



Efektivní asertivní komunikace

7.11.2018

Mgr. Zdenka Tmějová

www.zdenkatmejova.cz

Co je asertivita

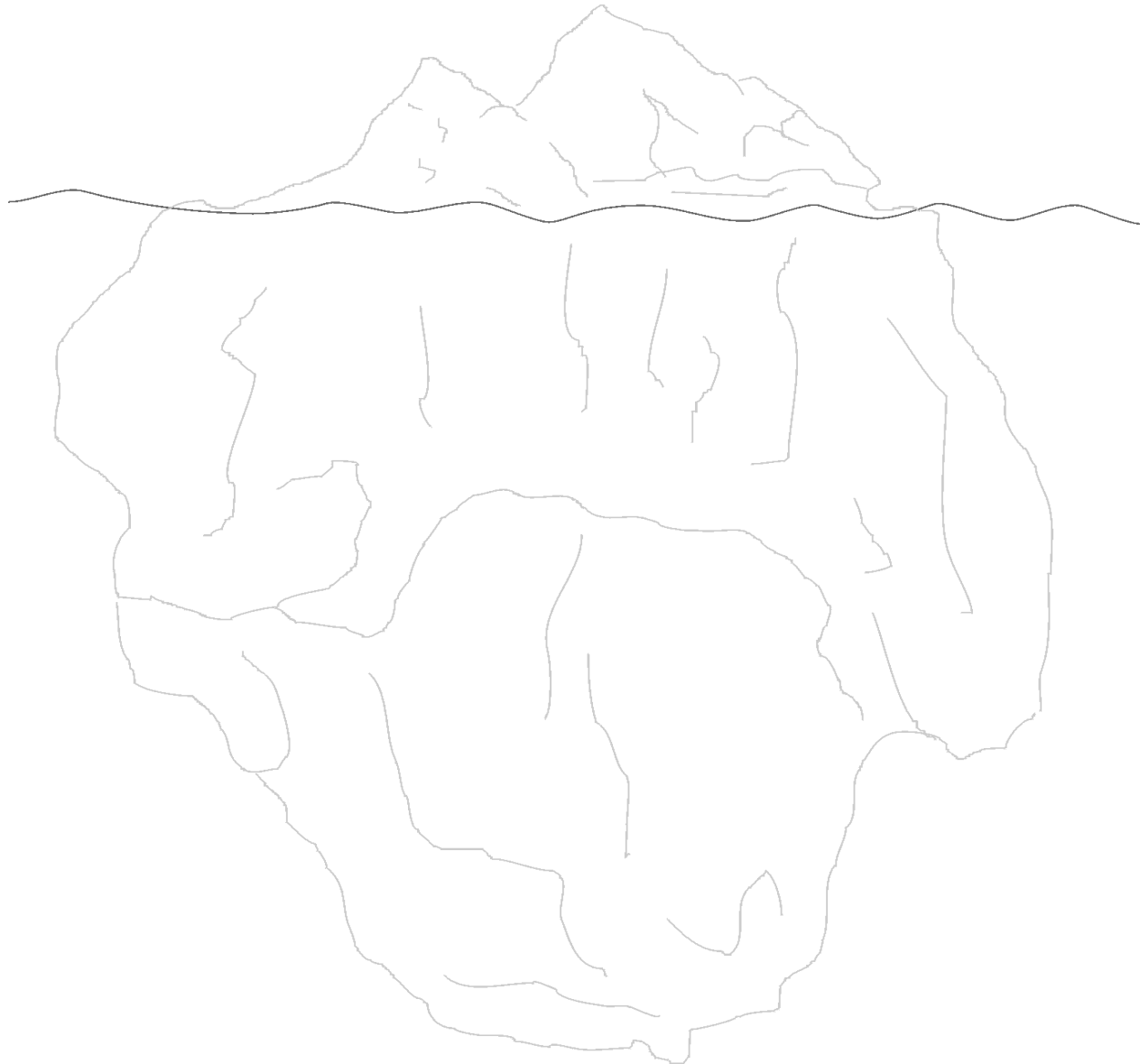
A. Salter

Je přímým, upřímným a přiměřeným vyjádřením vlastních názorů, potřeb a pocitů, které neporušují práva druhých a nesnižují jejich důstojnost.

