

Asertivitou proti stresu

2., přepracované a doplněné vydání

Ján Praško, Hana Prašková



psychologie pro každého

KONVERZAČNÍ DOVEDNOSTI A NASLOUCHÁNÍ
KOMUNIKAČNÍ ZLOZVYKY
PŘIJÍMÁNÍ A PODÁVÁNÍ KRITIKY
ASERTIVNÍ ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A PROBLÉMŮ

a mohou ho rozhněvat. Neverbální odmítnání může vycházet z naší mimiky, pohybů, postoje, tónu hlasu apod. Nesoulad toho, co říkáme slovy a jak se projevujeme mimoslovně, druhého mate. Proto je velmi důležité, jak se tváříme, gestikulujeme, jaký máme tón hlasu, kam se díváme apod. Těžko nám partner bude věřit, že ho máme rádi, když během vyznání máme sevřené pěsti nebo slova cedíme přes zaťaté zuby. Bezdělnou chybou roztržitých lidí je, že mimoslovně dávají najevo, že neposlouchají. Netrpělivě podupávají, dívají se na hodinky, ohlížejí se po kolemjedoucích či si hrají s tužkou. I když pak řeknou „Rozumím ti“, vyzní to neupřímně.

6.2 Komunikační zlozvyky při sdělování

Při sdělování se můžeme dopustit několika zlozvyků:

1. **Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou** znamená, že sdělující neříká přímo to, co si myslí, a „filtruje“ některé nepřijemné pocity. Pak kritizuje něco náhradního nebo připomíná nějakou událost takovým způsobem, aby to partnerovi „došlo“. Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou vede k tomu, že v druhému roste napětí, úzkost nebo vztek. Vraťme se k našemu příběhu. Vlasta byla zklamána, že si Oldřich ne všiml nového účesu. A taky nepochváil večeři. Místo aby mu to řekla, začíná svoji nespokojenost vyjadřovat kritikou něčeho jiného.

„Ty se nezajímáš ani o vlastní děti! Máš furt v hlavě jen ty své peníze.“

To samozřejmě vede k hádce. Asertivnější by bylo otevřeně říci:

„Mrzí mě, že sis nevšiml mého účesu. Byla jsem zvědavá, jestli se ti bude líbit.“

Nebo:

„Mrzí mě, žeš mi neřekl, jestli sis pochutnal. Myslím, že se mi večeře opravdu povedla.“

2. **Neupřímnost** je zastírání pravých pocitů a potřeb. Jak kvůli strachu být upřímný, tak z manipulativní snahy získat výhodu nebo alespoň klid. V zásadě se jedná o neupřímnost i v předešlých dvou zlozvycích, nicméně šlo v nich spíše o určité neuvědomělé zkreslení nebo filtrování toho, co člověk cítí, protože na plné vyjádření není zvyklý. Při neupřímnosti jde o vědomější zkreslení nebo hrani pocitů. Často jde o snahu vyhnout se nepřijemnosti, kterou by bylo dobré řešit. Oldřich Vlastu neposlouchá, protože sleduje televizi. Přesto, aby se vyhnul sporu, když se ho Vlasta ptá, zdá poslouchá, říká:

„Hmm... jo, slyším tě.“

Neřekne pravdivě, že teď se díval na fotbal a neposlouchal. Obává se výčitek.

Nicméně neupřímnost pomáhá nastartovat hádku.

3. **Nejasnost a nekonkrétnost sdělení** znamená takové sdělování, kterému přijímající přímo nerozumí a musí si ho nějak vysvětlit. To skýtá hodně prostoru pro „čtení myšlenek“. V tabulce 24 si uvedeme několik příkladů tohoto zlozvyku a ukážeme si, jak formulovat asertivněji.

4. Dalším typickým zlozvykem je **přehánění**. Přehánění znamená tendenci hodnotit situace nadsazeně.

„Stokrát jsem tě o to prosila. A že jsi udfřenej, za to si můžeš sám. Ješitnost, ta tě žene.“

Asertivněji by mohla říci:

„Chci tě poprosit, abys vyměnil žárovku v pokoji. Mně to dělá potíže. Je to vysoko. Je mi nepřijemné tě o to žádat opakovaně. Připadám si jako dráb.“

Podobně přehání Oldřich:

„Ale vždyť tady dohromady není co dělat.“

Nebo:

„Od rána do večera jen samé výčítky.“



Když druhý přehání, právem se cítíme ukřivdění. Bohužel často stejně přeháníme sami, abychom mu to oplátili. Pak se hádka umocňuje. Ukázka je v tabulce 25.

