

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2011

Kateřina Janečková

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Asertivita v mezilidských vztazích

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Lenka Pipová

Vypracovala:
Kateřina Janečková

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma *Asertivita v mezilidských vztazích* zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.
Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Břeclavi dne 14. 4. 2011

.....
Podpis

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Lence Pipové za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Kateřina Janečková

OBSAH

Úvod	2
1 Pojetí a důležitost efektivní lidské komunikace.....	4
2 Způsoby chování a jejich vliv na komunikaci.....	6
2.1 Manipulativní chování.....	6
2.2 Neasertivní – pasivní chování	7
2.3 Agresivní chování	9
2.4 Asertivní chování	10
3 Asertivita jako komunikační technika.....	12
3.1 Historie, vznik a charakteristika asertivity	12
3.2 Koncepce a zásady asertivity	14
3.3 Typy a prvky asertivity	16
3.4 Techniky a metody asertivity	19
3.5 Asertivní práva a povinnosti	20
3.6 Asertivní schopnosti a jevy	22
4 Asertivita pomáhá utvářet mezilidské vztahy.....	24
4.1 Asertivita a mezilidské vztahy žen a mužů	24
4.2 Asertivita, rodina a výchova dětí.....	31
4.3 Asertivita v zaměstnání	35
Závěr	39
Resumé.....	40
Anotace.....	41
Seznam použité literatury	42
Odkazový a poznámkový aparát	44

Úvod

Lidská komunikace je přirozeným projevem, kterým člověk disponuje. Vyvíjí se od narození a je ovlivněna mnohými vlivy. V užším významu chápou lidé komunikaci jako slovní sdělování, přijímání a předávání informací. Rozsah celé problematiky je ale mnohem širší. Pomocí komunikace můžeme vyjadřovat své názory a tím formovat postoje, posilovat či tlumit emoce, popuzovat, provokovat, iniciovat, chlácholit či brzdit jiného člověka v jeho odhodlání.

Komunikace se stala podstatou veškerých mezilidských vztahů a je součástí každé společné lidské činnosti. Je součástí sociálního života a jednou z podmínek myšlení. Je prokázáno, že komunikování je pro člověka důležité a pokud je nějakou dobu separován, nebo je mu zamezen kontakt s lidmi, vede to až k jeho deprivaci. Abychom dovedli dobře komunikovat a vytvářet pozitivní a uspokojující vztahy s lidmi, musíme mít pozitivní pohled na sebe sama. Musíme si uvědomit vlastní hodnotu a měli bychom se cítit dobře. Komunikace tedy úzce souvisí s mírou sebevědomí a sebeuvědomění.

Úspěšnou komunikaci lze chápat jako dovednost. A jako takovou se ji lze naučit, nebo ji do jisté míry vylepšit. K tomuto účelu se nabízí nespočet komunikačních technik. Jednou z komunikačních technik, která se zabývá úspěšnou komunikací je **ASERTIVITA**.

Asertivita jako komunikační technika využívá teorií mezilidské komunikace a její hlavní snahou je lepší a snadnější jednání s lidmi kolem nás. Asertivní komunikace učí přesné a jasné vyjadřování, pomáhá vyvarovat se problémové komunikaci a pomáhá pozitivně zvládnout obtížné situace. Mezi tyto situace patří např. řešení a zvládnání konfliktů, jednání, nebo vedení a motivování lidí. Dále je užitečná při poskytování a přijímání zpětné vazby, při spolupráci a vystupování na poradách, atd.

Asertivní jednání vychází z předpokladu, že je možné osvojit si schopnosti, dovednosti a techniky, které umožní překonat působení emocí a díky tomu efektivně vyjádřit své zájmy, potřeby, pocity a postoje. Asertivní jednání umožňuje kontrolovat vlastní chování a zachovat si sebeúctu i v případě pocitu úzkosti, nebo dojmu, že je situace špatně zvládnutelná. Mezi základní předpoklady asertivního jednání patří

i schopnost zvládnout a kontrolovat pocity tísně a stresu, což umožňuje vytvořit pocit důvěry.¹

Smyslem asertivního jednání je získat a uchovat si zdravé sebevědomí, přímo a otevřeně komunikovat, úspěšně a efektivně jednat v konfliktních situacích, neuchylovat se k agresi, sarkasmu, či různým jiným nekorektním postupům, které narušují mezilidské vztahy. Asertivita dále umožňuje získat představu o perspektivách, lépe poznat sám sebe a získat vyhraněnější image. Díky tomuto jednání lidé daleko méně propadají frustraci, či úzkosti a dokáží se více orientovat na pozitivní cíle, protože jsou si vědomi vlastních schopností.²

Cílem bakalářské práce je:

- na základě prostudované literatury specifikovat a analyzovat asertivitu jako komunikační techniku, která pomáhá vytvářet vyvážené mezilidské vztahy,
- poukázat na možnosti použitelnosti v mezilidských vztazích.

V první kapitole bakalářské práce se věnuji komunikaci, jejímu pojetí a důležitosti v lidské komunikaci.

V druhé kapitole se zabývám druhy lidského chování, které se v komunikaci vyskytují a které ji ovlivňují a formují.

Třetí kapitola obsahuje analýzu asertivity jako komunikační techniky. Kapitola popisuje její vznik, historii, koncepci, prvky a metody, práva a povinnosti.

Čtvrtá kapitola se zabývá konkrétními odvětvími mezilidských vztahů, komunikačními problémy, které se mohou v těchto vztazích na základě různých okolností vyskytnout a možnostmi použití asertivity.

¹ O'Brienová, Paddy. Asertivita – pracovní sešit. (překl. Aleš Lisa) 1. vyd. Praha: Management press, 1998, 9-10 s. ISBN 80-85943-67-0.

² O'Brienová, Paddy. Asertivita – pracovní sešit. (překl. Aleš Lisa) 1. vyd. Praha: Management press, 1998, 10-12 s. ISBN 80-85943-67-0.

1 Pojetí a důležitost efektivní lidské komunikace

Etymologie slova komunikace naznačuje, že původní význam byl široký. Původně *communiactio* znamenalo „vespolné účastnění“ a *communicare* „činit něco společným, společně něco sdílet“. S odvoláním na tento latinský původ slova definoval Hausenblas komunikaci široce jako „obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu.“ Slovníky dnes definují komunikaci jako „proudění informací z jednoho bodu k druhému“.³

Historie lidské komunikace sahá k počátkům existence lidstva a zabývalo se jí mnoho odborných studií. Ty kromě jiného dokázaly, že „nelze nekomunikovat.“ Výměna informací s okolím, tj. komunikace, je přesně to co odlišuje živé organismy od neživých. U tvora *homo sapiens* je pak na nejsložitější úrovni.“⁴

Od narození jsme mezi lidmi – v rodině, ve škole, v zaměstnání apod. Jsme v neustálém styku s ostatními lidmi. Jednáme s nimi, hovoříme a nasloucháme jim, přicházíme s nimi do styku, ale i do konfliktů a sporů. Tím vším je „sociální komunikace“.

Komunikace je procesem výměny informací. Tyto informace lze přenášet verbálně, nebo neverbálně. Důležitým rozměrem je kontext, v němž se komunikace odehrává. Podstatné jsou také vlivy, které na ni působí. Znalost komunikace posiluje, podtrhuje a znásobuje všechno ostatní, co známe, tzn. kvalifikovanost, vzdělání a lidské kvality. Komunikování je také výpovědí o tom, jak člověk chápe, „vidí“ a interpretuje sebe i jiné lidi a vztahy mezi nimi.

Efektivnost komunikace vzniká za předpokladu, že na jedné straně je schopnost správně vyjádřit svá sdělení, na straně druhé je schopnost přijmout sdělení s co nejmenším zkreslením. Komunikace je tak nejen vyjádřením vztahu, ale zároveň tento vztah mění, dotváří a ovlivňuje.⁵

Zdravá komunikace je nazývána kvalitní a funkční. Kvalitní komunikace spoluvytváří celkovou kvalitu našeho života. Lidé v sociální, kulturní a geografické izolaci, jedinci žijící samotářsky, nebo ti, kteří jsou dlouhodobě připoutáni k partnerovi komunikujícímu dysfunkčně, strádají nedostatkem kvalitní lidské komunikace

³ Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 17 s. ISBN-807178-291-2.

⁴ Gruber, David. Zlatá kniha komunikace. 1. vyd. Ostrava: Reproms, 2005, 15 s. ISBN 80-7329-092-8.

⁵ Helus, Zdeněk. Sociální psychologie. 2. vyd. Praha: Grada, 2007, 180 s. ISBN 80-247-1168-3.

a nezřídka se u nich dostavují vztahové, nebo řečové poruchy.⁶

Schopnost zdravě komunikovat je jedna z nejdůležitějších forem při řešení konfliktní a sebeobrané situace.

Konflikty jsou nedílnou součástí lidského života a jsou podmíněny rozdílností lidí. Každému se jistě v životě stalo, že položil někomu otázku a ten druhý reagoval naprosto neočekávaně. Z toho vyvstávají následující otázky:

- Proč lidé reagují někdy tak podivně?
- Proč někteří lidé reagují zvláště často a jiným se to stává jen zřídka?
- Proč mnozí lidé někoho poučují, jiní reagují výtkami, další se zase ospravedlňují, zatímco jiní odpovídají věcně?⁷

Odpovědět na tyto otázky není jednoduché. Důležitá je znalost všech podstatných skutečností a okolností, jak o člověku, tak o situaci ve které se nachází. To přispívá k objasnění situace a v mnoha případech dokáže komunikaci zlepšit, ne-li ji zachránit. Naše komunikační „know-how“ by měla také vycházet z určitých znalostí a předpokladů o člověku a jeho chování.

⁶ Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 213 s. ISBN-807178-91-2.

⁷ Birkenbihlová, V. F. Umění komunikace, aneb jak úspěšně utvářet mezilidské vztahy (překl. Petr Hyka) Bratislava: Aktuell, 1999, 10 s. ISBN 80-88915-21-X.

2 Způsoby chování a jejich vliv na komunikaci

Chování ovlivňuje každou komunikaci. Každý z nás se narodí v určitém prostředí, které ho ovlivňuje. Od velmi útlého věku se učí člověk řeč a vytváří si vztah ke svému prostředí. Osvojuje si základní pravidla a normy styku s ostatními lidmi. Tato pravidla nám nedávají jenom rodiče, ale později i jiní lidé a třeba také masmédiá. Vlivem životních zkušeností se tedy mění i sebepojetí každého člověka. „Lidské chování je možné přiřadit k jednomu ze čtyř základních „typů“, charakteristických odlišným způsobem jednání a komunikací.“⁸

2.1 Manipulativní chování

Manipulativní chování je do jisté míry nenápadné. Téměř zaniká mezi mnoha ostatními postoji, které jsou zpravidla zcela přijatelné, nebo se tak alespoň jeví.

Ve skutečnosti manipulativní jednání narušuje chování, poznávání, emoce i vztahy.

