

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

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umísťování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.





Copyright © Grada Publishing, a.s.

Tato práce byla podpořena projektem MŠMT ČR 1M0517.

MUDr. Ján Praško, CSc., MUDr. Hana Prašková

ASERTIVITOU PROTI STRESU
2., přepracované a doplněné vydání

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 220 386 401, fax: +420 220 386 400
www.grada.cz
jako svou 2859. publikaci

Odpovědná redaktorka PhDr. Viola Lyčková
Sazba a zlom Milan Vokál
Počet stran 280
Vydání 1., 2007

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.
Husova ulice 1881, Havlíčkův Brod

© Grada Publishing, a.s., 2007
Cover Photo © profimedia.cz/CORBIS

ISBN 978-80-247-1697-8 (tištěná verze)
ISBN 978-80-247-6917-2 (elektronická verze ve formátu)
© Grada Publishing, a.s. 2011



OBSAH

O AUTORECH	9
1. ÚVOD	10
2. KOMUNIKACE, STRES A SOCIÁLNÍ ZDATNOST	12
2.1 Komunikace	13
2.2 Stres (eustres a distres)	14
2.3 Sociální zdatnost	15
3. ZÁKLADNÍ POJMY: PASIVITA, AGRESIVITA, MANIPULACE A ASERTIVITA	22
3.1 Pasivita	22
3.2 Agresivita	24
3.3 Manipulace	26
3.4 Asertivita	26
4. STRESORY V MEZILIDSKÉ KOMUNIKACI	30
4.1 Stresory v rodině	33
4.2 Stresory v pracovních vztazích	35
4.3 Sociální izolace	36
4.4 Strach v sociálních situacích	37
5. VLIV KOGNITIVNÍHO ZPRACOVÁNÍ NA PROŽÍVANÝ DISTRES	52
5.1 Sebevědomí	57
5.2 Komplexy méněcennosti	59
5.3 Iracionální postoje, které vedou k pocitům méněcennosti	62
5.4 Jádrová schémata a škodlivé předpoklady	66
6. KOMUNIKAČNÍ ZLOZVYKY	104
6.1 Komunikační zlozvyky při naslouchání	106
6.2 Komunikační zlozvyky při sdělování	108
7. DOTAZNÍKY KONVERZAČNÍCH SCHOPNOSTÍ A SEBEPROSAZENÍ	117
7.1 Dotazník konverzačních dovedností	117
7.2 Dotazník sebeprosazení	119



8. ASERTIVNÍ PRÁVA	122
9. CÍL NÁCVIKU ASERTIVITY	128
10. PRAKTICKÁ APLIKACE ASERTIVITY	132
10.1 Seznam osobních problémů (1. krok)	132
10.2 Sebeprosazující představy (2. krok)	134
10.3 Přenesení z představ do reálného života (3. krok)	137
10.4 Ohodnoťte svůj pokrok (4. krok)	138
11. KOGNITIVNÍ RESTRUKTURALIZACE	139
11.1 Automatické myšlenky	141
11.2 Přerámování	148
11.3 Zastírání emocí	150
11.4 Emoční mapa – vrstvy emocí	152
11.5 Terapeutické dopisy	157
11.6 Zpracování sociální situace	162
12. ZÁKLADNÍ SLOŽKY ASERTIVNÍHO CHOVÁNÍ	164
12.1 Výraz v obličeji a mimika	165
12.2 Pohled a oční kontakt	166
12.3 Mluva těla	168
12.4 Vokální klíče	170
12.5 Dotečky	172
12.6 Načasování reakce	174
12.7 Obsah a forma sdělení	174
12.8 Osobní upravenost	175
13. JEDNODUCHÉ ASERTIVNÍ REAKCE	176
13.1 Reakce zpětnou vazbou	176
13.2 Vyjádření a přijetí komplimentu	180
13.3 Asertivní perzistence	184
13.4 Umění požádat o laskavost	195
13.5 Technika otevřených dveří – souhlasu	198
13.6 Negativní dotazování	201
13.7 Negativní aserce	205



14. KONVERZAČNÍ DOVEDNOSTI	208
14.1 Aktivní naslouchání	208
14.2 Vedení asertivní konverzace	212
15. UMĚNÍ EMPATICKÉHO NASLOUCHÁNÍ	216
16. POSILOVÁNÍ A POVZBUZOVÁNÍ PARTNERA	225
16.1 Kouzlo notování si	225
16.2 Navazování rozhovoru s partnerem	227
16.3 Neverbální povzbuzování	228
16.4 Přitakání a vyjádření souhlasu	229
16.5 Pochvala a ocenění	230
16.6 Vyjádření blízkosti a vřelosti	231
16.7 Povzbuzení	232
17. METODA ASERTIVNÍCH OBLIGACÍ	233
17.1 Směřování ke kompromisu	233
17.2 Partnerská dohoda	239
18. PŘIJÍMÁNÍ A PODÁVÁNÍ KRITIKY	241
18.1 Přehled základních zlovyků při reagování na kritiku	244
18.2 Jak přijímat oprávněnou kritiku bez vzdoru či sebeodsuzování	245
18.3 Jak reagovat na pravdivou, ale nevhodnou kritiku	249
18.4 Jak reagovat na nepravdivou kritiku	250
18.5 Jak reagovat na útočnou kritiku	251
18.6 Asertivní vyjádření kritiky neboli umění kritizovat a přitom neponižovat	252
18.7 Umíte vyjádřit svůj hněv?	255
18.8 Jak vůbec reagovat na rozzlobeného jedince	258
19. ASERTIVNÍ ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A PROBLÉMŮ	261
19.1 Nečisté kroky při konfliktech	264
19.2 Konflikty a stereotypní řešení problémů v partnerském vztahu	267
19.3 Konstruktivní řešení problému	269
20. ZÁVĚR	274
DOPORUČENÁ LITERATURA	276



