



# Asertivní komunikace

Lucie Bukovská



**Mgr. Lucie Bukovská**

Vystudovala Univerzitu Karlovu v Praze – Filozofickou fakultu - jednooborovou psychologii se specializací na klinickou psychologii. Absolvovala kromě dalších kurz nonverbálních technik, kurz VTI (videotrénink interakcí), výcvik v systemickém přístupu. Pracovní zkušenosti má mimo jiné z Psychiatrické léčebny v Bohnicích, kde působila jako klinická psycholožka, či ze Střediska pro děti a mládež v Modřanech, kde byla na pozici terapeutky na krizovém oddělení a psycholožky na ambulantním oddělení. Nyní je zaměstnána jako hlavní psycholog Linky bezpečí ve Sdružení Linka bezpečí.

## → OBSAH

→ 1. Komunikace .....	5
1.1. Neverbální komunikace .....	5
1.2. Verbální komunikace .....	6
1.3. Stresory v mezilidské komunikaci .....	6
1.4. Komunikační zlozvyky .....	7
→ 2. Asertivní přístup .....	10
2.1. Základní pojmy, resp. rozdíly mezi nimi: agresivita, pasivita a asertivita .....	10
2.2. Asertivní práva .....	11
2.3. Jednoduché asertivní techniky .....	15
2.3.1. <i>Práce s oceněním – jeho vyjádření a přijetí</i> .....	15
2.3.2. <i>Vyjadřování ne – asertivně</i> .....	16
2.3.3. <i>Vedení asertivní komunikace</i> .....	17
2.4. Stručný přehled možných asertivních postupů při vyjadřování a přijímání kritiky .....	18
2.5. Možnosti asertivního přístupu v roli rodiče a učitele .....	20
→ 3. Závěrečné shrnutí .....	22
→ 4. Použité zdroje, citované prameny a doporučená další četba .....	23



## → 1. KOMUNIKACE

Komunikací můžeme rozumět v podstatě každou interakci, která se týká nejen kontaktu lidí mezi sebou, ale i výměnu např. písemných informací, kontaktu se zvířaty, ale i s neživými systémy. My se budeme zabývat pouze komunikací mezilidskou.

Předpoklady komunikace si s sebou přinášíme na svět jako věky osvědčenou metodu lepších šancí na přežití. Úroveň našich komunikačních dovedností je dána jednak geneticky a jednak okolnostmi, za kterých jsme zpočátku nuceni (rodinné prostředí, škola...) a později máme čím dál víc svobodných možností tuto vlohu rozvíjet. Konečný mix těchto faktorů pak utváří naši aktuální komunikační schopnost, jež nám může umožňovat, ale také znesnadňovat soužití s ostatními lidmi a ve výsledku se pak odrážet i v míře naší celkové životní spokojenosti.

Člověk se utváří a existuje ve vzájemném působení s okolním světem.

Pokud nám dobře komunikovat z různých důvodů nejde, nejenže to prožíváme nepříjemně, ale odrazí se to i řadou fyzických příznaků, jako je napětí, svalová ztuhlost, bolesti hlavy, žaludku apod. Takové příznaky nás pak dovedou do ordinace lékaře, který má možnost ulevit od projevu těchto obtíží. Pokud se jich chceme zbavit trvale, nezbyvá než podstoupit tu dobrodružnou, místy těžkou a místy radostnou cestu rozvíjení schopností umět se s okolím domluvit nejen k vlastní spokojenosti. Potřebujeme se lépe zorientovat v našich potřebách a pocitech, pak je budeme umět vyjádřit a přiměřeně reagovat.

Komunikaci jako takovou dělíme do těchto dvou základních typů:

### 1.1. Neverbální komunikace

Jedná se o vývojově starší typ komunikace a funguje z větší části automaticky. Užívá jako prostředky sdělování různé způsoby chování, např. gesta, mimický výraz apod. Mezi její formy patří také pohledy, které mají význam zpětné vazby (ověřujeme si jím při sdělení jeho účinek), ale také výzvy nebo odmítnutí kontaktu, potvrzení významu určitého sdělení.

Tento způsob komunikace se hůře ovládá vůlí a snadno tak může prozradit opravdový pocit nebo záměr komunikujícího.

## 1.2. Verbální komunikace

Tato forma komunikace je závislá na znalosti řeči, kdy si různí lidé spojují s týmiž slovy tytéž významy. Jde zkrátka o obsah naší řeči, naší slovní komunikace. Tato oblast je vývojově mladší a z pohledu našeho vědomého ovlivňování více ohebná složka komunikace.

Dobrá slovní komunikace by měla být konkrétní, srozumitelná a vedená s důrazem na to, že je vždy vyjádřením pocitů, názorů toho jednoho člověka (já si myslím x my si tady všichni myslíme...).

Při otevřené komunikaci jsou výše zmíněné složky v souladu a činí tak rozhovor jasným. Jestliže tomu tak není, dochází k tzv. dvojné vazbě – např. někdo nám sděluje, že je šťastný a přitom se tváří ublíženě a našťavaně. Výzkumy potvrdily, že pokud se takový typ komunikace v rámci rodiny vrší, dochází u některých členů až k rozvoji těžkých duševních poruch, jako je např. schizofrenie.

## 1.3. Stresory v mezilidské komunikaci

Stres je reakcí organismu na nadměrnou zátěž. V běžném slova smyslu tím rozumíme vše, co nás nějakým způsobem dlouhodobě vyčerpává, přetěžuje a je nám nepříjemné.