Tabulka 1 Manipulativní chování – charakteristika a pocity, které vyvolává

Charakteristika chování	Pocity, které toto chování vyvolává
Vychytralé, úskočné, vynalézavé, nápadité	zmatenost
Nepřímo agresivní	rozzlobení
Záludné, rafinované ve své snaze ovládat druhé pomocí sarkasmu, vzdoru, trucování	pocit viny
	frustrace
Příjemné vůči lidem v osobním styku s nimi, škodící jim za jejich zády - má dvojí tvář	pocity, které způsobují, že okolí nikdy neví, co je pravda a co ne. To způsobuje zmatenost a snahu neustále zjišťovat pravdu.
Nevyzpytatelné - ne zcela čestné	

Zdroj: O'Brienová, P. Asertivita – pracovní sešit

Značná část manipulátorů se snaží navázat co nejrychleji přátelské vztahy a chovají se většinou tak, aby v ostatních vzbudili okamžité sympatie. Jsou usměvaví, srdeční, pozorní a obětaví a s oblibou se uchylují k lichotkám. Tím dostávají druhého člověka do vnitřního rozpoložení, ve kterém manipulaci podlehne.

Styl manipulace často souvisí s typem osobnosti. Někdo používá manipulaci předstíráním bezmocnosti, jiný manipuluje zastrašovacími postoji, výčitkami,

⁸ O'Brienová, Paddy. Asertivita – pracovní sešit. (překl. Aleš Lisa) 1. vyd. Praha: Management press, 1998, 19 s. ISBN 80-85943-67-0.

nebo naopak lichocením. Manipulace také často probíhá s pomocí citově zabarvených argumentů s apelem na morální hodnoty. Manipulátor není schopen jasně a normálně komunikovat s ostatními lidmi. Jen zřídka s ním lze vést rozhovor, při kterém se partneri vzájemně naslouchají a respektují se.

Manipulátor se vyjadřuje nejasně, aby se nedostal do úzkých. Také velmi často používá specifický, nebo odborný žargon před lidmi, kteří nemohou pochopit souvislosti. Velmi mu záleží na tom, aby si dodal vážnosti a dělal dojem, že něco ví lépe než ostatní. Tímto stylem se mu často daří vzbudit dojem velmi vzdělaného člověka. Často se také za jeho chování skrývá snaha znevážit toho druhého, pokud se mýlí, nebo na něho alespoň přenést zodpovědnost.

Manipulátor dává najevo jen, to co chce. Projevuje se souhlasně, pasivně nebo agresivně podle toho, jak má silného partnera a jak chce zapůsobit. Používá k tomu širokou škálu gest. Neodhaluje své cíle, a je schopen se usmívat i když je ve velmi kritické situaci. Předstírá, že na něj nic nemůže udělat dojem ani ho zastrašit. Jeví se jako pánem situace. Nelze říci, že by existovalo více manipulátorů mezi muži nebo mezi ženami. Jejich charakteristické rysy jsou ale zcela shodné.

Lidé, kteří používají manipulativní chování, obvykle nedokáží dlouhodobě udržet dobrý, harmonický partnerský vztah. Rozhodnutí v jejich prospěch si vykládají jako důkaz lásky, přátelství a respektu ostatních.

Manipulativní chování nebere ohled na práva, potřeby a přání druhých. Toto chování je tedy nepřímé, sleduje skryté, většinou egoistické cíle.

2.2 Neasertivní – pasivní chování

Tabulka 2 Pasivní chování - charakteristika a pocity, které vyvolává

Charakteristika chování	Pocity, které toto chování vyvolává
Neschopnost prosazování svých požadavků.	vztek
Snaha vyhnout se konfliktům.	vinu
Neochota převzít odpovědnost (rozhodnout)	podráždění
Neustálý pocit „oběti“.	rozmrzelost
Obviňování druhých za to, co se stalo.	frustraci
Apologetika a odmítání kladného hodnocení sebe sama.	ztrátu respektu

Zdroj: O'Brienová, P. Asertivita – pracovní sešit

Pasivní chování se většinou vyznačuje bezbranností a podléháním požadavků druhého. Pasivnímu člověku chybí sebejistota. Nedokáže se přirozeně prosadit a v komunikaci má tendenci se stále omlouvat, vysvětlovat, vcítovat se do potřeb druhého i na úkor potřeb vlastních. Pasivní lidé jsou nesmělí, milí, vždy ochotni udělat ostatním radost. Často se také snaží předcházet problémům, nebo vyhýbat konfliktům. Tito lidé se staví do pozice ublížených trpitelů. „Opomíjejí“ sami sebe a nijak se nerozvíjejí - tudíž zřídka dosahují svých osobních cílů. Pasivním chováním se vzdávají svých práv, potřeb a tužeb.

Gutmannová do neasertivní komunikace zahrnuje:

- Říkáte co chcete, ale tak sebeponižujícím způsobem, že to ztrácí svůj účinek.
- Ponižujete se.
- Nevyjadřujete své názory.⁹

Verbální komunikace u tohoto chování zahrnuje negativní postoj, většinu tvrzení následují další poznámky. Nonverbální ukazatele se vyznačují nedostatkem kontaktu očima, nervozitou a celkově nedůvěřivým vzhledem.¹⁰

Na vztahy působí toto chování neutrálně, z hlediska krátkodobého efektu se objevují chabé kompromisy a nepraktická řešení, mizí soulad obou komunikujících stran. Z dlouhodobějšího hlediska se může začít jedinec cítit zklamaně, neúspěšně a rozhněvaně sám na sebe. To může vyvolat napětí, které může vést ke zhoršování vztahů. Ostatní lidé cítí s tímto neasertivním jedincem lítost, která postupně přeroste ve ztrátu respektu.¹¹

Pasivní chování by mělo být tedy určeno pro situace únavy, tělesné nepohody, nebo na situace kdy, nemáme sílu nebo chuť mít vliv na rozhodování.

⁹ Gutmannová, Joanna. Cvičebnice asertivity. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TALPRESS, 1995, 30 s. ISBN 80-85609-88-6.

¹⁰ Gutmannová, Joanna. Cvičebnice asertivity. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TALPRESS, 1995, 31 s. ISBN 80-85609-88-6.

¹¹ Gutmannová, Joanna. Cvičebnice asertivity. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TALPRESS, 1995, 33 s. ISBN 80-85609-88-6.

2.3 Agresivní chování

V reálném životě se nám může zdát, že se příliš často prosadí jen ti bezohlední a agresivní. Lidé, kteří si osvojí některé techniky praktické psychologie a využívají je bez ohledu ve svůj prospěch. Stavět na takovém základu znamená opustit vyjednávání, volit tlak a diktát. Jednání z pozice síly má za cíl pouze porazit druhého člověka.

Tabulka 3 Agresivní chování – charakteristika a reakce na toto chování

Charakteristika chování	Lidé, kteří musí takovému jednání čelit
Vyhrožování, zastrašování, křik.	přecházejí do defenzívy, nebo se uchylují k agresivitě
Odhodlání prosadit své cíle na úkor druhých.	
Snaha „zvítězit“.	jsou tímto jednáním zasaženi
Zaujímání obranného nebo agresivního postoje.	pocítují rozmrzelost, podráždění
Nepředvídatelnost, výbušnost.	obávají se toho, co bude následovat

Zdroj: O'Brienová, P. *Asertivita – pracovní sešit*

Agresivní chování spadá do tzv. vztahové komunikační asymetrie. V komunikační asymetrii se jeden z partnerů chová nadřazeně a druhému „vnucuje“ podřízenou roli. Jeden je v komunikaci nahoře a druhý dole. Ten kdo je v asymetrii v onom nadřazeném postavení, zasahuje do svobody svého komunikačního partnera, nevytváří pro něj žádný prostor, naopak mu ho bere. Svým chováním jakoby dává najevo, že on je hodnotnější než ten druhý.

Agresivní chování vede k prosazování se na úkor jiného člověka. Agresivní člověk nedbá na práva druhého, ponižuje ho a pokořuje. „V souvislosti s asertivním chováním to znamená, že práva, na která si klademe nároky, upíráme ostatním.“¹²

Agresivně chovající se lidé se paradoxně často nemají rádi a jsou přesvědčeni o tom, že je nemají rádi i ostatní lidé. K agresivnímu chování patří verbální nadávky, výčitky, hlasitost nebo agresivní moralizování, ale také sarkasmus, ironie, znehodnocování, či okázalé mlčení. Mimoslovní ukazatele obsahují např. planoucí oči, ukazování prsty

¹² Gutmannová, Joanna. *Cvičebnice asertivity*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TALPRESS, 1995, 35 s. ISBN 80-85609-88-6.

a zvýšený hlas, popř. prosebný tón.¹³

Agrese a násilí jsou často omlouvány tím, že jsou zakořeněny v lidském organismu a nelze je jich zbavit. Rozdíl mezi asertivním a agresivním chováním spatřujeme hlavně v tom, že agresivní chování způsobuje nejistotu, ubližuje, manipuluje a popírá právo jiných na vyjádření vlastních pocitů. Za klíčový lze považovat záměr mluvčího. Jinými slovy v případě, že chce člověka se kterým komunikuje napadnout, jedná se o agresivní typ, pokud ho chce jenom informovat o svém přání, chová se asertivně.

Agresivní komunikace může být ale i skrytá nebo neúmyslná. Skryté agresivní výroky nejsou srozumitelné, nevíme, co tím útočník přesně míní. Musíme začít domýšlet, abychom zjistili, co tím chtěl náš komunikační partner vlastně říci. Často vyvolávají pocity viny, nedostatečnosti, méněcennosti, hanby apod. Toto skryté komunikační jednání, které nevede k porozumění, se nazývá manipulací v komunikaci.

Silovou komunikaci užívají zpravidla lidé ješitní a samolibí, či nevychovaní a omezení. Tam, kde není jednání vynuceno okolnostmi a člověk odmítá vyrovnanou komunikaci, je lépe rozhovor ukončit.

Výsledkem takového chování a komunikace je stav, kdy se obě komunikující strany nesjednotí a jsou zklamány z výsledku, který vlastně nic nepřinesl.¹⁴

Můžeme říci, že pasivní a agresivní chování je na první pohled odlišné. Má ale jedno společné a to je podstata. Hodnotí totiž komunikační protistranu jako „nepřítele“, který má jediný zájem a to „škodit“. Rozdíl mezi pasivním a agresivním jednáním je tedy pouze v tom, že agresor útočí „preventivně“. Pasivní člověk jakoby dával najevo, že nemá nárok prosadit se proti zlým lidem.¹⁵

2.4 Asertivní chování

Asertivní chování vychází z předpokladu, že je možné osvojit si schopnosti, dovednosti a techniky, které nám umožní překonat působení emocí a díky tomu

¹³ Gutmannová, Joanna. Cvičebnice asertivity. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TALPRESS, 1995, 36 s. ISBN 80-85609-88-6.

¹⁴ Gutmannová, Joanna. Cvičebnice asertivity. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TALPRESS, 1995, 36 s. ISBN 80-85609-88-6.

¹⁵ Capponi, Věra, Novák, Tomáš. Asertivně do života. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1994, 36 s. ISBN 80-7169-082-1.

efektivně vyjádřit své zájmy, potřeby, pocity a postoje. Asertivně jednající člověk dokáže přesně definovat své požadavky. Má pozitivní postoj k druhým lidem a přiměřené sebevědomí. Dokáže také naslouchat druhým a přistoupit na kompromis. Je schopen svůj názor pod tlakem argumentů změnit.¹⁶ Asertivní chování je klidné, slovní i mimoslovní projev je bez napětí a tenzí. Řeč je přiměřeně hlasitá, srozumitelná, tempo je rovnoměrné. Oční kontakt přímý. Asertivní chování se dle Gutmannové zaměřuje na jednání v situacích způsobem uspokojivým pro obě strany. Pomáhá rozeznávat přání, klade jasné otázky, učí efektivně jednat s druhými lidmi a rozvíjet sebevědomý komunikační styl.¹⁷

Tabulka 4 Asertivní chování – charakteristika a pocity, které toto chování vyvolává

Charakteristika chování	Pocity, které toto chování vyvolává
Jasná formulace cílů.	dostatek sebevědomí,
Otevřená, nezákladná a přímá komunikace.	respektu a odpovědnosti,
Přiměřené sebevědomí a důvěra.	lidé s nedostatečnou sebevědomím
Sociální a emocionální expresivita.	se mohou naproti tomu cítit slabí
Samostatné rozhodování a odpovědnost.	a mohou pociťovat závist,
Přímé vyjádření potřeb, včetně požadavku jejich uspokojení a přijetí rizika odmítnutí.	asertivně jednající člověk hovoří upřímně a přijímá kritiku i ocenění.