O AUTORECH

Doc. MUDr. Ján Praško, CSc. (nar. 1956) vede klinické oddělení a věnuje se výzkumné práci v Psychiatrickém centru Praha. Přednáší na 3. lékařské fakultě Univerzity Karlovy v Praze psychiatrii a psychoterapii. Kandidátskou práci obhájil v roce 1991, habilitoval se v roce 2005. Absolvoval několik psychoterapeutických výcviků (dynamická skupinová terapie, kognitivně-behaviorální terapie, rodinná terapie, balintovský výcvik, transpersonální psychoterapie). Zaměřuje se na léčbu lidí trpících úzkostnými a depresivními poruchami, obsedantně-kompulzivní poruchou, posttraumatickou stresovou poruchou, poruchami osobnosti aj. Je výcvikovým trenérem v dynamické skupinové psychoterapii (SUR), lektorem v kognitivně-behaviorální terapii (Mezinárodní institut KBT – Odyssea, Slovenský institut KBT, Polský institut KBT). Je autorem více než padesáti odborných monografií a příruček pro pacienty a více než dvou stovek odborných článků v českém i zahraničním tisku.

MUDr. Hana Prašková – od promoce v roce 1982 na Lékařské fakultě UK v Praze pracuje v oboru psychiatrie. Působí jako psychoterapeutka v denním sanatoriu Horní Palata, kde se zaměřuje na terapii neuróz. Přednáší psychoterapii na 1. lékařské fakultě Univerzity Karlovy. Absolvovala několik psychoterapeutických výcviků (skupinová dynamická psychoterapie, kognitivně-behaviorální terapie, balintovský výcvik, rodinná terapie). Je autorkou nebo spoluautorkou 14 monografií a více než 70 odborných článků.



1. ÚVOD

Tato příručka je psána pro lidi, kteří trpívají napětím nebo nepohodou v mezilidských vztazích. Většina stresorů dospělého věku se týká vztahů v rodině nebo zaměstnání. Lidé mají tendenci reagovat stereotypně. Pouhá snaha o problémech mluvit, stejně jako to, když se o nich nemluví vůbec, nepomůže. Někdy dokonce vznikají nové třecí plochy. Pokud člověk změní partnera nebo pracoviště, za čas se dopracuje do podobné situace. Většinou nedokázal změnit vlastní chování a vyvolal doplňkové chování u druhých. Pokud situaci chceme změnit, potřebujeme změnit vlastní chování a myšlení.

Asertivita dnes představuje ucelený komunikační styl, který zohledňuje nejen komunikační dovednosti, ale i stabilitu osobnosti. Vyžaduje, aby se člověk rozhodoval sám za sebe a za rozhodnutí nesl odpovědnost. Ukážeme vám přístupy, které můžete použít tak, abyste byli sami se sebou spokojenější a vaše vztahy s ostatními byly otevřenější. Neděláme si však iluze, že jakákoliv brožurka může nahradit přímou zkušenost. Bez návčiku s partnerem, přítelem nebo ve skupině asertivitu zvládnout nelze.

Co je to asertivita?

Je mnoho cest, jak zlepšit kvalitu života. Jednou z nich je asertivita. Jsou lidé, kteří si ji pletou s agresivitou. Být asertivní pro ně znamená porazit druhého, chovat se egoisticky, manipulovat s ním ve svůj prospěch nebo jej „převálcovat“. Asertivita je něco jiného. Je to umění prosadit se a zároveň respektovat potřeby druhých. Pomáhá k synergii – tedy spolupráci s ostatními. Být asertivní znamená stát si na svých právech bez toho, abychom ponižovali druhého. Znamená to také, že uznáme právo druhého na jeho názor.

Co si myslíte? Jak se projevujete mezi lidmi? Jste asertivní? Nebo spíše pasivní či agresivní? Na to je těžké odpovědět. Člověk sám sebe někdy nedokáže posoudit. Ale něco vám určitě říkali vaši blízcí a přátelé.



Zkuste si tedy nyní v duchu odpovědět na následující otázky:

- ▶ Umíte otevřeně vyjadřovat své pocity?
- ▶ Dokážete druhému naslouchat, aniž byste mu skákali do řeči?
- ▶ Umíte požádat druhé lidi o laskavost?
- ▶ Dokážete upřímně pochválit?
- ▶ Umíte samozřejmě vést rozhovor s neznámým člověkem?
- ▶ Řeknete jasně ne, když si to myslíte?
- ▶ Dokážete kritizovat konstruktivně?
- ▶ Vyjadřujete svůj hněv bez vybuchování?
- ▶ Jste schopni někomu říci, že ho máte rádi?
- ▶ Umíte se podělit o svou radost?
- ▶ Dokážete přijímat kritiku bez odvety nebo sebevýčitek?

Možná to všechno už dobře umíte. Pak četbu této knížky berte jako zpestření. Pokud si nejste jisti – pak je tento text určen právě pro vás. Ukáže vám, jak komunikovat tak, abyste měli dobrý pocit.

Asertivita nás učí následujícím schopnostem:

- ▶ snášet bez stresu i komplikované mezilidské situace,
- ▶ jasně a přiměřeně vyjadřovat vlastní pocity,
- ▶ říkat ano nebo ne v souladu s tím, co doopravdy chceme,
- ▶ požádat o to, co potřebujeme,
- ▶ přijmout odmítnutí od druhého bez pocitu urážky,
- ▶ přijmout kritiku bez vzdoru či sebeodsuzování,
- ▶ umění konstruktivně kritizovat,
- ▶ vyjádřit i přijmout kompliment,
- ▶ prosadit svoje oprávněné požadavky,
- ▶ citlivě naslouchat druhému,
- ▶ uzavírat rozumné kompromisy,
- ▶ spolupracovat s druhými k oboustranné spokojenosti.



