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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2010

Jana Lemperová

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

Asertivita v mezilidských vztazích

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Lenka Pipová

Vypracoval:
Jana Lemperová

Brno 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Asertivita v mezilidských vztazích“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 12. 4. 2010

.....
Jana Lemperová

Poděkování

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

Jana Lemperová

OBSAH

Úvod	3
1. Asertivita	4
1.1 Z historie asertivity	4
1.2 Co je to asertivita	4
1.3 Asertivita, agresivita, manipulace, pasivita	5
1.4. Asertivní práva a povinnosti	10
2. Komunikace v mezilidských vztazích	13
2.1 Funkce komunikace	14
2.2 Verbální komunikace	15
2.3 Neverbální komunikace	15
2.4 Komunikační pravidla	16
2.5 Členění asertivity z hlediska komunikace	18
2.6 Komunikační zlozvyky	18
2.6.1 Komunikační zlozvyky při naslouchání	18
2.6.2 Komunikační zlozvyky při sdělování	19
2.7 Stresory v mezilidské komunikaci	21
3. Asertivní techniky	23
3.1 Přeskakující gramodeska	23
3.2 Sebeotevření	23
3.3 Otevřené dveře	23
3.4 Selektivní ignorování	24
3.5 Negativní dotazování	24
3.6 Negativní aserce	24
3.7 Přijatelný kompromis	25
3.8 Volné informace	25

4. Jednoduché asertivní reakce	25
4.1 Reakce zpětnou vazbou	25
4.2 Vyjádření a přijetí komplimentu	26
4.3 Jak říkat NE – asertivní NE	27
4.4 Umění požádat o laskavost	28
4.5 Vedení asertivní konverzace	29
5. Řešení konfliktů	30
5.1 Intrapersonální konflikty	31
5.2 Interpersonální konflikty	32
5.3 Chování v konfliktu z hlediska vztahu a výsledku	32
6. Asertivní výcvik	33
6.1 Využití asertivního výcviku v klinické psychologii	34
6.2 Využití asertivního výcviku v pedagogicko – psycholog.poradenství	35
6.3 Využití asertivního výcviku ve výuce na školách	35
7. Asertivita ve vztazích	35
7.1 Asertivita vytváří rovnoprávné vztahy	36
8. Asertivita v pedagogických podmínkách	39
8.1. Možnosti uplatnění asertivity v pedagogické interakci	39
8.2 Možnosti asertivního přístupu v roli rodiče a učitele	40
8.3 Jsou děti asertivní?	41
8.4 Jak učit děti asertivnímu jednání	42
Závěr	45
Resumé	46
Anotace	47
Klíčová slova	47
Seznam literatury	48

Úvod

„Asertivita v mezilidských vztazích“ je téma aplikovatelné na život každého člověka, neboť každý z nás se doma nebo na pracovišti setkává s lidmi, se kterými musí komunikovat. V interpersonálních vztazích se často lidé setkávají se situacemi, které jsou jim nepříjemné. Všichni se tyto situace snažíme řešit, ne vždy však správným způsobem. Dochází pak k různým nedorozuměním a konfliktům. Zvládnutí technik asertivního chování může značně zlepšit komunikaci a tedy i vztahy mezi lidmi.

Asertivní chování podporuje rovnost v mezilidských vztazích, umožňuje nám jednat v našem nejlepším zájmu, stát si za svým, vyjadřovat své skutečné pocity, aniž bychom se cítili stísněně, a jít si za svými právy, aniž bychom narušovali práva druhých. Jediná možnost, jak se člověk může stát asertivním, je naučit se ji. Cesta ke zdravé sebedůvěře ale může být trnitá, obzvláště v České republice, kde jsme stále vychováni v kulturní tradici, která vždy preferovala potřeby společnosti nad požadavky jednotlivce. V současnosti už ale přece jenom povědomí o asertivitě a její užitečnosti i u nás zvolna stoupá. Dnešní žáci středních i základních škol se učí od malička, že je normální prosadit svůj oprávněný zájem a nepoškodit přitom oprávněný zájem druhého. Ani dospělí, kteří se necítí jisti v jednáních s druhými, se ale nemusí smířit se stavem věcí a mohou na sobě začít pracovat. Důležité je si uvědomit situace, v nichž se cítíme nejistí. K tomu nám může pomoci dobře dostupná odborná literatura, ale účinnější je využít nabídku specializovaných kurzů. Tam probíhá nejen nezáživná výuka, ale také praktický nácvik chování v konkrétních situacích, které mohou snahu o zvýšení sebedůvěry a získání základů asertivního chování značně ulehčit.

1. Asertivita

1.1 Z historie asertivity

Principy asertivity (= umění přiměřeně se prosadit či bránit v situaci, ve které se právě nacházíte) byly poprvé uceleně publikovány A. Salterem (Vybíral, 2000) v USA v roce 1950. Tvůrce asertivního tréninku vycházel z toho, že:

- a. neurotické potíže jednotlivců jsou vysvětlitelné nepřiměřeně vysokými zábranami – argumentoval tím, že většina neurotických zábran mizí u člověka po požití alkoholu
- b. psychologická pomoc jednotlivci by se měla především soustředit na modifikaci jeho sociálních vztahů, tj. vybavit ho do těchto vztahů (ať náhodných nebo trvalých) repertoárem technik, větším sebevědomím, komunikační jistotou, svobodou bez zábran

Dalším podhoubím, z něhož v Americe vnikl assertive training (asertivní trénink), byla poválečná společenská situace s nebezpečným vlivem masových médií. Rozšíření pasivního přejímání předkládaných vzorů, komentářů, odsudků, názorů prezentovaných mediálními idoly, vyvolalo reakci psychologů, kteří v moci masmédií rozpoznali zbraň zneužitelnou k manipulaci.

Také proto vyzbrojil A. Salter jednotlivce asertivitou, která mu říkala „věš hlavně sám sobě“ a která programově zdůrazňovala individualismus v názorech a postojích. Asertivita se rychle rozšířila (snad jako rychlá protireakce na stejně rychlé rozšíření masové manipulace hromadných sdělovacích prostředků) a stala se jedním ze základních pilířů americké liberální výchovy k individualismu. (Vybíral, 2000)

1.2 Co je to asertivita

Život v jedenadvacátém století přináší nejednotné představy o tom, co je to vlastně vhodné chování. Přestože je obecně přijímáno, že člověk má respektovat práva druhého člověka, příliš často se setkáváme s tím, že rodiče, učitelé, podnikatelé i členové vlády jsou svými činy s touto myšlenkou v rozporu. Takt, diplomacie ohleduplnost, zdvořilost, slušné způsoby, skromnost a sebezapření jsou obecně proklamovány jako hodnoty, v honbě za svými cíly je však mnozí opouštějí.

Měli bychom být schopni rozpoznat, jak správně reagovat. Bude-li naše odpověď příliš uhlazená a slušná, možná nedocílíme toho, co jsme chtěli. Bude-li naopak příliš útočná, může se druhého dotknout. (Alberti, Emmons,

Asertivitu si někteří z nedostatku informací vysvětlují jako agresii. Agresivní člověk se sice také vyjadřuje otevřeně, ale chová se nepatřičným způsobem. Naproti tomu asertivní jedinec formuluje jasně své myšlenky a pocity, ale neporušuje práva druhých. Není zapotřebí se vlastní asertivity bát. Asertivita totiž nepřináší pouze lepší pocit pro nás – i okolí a lidi, s nimiž se stýkáme, ocení naši schopnost dojít k dohodě a kompromisu, aniž zbytečně slevíme z vlastních názorů a záměrů.

S určitým zjednodušením můžeme asertivitu charakterizovat pomocí tří P:

- POZNÁNÍ (vlastních potřeb, myšlenek, pocitů, dojmů),
- PROJEVENÍ (názorů, pocitů, potřeb, postojů, zájmů),
- PROSAZENÍ (respektující přijaté společenské zásady i druhé lidi)

Dalšímu ujasnění podstaty asertivity může pomoci odlišení asertivity od manipulace, agresivity a pasivity. V této kapitole podrobně vysvětlím výše zmíněné termíny.

1.3 Asertivita, manipulace, agresivita, pasivita

Asertivita

Asertivita je soubor pravidel a jednacích technik vedoucí ke zdravému, přiměřenému sebeprosazení v komunikaci. Bez zbytečné ústupnosti, bez zbytečné agrese. Být asertivní znamená umět se prosadit. Chovat se asertivně znamená být otevřený, čestný a přímý. Což znamená soustředit se na to, co požadují nebo potřebují, avšak mít ustavičně na mysli, že i ostatní mají svoje potřeby a práva. Asertivní jednání úzce souvisí se sebedůvěrou a sebeúctou.

Jaké oblasti zahrnuje asertivita a v čem nám může pomoci:

- pomáhá zvýšit sebeúctu, umožňuje konstruktivní řešení problémů
- umožňuje vyjádření stavu vlastní mysli, pocitů, přání
- pokud nemám na věc nárok, mohu ještě požádat o laskavost
- snadněji dosáhneme uspokojení oprávněného požadavku

- pomáhá dosáhnout přijatelného kompromisu
- umožňuje rychleji překonat diskomfort, nepohodu
- umíme říct asertivně ano a ne
- lidé se baví o svých názorech a ne o pravdách
- upozorní nás na to, co se v konverzaci nesmí
- pomáhá rozpoznat manipulaci a bránit se jí
- kdo zná asertivitu, nestydí se před lidmi a aktivně navazuje kontakty
- neprožíváme pocity viny při chybě nebo neúspěchu
- asertivita šetří naši psychiku a umožňuje její optimální využití
- pomocí asertivity můžeme zlepšit komunikaci se členy rodiny
- osvojíme si důkladněji složitější systémy komunikace
- budeme vnímáni jako nekonfliktní společníci

Asertivní jednání je jasné, přímé, dbá na čistou komunikaci a na to, aby sdělení říkalo, co skutečně chcete a způsobem, aby to druzí mohli pochopit. Asertivita v současné době patří mezi důležité komunikační schopnosti, protože asertivní člověk je mnohem hůře manipulovatelný.

Asertivita představuje „terapeutickou techniku“, jejíž podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale také takzvaný podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“ (uražené odmlčení apod.). Asertivní jednání se tak někdy stává komunikačním manévrováním ve vypjatých sociálních kontaktech a při sporech. Nemá být ani agresivní, ani pasivní.

Asertivně jednající člověk dokáže věcně čelit:

- kritice (zvláště neoprávněné)
- manipulaci
- afektovaným a agresivním výpadům, které jsou namířeny vůči němu

Jedná se o tréninkovou metodu, jak se:

- vyjadřovat
- nebojácně prosadit (potvrdit si svou cenu)
- bránit

Asertivní trénink je v zásadě určen pro dvě velké skupiny lidí. Za prvé pro plaché, neprůbojné jedince, kteří se snadno cítí pokořeni a zahanbeni neúspěchem a v kolizích mají tendenci stáhnout se, utéci nebo být nenápadní. Svůj názor neprosadí kvůli strachu, který prožívají.

Druhou skupinu naopak tvoří ti, kdo se snadno rozčílí, velmi podrážděně reagují na jakoukoliv kritiku a mají tendenci ihned oplácet, vracet, vyvolávat slovní půtky a eskalovat napětí. Ani tito jedinci neumějí prosadit svůj názor. Ne proto, že by ho nevyslovili, ale proto, že ho umějí jen rozčileně vykřičet, čímž odradí většinu posluchačů.

V 50. letech indikoval A. Salter (Vybíral, 2000) asertivitu také těm jedincům, kteří snadno zčervenají nebo kteří o sobě hodně přemýšlejí (příliš hloubaví jedinci). Volnomyšlenkářské a liberální desatero (10 asertivních práv) bylo namířeno proti všem formám omezování člověka sociálními normami, zásadami a náboženstvím. Asertivita je produktem svobodomilovné společnosti. Odvrácenou stránkou individuální svobody a asertivních práv je individuální zodpovědnost. O té sice toto učení mluví také, ale bohužel často jen okrajově. Návěst asertivity se také málo zabývá zdvořilostí, ohleduplností k druhým nebo problematikou nacvičeného egoismu. Všechny tyto pojmy vymezují pomyslnou hranici mezi správně aplikovanou asertivitou a asertivitou aplikovanou nesprávně.