Zdroj: O'Brienová, P. Asertivita – pracovní sešit

Více o asertivitě a asertivním chování uvádím v kapitole 3.

¹⁶ Capponi, Věra, Novák, Tomáš. Asertivně do života. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1994, 36 s. ISBN 80-7169-082-1.

¹⁷ Gutmannová, Joanna. Cvičebnice asertivity. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TALPRESS, 1995, 39 s. ISBN 80-85609-88-6.

3 Asertivita jako komunikační technika

3.1 Historie, vznik a charakteristika asertivity

„Asertivita (jako způsob komunikace, nebo chceme-li způsob jednání) byla poprvé představena v roce 1950 ve Spojených státech a jejím hlavním krédem bylo: „neříkejte ano, když chcete říci ne“. Autorem metody je Američan **A. Salter**.

Salter vycházel z toho, že:

- „Neurotické potíže jednotlivců jsou vysvětlitelné nepřiměřeně vysokými zábrany – argumentoval tím, že většina neurotických zábran mizí u člověka po použití alkoholu.
- Psychologická pomoc jednotlivci by se měla především soustředit na modifikaci jeho sociálních vztahů, tj. vybavit ho do těchto vztahů repertoárem technik, větším sebevědomím, komunikační jistotou, svobodou bez zábran“.¹⁸

„Assert“ v překladu znamená obájit/obhajovat nárok na právo.¹⁹ Encyklopedický slovník charakterizuje asertivitu jako „soubor verbálních a neverbálních komunikativních dovedností umožňujících přímé, otevřené chování, člověk jím dokáže prosadit své zájmy, požadavky, uspokojit své potřeby, vyjádřit názory a city, ale bere v úvahu i potřeby a zájmy druhých. Pomyslný střed mezi chováním pasivním (únikovým) a agresivním (útočným).“²⁰

Jednat asertivně znamená:

- uvědomovat si své jednání, nést za něj odpovědnost a mít ho pod kontrolou,
- rozhodnout se, co chci v dané situaci získat,
- naslouchat druhým, vnímat a chápat jejich pocity, potřeby a postoje,
- hledat a nalézt vzájemně přijatelná řešení.²¹

¹⁸ Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 204 s. ISBN 80-7178-91-2.

¹⁹ Smith, Manuel. J. Říkejte ne s úsměvem, (překl. Alena Hnídková) 1. vyd. Praha: NLN s.r.o., 2002. 1s. ISBN 80-7106-590.

²⁰ Encyklopedický slovník, 2.vyd. Praha: Odeon, 1993. 1253 s. ISBN 80-207-0438-8

²¹ O'Brienová, Paddy. Asertivita – pracovní sešit. (překl. Aleš Lisa) 1. vyd. Praha: Management press, 1998, 9 s. ISBN 80-85943-67-0.

Asertivitu chápeme jako komunikační techniku nebo způsob jednání, vycházející z předpokladu, že je možné osvojit si schopnosti a dovednosti, pomocí kterých se vyjadřujeme a prosazujeme otevřeně. Asertivní jednání umožňuje prosazovat své myšlenky a názory. Postupujeme tak, abychom nepřekračovali vlastní práva, ani práva ostatních. Může znamenat významnou strategii každodenního jednání, ale nelze ji brát jako jednoznačný návod. Možnosti i omezení asertivního chování jsou závislé na správném rozhodnutí. V zásadě jde o to sladit zásady asertivního jednání s vlastní jedinečností. V asertivním jednání je důležité nechat vždy prostor pro vyjádření svých citů a myšlenek, avšak je důležité neslevovat na stanovených nárocích a požadavcích.²²

Díky asertivitě se dokážeme lépe vyrovnávat se zátěžovými situacemi, dokážeme řešit nepříjemné situace s nadhledem. Získáme přiměřené sebevědomí a zbavíme se přehnané sebekritičnosti. Je ale důležité si uvědomit, že asertivní jednání není univerzální, vždy závisí na okolnostech a lidech, kterých se týká.

Salter indikoval tento druh komunikační techniky pro dvě velké skupiny lidí. Do první skupiny zahrnul lidí plaché, neprůbojné, kteří se cítí pokořeni, či zahanbeni neúspěchem, při kolizích „vyklízejí pole“, červenají se. Do druhé skupiny zahrnul naopak cholerické jedince, kteří reagují na kritiku podrážděně, mají tendenci případnou agresi oplácet, vracet a tím eskalovat napětí²³.

Tato indikace je ale už dávno překonána a asertivitou se dnes zabývá široká veřejnost. Důvodem zájmu o tuto techniku v současnosti může být snaha o efektivnější komunikaci nebo snaha pochopit projevy lidí, a tím se jim více přiblížit.

Pozitivní aspekty asertivity:

- preferuje neagresivní chování,
- napomáhá rozvíjet zdravé sebevědomí,
- zvyšuje sebeúctu a seberepekt,
- projasňuje mezilidské vztahy, jejich otevřenost, srozumitelnost a upřímnost,
- vytváří atmosféru pro spolupráci,
- umožňuje předcházet a efektivně řešit konflikty,

²² O'Brienová, Paddy. Asertivita – pracovní sešit. (překl. Aleš Lisa) 1. vyd. Praha: Management press, 1998, 10 s. ISBN 80-85943-67-0.

²³ Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 205 s. SBN 80-7178-291-2.

- rozvíjí samostatnost a rozhodování,
- zvyšuje odpovědnost za vlastní chování,
- zvyšuje tvořivost a zdravé riskování.²⁴

„Alberti a Emmons shrnují asertivní chování do deseti základních vlastností.

Asertivní chování je:

- jasné,
- respektující práva ostatních,
- čestné,
- přímé a pevné,
- rovnoprávné pro obě strany,
- verbální a neverbální,
- pozitivní,
- závislé na druhých a na okolnostech, není univerzální,
- sociálně odpovědné,
- naučitelné, nikoliv vrozené.²⁵

3.2 Koncepce a zásady asertivity

Abychom asertivitu správně pochopili a mohli ji úspěšně používat, není nutné znát všechny detaily, je ale přínosné seznámit se s jejími ústředními body. Mezi tyto body patří koncepce, prvky, techniky, metody, práva a povinnosti.

„**Koncepce asertivity** staví na hlavních pilířích, od kterých se dále rozvíjí typy nebo zásady. Koncepce se opírá o tyto skutečnosti:

- **Podpora a rovnost v mezilidských vztazích** - znamená postavit obě jednající strany na stejnou úroveň, obnovit rovnováhu sil a umožnit oběma stranám, aby získávaly a nikoliv prohrávaly.

²⁴ www.coney.webpark.cz

²⁵ Alberti, Robert, Emmons, Michael. Umění stát si za svým. 1 vyd. Praha: Portál, 2004, 54 s. ISBN 80-178-869-4.

- **Jednat ve svém nejlepším zájmu** - odráží schopnost rozhodovat si sami o vlastní kariéře , vztazích, životním stylu, časových plánech, přebírat iniciativu tím, že začneme rozhovor či zorganizujeme určitou akci, budeme důvěřovat vlastnímu úsudku, stanovovat si cíle a rozvrhnout čas, abychom na nich mohli pracovat a být schopni požádat o pomoc.
- **Stát si za svým** - zahrnuje například schopnost říci ne, stanovit limity času i energie, dokázat reagovat na hněv či kritiku, vyjadřovat podporu či bránit názor.
- **Vyjadřovat své skutečné pocity, aniž bychom se cítili stísnění**, znamená schopnost vyjádřit nesouhlas, dát najevo rozhořčení, pocity náklonnosti, připustit pocity strachu, vyjádřit souhlas nebo podporu, prostě umět být spontánní, a to vše bez zbytečných obav.
- **Jít si za svými právy** se týká kompetencí jako občana, zákazníka, člena organizace ve škole, nebo na pracovišti, účastníka veřejných akcí, který má právo vyjádřit svůj názor, pracovat na změnách, reagovat na porušování práv svých vlastních i cizích.
- **Aniž bychom narušovali práva jiných**, znamená dosahovat výše zmíněného, bez nespravedlivého obviňování ostatních, urážlivého nebo zraňujícího chování, bez nadávek a zastrašování, bez manipulace a ovládnutí ostatních.²⁶

Mezi **Asertivní zásady** patří:

1. Kontrola svých emocí.
2. Respektování práv druhých.
3. Stručně a upřímně vyjádřit svůj pocit.
4. Vidět sebe i druhé reálně.
5. Pokusit se poznat stanovisko toho druhého.
6. Vážít si názorů druhých.

²⁶ Alberti, Robert, Emmons, Michael. Umění stát si za svým. 1 vyd. Praha: Portál, 2004, 46 s. ISBN 80-178-869-4.

7. Nemít návrh za každou cenu.
8. Přiznat si omyl a napravit ho.
9. Nacházet kompromisy.²⁷

3.3 Typy a prvky asertivity

Asertivita se projevuje v komunikaci lidí i v jejich celkovém jednání v různé intenzitě. Podle tohoto hlediska je členěna do čtyř skupin.:

- **Základní asertivita** – jednoduché, jasné, přehledné sdělování a požadování.
- **Empatická asertivita** – empatie znamená vcítění se do druhého. V této formě asertivity je místo pro pochopení, akceptování druhého člověka, ale také pro plnění povinností a naplnění vlastních zájmů.
- **Stupňující se asertivita „Krok za krokem“** – v tomto typu asertivity stupňujeme nároky. Postup máme pod kontrolou. Je-li nám vyhověno, okamžitě přestáváme vyvíjet nátlak.
- **Konfrontační asertivita** - v tomto případě pojem konfrontace neznamena vždy střet, ale poukaz na rozpor mezi slovy a činy. Neutočíme, jen žádáme nové, doplňující informace. Hovoříme klidně, věcně, nevzrušeně. Tam, kde náznak střetu objevuje, zdůrazňujeme svou snahu po domluvě.²⁸

Další méně známe uváděné typy.

- **Asertivita s prvky sebeotevření** - nemluvíme o tom, co je kladné a co ne. Poukazujeme na své kladné i záporné stránky a na naše formy řešení situací.
- **Negativní asertivita** – přesnější by zřejmě byl daleko košatější název „pozitivní komunikační reakce na negativní kritické výroky okolí“. V tomto případě souhlasíme s kritikou, ale nenecháváme se jí zaskočit. Jsme velmi sebekritičtí sami a tím snižujeme agresivitu kritika, který čekal spíše výmluvy.
- **Selektivně ignorující asertivita** – tato varianta bývá uváděna i pod stručnějším názvem „selektivní ignorování“. Jde o asertivní schopnost pominout situace, kdy

²⁷ O'Brienová, Paddy. Asertivita – pracovní sešit. (překl. Aleš Lisa) 1. vyd. Praha: Management press, 1998, 14 s. ISBN 80-85943-67-0.