2. KOMUNIKACE, STRES A SOCIÁLNÍ ZDATNOST

Co je to komunikace? V širších souvislostech tím míníme každou interakci, výměnu informací, kontakt mezi lidmi, zvířaty, ale i neživými systémy. V užším slova smyslu uvažujeme pouze o komunikaci mezi lidmi. Její předpoklady jsou vrozeny. Na základě těchto vrozených předpokladů se postupně ve styku s ostatními učíme komunikovat. Někdo lépe a někdo hůře. Záleží jak na vrozených předpokladech, tak na okolnostech učení se – na vzorech, které máme, na odměnách a trestech za určité způsoby komunikace, ale také na našem osobním chtění.

Porozumění lidské řeči a dalším znakům komunikace však neslouží jen k předávání informací mezi lidmi, ale také k vnitřnímu porozumění světu i našemu nitru. Člověk se utváří a žije ve *vzájemné souvislosti* se světem, zvláště však s lidmi. Jeho prožívání a chování se formuje v komunikaci s druhými. Sebevědomí, nálada, pocity a chování, to vše je ovlivňováno setkáváním se s ostatními. Podobně i to, jak se k nám druzí chovají, je ovlivněno způsobem naší komunikace s nimi. Obtíže v komunikaci bývají proto spjaty s poruchou sebehodnocení a hodnocení druhých. Sebeúcta souvisí s oceňováním vlastní schopnosti zvládnout náročné situace – zejména mezilidské. Když se dostaneme do obtížné situace, často reagujeme emočně přehnaně, nebo naopak emoce potlačíme. Extrémy však nepomohou ani nám, ani druhým. Potřebujeme se naučit přiměřeně vyjádřit potřeby a pocity a umět dobře reagovat na druhé. Pokud to neumíme, prožíváme to nepříjemně. Jak *psychologicky*, jako úzkost, strach, hněv nebo bezmoc, tak *tělesně*, řadou fyzických příznaků, jako je napětí, svalová ztuhlost, bolest hlavy, bolesti žaludku, bušení srdce, nadměrné pocení, červenání se apod. Samozřejmě se můžeme snažit vyhnout se takovým situacím – to nás ovšem může časem odsoudit do samoty.



2.1 Komunikace

Komunikace má dvě základní složky:

- ▶ verbální složku (digitální) – to, jak komunikujeme slovy, jejich obsah,
- ▶ neverbální složku (analogovou) – vše, co slova doprovází, např. mimika, gesta, tón hlasu apod.

Neverbální komunikace je vývojově starší způsob komunikace a funguje automaticky. Hůře se ovládá vůlí. Snadno prozradí opravdový pocit či záměr. Těžko se s ní manipuluje. Při komunikaci emočních stavů zprostředkovává asi 90 % informací.

Neverbální komunikaci tvoří:

- ▶ zrakový kontakt (vzájemné pohledy, pohledy stranou, druh pohledu, uhýbání, atd.),
- ▶ mimika (hlavně pohyby očí, úst, tváře),
- ▶ kinetika (celkové pohyby těla, chůze),
- ▶ gestika (hlavně pohyby rukou),
- ▶ haptika (doteky, poplácávání, podávání ruky, objetí),
- ▶ proxemika (vzdálenost od druhých, její změny),
- ▶ teritorialita (souvisí s proxemikou – prostor a jeho obsazení),
- ▶ posturologie (polohy těla, držení rukou, poloha nohou),
- ▶ paralingvistika (zabarvení hlasu, rychlost a plynulost řeči, síla a tón hlasu),
- ▶ jiné znaky-produkce – účes, úprava, oblečení, písmo, výtvary, apod.

Při upřímné komunikaci dochází ke shodě verbální a neverbální složky. Při jejich neshodě vzniká *dvojná vazba* – např. někdo říká „Mám tě rád“ – a přitom se mračí a má zaťatou pěst, nebo sdělí, že je šťastný, ale tváří se ukřivděně.

Verbální komunikace je to, co říkáme slovy. Tedy obsah naší řeči.

Kvalitní verbální komunikace by měla být konkrétní, jasná, srozumitelná a měla by používat 1. osobu jednotného čísla. „Já to tak vidím“, „Já



tomu tak rozumím“, „Já něco chci nebo nechci“. Její důležitou částí je aktivní naslouchání.

2.2 Stres (eustres a distres)

V běžném hovoru bývá jako stres označováno všechno, co na nás nějak tlačí, přetěžuje nás a co je nepříjemné. Přesněji se však zatěžující věci, které působí zvenčí, nazývají stresory. Po vystavení stresorům naše tělo i duše mohou zažívat stresovou reakci. *Naše porozumění situaci* však ovlivní, zda situaci budeme považovat za stresor, nebo nikoliv. Stresová reakce tedy nebude záviset jenom na tom, co se událo, ale hlavně na tom, jak tomu rozumíme. Proto bude nejdůležitějším faktorem změny stresového prožívání změna sebe sama.

Co to vlastně stres je? Pod slovem stres rozumíme reakci organismu na nadměrnou zátěž. U zvířat se stresová odpověď objevuje vesměs v situacích, kdy jde o život. Ovšem u člověka dostala sociální a psychologická rovina podobný význam jako rovina biologického přežití. Stresová odpověď se často objevuje po stresorech v mezilidských vztazích, i když zpravidla o život nejde.

Nelze však říci, že by stres byl jenom škodlivý. Určitá míra stresu je potřebná. Bez ní bychom měli nedostatek podnětů k překonávání překážek.

