



Komunikace a Asertivita

Rektorát, 12.12. 2018

Co je to asertivita?

- Ucelený komunikační styl související s pohledem na sebe a druhé
- Předpokládá nejen komunikační dovednosti, ale i schopnost vcítění a stabilitu osobnosti
- Umění prosadit se a zároveň respektovat potřeby druhého

I am OK – you are OK

Pasivita, agresivita, manipulace a asertivita

- Pasivní chování
- Agresivní chování
- Manipulativní chování
- Asertivní chování

Pasivní chování

- bezbrannost vůči požadavkům druhých
- chybění sebejistoty v projevu
- neschopnost vyjádřit svoje potřeby
- ustupování druhým
- závislost, podbízení se, nadměrné omlouvání se, často naříkání si na osud
- pocit, že je využíván druhými
- role „chudáčka“, „oběti“
- nadměrné obviňování sebe sama za chyby

JDE O NADMĚRNOU POTŘEBU BÝT PŘIJAT DRUHÝMI

Agresivní chování

- prosazování sebe na úkor druhých
- často přímá hostilita, zastrašování, zraňování
- kázání, moralizování
- upřímnost zaměňuje s útočností
- role „diktátora“ „kontrolora“, „mravokárce“
- v pozadí velmi často labilní sebevědomí
- svoje chyby nepřiznává, vše je chybou druhých

JDE O VÍTĚZSTVÍ NA ÚKOR DRUHÉHO

Manipulativní chování

- nečestná snaha dosáhnout oklikou svého zájmu na úkor druhého
- vyvolávání pocitů viny
- využívání slabostí druhého
- hraní emocí
- lichotky, pláč, předstírání bezmoci atd.
- může být vědomá i nevědomá

JDE O SKRYTÝ ZISK NEBO VÍTĚZSTVÍ

Asertivní chování

- vyladuje atmosféru ke spolupráci
- sděluje přímo, co člověk cítí a o co mu jde
- šetří city druhého
- přiznává chyby bez sebevýčitek
- neponižuje sebe
- dovednost naslouchat
- uzavírat kompromisy
- nepovyšuje se

JDE VÍCE O SPOLUPRÁCI NEŽ O VÍTĚZSTVÍ

Stresory a jádrová přesvědčení

Asertivní dovednosti

KONVERZAČNÍ DOVEDNOSTI

POZITIVNÍ ASERTIVITA

- empatické naslouchání, pochvala, kompliment, posílení, žádost o laskavost

NEGATIVNÍ ASERTIVITA

- persistence, asertivní NE, otevřené dveře, negativní dotazování, negativní aserce

PŘIJÍMÁNÍ A PODÁVÁNÍ KRITIKY

ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A PROBLÉMŮ

Pauza?

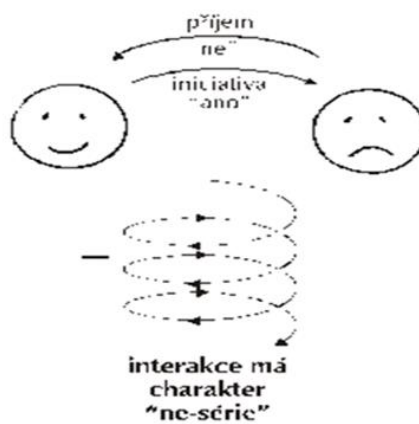
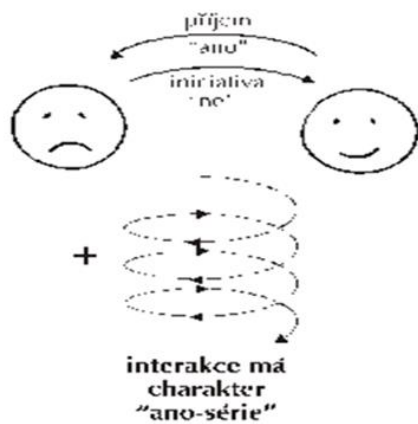
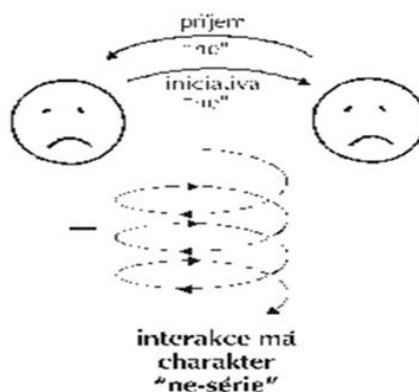
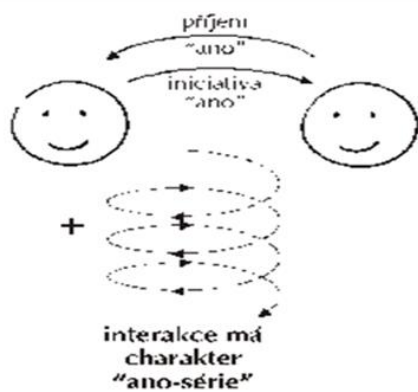
KONVERZAČNÍ DOVEDNOSTI

