

Asertivita

Asertivní jednání je jednání, které umožňuje sebeprosazení bez agrese, pasivního přizpůsobení se „Nejdůležitější člověkem v životě jste Vy sami!“.

Typy sociálního jednání a postojů jedince

a) Pasivní jednání – člověk nedokáže prosadit své požadavky, protože se za každou cenu snaží vyhnout konfliktu. Díky tomu nedokáže odmítnout požadavky druhých lidí, ačkoli jsou pro něj nepřijatelné. Člověku s pasivním jednáním chybí sebejistota, což je zřejmé z jeho vystupování i neverbálních projevů. Mluví tiše, vyhýbá se očnímu kontaktu, vystupuje v podstatě provinile, což často sklouzne k tomu, že se snaží sám sebe obhájit.

Pasivní lidé: Nijak nebrání své vlastní názory a dovolují tak druhým, agresivnějším lidem, aby je poškodili či jimi jinak manipulovali. Snaží se vyhnout konfliktům, a protože se vždycky pokouší vyhovět každému, nedokáží se rozhodovat ani prosadit sám sebe a své výroky. Práva ostatních respektují, ale na svá vlastní práva zapomínají. Nejsou dostatečně sebejistí a sebevědomí. Neustále mají potřebu se za něco omlouvat, nedokáží sdělit svá přání a velmi neradi se vyjadřují otevřeně a před ostatními. Svě okolí obviňují z agresivity a mají pocit, že je všichni jen využívají.

Příklad: Hanka chce, aby jí Lucka půjčila své zápisky z poslední hodiny, protože si celou hodinu dopisovala se svým spolužákem.

Hanka: „Půjčíš mi sešit, abych si to mohla opsat, prosím?“

Lucka jí sešit půjčovat nechce, protože jí přijde nefér, že ona celou hodinu poctivě poslouchala a zapisovala si vše, co učitel říká, zatímco Hanka se „flákala“. Navíc jí už párkrát sešit půjčila a vždy trvalo velmi dlouho, než jí ho Hanka vrátila zpět a občas byl v dost hrozném stavu. A ještě ke všemu se Lucka chtěla o víkendu učit.

Lucka: „No jo.“ Lucka se nechce hádat, navíc má strach, že by si to u kamarádky mohla rozházet, a tak jí svůj sešit raději, i přes veškeré nevole, půjčí.

b) Agresivní jednání – jednání, při němž člověk jedná na úkor druhých, nebere ohledy a s ostatními manipuluje. Rád lidi kolem sebe ponižuje a zesměšňuje. Hlas je příkazující, často je v něm znát podtext sarkasmu a mluva je doprovázena ráznou gestikulací s projevy „brachiální agrese“ (=zaťaté pěsti, ruce v bok, dupnutí). V druhých lidech vyvolává úzkost a nepřátelství.

Agresivní lidé: Nerespektují názory ostatních a vždy se snaží nad ostatními vyhrát. Chovají se hrubě, často používají hlasitá a silná slova. Druhé lidi ponižují a snaží se srazit jejich sebevědomí. Argumentují tím, že pravdu mají jen oni sami. Rádi však druhé moralizují, svou chybu nicméně přiznat neumí a ze svých neúspěchů viní okolí. Velmi často je tato agresivita jakási snaha vykompenzovat své komplexy a skrýt tak vnitřní nejistotu.

Příklad: Stejný příběh jako předchozí – Hanka chce půjčit od Lucky sešit.

Hanka: „Půjčíš mi sešit, abych si to mohla opsat, prosím?“

Lucka: „Já nevím, ty ho zas vrátíš za hrozně dlouhou dobu...“

Hanka: „No aby ses nezbláznila, chtěla jsem si jen opsat dnešní hodinu, ale naše slečna dokonalá se přece nebude s nikým dělit, že?“

Lucka: „Když já jsem se chtěla o víkendu učit...“

Hanka: „No ne, slyšeli jste to? Ona se chtěla učit! Dobrovolně! Šprte, já si ty zápisky seženu od někoho jiného, kdo si je nebude syslit jen pro sebe!“

