

Masarykova univerzita

Právnická fakulta

Katedra finančního práva a národního hospodářství

„Osobní management“

ASERTIVITA

jako prvek etiky osobnosti

Zpracovala: Karolína Vojáčková (348620)

Datum zadání práce: 13. 4. 2011

Datum odevzdání: 28. 4. 2011

OBSAH

1	ÚVOD	1
2	VYSVĚTLENÍ POJMU ASERTIVITA A ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ	2
2.1	ASERTIVITA JAKO DOVEDNOST „TŘÍ P“	3
2.2	ROZDÍLY MEZI ASERTIVNÍM, AGRESIVNÍM A PASIVNÍM JEDNÁNÍM.....	3
2.3	ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ JAKO PRVEK ETIKY OSOBNOSTI.....	3
3	JEDNÁM ASERTIVNĚ?	4
3.1	JAK SI ZDOKONALIT SVOU DOVEDNOST JEDNAT ASERTIVNĚ – ASERTIVNÍ TECHNIKY	5
4	ZÁVĚR	6
5	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	7

RESUMÉ

Obsahem mé seminární práce je asertivita jako jeden z prvků etiky osobnosti. Ve své práci jsem se nejdříve seznámila s teoretickými východisky asertivního jednání a asertivitou jako jedním z prvků etiky osobnosti. Následně jsem zhodnotila své jednání a porovнала jej s jednáním asertivním. V závěru mé práce jsem se zamyslela jakým způsobem zlepšit své dovednosti jednat asertivně a to možnou aplikací asertivních technik a poté zhodnotila, zda by mé asertivní jednání korespondovalo s mým charakterem.

KLÍČOVÁ SLOVA

Asertivita

Asertivní jednání

Asertivní techniky

Etika charakteru

Etika osobnosti

1 ÚVOD

Jako téma své seminární práce jsem si zvolila asertivitu a asertivní jednání jako jeden z prvků etiky osobnosti. Cílem seminární práce bude kromě zhodnocení vlastní dovednosti jednat asertivně a jejího zdokonalení, i zhodnocení významu asertivního jednání jako jednoho z prvků etiky osobnosti, tedy jako způsobu usnadňujícího jednání a působení v mezilidských vztazích.

Pro zpracování seminární práce použiji metodu analýzy a komparace, a to analýzy vlastního jednání a jeho komparaci s jednáním asertivním.

V závěru seminární práce se zamyslím nad možnostmi jak zlepšit své asertivní jednání používáním asertivních technik a poté zhodnotím, zda se bude mé asertivní jednání shodovat s mým charakterem.

2 VYSVĚTLENÍ POJMU ASERTIVITA A ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ

Na úvod své seminární práce uvádím některé definice asertivity a asertivního jednání, za účelem ujasnění si samotného pojmu.

Většina lidí si totiž pojem asertivita spojuje především s uměním říci „ne“. Ve skutečnosti je však asertivita pojem daleko komplexnější, který nevyjadřuje jen tak nějakou komunikační strategii. Někteří autoři dokonce mluví o asertivitě jako o určitém životním stylu.

Asertivita je schopnost prosadit se bez zjevné agresivity. Americký psycholog a otec asertivity Andrew Salter ji definoval jako umění něco jasně tvrdit a stát na svém slovu.¹

Asertivní jednání znamená přímé a přiměřené vyjadřování vlastních myšlenek a pocitů, aniž bychom při tom porušovali práva vlastní a práva druhých.²

O právech vlastních a druhých se v souvislosti s asertivitou mluví jako o právech asertivních. Literatura uvádí 10 základních „lidských“ asertivních práv:³

- 1) Mít právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám odpovědnost
- 2) Mít právo nenabízet žádné výmluvy nebo omluvy ospravedlňující naše chování
- 3) Mít právo sám posoudit, zda a nakolik jste odpovědný za problémy druhých lidí
- 4) Mít právo změnit svůj názor
- 5) Mít právo dělat chyby a být za ně zodpovědný
- 6) Mít právo říct „já nevím“
- 7) Mít právo být nezávislý na dobré vůli ostatních
- 8) Mít právo dělat nelogická rozhodnutí
- 9) Mít právo říct „já ti nerozumím“
- 10) Mít právo říct „je mi to jedno“

V některých publikacích je možno najít navíc i jedenácté právo a to právo rozhodnout se, zda budu jednat asertivně nebo ne.

