

Asertivita

Typy komunikácie

- priama agresia: panovačný, arogantný, buldozérny, netolerantný, domýšľavý a nadmern
- nepriama agresia: sarkastická, klamlivá, nejednoznačná, vyvolávajúca, manipulatívna a navodzujúca vinu
- submisívna: kvílenie, stonanie, bezmocný, pasívny, nerozhodný a apologetický
- Asertívne: priame, čestné, akceptujúce, zodpovedné a spontánne

V komunikácii existuje šesť hlavných charakteristík asertívnych schopností. Sú to tieto:

1. očný kontakt: prejavuje záujem, prejavuje úprimnosť
2. držanie tela: zhodný reč tela zlepší význam správy
3. gestá: vhodné gestá zvyšujú dôraz
4. hlas: úroveň, modulovaný tón je presvedčivejšia a prijateľnejšia a nie je zastrašujúca
5. načasovanie: pomocou úsudku maximalizujte vnímavosť a vplyv
6. obsah: ako, kde a kedy sa rozhodnete komentovať, je pravdepodobne dôležitejšie ako čo poviete

Assertive Communication Worksheet for Improved Relationships & Self-Esteem

Summary

Assertive communication is the ability to express your opinions in an open, honest, and direct way. It allows us to take responsibility for ourselves without judging or blaming others. Communicating assertively means expressing your ideas in a civilized way without being too aggressive or too passive.

| Passive | Assertive | Aggressive |
|---|----------------------------|----------------------------------|
| too nice, weak | firm but polite | mean, harsh, sarcastic |
| overly compliant, gives in when conflict arises | compromise | take |
| avoids eye contact | warm, friendly eye contact | glaring eye contact |
| speaks softly | conversational tone | speaks loudly, threatening tones |
| puts down self | builds up others and self | puts others down |
| emotionally dishonest | appropriately honest | inappropriately honest |
| allows others to walk all over you, bullied | stands up for self | walk all over others, bullies |

Asertívne komunikačné techniky

- sú formy medziľudskej komunikácie, ktoré nie sú ani agresívne ani pasívne
- umožňujú primeraným spôsobom vyjadrovať svoje pocity, názory a potreby v interakcii s inými ľuďmi
- Asertívne správanie je jasné, priame, snaží sa vyjadriť to, čo chce, aby druhí pochopili

Využívame na dosiahnutie nasledovných komunikačných schopností:

1. schopnosť požiadať o láskavosť
2. schopnosť uplatniť svoj nárok
3. schopnosť povedať nie
4. schopnosť začať, udržiavať a ukončiť konverzáciu
5. schopnosť vysporiadať sa s kritikou
6. schopnosť prijať uznanie
7. schopnosť vyjadriť uznanie
8. schopnosť vyjadriť vlastný pocit, názor, myšlienku.
9. schopnosť požiadať o pomoc

Technika pokazenej platne

Princípom tejto základnej asertívnej techniky je **opakujem vytrvalo, pokojne** (bez nárastu neistoty, agresivity, hnevu, úzkosti,...) - znovu a znovu - to, čo chcem dosiahnuť a to bez toho, aby som začal byť nahnevaný, rozčúlený, či hlučný (bez kriku). Nemusím mať pripravené žiadne argumenty, neposkytujem zdôvodnenia a ani výhovorky, trvám na svojom a od problému sa nenechám odvrátiť.

Mnohokrát totiž **odchádzame s pocitom neoprávnenej prehry len preto, lebo nám už niekto povedal svoje nie**. Každý človek ale má v zásobe zvyčajne len niekoľko takých odmietnutí. Ak ich je tri či šesť, všetko, čo potrebujeme ku svojmu úspechu, je ísť do toho štyri či sedemkrát. A neposkytovať pritom žiadne nové zdôvodnenia (iba ak my sami chceme).

Zásady

- ujasniť si svoj nárok

- udržiavať očný kontakt
- kľudne opakovať svoj názor alebo rozhodnutie, znovu a znovu
- partner má v zásobe len niekoľko odmietnutí - potrebujeme mať výdrž len o jedno opakovanie navyše
- ignorovať pokusy o zlákanie na postranné témy
- nenechať sa zatlačiť pocitmi viny
- nebrať ohľad na manipulatívne otázky typu "Prečo?"
- nie sú nutné žiadne argumenty, vysvetlenia a nie ospravedlnenie
- dávať najavo, že sme schopní opakovať donekonečna ako platňa
- ignorovať manipulatívne triky

Technika prijateľného kompromisu

Cieľom je v prípade konfliktu záujmov **dosiahnutie konsenzu**. Rozhodovanie pomocou konsenzu znamená, že chceme, aby bolo **rozhodnutie spoločné a nie aby zvíťazila väčšina**. Preto sa nepoužíva hlasovanie, diskusia prebieha, až dokiaľ nie je s rozhodnutím každý spokojný.