²⁸ www.kampomaturite.cz.

náš protějšek jednoznačně vypadne z role, chová se zcela nemožně a považuje za nejrozumnější to, co se stalo, „nevidět, neslyšet“, neboť bychom se obrazně řečeno museli brodit v blátě, přičemž není možno zůstat čistí. Toto umění využijeme zejména v situacích, kdy se protistrana sníží k urážkám a chování takřkajíc „pod úroveň“. Lze použít také v kontaktu s podnapilým člověkem.²⁹

Prvky asertivity

Prvky asertivity se vztahují k sebevyjádření. To je základní lidskou potřebou. Podoba, kterou na sebe bere, je však pokaždé jiná. Individuální styl vyjádření obsahuje několik základních prvků chování, které ho dohromady vytvářejí. Mnoho lidí nahlíží na asertivitu jako na určitý druh verbálního chování a věří, že ke zvládnutí situace postačí „znát ta pravá slova“. Přitom způsob jakým vyjádříme naše asertivní poselství je mnohdy daleko důležitější než slova samotná. Tyto prvky jsou:

- **Oční kontakt** – obecně platí, že oční kontakt během komunikace pomáhá vyjadřovat upřímnost a zvyšuje účinek řeči. Sklopené oči vyjadřují nedostatek sebevědomí a zájmu o druhého člověka.
- **Postoj těla** - lze jím zdůraznit komunikaci. Aktivní vzpřímený postoj a pevný pohled do očí vkládá do sdělení kus asertivního chování navíc.
- **Vzdálenost a fyzický kontakt** - vzdálenost od druhého člověka může mít při komunikaci pozoruhodný vliv. Stojíme-li blízko, naznačujeme tím důvěrnost vztahu.
- **Gesta** - používání gest dodá komunikaci vřelosti, otevřenosti a účinnosti. Gesta dodávají projevu hloubku či sílu. Přiměřená gesta rovněž naznačují otevřenost, sebedůvěru a spontánnost.
- **Výraz obličeje** - účinné asertivní jednání vyžaduje výraz obličeje, který koresponduje se slovy, která říkáme.
- **Tón hlasu, výška, hlasitost** - způsob, jakým používáme svůj hlas, je základním prvkem komunikace. Přiměřený, vhodně modulovaný konverzační tón je přesvědčivý, aniž by zastrašoval. Hlas je prvkem, který lze velice snadno kontrolovat. Můžeme si všimnout tří rozměrů hlasu – tónu, melodie, hlasitosti.

²⁹ www.anabel.cz

Hlas je-li používán efektivně, se může stát mocným nástrojem sebevyjádření.

- **Plynulost** - také hladká plynulost projevu je cennou hodnotou, jak se dostat k jádru věci při libovolné komunikaci.
- **Načasování** - při komunikaci většinou reagujeme spontánně. Občas je nutné najít si pro vyjádření svých silných emocí správný okamžik. Spontánní asertivita pomáhá udržet si v životě jasno a soustředit se na pocity. Reagovat ale můžeme i tehdy, když už ta pravá chvíle pominula. Své pocity můžeme vyjádřit i dodatečně. Je nesmírně důležité je nepotlačovat.
- **Naslouchání** - tento prvek je nejdůležitější ze všech uvedených. Je velmi obtížné ho popsat i změnit. Asertivní naslouchání zahrnuje aktivní pozornost vůči druhému člověku. Vyžaduje plnou pozornost, ale nevyžaduje žádné zjevné činy, naslouchání vyjadřuje respekt k dalšímu člověku a důležité je, abychom se v takové chvíli zřekli svých vlastních pocitů. Je také vhodné dočasně odsunout vlastní potřeby i když můžeme mít v té chvíli pocit, že jednáme neasertivně. Efektivní naslouchání zahrnuje poskytování zpětné vazby druhému člověku, celkové přeladění se na druhého člověka, bedlivé naslouchání, pokusit se porozumět, zamyslet se na tím, co vám bylo sdělováno.
- **Myšlenky** - další klíčový prvek – uniká běžnému pozorování. Dříve se předpokládalo, že chování člověka je ovlivňováno postoji člověka, teprve v nedávné době prokázaly psychologické výzkumy, že tomu tak skutečně je. Myšlení je nesložitější lidskou činností a postupy vedoucí ke změně myšlenkových pochodů a přístupů jsou složité. Rozhodující pro asertivitu je správné myšlení. Myšlenky, víra, stanoviska a pocity tvoří základ jistého chování.
- **Obsah** - je velmi důležitý, ne však tak, jak se obecně domníváme. Asertivita podporuje upřímnost, otevřenost.³⁰

³⁰ Alberti, Robert, Emmons Michael. Umění stát si za svým. 1. vyd. Praha: Protál 2004. 180 s. ISBN 80-178-869-4.

3.4 Techniky a metody asertivity

Při uplatňování asertivních technik a metod je vždy nejdůležitější se soustředit na chování a ne na charakter člověka. V situaci, která vyžaduje asertivní chování, je také důležité se ujistit, že uvažují pozitivně, rozumově a konstruktivně. Cílem je vyjasnění situace a spolupráce s ostatními lidmi.

V počátcích vývoje asertivity bylo zformulováno těchto šest základních technik.

1. **Feeling talk** – její podstatou je vyjadřovat své pocity např. větou: „To se mi nelíbí.“
2. **Facial talk** – mimika má odrážet pocity. „Zlobíme-li se, díváme se rozzloběně.“
3. **Nebát se říci „NE“** – podstatou je vyjadřovat své názory diferencovaně, souhlas dát najevo jasným přitakáním, nesouhlas jasným nesouhlasem.
4. **Technika užívání „JÁ“** – doporučuje nemluvit za skupinu, neschovávat se za „MY“, nemluvit obecně, ale vyjadřovat se za sebe a častěji používat slovo „JÁ“.
5. **Technika „Přijímání pochvaly“** – doporučuje přijímat pochvalu a dát průchod své radosti. Nedoporučuje se používat falešnou skromnost a předstírání okolků.
6. **Nebát se improvizovat a jednat spontánně** – určující lék na nerozhodnost.³¹

K těmto technikám se později vlivem zdokonalování a inovací přidaly následující techniky:

1. Technika „**stále se opakující gramofonové smyčky**“ (někde uváděno jako „přeskakující gramofonové desky“),
2. Technika „**otevřených dveří**“,
3. Technika „**vyjadřování souhlasu**“,
4. Technika „**dotazování se na podrobnosti**“,
5. Technika „**sebeotevření se**“,
6. Technika „**umění říci si o laskavost**“.³²

³¹ Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 206, ISBN-807178-91-2.

³² Vybíral, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 207-209, ISBN-

Popsané asertivní techniky není vhodné izolovat jednu od druhé. Řada z nich se doplňuje. Všechny ale vyžadují jasné, vstřícné, nikoli agresivní sdělení. Capponi a Novák přirovnává techniky k dortové formě. „I člověk, který nikdy nepekl, ví, že výsledná kvalita závisí také na těstu, které jsme do formy vlili, stejně jako na způsobu pečení. To těsto představuje naše hodnoty, postoje, předsudky, které nás vedou k přesvědčení, co je kdo povinen dělat a co je „tabu“. I sebelepší těsto v sebekrásnější formě sedne, když ho dáte do nevhodně roztopené trouby.“ Totéž platí o asertivních technikách – je třeba vědět, v které chvíli je použít.³³

Izrael, Whitten, Shaffran popisují jako jednu z nejjednodušších a nejúčinnějších metod zabývající se asertivní komunikací, metodu **tří kroků**.

První krok: Poslouchat aktivně co říká druhá osoba a prokázat, že bylo sdělení vyslyšeno a bylo mu porozuměno.

Druhý krok: Říci, co si o situaci myslíme a jak se v ní cítíme.

Třetí krok: Říci, co si přeji, aby se stalo.³⁴

3.5 Asertivní práva a povinnosti

Jedním z cílů, kterých se asertivita snaží dosáhnout je samostatné a zodpovědné rozhodování. Toto rozhodování se opírá o slušné, leč důrazné zásady, pro které bývá užíván termín „asertivní lidská práva“. Základ těchto práv tvoří zásada, že „nikdo s námi nemůže úspěšně manipulovat, pokud my samy mu to nedovolíme“.

„Naše asertivní práva tvoří základní rámec pro zdravou účast každého jednotlivce v jakémkoli lidském vztahu. Na těchto právech budujeme pozitivní spojení mezi lidmi jako je důvěra, soucit, vřelost, blízkost a láska.“³⁵

807178-291- 2.

³³ Capponi, Věra. Asertivně do života. 1. vyd. Praha: Svoboda-Libertas, 2000. 156 s. ISBN 80-7169-082-1

³⁴ Izrael, Richard. Jak se prosadit v zaměstnání. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2001, s. 138, ISBN 80-7226-511-3.

³⁵ Smith, Manuel. J. Říkejte ne s úsměvem, (překl. Alena Hnídková) 1. vyd. Praha: NLN s.r.o., 2002. 39 s. ISBN 80-7106-590.

Asertivní práva jsou definována následovně:

- 1. Máme právo sami za sebe posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky odpovědnost – nelze manipulovat emocemi či chováním, pokud to sami nepřipustíme.**
- 2. Máme právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující naše chování.**
- 3. Máme právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů druhých lidí.**
- 4. Máme právo změnit svůj názor.**
- 5. Máme právo říct: „já nevím“.**
- 6. Máme právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.**
- 7. Máme právo dělat chyby a být za ně zodpovědní.**
- 8. Máme právo dělat nelogická rozhodnutí.**
- 9. Máme právo říct „nerozumím“**
- 10. Máme právo říct „je mi to jedno“.**³⁶

Z asertivních práv vyplývá, že nikdo jiný než my sami nemůže hodnotit to, co opravdu chceme, děláme, oč usilujeme. Asertivita ale definuje nejen práva, ale také povinnosti. Jedno bez druhého obvykle neplatí. Mezi **asertivní povinnosti** patří:

- 1. Vědět co chci.**
- 2. Nést zodpovědnost za následky svého jednání.**
- 3. Nenalhávat si do vlastní kapsy.**
- 4. Naslouchat ušima.**
- 5. Nestydět se říci, co chci.**
- 6. Respektovat, že na otázku je možná odpověď kladná i záporná a vyzvání je možno splnit.**
- 7. Být asertivní – vzdát se manipulace s druhými.**
- 8. Asertivita zohledňuje kontext.**³⁷

³⁶ Capponi, Věra, Novák, Tomáš. Asertivně do života. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1994, 46 s. ISBN 80-7169-082-1.

³⁷ Novák, Tomáš. Jak se prosadit asertivně, 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2000. 75-78 s. ISBN 80-7169-953-5.

3.6 Asertivní schopnosti a jevy

Naučit se jednat asertivně je jako takové docela jednoduché, nezbytný podklad tvoří **přiměřená sebedůvěra** a s ní souvisí realistický obraz o vlastních schopnostech a omezeních. Je pravda, že asertivně jednat se může naučit i člověk trpící pocity méněcennosti a přijít tak k sebedůvěře z druhé strany.

Do okruhu asertivního jednání patří tyto schopnosti a jevy:

Umět pochválit – Obecně se v naší kultuře chválí minimálně, přitom je známo, že ocenění druhého je většinou mnohem přínosnější, než kritika.

Přijímat chválu – Protože se málo chválí, dělá lidem problémy se s nenadálým komplimentem vypořádat.