¹ Hartl, P., Hartlová, H. *Velký psychologický slovník*. 4. vydání. Praha: Portál. 2010. str. 48

² Janiš, K., Bártová, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci*. Gaudeamus. 2006. str. 6

³ Novák, T., Capponi, V. *Asertivně do života*. 2. doplněné vydání. Praha: Grada Publishing. 2004. str. 41 - 46

2.1 Asertivita jako dovednost „tří P“

Jak již bylo uvedeno výše, asertivita je pojem komplexní.

Asertivita proto bývá popisována jako dovednost „tří P“. Jedná se o poznání, tedy rozeznání příslušných pocitů a potřeb v sobě. Dále projevení jako vyjádření vlastních pocitů, stavů, potřeb, názorů a jejich schopnost vnímat je i u druhých lidí. A nakonec prosazení, které je považováno za klasické téma asertivity.⁴

2.2 Rozdíly mezi asertivním, agresivním a pasivním jednáním

Způsob, jakým jednáme a komunikujeme s ostatními, se u každého z nás liší. Přesto můžeme najít některé společné rysy takového jednání a jejich zobecněním rozlišit, zda člověk jedná asertivně, agresivně nebo spíše pasivně.

Asertivně jednající člověk dovede v klidu a jasně vyjádřit své žádosti, přijímat i vyjádřit kritiku, dokáže se také bránit manipulaci ze strany druhých.⁵

Člověk, který se vyznačuje agresivním jednáním, popírá, že by i jiní lidé měli nějaká práva. Uznává jen své potřeby a požadavky a pro jejich splnění je ochoten udělat téměř cokoliv.

Pasivní jednání na rozdíl od agresivního ztělesňuje popření vlastních práv. Vychází z přesvědčení, že potřeby druhých mají vždy přednost.⁶ Pasivní člověk nedokáže odmítnout neoprávněné ani nepřijatelné požadavky druhých a nedokáže uplatnit ani prosadit své názory. V kontaktu s lidmi zůstává v pozadí, rozhodování nechává na ostatních, vyhýbá se konfliktu.⁷

2.3 Asertivní jednání jako prvek etiky osobnosti

Asertivní jednání se považuje za jeden z užitečných prvků etiky osobnosti.

Etika osobnosti staví na premise dosažení životních úspěchů pomocí vnějšího dojmu, postojů a chování člověka, také díky jeho obratnosti a dovednosti aplikace technik usnadňující mezilidské vztahy.⁸

⁴ Bedrnová, E. a kol. *Management osobního rozvoje*. Praha: Management Press. 2009. str. 220

⁵ Janiš, K., Bártová, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci*. Gaudeamus. 2006. str. 6 - 7

⁶ Lahnerová D. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada Publishing a. s. 2009. str. 18 - 20

⁷ Paulík K. *Asertivní jednání s lidmi*. Ostravská univerzita v Ostravě. Filozofická fakulta. Ostrava: Repronix Ostrava. 2005. str. 14

⁸ Vágner I. *Systém managementu*. 2. přepracované vydání. Brno: Masarykova univerzita. 2007. str. 28

Naproti tomu etika charakteru se opírá o premisu existence lidmi neovlivnitelného působení základních přírodních zákonů a mentálních principů.⁹

Charakter je souhrn relativně stálých vlastností osobnosti, které tvoří celek a určují chování a jednání člověka zevnitř.¹⁰

Z výše uvedeného můžeme vyvodit závěr, že jednání každého konkrétního člověka záleží na jeho charakteru. Asertivní jednání tak nemusí být posuzováno pouze jako jakási povrchní naučená technika, která nám umožňuje vycházet s druhými lidmi. Právě v souladu s našimi charakterovými vlastnostmi se asertivní jednání může projevovat jako upřímné a důvěryhodné. Záleží tedy na míře, s jakou se naše charakterové vlastnosti shodují se znaky asertivního jednání, aby mohl platit princip S. R. Coveyho „zevnitř ven“.