Konverzační dovednosti - test

Vyhodnocení - konverzace

- **80 – 100 bodů:** Prakticky nemáte žádné konverzační slabiny – nevěříme vám, že si nefandíte přehnaně 😊
- **60 – 80 bodů:** V zásadě máte dobré konverzační schopnosti, většinu mezilidských situací zvládáte velmi dobře
- **40 – 60 bodů:** Máte průměrné konverzační dovednosti, fungujete podobně jako většina lidí, řadu dovedností se můžete snadno naučit
- **30 - 40 bodů:** Vaše konverzační dovednosti potřebují podstatně vylepšit. Naučit se asertivní dovednosti pro vás bude velmi důležité
- **Méně než 30 bodů:** Buď si děláte legraci, nebo se velmi vážně podceňujete. Pokud se jedná o druhou alternativu, najděte si dobrého terapeuta dříve, než začnou vážnější problémy.

VTI – komunikační teorie



**„ANO“ série -
„NE“ série**

Principy úspěšné interakce s dítětem



POZITIVNÍ ASERCE

Bazální potřeby v dětství

- Potřeba bezpečí (nic zlého se mi nestane)
- Potřeba akceptace (rozumí mi a přijímá mě takového, jaký jsem)
- Potřeba ocenění (dává mi najevo že umím - dovedu)

Cvičení

Pozitivní „drbání“

Pozitivní aserce

- soubor dovedností - umožňují vyjádřit druhým lidem pochvalu a ocenění, dát najevo blízkost, vřelost, lásku, pochválit je a povzbudit nebo složit jim kompliment
- pomáhá pozitivně měnit atmosféru mezi lidmi
- je „nakažlivá“

Pozitivní aserce - dovednosti

- Empatické naslouchání
- Pochvala a ocenění
- Povzbuzení a podpora
- Přitakání a vyjádření souhlasu
- Vyjádření blízkosti a vřelosti
- Pozitivní zpětná vazba - kompliment

Pochvala a ocenění

- **všimnout si** činů nebo vlastností k pochvale či ocenění nemusí to být nic velkolepého, stačí běžné každodenní činy a jevy
- problém: často spíše vnímáme na druhých to, co se nám nelíbí, v čem chybují a v čem bychom je mohli kritizovat
- co je dobré pokládáme za samozřejmost a proto to nijak nekomentujeme.

Ta polévka je moc dobrá
Moc si tě vážím.
Jsi hezky opálená.

Povzbuzení

- stejně jako my sami, lidé kolem nás potřebují občas povzbudit a posílit.
- zejména, když dělají něco, co je těžké, zdoluhavé, když musí překonávat svoji nechuť.

Jde ti to dobře.

Vydrž, moc ti fandím.

To jsi udělala výborně.

Vím, že je to těžké, ale líbí se mi, jak to zvládáš.

Věřím ti, že to dokážeš.