Míru „stresovanosti“ můžeme rozdělit na zdravou část, tzv. **eustres**, kdy se zdravě vyhecujeme a překonáme nějakou překážku, sledujeme napínavý příběh v TV apod. Jde o časově ohraničenou situaci, kterou máme pod dobrou kontrolou. Negativní stres nazýváme **distres** a je typický pro situace, kdy se dlouhodobě cítíme přetíženi, přestáváme zvládat a ztrácíme jistotu, nadhled a hlavně motivaci něco s tím udělat.

Stresory potom nazýváme ony zatěžující vnější okolnosti, které stres spouštějí. Co vnímáme jako stresor v určité situaci, souvisí s úrovní našeho porozumění situaci. Je důležité si uvědomit, že naše stresová reakce nebude ani tak záviset na tom, co se událo, ale na tom, jak tomu rozumíme, resp. jak si to „bereme“.

Stresory v mezilidské komunikaci tedy může být některé chování lidí, přičemž záleží i na našem postoji k tomuto chování. Zda je budeme pokládat za stresory, je naše svobodné individuální rozhodnutí. Můžeme se takovým situacím, resp. lidem vyhnout a v případech, kdy to nelze (rodina, spolupracovníci), je možné se naučit takové dovednosti, které nám pomohou tyto náročné situace dostat více pod kontrolu. Základním krokem je pojmenovat si pro sebe, co je naším individuálním stresorem, jak s ním v současné době nakládáme a jaké vidíme možnosti konstruktivně takové situace řešit.

## 1.4. Komunikační zlovyky

Další rovinou, ze které se můžeme dívat na stres i stresory, je fakt, že si je často a nevědomě vyrábíme sami svými zlovyky v chování i v komunikaci, na které druhí reagují způsobem, jež pak prožíváme jako stres.

Je nutné předeslat, že komunikační zlovyky vznikají nejčastěji za přispění všech zúčastněných. Nejde tu ani tak o obsah sdělení, jako spíše o formu sdělování – při oboustranné výměně komunikačních zlovyků vzniká konflikt a druhotně pocity nespokojenosti, nepochopení a podrážděnosti.

Komunikační zlovyky vznikají při naslouchání i při sdělování. Uvedeme si zde jen stručný výčet těch nejčastějších.

### Při naslouchání se můžeme setkat s těmito zlovyky:

- Čtení myšlenek – do sdělení, které slyšíme, si vkládáme jiný, skrytý význam, zvláště když tento význam předem očekáváme a bojíme se ho (př. někdo nás pochválí, ale my to vnímáme nepříjemně – říká to ze soucitu, určitě po mně bude něco chtít...),
- Přerušování a skákání do řeči – u netrpělivých lidí se s ním často setkáváme a vyvolává v mluvčím pocit, že nás jeho postoj nezajímá, že se chceme prosadit sami a pro příště se nám vyhne,
- Nereagování na sdělení – partner může mít pocit, že je ignorován, že mu nerozumíme,
- Neverbální odmítání (pohledy bokem, grimasy, otáčení se jinam) – řečníka to ponižuje a může ho to i rozněvat.

### Při sdělování můžeme používat tyto zlovyky:

- Nepřímé vyjadřování – nejsme schopni vyjádřit se otevřeně a konkrétně a používáme nějakou zástupnou formu vyjádření, při čemž očekáváme, že to partnerovi musí být jasné, resp. mu to musí „dojít“. Vzniká tím a zbytečně roste napětí, úzkost nebo vztek (př. situace, kdy žena nachystá dobrou večeři, na které si dá záležet – partner to nezaregistruje, nereaguje na to v souladu s jejím očekáváním a její následnou reakcí je obvinění muže, že ho nezajímá ani ona, ani děti... ...příměřejší by bylo prosté sdělení, že ji v tuto chvíli mrzí, že si nevšiml, ani nepochválil večeři, která se dle jejího mínění povedla),



- Neupřímné vyjadřování – obsahově podobné předešlému zlovyku, tady jde o cílenější formu, kdy toto vyjadřování používáme s potřebou dosáhnout tím nějaké výhody vzhledem k partnerovi nebo se vyhnout nepřijemnosti,
- Přehánění a nadměrné zobecňování – tendence situaci popisovat i hodnotit zveličeně (př. sdělení: ty ses nikdy o děti nezajímal, všechno oddřu já... ...neumíš nic jiného, než mi vyčítat), což logicky vyvolává pocity ukřivdnosti, které ve svém důsledku přinášejí další kolo přehánění, abychom to oplatili a hádka roste,
- Značkování – jde o hodnocení, které redukuje vlastnosti jednoho člověka na jednu negativní značku (př. to je lenoch... je neschopný, je pomalý), lépe je vyjádřit, jaký druh chování nám na druhém vadí. Když to ale rovnou popíšeme jako jeho vlastnost, tak je to nepravdivé a zase to vybízí k odplatě,
- Nesoulad slovního a mimoslovního vyjadřování – může se často jednat o jakési vyjádření „slušnosti“ pro všechny zúčastněné. Je ale jednodušší přijatelnou formou a pravdivě vyjádřit, co si o té které záležitosti myslíme, jak ji pocítujeme (př. dialog: „nevadí ti to?“- „Ani ne“. Přitom nás to štve. Lepší varianta: „No upřímně, docela mě mrzí, že do toho divadla nepůjdeme, docela jsem se na to těšil.“),
- Únik od tématu – sklon přeskakovat v hovoru z jednoho tématu na druhé, což vede v lepším případě k rozvlácnosti a rozmrzelosti. Během konfliktu to mohou být vzpomínky na staré, nedořešené situace, na jiné situace, kdy se druhému něco nepovedlo, ublížil nám... Motivací k použití tohoto zlovyku může být touha vyhnout se konfliktu nebo naopak za každou cenu v něm zvítězit, dokázat, že druhý není v právu.