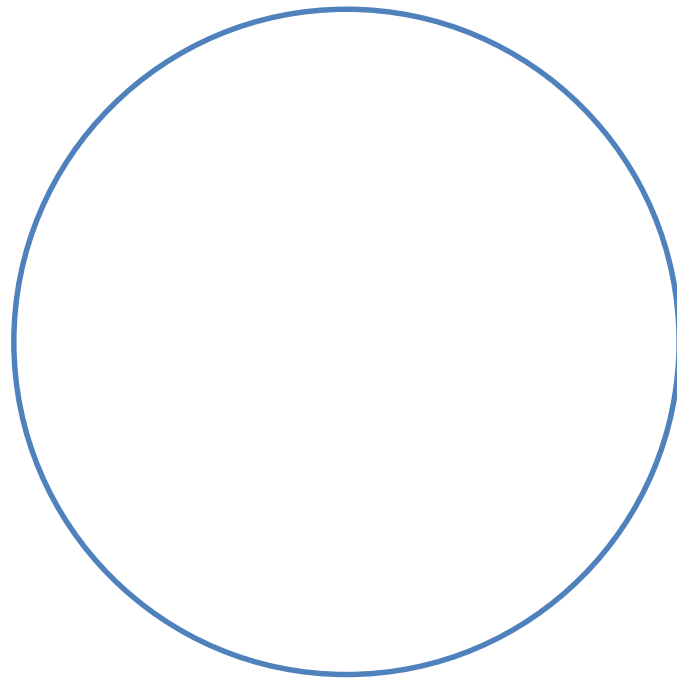
Je to jednání rovný s rovným.

Asertivita je ucelený komunikační styl, který je založen na komunikačních dovednostech a stabilitě osobnosti.

Osobnost jako ledovec



Komunikační koláč



Asertivní povinnosti

1. Učme se rozumět svým emocím
2. Respektujme a tolerujme i osobní práva druhého
3. Stručně a upřímně vyjadřujme své pocity
4. Snažme se vidět sebe i druhého reálně
5. Pokusme se poznat stanovisko druhého
6. Naslouchejme druhému a vyslyšme ho
7. Važme si názorů druhých a jejich přesvědčení
8. Nemějme navrch za každou cenu
9. Učme se nacházet dohodu
10. Přiznejme omyl a pokoušeme se jej napravit
11. Uvědomme si včas, co vlastně chceme

Asertivní práva

1. Mám právo sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky a pocity a být za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.

Reakce na manipulační pověru: „Neměl bys bezohledně a nezávisle na jiných posuzovat sebe a své chování, musíš být ve skutečnosti

posouzený autoritou, která je moudřejší, než jsi ty sám.“ Nelze manipulovat našimi emocemi či chováním, pokud to sami nepřipustíme.

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

Reakce na manipulační pověru: Za své chování jsi zodpovědný druhým lidem a měl bys tedy to, co děláš zdůvodnit a ospravedlnit. Nepoužívat sebeponižující omluvy či nadbytečné výmluvy pro své chování i názory.

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

Reakce na pojetí výchovy, kdy vlastně máš větší závazky vůči některým institucím, věcem a lidem než vůči sobě, máš tedy podle toho obětovat své vlastní hodnoty a přizpůsobit se. Zbavit se tendencí řešit vše za druhé a zbavit se pocitů viny, pokud se rozhodnete jinak.

4. Mám právo změnit svůj názor.

Reakce na manipulační pověru: Názor, ke kterému ses přiklonil, bys neměl nikdy měnit, musel bys se omluvit nebo přiznat, že ses zmýlil, tzn. že jsi neschopný sám se rozhodovat. Změnu vlastního názoru můžeme doplnit vysvětlením.

5. Mám právo dělat chyby a být za ně odpovědný.

Reakce na manipulační pověru: Nesmíš dělat chyby, jakmile je děláš, musíš mít pocit viny, jiní by měli kvůli tomu kontrolovat tebe i tvá rozhodnutí. Zbytečně se neomlouvat, zvládat svoje vlastní chyby bez emocí. Nutné klást důraz na snahu chybu napravit.

Asertivní práva

6. Mám právo říci: „Já nevím!“

Reakce na manipulační pověru: Měl bys znát odpovědi na všechny dotazy, pokud to nedokážeš, tak jsi nezodpovědný a špatný.

7. Mám právo být nezávislý na dobré vůli jiných lidí.

Reakce na manipulační pověru: Lidé ve tvém okolí by měli mít k tobě kladný vztah, potřebuješ druhé, bez nich se nedá žít, je velmi důležité, aby tě měli všichni rádi. I když se protějšek upřímně snaží a mě se jeho návrh nezdá, nehodí, nelíbí, je naším právem mu to slušně, asertivně sdělit.

8. Mám právo dělat nelogická rozhodnutí.

Reakce na manipulační pověru: Máš se držet logiky, rozumnosti, racionality a zdůvodňování toho, co děláš. Platí, že co je logické, je rozumné.

9. Mám právo říci: „Já ti nerozumím!“

Reakce na manipulační pověru: Musíš být vnímavý a citlivý na potřeby blízkých i druhých lidí, číst jejich myšlenky, neděláš-li to, jsi bezcitný ignorant a nikdo tě proto nemůže mít rád.