Kritizovat – Tam, kde to situace vyžaduje, je dobré přednést připomínky. Kritika má být konstruktivní – ne nějaké plané prskání a litování se. Měla by obsahovat, co se nám nelíbí, jaké pocity to v nás vyvolává a jaké navrhuje řešení. Pokud se poslední jeden nebo dva body vynechají, je výsledkem neproduktivní vyčítání a nulový přínos do budoucna.

Přijímat kritiku – Tady vždycky pomůže reagovat okamžitě, zhodnotit zda je kritika oprávněná či nikoli. Pokud ji vyhodnotíme jako neoprávněnou, je na místě slušně, ale jednoznačně názor druhého odmítnout. Jde-li o kritiku oprávněnou, nemá smysl „vylítnout“, případně se donekonečna omlouvat a ponižovat se, nejefektivnější je chybu připustit a přijmout jistá opatření do budoucna.

Afektivní útok – Řešení problému, kvůli kterému afektivní útok vznikl, je třeba odložit na dobu, kdy budou všechny zúčastněné strany v klidu a připraveny konstruktivně o věci debatovat.

Požadování – Za své legální požadavky není potřeba se omlouvat a složitě vysvětlovat jejich důvody. Požadavek je nejlepší zřetelně formulovat. Je třeba být důsledný, tj. trvat na daném požadavku a nenechat se zavléct do diskuze, která od původního tématu odvede pozornost.

Asertivní odmítnutí – Asertivně odmítnout znamená bez zbytečných frází vyjádřit pomocí základní myšlenky podstatu věci.

Odmítnutí neoprávněného požadavku – Zde je na místě také zřetelnost, důslednost.³⁸

³⁸ www.psychologie-referáty.cz

Manuel J. Smith uvádí tyto systematické asertivní schopnosti:

Mlha – schopnost přijímat manipulativní kritiku tím, že kritikovi je přiznána jistá pravděpodobnost, že v tom co říká, může být kousek pravdy. Takovéto jednání umožňuje zůstat vlastním posuzovatelem a soudcem toho, co děláme.

Informace zdarma – dovednost, která učí rozpoznat jednoduchá vodítka, která poskytují sociální partneři v každodenním rozhovoru. Podle těchto náznaků je možné rozpoznat, co je pro ně důležité a zajímavé.

Negativní prosazování – dovednost, která učí jak přijmout omyly, chyby a vady (aniž bychom se za ně omlouvali) tím, že důrazně a s pochopením souhlasíme s nepřátelskou nebo naopak konstruktivní kritikou svých záporných vlastností.

Negativní dotazování – dovednost, která učí aktivnímu podněcování ke kritice, aby člověk mohl použít tuto informaci, nebo aby ji odčerpal sílu, a přitom má za úkol povzbudit kritika, aby byl asertivnější a méně závislý na manipulativních tricích.

Sebeodhalení – dovednost, která učí jak přijímat a vyvolávat diskusi o kladných i záporných stránkách osobnosti, jednání, životnímu stylu, inteligenci apod. Smyslem je zvýšení úrovně vzájemného dorozumívání a redukce manipulace.

Proveditelný kompromis – je aplikován v případě, že je jasné, že nebude zpochybněna naše sebeúcta. V případě, že se kompromis netýká osobních pocitů sebeúcty, je dobré dohadovat se a smlouvat o svých materiálních cílech. V případě, že cíl zahrnuje i něco, co se dotýká nějaké představy o vlastní ceně, není žádný kompromis možný.³⁹

³⁹ Smith, Manuel. J. Říkejte ne s úsměvem, (překl. Alena Hnídková) 1. vyd. Praha: NLN s.r.o., 2002. 313-314 s. ISBN 80-7106-590.

4 Asertivita pomáhá utvářet mezilidské vztahy

Schopnost dobře komunikovat je jedním ze základních pilířů v mezilidských vztazích. Každý z nás vstupuje do spleti vztahů, které zahrnují rodinu a naše nejbližší přátele, učitele, spolužáky, sousedy, společenské skupiny, podřízené, nadřízené a mnoho dalších. Ve všech těchto vztazích mohou nastat komunikační neshody nebo problémy. Některé jsou přímočaré a prosté a můžeme je vyřešit snadno bez velkého přemýšlení. Jiné jsou mnohostranné a složité a jejich řešení není okamžité ani jednoduché.

Cílem následujících podkapitol je nastínit příčiny vzniku konfliktů a poukázat na možnosti použití asertivity. Z kapacitních důvodů se v práci dotýkám pouze 3 odvětví mezilidských vztahů a to mezilidských vztahů žen a mužů, dále mezilidských vztahů v rodině a při výchově dětí a vztahů v zaměstnání.

4.1 Asertivita a mezilidské vztahy žen a mužů

Muži i ženy se narodili a vyrůstali za určitých podmínek. Pod jejich vlivem si osvojili i určité způsoby, jak se chovat a komunikovat. Rozdíly, které ovlivňují myšlení a komunikaci žen a mužů jsou především:

- v genetické výbavě,
- ve způsobu komunikace,
- způsobu výchovy obou pohlaví.

Geneticky ovlivňuje tyto dvě kategorie především způsob, jakým funguje jejich mozek. „Dominantní role levého mozku u muže podporuje jeho sklon myslet odvážně, ale i logicky s důrazem na přesnost. U žen je dominantní pravá strana mozku, která řídí city, řeč a schopnost komunikovat.“⁴⁰ Z toho vyplývá, že ženy komunikují většinou emocionálně a muži více používají logiku.

⁴⁰ Van Peltová, Nancy. Umění komunikace.(překl. Ivo Racek) 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2002, 83 s. ISBN 80-7172-804-7.

Díky těmto genetickým predispozicím jsou odlišné i **způsoby v komunikaci**, odlišnost představují např.:

- rozdíly v tématech rozhovorů (muži rádi mluví o sportu, automobilech, počítačových programech, ženy rády mluví o přítelkyních, módě, pocitech a představách),
- ženy mají sklon komunikaci dramatizovat, muži se vyjadřují stručně a podávají fakta bez zbytečných podrobností a emocionálního obsahu,
- ženy se příliš nezajímají o vědecká vysvětlení, muži se zase nepídí po podrobnostech týkajících se mezilidských vztahů a života přátel,
- ženy tíhnou k tomu, žít ve světě konkrétních osob a citů, pro muže jsou důležitější všeobecné úvahy a intelektuální pojmy.⁴¹

Způsob výchovy obou pohlaví bývá většinou také výrazně odlišný. S chlapcem se obvykle jedná jinak než s dívkou. U chlapců je často výrazně podporován asertivní, nebo spíše agresivní postoj v chování i v komunikaci. To se nejvíce projevuje v podpoře soutěživosti, ctižádostivosti a ke snaze získat určité výsledky. U děvčátek je zase naopak podporována pasivita a submisivita. Důsledkem takové výchovy je formování odlišného způsobu myšlení, vznikají rozdíly v temperamentu i ve způsobu vyjadřování. „Chlapci a dívky si tento model, během dospívání mnohdy ještě posílený, odnášejí do dospělosti.“⁴²

Všechny tyto základní výše jmenované rozdíly a mnoho dalších se podílejí na skutečnosti, že obě pohlaví vstupují do manželství, nebo partnerství s rozdílným očekáváním a rozdílnými představami.

Většina partnerských konfliktů je založena na nedorozumění, protože svého partnera a jeho chování většinou neposuzujeme objektivně. Vnímání lidí je ovlivněno celou řadou faktorů. Mezi tyto faktory patří představy o partnerství, očekávání, která směřují k partnerovi, momentální nálada. Jistou roli hrají také zkušenosti, nebo celkový vývoj vztahu.⁴³

⁴¹ Van Peltová, Nancy. Umění komunikace.(překl. Ivo Racek) 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2002, 84-85 s. ISBN 80-7172-804-7.

⁴² Van Peltová, Nancy. Umění komunikace.(překl. Ivo Racek) 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2002, 18 s. ISBN 80-7172-804-7.

⁴³ Praško, Ján. Asertivita v partnerství. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 222 s. ISBN 80-47-1246-6

Van Peltová uvádí ve své knize 10 nejčastějších příčin neshod mezi partnery (manželi):

1. Narušená komunikace (buď chybí úplně, nebo je nesprávná).
2. Ztráta společných cílů a zájmů.
3. Nesoulad v sexuální oblasti
4. Manželská nevěra.
5. Pokles, nebo ztráta prožitku sexuální rozkoše.
6. Peníze.
7. Neshody kvůli dětem.
8. Alkohol nebo jiné závislosti
9. Neshody vyplývající z rozdílného chápání ženských práv.
10. Příbuzní.⁴⁴

Sociologové Robert Blood a Donald Wolfe provedli průzkum u 700 párů a zjistili, že téměř všichni partneři se hádají kvůli stejným věcem. Problematické oblasti jsou seřazeny podle četnosti výskytu:

1. Peníze.
2. Děti.
3. Využití volného času.
4. Příbuzní.
5. Rozdělení úkolů v rodině.
6. Náboženství.
7. Politika.
8. Sex.⁴⁵

Mezi další neshody patří výrazné rozdíly v životních hodnotách, nebo rozdílné představy o emocionálních potřebách. Příležitostí k vzájemným neshodám je tedy mnoho.

⁴⁴ Van Peltová, Nancy. Umění komunikace.(překl. Ivo Racek) 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2002, 14 s. ISBN 80-7172-804-7.

⁴⁵ Van Peltová, Nancy. Umění komunikace.(překl. Ivo Racek) 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2002, 100-101 s. ISBN 80-7172-804-7.

Obecně máme tendenci problémy a konflikty v partnerském vztahu řešit stereotypně. Přitom téměř všechny neshody v manželství je možné efektivně řešit a vyřešit, ale pouze za předpokladu, že si ponecháme dobrou vůli a osvojíme si vhodnou strategii pro způsob jejich vyřešení.⁴⁶

Konkrétnímu řešení jakéhokoli problému by mělo předcházet **rozhodnutí**, že problém chceme opravdu řešit. Už tato dovednost zajišťuje páru jakési zázemí, o které se lze opřít a dá se pokládat za vysoce asertivní. **Řešení problému** může mít zvláštní formu rozhovoru. Partneři se stávají sami sobě „terapeuty“. Na svém problému pracují obdobně jako by to dělal odborník. Rozhovor by měl probíhat v klidu a jeho cílem by mělo být definování problému.

Je důležité, aby se v tomto okamžiku partneři shodli na definici problému. Není totiž vždy jednoduché problém, který vyvstal, jasně zformulovat či definovat. V případě, že se na definici problému partneři shodnou, následuje hledání řešení. V této etapě je nevhodné vracet se do minulosti, ale měli by se zabývat problémem již jen z hlediska budoucnosti. Partneři navrhují nejrůznější **návrhy na řešení problému**. Žádný návrh by se neměl vylučovat a ani by se nad ním nemělo polemizovat. Po zhodnocení všech návrhů přichází **výběr řešení**. Pokud partneři najdou řešení, které vyhovuje oběma, mohou se pokusit pomocí tohoto řešení situaci uklidnit.

