Asertivita jako strategie jednání aneb Jak být v mezilidské komunikaci přímý

1. díl

Asertivita je jednou z významných součástí zdravé sociální (mezilidské) komunikace. Pojem asertivita znamená nebýt v komunikaci pasivní, manipulativní nebo agresivní, ale naopak být přímý a ohleduplný k druhým, a to při současném zachování svých práv a názorů. Asertivní jednání si člověk neosvojí rigidním používáním technik, nýbrž je nutné, aby si „zvnitřnil" jeho zásady (techniky samotné si zdokonalí časem, např. s pomocí supervize). Prvním předpokladem pro asertivní jednání je porozumění sám sobě, schopnost sebepřijetí a uvědomování si svých emocí a jejich vlivu na komunikaci. Druhým předpokladem je schopnost porozumět druhým, přijímat je a jednat s nimi otevřeně.

■ ***Text: Mgr. Markéta Vaculová,***
lektorka Institutu vzdělávání APSS ČR

Asertivita jako jedna z komunikačních technik mě provází již od střední zdravotnické školy, kdy jsem o ní slyšela poprvé. V té době byla nejvíce prezentována pomocí techniky „umění říct ne a poškrábaná gramofonová deska". Tato pro mě nezvyklá komunikační metoda se mi ihned zalíbila kvůli mému nízkému sebevědomí a potížím s odmítáním a prosazením se. Super, řekla jsem si. To mi pomůže „vynutit si" doma prodloužení nočních návratů. Bohužel, v mém podání technika zřejmě nefungovala, rodiče na mé stálé „mám právo jít ven" jaksi neslyšeli. Naštěstí, protože na asertivitu se takto „tunelově" pohlížet nedá, protože pak by si člověk vybudoval spíše agresivní než asertivní komunikační styl.

Asertivní jednání nás provází již od dětství. Pro někoho je zcela přirozené, jiný si ho musí osvojit. Já sama trénink vítám, příležitost jsem měla např. i při psaní tohoto článku. S partnerem jsme byli předem domluvení, že v době, kdy budu článek psát, bude mít na starosti dítě a chod domácnosti. Přesto jsem během psaní v pravidelných intervalech poslouchala: „Každému je jedno, že dělám večeři", „Kdybych se vystěhoval, tak by si toho nikdo ani nevšiml" atd. Samozřejmě, že mě v tu chvíli lákalo reagovat zlostně, jenomže tím bych nic nezískala. Takže jsem se nadechla a využila jsem komunikačního pravidla „semafor". Červená – pomocí nádechů či jiné aktivity odplavujeme vlnu zlostných emocí. Oranžová – promýšlíme si, co říct. Zelená – sdělujeme. Tímto jsem se vyhnula agresivní reakci, kdy jsem mohla zareagovat následovně: „No to snad nemyslíš vážně, co pořád otravuješ" nebo „No ty chceš snad metál, že jednou za měsíc uděláš jídlo". Mohla jsem jednat manipulativně (umocnění vzlyky a slzami): „Jenom já nemám doma oporu, kdybych si raději vzala Pištu Hufnágla" nebo pasivně (se značnou vnitřní nespokojeností): „Víš co, já už to skoro mám, takže zbytek večeře dodělám". Nakonec jsem ale zareagovala asertivně: „Mám pocit, že jsi nespokojený, protože jsem tě nepochválila za přípravu jídla. Omlouvám se, že jsem to neocenila včas a nevnímala tě. Děkuji ti za pomoc. Chceš se nyní domluvit, jak si rozdělíme zbytek večera?"

V asertivitě je totiž důležité nejprve pochopit druhé a teprve potom se pokusit o to, aby pochopili oni nás. Asertivní komunikační styl, nebo spíše asertivní jednání, je vhodné vnímat jako jednu z mnoha technik, které se nesnaží člověku jen pomoci „zdravě se prosadit a odmítat", ale učí ho i umění naslouchat, adresně chválit, vhodně sdělovat nesouhlas, vhodně kritizovat a kritiku nebo odmítnutí i přijímat. Cílem asertivního jednání je výhra na obou stranách.