Manipulace

Manipulátor se snaží přesvědčit osobu či osoby o správnosti myšlenky, názoru či jednání, které nejsou manipulovaným jedincům vlastní, či pro ně nemají dostatek argumentů.

Dle PhDr. Petra Hájka (Pospíšil, 1996) je manipulace ovlivňování chování druhých lidí pomocí různě skrytých a různě rafinovaných manévrů. Cíle manipulace bývají zjištěné, přičemž se sám manévr i jeho účel vydává za pravidla za něco jiného. Manipulovaná osoba si často ani neuvědomuje, že je s ní manipulováno, případně si to uvědomuje, ale z nějakého důvodu se nemůže a někdy ani nechce bránit. Manipulátor většinou na začátku jedná tak, aby získal u svých obětí sympatie. Často využívá své charisma a znalost slabých stránek ostatních.

Druhy manipulací:

- nečestné jednání k dosažení vlastního cíle – prosazení si neoprávněné potřeby, úlevy v povinnostech, získání neoprávněného nebo nepřiměřeného ocenění
- snaha vyvolat v druhém pocit viny
- ohlupování, odvolávání se na zvyklosti, morálku podle svého výkladu, poukazování na úspěchy druhých lidí a požadavek je napodobit
- získání vlastního komfortu, pohody na úkor druhého, využívání jeho dobroty a laskavosti, snaha uvolnit se na druhém, přenést na druhé část své bolesti, neúspěchů, neštěstí
- snaha mít jen práva a druhý má jen povinnosti, přenášení zodpovědnosti na druhé. (Pospíšil, 1996)

Agresivita

Agresivní chování znamená nebrat ohledy zájmy druhých lidí, bojovat stále jen za svá přání a potřeby. Agresivně jednající člověk se prosazuje na úkor jiných, nedbá na jejich práva a požadavky. Ponižuje a sráží sebedůvěru ostatních. Na předním místě agresivních lidí jsou jejich vlastní zájmy. Pokud jednání agresivního jedince nevede k úspěchu, za nezdary obviňuje okolí. Není schopen si přiznat své chyby. V kolektivu bývá neoblíbený a často se cítí sám. Jeho přehnané sebevědomí může být zástěrkou komplexů, které svou agresivitou kompenzuje. Agrese není jen fyzické napadení či silná slova. Agresivně působí sarkasmus a ironizování, ale i třeba tiché, někdy až přesládlé sdělení, které není k věci, jen degraduje osobu, které je určeno.

Pasivita

Pasivní jedinec usilovně hledá způsob, jak nikomu nevadit. Trápí se a stresuje, protože taková možnost v normálním světě neexistuje. Pasivní jedinci chtějí být se všemi zadobře. Tito lidé jsou nejistí, vyhýbají se změně názorů. Obviňují okolí z agresivity. Mají pocit, že ho druzí využívají. Pasivní chování se vyznačuje bezbranností vůči požadavkům druhých. Pasivním lidem chybí sebejistota v projevu, nedokážou se prosadit, stále se omlouvají, vysvětlují, vcit'ují se do přání druhých. Někdy jsou nadměru a nepřírozeně snaživí, jindy se vyhýbají sociálním situacím. Pasivní chování znamená nemluvit o svých emocích a přáních, ale „v zájmu druhých“ je potlačovat. Mít osobní potřeby by pro ně znamenalo „být sobec“ nebo „druzí by se mohli zlobit“. Často je to

poznat i na první pohled. Pasivita je spojena s povoleným tělem, ohnutými zády, sklopenýma očima, odmlkami v řeči a váhavým tenkým hlasem.

Tab.1 Přehled: pasivita, agresivita, manipulace, asertivita (Praško, 2000)

<u>Pasivní chování:</u>	
Základní rys:	přizpůsobivost požadavkům druhých
Způsoby:	bezbrannost, ustupování, vyhýbání se konfliktům
Důvod:	závislost na druhých a jejich hodnocení
Role:	„chudáčka“, obětavého dobráka“
Styl:	prohra – výhra nebo prohra – prohra
Možný důsledek:	zneužívání druhými, sociální fobie, deprese
<u>Agresivní chování:</u>	
Základní rys:	prosazování na úkor druhých
Způsoby:	obviňování okolí, nátlak, moralizování
Důvod:	skrytá potřeba zvýšení sebevědomí
Role:	„diktátor“, „kontrolór“, „mravokárce“
Styl:	výhra - prohra
Možný důsledek:	odcizení od druhých, hysterie
<u>Manipulativní chování:</u>	
Základní rys:	sleduje cíl nepřímo
Způsoby:	vyvolávání pocitů viny, lichocení, apely na morálku
Důvod:	sobectví, potřeba zvýšit si sebevědomí, vnitřní prázdnota
Role:	„obět“, „svěťce“
Styl:	skrytá výhra - prohra
Možný důsledek:	neschopnost opravdovosti ve vztazích, hysterie
<u>Asertivní chování:</u>	
Základní rys:	přímé, otevřené, sebevědomé, klidné
Způsoby:	respektující sebe i druhého, kompromisy
Důvod:	úcta k sobě i druhým, čestnost, odvaha
Role:	„sebe sama“
Styl:	výhra - výhra
Možný důsledek:	plné psychické zdraví

My všichni se chováme v různých situacích všemi těmito způsoby.

1.4 Asertivní práva a povinnosti

Každý má právo mít a vyjádřit svůj názor, právo dělat chyby, právo odmítnout požadavek druhého bez pocitu viny, právo změnit názor, právo určit své vlastní priority a cíle, právo soudit své vlastní chování, myšlenky a pocity a nést zodpovědnost za jejich důsledky. V mezilidských vztazích se můžeme ocitnout v situaci, kdy jsme v rozpacích a nevíme si rady, jaké máme zvolit řešení. Například když nás někdo požádá o pomoc a nám se to zrovna nehodí. Abychom nemuseli v podobných situacích vytvářet nadbytečné argumenty a přitom neměli pocit viny, seznámíme se s asertivními právy.

Asertivní práva vytvořil Andrew Salter (Pospíšil, 1996). Asertivní práva mluví o vnitřní svobodě jedince. Za každým právem je uvedena manipulativní pověra, která existuje v povědomí lidí. (Praško, 2000, Pospíšil, 1996)

1. Mám právo sám posuzovat svoje vlastní jednání, myšlenky a pocity a být si za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný

Názor na to, co je dobré a co špatné, je relativní. Podléhá módě, zvyku, pověře. Odvolání se na to, „co se má“ a „co se nemá“, je častou manipulativní strategií. Podle koho se něco má nebo nemá, není uvedeno.

Manipulativní pověra: „Neměl bys nezávisle na jiných posuzovat sám sebe nebo svoje chování. Musíš být posuzován a hodnocen vnějšími pravidly a autoritou, která je moudřejší, než jsi ty sám!“

Jedná se o náš život, a naše chování a zodpovědnost za ně musí být v našich rukách. Nemůžeme být závislí na rozhodování vnější autority, ani na zvycích či pověrách. Všechna asertivní práva jsou odvozena od tohoto základního práva.

2. Mám právo neposkytovat žádné výmluvy, vysvětlení, ani ospravedlnění svého jednání

Manipulativní pověra: „Za své chování jsi zodpovědný druhým lidem, máš jim skládat své účty a měl bys všechno, co děláš, zdůvodňovat a omluvit.“

Výmluvy, omluvy a vysvětlení často jen ukazují, že si nejsme svým rozhodnutím úplně jisti, a že máme pocit viny. Když je tomu tak, je lepší přiznat své pocity, než nabízet omluvy a vysvětlení.

3. Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů jiných lidí

Manipulativní pověra: „Vůči některým institucím a lidem máš větší závazky než vůči sobě. Měl bys obětovat své vlastní hodnoty a přizpůsobit se.“

Třetí zásada není nabádáním k asociálnosti. Je jen upozorněním, že každý člověk má právo posoudit, za co a do jaké míry nese zodpovědnost. Člověk, který chce nést odpovědnost za „problémy celého světa“, nakonec nepomůže nikomu.

4. Mám právo změnit svůj názor

Manipulativní pověra: „Jakmile už sis jednou udělal určitý názor, nikdy bys ho neměl měnit! Musel by ses omluvit nebo přiznat, že ses mýlil a to znamená, že jsi nezodpovědný.“ Věci kolem nás se mění, lidé se mění, proto je přirozené, že musíme měnit i své názory, jinak bychom byli za chvíli mimo realitu.

5. Mám právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný

Manipulativní pověra: „Nesmíš dělat chyby! Pokud je děláš, musíš mít pocit viny! Ostatní lidé by v takovém případě měli tvoje chování a rozhodování kontrolovat!

Všichni děláme chyby. Chybovat je lidské. Naopak úzkostná orientace a nedělání chyb vede paradoxně ke zmnožení chyb. Chyby přeci neděláme schválně, tak proč bychom se měli cítit za ně vinni. Jsou lidé, kteří jsou přesnější a dělají méně chyb, jiní chybují více, ale chybujeme všichni.

6. Mám právo říci: „Já nevím!“

Manipulativní pověra: „Měl bys znát odpověď na každou otázku, týkající se následků tvého chování. Když tyto odpovědi neznáš, nejsi si vědom problémů, které způsobuješ ostatním lidem. Jsi nezodpovědný a měl bys být kontrolován!“

Někdy děláme věci jen tak, protože nás to těší, nemůžeme přesně vyjádřit, proč se chováme tak, jak se chováme. Proč bychom kvůli tomu měli být špatní? Někteří rodiče se snaží hrát si před svými dětmi na vševědoucí. Snaží se jim odpovědět na každou otázku, i když je to někdy vzdálené od pravdy. Nebylo by lepší přiznat, že nevíme vše?

7. Mám právo být nezávislý na dobré vůli jiných lidí

Manipulativní pověra: „lidé, se kterými přicházíš do styku, by k tobě měli mít kladný vztah. Potřebuješ přeci druhé, bez nich se žít nedá. Je velmi důležité, aby tě všichni měli rádi.“

Naše chování nemusí být závislé na schválení kohokoliv. Člověk nemůže žít ve stálém střehu, zda se náhodou nechová jinak, než si to druhý přeje. V této pověře bývá často příčina toho, proč má tolik lidí s jednoduchou odpovědí „NE“. Obávají se, že protějšek se bude cítit odmítnutý a rozhněvá se. Nebo odmítnutí prostě neunesou a jejich vztah se zkalí.

8. Mám právo činit nelogická rozhodnutí

Manipulativní pověra: „Měl by ses držet logiky, zdravého rozumu, racionality a umět jimi zdůvodnit vše, co děláš. Pokud něco logicky zdůvodnit nemůžeš, není to rozumné a dělat bys to neměl. Nejsi přeci malé dítě!“

Nucení k tomu, že máme být rozumní, vše umět logicky vysvětlit, je typickým manipulativním krokem. Když to není rozumné nebo logické, měli bychom se vzdát svého rozhodnutí a přijmout rozhodnutí někoho druhého. Ve skutečnosti řada věcí v životě, včetně problémů, nejde uspořádat logicky ani rozumně.

9. Mám právo říci: „Já ti nerozumím.“

Manipulativní pověra: „Musíš být vnímavý a citlivý a umět předvídat potřeby svých bližních. Musíš chápat, co potřebují, i když to jasně neřekli. Jestliže nechápeš, co druzí chtějí i bez toho, že by ti to vysloveně řekli, jsi ignorant nebo hlupák!“

Často na nás někdo hledí uraženě, je na nás rozzlobený, a my nevíme proč. Někdo nám dává najevo, že nemáme pravdu, měli bychom intuitivně chápat, proč je s námi nespokojený. Nebo si přeje, abychom změnili své chování, a nepokládá za potřebné nám říct proč. Není však naší povinností mít telepatické schopnosti, umět číst myšlenky, být takto rozumějící a chápavý.