Abych mohla v následující kapitole zhodnotit své jednání, které pramení právě z mého charakteru, uvedu na tomto místě některé své charakterové vlastnosti.

Podle mého názoru jsem upřímná, optimistická, přátelská, ohleduplná, společenská, čestná, zásadová, přejícná, ale dokážu být také netrpělivá, nerozhodná, umíněná, někdy líná, neprůbojná a příliš sebekritická.

3 JEDNÁM ASERTIVNĚ?

S ohledem na výše uvedené definice asertivního jednání se v této kapitole pokusím zanalyzovat své jednání a porovnat jej se znaky nejen jednání asertivního, ale i agresivního a pasivního.

Objektivně posoudit své jednání však může být problematické. Jednání každého člověka ovlivňuje mnoho faktorů. Může to být prostředí, ve kterém se pohybuje, lidé, se kterými se dostává do kontaktu, ale svou roli také hraje jeho sebevědomí, zkušenosti, anebo samotná povaha situace, ve které se nachází.

I samotné hodnocení sebe sama podle mého názoru nikdy objektivní být nemůže. Každý si sebe svým způsobem idealizuje nebo se naopak podceňuje.

S ohledem na znaky asertivního, agresivního a pasivního jednání uvedených v předcházejících kapitolách, bych své jednání zhodnotila spíše jako pasivní a to hlavně v situacích, kdy jednám s cizími lidmi a mně neznámém prostředí. Naopak v jednání s lidmi známými a ve známém prostředí vykazuje mé jednání více znaků jednání asertivního.

⁹ Vágner I. *Systém managementu*. 2. přepracované vydání. Brno: Masarykova univerzita. 2007. str. 28

¹⁰ Tamtéž

Ke zhodnocení zda jedním asertivně, mi pomohly také testy asertivity, které jsou dostupné jak na internetu, tak i v literatuře. Tyto testy ve většině případů potvrdily můj subjektivní názor, že moje jednání je spíše pasivní.

Pasivita se v mém jednání projevuje například jako váhavost, nerozhodnost, konformita s názory druhých ve snaze vyhnout se konfliktu, také ne vždy umím říci „ne“ bez pocitu viny. Naopak dokážu respektovat druhé, tolerovat jejich názory, naslouchat jim, snažím se je vnímat a chápat jejich pocity, dokážu také druhé upřímně pochválit, což jsou projevy asertivního jednání.

3.1 Jak si zdokonalit svou dovednost jednat asertivně – asertivní techniky

Asertivní techniky využíváme ve svém jednání a komunikaci především proto, abychom dosáhli domluvy a kompromisu s druhými nebo abychom naopak prosadili své oprávněné požadavky. Techniky poskytují nové vzorce chování především jedincům, kteří nejsou přirozeně asertivní.

Asertivních technik je celá řada, přičemž mezi nejčastěji uváděné patří:¹¹

- 1) Technika pokažené gramofonové desky – založena na principu opakování našeho požadavku, dokud nám není vyhověno v úrovni, jakou jsme schopni přijmout.
- 2) Technika sebeotevření a volných informací – založena na umění mluvit o sobě a svých pocitech a tím nám usnadní pozdější komunikaci s okolím. Pomáhá odbourat pocit strachu a úzkosti při rozhovoru.
- 3) Technika přijatelného kompromisu – naučí nás jak ustoupit v zájmu dohody druhé straně, aniž by se to dotklo naší sebeúcty. Zahrnuje schopnost nabídnout i přijmout kompromis.
- 4) Technika negativního dotazování – používá se hlavně v případě kritiky. Je založena na aktivním vyžadování dalších (negativních) informací.
- 5) Technika otevřené dveře – používá se především při kontaktu s agresorem a neoprávněné kritice. Jde o to naučit se přijímat kritiku klidně, bez protiútoků a obrany, a zároveň neposkytovat kritikovi žádné posílení jeho kritického přístupu.