Definice asertivity

Pojem asertivita označuje schopnost prosazovat svůj (i když odlišný) názor, stanovisko nebo zájem. Považuje se za důležitou komunikační dovednost. Umožňuje jasně vyjádřit a prosadit naše názory a myšlenky, aniž bychom narušovali práva ostatních. Do češtiny se slovo asertivita překládá jako „sebejisté jednání" nebo „zdravé sebeprosazování", v cizích jazycích nabývá různých významů (v angličtině „to assert" – tvrdit, prohlašovat, prosazovat se; ve francouzštině „assertion" – tvrzení, výpověď a v latině „as-seró" – přiřazovat, osvojovat, tvrdit). Autorem metody asertivního tréninku je americký psycholog Andrew Salter, který své žáky učil přiměřenému chování a trvání na svém názoru nebo požadavku. [1]

Člověk, který jedná asertivně, dosahuje svých cílů, aniž by poškozoval zájmy ostatních lidí. Ochraňuje vlastní práva a respektuje práva druhých a má přiměřené sebevědomí a sebedůvěru. V projevu vyjadřuje zaujetí a empatii pro věc. Dělá samostatná rozhodnutí a přijímá za ně odpovědnost, dokáže vyjádřit své potřeby, formuluje přímo požadavky na jejich uspokojení, je připraven na riziko odmítnutí. Jedná a hovoří upřímně, dokáže přijmout oprávněnou kritiku i ocenění a je schopen se o sebe postarat. Vztah s asertivním člověkem je založen na vzájemné důvěře, respektu a odpovědnosti a přináší oběma stranám uspokojení. [2]

Komunikační dovednosti pomáhajícího profesionála

Pomáhající profesionál, zvláště při jednání s klienty, musí kromě asertivního jednání ovládat mnoho dalších komunikačních dovedností a volit je dle služby, situace nebo zakázky klienta apod. Za stěžejní komunikační dovednosti z mixu „efektivní komunikace" bych kromě asertivního jednání označila především umění naslouchání, vhodnou argumentaci, mluvení za sebe – ne za situaci, tedy stylem „JÁ pocit". Také je vhodné používat i další komunikační dovednosti, jako je zrcadlení, parafráze, přerámování. V neposlední řadě je užitečné být s partnerem v komunikaci empatický a kongruentní.

Pro efektivní, tedy zdravou komunikaci nejen v profesním, ale i osobním životě vnímám jako nutné mít sebereflexi a touhu své komunikační techniky stále zdokonalovat.

Komunikace agresivní, pasivní nebo manipulativní

Lidé v komunikaci jednají nejen asertivně, ale i pasivně, agresivně nebo manipulativně. Tento komunikační styl se vystupňuje při prosazování požadavku, při konfliktu nebo v krizových okamžicích. Mnoho lidí se

v diskuzi drží svého (pasivního, agresivního) stylu stále, jiní mění strategie dle situace. Například osoba A jedná doma i v práci pasivně, osoba B jedná pasivně jen v práci, doma komunikuje vždy agresivně. Osoba C svůj styl rozhovoru mění dle situace. Nejpodstatnější ale je, jak se tito komunikanti chovají ke stanoviskům svým a cizím.

Agresivní lidé své požadavky tvrdě prosazují, často na úkor druhých. Neumí přijímat kritiku. Nerespektují názory ostatních, a pokud mají o svém rozhodnutí pochybnosti, nedají to najevo. Často si své nátlakové chování ani neuvědomují. V komunikaci jsou hlasití a využívají ironii, výsměch, výhrůžky, sarkasmus, často mluví o minulých problémech, přetáčí fakta.

Např.: „Musíš…“ „Všichni to dělají, je to zvykem.“ „Takže jenom ty to nezvládáš?“ „To jsem si mohla myslet, že jsi zbabělec.“ aj.