Keďže asertivita neznamená prosté uskutočňovanie vlastných cieľov a víťazstvo na úkor partnera (moje víťazstvo - prehra partnera), naopak - zohľadňujeme jeho psychickú pohodu (**víťazstvo moje i partnera**)- a táto technika nám to umožňuje.

Zásady

- zvládať asertívnu odpoveď "nie"
- obsahuje vyjadrenie pocitov
- nutné vysvetlenie
- potrebná empatia
- výsledkom má byť kompromis či konsenzus

Technika sebaotvorenia

Sebaotvorenie je asertívna komunikačná technika, prostredníctvom ktorej **uvolňujeme sociálnu komunikáciu a redukovujeme možnú manipuláciu**. Jej podstatou je otvorené a jednoznačné (nie dvojzmyselné) vyjadrovanie toho, čo cítime, ako veci vidíme, vnímame a prežívame.

Neasertívni ľudia mávajú pri rozhovoroch pocity úzkosti či hanby, nevedia, o čom hovoriť. Náš podiel na rozhovore, ak má byť rozhovor zaujímavý, **vyžaduje občasný vstup s voľnými informáciami** a občasný vstup so sebaotvorením. **Môžeme sa rozhodnúť, či budeme oznamovať** niečo o vonkajších veciach a informáciách, ktoré by partnera mohli zaujímať (podávanie voľných informácií), alebo o sebe a o vzťahu k týmto veciam (sebaotvorenie).

Technika otvorených dverí

Pokojne súhlasiť s každou pravdou obsiahnutou v kritike. **Súhlasiť so všeobecnými logickými pravdami** v manipulujúcich výrokoch, svoju odpoveď však doplniť vlastným pohľadom.

Uznávame všetky partnerové argumenty, na ktorých by niečo mohlo byť. Partner postupne stráca energiu na hľadanie ďalších výhrad.

V prenesenom význame slova (odtiaľ pochádza i názov): Partner sa chystá vylomiť dvere, ale tie sú dokorán otvorené! Rozbehne sa vloží do toho všetky sily - a v rozpore s jeho očakávaním - žiaden odpor ho nepribrzdí. Naopak: vrazí do náprotivnej steny v ďalšej miestnosti a doudiera sa vlastným pričinením! Náš očakávaný protitlak sa nedostaví.

Zásady

- Pokojne súhlasiť s každou pravdou obsiahnutou v kritike (je to pravda...).

Matka: Zase si nebola večer doma! pokúšala som sa Ti telefonovať ešte o pol jednej v noci!

Dcéra: To je pravda, mami, včera som sa skutočne vrátila veľmi neskoro.

- Súhlasiť s každou pravdepodobnosťou obsiahnutou v kritike (môžeš mať pravdu...).

Matka: Ak budeš takto ďalej žiť, môžeš ochorieť.

Dcéra: Máš asi pravdu. (Alebo: Máš pravdu, keby som ostávala častejšie doma, mala by som viac spánku.)

- Súhlasiť so všeobecnými logickými pravdami v manipulujúcich výrokoch (dáva to zmysel, mohla by to byť pravda...), svoju odpoveď však doplniť vlastným pohľadom (mňa to ani tak veľmi netrápi...).

Matka: Ty predsa dobre vieš, ako je dôležité, aby dievča, ktoré sa chce dobre vydať, dobre vyzeralo. Keď budeš takto pokračovať a dobre sa nevyspiš, nebudeš dobre vyzerať. A to predsa nechceš?

Dcéra: To máš asi pravdu, na tom niečo je, keď budem cítiť, že to potrebujem, prídem skôr domov. (Prípadne aj: Ale v budúcich dňoch sa budem vracaať zase dosť neskoro, mám dohodnutých niekoľko schôdzok.)