Tab. 24 Nejasnost a nekonkrétnost sdělení

Zlozvyk	Asertivněji
<i>Ty se nezajímáš ani o vlastní děti.</i>	Prosim tě, ráda bych s tebou mluvila o Jiřině. Trápi mě to.
<i>A já nejsem udřená? Chodím do práce a ještě kolem tebe skáču.</i>	Víš, byla bych ráda, kdybys mi doma pomohl. Třeba s velkými nákupy v sobotu. Nebo kdybys umyl nádobí.
<i>Mohl bys taky doma někdy pomoci!</i>	Chci tě požádat, abys jednou týdně vyluxoval obýváček.
<i>Život s tebou nestojí za nic!</i>	Ráda bych, abychom alespoň jednou za měsíc šli do divadla.
<i>Co na mě koukáš, nic se nedoví- píš...?!</i>	Podej mi rychle smeták, abych mohla zamést to sklo!
<i>To Vládá, ten se chová ke své ženě hezky, to je vidět, že jí má rád.</i>	Ráda bych, kdybys sis se mnou ve společnosti více povídal, necítila bych se tak sama.

Tab. 25 Přehánění

Zlozvyk	Asertivněji
<i>Z práce chodíš domů v noci a ani tak nás nedokážeš uživit!</i>	Je mi nepříjemné, že jsi dnes přišel později, než jsme se domluvili.
<i>Doma je stále nepořádek!</i>	Moc by mě potěšilo, kdyby byla uklizená kuchyň, když se vracím z práce.

5. Dalším nešvarem je **značkování**. Značkování místo zpětné vazby je snahou druhého znehodnotit („označkovat“) místo konkrétního vyjádření pocitu z jeho chování. Když se někdo spletl, může být označen za „nešiku“, „hlupáka“, „idiota“. Když někdo nechce něco udělat, lze ho označit za „lenocha“. Značkování je vlastně hodnocení, které zužuje mnohost a zajímavost člověka na jednu negativní značku, např. „blá-



žen, ubožák, povaleč“. Takové zjednodušení je vždy nefér. Označení někoho za „neschopného“ nebo „agresivního“ je vlastně lež – nám se nějaké chování na druhém nelíbí, to můžeme vyjádřit, ale prohlásit to za vlastnost je nepravdivé. Často to vede k odvetě.

Vlasta z našeho příkladu přirazuje k hodnocení značky:

„A pán se chová velkopanský“ nebo „Pán je unavenej a na rodinu kašle.“

Jako značka mohou působit ironická přirovnání: „A pán...“ nebo přímé nadávky jako: „Jsi sobec ... hysterka, idiot apod.“

Tab. 26 Značkování

Zlozvyk	Asertivněji
<i>Jsi sobec (hysterka, hrubián, líná, nepořádná idiot).</i>	Neřídíš se mi, že jsi snědla všechny jogurty z ledničky.
<i>Neřvi na mě jako pavíán!</i>	Je mi nepříjemné, když na mě křičíš!
<i>Ty na nás totálně kašeš!</i>	Štve mě, že jsi nepřišla, když jsme tě volali!

5. Při dalším zlozvyku, **nadměrném zobecňování** – se jeden detail v chování nebo řeči zobecní na celou skutečnost. Nadměrné zobecňování znamená zevšeobecnění pravidla nebo závěru na základě jednoho nebo několika málo zážitků. Drobný prohršek může být generalizován na celou situaci, odmítnutí jednoho požadavku druhou osobou může být vnímáno jako totální odmítnutí a neláska. Soustředění se na detail vytržený z celého kontextu vede někdy k opomíjení jiných třeba důležitějších charakteristik:

„Dyť beztak stále nejseš doma. A mě si vůbec nevšímáš. Já vím, už jsem stará, k ničemu“ (pláče).