Na závěr této části si pojďme shrnout, jaké jsou důležité prvky dobré komunikace, které nám mohou pomoci se výše uvedených zlovyků zbavit, nebo si je alespoň začít uvědomovat:

**→ na straně sdělujícího:**

- soulad slovního a mimoslovního vyjadřování,
- srozumitelnost a snaha zpětně zjišťovat, zda posluchač chápe, stejně jako my, co sdělujeme,
- otevřenost a snaha vyjadřovat se sám za sebe,
- jasnost a konkrétnost vyjadřovaného,
- snaha projevoval své kladné i záporné pocity neútočně, s prostorem pro druhého a s cílem dojít prostřednictvím hovoru k něčemu konstruktivnímu, ne ke svému „vítězství“.

**→ na straně naslouchajícího:**

- snaha o aktivní, pozorné naslouchání,
- otevřenost, nepředjímání jiných významů sdělovaného,
- vnímání vlastních pocitů, myšlenek a dávání je zpětně najevo,
- mít na vědomí, že slyšené vypovídá více o sdělujícím a jeho pocitech - nebrat si to tudíž příliš osobně!

Ve zbylé části se budeme věnovat aspektům zdravé komunikace, protože jednou z možností, jak jí docílit, je právě asertivní chování.

## → 2. ASERTIVNÍ PŘÍSTUP

Stanovit si přesnou definici pojmu asertivita je složité a tak pro naše účely zůstaneme u varianty, kterou nabízí literatura (Praško, J. 1996). „Asertivita dnes představuje ucelený komunikační styl, který zohledňuje nejen komunikační dovednosti, ale i stabilitu osobnosti. Vyžaduje, aby se člověk rozhodoval sám za sebe a za svá rozhodnutí nesl odpovědnost.“ Být asertivní znamená umět si prosadit svoje požadavky, ale současně respektovat skutečnost, že i druzí mají své názory a požadavky. K hovoru i k životu tak lze přistupovat jako k prostoru pro spolupráci, ne k bitvě ani k útěku, jak si ukážeme v následující části.

### 2.1. Základní pojmy, resp. rozdíly mezi nimi: agresivita, pasivita a asertivita

Na začátku této kapitoly je důležité zmínit, že i když je v běžném mezilidském kontaktu někdy obtížné rozlišit, zda je jednání určitého člověka agresivní, asertivní či manipulativně pasivní (resp. vždy bude záležet na okolnostech a nastavenosti toho druhého v dialogu), tak základním rozdílem vždy zůstane konečná motivace takového jednání, která je pouze u asertivního jednání vedena snahou dosáhnout pro obě strany uspokojivého řešení vzniklé situace.

Pojďme se podívat, jaké jsou projevy a motivace u zbylých dvou typů jednání, která už teď můžeme v určitém ohledu označit za manipulativní ve smyslu snahy o dosažení svého cíle oklikou, snahy druhého přimět k tomu, aby se choval tak, jak to dotyčnému vyhovuje, bez možnosti se na tom otevřeně, společně domluvit.

#### AGRESIVITA

Za agresivní chování je považováno takové jednání, které je prováděno se záměrem ublížit nějaké osobě nebo ji přimět k tomu, aby vyhověla. Jedinec, který se chová agresivně, nedbá na práva druhých, naopak je ponižuje a obviňuje v případech svého neúspěchu, že za to mohou. To v ostatních vyvolává buď agresivní nebo pasivní reakci, každopádně je cesta k otevřenému hledání řešení uzavřena. K projevům takového chování patří nejen hlasitý projev, hrubá slova či moralizování, ale také zastrašování, ironie a znehodnocování.

#### PASIVITA

Při pasivním jednání člověk ustupuje, dává najevo svou podřízenost a závislost, pociťuje ztrátu vlastní hodnoty a sebeúcty. Znamená to také nemluvit o svých emocích a přáních,

upřednostňovat přání druhých na svůj úkor. Pasivně vystupující člověk vyvolává ve druhých jednak agresivní reakci („leze svým chováním ostatním na nervy“), ale i snahu ho ochránit, plnit jeho „nevyřčená“ přání, čímž se opět ztrácí kouzlo příjemné, otevřené komunikace pro všechny zúčastněné.

### ASERTIVITA

Asertivním chováním se obvykle rozumí snaha přimět ostatní, aby připustili, že každý jedinec (nezávisle na všech okolnostech) má právo se rozhodnout, jak bude myslet a jednat. Asertivní jednání je interaktivní, předpokládá možnost vyjádřit myšlenky, pocity a potřeby u všech, kteří se komunikace zúčastňují (to předešlé typy jednání neumožňují). Člověk jednající asertivně respektuje sebe i druhé, umí přistoupit a vytvořit kompromis. Umí se včas rozhodnout, otevřeně říká, jak vidí situaci i co si o ní myslí. Pomocí tohoto typu jednání je lehčí rozeznat a zastavit manipulaci, ustát si své požadavky a domluvit se na jiných možnostech vzájemného kontaktu s takto jednající osobou.

## 2.2. Asertivní práva

Každý člověk na světě má právo mít a vyjádřit svůj vlastní názor, má právo dělat chyby, změnit názor, odmítnout požadavek druhého apod. Člověk má možnost (právo) nedbat na to, aby byl perfektní podle mínění druhých. Na těchto tezích se shodne většina lidí. Přesto si pak v běžných mezilidských kontaktech tato svá práva nehájíme, což je jeden z důsledků tzv. manipulativních pověr, které jsou nám od dětství vštěpovány a ve svém důsledku nám pak snižují i respekt a úctu nejen k sobě, ale i k druhým.