Rozlišujeme však mezi přijatelným stresem, kterému se říká **eustres**, a negativním stresem, který nazýváme **distres**. Eustres je spojen např. s překonáváním překážek, s příjemným očekáváním, se sledováním detektivky – je tedy všude tam, kde situaci máme pod dobrou kontrolou. Distres se objeví tam, kde věci přestáváme zvládat, cítíme se přetíženi, ztrácíme jistotu a nadhled. Eustres i distres se tělesně projevují podobně. Ze zdravotního hlediska jde spíše o míru stresu a o to, jak často se objevuje. Škodlivým se pak stává překročení určité individuální hranice v tom, jak silný stres člověk prožívá a jak často.

Psychosociálním stresorem bývá některé chování lidí. Ovšem zda se jím stane, o tom rozhodne náš postoj k němu – naše hodnocení a očekávání. Stresorem pro nás může být náš pedantický nadřizený, nadměrně



hádavý spolupracovník nebo nedůtklivý podřízený, prodavač v obchodě, který nechce přijmout reklamaci, komisi úředník, ale také dítě v pubertě, moralizující a vyčítající partner, žoviální otec, nadměrně pečující matka, hovorná tchyně apod. Zda je budeme pokládat za stresory, záleží hlavně na nás. Můžeme si také klidně něco myslet o... nebo se těmito lidem vyhnout. Někdy však vyhnout není možné a nereagovat stresovou reakcí je velmi těžké. Obzvláště když jsou to členové rodiny nebo spolupracovníci. Pak je potřebné osvojit si dovednosti, které pomohou dostat komunikaci více pod kontrolu. Navíc si často sami z *druhých stresorů vyrábíme*. Svými zlozvyky v chování, na které oni reagují tak, že my to prožíváme jako stres.

Proč může dobrá komunikace snížit prožívání distresu?

Dobré komunikační dovednosti pomáhají snížit distres. Předně tím, že jsou dobrou *prevencí* sociální úzkosti. Účinný způsob komunikace může zabránit stresujícím situacím a konfliktům již v zárodku. Navíc, pokud jsme schopni své pocity a potřeby vyjádřit, dostáváme je „před sebe“. Můžeme je pak lépe *kontrolovat*. To brání pocitům bezmoci. Pokud se můžeme *podělit* o stresující situace s někým jiným, kdo nás chápe, zažijeme pocit úlevy a bezpečí.

2.3 Sociální zdatnost

Jsou lidé, kteří ve složitějších mezilidských situacích podléhají panice. Pak jsou jiní, kteří jsou v těchto situacích nesmírně odolní. To souvisí se schopností umět se efektivně chovat k druhým a přiměřeně se kontrolovat. O lidech druhého typu říkáme, že jsou sociálně zdatní.

Co je to sociální zdatnost? Je to soubor dovedností, které nám umožňují sdělit druhým, jak se cítíme, co prožíváme, co od nich potřebujeme.

O **sociálních dovednostech** mluvíme jako o schopnosti člověka přirozeným způsobem vyjadřovat své potřeby, mluvit o svých pocitech a záměrech



a brát přitom ohled na potřeby druhých. Takový způsob chování zpravidla vede k posílení od jiných lidí a zpětně k nárůstu sebedůvěry. Sociální dovednosti jsou potřebné v provozních činnostech: potřebujeme umět vyřídit záležitosti na úřadech, najít si zaměstnání, vycházet s nadřízenými i podřízenými (tomu říkáme *instrumentální sociální dovednosti*). Nezbytné je potřebovat také v osobním životě: např. umět sdělit blízkému člověku, jak se s ním cítíme, co od něj potřebujeme, umět ho vyslechnout, když se trápí, povzbudit, když cítíme, že to potřebuje (tomu říkáme *afiliativní sociální dovednosti*).

Na setkání s druhým člověkem můžeme nahlížet jako na třístupňový proces, který v každém stupni vyžaduje různý *soubor dovedností*:

1. První stupeň komunikace vyžaduje dovednost sociální percepce čili *vnímání sociální situace*. Dovednost sociální percepce je nutná k pochopení a přiměřenému přijetí informací. Protože přiměřenost našeho chování k druhým je obvykle situačně podmíněná, nalezení správného sociálního chování záleží na přiměřeném rozpoznání signálů. Například dovednost percepce zahrnuje identifikaci vhodných osob, s kterými je možné se stýkat, přiměřené rozeznání pocitů a žádostí, které jiní vyjadřují, správné naslouchání tomu, co druhý řekl, a porozumění tomu, co jsou jeho osobní přání a cíle.
2. Poté co jsme přiměřeně pochopili situaci, se musíme rozhodnout, která odpověď bude nejpravděpodobněji úspěšná k dosažení cíle. Tento stupeň – tzv. **kognitivní rekonstrukce** – vyžaduje *dovednost vnitřního zpracování*. (To je nutné proto, abychom pochopili, o co v situaci jde, a vybrali nejúčinnější dovednosti, které odpovídají dané situaci.) Potřebujeme si ujasnit, čeho chceme dosáhnout a jakým způsobem toho dosáhneme nejlépe. Výběr nejúčinnějších strategií k dosažení cíle vyžaduje dovednost řešit problém systematickým způsobem. Řešení problému obsahuje seznam možných řešení (tzv. brainstorming), hodnocení předností a nedostatků každého z nich z hlediska předvídání důsledků, vybrání nejlepšího řešení nebo kombinace řešení a rozhodnutí, jak nejlépe plán uskutečnit. Dovednost zpracování nám tedy umožňuje připravit si obsah toho, co budeme říkat a také kde, kdy a jakým způsobem to uděláme.



3. Po přiměřeném vnímání a vnitřním zpracování budeme muset dovednosti správným způsobem použít, abychom úspěšně sociální výměnu uskutečnili. Tento třetí stupeň komunikace – tzv. **exprese** – vyžaduje *dovednosti vyjadřování se*. Dovednosti exprese zahrnují jak slovní obsah, tedy to, co je řečeno, tak to, jakým způsobem to je řečeno (neverbální dovednosti).