10. Mám právo říci: „Je mi to jedno!“

Manipulativní pověra: „Musíš se snažit být stále lepší, dokonalejší. Asi se ti nepodaří být perfektní, ale jsi povinen se o to snažit. Když ti někdo naznačí, jak by ses mohl vylepšit, máš povinnost ho poslechnout. Pokud to neuděláš, jsi líný, bezcenný, degenerovaný a nezasloužíš si úctu. Nemůžeš si ani sám sebe vážít.“

Člověk má právo nebýt dokonalý. Navíc co je perfektní pro jednoho, může být ubohé pro druhého. Na řadu pokynů, otázek nebo podnětů, které nás nabádají k tomu, abychom byli lepší nebo přímo dokonalí, můžeme reagovat odpovědí: „Je mi to jedno.“

PhDr. Capponi a PhDr. Novák (Capponi, Novák, 1994) vymysleli ještě několik důležitých dodatků k asertivním právům a nazvali je asertivní povinnosti.

Povinností je celkem sedm a ukazují, že člověk má nejen práva, ale i to druhé.

1. Vědět, co chci.
2. Nést odpovědnost za své chování.
3. Nenahávat si do vlastní kapsy.
4. Nenahávat si o druhých.
5. Nestydět se říci, co chci a jak situaci prožívám.
6. Nesnažit se s druhými manipulovat.
7. Naučit se pozorně naslouchat a slyšet.

2. Komunikace v mezilidských vztazích

V této kapitole se podrobněji zabývám komunikací, neboť s ní je asertivita velmi úzce spojena. Podstatou asertivity je věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“ (uražené odmlčení se apod.) Asertivní jednání se někdy stává komunikačním manévrováním ve vypjatých sociálních kontaktech a při sporech.

Obecně lze pojem komunikace definovat jako dorozumívání, sdělování informací vzájemně mezi jednotlivci nebo skupinami.

V psychologii je komunikace definována jako proces vzájemného předávání informací v sociálním kontaktu pomocí různých prostředků, zahrnující i sdílení, tj. prožívání a hodnocení této situace.

V komunikačním procesu probíhá sdělování i přijímání informací. Tyto informace mají určitý význam, který je různým způsobem prezentován, obvykle pomocí nějakých symbolů (např. slov nebo gest), které užíváme k vyjádření pocitů, myšlenek, potřeb apod. V tomto procesu dochází i ke společnému sdílení této situace a určitému způsobu jeho prožívání, zahrnující vzájemný vztah komunikujících partnerů. Schopnost

komunikovat má pro sociální život a pro začlenění jedince do společnosti velký význam. Komunikace je důležitou variantou sociální interakce.

2.1 Funkce komunikace

Komunikace může plnit různé funkce, na základě jejího zaměření lze rozlišit několik variant:

Informační – cílem je předat někomu nějakou informaci.

Instruktivní – cílem je vysvětlit, naučit, instruovat.

Přesvědčovací – cílem je komunikačního partnera ovlivnit nebo dokonce zmanipulovat.

Podpůrná – cílem je vyjádřit někomu podporu.

Relaxační – cílem je pobavit se, rozptýlit se, popovídat si.

Proces komunikace, tj. výměny informací, mívá obvykle charakter rozhovoru. V něm jeden člověk sděluje něco jinému člověku. Ten, kdo něco sděluje, musí své sdělení vyjádřit tak, aby mu jeho příjemce rozuměl a aby jej pochopil stejným způsobem. Důležité je vyjádření zpětné vazby, tj. potvrzení přijetí zprávy a způsobu jejího porozumění. Přijímání a dekódování sdělení je vždy subjektivně ovlivněno a jen těžko může být zcela shodné s tím, jak je chápe sám autor sdělení.

Pochopení obsahu a významu sdělení může ovlivnit několik faktorů:

- forma sdělení, která může zahrnovat emocionálně vyjádřený situační význam apod.
- obsah sdělení, tj. téma
- osobnost komunikujících partnerů, jejich schopnosti, znalosti, ale i osobnostní vlastnosti a emoční vyladění
- vztah komunikujících partnerů

Komunikace probíhá v určitém sociálním kontextu, který lze chápat jako aktuální vztahný rámec, v němž se tento proces uskutečňuje. Z tohoto hlediska je důležité, s kým člověk komunikuje, kde, kdy, o čem a proč, eventuálně s jakým důsledkem.

Vztah mezi partnery ovlivní vzájemnou komunikaci vždycky. Může se ve vztahu ke komunikačnímu procesu projevit rušivě, ale stejně tak jej může zatížit i v zásadě pozitivní tendence vyhovět tomuto člověku a mluvit tak, aby nám rozuměl, respektive říkat to, co si myslíme, že by chtěl slyšet.

Komunikační schopnosti se rozvíjejí v procesu socializace, v kontaktu s lidmi, kteří takového způsobu užívají a představují pro dítě model.

2.2 Verbální komunikace

Verbální komunikace je symbolická forma komunikace, založená na znakovém systému. Jako symboly pro vyjádření a předání významu užívá slova. Nezbytným předpokladem pro její užití je sdílení určitého jazykového systému a jeho pravidel. Důležité je i stejné chápání významů jednotlivých slov. Je nejvýznamnější formou mezilidské komunikace.

2.3 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je výměna informací zprostředkovaná nejazykovými prostředky tedy uplatňující extralingvistické prostředky (jejich vazba k mluvené řeči není tak bezprostřední jako u paralingvistických charakteristik promluvy a také její vliv na chápání významu ústního sdělení je poměrně velmi volný) sdělování významu a smyslu.

Neverbální komunikační projevy lze rozdělit na:

- **mimické** - výraz obličeje a jeho změny při komunikaci,
- **kinezické** - četnost a rozsah tělesných pohybů,
- **gestikulační** - pohyby (nejčastěji rukama) vyjadřující určité významy,
- **posturologické** – poloha těla,
- **dotykové (haptické)** – bezprostřední tělesné kontakty,
- **proxemické** – fyzická prostorová distance mezi lidmi,
- **vizické** - zrakový kontakt, činnost očí v komunikaci.

Komunikační výrazové pohyby (jsou nositelem určitého významu, respektive je jim nějaký význam přiřítán) mohou být vrozené (instinktivní, podobné jiným živým

tvorům, např. cenění zubů). Většinou však jsou naučeny během života v určitém prostředí. Výrazněji bývají ovlivňovány danou kulturou i zvyky spojenými např. s určitými profesemi, situacemi či oblíbenými činnostmi. Individuální zvláštnosti neverbálních výrazových projevů vycházejí buď z trvalejších vlastností (zejména temperamentu) nebo z aktuálního psychického stavu (zájem, pohoda, rozrušení, únava, nemoc, úraz apod.) a momentálních záměrů. Výrazové projevy mohou být úmyslně prováděny určitým způsobem nebo potlačovány. Často bývají neúmyslné a jen málo (dodatečně) nebo vůbec uvědomovány. Někdy jsou natolik nutkavé, že jejich ovládnutí může být dokonce nad síly jedince. Nápadné pro okolí jsou zejména pohyby, které lze dát do souvislosti s aktuálním děním. Pozornost zpravidla vzbuzují ústa, čelo a nos, dále na ruce, nohy a celé tělo. Dále pohyby při rozhovoru, chůze držení těla při sezení, pohyby při jídle, zdravení apod. (Paulík, 2007)

2.4 Komunikační pravidla (Paulík, 2007)

Mezilidská komunikace je na jedné straně záležitostí zcela přirozenou, na druhé straně, nemá-li v sobě zahrnovat rušivé momenty, které brání jejímu racionálnímu průběhu, (což se v běžné komunikaci nezdá stávat) je vhodné, zejména při oficiálních příležitostech, aby se řídila určitými pravidly. V této části se budeme věnovat komunikačním pravidlům a uvedeme si některá z nich. Sice jsou vesměs pochopitelná a působí jako zcela samozřejmá, nicméně stačí si vzpomenout na každodenní situace, kdy jsou znovu a znovu porušována.

Pro racionální komunikaci při vyjednávání se jeví jako vhodné dodržování těchto zásad:

- Hovoří jen ten, kdo má co říci (ví, co chce, má cíl promyšlený předem, respektuje možnosti posluchačů).
- Mluví vždy pouze jeden a jen po nezbytnou dobu.
- Stručnost versus rozměňování, méně je více.
- Dodržování tématu bez odbočování, jasnost, srozumitelnost (popř. názornost).
- Není nutné mít vždy poslední slovo za každou cenu.
- Nelze zaměňovat dialog za monolog.
- Dialog vyžaduje kázeň včetně umění skončit včas.
- Používání přiměřené intonace, mimiky, gest.

- Oponent, ale partner při hledání pravdy, proto je vhodné:
 - uplatnit empatii (vcítění se do prožívání druhého člověka)
 - nesnižovat důstojnost druhého,
 - zvážit nezbytnost kritiky (má něčí drobný omyl zásadní význam pro jednání?),
 - pozorné naslouchání druhým,
 - navazování na informace druhého a rozvíjení toho, co je přínosné pro dohodu,
 - pozor na přenosové jevy (přenosem, se v klinické psychologii a psychiatrii míní, když některý účastník komunikačního procesu přenáší do vztahu ke druhému některé nezřídka negativní momenty ze vztahů k aktuálně nepřítomným osobám ze své minulosti)!

Když se v komunikaci nedaří uzavřít dohodu, když zúčastnění z nějakých důvodů trvají na svém a odmítají přijmout alternativní pohled či kompromis, mohou sehrát pozitivní úlohu v prevenci nedorozumění a konfliktních situací následující předpoklady, které se snaží překlenout vyhraněná stanoviska. Vyznačují se relativně vysokou mírou obecnosti, což jim dává více méně reálné šance širší akceptovatelnosti.

Tyto předpoklady lze vyjádřit těmito tezemi (Paulík, 2007):

- Zdá se, že naše stanoviska jsou zásadně nesmiřitelná.
- Jediné, v čem se shodneme je, že se nemůžeme dohodnout.
- Přesto udělám vše, abych Tě vyslechl a pochopil co nejlépe Tvé stanovisko.
- V totéž doufám u Tebe.
- Zkusme jednat v klidu, dokud nedospějeme k nějakému závěru.
- Nechci být pod pas, kdykoliv se to snad přes všechnu snahu stane, je to nedopatřením, prosím nenech se tím vyvést z míry a upozorni mě na to!

Zvládání triků narušujících racionální průběh a výsledky komunikačního procesu zneužívaných některým z jeho účastníků ke zmatení protistrany, získání nějaké neoprávněné výhody apod.

2.5 Členění asertivity z hlediska komunikace

Asertivita se projevuje v komunikaci lidí a jejich celkovém jednání v různé intenzitě:

1. **Základní asertivita** - jednoduché vyjádření citu, myšlenek, názorů, postoje. Nezahrnuje v sobě další specifické dovednosti.

2. **Empatická asertivita** - obsahuje i vnímání a citlivost vůči ostatním lidem. Proniká do vztahu k jinému člověku, respektuje jeho názory, hněv i radost.

3. **Stupňovaná asertivita** - uplatníme, když protějšek ignoruje naše stanoviska, porušuje naše osobní práva.

4. **Konfrontativní asertivita** - uplatníme při rozporu mezi slovy a skutky partnera. Neútočíme, ale žádáme doplňující, vysvětlující informace k vyřešení problému.

Přestože asertivita je velmi kvalitní způsob mezilidské komunikace, nelze ji bohužel uplatnit ve všech situacích a s každým komunikačním partnerem. A nelze ani nijak generalizovaně stanovit, kdy je vhodné jí použít a kdy ne. Každý už si musí sám rozvážit, zda za dané situace je pro dosažení společného cíle vhodná právě asertivita

2.6 Komunikační zlovyky

Optimální komunikace v blízkém vztahu je přímý, upřímný a otevřený způsob sdělování a sebevyjadřování, který bere v úvahu jak vlastní sebeúctu, tak úctu k partnerovi. Kritiku a vlastní nelibé pocity partnerovi vyjadřujeme způsobem, který ho nehodnotí vcelku, ale označí vlastní pocit z konkrétního jednání.

Problémy v komunikaci nastávají jednak z našich nepřesných interpretací partnerova chování a motivací, jednak z nedostatečně rozvinuté dovednosti komunikovat. V problémových situacích se často objevují stereotypní reakce – komunikační zlovyky. U komunikačních zlovyků nejde tolik o obsah sdělení, jako o to, že forma sdělení je nevhodná. Oboustranná výměna komunikačních zlovyků vytváří konfliktní komunikaci.