V samotném počátku vytváření asertivního přístupu byl kladen důraz právě na tento aspekt nerespektování přirozených lidských práv, jež lidem snižuje jistotu v jednání a „tlačí“ je ve styku s druhými do podřízeného chování. V zájmu zvýšení sebejistoty a sebehodnocení jedince začal tento přístup pracovat s tzv. asertivními právy, jež mluví o vnitřní svobodě člověka. Není potřeba obšírného vysvětlování, důležité je, aby člověk tato práva pochopil a přijal je za svá.

Následovat bude stručný přehled asertivních práv spolu s manipulačními pověrami, na jejichž základě byla formulována.

### ***1. Mám právo sám(a) posuzovat své vlastní jednání, myšlenky a pocity a být si za ně a jejich důsledky sám zodpovědný(á).***

Hodnocení toho, co je nebo není správné, je velice relativní a tak je dobré si to uvědomit, mluvíme-li s někým, kdo nám říká co se má a co se nemá a předpokládá rovnou naše přijetí nějaké vnější autority, tradice, zvyku. I my sami se takové manipulace dopouštíme z pozice rodiče nebo učitele, kdy máme mnohem větší potřebu ovlivňovat u dětí „vývoj dobrým směrem“ (např. výběr kamarádů, kroužků, školy, povolání...). I v takových případech se nám všem zúčastněným vyplatí více respektu k faktu, že druhý vidí situaci jinak a má na to právo.

**Manipulativní pověra** – „Neměl(a) bys nezávisle na jiných posuzovat sebe a své jednání, musíš být posuzován(a) a hodnocen(a) autoritou danými pravidly, které jsou moudřejší než ty sám/sama.“

### ***2. Mám právo nenabízet žádné vysvětlení, výmluvy ani omluvy svého jednání.***

Podstatou tohoto práva je možnost nepoužívat přehnané vysvětlování a omlouvání svého chování, pokud se tak rozhodneme. Rozhodně nejde o revoluci v základech slušnosti, kdy se omluvíme, strčíme-li do někoho omylem. Důležité je si ale uvědomit, že pokud se do výmluv a omluv pustíme, často tím jen druhým ukazujeme, že si vlastně nejsme jisti správností našeho chování nebo rozhodnutí nebo máme pocity viny – je-li tomu tak, je rozhodně férovější si tyto pocity přiznat, než je maskovat výše uvedenými postupy.

**Manipulativní pověra** - „Za své chování jsi odpovědný(á) druhým lidem, máš jim skládat účty a měl(a) bys všechno, co děláš zdůvodnit a omluvit.“

### ***3. Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný(á) za řešení problémů druhých lidí.***

**Manipulativní pověra** – „Vůči některým institucím a lidem máš větší závazky než vůči sobě, máš tedy obětovat vlastní hodnoty a přizpůsobit se.“

Toto právo je reakcí na pojetí výchovy, která se řídí obavami typu: „Co tomu řeknou lidi... aby sis nerozžněval(a) ostatní, pana učitele...“ Jde tu v zásadě o to, pracovat se svými často až nutkavými tendencemi řešit vše za ostatní a také se, když už se nám povede to neudělat, zbavit pocitů viny.

#### 4. *Mám právo změnit názor.*

**Manipulativní pověra** – „Jakmile sis už jednou udělal(a) určitý názor, nikdy bys ho neměl(a) měnit! Musel(a) by ses omluvit nebo přiznat omyl, což znamená, že jsi nezodpovědný(á) a že jsi neschopný(á) se sám/sama rozhodovat.“

Toto právo je velice důležité právě pro vychovatele i děti, studenty i žáky. Jde tu o princip, že když se naučí přiznávat chybu dospělí, budou to přirozeně učit i děti. Změnu vlastního názoru můžeme doplnit vysvětlením. Je samozřejmě nutné opět respektovat i tempo a okolnosti, v jakých si názor, resp. jeho změnu utváříme a i vzhledem k vlastní sebeúctě tak nečinít několikrát za den.

#### 5. *Mám právo dělat chyby a být za ně zodpovědný(á).*

**Manipulativní pověra** – „Nesmíš dělat chyby, jakmile je děláš, musíš mít pocit viny! Ostatní by v takovém případě měli kontrolovat tvoje rozhodnutí i chování!“

Toto právo souvisí s 2. asertivním právem a pomáhá nám si uvědomit, že není nutné být na sebe příliš přísný(á), že se po každé chybě nemusíme dlouho kát a mít pocit, že teď proto nemůžeme nic žádat ani chtít, jelikož toho nejsme hodni. Mnohem jednodušší je v případě chyby stručně sdělit: „Máš pravdu, udělal(a) jsem chybu...“, „Chápu tvé naštvaní, opravdu se mi to nepovedlo...“ Důležitá je v takových případech i snaha problém konstruktivně řešit.

#### 6. *Mám právo říct: „Já nevím.“*

**Manipulativní pověra** – „Měl bys znát odpověď na každou otázku, pokud to nedokážeš, jsi nezodpovědný a špatný.“

Kolikrát jsme se v dospělosti dostali do situace, kdy najednou nevíme, co dál, co odpovědět a kolikrát jsme byli v takové situaci jako děti. A přitom si stačí jednoduše uvědomit, že opravdu máme právo nerozumět všemu, a také ho v tomto smyslu využít, pokud tak v dané situaci odpovědět chceme. Tím se zároveň nenecháme zahnat do pocitů méněcennosti.