Manipulativní člověk také může jednat nevědomě, jindy je jeho chování účelové. Nosným prvkem jeho chování je manipulace za účelem dosažení svého. Využívá pláč, výčitky, „silná slova“, vzbuzuje pocit viny. Např.: „Hodné dcery vždy poslechnou.“ „To máš to svědomí nám nevyhovět?“ „Kolegyně mi peče častěji jak ty.“ „Jenom ty to umíš tak skvěle, kdybys to neudělala, tak to položí celý tým.“ „Pouze ty umíš mluvit s panem Vomáčkou, a když za ním nepůjdeš, tak zase zdemoluje celé oddělení.“ atd.

Institut vzdělávání
APSS ČR vás zve na semináře
Asertivita jako strategie jednání
5. 5. Ostrava
2. 6. Brno
Informace a přihlášky na www.institutvzdelavani.cz

Pasivní jedinec naopak neumí (nebo se bojí) své přání, názor nebo požadavky sdělit. Slovně sděluje „ano, jistě, udělám to“, ale ve skutečnosti se cítí pod tlakem a nespokojen, protože vyhovět nechtěl. Chybí mu sebedůvěra a jistota při jednání s druhými, proto se nedokáže dostatečně prosadit. Nedokáže čelit manipulativnímu nebo agresivnímu chování. Někdy má problémy i s chováním asertivním, pokud mu dělá problémy přijmout jiný názor nebo kritiku (i vhodně podanou). Např.: „Tak já to udělám…“ „Když jinak nedáte, zajdu tam.“

Projevy asertivního jednání ve skupinové komunikaci, hádce a ve vztahu k lidem

Při konverzaci několika lidí dohromady asertivní člověk naslouchá druhým a otevřeně vyjadřuje svůj názor, pasivní člověk se bojí promluvit a agresivní člověk huláká a skáče ostatním do řeči. Při hádce se asertivní jedinec snaží nikoho neranit, ale ani se nenechat ranit. Argumentuje k věci, k situaci, nikoliv k člověku. Ve vztahu k lidem se asertivní chování projevuje tak, že asertivní člověk si váží druhých stejně jako sebe, kdežto pasivní jedinec si cení ostatních více než sebe a agresivní typ protežuje a cení si sebe na úkor druhých. [3]

Základní prvky asertivního chování – 3 stěžejní oblasti asertivního projevu

1. Verbální komunikace

Je-li hlas uvolněný a autentický, ne zbytečně hlasitý a zároveň ne zbytečně váhavý, bývá člověk vnímán asertivně a pozitivně. Důležité je vyvarovat se komunikačních nešvarů.

2. Neverbální komunikace

Držení těla by mělo být vzpřímené, uvolněné, otevřené a vyrovnané. Důležité také je, aby tělo bylo v souladu s tím, co říkáme. Využíváme prvky proxemiky (věda zabývající se vnímáním prostoru), posturologie (věda zabývající se postoji a uspořádáním těla v prostoru), gestikulace a mimiky.

3. Myšlení

V tomto případě je významné osobní nastavení. Pokud nejsme vnitřně úplně přesvědčeni o tom, že řekneme „ne“, stěží o tom někoho přesvědčíme asertivně. [4]

Členění asertivity

V rámci asertivity můžeme rozlišit několik druhů jejích projevů. Patří mezi ně základní, empatická, eskalující, konfrontační, sebeotevírací a záporná asertivita.