Lucka: „Tak na...“ a podá jí sešit.

c) asertivní jednání – Člověk dokáže bez problémů sdělit, co si myslí a jak se cítí. Dokáže požádat o laskavost, ale zároveň ji umí i sám poskytnout. Zvládne prosadit své požadavky, nečiní tak však na úkor druhých, protože je respektuje a ctí jejich důstojnost. Nedělá mu však problém říci ne, pokud je pro něho požadavek druhého člověka nepřijatelný. Umí naslouchat a je ochotný přistoupit na kompromis. Mluví klidně, udržuje oční kontakt, gestikuluje uvolněně a myšlenky vyjadřuje jasně a srozumitelně.

Asertivní lidé: Nebojí se vyslovit své myšlenky, dokáží se bránit proti agresivním útokům. Dokáží přesně a jasně formulovat, co chtějí (popřípadě co nechťejí) bez projevů nejistoty, ironie či sarkasmu. Nesnaží se prosadit na něčí úkor, berou v úvahu jejich práva, ale nenechají „po sobě šlapat“. Vyžaduje to, co mu oprávněně patří, ale nesnaží se „jít přes mrtvoly“. Stojí si za svým cílem a věří si. Vystupují klidně a uvolněně. Zvládnout druhé požádat o pomoc. Umí přiznat svou chybu, své vlastní nedostatky, ale zároveň jsou si vědomi svých předností a respektují své osobní potřeby. Nesou plnou zodpovědnost za své jednání. Snaží se s druhými spolupracovat, nikoli s nimi soupeřit. Nerespektují nějaký požadavek jen proto, že se to tak dělá nebo že si to myslí všichni ostatní. Jejich myšlení, slova i činy jsou v souladu.

Příklad: Opět stejný příklad – Hanka chce od Lucky půjčit sešit.

Hanka: „Půjčíš mi sešit, abych si to mohla opsat, prosím?“

Lucka: „Nezlob se, ale nejde to. Potřebuji se učit a navíc mi neprijde úplně fér, že já jsem celou hodinu pracovala, zatímco ty sis dopisovala. Nemyslím to zle, ale zkus se na to podívat z mého úhlu pohledu, taky ti to přijde nespravedlivé.“

Hanka: „Hm, asi máš pravdu. Když mně se ten Lukáš (spolužák) tak hrozně líbí.“

Lucka: „Tak víš co? Uděláme to takhle – já ti své zápisky doma naskenuji, abych si mohla nechat sešit u sebe a učit se z něj a až příště budu třeba někdy nemocná, tak mi zase poskytněš své zápisky ty, souhlasíš?“

Hanka: „Tak jo. Děkuju ti.“

d) Manipulativní jednání – jednání, při němž člověk vnucuje druhým pocit odpovědnosti či vinu za něco, co se druhých netýká. Často ostatní „tlačí“ tam, kam sami nechťejí, manipuluje jimi.

Pokud se člověk chce naučit správně jednat se svým okolím a obstát v komunikaci tak, aby sám sebe ani druhé nijak nezvýhodňoval či neznevýhodňoval, je nutné znát tzv. asertivní lidská práva.

Asertivní lidská práva

1. Člověk má právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně zodpovědný.
2. Člověk má právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující jeho chování.
3. Člověk má právo posoudit, nakolik a jakým způsobem je zodpovědný za řešení problémů druhých lidí.
4. Člověk má právo změnit svůj názor.
5. Člověk má právo říct „já nevím“.
6. Člověk má právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.
7. Člověk má právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.
8. Člověk má právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Člověk má právo říci „Já ti nerozumím“.
10. Člověk má právo říci „Je mi to jedno“.