#### 7. *Mám právo být nezávislý/á na dobré vůli jiných lidí.*

**Manipulativní pověra** – „Lidé, se kterými přicházíš do styku, by k tobě měli mít kladný vztah. Druhé potřebuješ, nedá se bez nich žít. Je velmi důležité, aby tě všichni měli rádi.“

V této pověře se schovává častá příčina našich potíží, jak říci někomu ne. Přestože všichni víme, že nechceme-li se vystavovat neustálému tlaku chovat se v rozporu s tím, co doopravdy chceme, tak je logické, že se všem lidem prostě nezavděčíme. A tak je snadnější

z dlouhodobější perspektivy ustát si tu chvíli nepohody nebo nutného vysvětlování, proč určitou věc neuděláme nebo nepřijmeme, než se vyčerpávat vymýšlením manipulativních výmluv na vnější okolnosti.

### **8. Mám právo dělat nelogická rozhodnutí.**

**Manipulativní pověra** – „Máš se držet logiky, zdravého rozumu, racionality a umět jimi zdůvodnit vše, co děláš. Pokud něco logicky zdůvodnit nelze, prostě to nedělej!“

Kdybychom vše dělali jen logicky a rozumně, ztrácela by se tím určitě naše lidskost. Řada věcí v životě, včetně problémů, nejde uspořádat ani logicky, ani rozumně. Vždy je v lidském konání přítomna touha, chtění a očekávání. To, že někdo tyto aspekty schovává pod zdánlivě racionální vysvětlování svých činů a tím i tlačí, abychom se i my chovali podle jeho konceptu, je nečestné a manipulativní. Daleko zralejší je přiznat, že naše rozhodnutí výše uvedenou racionalitu postrádá, ale přináší nám jiné „zisky“, které jsou v tu chvíli pro nás prioritní. Př. „Nemůžeme jet na návštěvu tento víkend, je drahý benzín a stejně tudy pojedeme za týden k babičce, tak to vezmeme najednou.“ – „Ale příští týden jsme chtěli ještě nakupovat a takhle nám na vše zbude málo času...“ Místo tohoto „racionálního“ vzbuzování pocitů viny u druhého je lepší prostě přiznat, že se nám na návštěvu tento víkend nechce a na druhé straně je jednodušší přiznat, že je pro nás návštěva přítelkyně důležitá. Z toho pak lze vycházet při společném vymýšlení kompromisu pro tuto situaci a vyhneme se nepříjemným pocitům i závěrečné situaci výhra-prohra.

### **9. Mám právo říct: „Já ti nerozumím.“**

**Manipulativní pověra** – „Musíš být vnímavý(á) a citlivý(á) na potřeby blízkých lidí. Musíš chápat, co potřebují, i když ti to jasně neřekli. Jestliže to nechápeš a neděláš, jsi bezcitný(á) ignorant(ka) a nikdo tě nemůže mít rád.“

Často zažíváme situace, kdy se na nás někdo tzv. tváří, aniž bychom tušili, co se stalo. Není naší povinností mít telepatické schopnosti, a tak je naše nezadatelné právo to druhým sdělit a sami komunikovat jasně a srozumitelně pro druhé. Př. „Kdybys mě měl(a) rád(a), víš přece, jak mi udělat radost!“ A asertivní odpověď: „Nerozumím sice té souvislosti, ale budu rád(a), když mi řekneš, co by sis přál(a).“

## 10. Mám právo říci: „Je mi to jedno.“

**Manipulativní pověra** – „Musíš se snažit být stále lepší, dokonalejší. I když se ti to asi nepodaří, jsi povinen(na) se o to snažit. Když ti někdo naznačí, že by ses mohl(a) vylepšit, máš povinnost ho poslechnout. Když to neuděláš, jsi líný(á), bezcenný(á) a nezasloužíš si úctu. Nemůžeš si pak vážit ani sám(a) sebe.“

V tomto právu se ukrývá naše nezpochybnitelná možnost mít na různé věci jiný názor a nebo také žádný názor. Na řadu podnětů k našemu zlepšení, které od okolí dostáváme, můžeme reagovat dle vlastních preferencí a uvážení. Máme přece právo nebýt ve všem perfektní a dokonalí pro každého. Důležité je, jak to cítíme a chceme my. Co může být dokonalé pro jednoho, může se jevit trapné druhému.

## 2.3. Jednoduché asertivní techniky

Na úvod této kapitoly si shrňme pozitivní prvky, jež sebou asertivní jednání do naší komunikace, resp. života přináší:

- dává přednost neagresivnímu, aktivnímu chování,
- pomáhá rozvíjet zdravé sebevědomí,
- zvyšuje sebeúctu i otevřenost k různým pohledům na věc,
- vytváří atmosféru pro spolupráci,
- zvyšuje srozumitelnost a jasnost vyjadřování,
- zvyšuje odpovědnost za vlastní chování,
- umožňuje předcházet, resp. účinně řešit konflikty.

### 2.3.1. Práce s oceněním – jeho přijetí a vyjádření

Na úvod si připomeneme dvě základní pravidla při vedení i přijímání verbálního vyjádření:

- oční kontakt – dáváme tak najevo, že partnera sledujeme, máme zájem o jeho reakci,
- vyjadřovat se v 1.os. j.č. neboli – mluvit za sebe, abychom dali důraz na fakt, že jde o osobní názor a zároveň, že za svá tvrzení přebíráme odpovědnost, neprohlášíme nějaké obecně platné pravidlo.