Výběr správných slov a vytvoření vět a větších smysluplných celků dává význam naší komunikaci s druhými. Ale způsob, jak se co říká, je přinejmenším tak důležitý jako to, co se říká. Účinná komunikace je totiž určena kromě obsahu také neverbálním projevem. Neverbálním chováním zde myslíme přiměřený výraz tváře, gesta, postoje, oční kontakt a vzdálenost mezi lidmi. Důležitá je síla hlasu, plynulost a tempo řeči, citový projev, tón a přestávky v odpovědích. Tyto složky chování ve styku mezi lidmi nesou značnou část významů.

Tab. 1 Složky sociální interakce

1. Vnímání sociální situace (<i>percepční dovednosti</i>)	a) naslouchání druhému – slovní i mimoslovní obsahy b) zhodnocení kontextu c) možnosti vlastního zkreslení díky náladě nebo předpojatosti
2. Zpracování situace (<i>kognitivní dovednosti</i>)	a) krátkodobé a dlouhodobé zájmy b) vnitřní formulace odpovědi – několik možností c) zvážení dopadu na druhého a důsledků jednotlivých možností d) výběr optimální odpovědi
3. Vyjádření se (<i>expresivní dovednosti</i>)	a) slovní obsahová složka b) formální paralingvistická a mimoslovní složka

Plachý Honza

Honza se bojí cizích lidí (protože jeho dovednost vnímat sociální situaci je nedostatečná). Nedokáže naslouchat, protože již po první větě, kterou slyší, se snaží předčasně si připravit odpověď (dovednosti percepce). Nehodnotí tudíž celou situaci, ale pouze její část. Většinou volí první odpověď, která ho napadne, neuvažuje o více možnostech. Rovněž zvažování dopadu



toho, co řekne, je zkresleno. Nemyslí na cíl setkání, ale místo toho zvažuje, zda nebude vypadat hloupě, neschopně apod. Pokud slyší kritiku nebo jiné negativní emoce v řeči jiných, nadměrně ho to ohrožuje, což vede k úzkosti. Pak má problémy promyslet si, co řekne (dovednosti zpracování). A i když ho napadne něco, co by mohl říci, tak se často dívá do země, mluví velmi tichým, sotva slyšitelným hlasem s dlouhými přestávkami mezi větami, jeho mimika vyjadřuje zážitek utrpení, i když mluví o technických věcech (dovednosti exprese).

Pavla se cítí jako „jako zmrazená“

Stydlivost Pavly odráží rovněž nedostatky ve všech třech stupních komunikace. Chování druhých k sobě si chybně interpretuje jako jejich nechuť, odmítání nebo pohrdání. Již předem je nastavena to tak cítit a řadu neutrálních signálů si vykládá negativně. Zejména v přítomnosti mužů se cítí jako „zmrazená“, téměř nevnímá, co říkají (dovednosti percepce). Nedokáže účinně napláňovat, co chce druhým říci, např. požádat spolupracovníky o pomoc, ani si uvědomit, jaký způsobem to udělat (dovednosti zpracování). Její styl komunikace se vyznačuje plachostí, tichým hláskem a umlkáním uprostřed věty (dovednosti exprese).

Bez schopnosti vyjádřit své potřeby a zájmy jiným lidem, zejména těm, kteří jsou pro nás důležití, bychom se pohroužili do pocitů osamělosti. Naše dny by zešedly. Řada osob, které trpí úzkostí nebo depresí, však buď část těchto schopností ztratila, nebo se je nikdy pořádně nenaučila. Díky řadě studií víme trochu víc o problémech se sociálními dovednostmi u **úzkostných a depresivních** osob. Lidé, kteří trpí úzkostí nebo depresí, hůře vyjadřují pocity blízkosti a dojetí, hněvu a rozmrzelosti, radosti a štěstí, důvěry a účasti, zájmu o druhého. Bývají málo aktivní v mezilidských situacích. Často pasivně mlčí. Těžko dokáží navázat kontakt s cizími lidmi. Celkově *dostávají méně pozitivních projevů od ostatních, protože obvykle málo pozitivních projevů okolí dávají*. Většinou jsou méně sociálně zdatní než ostatní lidé v jejich okolí. Ve společenských situacích cítí více úzkosti a propadají automaticky negativním myšlenkám. Obzvlášť citliví jsou na projevy kritiky, ignorování, odmítání nebo výsměchu. Výrazně jim chybí sebeprosazení. Neumějí se postavit na odpor. Nevyjadřují to, co si myslí (ať se to týká kladných, nebo záporných věcí). Mají potíže s vyjadřováním



se před rodinou, spolupracovníky, před prodavači v obchodě. Často jim chybí přátelé, které by si našli a udrželi. Obvykle se vyhýbají sociálním aktivitám, protože se bojí, že budou muset s někým mluvit. Řada úzkostných nebo depresivních lidí má potíže zahájit, vést a ukončit rozhovor, starat se o svůj vzhled, najít a udržet si přátelství, najít si práci. Lidé, kteří nedokáží jasně vyjádřit svoje pocity a potřeby jiným lidem, ztrácejí v životě potěšení a stávají se citlivější k tělesnému i emočnímu utrpení. Cena, kterou platí za to, že neumějí vyjádřit pocity a pomocí komunikace kultivovat vztahy s druhými lidmi, je vysoká.