2.6.1 Komunikační zlovyky při naslouchání

U příjemce sdělení vzniká nedorozumění zpravidla proto, že pokládá pod obsah sdělení něco, co v něm chce slyšet. Předpokládá skrytý význam, který ve sdělení obsažen nebyl. Zejména málo jasná sdělení inspirují ke „čtení myšlenek“.

- **Čtení myšlenek** je jedním z nejtypičtějších zlovyků při naslouchání. Nedorozumění může vzniknout proto, že do toho, co nám druhý řekl, si

vkládáme význam. Bývá to něco, co předem očekáváme, nebo se toho předem bojíme. Můžeme mít například pocit, že se na nás někdo dívá svrchu. Jsou dokonce i situace, kdy nás někdo pochválí a my si to vysvětlíme nepříjemně. Tomu se říká diskvalifikace pozitivního. Např. „To říká jenom, aby mi polichotil, přitom se mu to nelíbí.“

- **Přerušování a skákání do řeči** je typické pro netrpělivé lidi. Přerušováním a skákáním do řeči vyvoláváme v partnerovi pocit, že mu nenasloucháme, že jeho postoj nás nezajímá. Chceme se hlavně prosadit sami. To vede k tomu, že se nám postupně většina lidí vyhne.
- **Nereagování na sdělení** – chybění zpětné vazby je pro druhé nepříjemné. Pokud nedáme najevo, že posloucháme, může mít partner pocit, že ho ignorujeme, nebo že mu nerozumíme.
- **Neverbální odmítání** – dívání se mimo řečníka, otáčení se k němu bokem nebo zády, grimasy, domlouvání se očima s někým za jeho zády – to jsou různé z forem neverbálního odmítání, které řečníka ponižují a mohou ho rozhněvat. Neverbální odmítání může vycházet z naší mimiky, pohybů, postoje, tónu hlasu, apod. Nesouhlas toho, co říkáme slovy a jak se projevujeme mimoslovně, druhého člověka mate. Proto je velmi důležité, jak se tváříme, gestikulujeme, jaký máme tón hlasu, kam se díváme apod.

2.6.2 Komunikační zlovyky při sdělování

Při sdělování se můžeme dopustit následujících zlovyků:

- **Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou** znamená, že sdělující neříká přímo to, co si myslí a „filtruje“ některé nepříjemné pocity, Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou vede k tomu, že v druhém roste napětí, úzkost nebo vztek.
- **Neupřímnost** je zastírání pravých pocitů a potřeb. Jak kvůli strachu být upřímný, tak z manipulativní snahy získat výhodu nebo alespoň klid. Při neupřímnosti jde o vědomější zkreslení nebo hraní pocitů. Často jde o snahu vyhnout se nepříjemnosti, kterou by bylo dobré řešit.
- **Nejasnost a nekonkrétnost sdělení** znamená takové sdělování, kterému přijímající přímo nerozumí, musí si ho nějak vysvětlit. To skrývá hodně prostoru pro „čtení myšlenek“.
- Dalším typickým zlovykem je **přehánění**. Přehánění znamená tendenci hodnotit situace nadsazeně. Když druhý přehání, právem se cítíme ukřivdění.

Často dochází k situacím, kdy stejně přeháníme i my, abychom to druhému oplatili. Pak se hádka umocňuje.

- **Značkování** místo zpětné vazby je snahou druhého znehodnotit („označkovat“), místo konkrétního vyjádření pocitu z jeho chování. Značkování je vlastně hodnocení, které zužuje mnohost a zajímavost člověka na jednu negativní značku, např. „blázen, ubožák, povaleč“. Když se nám nějaké chováním druhému nelíbí, můžeme to vyjádřit, ale prohlásit to za vlastnost je nepravdivé. Často to vede k odvetě.
- **Nadměrné zobecňování** znamená zevšeobecnění pravidla nebo závěru na základě jednoho nebo několika málo zážitků. Drobný prohřešek může být generalizován na celou situaci, odmítnutí jednoho požadavku druhou osobou může být vnímáno jako totální odmítání a neláska. Soustředění se na detail vytržený z celého kontextu vede někdy k opomíjení jiných třeba důležitějších charakteristik.
- **Připisování úmyslu** znamená, že druhého nařkneme z úmyslu, pro který máme málo důkazů. Připisování úmyslu znamená, že tomu, co druhý říká nebo dělá, připisujeme nějaký amorální úmysl. Přitom dané chování nemusí mít s připsaným úmyslem nic společného.
- **Překrucování skutečnosti.** Jde vesměs o vybírání nějakého detailu z chování druhého, který je pak absurdně použit tak, aby se dalo ukázat na druhého jako na neschopného viníka apod.
- **Nesoulad slovního a mimoslovního projevu.** V obsahu slovního sdělení se objevuje jiná informace, než je vidět v mimoslovním jednání (v mimice, gestech, postoji, tónu hlasu apod.)
- **Únik od tématu** je tendence přecházet během komunikace stále na jiné téma tak, jak se to komu zrovna hodí. V běžně nekonfliktní komunikaci to vede k rozvlácnosti a rozmrzelosti. Během konfliktu to často bývají vzpomínky na minulé křivdy, poukazování na povahové vlastnosti partnera, jeho rodinu, na to, co kdo o něm kdy měl říct apod. To vzápětí vede k eskalaci konfliktu. Místo aby se řešil problém zde a nyní, vytahují se dlouhé řady minulých provinění. Únik od tématu může být způsoben prostou nekázní, ale i touhou za každou cenu dokázat, že druhý není v právu, zvítězit.

- **Přehnané emoční reakce** představují neúměrné emoční vzplanutí po neadekvátním podnětu.

Pro přehlednost uvádím tabulku s rysy dobré komunikace.

Tab. 2. Co patří k dobré komunikaci (Praško, 2000)

<u>Vyjádření (komunikátor)</u>
<ul style="list-style-type: none"> • soulad slovního a mimoslovního • konkrétnost a specifičnost • otevřenost a autentičnost • jasnost a srozumitelnost • plynulost komunikace • umění bez agrese vyjadřovat své kladné i záporné pocity a požadavky
<u>Příjem (komunikant)</u>
<ul style="list-style-type: none"> • dovednost naslouchat, neskákat do řeči • vyjádřit, že posloucháme, máme zájem • uvědomit si své pocity, myšlenky a postoje • neinterpretovat, co je za komuniké (tzv. čtení myšlenek)

2.7 Stresory v mezilidské komunikaci

Nosiči sociálního stresu mohou být různí lidé kolem nás. Někdy to je tím, že se chovají způsobem, který nám nevyhovuje. Často kritizují nebo moralizují, kárají nebo naopak manipulují, či se uzavírají do sebe a nemluví. Stresorem ale mohou být i naše myšlenky – kritizujeme se, že situaci nezvládneme, nevíme co říct, jak reagovat, jak odmítnout apod. každý člověk je jiný. Někdo se cítí v nepohodě, když je kritizován, jiný zažívá úzkost v situaci, když má promluvit před lidmi, někoho nejvíce trápí, když druzí neocení jeho kvality. Stresory v mezilidském kontaktu jsou tedy velmi individuální.

Stresory v rodině

Optimálně fungující rodina je bezpečným zázemím jak pro partnery, tak pro děti. Bývá azylem, který pomáhá vyrovnávat se s překážkami a stresory každodenního života i se závažnými životními událostmi, které její členy zaskočí. Všichni o tom sice sní

o optimálně fungující rodině, nicméně nikdo nás neučí, jak takovou dobře fungující rodinu vytvořit. Z klinické praxe je známo, že lidé se psychicky hroubí nejčastěji v souvislosti s problémy v partnerských vztazích nebo ve vztazích k rodičům či dětem. Rychlost moderního života, náročnost na výkon, nedostatek času, radikální změny v životním stylu, porovnávání se s druhými – to vše vytváří řadu frustrací a nespokojeností. Svoji nespokojenost v životě řada lidí řeší tím, že hledá viníka mimo sebe. Lidé často začínají na sebe reagovat přecitlivěle, vadí jim i maličkosti. Zlost a frustraci z práce přenášejí na rodinné členy. Místo, aby využili rodinu ke zklidnění a odpočinku, stává se rodinný prostor nebezpečným válčištěm, kde se naplno projevují v práci potlačované negativní emoce.

Zčásti je stres v rodinném prostředí vyvolán řadou komunikačních zlozvyků, které v druhém vyvolávají hněv nebo strach. Zčásti pramení z nevyřešených životních problémů, které se nemohou řešit díky tomu, že se dostatečně mezi partnery a mezi generacemi nekomunikuje. Příčinou obojího je absence komunikačních dovedností u jednotlivých členů rodiny.

Stresory v pracovních vztazích

Druhým nejčastějším zdrojem sociálního stresu je pracovní prostředí. Nepříjemné nebo nedůtklivé vztahy mezi spolupracovníky, donášení, pomlouvání, nadměrná kritika, velmi studené neosobní vztahy, málo důvěry, perfekcionismus nadřízených, emoční sterilita – to vše může vést k silně prožívanému stresu v pracovních vztazích.

Pracovní vztahy podobně jako rodinné potřebují naše investice do vztahů. Těmito investicemi jsou například všímavost k druhým, ochota jim naslouchat, porozumět, ocenit je, vyslechnout jejich kritiku, otevřeně s nimi mluvit o tom, co je problémem mezi námi, naučit se říkat, co sami potřebujeme a co cítíme, zároveň naslouchat tomu, co druzí potřebují, naučit se uzavírat kompromisy v případě konfliktů zájmů. (Praško, 2004)

3. Asertivní techniky

1. Přeskakující gramodeska
2. Sebeotevření
3. Otevřené dveře – přijetí pravdivé, či nepodstatné části kritiky
4. Dotaz na negativa – pozor na konflikty!
5. Negativní aserce = přijetí vlastních záporů, chyb
6. Selektivní ignorace (nepodstatné, u afektu)
7. Přijatelný kompromis
8. Volné informace

3.1 Přeskakující gramodeska

Tato technika spočívá v klidném opakování (stejných nebo podobných slov) vyjadřujících naše stanovisko požadavek, zájem atd. při této technice se učíme vytrvalosti v prosazování svého, bez nutnosti použít připravené argumenty nebo pocity zlosti. Přitom se nenecháme vtáhnout do široké zavádějící diskuse rozměňující problém. Nereagujeme ani na zavádějící argumentaci, vysvětlování či útok. Je důležité kontrolovat svou intonaci hlasu mimiku a gesta (pozor na to, abychom nevyvolali dojem ironie, nátlaku apod.).

3.2 Sebeotevření

Technika, která usnadňuje sociální komunikaci a redukuje manipulaci pomocí sdělování pozitivních i negativních aspektů naší osobnosti a chování. Jedná se o vyjádření vlastních pozitivních či negativních pocitů bez úzkosti, rozpaků, vnitřního napětí a agrese. Délka i obsah sdělení je plně v našich rukou. Skončíme v okamžiku, kdy chceme a zachováme si pocit vnitřního klidu a pohody.

3.3 Otevřené dveře

Při této technice komunikující ustoupí útočícímu partnerovi z cesty a poskytne mu volný prostor k tomu, aby mohl dát průchod svým negativním emocím (8, 208) Nestavíme se mu na odpor. Uznáváme tu část argumentace protivníka, která je pravdivá. Tu očividně přijímáme. Další kritické výhrady ignorujeme. Při troše dobré

vůle lze poměrně často nalézt něco, co se v tvrzení jiných blíží pravdě alespoň částečně. Není vždy nutné na vše reagovat, se vším polemizovat. Přiznáním, že druhá strana může mít v něčem pravdu, jí vlastně znemožníme dále kritické argumenty rozvíjet. Je to jako, když někdo chce silou vyrazit dveře, o nichž předpokládá, že jsou zamčené. Je připraven na odpor a náraz. Dveře se však těsně před ním bez odporu otevírají. Energie vyvinutá na překonání očekávaného odporu je tak zbytečná. Vynaložené úsilí se mívá účinkem a vychází naprázdno nebo dokonce přináší nežádoucí důsledky.

3.4 Selektivní ignorování

Potvrdíme, že jsme řečenému rozuměli (slyšeli), ale nijak se nevyjadřujeme k manipulativní kritice (útoku), byť nepřijemnému. Nebráníme se, nekomentujeme, neútočíme, nevysvětlujeme. Zkrátka reagujeme jen na část z toho, co bylo řečeno, a to na tu část, která je v podstatě neproblematická, neutrální.

