a když sis tuto dovednost osvojil.

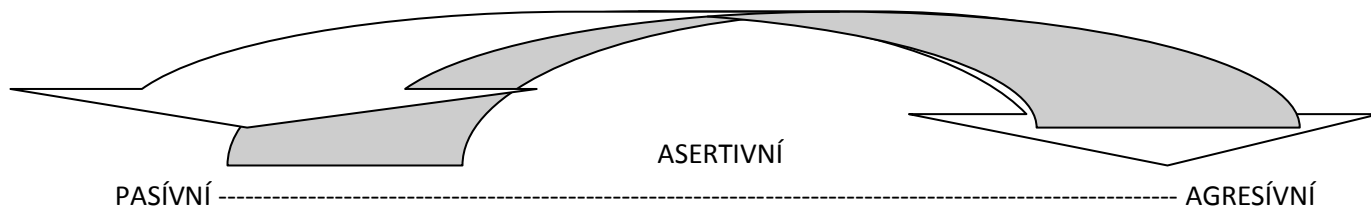
Zde je třeba zdůraznit, že jde o dovednost, kterou člověk může nebo nemusí použít, podle toho, jak se sám rozhodne. Zřejmě ve většině případů bude jednat asertivně, protože mu to bude něco přinášet. Někdy však z důvodů citových nebo taktických se může projevit i pasivně. Ve vyhraněných případech i agresivně, když se ukáže předchozí jednání neúčinné. Zde však je vhodné nejdříve uplatnit takzvanou eskalující asertivitu.

ZÁKLADNÍ TYPY JEDNÁNÍ

Chování:	PASÍVNÍ	AGRESÍVNÍ	ASERTIVNÍ
Formulace	Máš pravdu. Nezáleží na tom, co si myslím. Nezáleží na tom, co cítím.	Mám pravdu. Když si myslíš něco jiného, myslíš špatně. Na tvých pocitech nezáleží.	Takhle vidím situaci. Toto si myslím. Toto cítím. Tohle chci a tohle nechci. (Co ty na to?)
Účel	Vyhnout se konfliktu.	Dosáhnout toho, co chci, vyhrát za každou cenu.	Komunikace a vzájemný respekt.
Prostředky:			
Hlas	Slabý, nejistý, váhavý. Polykání částí slov a vět, dělání pomlk.	Hlasitý, povýšený projev, staccato, vyžadující nebo sarkastická intonace.	Pevný, vřelý, dobře modulovaný tón hlasu, rovnoměrný rytmus, zdůrazňuje podstatné.
Oči	Odvrácené, dívající se dolů nebo mimo, sklopené.	Pronikavé, chladné, nepřátelsky upřené.	Přímé, otevřené, poctivé, udržující kontakt s druhými.
Tělo	Shrbené, pokroucené nebo ochablé držení těla, hraní si s něčím, kroucení rukama, nadměrné přikyvování.	Tuhé, dopředu se naklánějící tělo, ruce v bok, ukazování prstem, ruce založené na hrudi.	Uvolnění, vyvážené držení těla, pevný vzpřímený postoj, ruce volně po stranách, uvolněná gesta.
Výsledky	Snížený seberepekt. Lítost nebo hněv na druhé. Nenaplněné potřeby. Často se cítí zraněný, doufá, že někdo uhodne, co chce nebo míní. V podstatných věcech nedosahuje pokrok.	Pochybný seberepekt. Musí udržet pozici za každou cenu. Narušené vztahy. Vytváří u druhých nepřátelství vůči sobě. Krátkodobě může něco získat na úkor druhých.	Udržuje a buduje respekt. Může dosáhnout požadovaných cílů. Pracuje s podstatnými skutečnostmi, zvyšuje sebedůvěru. Rozvíjí účinné vztahy s druhými.

NEZVLÁDNUTÉ EMOCE

(příbuzné prvky pasivního a agresivního jednání)



VNITŘNÍ KONFLIKT	ŘEŠÍ PROBLÉMY	VNĚJŠÍ KONFLIKT
Deprese	Pozitivní vztahy	Pocit viny
Bezmocnost	Spokojenost	Frustrace
Slabé sebevědomí	Pozitivní vztah k sobě	Zkreslené sebevědomí
Ztrácí příležitosti ve vztazích	Vytváří příležitosti pro mezilidské vztahy	Ztrácí příležitosti ve vztazích
Nemá kontrolu nad sebou	Kontrola nad sebou	Nemá kontrolu nad sebou
Osamělost	Je s druhými	Osamělost
Stres	Je v pohodě	Stres
Snížený seberespekt	Udržuje a buduje seberespekt	Pochybný seberespekt