



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Rozvoj klíčových kompetencí pedagogů s důrazem na pozitivní přístup k práci i k životu

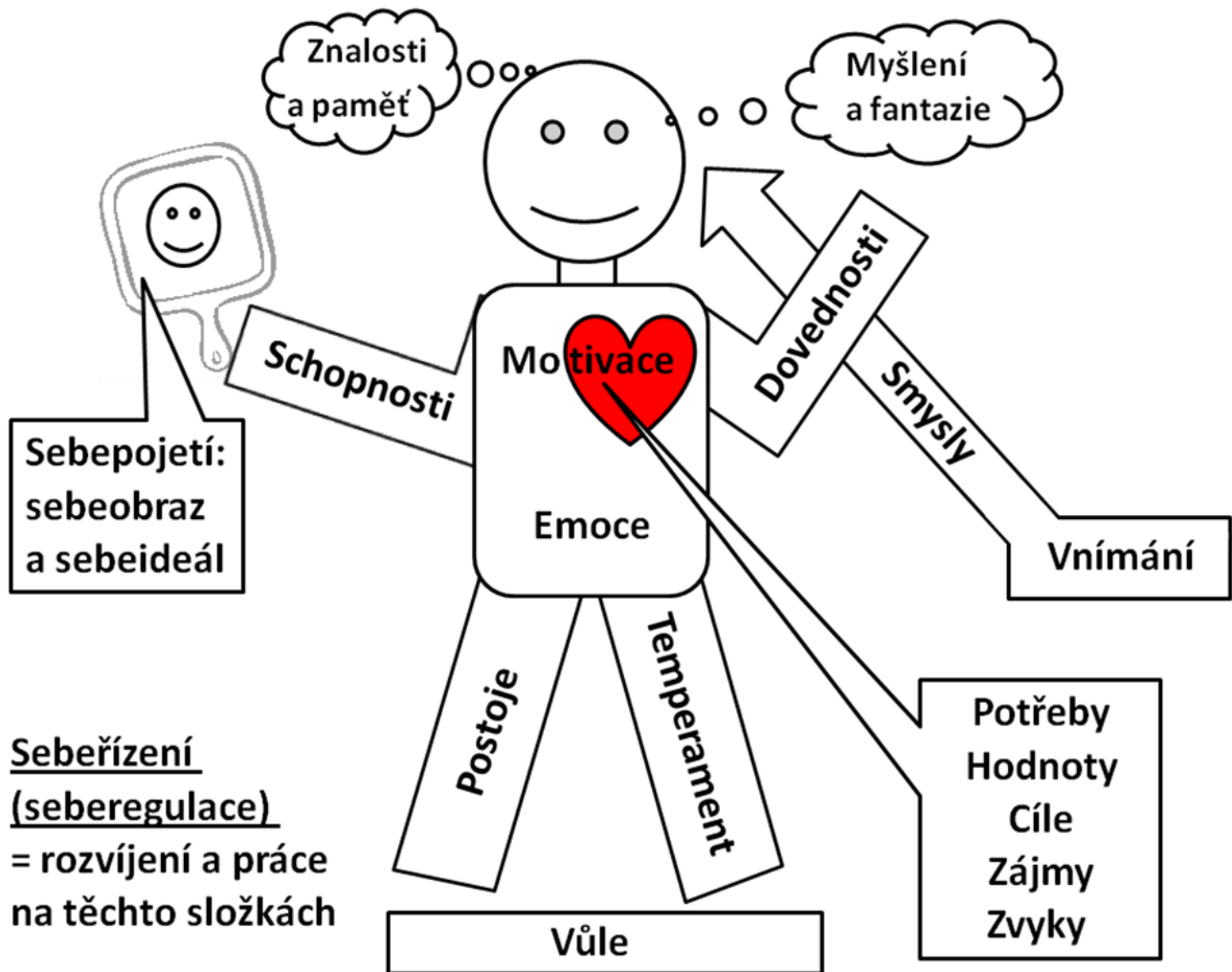
CZ.1.07/1.3.48/02.0044

Studijní materiál

ke kurzu

SOCIÁLNÍ A PERSONÁLNÍ DOVEDNOSTI

Naše osobnost



Asertivita

Asertivní chování bývá vymezováno nejrůzněji. Nečastěji bývá definováno jako **chování, kdy se člověk nechová ani agresivně ani pasivně a ani manipulativně.**