3.5 Negativní dotazování

Ptáme se na vlastní nedostatky, žádáme další kritiku sebe, svých nedostatků, popřípadě žádáme detailní rozbor kritizovaného chování. Můžeme se také tázat na důvody protivníkovy rozhořčení („Co je na tom tak špatného?“ „Co ti na tom vlastně tak vadí? Proč tě to tak rozčiluje? Ještě něco ti vadí?“). Dotazování nesmí být ironické. Ke všemu přistupujeme s nadhledem (nikdo není dokonalý). Je zde ovšem riziko, že vyprovokujeme větší kritiku, než druhá strana původně zamýšlela.

3.6 Negativní aserce

Technika, při níž souhlasíme s kritickými výhradami ke svému chování a bez dalšího komentování nebo odporování je přijmeme. Nebráníme se, neútočíme. Díky zachovanému klidu máme příležitost bez napětí posoudit své chování s ohledem na názor okolí. Také tato technika může vyprovokovat druhou stranu k důraznější kritice.

V situaci, kdy jsme oprávněně kritizováni, můžeme odpovědět: „Dobře, zkazil jsem to, ale proto ještě nemusím být špatným člověkem.“ Tento postup předpokládá sociální zralost kritizovaného a přijetí asertivního práva – „člověk může dělat chyby

a být za ně zodpovědný“. Technika „otevřených dveří“ i „negativní aserce“ se často překrývají.

3.7 Přijatelný kompromis

Není-li v sázce naše sebeúcta, je vhodné v rámci sebeprosazení nabídnout našemu protějšku pro obě strany přijatelný kompromis. Tam, kde je v sázce osobní sebehodnocení, kompromisy neuzavíráme.

Rozdíl mezi normálním a asertivním kompromisem spočívá především v odpoutání od pasivity a nevzdání se požadavku (aktivně obhajovat požadavek a používat adekvátní argumentaci, dále nevzdávat se požadavku, ale případně jej oddálit, odložit, částečně upravit apod.).

3.8 Volné informace

Je to technika, která učí rozpoznávat v konverzaci prvky indikující to, co je pro našeho partnera zajímavé a důležité. Snižuje plachost při zahajování rozhovoru a rozhovor oběma stranám usnadňuje. PhDr. Belěš (Pospíšil, 1996) doporučuje poskytovat druhému člověku v rozhovoru nejvýše dvě volné informace, aby druhý člověk nebyl zahlcen a mohl plyně na naši nabídku témat k dalšímu rozhovoru reagovat.

4. Jednoduché asertivní reakce

4.1 Reakce zpětnou vazbou

Pojem zpětná vazba budeme používat pro poskytnutí informace o tom, jak na nás určité chování působí. Reakce zpětnou vazbou je základem kvalitní komunikace. Rozlišujeme pozitivní zpětnou vazbu, která vede k posilování uvedeného chování, tj. ke zvýšení pravděpodobnosti, že se chování bude opakovat (např. „potěšilo mě, že sis na mě vzpomněl a přinesl kytku.“). Existuje však také negativní zpětná reakce, která vede k zeslabení daného chování, tj. ke snížení pravděpodobnosti, že se dané chování bude opakovat.

Lidé, kteří nedokážou vyjádřit své pocity a potřeby jiným lidem, ztrácejí v životě potěšení. Dusí své příjemné i nepříjemné prožitky. Hůře vyjadřují blízkost, dojetí, hněv a rozmrzelost, radost, důvěru a zájem o druhého poskytují druhým málo pozitivních projevů. Co sami nedávají, také často nedostávají. Dostávají méně pozitivních posílení od ostatních. Pak se cítí osamoceni. Mívají pocit, že jim nikdo nerozumí. Pomocí zpětné vazby poskytujeme konkrétní informaci o našich pocitech.

Jak reagovat zpětnou vazbou?

- Udržovat oční kontakt.
- Mluvit za sebe v první osobě: „Já... , Mně..“
- Základní formulace: „Já cítím X, když ty děláš Y“
- Poskytnout informaci a ne hodnocení.
- Popsat konkrétní chování, ne jednotlivce jako takového.
- Reagovat krátce, stručně, srozumitelně.

4.2 Vyjádření a přijetí komplimentu

Komplimenty nám slouží k vyjádření kladných pocitů k druhému. Jak dávání, tak přijímání komplimentů nám často dělá potíže. Měli bychom ovládat obojí. S těmito dovednostmi se lépe a hlavně příjemněji žije. Na to, abychom mohli kompliment dát, musíme nejdříve na druhém vidět vlastnosti, dovednosti, činy, které se nám líbí, obdivujeme je. Bohužel jsme většinou zvyklí kritizovat sebe i druhé a pozitivní kvality pokládáme za samozřejmost.

Komplimentem vyjadřujeme to, co se na druhém líbí. Asertivní kompliment je vlastně totéž, co pozitivní zpětná vazba. Častou chybou je, že místo komplimentu druhého hodnotíme. Zásadně používáme konkrétní a pravdivé sdělení. Pokud si nejsme komplimentem jisti, raději ho neříkáme.

Jak vyjadřovat komplimenty

- Vybrat vhodný čas a situaci.
- Navázat oční kontakt.
- Dbát na soulad slovního a mimoslovního chování.
- Vyjádřit osobní postoj – „mně se...“, „já...“
- Být stručný, upřímný, přesný.

Při dávání komplimentu pozor na:

- Nesoulad slovního a mimoslovního chování.
- Falešné lichocení.
- Přehánění.
- Sarkasmus a ironii.
- Použití komplimentu pro manipulaci s druhým.
- Použití komplimentu před následující kritikou.

S přijímáním komplimentů míváme rovněž potíže. Často to dopadá tak, že sice polichoceni jsme, díváme se stranou a vzápětí kompliment znehodnotíme. Nejčastěji z toho důvodu, že ho prostě neumíme unést. Máme pocit, že na veřejnosti musíme předvádět falešnou skromnost, abychom nepůsobili namyšleně. Nepřijetí komplimentu může být pro druhého velmi nepříjemné.

Při přijímání komplimentu se díváme druhému do očí, kompliment nezlehčujeme a nepoužíváme ironii. Přehnané děkování může působit komicky.

Jak přijímat komplimenty

- Udržet oční kontakt
- Reagovat stručným „děkuji“
- Můžeme přidat informaci o pocitech
- Nezlehčujeme ani neironizujeme kompliment
- Při nepříjemných pocitech vyžádat dodatekové informace (co se ti konkrétně tak líbilo?)

4.3 Jak říkat ne – asertivní ne

Mnoha lidem dělá potíže odmítnout žádost nebo prosbu, i když její splnění může být proti jejich vlastnímu zájmu. Lidé se pro pocity méněcennosti bojí otevřeného střetnutí. Snadno se vzdávají svých práv a pak mají pocit křivdy. Bojí se říct NE, protože se bojí ztráty dobrého vztahu. Pak se o samotě cítí ukřivdění, zneužití. Mohou prožívat pocity zlosti nad vlastní bezmocí. Zlost se pak může přenést do jiné situace, např. přehnaně odmítnou požadavek svého dítěte.

Příčiny tohoto problému sahají do dětství. Rodiče tyto lidi učili zdvořilosti, slušnosti, ústupnosti. Nebezpečnou dětskou obavou je přesvědčení – „odmítnu-li někomu něco, přestane mě mít rád.“

Asertivní NE vyžaduje zejména porozumět vlastním pocitům a potřebám. Než se rozhodneme, že řekneme NE, potřebujeme si uvědomit, co vlastně chceme a co nikoliv. Je třeba udělat tzv. kognitivní rekonstrukci. Je třeba pečlivě zvážit situaci, sebrat potřebné informace a zvážit dopad reakce.

Když se rozhodneme říci NE, stačí říci: „Ne, nechci.“ Nic nepřidáváme. Důležité je příliš nevysvětlovat. Omluvy nepoužíváme, vesměs při odmítání požadavků jsou omluvy falešné a nepoctivé. Můžeme se pokusit vžít do pocitů druhého a dát mu najevo, že ho neodmítáme jako člověka, pouze nehodláme naplnit tento jeho požadavek.

Před asertivním NE – kognitivní rekonstrukce:

- Ujasnit si situaci, sebrat potřebné informace.
- Zvážit definitivní rozhodnutí místo zbrklé reakce.
- Zvážit dopady.

Zásady asertivního NE:

- Říci NE. „Ne, nechci“, nic nepřidávat, vyhýbáme se odpovědi „nemohu“
- Všímáme si vlastních pocitů.
- V zásadě nevysvětlovat příčiny odpovědi.
- Neomlouvát se.
- Vyjádřit empatii a respekt.

4.4 Umění požádat o laskavost

Pokud neumíme požádat o to, co potřebujeme, často zůstáváme bez pomoci, často zůstáváme bez pomoci. Zejména u partnera jsme přesvědčeni, že by měl pochopit, co potřebujeme, vcítit se a udělat to. Jinak to znamená, že nás nemá dostatečně rád. V blízkých vztazích často o laskavost vůbec nežádáme. Máme dojem, že druhý má pomáhat automaticky. Ovšem pokud něco chceme, máme si o to slušnou formou říct. Žádání o laskavost by nemělo vést ke zneužívání dobroty jiných. Tam, kde žádáme

o něco navíc, co vlastně nepotřebujeme, je naše právo sporné. Jinak je tomu, když jsme v nouzi, zde je požádání o laskavost naším plným právem. Neexistuje žádný zákon, který by vymezoval, co je či povinnost. Každý z partnerů může o tom mít svojí představu. Chceme-li, aby nám partner pomohl nebo pro nás něco udělal, je lepší požádat o laskavost.

Z hlediska asertivity není tak důležité, že je spravedlivé, když se na nějaké činnosti podílejí oba partneři, jako to, že bylo dosaženo cíle a že oba partneři jsou spokojeni.

O laskavost žádáme klidně, díváme se do očí, s vědomím, že si pomoc druhých zasloužíme. Neprosíme poníženě, děkujeme krátce a důstojně. Požádání o laskavost komunikaci zjemňuje. Ukazuje na to, že si partnera vážíme. Většinou nám to oplácí podobně, což posiluje a prohlubuje náš vztah i sebevědomí obou.

4.5 Vedení asertivní konverzace

Důležitým aspektem asertivity je dovednost navazovat, udržovat, zaměřovat a ukončovat konverzaci a komunikaci. Pomocí otázek nabízíme partnerovi konverzační témata. Při vedení konverzace užíváme otevřené a zavřené otázky. Zavřené otázky, na které se dá odpovědět jednoslovně nebo jen „ano“, „ne“, nejsou vhodné, neboť zužují komunikaci a rozhovor vypadá poněkud jako výsledek. Vhodnější jsou otázky otevřené, které vybízejí k úvaze nebo dalšímu vyprávění. Otázky a využití informací od partnera nám ovšem k dialogu nestačí. Pomáhají spíše vést partnerovi monolog a neměly by ani v rozhovoru převažovat.

Významnou úlohu v rozvíjení rozhovoru má použití informací od partnera, volných informací o sobě, a také sebeotevření. Během konverzace je důležité využití informací od partnera. Jejich opětovné vnesení do rozhovoru pomáhá v pokračování. Pokud není partner zahleděn sám do sebe, chybí mu osobní informace od nás. Proto při vedení konverzace používáme občas volné informace o sobě. V sociálních situacích mají lidé sklony podávat volné informace o sobě, tj. sdělovat spontánně věci, které nebyly zvláště vyžádány. Většinou se týkají našich zájmů, postojů, přání, životního stylu, toho, co máme rádi a co nikoliv. Dáváme tím partnerovi spoustu námětů, o čem s námi může mluvit. Volné informace, které o sobě sděluje partner, je dobré poslouchat. Jejich sledováním a komentováním mu usnadňujeme mluvit o sobě a o věcech, které pro něj mají význam. Volné informace o sobě však ještě nezachycují hlubší osobní

myšlenky nebo postoje. Jsou výměnou informací bez osobnějšího tónu. Mnohem osobnější je sebeotevření, kdy sdělujeme osobní myšlenky, pocity, hodnocení nebo citové reakce na volné informace od partnera. (Praško, 2000)

5. Řešení konfliktů

Lidé se ve svém soukromí i v pracovním životě, zejména pokud je jeho běžnou součástí kontakt s lidmi (spolupracovníky, klienty, zákazníky, žáky apod.) nezřídka dostávají do konfliktních situací. V nich dochází k různým vnitřním procesům a stavům (např. hněv, strach, pocit nejistoty, ohrožení, myšlení, představování) i vnějším projevům chování (mimika, gesta a další pohyby, mluvení), které zpravidla nezanedbatelným a nežádoucím způsobem ovlivňují pracovní výkon, jeho výsledky i osobní pohodu všech zúčastněných. Navíc mívají konflikty zejména ty nevyřešené negativní důsledky na vztahy mezi lidmi i po odeznění své akutní fáze.