Aby byl člověk schopen asertivního jednání či asertivní komunikace, musí si napřed osvojit následující komunikační dovednosti, bez nichž se asertivní komunikace neobejde:

- Schopnost požádat o laskavost
- Schopnost uplatit svůj nárok
- Schopnost říct ne
- Schopnost začít, udržovat i ukončit konverzaci
- Schopnost vypořádat se s kritikou
- Schopnost přijmout uznání a pochvalu
- Schopnost vyjádřit uznání a pochvalu
- Schopnost vyjádřit vlastní pocit, názor či myšlenku

Asertivní techniky pro nácvik výše zmíněných komunikačních dovedností

1) Schopnost žádat to, na co máme právo – „Poškrábaná gramodeska“

Cílem této techniky je jasně a jednoznačně definovat a formulovat svůj požadavek, který následně opakuje neustále dokola, dokud nám nebude vyhověno. Vystupujeme klidně a uvolněně a snažíme se hlídat, abychom neprojevovali neverbální projevy agresivity či pasivity.

2) Schopnost požádat o laskavost – „Konec strachu z odmítnutí“

Nejprve svá přání jasně a srozumitelně definujeme. Tón hlasu musí odpovídat prosbě, nikoli rozkazu či výtce. Dbáme na verbální i neverbální symetrii (nesmí se stát, že budeme prosbou žádat o laskavost se zaťatou pěstí). Pokud nám není vyhověno, bereme to sportovně a jsme rádi, že jsme se alespoň pokusili to získat (není důvod, abychom byli uražená, naštvaní či otráveni). Musíme si být vědomi toho, že pokud již předem očekáváme, že nám partner nevyhoví, zvyšujeme tím pravděpodobnost, že se tak opravdu stane (do našeho projevu se totiž promítne úzkost, nejistota a strach z odmítnutí).

3) Schopnost odmítnout – „Umění říci NE bez pocitu viny“

Jasně sdělíme své NE (děkuji), nechci. Nejsme povinni vysvětlovat důvody, nevymýšlíme si, neomlouváme se a nechováme se nejistě a úzkostně. Snažíme se však dát najevo empatii,

pochopení, že to druhému může být líto a můžeme se pokusit najít kompromis. Za svým prvotním NE si však stojíme a nenecháme se druhým zmanipulovat (pokud totiž budeme jednat s agresivním či manipulativním člověkem, může se snadno stát, že jakmile ucítí náš náznak empatie, pokusí se nás vměstnat tam, kde nás chce mít, proto je důležité stát si za svým).

4) Schopnost vyjednávání – „Dbej na to, ať oba zvítězíme“

Nasloucháme druhým, respektujeme jeho oprávněné požadavky a společně se pokusíme vymyslet třetí (pro obě strany výhodnější nebo alespoň přijatelnější) variantu při řešení problému. Přistupujeme na nabídku kompromisu, případně ho sami navrheme. Snažíme se společně problém vyřešit a ne druhého porazit.

5) Přijetí oprávněné kritiky – „Čestně, hrdě a bez vzdoru“

S oprávněnou kritikou souhlasíme a jsme schopni přiznat vlastní chybu. Nejlepší je přiznat ji dříve, než nás druhý člověk stačí napadnout. Poté se stručně omluvíme a můžeme popsat své vlastní emoce (nervozita, strach), aby nás druzí snáze pochopili. Pak navrheme a co nejdříve zrealizujeme nápravu.

6) Reakce na neoprávněnou kritiku – „Technika otevřených dveří“

Souhlasíme s každou pravdou, která se v tvrzení kritika nachází. Uznáme všechny argumenty, na kterých by mohlo něco být, díky tomu kritik postupně ztrácí energii na hledání dalších argumentů (jako kdyby plnou silou zatlačil na dveře, které jsou otevřené). Můžeme používat pomocné věty („Stává se to.“, „Jsou chvíle, kdy bych si přála být inteligentnější.“, „Co konkrétně máš na mysli?“). Snažíme se kritikova slova přeformulovat („Jsi fíflena.“ -> „Ano, jsem hezká.“). Ohradíme se ve věcech, které nás ponižují („Tím, co jsi mi řekl, jsi mě pěkně naštvál.“).

Zdroje

VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole, aneb, Zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. Vyd. 3., upr. Jinočany: H, 1998, 181 s. ISBN 80-860-2241-2.

Asertivní výcvik. *Chovani.eu* [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/asertivni-vyvcik/c227>