Asertivitu také někdy vymezujeme jako **chování, kdy uplatňujeme svá (asertivní, komunikační) práva tak, abychom neohrozili práva druhých lidí.**

Můžeme přidat ještě jiný pohled na asertivitu: asertivita je někdy chápána jako **nástroj, pro řešení mezilidských konfliktních situací pomocí komunikace.**

<i>Agresivní chování</i>	<i>Pasivní chování</i>	<i>Manipulativní chování</i>
Chováme-li se agresivně, zasahujeme do práv a svobod druhých lidí (např. fyzické útoky, jakékoli rozkazy, ale i např. skákání do řeči). Agresivní chování není samo o sobě „špatné“. Jsou situace, kdy je naprosto na místě (např. ve chvílích krize, kdy jde o zdraví, hrozí nebezpečí z prodlení, apod.).	Chováme-li se pasivně, vzdáváme se svých práv a svobod ve prospěch druhých (např. „je mi to jedno, jak myslíš“, „já s tím zásadně nesouhlasím, ale ukecali jste mě, ať je po Vašem“, apod.). I pasivní chování je v určitých situacích na místě (např. když jsme velmi unaveni, apod.)	Agresivní i pasivní chování může být otevřené („přijď za mnou až za hodinu“ či „dělali jsme to tedy dosud lépe, než navrhuje, ale nechceme přijít o prémii, podřizujeme se“). Agresivní i pasivní chování však může být i skryté (a skrytému agresivnímu či pasivnímu chování se právě říká manipulace). Skryté agresivní chování zasahuje do svobody druhých, ale jaksi skrytě (např. „slušný chlapec by se takhle nechoval“ nebo „měl by ses více učit“ – otevřeně agresivní by bylo „nemluv sprostě“ nebo „teď se budeš místo hraní na počítači učit“). Skryté pasivní chování se vyznačuje tím, že mluvčí útočí na sebe (např. „mě už je vše jedno, já už ani jíst nemusím, stejně tu jen zabírám místo“, apod.). Cílem manipulace ať už agresivní nebo pasivní je přimět druhé k nějakému chování (které ale není otevřeně formulováno). Manipulátor vyvolává v druhých lidech pocity viny, nedostačivosti, apod. a tím zařizuje, že mu vyhoví. Manipulace je hrubý zásah do svobody druhých!

Manipulativní pověry a k nim příslušející asertivní práva

„Neměl bys nezávisle posuzovat sám sebe a svoje akce. Musíš být posuzován vnějšími pravidly a autoritou, která je moudřejší a větší než jsi ty sám.“

1. Každý má právo sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.

„Za své chování jsi zodpovědný druhým lidem a měl bys proto to, co děláš, vždy zdůvodnit a ospravedlnit.“

2. Každý má právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující jeho chování.

„Vůči některým institucím a věcem máš větší závazky, než vůči sobě samému. Měl bys obětovat svoje vlastní hodnoty, abys udržel tyto systémy v chodu. Jestliže nepracují efektivně, musíš se přizpůsobit ty, nikoliv systém.“

3. Každý má právo posoudit, zda a nakolik je zodpovědný za řešení problémů druhých lidí.

„Názor, ke kterému ses jednou přiklonil, bys neměl nikdy měnit. Musel bys ospravedlnit svůj nový výběr nebo přiznat, že ses mýlil. Pokud ses mýlil, znamená to, že jsi nezodpovědný, že se asi budeš mýlit znovu, že prostě nejsi schopen sám se rozhodovat.“

4. Každý má právo změnit svůj názor.

„Nemáš dělat chyby. Pokud je děláš, musíš mít pocity viny. Ostatní lidé by v takovém případě měli tvé chování a rozhodování kontrolovat.“

5. Každý má právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.

„Měl bys znát odpovědi na všechny dotazy, týkající se možných konsekvencí tvého chování, protože když tyto odpovědi neznáš, nejsi si vědom problémů, které způsobuješ ostatním lidem, jsi nezodpovědný a měl bys být kontrolován.“

6. Každý má právo říct „Já nevím“.

„Lidé, se kterými se stýkáš, k tobě musejí mít kladný vztah. Potřebuješ kooperaci druhých lidí, abys přežil. Je velmi důležité, aby tě lidé měli rádi.“

7. Každý má právo být nezávislý na dobré vůli druhých.

„Měl by ses držet logiky, rozumnosti a racionality, abys mohl zdůvodnit to, co děláš. Platí přece, že logické je rozumné.“