10. Mám právo říci: „Je mi to jedno!“

Reakce na manipulační pověru: Musíš být stále lepší, dokonalejší, asi se ti to sice nepodaří, ale běl bys o to stále usilovat, máš povinnost držet se zásady dokonalosti a snažení se o ni, neposlechneš-li, jsi líný, bezcitný a nezasloužíš si ničím úctu ani respekt. Nedbat na to, aby byl člověk perfektní a dokonalý a aby se tak jevil každému.

11. Mám právo sám se rozhodnout, zda-li budu jednat asertivně.

4 styly chování

- AGRESIVNÍ



- MANIPULATIVNÍ



- PASIVNÍ



- ASERTIVNÍ



Ok model

Asertivní postoj: „Já mám svoji hodnotu, i ty máš svoji hodnotu.“

- **+ + = já jsem OK, ty jsi OK**

Agresivní postoj: „Já mám svoji cenu – to ty jsi bez ceny.“

- **+ - = já jsem OK, ty nejsi OK**

Pasivní postoj: „Ty jsi hodnotný člověk a já nestojím za nic.“

- **- + = já nejsem OK, ty jsi OK**

Manipulativní postoj: „Mohl bys mít hodnotu, kdybys...“

- **- - = já nejsem OK, ty nejsi OK**

Základní asertivní vzorec



Když ty děláš toto, já se cítím takto.

„Když přijdeš domu pozdě a nezavoláš, tak mám o tebe strach!“

Zlozvyky v komunikaci

Vaše zlozvyky

- **Čtení myšlenek**
- **Zobecnění**
- **Vynechávání informací**
- **Přerušování a skákání do řeči**
- **Nereagování na sdělení – chybění zpětné vazby**
- **Neverbální odmítání**
- **Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou**
- **Neupřímnost – zastírání vlastních pocitů a potřeb**
- **Nejasnost a nekonkrétnost sdělení**

Umění říci „NE“ bez pocitu viny

- Co nám brání odmítat a říkat „NE“ na nepřijatelné požadavky?
- Jaké následky má říkání „ANO“ i na to, co nechceme?

Několik rad...

Uvědomte si, že když říkáte ne, neříkáte ne člověku, ale jen a pouze jeho žádosti.

Uvědomte si, že druhý má právo vás požádat o cokoli.

Uvědomte se, že máte právo se rozhodnout, zda požadavek přijmete nebo ne.

Za svoje rozhodnutí si berete zodpovědnost.

„NE“

- 1. „Ne, já...nechci.“ „Nejde to.“ „Ráda bych pomohla, ale nejde to.“**
- 2. Vysvětlení – krátce vysvětlím příčiny rozhodnutí**
- 3. Empatie (vcítění se do situace člověka, kterému nechci vyhovět)**
- 4. Návrh kompromisu, pokud je (z mé strany)**
- 5. Sdělení vlastních pocitů v „Já“ formě, pokud je třeba**
- 6. Definitivnost (ted' NE, dnes NE, já NE...)**

Úrovně komunikace



Konstruktivní kritika

- Popis (co nechci)
- Vyjádření emocí, důvod
- Konkrétně (co chci)
- D+ D-

Respekt, empatizace

Prostor

Shrnutí

Pravidla při konstruktivní kritice

3 základní typy kritiky

1. Oprávněná a vhodně podaná kritika.
2. Oprávněná a nevhodně podaná kritika.
3. Záměrně nepravdivá kritika, jejímž cílem je naše ponížení.

Oprávněná kritika

- Pozorně vyslechneme sdělení
- Reagujeme konkrétně a jasně
- Věty začínat v 1. osobě jed. č. – „*Já...*“, *Mně...*“

1. emoce

„Mrzí mě...“. *„Překvapilo mě to.“* *„Cítím se...“* *„Děkuji, že mi to říkáš.“*

2. o pohnutkách – co chci nebo nechci se svou chybou udělat

„Budu se tomu věnovat příští týden.“

„Dám si na to pozor.“

„Nemíním s tím nic dělat.“

3. konečné rozhodnutí – co udělám

„Nabízím toto řešení...“

Zásady při oprávněné kritice:

- rozlišíme mezi hodnocením a zpětnou vazbou
- z obecného přecházíme ke konkrétnímu
- z identity směřujeme k popisu chování
- udržujeme si vlastní klid, pokud podává nevhodně kritiku, svědčí to o jeho úrovni ne o naší

Přijímání kritiky

- **zpětná vazba**

„To mě zaráží, že tohle říkáš, vůbec jsem si neuvědomovala, že to takhle můžeš vnímat.“

„Jsem ráda, když mi to říkáš takhle přímo.“

- **negativní dotazování**

„Co ti vlastně konkrétně na mém chování vadí?“

„Vysvětli mi, co ti na tom vadí“.