Spoléhám se na tebe

Přítakání a vyjádření souhlasu

- Vyjádření souhlasu pomáhá lidem notovat si a cítit se spolu bezpečně a příjemně
- Používáme tehdy, když se závěry, které nám druhý řekl, doopravdy souhlasíme
- Neměli bychom souhlasit s něčím, co se nám nelíbí jen proto, abychom podpořili řeč druhého.
- Přítakání se vyjadřuje jednoduchým „ano“ vyjádření souhlasu „ano, máš pravdu“ nebo „v tom s tebou souhlasím“ apod.
- Většina lidí vyjádřit souhlas umí, ale často na to zapomíná nebo si to neuvědomí (úzkost, zlost, prekoncepce, soustředění na sebe apod. brání soustředění na sdělení druhého)

Vyjádření blízkosti a vřelosti

- Pokud lidem, které máme rádi nevyjadřujeme, co k nim cítíme, mohou mít pocit nejistoty, jak to s naším vztahem k nim je. Potíže s vyjádřením citu mívají lidé jak k rodičům, tak k partnerům, bohužel někdy i k dětem, které to nejvíce potřebují. Úzkostní lidé city někdy nevyjadřují z obav, aby se neztrapnili. Přijde jim to hloupé. Sami však po vyjádření blízkosti a vřelosti od blízkých lidí touží a to jim hloupé nepřipadá. Nevědí ovšem, jak na to reagovat.

Mám tě moc rád.

Jsem ráda, že tě mám.

Těším se, že budeme spolu.

Jsem s tebou rád.

Když jsem tě uviděl, uvědomil jsem si, jak dobře se s tebou cítím.

Jsem na tebe pyšná.

Pozitivní zpětná vazba - kompliment

- Pokud chceme pomoci rozvinout rozhovor a povzbudit vyprávění člověka, se kterým vedeme konverzaci, můžeme použít pozitivní zpětné vazby. Mohou to být věty jako:

Moc mě zajímá, co říkáte.

Dobře se mi to poslouchá.

Líbí se mi, jak jste se usmál!

Moc jste mě potěšil, jak jste byl laskavý k paní Vaškové.

Pěkně se mi s vámi povídá.

To co říkáte, je pro mě velmi důležité apod.

Pauza?

NEGATIVNÍ ASERTIVITA

Negativní asertivita

- persistence
- asertivní NE
- otevřené dveře
- negativní dotazování
- negativní aserce

Asertivní „Ne“

Předem – ujasnit si situaci, zvážit dopad

Zásady:

- Říci „Ne, nechci!“. „Ne, nemám zájem!“ „Ne, to neudělám!“
- Nic nepřidávat. Vyhýbáme se odpovědi „Nemohu!“
- Raději nevysvětlovat příčiny odpovědi, když, tak stručně.
- Neomlouvat se.
- Vyjádřit empatii a respekt.

Cvičení

- Neznáte se
- Jeden po druhém něco chce, ideálně situace „ze života“ (telefonní operátor, prodejce...)
- Úkolem 1. je přesvědčit a prodat
- Úkolem 2. je odmítnout

Gramofonová deska

Mechanické opakování požadavku znovu a znovu, dokud není splněn.

Zásady:

- Ujasnit si svoje právo nebo nárok
- Oční kontakt
- Klidně a stručně mechanicky opakovat znovu a znovu svůj názor nebo rozhodnutí
- Partner má v zásobě jen několik „ne“
- Ignorovat pokusy o zlákáání na postranní témata
- Nebrat ohled na manipulativní otázky „Proč?“
- Nejsou zpravidla nutné žádné argumenty, vysvětlení ani omluvy
- Dáváme najevo, že jsme schopni mluvit jako „deska“ třeba den a manipulace ignorovat

Cvičení

- Dohodněte se a vyberte si o něco komplexnější situaci – z práce nebo např. reklamaci
- Úkolem 1. je ujasnit si v situaci svá práva, cíle a strategie
- Úkolem 2. je trochu 1. „zavařit“ – tzn. Nesplnit jeho přání okamžitě, zkusit manipulovat, uhýbat... rozhodnout se až na základě reakcí

Asertivní obligace

- „čistá asertivita“ není vhodná v blízkých vztazích
- asertivní obligace směřují ke kompromisu a dohodě
- vždy nutná předem kognitivní rekonstrukce (co chci, vlastní i partnerova práva, důsledky řešení)

- Zásady:

Asertivní reakce

Sdělení pocitů

Vysvětlení

Empatie

Kompromis

Ne, neodvezu tě tam.