Oceněním neboli komplimenty vyjadřujeme kladné pocity k druhým. Vyjadřování i přijímání komplimentů nám často působí potíže. Přitom se s těmito dovednostmi příjemněji žije. Práce s vyjadřováním ocenění nám může pomoci i v tom, že si uvědomíme, kolik dobrých vlastností či činností lidé kolem nás mají nebo provádějí a zároveň i jim otevřeme cestu, aby mohli ocenit nás. Při přijímání komplimentů si zase můžeme „sáhnout“ na vnímání sebe jako hodnotného člověka, který se nemá za co stydět.

## VYJADŘOVÁNÍ KOMPLIMENTU

První zásadou je být konkrétní a pravdivý (pozor na přehánění, ironii a sarkasmus). Dále je dobré najít vhodné místo a čas, vyjádřit osobní postoj.

Př. „Líbí se mi,...“, „Vážím si....“, „Potěšilo mě...“

Při podávání ocenění bychom se zejména měli vyvarovat jeho umístění před následující kritikou i jeho použití jako druh manipulace s druhým, abychom něco získali.

## PŘIJÍMÁNÍ OCENĚNÍ

Zde je důležité zejména nezlehčovat ani neironizovat, nepoužívat falešnou skromnost.

Je dobré reagovat stručným „děkuji“, event. přidat informaci o svých pocitech, jsou-li příjemné nebo máme-li pochybnosti, co dotyčný měl na mysli. Když opakovaně komplimenty nepřijímáme, může se stát, že nám je ostatní přestanou dávat, a to by byla rozhodně škoda.

Př. „Děkuji...“, „Děkuji ti, to mně udělalo radost.“, „Děkuji ti, jsem z toho teď rozpačitá, protože...“

### 2.3.2. Vyjadřování NE – asertivně

Mnoha z nás dělá potíže odmítnout žádost nebo prosbu, i když s jejím splněním nesouhlasíme a jde často i proti našim vlastním zájmům. Hlavní motivací pro toto vzdání se svých práv je strach ze ztráty dobrého vztahu s dotyčným, neboť už v dětství jsme všichni často slyšovali požadavky na tzv. zdvořilost, slušnost a ústupnost, až jsme mohli nabýt pocitu, že odmítnu-li někomu pomoc, přestane mě mít rád.

Před tím, než se rozhodneme odmítnout, je velice dobré si dát chvíli a v ní:

- si ujasnit situaci, získat potřebné informace,
- zvážit definitivní rozhodnutí místo zbrklé reakce,
- zvážit možné důsledky odpovědi, event. kompromis, na který jsme ochotni přistoupit.

V případě, že rozhodnutí odmítnout padne, je důležité:

- říct jasné NE („Ne, nechci... Ne, to neudělám... Ne, o to nemám zájem...“); pozor na problematické NEMOHU (a proč...),
- nic nepřidáváme, pokud nechceme; jinak stručně, jasně,
- všímáme si svých vlastních pocitů, event. je pojmenujeme („je mi to nepříjemné, ale na své odpovědi trvám...“),
- počítat s tím, že druhého naše odpověď zaskočí a vyjádřit mu pochopení („rozumím, že to teď potřebuješ... chápu, že jsi se na to těšil...“),
- NEOMLOUVAT SE!,
- případně můžeme pomoci hledat alternativní řešení.

Ač to možná na první pohled nevypadá, naučíme-li se asertivně odmítat, nejenže neztratíme dobré vztahy, ale naopak, můžeme se dopracovat k větší vzájemné úctě a nezávislosti.

### 2.3.3. Vedení asertivní komunikace

Mezi hlavní metody, které se objevují v rámci asertivní komunikace, patří aktivní naslouchání. Při tomto způsobu vedení hovoru pozorně sledujeme, co druhý říká, dáváme mu to najevo slovně i mimoslovně. Dále se snažíme pochopit, co druhý říká, resp. přeptáme se, nerozumíme-li. Používáme otevřených otázek, tzn. dáváme vždy prostor pro širší odpověď, než je ano-ne (př. „Chceš jet zítra na výlet?“ x „Co bys chtěl(a) zítra dělat?“). Otevřená otázka nabízí partnerovi prostor se zamyslet a vnést do hovoru vlastní nápad, proti uzavřené, která mu dává možnost buď přijmout nebo vyloučit možnost, kterou jsme mu nabídli a vymysleli my. Dalším důležitým momentem takové komunikace je vyjádření empatického pochopení pocitů a myšlenek druhého (př. „Tak to pro tebe asi bylo dost nepříjemné tam jít... Takže by sis přál(a), aby s tebou přestal(a) do školy chodit maminka...“). Dobré také je, pro větší vzájemnou srozumitelnost, občas shrnout, co se probíralo a jak jsme to pochopili (př. „Jestli tomu dobře rozumím, nejdřív jsi tam chodil(a) rád(a), pak se stala ta příhoda s koštětem a teď už se ti tam moc nechce...“).

## 2.4. Stručný přehled možných asertivních postupů při vyjadřování a přijímání kritiky

Přijímat a vyjadřovat kritiku patří v asertivním přístupu k tzv. vyšším dovednostem. Zde je pouze stručný přehled základních aspektů, které se v takových situacích objevují, a pro nás budou inspirací k zamyšlení, resp. k hlubšímu studiu asertivity jako takové.