KONFLIKT (slovní základ lze nalézt v latinském *conflictus* = srážka, střet, *con* = s něčím, *spolu*, *fligo* = udeřit, někoho něčím zasáhnout) znamená střet dvou protikladných sil, srážku protichůdných, vzájemně neslučitelných tendencí, zájmů, cílů, názorů. (Paulík, 2007)

Obecně představuje konflikt v systému destabilizující prvek. V lidské společnosti není destabilizace vždy pouze nežádoucím jevem. Může mít i pozitivní význam. Narušení stávajících poměrů a jejich změna je např. nezbytnou podmínkou vývoje. Lidské společenství navíc zahrnuje různé individuality, jejichž jednání i zájmy se často velmi navzájem liší. Proto se nelze konfliktům jako takovým v životě vyhnout. V naší kultuře převažuje vnímání konfliktu jako něčeho nepříjemného, nežádoucího, něčeho spojeného s narušením stavu věcí, rozkolem, rozvratem, čemu je třeba se pokud možno vyhnout v zájmu udržení řádu, jistoty, případně klidu. Ačkoliv nelze považovat konflikty jednoznačně za negativní, je důležité se podstatou a příčinami lidských konfliktů zabývat, máme-li na mysli optimální lidské sociální fungování, neboť konflikty mezi lidmi i v jejich nitru, zejména ty nezvládnuté a neuspokojivě řešené sebou mnohdy v konkrétních podmínkách přinášejí tolik závažných rušivých vlivů

a negativních důsledků a obsahují tak zanedbatelné množství pozitivních vývojových podnětů, že je z praktického hlediska potřebné jim předcházet nebo je alespoň mírnit.

5.1. Intrapersonální konflikty

Intrapersonální konflikty jsou konflikty týkající se jedné osoby, odehrávající se v jejím nitru. Přitom může jít o:

- Situaci, kdy působí něco negativního nepříjemného, čemu se nelze vyhnout. V úvahu připadají jen dvě možnosti, přičemž obě jsou zhruba stejně nežádoucí. Jedná se tedy o střet dvou nežádoucích, odpuzujících možností (konflikt averze-averze). V takové situaci je např. odsouzenec, který dostane na výběr mezi dvěma stejně nepříjemnými tresty.
- Střet dvou pozitivních hodnot (konflikt apetence – apetence), kdy existují dva atraktivní objekty, které jsou ovšem vzájemně neslučitelné takže je nelze mít současně: zisk jednoho z nich automaticky vylučuje zisk druhého.
- Složitější situace, kdy se jeden určitý předmět, osoba nebo jev vyznačuje současně přitažlivými i odpuzujícími znaky (například na první pohled přitažlivý jedinec s velmi nepříjemným chováním, nebo je něco současně příjemné a škodlivé či nebezpečné, něco příjemné a zakázané, něco povinné a nepříjemné). Spojení (mohou být velmi komplikovaná) averzivních (odpuzujících) a apetentních (přitažlivých) vlastností v jednom objektu je příkladem dvojznačnosti (ambivalence). V případě takového vnitřně rozporného střetu hovoříme o ambivalentním konfliktu, nebo o konfliktu smíšeném. Častým případem vnitřního konfliktu jedince je konflikt rolí, které současně zastává.

Vnitřní konflikty způsobují, zejména jsou-li početné a silné, lidem řadu trápení. K jejich výsledkům patří nejistota, nerozhodnost, potíže při soustředování pozornosti, obavy, nespokojenost se sebou samým. Kumulace vnitřních problémů může být jedním z provokujících faktorů psychického onemocnění nebo může patřit k jeho průvodním znakům (symptomům) či důsledkům. Při jejich vyhrocení je nezřídka potřebná odborná psychologická případně lékařská (psychiatrická pomoc).

Řešení intrapersonálních konfliktů předpokládá především zabývat se blíže dotyčnou osobností, okolnostmi vzniku konfliktu, podílem situačních vlivů. Mnohdy je důležité věnovat pozornost i činitelům, které ovlivňovaly její vývoj v minulosti.

Intrapersonální konflikty, silně jedince obtěžující a přesahující podstatně jeho adaptační možnosti nezřídka vyžadují odbornou intervenci poradců (psychologů, lékařů či dalších odborníků).

5.2 Interpersonální konflikty

Interpersonální konflikty jsou konflikty mezi lidmi. Mají nejméně dva účastníky. Z pozice jedince jsou vnější. Logicky vyvolávají různě intenzivní emoční odezvu. Mohou mít i dopad do oblasti vnitřních intrapersonálních konfliktů, s nimiž se můžou různě kombinovat a prolínat. (Paulík, 2007)

5.3 Jak na konflikty

Zvládání technik asertivního chování může značně zlepšit komunikaci a tedy i vztahy mezi lidmi.

Pomoci bránit se každodenním konfliktům mohou běžná pravidla slušnosti a tolerance. V některých případech je pro nás ale velmi obtížné zachovat si klidnou hlavou. Užitečné pak mohou být při každodenním kontaktu s partnerem základní zásady asertivity. V čem spočívá asertivní chování a do jaké míry jej lze úspěšně používat v partnerství?

Asertivita představuje způsob chování, které lze nazvat jako zdravé sebeprosazení, které není na úkor druhého.

Kromě jiného také asertivita přichází s konceptem win – win, tedy výhra – výhra. Cílem již není pokořit partnera a prosadit svůj požadavek na úkor jeho přání, ale dojít k řešení, které bude schůdné pro oba. Přičemž nemusí jít vždy jen o kompromis. Snaha dosáhnout kompromisu za každou cenu v některých případech představuje řešení, které v konečném důsledku není akceptovatelné ani pro jednoho. Proto je možné uplatnit také model, kdy se jednou zcela vyhoví jednomu partnerovi a podruhé zcela druhému, jde také o určitou formu kompromis, ale ne o polovičaté řešení

5.4 Chování v konfliktu z hlediska vztahu a výsledku

Při střetu různých zájmů (tj. v konfliktu) jde zpravidla o dvě hodnoty: výsledek, kterého chci dosáhnout, a vztah, který si chci uchovat během konfliktu i po něm. Asertivní prosazení výsledku mi přinese jednorázový zisk, a zároveň ztratím vztah

do budoucna. Vyhovění partnerovi bez ohledu na výsledek vede k vzájemnému dobrému vztahu, nic však nezískám. Po čase ztratím obvykle i vztah, partner si mě nemůže vážít, protože stále ustupuji. Při úniku z konfliktu se vyhneme řešení, oba "bouchneme dveřmi", ztrácíme vztah i možnost dosáhnout dohodou nějakého výsledku. Kompromis je někdy mylně považován za ideální řešení. Svou polovičatostí (oba ustupujeme částečně partnerovi, oba ztrácíme kus zisku) je možná spravedlivý, ale nikoli nejlepší. Teprve asertivní vyjednávání o vzájemně výhodném výsledku vede k dosažení výsledku vyhovujícího potřebám obou partnerů, pokud si dají práci a své potřeby zjišťují a porovnávají. Vzájemný vztah se posílí.

(Kříž, 2000)

6. Asertivní výcvik

Základy "asertivního tréninku" popsal v roce 1949 Andrew Salter. Jeho cílem bylo naučit své žáky (klienty) přiměřenému projevu emocí, umění dát najevo svá přání, oprávněné požadavky. Člověk se nemá bát oponovat, říci ne - a to jak za použití argumentů, tak i pouhým setrváváním na svém. Má být schopen "druhým ukázat sám sebe" - takový jaký je, bez příkras. Ovšem tak, aby nebyla dotčena práva ostatních. Člověk se má dále naučit umění vyrovnávat se s (oprávněnou i neoprávněnou) kritikou i s vlastními chybami. Má se naučit požádat druhého o laskavost bez pocitů trapnosti, má ovládnout umění přistoupit na kompromis, má se naučit bránit se, když s ním chtějí druzí manipulovat.

V naší kultuře se od dětství setkáváme s tvrzením typu: "Snaž se, když to takhle s tebou půjde dál, nic z tebe nebude". "Co by tomu řekli lidé". Působí tak na nás rodiče i učitelé (většinou mají dobrý úmysl). Působení této výchovy může dokonat ještě životní partner, který je podstatně náročnější na druhé než na sebe. Výsledkem těchto "výchovných" snah je, že v podvědomí máme pocit, že jsme zklamali rodiče, že jsme v mnoha ohledech neschopní.

Po výcviku asertivity bychom si měli uvědomit, že:

- Nejsem ideální lidé. (Ale kdo je bez chyby! Hodnocení vždy záleží na tom, kdo nás srovnává a s kým.)
- Nejsem „budižkničemu“. (Asertivní trénink nás zbaví úzkosti a strachu a vše nám půjde lépe.)

Postup při asertivním výcviku může být různý. Záleží na cíli, který si vytkneme, a podmínkách, v nichž bude výcvik probíhat. Může být pojatý specificky jako součást jednotlivých předmětů, nebo komplexně v rámci samostatného výběrového kurzu.

Za velmi důležité považujeme etické aspekty, filozofická a psychologická východiska a jejich zdůrazňování při realizaci kurzu. Nejideálnější variantou asertivního výchovného působení je jeho kombinace s přirozeným působením dospělého (pedagoga) jako modelu člověka s optimálními sociálními dovednostmi, které efektivně a přirozeně používá v běžných situacích a pedagogické interakci.

Úkolem nácviku asertivního chování je trvale si zafixovat schopnost sdělovat ostatním ve vhodném čase a na správném místě, co si myslím, jak chápu danou situaci a jak ji prožívám.

Asertivita není cesta k vítězství, ale ke kooperaci, k nácviku optimální sociální komunikace, k řešení problémových a konfliktních situací. Asertivita musí respektovat morální zásady. Co je nemorální, nemůže být asertivní. Asertivní výcvik by měl pomoci zejména méně průbojným osobám ke zdravému sebeprosazování.

6.1 Využití asertivního výcviku v klinické psychologii:

- u neurotických pacientů jsou velmi dobré výsledky (Spíše jde asertivitě naučit člověka pasivního než agresivního)
- u schizofreniků, lidí závislých na alkoholu aj. drogách
- u pacientů s psychosomatickými a onkologickými chorobami
- u lidí po úrazech, po deformujících operacích.

Kontraindikací je psychopatie, zvláště její agresivnější formy.

6.2 Využití asertivního výcviku v pedagogicko-psychologickém poradenství:

- lepší začlenění, zejména pasivních dětí do kolektivu
zaujetí adekvátních postojů k některým negativním jevům - šikana, nevhodná solidarita
- užití v jednání s učiteli s žáky a rodiči a naopak v defektologii
- u mentálně postižených vedení k tomu, aby ve správnou chvíli označili svůj nedostatek a informovali o něm své okolí, např. sdělení: "Špatně chápu, nerozumím vám, můžete mi to vysvětlit ještě jednou?"
- podobně lze pracovat s lidmi s poruchou řeči, zraku, sluchu, tělesným postižením
- v manželském poradenství
- u všech typů klientů - u snoubenců, u osob bez partnerských vztahů, u konfliktních manželských párů
- u osvojitelů dítěte - sdělení pravdy o původu dítěte
- výchova k manželství, rodičovství, sexuální výchově

6.3 Využití asertivního výcviku ve výuce na školách

Rozvíjení asertivity vychází z předpokladu, že změna v chování (vnějších projevech) vyvolá změny v prožívání (vnitřních pocitech) i v uvažování (racionálním rozboru situace). Osvojováním asertivního stylu jednání se jedinec postupně učí, že důsledky tohoto chování nemusejí být negativní (vyjádřené odmítavými postoji ostatních lidí), ale naopak mohou přispívat k prosociálnímu chování (sociálně vstřícnému) nejen mezi dospělým a dítětem, ale i dospělými obecně. Toto vše jsou aspekty, které utváření zdravého pojmání sebe sama pozitivně ovlivňují.