- ***Základní asertivita*** nám pomáhá vyjádřit své názory, myšlenky a city, např.: „Ráda ti pomůžu, ale zítra, dnes musím zůstat déle v práci.“
- ***Empatická asertivita***, na rozdíl od předchozího typu obsahuje i vnímání a citlivost vůči jiným lidem. Respektujeme názory jiných, ponecháváme si však možnost vlastního rozhodnutí, zda je budeme akceptovat: „Chápu, oč ti jde a nemám ti to za zlé.“
- ***Eskalující asertivita*** je vystupňování původního požadavku bez použití jakékoliv agrese z naší strany s minimem negativních emocí a důsledků. Vyjádříme své potřeby a přání. Náš závěrečný výrok ale musí dát protějšku dostatek možností na změnu chování, např.: „Už několikrát jsem vás žádala, abyste důležité pracovní věci řešila se mnou. Pokud to nezačnete akceptovat, budu vám muset udělit písemné upozornění.“
- ***Konfrontační asertivita*** popisuje rozdíly mezi sliby a realitou chování. „Ano, sice jsem ti dala své knihy k dispozici, ale nepředpokládala jsem, že je budeš prodávat v antikvariátu. Už to prosím nedělej.“ [5]

Zdroje:

- *[1] Wikipedie: otevřená encyklopedie. „Asertivita“ [online]. Dostupné z www: https://cs.wikipedia.org/wiki/Asertivita*
- *[2] O´Brien, P. Pozitivní řízení: Asertivita pro manažery. 1.vyd., Praha: Management Press, 1999, 212 s. ISBN 80-85603-98-5, str. 21*
- *[3] volně z: Žák, V. Vzdělání.cz: „Co je a co není asertivita“ [online]. 28. 4. 2014. Dostupné z www: http://clanky.vzdelani.cz/co-je-a-neni-asertivita-a5540*
- *[4] volně z: Alberti, R., Emmons, M. Umění stát si za svým. Praha: Portál, 2004, 240 s. ISBN 80-7178-869-4, str. 48*
- *[5] volně z: Novák, T. Jednej asertivně! Asertivně na duševní hygienu. 1.vyd. Praha: Grada, 2012, 120 s. ISBN 978-80-247-3999-1, s. 25–26*

Seznam použité literatury:

- *Alberti, R., Emmons, M. Umění stát si za svým. Praha: Portál, 2004, 240 s. ISBN 80-7178-869-4.*
- *Hadfield, S., Hasson, G. Jak být asertivní v každé situaci. 1. Vyd. Praha: Grada, 2012, 216 s., ISBN 978-80-247-4269-4.*
- *Janáčková, L. Praktická komunikace pro každý den. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 112 s., ISBN 978-80-247-2479-9.*
- *Medzihorský, Š. Asertivita. 1. vyd. Praha: Elfa, 1991, 75 s. ISBN 80-900197-1-4.*
- *Novák, T., Capponi, V. Asertivně do života, 2. dopl. vyd. Praha: Grada, 2004, 176 s. ISBN 80-247-0989-9.*
- *O´Brien, P. Pozitivní řízení: Asertivita pro manažery. 1. vyd., Praha: Management Press, 1999, 212 s. ISBN 80-85603-98-5.*
- *Ury, W. Jak překonat nesouhlas. Zásady vyjednávání s lidmi, s nimiž nelze vyjednávat. 6. vyd. Praha: Management press, 2015. ISBN 978-80-7261-300-7.*
- *Vybíral, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.*

Internetové zdroje:

- *Peterková, M. Psychotesty a testy osobnosti online: „Asertivní jednání a techniky“ [online]. 2009. Dostupné z www: http://www.psychotesty.psyx.cz/texty/asertivni-jednani.htm*
- *Wikipedie: otevřená encyklopedie. „Asertivita“ [online]. Dostupné z www: https://cs.wikipedia.org/wiki/Asertivita*
- *Wikipedie: otevřená encyklopedie. „Transakční analýza“ [online]. Dostupné z www: https://cs.wikipedia.org/wiki/Transak%C4%8Dn%C3%AD_anal%C3%BDza*
- *Žák, V. Vzdělání.cz: „Co je a co není asertivita“ [online]. 28. 4. 2014. Dostupné z www: http://clanky.vzdelani.cz/co-je-a-neni-asertivita-a5540*