Tvoje žádost mě zaskočila

Dnes jedu pro děti

Chápu, že to potřebuješ

Mohl bych tě tam odvést
zítra

KRITIKA

Formy kritiky

Věcná a přesná

- pro nás důležitá jako zpětná vazba, mívá její formu, je krátká

- **Konstruktivní** – směřuje k pomoci druhému
- **Destruktivní** – nedává šanci, vede k zahrnutí druhého do rohu, kritizujícím jde o vítězství, nikoliv o věc

Pravdivá (oprávněná) **a nepravdivá** (neoprávněná - vědomě, nevědomě)

Manipulativní - zakrývá pravý důvod

Nevhodně podaná:

- **Ponižující** - hrubá a nepřiléhavá - skrze povyšování falešně ochraňuje chabé sebevědomí kritizujícího.
- **Vyčítavá** – snaží se v nás vyvolat pocity viny a apelovat na svědomí – většinou bývá manipulativní
- **Chabá** – podaná s rozpaky, omluvami – je neúčinná

Problémy s přijímáním kritiky

- Někteří lidé se cítí **dotčeně** a uraženě, když jsou kritizováni.
- Jiní se cítí **nešťastně**, omlouvají se, vysvětlují a nepřiměřeně se stydí.
- Řada lidí se cítí být zraněna ve své důstojnosti a nutí je to, aby se postavili na svoji **obranu** - často předčasně a ani se nedoví, co druhému přesně vadí.

Zlozvyky při přijímání kritiky

- Má-li být kritika dobře a bez manipulací zvládnuta, je vhodné vynechat omšelý repertoár obran, popírání a protiútoků

Základní přístup k přijímání kritiky

U všech typů se vyplatí:

- Pozorně poslouchat obsah sdělení a všechny informace.
- Reagovat vždy konkrétně a specificky.
- Věty začínat v 1. osobě jednotného čísla - "Já ... , Mně ... "

Kognitivní rekonstrukce

Reagovat až po zvážení - **kognitivní rekonstrukci**.
Ujasnit si:

- Je to vůbec kritika? Nejde o pouhé věcné konstatování faktu?
- Jaký motiv a úmysl má člověk, který kritizuje, jaký k nám má vztah?
- Uvážit, zda opravdu chápeme, co nám sděluje.
- Je v tom něco, co nám může pomoci?
- Neslyšeli jsem něco podobného už od jiných lidí? Opakovaná kritika, zvláště od různých osob, může zachycovat něco, co je pro nás hodně důležité.
- Chceme tuto kritiku vůbec přijmout?
- Jaké to má výhody a jaké nevýhody?
- Jakákoliv kritika se může týkat nanejvýš určitého chování a nemůže se týkat člověka celého.
- Necítím se zbytečně uražen?
- Neberu si to moc?
- Jak mi záleží na vztahu k osobě, která mě kritizuje?
- Mohu tuto kritiku využít k něčemu konstruktivnímu?

Chyby při reagování na kritiku

pochopení:

- nadměrné zobecňování
- čtení myšlenek
- přecitlivělé vnímání
- tiché plánování pomsty

neverbální chování:

- zvýšený tón hlasu
- cynické nebo pohrdavé mlčení, uražený výraz tváře
- agresivita - rozbíjení věcí, facka
- ústup do pasivity

verbální chování:

- ústup - "Tak se už na mě nezlob ... "
- hodnotící obranná interpretace - "Ne, to je tvoje chyba, to ty nejsi v pořádku ..."
- poučování a posuzování - "To bys měl dělat takhle ... "
- chybná generalizace - "Jako vždycky, ty pokaždé ... "
- pasivní agresivita - "To od tebe není pěkné ... "
- zjevná agresivita - "To ti teda vrátím, jen počkej až..."
- popírání - "Cože? To mluvíš o mně? To není pravda... " "
- obviňování - "To jsi zvorál ty ... "
- sebeobviňování - "Já vždycky všechno zvorám ... "
- infantilismy - "No, podívejme se na něj, není on ... "
- odvetná kritika - "Ty mi nemáš co vyčítat, když právě ... "

Základní schéma přijímání kritiky

Pozorně partnera vyslechněte. Pak ho informujte:

- **1. o pocitech (eventuálně celá zpětná vazba):**

Cítím se , Mrzí mě Překvapilo mě to.

