

Výtah z knihy Psychologie lidské komunikace (umístěný na dokumentovém serveru Masarykovy univerzity, Fakulty sociálních studií) od doc. Zbyňka Vybírala (3 soubory) se opírá o původní autorské znění rukopisu a může se v některých místech lišit od knižní podoby. Text však v zásadě přináší tytéž informace.

14. Asertivita - historie, teorie a praxe

14.1 Úvod

Principy asertivity (= umění přiměřeně se prosadit v situaci, ve které se právě nacházíte, ať je to porada ve firmě, nebo obchod, kde se vám při nákupu něco nelíbí) byly poprvé uceleně publikovány A. Salterem ve Spojených státech v roce 1950. Tvůrce asertivního tréninku (*assertive training*) vycházel z toho, že

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

Dalším podhoubím, z něhož v Americe vznikl *assertive training*, byla poválečná společenská situace s nebývalým vlivem masových médií (tisk, rozhlas a posléze televize). Zejména rozhlas a televize začaly ve svém pionýrském věku až v obludném měřítku ovlivňovat a doslova před očima psychologů měnit názory a postoje konzumentů. Rozšíření pasivního přejímání předkládaných vzorů, komentářů, odsudků, názorů prezentovaných mediálními idoly vyvolalo reakci psychologů, kteří v moci masmédií rozpoznali zbraň zneužitelnou (a také hojně využívanou a zneužívanou) k manipulaci.

Také proto vyzbrojil A. Salter jednotlivce asertivitou, která mu říkala: “Věř hlavně sám sobě”, a která programově zdůrazňovala individualismus v názorech a postojích. Asertivita se překvapivě rychle rozšířila (snad jako rychlá protireakce na stejně rychlé rozšíření masové manipulace hromadných sdělovacích prostředků) a dnes můžeme říci, že ve druhé polovině tohoto století byla jedním ze základních pilířů americké liberální výchovy k individualismu. Slovo asertivita má základ v lat. *assertio* (tvrzení), resp. ve slovesu *asserere* (přirazovat, přivlastňovat).

14.2 Teze

Samotný pojem “asertivita” představuje dnes “a treatment technique or set techniques” a bývá trénována jako jednání, využívající efektivní komunikace. Efektivitu tohoto komunikačního stylu spoluvytvářejí věcnost, neústupnost, ale také tzv. supportivní vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se nejruznějším komunikačním deficitům (urazené mlčení apod.).

Asertivní jednání představuje takové komunikační manévrování v sociálních kontaktech, které není

1. agresivní,
2. pasivní,

a kterým asertivně jednající člověk dokáže úspěšně čelit zejména

- a) kritice (zvláště neoprávněné),
- b) manipulaci,
- c) afektovaným a agresivním výpadům vůči své osobě.

Je to trénink, jak se:

- I. vyjadřovat,
- II. nebojácně prosadit (potvrdit sama sebe, svou cenu),
- III. bránit.

Asertivní trénink je v zásadě určen pro dvě velké skupiny lidí.

Za prvé pro plaché, neprůbojné jedince, kteří se snadno cítí pokořeni a zahanbení neúspěchem. Takoví lidé se v kolizích stahují, snaží se být nenápadní, jsou pasivní, neumějí prosadit svůj názor. Často ho ze strachu raději ani neprojeví.

Druhou skupinu tvoří ti, kdo naopak snadno “vyletí”, velmi podrážděně reagují na jakoukoliv kritiku a mají tendenci ihned oplácet, vracet, vyvolávat slovní půtky, 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 byla Salterem asertivita indikována také těm jedincům, kteří snadno zčervenají, nebo kteří o sobě hodně přemýšlejí. (Poslední “indikační kategorie” je dnes již pochybná.)

14.3 Šest základních technik

Tato šestice doporučení stála na samém začátku rozvoje asertivity:

1. Technika nazývaná *feeling talk* – “vyjadřování pocitů”. Člověku pomůže, umí-li vyjádřit jasně, otevřeně a spontánně své pocity. Salterovo doporučení: naučte se používat větu: “To se mi nelíbí”.
2. Vaše mimika má odrážet, co cítíte - technika zvaná *facial talk*. Nenoste kamennou tvář! Salterovo doporučení znělo: “Zlobíte-li se, dívejte se rozzlobeně.”
3. Návčik nesouhlasu, umět (a nebát se) říci “Ne!”, nemít strach odmítnout. Své názory vyjadřujte diferencovaně, souhlas dejte najevo jasným přitakáním, nesouhlas (což je těžší) podobně jasným nesouhlasem.
4. Technika užívání “já”: Nemluvte za skupinu, neschovávejte se za “my”, nemluvte obecně, ale všude, kde to jen trochu jde, se vyjadřujte za sebe – naučte se používat slova “já”.
5. Technika “přijímání pochvaly”. Jste-li chváleni, nedělejte kolem toho okolky, neříkejte “Ale prosím vás, to nestojí za řeč” apod. Dejte průchod své radosti a pochvalu přijměte.
6. Nebojte se improvizovat a spontánně jednat – je to nejlepší lék na nerozhodnost.