Novák definoval řešení partnerských (manželských) problémů těmito asertivními postupy:

1. **Vysvětlit příčiny chování** – stručně a jasně vysvětlit, co chceme a proč to nelze jinak.
2. **Dát najevo respekt vůči právům druhého člověka i ochotu hledat a najít kompromis** – je dobré zdůraznit také to, že si uvědomujeme, jak je pro druhou stranu obtížné vyhovět.
3. **Zdůraznit možnost i nutnost kompromisu** – zde je dobré mít kompromis připraven, dále projevujeme snahu hledat různé varianty kompromisu, včetně odkladu v čase.
4. **Vyhnout se všem konfrontačním technikám typu „bud’ - anebo“**

⁴⁶ Van Peltová, Nancy. Umění komunikace.(překl. Ivo Racek) 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2002, 14 s. ISBN 80-7172-804-7.

5. **Snažit se hovořit kladně** – vyhýbáme se zevšeobecnování stylu.
6. **Partnerovi i opakovaně sdělíme, co pro nás v dobrém slova smyslu znamená** – vhodné je zdůraznit, kladný vztah k partnerovi ne proto jaký je, (jak se chová) ale protože je.
7. **Jednat empaticky** – tento bod zahrnuje pochopení a neodsuzování partnerova postoje.
8. **Tolerovat, že druhá strana může „vypadnout z role“.**
9. **Nevolit tendenční příklady potvrzující svoji verzi.**
10. **V asertivní obligaci není podstatné, co je pravda⁴⁷**

Praško uvádí ve své knize následující schéma řešení problému v partnerských vztazích:

Tabulka č. 5 Schéma řešení problému

Etapa	Téma problému	
	1. partner	2. partner
Definování problému	1. pozitivní chování související s problémem	1. shrnutí výroků prvního partnera
	2. specifický popis problému	2. ukázání ochoty spolupracovat
	3. emocionální reakce na tento Problém	
Řešení konfliktu	1. shrnutí výroků druhého partnera	1. parafrázování výroků partnera
	2. ukázání vlastního podílu na problému	2. ukázání vlastního podílu na problému
	1. Brainstorming - vytvoření seznamu potenciálních řešení	
	2. Sepsání seznamu potenciálních řešení a jejich vyhodnocení podle 4 kategorií	
	3. Vytvoření konečné dohody a její sepsání	

Zdroj: Praško, J. Asertivita v partnerství, str. 231

⁴⁷Novák, Tomáš. Vynes ten koš, asertivita v manželství a v rodině. 1. vyd. Praha: Motto, 2002, 88-90 s ISBN 80-7246-133-8.

V souvislosti s problematikou řešení partnerských konfliktů vyvstává také otázka prevence jejich vzniku. Asertivita v tomto ohledu předkládá mnoho variant, jak investovat do vztahu, jak posilovat komunikaci a tím i vztah k partnerovi. Jednou z takových variant je **umění citlivého naslouchání**. „Empatie je základem pro porozumění a přijetí druhého. Vyjadřuje ochotu přijímat partnera bez hodnocení. Chápat ho s úctou, respektem a vcítovat se do jeho pocitů, pohnutek a potřeb.“⁴⁸

K empatickému naslouchání patří zejména:

- projevování zájmu (oční kontakt, kývání hlavou, zrcadlení nálady druhého v mimice apod.),
- používání vět naznačujících, že chápeme a rozumíme,
- opakování celé věty, kterou druhý řekl,
- umění parafrázovat informaci, kterou mi druhý podal, říci ji svými slovy,
- nechat si potvrdit, že jsme pochopili obsah toho, co nám druhý řekl,
- umění shrnout krátce smysl delšího sdělení.⁴⁹

Spokojenost v partnerském vztahu souvisí také s **vyjádřením svých pocitů a potřeb**, vyjádření dojetí, hněvu, rozmrzelosti a radosti. Neschopnost vyjádřit své potíže i radosti bývají příčinou k nenalezení blízkosti mezi partnery. Pro většinu lidí může být také problematické si svoje pocity vůbec uvědomit, natož je vyjádřit. Tento stav lze přisuzovat nízkému sebevědomí, nesmělosti či určité závislosti na souhlasu druhých lidí. Taková komunikace je nekonkrétní, obecná a často nesrozumitelná. Naopak lidé, kteří své pocity vyjadřují dobře, mají většinou velmi dobré osobní vztahy, jejich řeč je přímá a konkrétní.

Dalším důležitým aspektem v posilování partnerské komunikace je vyhledávání komunikačních témat, situací nebo zálib, které oba partnery baví a spojují je. Takové „hraní na společnou strunu“, neboli notování, přináší do vztahu spojení a představuje v určitém smyslu přijetí toho druhého.

Posilovat komunikaci lze také prostřednictvím reakcí **zpětné vazby**.

„Zpětná vazba je základní komunikační výměna, ve které partnera informuji o tom, co prožívám jako reakci na jeho konkrétní chování. Další asertivní dovednosti z ní vycházejí.“⁵⁰

⁴⁸ Praško, Ján. Asertivita v partnerství. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 158 s. ISBN 80-47-1246-6.

⁴⁹ Praško, Ján. Asertivita v partnerství. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 161 s. ISBN 80-47-1246-6.

Praško rozlišuje zpětnou vazbu na pozitivní (např. sdělení: „dobře se mi to poslouchá“) a negativní (např.: „mám na tebe vztek, protože jsi přišel pozdě“). Cílem pozitivní zpětné vazby je posilování chování partnera, naopak negativní zpětná vazba je určena k zeslabení daného chování a ke snížení pravděpodobnosti, že se bude chování opakovat. Zpětná vazba tedy poskytuje informace o našich pocitech, nikoli o hodnocení chování.

Dalším způsobem jak posílit pomocí asertivní komunikace partnerské vztahy a předcházet tak vzniku konfliktů, je definována jako **Pozitivní aserce**.

Pozitivní aserce je „soubor dovedností, které umožňují vyjádřit partnerovi pochvalu a ocenění, dát najevo blízkost, vřelost, lásku, pochválit ho a povzbudit nebo složit mu kompliment. Pozitivní aserce pomáhá pozitivně měnit atmosféru mezi partnery.“⁵¹

Pozitivní aserce je složena z následujících dovedností:

- umění pochválit a ocenit partnerovo chování,
- vyjádření blízkosti a vřelosti,
- umění povzbudit,
- umění podávat a přijímat kompliment,
- umění požádat o laskavost.

Pozitivní aserce se může jevit jako „lichocení“ či „neupřímnost“. Tento názor bývá většinou ovlivněn výchovou, která je zaměřena na kritiku a poukazuje na nedostatky. Účel pozitivní aserce je naplněn tehdy, když jsou její dovednosti použity s přiměřeným komplimentem.⁵²

Mezi další důležité kroky vedoucí k eliminaci partnerských sporů, patří **stanovení hranic vůči sobě i vůči partnerovi**. Mnoho problémů v životě často souvisí s nedostatečnou sebedůvěrou a sebevyjádřením. To způsobuje, že lidé obtížně vytyčují hranice sobě i druhým. Vytyčením hranic ve vztahu dostáváme jen tolik, kolik jsme ochotni tolerovat. Jsou jakýmsi obrazem, jak bude vztah vypadat, kam bude směřovat

⁵⁰ Praško, Ján. Asertivita v partnerství. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 174 s. ISBN 80-47-1246-6.

⁵¹ Praško, Ján. Asertivita v partnerství. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 177 s. ISBN 80-47-1246-6.

⁵² Praško, Ján. Asertivita v partnerství. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 177-186 s. ISBN 80-47-1246-6.

a jak se k sobě partneři budou navzájem chovat.

Vytyčení těchto pomyslných hranic v jednání a komunikaci probíhá pomocí těchto asertivních dovedností:

- umění vyjádřit nesouhlas,
- umění říkat asertivní „ne“,
- zvládnutí reakce při odmítnutí,
- umění stát si za svým (persistence),
- umění kritizovat a přitom neponižovat a nezraňovat.⁵³

Tyto postupy ukazují na možnosti, jak komunikovat s partnerem, jak více porozumět vztahu a umožnit větší přiblížení a vzájemnou úctu.

Asertivita v partnerském vztahu je tedy důležitá z mnoha důvodů. Nejenom, že zvyšuje pozitivní komunikaci, učí spolupráci, pomáhá k vytvoření laskavé a otevřené atmosféry, ale posiluje také naše sebepřijetí a posiluje i sebevědomí a sebepřijetí partnera. Chování se tím vyhýbá jakékoliv manipulaci, ukřivdění, pasivitě, nebo zlostné agresi. Asertivní partner přímo říká, o co mu jde a co si myslí. Má přiměřené sebevědomí, před nikým se neponižuje ani se před nikým nepovyšuje. Respektuje partnera a umí mu naslouchat. Asertivita v partnerství napomůže cítit se přirozeně a samozřejmě. Vede ke zvýšené sebedůvěře a ta ještě k asertivnějšímu chování.

4.2 Asertivita, rodina a výchova dětí

Pravděpodobně nejvýznamnějšími mezilidskými vztahy jsou vztahy rodinné. Asertivitu zde nepovažujeme za techniku, jejímž cílem je získání toho, co si přejeme, ale naopak podržení toho, co nechceme ztratit. Není ani obranou před nepříjemnými požadavky partnera, ale je spíše laděním osobností, přijímajících a zdůrazňujících pocit vlastní hodnoty, potřeby a city i hodnoty a potřeby našeho protějšku. Jsme vlastně sami sobě soudcem. Takový stav umožňuje rázně prosazovat věci, bez nichž nelze být,

⁵³ Praško, Ján. Asertivita v partnerství. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 196 s. ISBN 80-47-1246-6.

ale naopak i uvážit, zda si to, či ono přejeme natolik, aby nám stálo za to, jít do střetu s někým blízkým.

Asertivita vede k ocenění toho, co se nám na našich blízkých líbí, a zároveň nám umožňuje milovat je ne proto, jací jsou, ale proto, že jsou. Zmíněnou lásku není třeba obhajovat před kritickým konziliem výhrad, stačí docela obyčejně usoudit, že se máme rádi.⁵⁴

Začít se chovat asertivně přináší do rodiny podstatnou změnu. Tato změna je v rodinném systému obtížnější a vyžaduje více času a energie, než změna jedince. Alberti a Emmons přirovnávají tuto změnu v chování k pohybu na houpačce. Jsou přesvědčeni, že změna jednoho člena rodiny zcela vychýlí z rovnováhy celý systém tím, že zasáhne všechny. V tomto ohledu mohou být rodiny zapříisáhlým protivníkem změn a to i přesto, že dosavadní systém v rodině může působit bolest a být destruktivní.⁵⁵

Rodičovství jako takové je nejobtížnějším, nejnáročnějším a nejodpovědnějším úkolem, před kterým člověk může stát. Nelze ho studovat na žádné škole a není k němu potřeba skládat nějaká zkouška. Přivést na svět novou lidskou bytost vyžaduje prakticky pouze dvojici funkčních rozmnožovacích orgánů. Rodiče působí na své děti nejenom výchovou, ale jsou také významným vzorem. Děti získávají v rodině první zkušenosti z oblasti mezilidské komunikace a spolupráce.

Výchova dětí je z velké části ovlivněná tím, co si z časů svého dětství přináší rodiče dítěte. Každý člověk je ovlivněn neuvěřitelným množstvím výchovných postojů, rad, doporučení, zásad, představ, cílů a jiných propriet. Soubor těchto zážitků, vjemů, představ a očekávání lze nazvat „Rodičem v našem já“.⁵⁶ Tato „rodičovská výbava“ obsahuje ucelenou skupinu věcí, které působí na lidskou psychiku, formují chování, uvažování a komunikaci. Zasloužili se o ně všichni ti, kdo se na výchově podíleli.