Tab. 2 *Projevy úzkostného nebo depresivního chování*

- ▶ Neusmívání se, nepříjemný výraz tváře,
- ▶ uhýbání před pohledem druhého,
- ▶ fňukání, naříkání,
- ▶ stěžování si nebo hlasité uvažování o svých problémech,
- ▶ skleslá poloha vsedě nebo vestoje,
- ▶ neupravený zevnějšek,
- ▶ nervózní gestikulace, přisedávání, poklepávání,
- ▶ nekladení otázek nebo chybění jiných projevů zájmu, když mluví někdo jiný,
- ▶ příliš tichá řeč, která znemožňuje jiným, aby vás poslouchali,
- ▶ pomalá řeč s dlouhými pomlkami,
- ▶ mluvení s každým jen o vlastních problémech,
- ▶ častý pláč na veřejnosti,
- ▶ neodpovídání na otázky,
- ▶ kritizování druhých,
- ▶ ignorace druhých.

Řada lidí si myslí, že *nejdříve se musí dobře cítit, a až pak se mohou začít něco učit*. Nácvik asertivity je zaměřen na zvýšení sebedůvěry. Pocit sebejistoty roste, když člověk nové věci zkouší a začínají mu jít, nikoliv když se nejdříve snaží „psychicky se sebrat“. Proto: nejdříve se něco musím naučit, to mi pak pomůže „psychicky se sebrat“.



Jakým způsobem se můžeme naučit sociálním dovednostem?

To, že se sociální dovednosti postupně učíme, si obvykle uvědomíme tehdy, když jsme konfrontováni se situací, která vyžaduje nové reakce. Například lidé si uvědomují svoje dovednosti, když se účastní konkurzu na důležité místo, když jsou vyzváni, aby promluvili ve společnosti, nebo když mají druhému sdělit nepříjemnou zprávu. Často si předem v duchu cvičí, co řeknou a jak se přitom budou tvářit. Někdy si to i před jinými lidmi vyzkoušejí. Občas vyhledají člověka, který podobnou zkušenost má, a zeptají se ho na důležité věci. Jindy pozorují druhé v podobné situaci a snaží si zapamatovat jejich chování. To umožňuje vyzkoušet různé způsoby vyjadřování a předvídat, jak na ně budou druzí reagovat.

Metody, které lidé používají spontánně, budeme v nácviku používat systematicky. Je to:

1. Pozorování jiných osob, které používají sociální dovednosti přiměřeně – *modelování*.
2. Nácvik dovedností v simulované situaci – *hraní rolí*.
3. Získávání zpětné vazby a návrhů na zlepšení od druhých – *sociální posilování*.

Proč mají někteří lidé málo rozvinuté sociální dovednosti?

Řada lidí trpících sociální úzkostí má problémy s proječováním širokého rámce emocí. Mají potíže vyjádřit takové pocity, jako je blízkost a dojetí, hněv a rozmrzelost, radost a štěstí, smutek a žal, důvěra a účast – zájem o druhé. Někteří z nich se určitým sociálním dovednostem nikdy nenaučili, jiní řadu z nich zapomněli, když je delší dobu nepoužívali, a další to sice dovedou, ale pro úzkost je nemohou použít.

Proč je tomu tak?

1. Někteří lidé se nenaučili vyjadřovat tyto emoce proto, že ve svém vývoji neměli vzory v rodině, učitelích nebo vrstevnících, kteří by to uměli.



2. Vzhledem k dlouhodobé nemoci, sociální izolaci (mateřská dovolená) nebo nepoužívání z jiného důvodu člověk svoje sociální dovednosti ztratil nebo zapomněl.
3. Stresory prostředí, zejména traumatické události, ztráta blízké osoby, zážitky výsměchu nebo znehodnocení v sociální situaci či náhlé změny v životě, které vedou k úzkosti nebo depresi, narušují spontaneitu v sociálních situacích. Takový člověk sice sociální dovednosti má, ale bojí se jich používat.
4. Sociální prostředí člověka se může natolik změnit, že sociální dovednosti, které předtím byly posilovány okolím, začnou být ignorovány, člověk je postupně přestane používat, i když se vhodná situace objeví. Nebo naopak sociální dovednosti pro nové prostředí nemá (např. po přestěhování z venkova do města, po nástupu do nového zaměstnání, emigraci apod.).



3. ZÁKLADNÍ POJMY: PASIVITA, AGRESIVITA, MANIPULACE A ASERTIVITA

Jedním z důležitých cílů asertivity je *snaha dosáhnout pro obě strany uspokojivého řešení situace* – tj. řešení typu výhra/výhra. A to především znamená, že se potřebujeme vyhnout extrémům agresivního, pasivního a manipulativního chování.

Zvířata ke zvládnutí konfliktu či nebezpečí používají dva základní druhy chování – útok nebo útek. Když není ani jedna z těchto reakcí možná, reagují buď chaotickými pohyby, nebo častěji strnutím – nehybností. U vyšších druhů, zejména u savců, však dochází postupně ke stále propracovanějšímu komunikačnímu schopnostem. Ke komunikaci se používá pohyb, mimika, gesta, zaujetí polohy, čichové a zvukové efekty a jejich kombinace. Útok může být symbolický, podobně útek i vzdání se. Člověk, který ke komunikaci užívá hlavně řeč, může v tomto komunikačním kanálu útočit, utíkat nebo se vzdát. Člověk ke komunikaci rovněž používá mimoverbální signály, zejména mimiku, gesta, postoj apod. Kromě boje, útěku nebo vzdání se máme však schopnost domluvit se. Také jsme schopni používat nečestných manévřů – manipulací. Manipulace je většinou zastřenou agresivitou nebo pasivitou.

Nyní si řekněme něco o tom, jak se lidé k sobě chovají. Můžeme rozlišit chování pasivní, agresivní a asertivní. Dále uvedeme příklady:

3.1 Pasivita

Liborovo dilema

Libor slíbil, že až pojedou do Pardubic, svezou autem také svého přítele. Na zahrádku vezmou mrazák, který chce přítel dopravit do Kolína. Mezitím se situace změnila: Libor do Pardubic nejede. Obchodní partner má cestu do



Plzně. Přítel však i nadále chce, aby ho Libor do Pardubic odvezl. Přece to slíbil.