14.4 Desatero asertivních práv

Každá publikace o asertivitě vyjmenovává 10 základních asertivních práv, která má člověk využívat (přesněji: může využívat). Je dobré poznamenat, že žádné z práv se nemá “přehánět” a zneužívat proti druhým, že event. asertivně zůstává pořád nadřazena morálka a zákonnost počínání.

1. Dejte na vlastní názor o sobě víc než na názor druhých.
2. Uděláte-li něco za druhého, pak jedine z vlastního svobodného rozhodnutí (právo, které člověka chrání proti manipulaci).
3. Můžete se rozhodnout i nelogicky a nejste povinni nikomu vysvětlovat, proč jste se takto rozhodli.
4. Máte právo chovat se nezávisle na tom, zda to druzí budou schvalovat (právo, které se stalo výbavou jedince proti silnému tlaku na konformitu.)

Práva 5 až 7: právo chybovat, právo změnit názor, právo neomlouvat se.

Práva 8 až 10: právo říct, že nevím, právo prohlásit, že tomu či onomu nerozumím, a právo pronést, že některé věci jsou mi takřikajíc “jedno”.

Toto volnomyšlenkářské a liberální desatero bylo namířeno proti všem formám zúzkostňování člověka sociálními normami, zásadami a náboženstvím. Ne nadarmo někteří vůdcové náboženských sekt prohlašují asertivní učení za dílo ďáblovo. (U nás ve své knize “mesiáš” J. Dvorský.)

Asertivita je však plodem svobodmilovné a individualistické společnosti. Odvrácenou stránkou individuální svobody a asertivních práv je vysoce individualizovaná zodpovědnost. (Individualizovaná proto, že za vás nikdo zodpovědnost neponese.) O té sice toto učení mluví také, ale bohužel často jen “pod čarou”. Rozhodně nevěnuje zodpovědnosti tolik pozornosti. Stejně jako se příliš nezabývá slušností, ohleduplností k druhým, nebo třeba problematikou sobectví a egoismu. Všechny tyto pojmy vymezují pomyslnou hranici mezi správně aplikovanou asertivitou a asertivitou bezohlednou.

14.5 Současné tréninkové postupy

Osoba postupuje metodou *stále se opakující zvukové smyčky* (resp. “přeskakující gramofonové desky”). Má natrénovanu (připravenou a rozmyšlenou) jednu formulaci svého názoru, postoje či přání, a nenechá si ho rozmluvit, nenechá se zviklat. Svou neústupnou větu může opakovat bez obměny, nebo říkat v drobných obměnách totéž. Opakovat bez obměny je riskantnější, neboť to druhou stranu zpravidla rychleji “popudí”. Přesto se tento postup doporučuje např. při reklamaci vadného výrobku, kde jde v podstatě jen o to, aby se zákazník nenechal odbýt. Nebo tam, kde nechce s druhou stranou diskutovat a míní prosadit svou: v pozici šéfa zopakujete třikrát důrazně totéž a dále se o věci nehodláte bavit. Obměňovaná “zvuková smyčka” slov je sofistikovanější a může budít zdání, že je osoba ochotna diskutovat. Možná však jen –nepozorovatelněji – prosazuje svou.

Při technice *otevřených dveří* jako kdyby komunikující ustoupil útočícímu soupeři (partnerovi v komunikaci) z cesty a poskytl mu volný prostor k tomu, aby se mohl zbavit afektu, ulevit si, zanádat. Nestaví se mu na odpor. (Kdyby se osoba zabarikádovala za “zavřenými dveřmi”, bude do nich útočník tlouct mnohem emotivněji.) Jde vlastně o techniku *vyjadřování souhlasu* (Hmm, Ano, máš pravdu, můžeš to tak vidět, Když myslíš, Pokračuj, poslouchám tě...) s tím, že nemusíme nic rozvádět. Při správně nacvičené technice *otevřených dveří* neargumentujeme (dost dobře nelze argumentovat proti někomu, kdo je zrovna v “ráži”, ovládnán afektem), ale svou paradoxní vstřícností (Jen mluv, rád si tě poslechnu) zklidňujeme situaci. Součástí tréninku je poučení, že nemáme v této fázi sami říkat nic závazného, za čím bychom si nemohli i později stát (co bychom museli odvolávat). Máme se vyhnout obecným prohlášením o pravdivosti či nepravdivosti a slibům. Souhlasíme s útočníkem slovy “Asi máš pravdu” (to můžeme říct kdykoli, neboť pravda je subjektivní a každý má svou pravdu), ale nikdy nevyjádříme souhlas závaznými slovy “Ano, dobře, když to tvrdíš, *tak to tak je*”.