Tab. 27 Nadměrné zobecňování

Zlovyky	Asertivněji
Všecho zvoráš, nemohu se na tebe v ničem spolehnout!	Naštvalo mě, že jsi zase sám pral a část prádla je zbarvená. O to více mě to štve, že jsme o tom před 14 dny mluvili. Chci, abys nechal prání na mě. Jsem však ráda, že jsi nechal opravit auto a můžeme jet do Jizereka.
Všichni muži, kteří za něco stojí, doma pomáhají s nádobím!	Vadí mi, že jsi byl doma a neumyl jsi nádobí! Ale moc jsi mě potěšil, že jsi probral s Janou úkoly a dal jí diktát.

Velmi často dochází při konfliktech k **připisování úmyslu**. To znamená, že druhého nařkneme z úmyslu, pro který máme málo důkazů. Připisování úmyslu znamená, že tomu, co druhý hlásá nebo dělá, připisujeme nějaký amorální úmysl. Přitom dané chování nemusí mít s připsaným úmyslem nic společného (viz tabulka 28):

„A s tou Korsikou, to sis taky vymyslel jenom pro sebe. Dovolená s potápěním. To abys ses mohl vytažovat.“

Uvažujeme, jak mohla svoje potřeby Vlasta vyjádřit asertivněji. Možná takto:

„Ta dovolená na Korsice nebude pro mě to pravé. Potápění mě neláká. A když se budeš potápět ty, jednak budu mít strach a jednak budeme málo spolu. Opalování mě taky moc netěší. Raději bych navštívila nějaké památky. A více cestovala. Myslíš si, že bychom mohli najít nějaký kompromis mezi tím, co chceš ty a co já?“

7. **Překrucování skutečnosti:** vesměs jde o vybírání nějakého detailu z chování druhého, který je pak absurdně použít tak, aby se dalo ukázat na neschopnost druhého (viz tabulka 29).

Tab. 28 Připisování úmyslu

Zlovyky	Asertivněji
To mi děláš schválně!	Rozčiluje mě, že jsi se nevyzul v předsíní!
Udělal jsi to proto, abys mě znemožnil před svojí matkou!	Hodně mě ponižilo, když jsi mi vyčítal moji nepořádnost před svojí matkou.
Vždy se mě snažíš ponižit.	Nelíbí se mi, když před lidmi ohrnuješ nos nad tím, jak vařím!
To jsi mi udělala naschvál, vždy se mě snažíš vytočit!	Štve mě, že jsem na tebe musel čekat dvacet minut v autě!

Tab. 29 Překrucování skutečnosti

Zlovyky	Asertivněji
Stokrát jsem tě o to prosila!	Prosím tě, uklid si ponožky.
Nic tě nezajímá kromě novin!	Pomohl bys mi s nádobím?
Bodejť by tu byl pořádek, nic mi nemůžeš, jenom se válíš v posteli s novinami!	Máš pravdu, nestihla jsem uklidit kuchyň, byla bych ráda, kdybys mi pomohl a umyl nádobí.

8. **Nesoulad slovního a mimoslovního projevu:** Při nesouladu slovního a mimoslovního projevu se v obsahu slovního sdělení objevuje jiná informace, než je vidět v mimoslovním jednání (v mimice, gestech, postoji, tónu hlasu apod.). I když to často bývá ze slušnosti, na partnera to může působit jako faleš. Když se zeptá: „A nevadí ti to?“, a my mu řekneme „Ale vůbec ne!“, a přitom máme vztek v hlase, mračíme se a díváme se stranou, pravděpodobně bude mít dojem, že nemluvíme upřímně. Možná od nás něco potřebuje a naše neupřímnost mu nebude vadit, hlavně že mu vyhovíme. Ale my se budeme šířat vzteky, že jsme přijali další úkol v době, kdy toho již máme nad hlavu. Patrně by bylo na místě říci:

„Moc se mi to nehodí, teď ti nevyhovím. Za týden však budu mít více času a můžeme se dohodnout.“



Vraťme se k našemu příkladu. Vlasta se ptá, zda ji Oldřich slyší. On říká:

„Hmm... jo, slyším tě.“

Tón hlasu je však unavený a nepřítomný. Tedy jiný než obsah věty.