## PŘIJÍMÁNÍ KRITIKY

Při přijímání kritiky je důležité vědět, že způsob, jakým nás druzí kritizují, se rozlišuje do třech základních situací:

- vhodně podaná a oprávněná kritika,
- nevhodně podaná, nicméně oprávněná kritika,
- nevhodně a cíleně podaná neoprávněná kritika, jejímž cílem je ponížit nás.

Je důležité se orientovat ve výše uvedených typech, zejména pro naše svobodné a asertivní rozhodnutí, zda a do jaké míry kritiku vůbec přijmeme. Při rozhodnutí, že budeme s kritikem dále komunikovat, nám mohou pomoci tyto asertivní techniky:

## Otevřené dveře

Kouzlo této techniky spočívá v reakci, kterou kritik neočekává, a to nikoli v odvetném kritizování, ale v souhlasu s každou pravděpodobností či pravdou, která je v kritice obsažena. Musíme se mít na pozoru a:

- rozlišovat mezi pravdivým obsahem sdělení a hodnocením, která tam kritik přidá (př. „Nechodíš každý týden do posilovny, a proto jsi nechutný tlustoch.“) a nereagovat na něj (př. „Máš pravdu, nechodím každý týden cvičit.“),
- nebránit se odvetnou kritikou, ani vysvětlováním, proč jsme co udělali (a že nás k tomu vedly třeba objektivní příčiny),
- zvládat kritiku s klidem a vidět v ní i dobré stránky, např. to, že se o sobě dozvíme, jak nás druhý vnímá a co můžeme společně změnit.

Otevřené dveře jsou technikou, která nám ve svém důsledku umožňuje přijímat kritiku klidně, bez úzkosti či obran a neposkytovat zároveň kritikovi žádnou posilu. Dovoluje nám přitom zůstat konečným soudcem sebe a toho, co děláme.

*Negativní dotazování*

Tato technika je vhodná zejména k podpoře otevřené komunikace. Základem je opět zejména nepoužívání obrany, odvety nebo popírání v okamžicích, kdy jsme kritizováni. Tady podobnost s výše uvedenou technikou končí a my se pomocí této techniky negativního dotazování opravdu dotazujeme na co nejpresnější a nejkonkrétnější popis toho, co dle jejich mínění děláme špatně. Tady je opět nutné připomenout, že kritika, která se na nás valí, může být i konstruktivní a oprávněná a my právě tímto způsobem můžeme dát kritikovi najevo, že jeho počínání nechápeme jako začátek konfliktu ani našeho hněvu. Proto je důležité, abychom se před rozhodnutím použít tuto techniku sami ujistili, zda to myslíme vážně a chceme se dozvědět více nebo raději od dotazování ustoupit, jestliže si nejsme jisti, že tak budeme činit bez ironie, klidně a vyrovnaně (př. „Štve mě, že si děláš, co chceš!“, „Tomu nerozumím, co se ti vlastně nelíbí?“, „Že si naplánuješ běžkování a mě necháš doma hlídat děti!“, „Hm, to jsem si neuvědomil, ještě něco ti vadí?“, „Že na mě vůbec nebereš ohled.“, „Máš pravdu, tak nějak jsem to spontánně domluvil po fotbale a tohle mi nedošlo, opravdu jsem si v té chvíli neuvědomil, že také ráda běžkuješ. A z čeho máš ještě pocit, že na tebe neberu ohled...“).

Při učení se přijímat kritiku je nutné mít stále na zřeteli, že existuje rozdíl mezi pasivním chováním, kdy ostatním lidem všechno odkýváme a sami si myslíme, že jsme tak málo hodnotní, že ani nemáme jinou volbu než se potlačovat na úkor sebe, a těmito technikami. Ty sice také pracují s myšlenkou, že na kritice, kterou slyšíme, může být něco pravdy, ale tady je vnímání posunuto do sféry aktivního přístupu práce na sobě samém, resp. nepřijetí kritiky, když ji po dotazování shledáme jako neoprávněnou.

*Negativní aserace*

Tato technika propracovává naše asertivní právo dělat chyby a být za ně zodpovědný. Negativní aserace nás učí přijímat své chyby, ale nenechat si tím snižovat vlastní sebehodnocení. Chyby přece děláme všichni a neznamená to nutně, že se musíme cítit provinile a musíme se všem omlouvat.

(př. „Jak jsi mohl ztratit ty klíče, takhle nás můžou vykrást, je ti 12 let a nezvládneš ani tohle, jak chceš potom jet v létě na tábor!“; asertivně - „Máš pravdu, to jsem pokazil, dám si na ty klíče příště pozor. Můžu se nějak zapojit do pořizování nových?“)

## VYJADŘOVÁNÍ KRITIKY

Je vědecky podloženo, že lidé spíše změni své chování pod vlivem pochvaly, ale určitě se nevyhneme situacím, kdy je kritizování nutné. Dobře a konstruktivně kritizovat je dovednost ještě náročnější než kritiku přijímat. Velice důležitá je forma, kontext i načasování.

Vždy bychom si měli rozmyslet, za jakým účelem budeme kritiku podávat a vyvarovat se situací, kdy kritiku používáme jako nástroj pro vlastní odreagování špatné nálady. Kritiku bychom měli používat vždy za účelem něco řešit. Když už se do ní pustíme, tak bychom si za ní měli stát a neznehodnocovat ji omlouváním.

Má-li se kritika proměnit v konstruktivní hledání řešení vzniklého problému, je nutné respektovat důstojnost druhého člověka. KRITIZOVAT JEHO CHOVÁNÍ A NE JEHO OSOBU. Základem je používání 1. osoby a podávání kritiky formou *zpětné vazby* (př. „Když ty děláš to či ono, já se pak cítím takhle.“).