¹¹ Lahnerová, D. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada Publishing a. s. 2009. str. 83 – 91

- 6) Technika selektivní ignorování – založena na tom, že nerozumný či nevhodný požadavek nebo postoj ignorujeme a přejdeme ho bez povšimnutí.

V praxi se při jednání a komunikaci s druhými lidmi nepoužívá pouze jedna technika, ale techniky se s ohledem na konkrétní situaci navzájem kombinují, aby nám umožnily asertivně se prosadit.

Pokud jste přirozeně asertivní, používáte tyto techniky zcela automaticky i bez jejich podrobné znalosti. Také já sama jsem některé techniky ve svém jednání používala, aniž bych je před tím znala. Byla to například technika pokažené gramofonové desky, u které jsem někdy měla problém s tím, že pokud se mi i po opakování mých požadavků tyto nepodařilo prosadit, rychle jsem sklouzla k pasivitě a od svých požadavků se nechala snadno odradit. Ne vždy se mi také daří v klidu přijmout kritiku. Při jednání s cizími lidmi mi dělá problém používat techniku sebeotevření především ze strachu, že jim svěřené informace o mně by mohli nějakým způsobem zneužít. Něco jiného je ale tuto techniku uplatnit při jednání s lidmi blízkými, v takovém případě mi tento způsob jednání nečiní problémy. Nemám ani problém přijmout nebo nabídnout kompromis.

Teď, když už vím, co takové asertivní techniky obnáší, budu se je snažit ve svém jednání používat a tím si zdokonalit svou dovednost jednat asertivně.

4 ZÁVĚR

Po seznámení se s teoretickými východisky asertivního jednání a možnostmi jeho praktické aplikace jsem dospěla k závěru, že naučit se jednat asertivně a tím se umět slušnou a klidnou formou prosadit při jednání a komunikaci s druhými, je v dnešní době užitečnou a mnohdy nezbytnou dovedností. S ohledem na znaky asertivního jednání a mé charakterové vlastnosti se domnívám, že pokud jednám asertivně, působí mé jednání na lidi upřímně a důvěryhodně a není jen pouhou povrchní technikou jak manipulovat s lidmi. Teď už záleží jenom na mně samotné, zda při každém jednání s lidmi, hlavně cizími, najdu v sobě odvahu k tomu, abych jednala asertivně, to znamená beze strachu a obav dokázala prosadit svá práva a požadavky, nebo jestli budu stále jednat spíše pasivně, protože to pro mě až do této doby bylo zdánlivě jednodušší.

5 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1) Bedrnová, E. a kol. *Management osobního rozvoje*. Praha: Management Press. 2009.
ISBN 978-80-7261-198-0
- 2) Hartl, P., Hartlová, H. *Velký psychologický slovník*. 4. vydání. Praha: Portál. 2010.
ISBN 978-80-7367-686-5
- 3) Janiš, K., Bártová, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci*. Gaudeamus. 2006.
ISBN 80-7041-500-2
- 4) Lahnerová, D. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada Publishing a. s. 2009.
ISBN 978-80-247-2892-6
- 5) Novák, T., Capponi, V. *Asertivně do života*. 2. doplněné vydání. Praha: Grada Publishing.
2004. ISBN 80-247-0989-9
- 6) Paulík, K. *Asertivní jednání s lidmi*. Ostravská univerzita v Ostravě. Filozofická fakulta.
Ostrava: Repronis. 2005. ISBN 80-7368-127-7
- 7) Vágner I. *Systém managementu*. 2. přepracované vydání. Brno: Masarykova univerzita.
2007. ISBN 978-80-210-4264-3