Typickým se tento zlozvyk objevuje ve „vadí-nevadí“:

„A nevadí ti to?“

A my rozpačitě odpovíme:

„Ale vůbec ne!“

Přítom nás to štve. Dusíme v sobě vztek, zatínáme zuby a díváme se stranou. Patrně by bylo na místě říci:

„Nemám z toho radost, že jsi tu knihu nepřinesla. Vadí mi to. Chci, abys mi ji vrátila ještě tento týden, jak jsme se dohodli.“

9. **Únik od tématu** je tendence přecházet během komunikace stále na jiné téma tak, jak se to komu zrovna hodí. V běžné nekonfliktní komunikaci to vede k rozvířenosti a rozmrzelosti. Během konfliktu to často bývají vzpomínky na minulé křivdy, poukazy na povahové vlastnosti partnera, jeho rodinu, na to, co kdo o něm kdy měl říci apod., které vzápětí vedou k eskalaci konfliktu. Místo aby se řešil problém zde a nyní, vytahují se dlouhé řady minulých provinění. Únik od tématu může být způsoben prostou nekázností, ale i touhou za každou cenu dokázat, že druhý není v právu, zvítězit. Únik od tématu obtěžuje i v klidném rozhovoru. V hádce může působit jako rozbuška.

A: „V sobotu a v neděli pojedeme na Šumavu. Stále jenom sedíme doma.“

B: „Je třeba dodělat garáž.“

A: „Ty mě neposloucháš, říkala jsem ti, že bych ráda, kdybychom jeli na Šumavu.“

B: „Už zase se hádáš, přitom vymýšlíš zábavy, když je doma plno nedělané práce.“

10. Poslední kategorií zlozvyků jsou **přehnané emoční reakce**. Představují neúměrné emoční vzplanutí po neadekvátním podnětu. Například muž řekne ženě, že mu oběd tentokrát nechutnal, a její afektivní reakce může být: „Když se ti nelíbí, jak vařím, vař si sám!“ Podobně když dcera říká matce: „Mami, ráda bych nyní, když jsem už dospělá, občas chodila večer na zábavu a vrátila se někdy i o půlnoci.“ Afektivní odpověď matky může znít: „Dokud u nás bydlíš a živíme tě, budeš nás poslouchat!“ Například Lucie řekne svému muži Vláďovi, že to sako, co si koupil, se jí tak moc nelíbí. A on zareaguje:

„Tobě se prostě nelíbí nic, co si koupím sám. Jednáš už se mnou jako s malým děckem. Tady má vkus jenom madam.“

Podobně otec na žádost dcery, která chce jít na zábavu, může říci:

„A co tam budeš dělat? Na to seš ještě příliš mladá, aby ses už tahala s chlapy.“

V obou případech byla emoční reakce přehnaná. To druhé lidi zastráší. V budoucnosti žena raději nebude říkat svůj názor a dcera otce prostě podvede. Blízký vztah se odcizuje.



Cvičení

- Zkuste si do sešitu vypsat vlastní komunikační zlozvyky a pak si je přeformulovat tak, aby vám zněly lépe.

Charakteristiky dobré komunikace

Nácvikem kvalitní komunikace se bude zabývat celý zbytek průvodce. Nyní jen tabulkově uvádíme rysy dobré komunikace.



Tab. 30 Co patří k dobré komunikaci

Vyjádření (komunikátor)	Příjem (komunikant)
<ul style="list-style-type: none">▶ soulad slovního a mimoslovního▶ konkrétnost a specifická▶ otevřenost a autentičnost▶ jasnost a srozumitelnost▶ plynulost komunikace▶ umění bez agrese vyjadřovat své▶ kladné i záporné pocity a požadavky	<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“)



Cvičení

Spokojenost v partnerském vztahu výrazně souvisí s odměňujícím stylem chování k sobě navzájem. Příjemnosti, které můžeme poskytnout partnerovi: přivítivé a milé chování, pochvaly, dárky, projevy zájmu o něj, jeho starosti a radosti, pohlázení, nabídky činnosti, kterou má druhý rád (divadlo), apod. Zkuste se zamyslet, zda ve svém chování tyto příjemnosti nabízíte a jak se projevují? Napište to.