8. Každý má právo dělat nelogická rozhodnutí.

„Musíš být senzitivní a umět předvídat potřeby svých bližních. Musíš chápat, co potřebují, aniž by to jasně řekli. Jestliže nechápeš, co druzí chtějí i bez toho, že by ti to výslovně řekli, nejsi schopen žít s nimi v harmonii a jsi necitlivý ignorant.“

9. Každý má právo říct: „Já ti nerozumím“.

„Musíš se snažit být stále lepší, dokud nebudeš ve všech oblastech perfektní. Asi se ti to nepovede, ale musíš se snažit. Jestliže ti někdo naznačí, jak by ses mohl vylepšit, máš povinnost tento pokyn následovat. Když to neuděláš, jsi líný, degenerovaný, bezcenný a nezasloužíš si od nikoho, ani od sebe, respekt.“

10. Každý má právo říci: „Je mi to jedno“.

Znáš-li asertivní techniky, měl bys je používat.

11. Každý má právo nebýt asertivní a nepoužívat asertivní techniky.

Asertivní postupy a techniky:

Chci-li se chovat asertivně (svobodně nebo též autenticky), musím:

1. Uvědomit si, **co chci**.
2. Uvědomit si „**antecedenty**“ (dalo by se to přeložit jako „výchozí předpoklady úsudku“): nesmím např. chtít něco, co by mohlo ohrozit práva komunikačního partnera (to by nebylo asertivní!). Do antecedentů může patřit zvažování toho, proč to vlastně chci a co mi to přinese (jak to povede k mým hlavním životním cílům), ale i různé další věci, které s tím souvisí (např. zvažování situačních kontextů). **Ve fázi zvažování mohu upravit to, co chci.** Mohu reflektovat, že bych mohl omezit osobní práva druhých nebo s ohledem na situační kontext to odložit na jindy, apod.
3. Promyslím „**konsekventy**“ (důsledky, následky, logické závěry): když zvážím výchozí antecedenty, vše, co do situace vstupuje a mám je promyšlené, tak další věc, kterou se musím zabývat, jsou konsekventy. A následkem tohoto rozvažování pak mohu odstoupit od požadovaného chování anebo se mohu rozhodnout jednat (asertivně). Přemýšlení o důsledcích mi pomáhá se zorientovat v problému a uvědomit si, za co vlastně беру svým asertivním chováním zodpovědnost.

4. Konkrétně promyslím na základě toho, co chci, antecedentů a konsekventů, **co musím udělat** (a jak přesně). S tím bývá někdy problém. Proto se škola asertivity snaží navrhnout ideální procesní modely, které nám pomáhají vidět cesty, jak se chovat v různých situacích. Důležité je tyto procesní modely (techniky) použít ve správné situaci. V jednodušších situacích se na to dá přijít zdravým selským rozumem. Od toho „co chci“ se v jednodušších případech dá snadno přijít na to, „co proto musím udělat“. Některé případy jsou složitější, někdy do toho vstupují složité věci na straně mé osobnosti, které nemám zcela nahlédnuté. (Proto je velmi užitečné přemýšlet o svém chování, o jeho motivaci, o všem co na něj má vliv.)

Navazování, budování a rozvíjení VZTAHŮ

CHCI: budovat a rozvíjet svůj vztah s druhým člověkem a dosahovat v komunikaci porozumění

⇓

MUSÍM:

1. V komunikaci mému komunikačnímu partnerovi poskytovat:
 - a. volné informace o sobě (tj. jakákoli věcná fakta a vyjádření ohledně mých motivací, které přispívají k tomu, aby mi druhý lépe rozuměl)
 - věcné (faktické informace, tvrdá data; příliš nerozvíjejí vztahy)
 - osobní (informují druhé o mých motivacích, jsou tedy hodnotnější než věcné volné informace a více tak přispívají k budování a rozvíjení vztahů)
 - b. sebeotevření (tj. informace druhému, jak prožívám určitou situaci, věci, druhé lidi, apod.
 - v sebeotevření tak vždy musí být emoce /prožívání/); sebeotevření je specifickou podmnožinou volných informací

Uplatňování OPRÁVNĚNÉHO požadavku

CHCI: uplatnit svůj oprávněný požadavek (tj. opřený o objektivní kritérium)

⇓

MUSÍM:

1. Jasně deklarovat (prohlásit), co chci:

Objektivním kritériem je na mně nezávislé: může to být i osobní právo, obvyklá cena, norma, zákon, naše konkrétní a relativně přesná (i ústní) dohoda, nepsaný úzus, apod.