Pokud je Libor pasivní typ, trpí. Cítí povinnost přítele s mrazákem odvézt. Vždyť jsou kamarádi a slíbil to. Ale vůbec se mu to nehodí. Snaží se to naznačit, nicméně nedokáže přímo říci ne. Po sérii manipulací, výmluv a odkladů odveze Libor přítele i s mrazákem do Pardubic. Vezme si na to dovolenou. Naštve tím svoji ženu, před kterou si předtím naříkal na přítelovu netaktnost. Může to dopadnout i tak, že přítele v záchvatu vzteku odmítne. Pak se však bude obviňovat, že nesplnil slib. Bude mít strach, že přítele nadobro ztratí.

Pasivní člověk ustupuje ostatním. Je nejistý. Stále se omlouvá. Vyhýbá se výměně názorů. Současně si nařiká na osud. Obviňuje okolí z agresivity. Má pocit, že ho druzí využívají. Často také využíván je. Někdy si pak vybije vztek na někom ještě slabším.

Pasivní chování se vyznačuje bezbranností vůči požadavkům druhých. Pasivním lidem chybí sebejistota v projevu, nedokážou se prosadit, stále se omlouvají, vysvětlují, vciťují se do přání druhých. Někdy jsou nadmíru a nepřírozeně snaživí, jindy se vyhýbají sociálním situacím. Mezi lidmi zaujímají roli „oběti“ nebo „chudáčka“ zdůrazňujícího své handicap, nebo se přizpůsobují silnějším. Těm jsou ze strachu oddáni, často papouškují jejich názory. Jsou závislí. Pasivní člověk někdy hraje roli „obětavého dobráka“, který stále všem se vším nápadně pomáhá a může tím být obtížný. Podobná je role „opičí matky“, která dusí své děti nadměrnou péčí. Pasivní chování může nabývat ještě řadu jiných „rolí“. Je příznačné pro osoby s nízkým sebevědomím.

Pasivní chování znamená nemluvit o svých emocích a přáních, ale v „zájmu druhých“ je potlačovat. Řada pasivních osob dospěla až tak daleko, že si je neuvědomuje. Mít osobní potřeby by pro ně znamenalo „být sobec“ nebo „druzí by se mohli zlobit...“. Často je to poznat na první pohled. Pasivita je spojená s povoleným tělem, ohnutými zády, sklopenýma očima, odmlkami v řeči a váhavým tenkým nebo kňouravým hlasem. Často se používají výrazy jako: „možná“, „nevím, jestli můžeš“, „jen teď“, „to je v pořádku, to nevádí“.



Cvičení

Zkuste si vzpomenout, kdy jste se naposledy chovali pasivně (potlačili jste své vlastní pocity). Zkuste zrekonstruovat řetěz chování při této příležitosti.

► Kde, co, jak, s kým a kdy?

Jaké jste měli myšlenky?

Jaké pocity (i ty, které jste se rozhodli potlačit)? Myšlenky, které obvykle vedou k tomuto vzorci, bývají:

„Když se ozvu, naštvu ho a utře mě.“

„Když něco řeknu, nebude mě mít rád.“

„Vypadalo by hloupě, kdybych se rozčílil.“

► Pasivní chování (jakým způsobem jste se nechali „převálcovat“?)

► Jaké to mělo pozitivní a negativní důsledky?

(Typickým pozitivním důsledkem je, že se mi uleví, že jsem se nepohádal, unikl konfliktu, možné nelásce druhého. Typickým negativním důsledkem je, že dělám to, co vůbec nechci, nedostanu to, po čem toužím, i když na to mám právo apod.)

3.2 Agresivita

Libor je se vším hotov raz dva

Agresivní Libor je se vším hotov raz dva. Oznámí kamarádovi, že se nikam nepojede. Když si přítel posteskne, rovnou ho seřve. Už má zneužívání svojí dobroty dost. Vždyť to není tak drahé, kamarád si může zaplatit taxík. A vůbec, když má na nový mrazák...

Agresivní člověk je stále připraven k útoku. Zraňuje druhé. Ponižuje je. Prosazuje se bez ohledu na ostatní. Všechno ví nejlíp. Rád druhým káže, vyčítá nebo moralizuje. Neumí si přiznat vlastní chybu. Za všechno mohou druzí. Často zaměňuje upřímnost s útočností.



Agresivní chování je chování, při kterém jedinec prosazuje sebe na úkor jiných. Nedbá na práva jiných lidí, ponižuje a pokořuje ostatní. Pokud toto chování nevede k úspěchu, za nezdary okolí obviňuje. Vlastní chyby není schopen přiznat. Často trápí druhé. Bývá neoblíbený a často se cítí sám. Jeho přehnané sebevědomí může být zástěrkou komplexů, které svou agresivitou kompenzuje. Agresivní chování často krátce uleví jeho napětí. Postupně se však odcizuje ostatním a tím vytváří další napětí. Role, které agresivní lidé zaujmají, jsou role „diktátora“, který prosazuje vždy jen svoji pravdu, role „pravého chlapáka“, který se prosazuje silou a hrubostí, role „mravokárce“, který moralizuje, káže a vnucuje okolí pocitu viny, role „kontrolora“, který vše kontroluje, počítá a zapisuje a „logicky“ má ve všem vždy pravdu. U úzkostných lidí dochází ke střídání pasivního a agresivního chování, přičemž agrese se objevuje zejména vůči nejbližším, partnerům a dětem, pasivita vůči cizím lidem a zejména autoritám. K agresivnímu chování patří nejen hrubá slova, hlasitost či moralizování, ale také sarkasmus, ironie, znehodnocování.