(Bukovská, 2006)

7. Asertivita ve vztazích

Asertivita znamená, že chci být otevřený k tomu, co mi říká můj vnitřní hlas, mé svědomí, umím to sdělit druhému a počítám s tím, že partner má zase svůj vnitřní postoj, názor a potřeby, které smí sdělit mě.

Je otázkou mého a partnerova rozhodnutí, zda si vyhovíme. Mohu asertivně trvat

na svém, ale nemohu partnera nutit, aby mi vyhověl. Pak by šlo o vydírání, manipulaci, nebo hrubé násilí.

Ukažme si tyto postoje na příkladech: Jako matce mi např. vadí nepořádek (mírně řečeno) v pokoji mého dospívajícího syna. Mohu říci: *"Ráda bych, aby sis tu uklidil. Ano, vím, že je to tvůj pokoj a uklízet se ti nechce. Pojdme se dohodnout, že budeš mít vždy alespoň středem pokoje průchozí stezku a že tvé věci se nebudou povalovat mimo tvůj pokoj. Souhlasíš? Já ti mohu slíbit, že k tobě nebudu vodit své návštěvy."*

Velmi důležité je umět ocenit, co se mi na druhém líbí, v čem ho obdivuji, umět mu říci, že ho mám rád. (Zároveň za to nic nečekejme, to by byla zištná manipulace. Chvalme a mějme rádi bezpodmínečně!)

Měli bychom umět říci druhému, co od něho potřebujeme, požádat ho o laskavost, spolupráci. Ale také umět odmítnout to, čím mě proti mé vůli partner - např. dospívající dítě - omezuje, ačkoliv by nemusel: *"Pokud si ode mě něco půjčíš, rád bych to věděl, a chci to také dostat zpět."*

Naučme se požádat druhého, aby změnil vůči mně své chování: *"Jsem ráda, že si vodiš domů kamarády. Ale mrzí mě, když se kolem proplížíte, jako bych tu nebyla. Byla bych ráda, kdybys s mi je příště vždy představila. Mohu vám také udělat něco na zub, ale jen když budeš chtít."*

Také bychom měli umět přijmout kritiku jako něco, co mi může pomoci, co stojí za zamyšlení. Dospívající jistě ocení, když na jeho podrážděný výpad zareagujete např.: *"Jsem rád, že mi to říkáš, i když se to moc dobře neposlouchá. Rád si s tebou vyjasním pohled na věc a pokud dělám chybu, změním to."*

Důležitá je schopnost vyjádřit svůj pocit a nezaměňovat ho s hodnocením a manipulací dítěte žádoucím směrem: *"Mám takový pocit, že si mi něco slíbila. Tohle má být podle tebe splnění toho slibu?"* místo nekomplikovaného *"zlobím se na tebe, protože jsi neudělala, co jsme si řekli."*

7.1 Asertivita vytváří rovnoprávné vztahy

Efektivní asertivní komunikace může mezi lidmi vytvářet pozitivní a rovnoprávné vztahy, což je ten nejcennější přínos, který vůbec může člověk získat. Vyjádření vřelých pocitů druhému člověku je velice asertivní čin. A stejně jako u jiných asertivních činů i zde si můžeme všimnout, že čin samotný je daleko významnější než

slova, která použijeme. Nic nevyjádří osobnější přístup lépe než výraz, který říká: „Moc pro mě v tuto chvíli znamenáš.“

Zde je několik způsobů, jak tento vzkaz sdělit:

- vřelý, pevný a dlouhý stisk ruky
- objetí, stisk paže, položení ruky kolem ramen, laskavé poklepání na rameno
- srdečná slova
- srdečný úsměv
- dlouhý oční kontakt

Každý z nás potřebuje občas slyšet, že na něm ostatním záleží, že je někdo, kdo ho obdivuje a potřebuje. Pokud lidé kolem nás šetří laskavými slůvky a jsou skoupý na pozitivní reakce, mohou se v nás začít rodit pochybnosti. Každý potřebuje s druhými lidmi pozitivní kontakt. Terapeuti se denně setkávají s klienty, kteří jsou nešťastní právě proto, že jim toto v životě chybí. Lidé se obvykle zdráhají začít konverzaci sami, obávají se kontaktovat druhé ze strachu z odmítnutí. Což je oblíbená výmluva, abychom se vyhnuli asertivnímu jednání. Taková iniciativa vyžaduje zájem o druhého člověka a odvalu. Většinou jsou akce tohoto typu jednodušší než bychom předpokládali. Nečekejme, až iniciativně začne ten druhý. Vyjděme ze své ulity. Má to zásadní vliv na náš vztah k sobě samým i k druhým lidem. Jde o důležitý krok k větší asertivitě a větší radosti! (Alberti, Emmons, 2004)

Vzájemný respekt a úcta v partnerském vztahu

Dobrá komunikace v páru je otevřená, jasná, přehledná, vstřícná. Tento nárok je však vysoký a naplnit se jej nedaří ani nejlepším dvojicím. S asertivitou se učíme sebekontroly v mezilidských situacích, tomu, jak prosadit svoje potřeby, ale zároveň respektovat potřeby partnera. Tím spějeme k oboustranné spolupráci. Asertivita učí zdánlivě tak odlišným schopnostem, jako jsou vcítění, trpělivost a laskavost, na druhé straně pak pevnost a rozhodnost.

Nezapomínejme na druhého člověka

„Co nechceš, aby činili jiní tobě, nečiň ty jim!“

- Učme se kontrolovat své emoce.
- Respektujme a tolerujme osobnost druhého.

- Stručně a upřímně vyjadřujeme své pocity.
- Snažme se vidět sebe i druhé reálně.
- Pokusme se poznat stanovisko druhého.
- Naslouchejme druhému a vyslyšme ho.
- Vážme si názorů druhých a jejich přesvědčení.
- Nesnažme se zvítězit za každou cenu.
- Učme se nacházet kompromis (při asertivním jednání jde o hledání kompromisních alternativ řešení, umění smířit se s nimi a udělat je ve skutečnosti).
- Přiznejme omyl a pokoušejme se jej napravit. Zmýlíte-li se, uznejte to rychle a ochotně, bez ironie a přetvářky.
- Uvědomte si včas, co vlastně chceme.

V knize „Jak získávat přátele a působit na lidi“ (D. Carnegie, 1991) porovnejme asertivní styl jednání a taktický přístup k řešení životních situací. Na rozdíl od asertivního přístupu k životu taktické prvky jednání zvažují, co se v té či oné situaci hodí, co nehodí, čím a jak dosáhnout úspěchu, co k tomu použít apod.

D. Carnegie doporučuje 9 pravidel, jak změnit lidi, aniž se jich dotknete:

- Začněte s chválou a s upřímným uznáním.
- Na chyby upozorněte nepřímo.
- Než začnete kritizovat druhého, promluvte o svých chybách.
- Prikazujte otázkou, nikoliv přímo.
- Šetřete důstojnost druhého.
- Pochvalte každé sebemenší zlepšení. Buďte poctivě uznalí a nešetřete chválou.
- Idealizujte lidi.
- Povzbuzujte! Přesvědčte, že napravit chybu je snadné, že to, co od druhého požadujete, může snadno vykonat.
- Hleďte, aby druhý byl šťasten, může-li učinit, co si přejete.

8. Asertivita v pedagogických podmínkách

Jaká je perspektivní linie současné výchovy?

- Vychováváme děti nejen pro rodinu a obec, ale i pro rozsáhlejší a složitě organizované společenství.
- Vychováváme děti ve světě, kde každé z nich bude žít individuálně odlišným životem.
- Vychovávejme tedy především:
 - k otevřenosti vůči novým poznatkům, objevům a postupům;
 - ke kritičnosti, ale na druhé straně i k tolerantnosti;
 - k samostatnosti a tvořivosti;
 - k emoční jistotě, hodnotové pevnosti;
 - k porozumění druhým lidem;
 - k nezávislosti a odpovědnosti za vlastní jednání.

Na základě výzkumu byly formulovány zásady a techniky „*asertivní kázně*“, které učitelům pomáhají předcházet a zvládat zejména nežádoucí chování žáků ve třídě.

Asertivní učitelé zaujímají ve své třídě například následující postoje:

- mohou při výkladu vyžadovat klid ve třídě,
- nebudou tolerovat, aby jakýkoliv žák znesnadňoval vyučování učiteli i ostatním žákům hned v počátcích budou reagovat na nežádoucí projevy chování žáka,
- kdykoliv se některý žák rozhodne pro správné chování, okamžitě to ocením a takové chování podpořím.

(Vališová, 1998)

8.1 Možnosti uplatnění asertivity v pedagogické interakci

V konkrétní situaci se dá těžko použít jen jedna asertivní technika a při použití jedné techniky se situace může vyvinout směrem, který vyžaduje použití techniky jiné, či technik asertivity jako komplexu.

8.2 Možnosti asertivního přístupu v roli rodiče a učitele

Děti obvykle nemají se sebezpozorováním problém, přímé a otevřené jsou díky své bezelstnosti také. Umí jasně sdělit své požadavky i požádat o laskavost, slůvko „NE“ má po svém objevení stálé 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, 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, nedostatečnosti, 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. (Vališová, 1998)

8.3 Jsou děti asertivní?

Děti jsou přirozeně asertivní, tj. umějí bez velkých rozpaků žádat, odmítat a nemanipulují - dokud je to my, dospělí, nenaučíme. Zdravě vedené dítě si udržuje vědomí vlastních potřeb a cílů, od nejzákladnějších spojených s bezpečím a citovým zázemím i přiměřeným materiálním zajištěním, až po duchovní potřeby spojené s vlastním rozvojem, seberealizací.

Rodinným působením a učením v sociálních situacích se dítě postupně učí své cíle skrývat, potřeby nebrat vážně, případně žádné nemít a hlavně - nevyjadřovat je.

K tomu je úspěšně dovedeme opakovanými výroky typu:

"Tohle se přece nedělá..." (tj. Protože to děláš, jsi neodpovědný hlupák.)

"O všechno se vždy rozděl!" (tj. Nemáš právo mít nic svého, nestojíš za to.)

"Tohle snad nemyslíš vážně!" (tj. Nevěř svým pocitům a myšlenkám, jsou nesprávné.)

"Mlč, když mluví dospělí!" (tj. Tvůj názor nemá žádnou váhu, počkej, až budeš velký.)

"Neptej se už, bolí mě z tebe hlava!" (tj. Můžeš za moje trable. Mlč a buď "hodný chlapec".)

Desatero výchovných předpokladů dospělých lidí (aneb Jak úspěšně potlačovat dětskou asertivitu)

1. Představa, že zásadní je, co dítěti říkám a vedlejší, jak to říkám.
2. Představa, že dospělý 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 pozorné 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.

8.4 Jak učit děti asertivnímu jednání

- Od útlého dětství respektujeme dítě jako svébytnou osobnost. Dispozice a omezení dítěte se mohou diametrálně lišit od rodičovských. Má právo jít s naší počáteční podporou svou životní cestou, aniž by bylo povinno splňovat naše představy.
- Poskytujeme dítěti častou pochvalu za žádoucí chování. Vychováváme "zlobivé" dítě tím, že zlostně reagujeme na jeho nežádoucí chování. Žádoucí chování necháme bez komentáře a často i bez povšimnutí.
- Učme dítě samostatnému rozhodování ve věcech přiměřených věku. Přiměřeně asertivní dospělý člověk dokáže unést odpovědnost za to, co si myslí, co chce a jak se chová. To vše může, ale také nemusí sdělovat druhým. V tomto je dopívání kamenem úrazu. Dospívající experimentuje, hledá hranice své volnosti i odpovědnosti. Pokud si jako rodiče neformulujeme takto pozitivně smysl té bouře konfliktů a zklamání, která zákonitě s dospíváním naší ratolesti přichází, těžko v ní obstojíme se ctí.
- Naučme dítě nebát se chybování. Každý má právo na objevování světa i sebeobjevování. Nikdy nevíme, kdy je to "správně". Neberme dítěti odvahu hledat cestu, která vyhovuje jeho - nikoli naší - přirozenosti.
- Naučme dítě vyjadřovat agresivní pocity slovně. Pokud se dítě (nebo spíš jeho rodiče) nebojí vyjádřit nesouhlas, zlost a další záporné pocity nahlas a včas, ušetří sobě i druhým mnoho slz lítosti a vzteku. Dodejme k tomu sobě i dětem odvahu.
- Učme dítě vyjadřovat svá práva a stát za nimi. Abychom dovedli děti povzbudit k vyjednávání o jejich požadavcích, učme se vyjednávat i my mezi sebou! Možná spíše pro nás, dospělé, je problémem neupadnout ve věci vlastních práv do pasivního mlčení, nebo arogantního vyžadování a křiku, který použijeme ze strachu před neúspěšnou komunikací.
- V komunikaci s dítětem i dospívajícím buďme upřímní, konkrétní, nekritizujeme dítě, ale nežádoucí chování, učme dítě respektovat práva druhých lidí.