- a. Popsat situaci (Půjčil jsem Ti před měsícem knihu)
 - b. Odvolat se na objektivní kritérium, normu
(slíbil jsi, že mi půjčenou knihu vrátíš do 3 týdnů)
 - c. Popsat chování, které po druhém vyžadují (a proto Tě žádám o její navrácení), tj. jasně deklaruji, jaké chování očekávám. (Ne „chtěl bych“, ale „chci“ nebo „žádám“). (Popis chování nesmí být formou příkazu či rozkazu!)
2. Vytrvale to opakovat (tzv. perzistence /stálost, vytrvalost, tvrdošijnost/ – např. poškozená gramofonová deska) – maximálně však 3x – 4x!
- Na konci této fáze je dobré ujistit se, zda je druhá strana ochotna požadavek splnit: (např. Jsi mi ochoten vyhovět nebo ne?)
3. Ještě můžeme pátrat po přijatelném kompromisu (tj. po jakémkoli řešení situace, které se bude co nejvíce blížit uspokojení mého oprávněného požadavku v daném čase: např. když nemůže být můj oprávněný požadavek splněný ihned, tak se ptám: „kdy nejdříve“, „co navrhuje“, apod.

Dále můžeme informovat druhou stranu o dalších krocích, které podnikneme, pokud nám bude dále upírat uplatnění oprávněného požadavku (např. „já si budu stěžovat u Vašeho nadřízeného“).

Poznámka: Do uplatňování oprávněného požadavku nepatří „prosím“, o oprávněný požadavek se žádá (oprávněný požadavek se vyžaduje) a nepoužívá se při tom ani podmiňovací způsob („byl byste tak laskav“).

Žádost o laskavost (můžeme také říci: prosba o laskavost)

CHCI: někoho poprosit, požádat o laskavost



MUSÍM:

1. Vyjádřit, že jde o prosbu (říci „prosím“ nebo „byl bys tak laskav“ či „chtěl bych, abys“)
2. Jasně deklarovat „předmět“ prosby, tj. o co mi jde

Poznámka: Při žádosti o laskavost se nežádá (nevyžaduje), ale prosí, tj. je vhodné použít podmiňovací způsob.

Odmítání žádosti o laskavost

CHCI: Odmítnout žádost o laskavost (tj. něčeho, co nepatří mezi mé povinnosti)



MUSÍM:

1. Jasně deklarovat (prohlásit) odmítnutí (tj. jasně říci „ne“ např. ne, neudělám to a to, nepřijdu tam, nepůjčím, nevyzvednu, apod.) – můžeme říci i „nechci“, vyplatí se použít sloveso, které řekl ten, kdo o laskavost žádá v žádosti o laskavost (např. místo „nechci to udělat“ použít

Poznámka: Při odmítání žádosti o laskavost není asertivní říkat „nemohu“, „nejde to“, apod.)

2. Chceme-li ošetřit vztahy, je dobré navrhnout náhradní řešení, případně se zeptat druhé strany, jaké náhradní řešení by navrhla ona (např. „jak jinak bych mohl pomoci?“)

Pokud na odmítnutí druhá strana nereflektuje a stále naléhá, opakujeme odmítnutí – např. formou tzv. poškozené gramofonové desky.

Výše je uveden holý asertivní postup při odmítání. Holou asertivitu při odmítání však můžeme změkčit:

- Empatickým výrokem (např. „dokážu si představit, že Tě to nepotěší“).
- Sebeotevřením (např. „**je mi to hrozně líto**, peníze Ti nepůjčím“).

- Omluvou (ale jen jedním slovem, např. „promiň“) – to už ale není asertivní!
- Zdůvodněním (jediným jediným nejzávažnějším důvodem) – to také není asertivní.
 - Můžeme se samozřejmě i zeptat se, zda chce komunikační partner zdůvodnění slyšet. Pokud řekne, že ano, platí zásada uvedená výše: vybereme jeden jediný (ten hlavní - nejzávažnější) důvod pro odmítnutí a ten zveřejníme. Je asertivnější sdělovat zdůvodnění až na vyžádání a ne předem sám od sebe!
- Kombinací více výše uvedených věcí (např. empatickým výrokem a sebeotevřením).