- **Dôležité je presne počúvať**, čo nám partner hovorí, **potrebné použiť presne jeho slová** do odpovede.
- Pozor na "čítanie myšlienok"! **Nesmieme konštruovať a odpovedať tým, čo si myslíme**, že nám partner chce povedať, ale **tým, čo skutočne povedal**.

Vyslovovanie komplimentu

Vyslovenie komplimentu je **príjemnou formou podávania spätnej väzby** (je to pozitívna reakcia spätnou väzbou). Komplimenty sú namieste, **ak sú úprimne myslené**. Ak nie sú, je to neúprimná manipulácia. Navyše neúprimnosť komplimentu po čase vyjde najavo!

Schopnosť a **pripravenosť vyjadrovať uznanie a vyslovovať komplimenty - kedykoľvek a kdekoľvek sa na to vyskytne príležitosť** - spríjemňuje život oboch komunikujúcich partnerov a patrí do základnej výbavy ľudí správajúcich sa asertívne.

Prijímanie komplimentu

Brzdou asertívne prebiehajúcej komunikácie sa môže stať, ak nedokážeme kompliment asertívne prijať. Môže sa zopakovať niekoľkokrát, že **kompliment neprijmeme a partner nám ich prestane dávať!** Neprijatie komplimentu môže byť pre toho, kto kompliment vyslovil, veľmi nepríjemné! **Je vhodné vyjadriť svoje pocity**.

Reakciou na vyslovený kompliment môže byť odpoveď typu:

áno, ďakujem, teší ma, že...

som rád, teší ma, ja to vidím...

ďakujem, ale uvádza ma do rozpakov, že...

vyjadrenie výhrad voči pochvale - osobný postoj.

Negatívna asercia

Vychádzajúc zo svojho asertívneho práva robiť chyby a niesť za ne zodpovednosť asertívny prístup ku kritike nás vedie k zmene **presvedčenia, že kvôli chybe sa musíme zákonite cítiť vinnými. Nemusíme!** Ak chceme byť nezávislí, slobodní, **rezervujeme si právo byť sami sebe najdôležitejším sudcom**. Negatívna asercia učí prijímať svoje chyby a kludne o nich hovoriť.

Negatívne opytovanie

Táto technika **vedie nášho oponenta k väčšej otvorenosti**. Je veľmi vhodná ako konštruktívne prijímanie konštruktívnej kritiky, na rozdiel od techniky otvorených dverí, ktorá je vhodná na zvládanie manipulatívnej kritiky.

Metóda nám **umožňuje kritiku upresniť a otvoriť komunikáciu**. Partnerovi dávame najavo, že jeho kritiku nepovažujeme za dôvod na hádanie sa, či k rozbíjaniu vzťahu, nereagujeme ani necítime sa urazení, kritiku nevnímame ako dôvod pre hnev.

Príklad:

A: Tvoje správanie ma proste uráža!

B: Prečo, nerozumiem, čo sa ti nepáči? (negatívne opytovanie)

Reakcia spätnou väzbou

Spätná väzba na určité chovanie či vyjadrenie môže byť

- **pozitívna** (Potešilo ma, že si si spomenul na moje meniny.)
- **negatívna** (Robí mi starosti, že si nedodržel termín ktorý som ti stanovil.)

Pozitívna spätná väzba vedie k posilňovaniu uvedeného správania, negatívna, naopak, k oslabeniu. Znižuje pravdepodobnosť, že sa dané správanie bude opakovať.

Reagovať spätnou väzbou **neznamená hodnotiť, ale vyjadriť svoje pocity**. Ľudia, ktorí ukrývajú svoje pocity, prežívajú menej blízkosti, radosti, cítia sa osamotení. Dokonca sú náchylnejší k chorobám.

Voľné informácie

Technika voľných informácií je asertívna komunikačná technika, ktorá **nás učí rozpoznávať v konverzácii tie prvky, ktoré sú pre nášho partnera zaujímavé a dôležité** a súčasne **ponúkajú voľné - nevyžiadané informácie o sebe**. Znižuje hanblivosť pri začatí rozhovoru a obom partnerom uľahčuje jeho priebeh.

Ak chceme túto metódu používať, je potrebné klásť dôraz na empatické rozhovory, na vyjadrenia pocitov a prežívania, vyhýbať sa irónii, rozhovory viesť bez úzkosti a agresivity, všímať si aj neverbálne prejavy partnera. Partnera posmeľujeme. V priebehu rozhovoru sa tak dozvieme aj rôzne nevyžiadané informácie, ktoré môžeme rozvíjať a využiť k pokračovaniu v rozhovore.