Pokračující fází asertivní obrany proti slovnímu útoku (například proti neoprávněné kritice) je *dotazování se na podrobnosti*. Sami převezmeme iniciativu v hovoru, zjišťujeme víc, nepožadujeme vysvětlení (tím bychom druhou stranu popudili), ale ve vši nevinnosti požadujeme více podrobností. Cílem je opět to, aby se slovní útočník zklidnil, aby se vypovídal a v jistém smyslu i vyčerpával (dojde mu “střelivo”). Asertivně vytrénovaný člověk pak může přejít do asertivní protiofenzívy.

Sebeotevření. Každý, kdo podstoupí trénink v asertivitě, se má naučit nebát se, nestydět, ozvat se, mluvit za sebe, přímo a na rovinu umět vyjádřit nesouhlas, zvládnout trému tím, že o ní krátce promluví (o tom, že ji zrovna mám) – a tím se jí zbavit atd. Každé sebeotevření, každá věcná promluva začínající “Já...” je výzvou k “vyložení” karet, k neskrývání, k sounáležitosti, spontaneitě, upřímnosti. K technice sebeotevření patří i umění včasné (to jest “dokud je čas” a osoba je ještě v klidu) informovat i o negativních pohnutkách: rozladění, narůstajícím neklidu, vnitřním nesouhlasu...

Samostatnou kapitolu někdy tvoří naše dovednost “vzít soupeři vítr z plachet” (opět často člověku kritizujícímu nás) – tím, že sami začneme o sobě tím horším, že připustíme “vinu”, “chybu” apod. Je to jakýsi úkrok vzad, z něhož se můžeme lépe odrazit pro vyváženou komunikaci. Nemusíme se totiž obávat chvíle, kdy nám druhý vytkne náš prohřešek. Sami jsme se o něm zmínili, a tím kritika “předběhli”.

Umění říct si o laskavost. Vzhledem k tomu, že komplimenty, pochvaly, odměny, povšimnutí a slovní “pohlazení” mají blahodárný vliv na naši psychiku, máme si umět o ně sami říct, kdykoliv je postrádáme, a ne se skrývat za “falešnou skromností”.

14.6 Kořeny asertivity ve starověkém Římě

Bez ustání a neúnavně číň dobro! (Seneca)

Některé principy asertivního vystupování byly historicky převzaty z éry starověkého Říma (nebo alespoň vykazují s řadou římských rétorických a společenských ponaučení nápadnou podobnost). Není divu, vždyť výuka rétoriky, spojená s přednesem připravených “cvičných” vystoupení přímo vyžadovala sebezprosažení před různě naladěnými posluchači, schopnost argumentačně čelit kritice apod.

Salterova původní technika přijímání a nediskvalifikování pochvaly, jestliže nás někdo chválí, jako by byla přímo opsána ze Senecy. Jeho spis O dobrodiních začíná slovy, “že neumíme ani poskytovat ani přijímat dobrodiní”. Asertivní technika rozvádí postřeh zformulovaný v 1. století n.l. Seneca své tvrzení vysvětluje rozšířenou nevděčností mezi lidmi, vyčítáním, naléháním, obtěžováním. Trefně zní i jeho ponaučení, podle něhož “rozhodně nesmí být dobrodiní prokazováno tak, aby ponižovalo”.

K přijímání lichotek, chvály, připomínání zásluh dovozuje Seneca tolik, že “nelze přijmout dobrodiní od toho, na jehož úctě nám nezáleží... je však mnoho věcí, které se sluší přijmout, aniž se jimi člověk cítí zavázán”.

“Přijímání dobrodiní” věnuje autor samostatné pasáže: člověk si má vybrat osobu, od níž bude přijímat dobrodiní, má ho přijímat radostně a s uspokojením. Nemusí oplácet, neboť zde platí stoické pravidlo: “Kdo přijal dobrodiní rád, už je tím splatil.”

Seneca se rovněž věnuje nebezpečím, která hrozí příjemci: rozebírá nadutost a pýchu, nevděk, přehnané sebevědomí a obdiv k sobě, závist a chamtivost.

Dalším filosofem, který předurčil asertivní učení, byl Marcus Aurelius.