Důležité je také držet se faktů a nehodnotit. Vyvarovat se používání „definitivních“ slov, jako je: vždycky, nikdy, pořád.

Na závěr tohoto letního seznámení s prací s kritikou, je nutné si připomenout, že když se do ní budeme pouštět, musíme mít rozmyšleno, co tím vlastně chceme dosáhnout. Že to není jakási výhra nad ostatními, ale naopak vykročení na cestu zlepšování vztahů s okolím směrem k větší srozumitelnosti a tím i toleranci.

### 2.5. Možnosti asertivního přístupu v roli rodiče a učitele

Děti obvykle nemají se sebeprosazováním problém, přímé a otevřené jsou díky své bezelstnosti také. Umí jasně sdělit své požadavky i požádat o laskavost, slůvko ne má po svém objevení stále a význačné místo v jejich slovníčku. Dalo by se tedy říct, že jsou přirozeně asertivní a tento přístup bychom se od nich vlastně měli učit my, rodiče a učitelé, což je v některých ohledech skutečně tak. Ale děti své „asertivity“ používají v rámci svého vývoje i jako testovací nástroje, kde až jsou hranice nás dospělých, a testují je mnohdy úporně, bez skrupulí a s velkým emočním nábojem.

I přesto jim v takových chvílích, ať už z pozice rodiče nebo učitele, můžeme odpovídat asertivně – tedy respektovat jejich i svou důstojnost, řešit aktuální problémové chování nikoli problémového syna nebo žáka. Smyslem zásahu by mělo být naučit děti, že některé věci mohou být důležité jen proto, že je rodiče (učitelé) vyžadují a že jsou podmínkou společného sdílení času.

Je nutné se vyvarovat obviňování dítěte z neschopnosti, nedostačivosti, podmiňování své náklonnosti k němu nějakým výkonem. Je lepší mít doma i ve škole zdravého živého kluka než o něco poslušnějšího neurotika.

Nemusíme trvat na tom, aby dítě schvalovalo, nebo se mu dokonce líbilo, co požadujeme (není nutné předstírat, že dospělé úklid baví – můžeme vyjádřit pochopení, ale je nutné na úklidu trvat).

V situacích, ve kterých se s dětmi ocitáme, je dobré si připomínat jedno z asertivních práv – nejsem dokonalý a co má být. Je to úlevné nejen pro děti, které nestresujeme svými požadavky, aby vždy vše zvládaly, ale i pro nás, v situacích, kdy jsme unavení a nemáme už sil jít hrát slíbený fotbal. Pokud to na rovinu uznáme a domluvíme s dítětem nějaký kompromis, je to pak škola pro nás, pro dítě i pro náš vzájemný vztah.

Další možností, jak používat prvky asertivního přístupu doma i ve škole, je otevřená komunikace. Děti by měly o nás vědět víc, co nás baví, jaké máme názory, zájmy. Taková výměna informací je důležitá pro sdílení života a děti se tak učí chovat podobně jako my a říkat otevřeně, co si myslí o různých situacích, co je mrzí nebo těší, což se nám zpětně vrací. Vyvarujme se tedy pocitu, že své děti známe lépe než ony samy a tudíž víme lépe, co je pro ně v tu kterou chvíli nejlepší. Pak totiž ani nevnímáme, když nám dítě sděluje svůj pocit a mnohdy jiný názor a jsme v komunikační pasti.

Asertivní výchova není založena na strachu ze ztráty někoho blízkého, pokud dítě nevyhoví. I demokratický otec a matka jsou doma autoritou, což naplňují nejenom požadavky, které na děti kladou, ale také oporou, kterou jim v těžkých chvílích mají být.



#### ➔ 4. POUŽITÉ ZDROJE, CITOVANÉ PRAMENY A DOPORUČENÁ DALŠÍ ČETBA

- Praško, J., Prašková, H. (1996). *Asertivitou proti stresu*. Grada Publishing, Praha.
- Novák, T., Capponi, V. (2004). *Asertivně do života*. Grada Publishing, Praha.
- Capponi, V., Novák, T. (1993). *Sám sobě dospělým, dítětem i rodičem*. Grada Publishing, Praha.
- Vališová, A. (1994). *Asertivita v rodině a ve škole*. Nakladatelství a vydavatelství H+H, Jinočany.
- Křivohlavý, J. (2002). *Konflikty mezi lidmi*. Nakladatelství Portál, Praha.
- Nichols, M. P. (2005). *Jak se přestat hádat s dětmi*. Vydavatelství Návrat domů, Praha.
- Nakonečný, M. (1995). *Lexikon psychologie*. Nakladatelství Vodnář, Praha.
- Úlehla, I. (1996). *Umění pomáhat*, Vydavatelství Renesance, Písek.
- Čermák, I. (1998). *Lidská agrese a její souvislosti*, Nakladatelství Fakta, Žďár nad Sázavou.



→ Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem,  
státním rozpočtem České republiky a rozpočtem hlavního města Prahy

→ ESF napomáhá rozvoji zaměstnanosti podporou zaměstnanosti,  
podnikatelského ducha, rovných příležitostí a investicemi do lidských zdrojů.



Copyright:  
Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s., Lucie Bukovská

Typografická úprava:  
AGAMA poly-grafický ateliér, s. r. o., Na Výši 4, 150 00 Praha 5

Tisk:  
Květoslav Zaplatílek, Vesec 66

Vydal:  
Vzdělávací institut ochrany dětí v roce 2006  
U Pergamenky 1511/3, 170 00 Praha 7  
ISBN 80-86991-73-3