Kromě rodičů jsou zde zahrnuti také učitelé, trenéři nebo třeba vedoucí dětského tábora. V lidském „já“ může existovat rodič vlídný, chápavý, ochranný, pečující. Může zde ale existovat i jeho pravý opak – tedy rodič podrážděný, mentorující,

⁵⁴ Novák, Tomáš. Vynes ten koš, asertivita v manželství a v rodině. 1. vyd. Praha: Motto, 2002, 58 s. ISBN 80-7246-133-8.

⁵⁵ Alberti, Robert, Emmons, Michael. Umění stát si za svým. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 130 s. ISBN 80-178-869-4.

⁵⁶ Novák, Tomáš. Vynes ten koš, asertivita v manželství a v rodině. 1. vyd. Praha: Motto, 2002, 60 s. ISBN 80-7246-133-8.

otrávený, kritizující. První rozvoj osobnosti povzbuzuje a umožňuje rozvoj a vývoj osobnosti dítěte, druhý ho degraduje a prakticky nevládne víc než tělesnou kontrolu dítěte, a jeho nezbytnou péči. Tento druhý postoj bývá často v zaujetí mýtů o výchově.⁵⁷

Tyto mýty lze shrnout do 10 následujících bodů:

- 1. Podstatný je obsah sdělení dítěti.** Jeho správnost, pravdivost, mravnost. Není podstatné v jakém kontextu je toto sdělení řečeno, jakým tónem atd.
- 2. Dospělý má autoritu vyplývající z řádu věcí.** Je prostě dospělý – tím je dáno vše, dítě ho jednoduše musí respektovat.
- 3. Dospělí jsou neomylní.** Pokud se mýlí, automaticky platí předchozí věta. Jen tak si udrží autoritu.
- 4. Dítě musí poslouchat.** Pokud neposlouchá, musí k tomu být donuceno.
- 5. Dítě má spoustu času.** Proto musí mít čas vždycky, když si čas na něj udělají rodiče.
- 6. Mladost-radost.** Dítě musí být vždycky dobře naladěno a schopno přijímat rady dospělých.
- 7. Co by bylo dobré pro mne, je dobré i pro mé dítě.** Mýtus je možné nazvat „mýtem dětských knih“. Knihkupci tvrdí, že rodiče jsou při výběru knih pro děti velmi konzervativní a nejrady kupují to, co se jim samotným v dětství líbilo.
- 8. Rodiče vědí nejlépe, co je pro dítě dobré.** Nemusí tedy brát ohled na zvláštní přání, či naopak nechat k něčemu, co jejich potomci projevují.
- 9. Dítě musí být rodičům vděčné a alespoň částečně jim splatit všechno dobré, co oni pro ně udělali.** Opakem tohoto mýtu je koncept morálky štafetové pomoci – svým dětem vracíme to dobré, co jsme dostali od svých rodičů...
- 10. Dítě si musí lásku rodičů zasloužit.** To je přímo mýtus mýtů. Rádi je nemáme proto, že jsou, ale proto jaké jsou.⁵⁸

Tyto mýty mají nádech jisté bulvárnosti. Jsou povrchní, líbivé, autoritativní, nezajímají se o to, co je pravda a co není. Pletou si asertivitu s agresivitou, autoritou

⁵⁷ Novák, Tomáš. Vynes ten koš, asertivita v manželství a v rodině. 1. vyd. Praha: Motto, 2002, 60 s. ISBN 80-7246-133-8.

⁵⁸ Novák, Tomáš. Vynes ten koš, asertivita v manželství a v rodině. 1. vyd. Praha: Motto, 2002, 63 s. ISBN 80-7246-133-8.

a s autoritářstvím. Jsou manipulativní.⁵⁹

Ve výchově je třeba vzít v potaz to, že každé dítě je jedinečnou bytostí a má vlastní povahu, potřeby a vlastnosti. Lze říci, že **děti jsou přirozeně asertivní**, tj. umějí bez velkých rozpaků žádat i odmítat, nemanipulují. Nevhodným rodinným působením a učením se dítě postupně učí své cíle skrývat, potřeby nebrat vážně, případně je nevyjadřovat.⁶⁰

Dětská asertivita je většinou také potlačována ještě těmito výchovnými předsudky dospělých:

1. Představa, že zásadní je, co dítěti říkám a vedlejší, jak to říkám.
2. Představa, že dospělí musí udržet vždy a za každou cenu svou autoritu.
3. Představa, že pokud mě dítě, nebo dospívající neposlechne nyní, neposlechne už ani příště.
4. Představa, že dítě nemá právo znát důvody mých rozhodnutí, přání či zákazů.
5. Představa, že dítě přece musí mít vždy čas, a je vždy svěží a pokorné k plnění mých pokynů.
6. Představa, že dítě nebo dospívající musí rozumět tomu, jak myslím to, co říkám.
7. Představa, že když mluvím, dítě mi musí vždy naslouchat.
8. Představa, že co bylo v mládí dobré pro mě, musí být dobré i pro mé dítě.
9. Představa, že dítě musí dělat „správné“ věci, a to právě tehdy, kdy je to z mého hlediska rozumné.
10. Představa, že to, co očekávám od svého dítěte, nemá nic společného s tím, jak se sám před dítětem chovám a čím se ve svém nitru řídím.⁶¹

Děti přitom snadno pochopí význam asertivity a jsou schopné se základům asertivity naučit a aplikovat je na situace ve vlastním životě. Asertivní dovednosti jsou pro děti cenné při jejich kontaktech s kamarády, učiteli, sourozenci a rodiči.

K tomu aby, z dětí vyrostli asertivní jedinci, je určitě potřeba stanovit společenský a komunikační řád. Určit hranice, které musí dítě respektovat. Respekt hraje důležitou

⁵⁹ Novák, Tomáš. Vynes ten koš, asertivita v manželství a v rodině. 1. vyd. Praha: Motto, 2002, 64 s. ISBN 80-7246-133-8.

⁶⁰ www.rodina.cz.

⁶¹ www.rodina.cz/clanek/993.htm.

roli v rozvoji dovedností. Mezi situace, kdy není vhodné s dítětem vyjednávat, patří např. situace sloužící k ochraně bezpečí a zdraví. V těchto situacích je namísto jasný příkaz.

Asertivní učení u dětí lze podporovat těmito způsoby:

- 1. Od útlého dětství respektovat dítě jako svébytnou osobnost.**
- 2. Poskytnout dítěti častou pochvalu za žádoucí chování.**
- 3. Učit děti samostatnému rozhodování ve všech věcech přiměřených věku.**
- 4. Naučit dítě nebát se chybování.**
- 5. Naučit dítě vyjadřovat agresivní pocity slovně.**
- 6. Učit děti vyjadřovat svá práva a stát za nimi.**
- 7. V komunikaci s dítětem i dospívajícím být upřímní, konkrétní. Nekritizovat dítě, ale nežádoucí chování, učit dítě respektovat práva druhých lidí.**
- 8. Trvat na učiněném rozhodnutí. Dítě potřebuje ke zdárnému duševnímu vývoji jistotu a vedle přiměřené svobody i pevné hranice pravidel a určitých poznatků.⁶²**

Rodičovská výchova založená na lásce, důvěře, respektu a rozumu zvyšuje pravděpodobnost, že se dítě úspěšně zorientuje v životě a získané znalosti mu pomohou uspět ve škole, v práci, v lásce i důvěrných vztazích. A to je jedním z nejcennějších darů, které mohou děti od svých rodičů získat. Výsledkem takové podpory je dítě přirozeně sebevědomé, samostatné, neagresivní, upřímné, schopné přijímat kritiku a schopné se přirozeně prosadit.

4.3 Asertivita v zaměstnání

Pracovní proces se skládá z různě velkých pracovních skupin – kolektivů. Tyto kolektivy se obvykle skládají z osob, z nichž každá může mít úplně jiné demografické a sociální charakteristiky. Vztahy mezi odlišnými jednotlivci mohou být

⁶² www.rodina.cz

příčinou neshod a konfliktů. Velkou úlohu zde mohou hrát sympatie a antipatie, společné nebo rozdílné zájmy a hodnoty, věkový poměr, nebo rozdílnost pohlaví.

Vzájemné působení pracovníků může být také komplikováno určitými osobními vadami jednotlivců, konfliktností, nedůvěřivostí, agresivitou, závistivostí nebo nadměrnou ctižádostivostí.

Spouštěčem sporů a nevráživostí v pracovní skupině mohou být také situace, kdy více pracovníků usiluje o získání určité výhody nebo výsledku, který je významný pro zbytek pracovníků, ale dosáhnout ho může zpravidla jen jeden z nich. Typickou situací je například obsazování vedoucích funkcí nebo vysílání lidí na zahraniční kurzy apod. Konflikty se ale mohou objevit i tehdy, pokud se liší úsilí jednotlivých pracovníků v pracovním výkonu. Např. jeden pracovník má zájem odvádět dobrou a kvalitní práci a druhý si s jakostí práce starosti nedělá. Všechny tyto okolnosti mohou mít nepříznivý dopad na komunikaci mezi pracovníky.

Prostředky, které lidé využívají k řešení sporů a konfliktů mohou být také odlišné. Od pasivních reakcí, jako je mlčení a následné rozladění, k hanlivým gestům, slovním urážkám, až k nenávisným výpadům fyzického charakteru. Chovat se asertivně může být v zaměstnání často obtížné. Mezi největší překážky lze považovat obavu ze ztráty zaměstnání, nebo strach z reakcí nadřízených či spolupracovníků.

Alberti a Emmons charakterizují vytváření vztahů na pracovišti jako proces vytváření si svého prostoru v pracovní skupině. Uvádějí, že např. rodina nemá příliš na výběr a přijímá člověka takového jaký je. Ve škole - přestože přijetí spolužáky může být také někdy těžkým oříškem - je účast zase povinná.⁶³

V případě, že se jednotlivec chce k problémům vyjadřovat aktivně a asertivně, je důležité:

- naslouchat tomu, co chce říci jiný člověk i když s ním zrovna nesouhlasím,
- vyjadřovat svoje názory, ale nikomu je nevnucovat,
- hledat prostor pro kompromis,
- neopouštět svůj postoj a zopakovat třeba i několikrát svůj požadavek,
- neváhat celou záležitost obrátit ke vhodné autoritě nebo instituci.⁶⁴

⁶³ Alberti, Robert. Emmons, Michael. Umění stát si za svým (překl. Dana Makovičková) 1. vyd. Praha: Protál 2004. 178 s. ISBN80-7178-869-4.

⁶⁴ O'Brienová, Paddy. Asertivita – pracovní sešit. (překl. Aleš Lisa) 1. vyd. Praha: Management press, 1998, 29 s. ISBN 80-85943-67-0.

Zvláštní skupinou vztahů na pracovišti jsou vztahy s nadřízenými. Ve většině případů zacházejí nadřízení s podřízenými s respektem. „Někteří šéfové mají rádi pochlebníky, tedy podřízené kteří jsou vždy na jejich straně. Takoví lidé jsou krátkozrací. Skutečné vůdčí osobnosti dávají přednost kvalitním spolupracovníkům, kteří s nimi čas od času nesouhlasí.“⁶⁵

Jak ale nesouhlasit s vlastním šéfem? Většina lidí je velmi citlivá na kritiku. V případě nadřízeného je umění nekonfliktně vyjádřit nesouhlas často zásadní pro udržení dobrých vzájemných vztahů.