„A máš ještě něco jiného, co ti vadí?“

- **asertivní souhlas**

„Máš pravdu, občas poučuji druhé“.

„Ano je to tak, neřekl jsem ti úplnou pravdu, bál jsem se tvé reakce“.

- **empatie**

„Chápu, to se ti nelíbilo, ani mně by takové chování nebylo příjemné.“

„To ti rozumím, musela jsem tě tím naštvat.“

Reakce na nevhodně podanou nebo nepravdivou kritiku

Nevhodně podaná:

1. vyjádření našich nepříjemných emocí:

„To, co říkáš je možná pravda, ale způsob, jakým to říkáš, mi vadí.“

2. pokud je třeba, odložíme řešení sporné situace, ev. kladem otázky

„Možná máš pravdu, ale teď o tom mluvit nechci.“ „Řekni mi v klidu, co ti vadí a co konkrétně.“

3. v klidu počkáme, až nám partner odpoví racionálně, přijatelně. Pak reagujeme jako při oprávněné kritice

Nepravdivá:

1. Informujeme o našem názoru

„Nesouhlasím s tím, co říkáš...“

„Nemyslím si, že je to pravda.“

2. Vyjádříme své pocity

„Mrzí mě, že si tohle myslíš.“

„Dost mě to štve...“

„Překvapilo mě, že si tohle myslíš.“

3. Žádáme o upřesnění informací

„Mohla bys mi říct, jak si na to přišla?“

„Nerozumím tomu, můžeš mi to objasnit?“

Asertivní souhlas

jako reakce na kritiku a manipulaci

Zásady asertivního souhlasu:

- Souhlasit s každou pravdou – „*Je to pravda...*“
- Souhlasit s každou pravděpodobnou pravdou – „*Můžeš mít pravdu...*“ nebo „*Je to zřejmě pravda.*“
- Souhlasit i s obecnou pravdou v tvrzení lidí, kteří se s námi snaží manipulovat – „*To by mohla být pravda, že...*“, *můžeme doplnit o náš vlastní pohled – „Mě to ani tak moc netrápí“*
- *Důležité je přesně poslouchat, co nám partner říká, a používat jeho slova do odpovědi.*
- *Pozor na čtení myšlenek! Nesmíme odpovídat tím, co si myslíme, že nám partner chtěl říci, ale tím, co nám doopravdy řekl.*

Negativní aserce

reakce na kritiku, která se trefí do černého.

Asertivně akceptujte vlastní chyby a omyly – a verbalizujte to!

Podstatou této metody je vyjádření našeho práva dělat chyby, být nedokonalí v chování a za své nedostatky převzít plnou zodpovědnost.

Jak na to?

- klidně přijímáme kritiku
- formulujeme věty v 1. osobě
- žádáme další kritiku, její upřesnění, detail, klidným způsobem (bez sarkasmu, ironie) se ptáme na negativní stránky naší osobnosti, našeho chování, apod.
- Příklady:
- *„To je moje chyba, příště to udělám jinak.“*
- *„Je to tak, rozhodla jsme se unáhleně a nebylo to dobře.“*
- *„Máte pravdu, zapomněla jsem na to.“ „Tohle jsme nezvládla.“*
-

Manipulace je...

- střetnutí, při němž se někdo jiný snaží ovládnout vaše cítění, chování a myšlení, a to bez vašeho svolení, čímž nakonec způsobí, že se cítíte „špatně“.
- Hrubé, urážlivé a netaktní výroky a poznámky, namířené proti vám, rovněž způsobují, že se cítíte „špatně“.
- Manipulativní člověk se snaží dosáhnout toho, co chce, nepřímou cestou.
- Manipulace je v zásadě nečestná.
- Jde jim o vítězství, ne o spolupráci.

Doporučená literatura

- O'Brienová P.: Asertivita, Praha, Management Press, 1998
- Praško J. – Prašková H.: Asertivitou proti stresu, Praha, Grada Publishing, 1996
- Smith M.: Říkejte „NE“ s úsměvem, Praha, Nakladatelství Lidové Noviny, 2003
- Edmüller, A. - Wilhelm, T.: Nenechte sebou manipulovat! Grada, Praha 2003.
- Nolke, M.: Umění slovní sebeobrany. Grada, Praha 2004.
- Forwardová, S.- Frazierová, D.: Citové vydírání. Motto, Praha 1999.
- Nazare-Aga, Isabelle: Nenechte sebou manipulovat. Portál. Praha 2008.