Mrzí mě, že mi to říkáš před svojí matkou.

- **2. o pohnutkách:**

Nejraději bych udělal...

Nemíním s tím nic dělat ...

Rád bych se tomu věnoval příští týden.

- **3. a o konečném rozhodnutí:**

Nabízím toto řešení (kompromis)....

Přijímání oprávněné kritiky

- Rozlišíme mezi zpětnou vazbou a hodnocením, dotazováním na konkrétní převádíme partnerovo hodnocení na zpětnou vazbu
- Udržujeme si vlastní klid, bez potřeby reagovat na všechno
- Odpovídáme konkrétně
- Začínat v první osobě jednotného čísla: „Já.. Mně...“

Při odpovědi můžeme použít:

- zpětné vazby
- negativního dotazování
- asertivního souhlasu
- negativní aserce
- empatie

Zpětná vazba

- zpětná vazba znamená poskytnutí informace o tom, jak určitý jev nebo chování týkající se druhého působí na nás:

Já cítím to, když ty děláš ono

1. pozitivní:

Oceňuji, že o tom mluvíte přímo.

Pozitivní zpětná vazba vede k posilování uvedeného chování, tj. ke zvýšení pravděpodobnosti, že se chování bude opakovat.

2. negativní

Nelíbí se mi, když mi to říkáte zvýšeným tónem.

Negativní zpětná vazba může vést k zeslabení daného chování a ke snížení pravděpodobnosti, že se dané chování bude opakovat. Při formování chování je však daleko méně účinná než pozitivní zpětná vazba.

Negativní dotazování

- Na kritiku nereagujeme obranou, odvetou nebo popíráním, místo toho sami aktivně žádáme další kritiku, upřesnění, ujasnění podle zásady: „Kritika není nic špatného, může mi pomoci“

Zásady:

- oční kontakt
- klidné přijímání kritiky
- formulace vět v první osobě
- žádáme další kritiku, její upřesnění, detaily
- ptáme se klidným způsobem, se zájmem, bez ironie či provokování na negativní stránky našeho chování

Otevřené dveře – asertivní souhlas

- Reakce na některé druhy kritiky (pravdivá, manipulativní)
- Partner postupně ztrácí argumenty, jakoby plnou silou zatlačil na dveře, které byly otevřené

Zásady:

- Přesně naslouchat, co partner říká, použít jeho slov v reakci
- Pozor na čtení myšlenek
- Souhlasit s každou pravdou
- Souhlasit s každou pravděpodobnou pravdou
- Souhlasit i s obecnou pravdou „Dává to smysl...“

Pranýř ?



Negativní aserce

- Většina lidí má problém s přijetím kritiky, která se „trefí do černého“, naštvě se, stáhne nebo zaútočí
- Negativní aserce nás učí přijímat své chyby a klidně o tom mluvit, máme právo být nedokonalí

Zásady:

- slovně vyjadřujeme, že jsme udělali chybu, můžeme se přihlásit i k chybě, kterou nám druhý nevyčítá
- bereme chybu jako samozřejmost, zda to příště změníme nebo ne, raději neslibujeme, protože nevíme, zda se to podaří
- pokud to druhému ublížilo, omluvíme se, vyjádříme pochopení

Jak reagovat na pravdivou, ale nevhodnou kritiku

- partner kritizuje něco **právem**, ale podává to **nepříjemným způsobem** (na veřejnosti, s použitím neadekvátních výrazů, se šíravou ironií, s pohrdáním, apod.).
- Málo asertivní lidé svoje pocity **potlačují**, případné naštvání přenášejí do jiné situace, kde se cítí jistější (např. s vlastními dětmi), nebo reagují **odvetnou** kritikou.