Zvládání kritiky (např. negativního hodnocení, nálepkování)

CHCI: Zvládat kritiku



MUSÍM:

1. Určit, zda se jedná o kritiku:

- Reálnou
 - Reálná kritika obsahuje vždy odvolání se na nějaké (objektivní) „kritérium“ (včetně vlastního prožívání), na nějakou dohodu
 - Reálná kritika obsahuje popis situace (co se stalo)
 - Reálná kritika může být naprosto konkrétní (obsahuje popis situace i odvolání se na kritérium) – pak použijeme negativní aserci:
 1. otevřeně uznám, že má druhý pravdu
 2. navrhnou řešení důsledků mého pochybení
 3. (nepovinný krok): zeptám se druhé strany, zda chce slyšet důvody
 4. v případě, že druhý opakuje kritiku, opakujeme bod č. 1 (jako poškozená gr. deska stále opakujeme, že má pravdu, že jsme to udělali)

- Reálná kritika může být také nekonkrétní, příliš obecná (obsahuje odvolávku na kritérium, ale chybí v ní popis situace)
 1. použijeme negativní dotazování (pátrání po porozumění)
 2. jakmile získáme konkrétní kritiku, postupujeme, jako u reálné kritiky (tj. negativní asercí)
- Manipulativní
 - Manipulativní kritika nikdy neobsahuje ani odvolávku na nějaké kritérium, ani popis toho, co se stalo a vždy nějak útočí na druhého (např. „jsi totálně nezodpovědný člověk“)
 - V takovém případě použijeme:
 - Otevřené dveře (jedná se o jakýsi „ventil na papiňáku“)
 - a. mohu použít „skrytou pravdu“, tj. souhlasíme s každou částečnou pravdou, obsaženou ve výroku (např. „jsou situace, kdy bych chtěl být spolehlivější“)
 - b. nebo použijeme „pravděpodobnost“, tj. souhlasíme s každou pravděpodobností, použitým ve výroku (např. „připouštím, že to tak může vypadat“)
 - c. případně použijeme „obecnou pravdu“, tj. souhlasíme s obecnými logickými pravdami (např. „s nezodpovědnými lidmi se velmi těžko spolupracuje“)

Jak zvládat stres

Chceme-li pracovat se stresem a snížit ho, potom musíme:

1. poznat, že jsme ve stresu,
2. identifikovat, co ho způsobuje,

3. provést změny na straně zátěže (měnit a upravovat prostředí, řídit čas, řídit změny, být asertivní, např. odmítat žádosti o laskavost),
4. provést změny na straně organismu (otuzování; režim práce, odpočinku a spánku; cvičení a pohyb; kamarádi a vztahy; duševní hygiena; zdravý životní styl; relaxace; sebeodměňování a děláni si příjemna; pozitivní myšlení).

Materiál vytvořil: Mgr. Jakub Švec

POUŽITÁ LITERATURA:

1. ERKERT, Andrea. *Hry pro usměrňování agresivity*. Praha: Portál, 2004. 95 s. ISBN: 80-7178-938-0
2. KASÍKOVÁ, Hana. *Kooperativní učení, kooperativní škola*. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN: 80-7178-167-3
3. KASÍKOVÁ, Hana. *Kooperativní učení a vyučování. Teoretické a praktické problémy*. Praha: Karolinum, 2001. 179 s. ISBN: 80-246-0192-3
4. KASÍKOVÁ, Hana. *Učíme (se) spolupráci spoluprací*. Kladno: Aisis, 2005. 141 s. ISBN: 80-239-4668-4
5. NOVÁKOVÁ, Barbora. 2007. *Fenomén soutěže v současné české škole*. [Diplomová práce v přípravě.] Brno: Masarykova univerzita.
6. NEUMAN, Jan. *Dobrodružné hry a cvičení v přírodě*. Praha: Portál, 1998. 325 s. ISBN: 80-7178-345-5
7. PORTMANNOVÁ, Rosemarie. *Jak zacházet s agresivitou. 150 her pro zvládnutí zlosti a agresivity*. Praha: Portál, 1996. 102 s. ISBN: 80-7178-094-4
8. PRAŠKO, Ján, PRAŠKOVÁ, Hana. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 2012. 280 s.
9. SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti*. Praha: Barrister&Principal, 2012. 524. s.
10. ŠIMANOVSKÝ, Zdeněk. *Hry pro zvládnutí agresivity a neklidu*. Praha: Portál, 2002. 175 s. ISBN: 80-7178-689-6