Carnegie specifikuje formu vyjádření nesouhlasu s nadřízeným následovně:

- Pochtivě vyhodnotit situaci. Taktně sdělit důvody nesouhlasu s nadřízeným.
- Důležitá je příprava konstruktivního akčního plánu – argumentů.
- V případě omylu tento omyl uznat.
- Nedělat vědu z malých rozporů.⁶⁶

Zaměstnanecká asertivita dle Alberti a Emmons zahrnuje také:

- Spolupráci s nadřízeným na co největší konkrétnosti kritiky problému.
- Pokus najít v kritice její jádro.
- Správné načasování jednání s nadřízeným.⁶⁷

Řešení problémů a konfliktních situací na pracovišti pomůže k vytváření atmosféry, která umožní nebo dokonce povzbudí konstruktivní nesouhlas. Asertivní úsilí ujasnit si kritiku pomůže „pročistit vzduch“ a umožní pracovat efektivněji.⁶⁸

Další situací, která může v pracovním prostředí nastat je ta, že za svou zaměstnaneckou asertivitu (a ne jenom za ni) je jedinec oceněn povýšením. Budování vlastního pracovního týmu a manažerského stylu je důležité a náročné. V něm lze

⁶⁵ Carnegie, Dale. Jak rozvíjet vztahy s lidmi, působit na ně a získat jejich důvěru.(překlad Svatoslav Gosman) 1. vyd. Praha: Práh, 2010. 146 s. ISBN 978-80-7252-280-4.

⁶⁶ Carnegie, Dale. Jak rozvíjet vztahy s lidmi, působit na ně a získat jejich důvěru.(překlad Svatoslav Gosman) 1. vyd. Praha: Práh, 2010. 148-149 s. ISBN 978-80-7252-280-4.

⁶⁷ Alberti, Robert, Emmons Michael. Umění stát si za svým (překl. Dana Makovičková) 1. vyd. Praha: Portál 2004. 180 s. ISBN 80-7178-869-4.

⁶⁸ Alberti, Robert, Emmons Michael. Umění stát si za svým (překl. Dana Makovičková) 1. vyd. Praha: Portál 2004. 174-180 ISBN 80-7178-869-4.

zúročit nejenom zkušenosti z předchozí pozice, ale poučit se také z chyb svých nadřízených a snažit se vybudovat respekt a důvěru svých podřízených postavenou na vzájemné úctě, týmové práci, odpovědnosti a čestnosti. Pro dosažení úspěchu v komunikaci je rozhodující způsob uvažování. Tomu odpovídají následující asertivní myšlenky:

- Základem pro jakýkoliv vztah je důvěra. Pokud skupina lidí nevěří svému vůdci, popřípadě když si nevěří členové týmu navzájem, je těžké čehokoli dosáhnout⁶⁹.
- Asertivní manažerský styl lze budovat na základě dobrých pracovních vztahů, na čestnosti, odpovědnosti, spolupráci, týmové práci a vzájemné úctě.
- Zahrnout následující prostředky mezi své nástroje řízení: schopnost jasné komunikace o svých představách a očekáváních, schopnost motivovat zaměstnance a povzbuzovat je k asertivnímu chování, schopnost vybudovat tým.
- Naslouchat a věnovat pozornost tomu, co mají lidé na srdci.
- Kritizovat spravedlivě a soustředit se při tom na výkon, nikoli na člověka.
- Uvědomit si, že manažer musí jak řídit zaměstnance, tak i poskytovat nezbytnou podporu.
- Přijmout odpovědnost za vedení, včetně rozhodování.⁷⁰

Asertivní šéf hraje s podřízenými zcela otevřenou hru, druhých lidí si váží natolik, že jim říká, jak se věci doopravdy mají.

Asertivní jednání vedoucího pracovníka by měl charakterizovat určitý nadhled, také jistý stupeň neutrality, nezaújatost a potlačení předsudků. Tyto atributy mu umožňují řešit věci s přehledem.

⁶⁹ Carnegie, Dale. Jak rozvíjet vztahy s lidmi, působit na ně a získat jejich důvěru.(překlad Svatoslav Gosman) 1. vyd. Praha: Práh, 2010. 74 s. ISBN 978-80-7252-280-4.

⁷⁰ Alberti, Robert, Emmons, Michael. Umění stát si za svým. 1 vyd. Praha: Portál, 2004, 181 s. ISBN 80-178-869-4.

Závěr

Asertivita jako komunikační technika představuje významnou pomoc v oblasti efektivní komunikace. S její pomocí je možné osvojit si schopnosti, dovednosti a techniky, které umožňují překonat působení emocí a díky tomu bezproblémově vyjádřit své zájmy, potřeby, pocity a postoje.

Asertivita směřuje k tomu, aby pomohla lidem vzájemně řešit sporné či konfliktní situace konstruktivně a nalézt a přijmout řešení, které je v zájmu věci a zároveň je pro všechny zúčastněné přijatelné a výhodné.

S pomocí asertivity existují větší šance dosáhnout toho, co člověk ve svém životě očekává a co chce. Je zde velký prostor k dosažení zvýšení sebevědomí a také k většímu sebeovládání.

Správné pochopení a užívání asertivity ovlivňuje způsob myšlení, pozitivní postoje, jasné vyjadřování a respekt vůči sobě samým, které asertivní jednání rozvíjí a podněcuje. Ovlivňuje tak život a vztahy.

Asertivní jednání má ale samozřejmě své limity. Jednat asertivně není povinnost a ani ji nelze brát jako všelék. Mohou nastat situace, kdy nebude „fungovat“ nebo nepovede k „vítězství“. Asertivní umění znamená posoudit, co je v daném okamžiku výhodné a podle toho vhodně reagovat.

Mezilidské vztahy jsou bezpochyby nejdůležitějším aspektem lidského života. Provází nás od narození až do smrti. Tyto vztahy tvoří smysl a náplň života. Naše životní spokojenost, profesionální či společenská úspěšnost z velké části závisí na tom, jak se dokážeme v těchto vztazích orientovat a jak jsme zdatní v komunikaci.

Asertivita v mezilidských vztazích ať už při jednání s neznámými lidmi, nebo v komunikaci s rodinnými příslušníky či známými podněcuje k otevřené komunikaci, posiluje vzájemnost, určitým způsobem udává hranice a hledá kompromisy při řešení problémů.

Resumé

Cílem bakalářské práce bylo na základě prostudované literatury specifikovat a analyzovat asertivitu jako komunikační techniku, s jejíž pomocí lze vytvářet a udržovat kvalitní a rovnoprávné mezilidské vztahy.

Práce se také věnuje mezilidským vztahům, důvodům vzniku konfliktů ve vztazích a možnostmi a formami asertivních řešení .

První kapitola stručně definuje pojem komunikace a poukazuje na důležitost správné komunikace v mezilidských vztazích.

Druhá kapitola se podrobně věnuje druhům lidského chování, které se mezi lidmi vyskytují a které komunikaci a mezilidské vztahy ovlivňují.

Třetí kapitola je věnována analýze asertivity. Obsahuje informace o vzniku, historii, koncepci, metodách a technikách, právech a povinnostech.

Čtvrtá kapitola je věnována mezilidským vztahům a problémům, které se v těchto vztazích mohou vyskytnout v souvislosti s použitím asertivity.

Anotace

Bakalářská práce pojednává o asertivitě jako komunikační technice. Cílem práce bylo nastínit, specifikovat a zanalyzovat asertivitu, její význam v komunikaci, poukázat na výhody a výsledky, které osvojení asertivních dovedností představuje. Práce se dále zabývá použitím asertivity v konkrétních odvětvích mezilidských vztahů.

Klíčová slova

Asertivita, chování, jednání, komunikace, manipulace, pasivita, asertivní práva, asertivní povinnosti, mezilidské vztahy, rodina, zaměstnání, sebeprosazování

Annotation

The thesis deals with assertiveness as a communication technology. The aim was to outline to specify and analyze the assertiveness, the importance of communication, to highlight the benefits and results that an acquisition of assertiveness skills. The paper also discusses the use of assertiveness in specific areas of interpersonal relations.

Key words

Assertiveness, behavior, communication, communication, manipulation, passivity, assertive rights, assertive responsibilities, interpersonal relationships, family, job, self-assertion.

Seznam použité literatury

1. ALBERTI, R. *Umění stát si za svým* (překl. Dana Makovičková) 1. vyd. Praha: Protál 2004. 237 s. ISBN 80-7178-869-4.
2. BIRKENBIHLOVÁ, V. F. *Umění komunikace, aneb jak úspěšně utvářet mezilidské vztahy* (překl. Petr Hyka) Bratislava: Aktuell, 1999. 319 s. ISBN 80-88915-21-X.
3. CAPPONI, V. *Asertivně do života*. 1. vyd. Praha: Svoboda-Libertas, 2000. 157 s. ISBN 80-7169-082-1.
4. CARNEGIE, D. *Jak rozvíjet vztahy s lidmi, působit na ně a získat jejich důvěru*. (překlad Svatoslav Gosman) 1. vyd. Praha: Práh, 2010. 193 s. ISBN 978-80-7252-280-4.
5. GUTTMANN, J. *Cvičebnice asertivity* (překl. Lucie Pilátová) 1 vyd. Praha: Talpress, 1995. 126 s. ISBN 80-85609-88-6.
6. GRUBER, D. *Zlatá kniha komunikace*. 1. vyd. Ostrava: Reproms, 2005. 249 s. ISBN 80-7329-092-8.
7. Encyklopedický slovník, 2.vyd. Praha: Odeon, 1993. 1253 s. ISBN 80-207-0438-8.
8. HELUS, Z. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2007. 280 s. ISBN 80-247-1168-3.
9. IZRAEL, R. *Jak se prosadit v zaměstnání*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2001. 200 s. ISBN 80-7226-511-3.
10. NOVÁK, T. *Vynes ten koš, asertivita v manželství a v rodině*. 1. vyd. Praha: Motto, 2002. 120 s. ISBN 80-7246-133-8.
11. NOVÁK, T. *Jak se prosadit asertivně*, 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2000. 96 s. ISBN 80-7169-953-5.
12. O'BRIENOVÁ, P. *Asertivita – pracovní sešit*. (překl. Aleš Lisa) 1. vyd. Praha: Management press, 1998, 61 s. ISBN 80-85943-67-0.
13. PRAŠKO, J. *Asertivita v partnerství*. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 235 s. ISBN 80-47-1246-6.

14. ŘEHOŘ, A.. *Metodické pokyny pro vypracování bakalářské a diplomové práce*, Brno: Institut mezioborových studií, 2009.
15. SMITH, M. J. *Říkejte ne s úsměvem*, (překl. Alena Hnídková) 1. vyd. Praha: NLN s.r.o., 2002. 321 s. ISBN 80-7106-590.
16. VAN PELTOVÁ, N. *Umění komunikace*.(překl. Ivo Racek) 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2002. 205 s. ISBN 80-7172-804-7.
17. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN-807178-291-2.

Internetové zdroje:

www.coney.webpark.cz

www.kampomaturite.cz

www.anabel.cz

www.psychologie-referaty.cz

www.rodina.cz

www.rodina.cz/clanek993.htm

Odkazový a poznámkový aparát

Seznam tabulek

Tabulka 1	Manipulativní chování – charakteristika a pocity, které vyvolává	6
Tabulka 2	Pasivní chování - charakteristika a pocity, které vyvolává.....	7
Tabulka 3	Agresivní chování – charakteristika a reakce na toto chování.....	9
Tabulka 4	Asertivní chování – charakteristika a pocity, které toto chování vyvolává. 11	
Tabulka 5	Schéma řešení problému.....	28