Reakce na nevhodně podanou kritiku

- odložíme řešení sporné situace na pozdější a klidnější dobu, pak můžeme reagovat postupem popsáním při příjmu pravdivé kritiky:
 1. **vyjádření nepříjemných pocitů** -
 - *To, co říkáš, je možná pravda, ale způsob, jakým to říkáš, mi zásadně vadí.*
 2. **pokusíme se odložit řešení sporné situace na klidnější dobu** -
 - *Možná máš pravdu, ale teď o tom mluvit nechci.*
 3. A nakonec v klidu **počkáme, až nám partner spornou záležitost řekne přijatelnějším způsobem.**

8

Jak reagovat na nepravdivou kritiku

- Při nepravdivé kritice se cítíme zaskočení. Míváme nepříjemné pocity, podobně jako když je pravdivá kritika řečena nevhodným způsobem.

Reakce na neoprávněnou kritiku

- partnera informujeme o našem **názoru** (*Nesouhlasím s tím, co říkáš, Nemyslím si, že, je to pravda ...*)
- přímo vyjádříme svoje **pocity** (*Mrzí mě, že si to myslíš ... Udivuje mě, že tomu věříš ... Překvapilo mě, že si to o mně myslíš. Dost mě to štve.*)
- žádáme upřesňující **informace** (*Mohla bys mi říci, jak jsi na to přišla? Nerozumím tomu, můžeš mi to objasnit? Takto jsem o sobě ještě neuvažoval. Můžeš mi říci, jak si získal mně takovýto dojem?,,*)
- záleží-li nám na tom, můžeme navrhnout řešení

Jak reagovat na útočnou kritiku

Když nás někdo uráží nebo ponižuje, je důležité to přesně vyjádřit:

- *Tím, co jsi mi řekl, jsi mě naštvál.*
- *Uráží mě, když mi nadáváš*
- *Způsob, jakým jsi mi to řekl, ve mně vyvolává zlost.*

Snažíme se vyhnout odvetné kritice. Vyhněme se větám typu:

- *Už zase mě shazuješ. Tak se chová jenom hulvát. Nevím, proč mě opět ponižuješ!"*
- Pokud partner nepřestane, lepší je hrdě odejít.

Útočná kritika je často jenom zástěrkou, která má ukrýt pohnutky jako je žárlivost, nevraživost, závist a hněv. Vhodné použít takové odpovědi, která co nejpřesněji vyjadřuje naše pocity.

Ponižování druhých lidí může být pro některé zakomplexované lidi jedinou cestou k získávání iluzorního pocitu vlastní nadřazenosti a sebevědomí.

Konstruktivní kritika

- respektuje důstojnost druhého člověka - je konkrétní a specifická, nejlépe pomocí zpětné vazby:

Když děláš X v situaci Y, já cítím Z

- je provedena v správné situaci (např. lépe osobně než ve skupině) a ve správném čase (např. nikoliv, když druhý je "na dně")

Asertivní podáváníí kritiky vyžaduje:

- stručnost a jasnost
- snížení zábran a nepříjemných pocitů, které se automaticky objeví, když máme chuť někoho kritizovat
- snížení obav z možných důsledků naší kritiky
- formulace v 1. osobě jednotného čísla – Já... nebo Mně ...
- vyjádření vlastních pocitů: Štve mě když....
- konkrétní informace o partnerově chybě nebo nedostatku formou zpětné vazby
- Mám strach, když mi předem neřekneš, že se vrátíš domů pozdě v noci.

vyhnout se manipulativním trikům:

- Myslel jsem si, že se sám dovtípíš, že mi to vadí...

ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Definování problému:

- obě strany popíší problém co nejkonkrétněji a uvedou chování, které jim na partnerovi vadí.
- Nezabývají se ani vlastnostmi ani motivy partnera.
- Každý uvede svojí verzi a druhý je vyzván, aby zopakoval, jak rozumí stanovisku prvního

Řešení problémů:

- Brainstorming nejrůznějších řešení z obou stran
- bez komentování
- Kompromisní návrh po zvážení vhodností všech řešení z brainstormingu

Dohoda a plán kroků