- Trvejme na učiněném rozhodnutí, dítě velmi potřebuje slyšet rázné "ne". Dítě potřebuje ke zdravému duševnímu vývoji jistotu a vedle věku přiměřené svobody i pevné hranice pravidel a určitých požadavků. Tento pocit mu dá v dospívání odvahu pomalu opouštět a pak i opustit základní rodinu.

Dospívajícímu již můžeme některé věci těžko zakázat. Riskujeme, že nás neposlechne a otevřeně přejde do nespoutané opozice. Často nemá smysl zastírat, že jsme si vědomi malé moci nad svobodou dospívajícího. Nezakazujme tedy, ale žádejme, krátce uveďme důvody a otevřeně popište své pocity.

Nečisté komunikační praktiky

Sami jsme se nenaučili sdělit druhému, co cítíme, co očekáváme, co chceme. Bojíme se (obvykle od raného mládí), že budeme odmítnuti, nepochopeni nebo dokonce zesměšněni. Je pro nás těžko únosná představa, že by nám partner či dítě nemuseli vyhovět, že by mohli nesouhlasit, nutit nás do konfliktu. Svá přání proto vyjadřujeme nepřímo, pomocí nečistých manipulačních taktik. Svou úzkost z možného odmítnutí, pocit viny z toho, že "otravujeme" či pocit méněcennosti z neúspěchu "našeho dítěte" přesouváme mimo sebe - na partnera.

Manipulujeme k pocitu viny ("*Viš vůbec, kolik nás stojí tvoje kroužky?*"), úzkosti ("*Co by tomu řekl táta?*"), méněcennosti ("*Copak se takhle chová hodná holka?*")

Vydíráme vlastní bezmocností ("*Přece bys nechtěl, abych kvůli tobě musel...*"), užíváme síly tam, kde došly argumenty ("*Tohle triko si nevezmeš a basta!*"), užíváme komunikační dvojné vazby ("*To mě tu necháš samotného a klidně si odejdeš?*"), hrozíme ztrátou vztahu ("*Nebudu tě mít ráda, když to uděláš!*").

Hranice dávají svobodu těm, kdo žijí uvnitř

Jsou situace, kdy není vhodné s dítětem vyjednávat, namísto je jasný příkaz sloužící k ochraně jeho bezpečí a zdraví. V dobré rodině existují pravidla, jejichž dodržování mezi členy rodiny slouží k zajištění bezpečí každého jednotlivce. Tato pravidla chrání svobodu každého člena rodiny vůči ostatním a učí ho zachovávat svobodu druhých. Týkají se takových věcí, jako: kde má každý člen rodiny svůj vlastní prostor, kde kdo spí, kdy rodina jí společně, rozdělení domácích služeb, která místa a které časy jsou "hájené", kdy kdo chodí spát, které věci řeší rodiče s dětmi a které

bez nich, jak se dělá domácí rozpočet, kdy se kdo vrací domů a koho o tom informuje apod. Občas - v některých rodinách velmi často - je třeba některé pravidlo připomenout, trvat na něm, obhájit si ho před ostatními. To jsou velmi důležité asertivní dovednosti, které někdy vyžadují značnou dávku odvahy.

Kde tedy začíná bezohlednost?

Začíná tam, kde se neohlížím, jsme bez ohledu ke svým potřebám nebo k potřebám dítěte, dospívajícího. Bezohlednost k vlastním potřebám často vede ke skrytým a nepřímým formám tlaku na partnera ("nechtěl bys raději...", "opravdu ti nedochází, že já..." apod.), nebo také k rezignaci na své přání, vzteklému mlčení či lhostejnosti.

Bezohlednost k partnerovi (dítěti, dospívajícímu) vede obvykle k otevřené agresi ("dostaneš facku, a ono ti to dojde!", nepřímým formám agrese ("počkej, však ty...") nebo k zoufalství a vzdání se všech aktivit.

Závěr

Z výše uvedené práce vyplývá, že asertivní jednání je velmi důležitým faktorem v mezilidských vztazích. Asertivita učí sebekontrolu, sebeprosazení i vstřícnému vystupování. Asertivní chování můžeme využít kdekoliv. V soukromí, v zaměstnání, mezi přáteli či nepřáteli. V každodenním životě nás potkávají situace, které nás přímo vybízejí k tomu, abychom je zvládli asertivně. Například rodina je velmi vhodné prostředí pro uplatnění asertivního jednání. Nutno však dodat, že právě v rodině je někdy obtížnější začít jednat asertivně, pokud jsme to doposud nedělali. Není snadné zapomenout na běžné způsoby komunikace, ať už agresivní či pasivní, jednat v souladu se svým přesvědčením a prosadit se s respektem vůči druhému. Asertivita je stejně jako jiné společenské chování naučitelná. Chceme-li, je v našich silách změnit sami sebe. Kdy se rozhodneme se svým životem něco udělat, není až tak podstatné. Důležité je, zda víme, co chceme v našich vztazích změnit a jak má změna vypadat. Ať už se jedná o změnu v rodině, ve škole mezi spolužáky či vychovateli, v zaměstnání nebo mezi dlouholetými přáteli, zde všude můžeme uplatnit pravidla asertivity.

Obvykle máme tendenci na sebe zapomínat a přebírat odpovědnost za druhé. Asertivita upozorňuje na to, že máme svá práva, jsme odpovědní sami za sebe a že stejnou odpovědnost mají i lidé, se kterými komunikujeme. Zároveň nám připomíná, že našim úkolem je chránit své hranice a respektovat hranice druhých.

Nebýt asertivní vede k postupnému stědání frustrací, což zvyšuje stres (úzkost, depresi) a vede k jiným zdravotním problémům.

Můžete jistě namítnout, že se o tom snadno píše, ale hůř se to provádí v reálném životě. Je mnohem zdravější vyrovnávat se se situací ihned, když se objeví. Není to opravdu jednoduché a navíc je třeba nezapomínat, že každý jsme jiný a potřebujeme něco jiného. Můžeme si říct: „Bude to stát hodně námahy. Beru na sebe riziko, že si odradím lidi kolem sebe. Bojím se to zkusit“. Cílem asertivity je nalezení takové komunikace, ve které se všichni zúčastnění cítí dobře. Nikdo neříká, že se máme změnit přes noc nebo že máme být asertivní vždy a ve všech situacích, ale měli bychom mít alespoň možnost volby, zda se chceme v dané situaci chovat asertivně nebo ne.

Resumé

V bakalářské práci nabízím možnost nahlédnout na jeden z možných přístupů k druhým i k sobě. Asertivita je především svobodná volba chovat se tak, abychom byli spokojeni nejen my, ale i ostatní. Učí nás bránit svobodu vlastní a respektovat svobodu druhých. Každý jsme jinou a jedinečnou osobností a je proto užitečné, ale i příjemné vycházet si vstříc při vědomí vlastních přání a očekávání.

Cílem práce je přiblížit problematiku asertivního jednání a poukázat na možnosti jejího využití v běžném životě. Práce přináší náměty k zamyšlení, případně inspiraci k tomu, jak asertivní chování rozvíjet, využít ho ve svém životě a tím se pokusit zlepšit své vztahy s okolím.

V úvodní části podávám vysvětlení základních pojmů a vysvětluji rozdíl mezi jednotlivými formami chování. Následuje část zabývající se komunikací, jejím rozdělením. Dále ve své práci objasňuji problematiku konfliktů a možnosti jejich řešení. Popisuji jednotlivé asertivní techniky a způsoby jejich využití v průběhu komunikace.

V závěru práce věnuji pozornost asertivnímu výcviku, asertivitě ve výchově, v rodině a ve škole.

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na teoretické zpracování poznatků o asertivním jednání. Cílem práce je zmapovat, interpretovat a posoudit, jaký vliv má asertivita v mezilidských vztazích.

Práce zahrnuje uvedení do této problematiky, zabývá se komunikací, poskytuje přehled o asertivních přístupech a jejich využití v různých komunikačních situacích. Dále poskytuje přehled o využití asertivity ve výchově a ve vztazích mezi lidmi.

V závěru práce jsem posoudila, co přináší asertivita do života člověka a zda lze pomocí asertivního jednání zlepšit vztahy mezi lidmi.

Klíčová slova

Asertivita, komunikace, asertivní techniky, konflikty, asertivní výcvik, asertivní výchova, asertivita ve škole

Annotation

Bachelor thesis is concentrated on theoretic processing of knowledge about assertive behaviour. The aim of this thesis is to map, to interpret and to assess the influence of assertiveness in interpersonal relations.

The thesis involves introduction to these issues, it concerns with communication, it provils a summary of assertive approaches and their application in various situations of communication. It also provides a summary about use of assetiveness in education and in interpersonal relations.

In the last part of the thesis I assess what assertiveness brings into people's lives and whether it is possible to improve interpersonal relations using assertive behaviour.

Key words

Assertiveness, communication, assertive techniques, conflicts, assertive training, assertive education, assertiveness at school

SEZNAM LITERATURY

1. Alberti, R., Emmons M. *Umění stát si za svým*. 1. Vydání. Praha: Portál, 2004. 237 s. ISBN 80-7178-869-4
2. O'Brienová, P. *Pozitivní řízení: asertivita pro manažery*. 2. Vydání. Praha: Management Press, 1999. 212 s. ISBN 80-85943-87-5
3. Novák, T. *Asertivita, aneb, Jak ze slepé uličky v mezilidských vztazích*. 1.vydání. Praha : Grada, 2007. 182 s. ISBN 80-85424-88-6
4. Praško, J., Prašková, H. *Asertivitou proti stresu*. 1. vydání., dotisk. Praha: Grada, 2000. 181 s. ISBN 80-7169-334-0
5. Capponi, V, Novák, T. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 1994. 157 s. ISBN 80-7169-082-1
6. Pospíšil, M. *Asertivita, aneb jak ze slepé uličky v mezilidských vztazích*. 1. vydání. M. Pospíšil, 1996. 238 s. ISBN 80-85424-88-6
7. Gruber, D. *Zlatá kniha komunikace*. 1. vydání. Ostrava: Repronis, 2005. 249 s. ISBN 80-7329-092-8
8. Vybíral, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2
9. Vágnerová, M. *Základy psychologie*. 1. vydání. Praha: Univerzita Karlova; Karolinum, 2004. 356 s. ISBN 80-246-0841-3
10. Komárková, R., Slaměník, I., Výrost, J. *Aplikovaná sociální psychologie. III., Sociálně-psychologický výcvik*. 1. vydání. Praha: Grada, 2001. 224 s. ISBN 80-247-0180-4
11. Paulík, L. *Psychologické základy lidské komunikace*. 1. Vydání. Ostrava: Fakulta strojní VŠB – TU Ostrava, 2007. 95 s.

12. Carnegie, D. *Jak získávat přátele a působit na lidi*. 9. vydání. Praha: Talpress, 1993. 262 s. ISBN 80-85609-12-6

13. Vališová, A. *Asertivita v rodině a ve škole aneb zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. 3. Vydání. Jinočany : H & H, 1998. 181 s. ISBN 80-86022-41-2

14. Bukovská, L. *Asertivní komunikace*. 1. vydání. Praha : Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24 s.

Internetové zdroje:

Kříž Petr, PhDr. *Kde končí asertivita a začíná bezohlednost* [online], 18.10. 2000
Dostupný z <http://www.rodina.cz/clanek993.htm>.