Selektívne ignorovanie

Selektívne ignorovanie je asertívna komunikačná technika, ktorá tým umožňuje vyrovnať sa s kritikou, že **na manipulatívnu, nevecnú, príliš všeobecnú kritiku nereagujeme. Dávame však jasne najavo, že sme zaregistrovali.**

Umožňuje vyhnúť sa skratkovitým reakciám najmä na opakovanú a všeobecnú kritiku a vedie kritizujúceho k väčšej asertivitě.

Asertívne práva

Manipulatívnosť

- Měl bys čas spíše v úterý, nebo čtvrtek?“
- Ako spoznať manipuláciu? Snaha manipulátora o navodenie zlého pocitu alebo podsunutie názoru
- „**Súhlasíte s tým, čo som Vám povedal? Potrebujem od vás teraz počuť jasné áno alebo nie.**“

- 1. Právo sám posudzovať svoje vlastné správanie, myšlienky a emócie a byť za ne sám zodpovedný.**
 - a. "já jsem jen vykonával pokyny". Jenže jde o Tvůj život a o to, co se v něm stane. Záleží jen na Tobě a na nikom jiném, je to i Tvoje zodpovědnost.
- 2. Právo neponúkať žiadne výhovorky, ani ospravedlnenia vysvetľujúce svoje správanie.**
 - a. Jak to, že se Ti tato košile nelíbí, není třeba uvést důvod, stačí jen oznámit: nemám žádný důvod, prostě se mi nelíbí.
- 3. Právo sám posúdiť mieru zodpovednosti za riešenie problémov ostatných ľudí.**
 - a. Příklad: Chci si stěžovat na vadný výrobek a prodavač ve mě NEOPRÁVNĚNĚ vzbuzuje pocit viny argumentem, že zdržuji frontu čekajících. Asertivní reakce odmítne zodpovědnost za problém s frontou např. slovy: "To je pravda, skutečně zdržuji frontu. Navrhuji urychleně vybavit reklamaci, jinak lidé za mnou budou muset čekat ještě déle." nebo reakce: "Nezaujímají mě problémy, za které nezodpovídám. Zajímá mě vyřešení reklamace."
- 4. Právo zmeniť názor.**
 - a. *Názor, ke kterému si se už jednou přiklonil, bys neměl nikdy měnit. Jestli si se mylil, znamená to, že jsi nezodpovědný, vypadá to tak, že se budeš mylit znovu, prostě nejsi schopný rozhodovat se samostatně. A měl by ses omluvit!*
- 5. Právo robiť chyby — a byť za ne zodpovedný.**
 - a. Odpovědí může být: "Máš pravdu, udělal jsem chybu (přišel jsem pozdě, zapomněl jsem koupit lístek, splnit dohodnuté...)", bez omlouvání a ospravedlňování se, ale hlavně bez pocitů viny, které manipulující účastník rozhovoru může zneužít.
- 6. Právo povedať ja neviem.**
 - a. Manipulativní otázky tohoto typu začínají často: "Co myslíš, co by se stalo, kdyby...? Co by to bylo za přítele, dítě, manžela, ..., který by...?" Při zvládnutí podobných manipulací není třeba znát a hledat odpověď. Stačí odpovědět: "nevím". Pokud chce manipulátor spekulovat a hádat, může sám.
- 7. Právo byť nezávislý od dobrej vôle a mienky iných.**
 - a. Je to řešení na poznámky jako "toto si budem pamatovat", "toho budeš litovat", ale i na pouhé dotčené a chladné pohledy. Právě tato pověra je důvodem toho, proč má tolik lidí potíže s jednoduchou odpovědí "NE". Nemůžeme jednat a žít v hrůze, že se dotkneme citů druhých lidí. Občas se někoho dotkneme.
- 8. Právo robiť nelogické rozhodnutia.**
 - a. Být logickým, znamená dělat jen věci, kterým naprosto rozumíme, zatímco řešení mnoha problémů je mimo takovéto hranice.

9. Právo povedať *ja nerozumiem*.

- a. Príklad: *Když nechápeš, co druzí od tebe očekávají, jsi necitlivý ignorant, nejsi schopný s nimi žít v harmonii.*

10. Právo povedať *je mi to jedno*.