Agresivní chování tedy znamená nebrat v úvahu zájmy jiných a bojovat stále jen za svá vlastní přání a potřeby na úkor druhých. Neadekvátní zlost nebo hostilita se vyjadřuje hlasitě a explozivně. Často se používá zastrašování a vyhrožování. „Radím ti, abys...“ nebo snižování druhého „Ale no tak...“ „Určitě žertuješ...“ nebo hodnotící komentáře „Měl bys...“ nebo „Čekal jsem, že to uděláš líp.“



Cvičení

Zkuste si vzpomenout, kdy jste se naposledy chovali agresivně (zatlačili druhé do kouta, obviňovali, moralizovali, vyhrožovali, ponižovali apod.).

- Kde, co, jak, s kým a kdy? Jaké jste měli myšlenky? Jaké pocity (i ty, které jste se rozhodli potlačit)? Myšlenky, které obvykle vedou k tomuto vzorci, bývají:
 - „Zaslouží si to, co si o sobě vůbec myslí?“
 - „Je to jeho vina, však já mu dám!“
 - „To si nemůže dovolovat, to mi udělal naschvál...“
- Agresivní chování (jakým způsobem jste se navenek projevíli?).
- Jaké to mělo pozitivní a negativní důsledky?



(Typickým pozitivním důsledkem je, že si ulevím v tom, že já jsem ten lepší, morálnější, mám pravdu, zvítězím. Typickým negativním důsledkem je postupné odcizování ve vztahu, strach druhého mi cokoliv otevřeně říci, samota apod.)

3.3 Manipulace

Manipulativní člověk se snaží dosáhnout toho, co chce, oklikou. Apelováním na morálku, pocity viny, na to, co si řeknou druzí lidé, apod. se snaží druhého přimět k tomu, aby se choval tak, jak to chce on. Manipulace je v zásadě nečestná. Přesto ji občas použijeme všichni. Někdy vědomě, častěji však nevědomě. Někteří z nás ji však používají nesmírně často, stává se pro ně zlovykem. Někdy tím dosáhnou svého cíle, často je však okolí prohlédne a dostane na ně vztek. Jedinci, kteří často manipulují, nemívají upřímné a hluboké vztahy. Nedokážou totiž být otevření, a tak o ně lidé málo stojí.

Manipulativní chování bývá velmi typické pro hysterické osobnosti. K manipulaci se dá použít pláč, křik, výčitky nebo moralizování, lichotky, sliby a mnoho jiných taktik. Oblíbeným trikem manipulace je činit druhého odpovědným za vývoj a řešení nějaké situace. Styl manipulace souvisí s typem osobnosti. Někdo používá manipulaci, při níž předstírá bezmocnost, druhý manipuluje agresivními postoji. Navozením pocitů důležitosti, viny nebo ohrožení se snaží donutit druhého, aby vyhověl. Jde o vítězství, ne o spolupráci.

3.4 Asertivita

Asertivní člověk přebírá plnou odpovědnost za svoje chování. Ví, co chce dělat a jakým způsobem to bude dělat. Jsou mu jasné i důsledky. Je velmi aktivní a vyhýbá se agresi a manipulaci. Většinou přímo říká, co cítí a o co mu jde. Nepovyšuje se a zásadně se neponižuje. Umí naslouchat. Když udělá chybu, přízná ji. Umí přistoupit na kompromisy. Působí vyrov-



naně, uvolněně, srozumitelně. Častěji vyjadřuje pozitivní věci. Kritizuje věcně, konstruktivně a tak, aby neponížil. Jde mu více o spolupráci než o vítězství.

Asertivní Libor

Asertivní Libor řekne příteli, že služební cesta byla zrušena. Nehodí se mu jet do Pardubic. Je mu to líto, protože ví, že přítel s tím počítal. Pokud se ho přítel snaží zmanipulovat k jízdě, zopakuje, že situace se změnila. Neomlouvá se. Rád pomůže příteli v čemkoliv jiném, ale v této situaci nikoliv. Poté nemá žádné výčitky svědomí. Není ani na přítele rozhněván. Pokud ví o nějakém náhradním řešení, nabídne ho.

Asertivní člověk přesně říká, o co mu jde, jak situaci vnímá, co si o ní myslí a jak ji prožívá. Má přiměřené sebevědomí. Respektuje partnera. Zvažuje to, co říkají jiní, nejde mu tolik o výhru pro sebe, jako o rozšíření možností všech. Nic si nenamlouvá. Když se mu něco nepovede, nedělá z toho tragédii ani neobviňuje druhé lidi. Dobře rozeznává manipulaci a čelí jí. Navenek působí uvolněně, klidně, mluví zřetelně a srozumitelně. Dívá se do očí tomu, s kým mluví, nicméně je nevтіravý.

Zopakujme si, že existují *čtyři základní druhy komunikačních stylů*, které lze jednoduše popsat následujícími postoji:

1. **Postoj pasivní** – „Ty jsi hodnotný člověk a já nestojím za nic.“
2. **Postoj agresivní** – „Já mám svoji hodnotu – to ty jsi bez ceny.“
3. **Postoj manipulativní** – „Mohl bys mít hodnotu, kdybys...“
4. **Postoj asertivní** – „Já mám svoji hodnotu, i ty máš svoji hodnotu.“

Proč máme být asertivní?

- Nebýt asertivní vede k postupnému střídání frustrací, což zvyšuje stres (úzkost, depresi) a vede k jiným zdravotním problémům.
- Druzí mohou sice s vámi sympatizovat jako s „ubohou chudinkou“ a může to vypadat, jako že se jim vaše „neasertivita“ líbí. Ale brzy je začnete dráždit, zvlášť když si začnete stěžovat na to, jak je život nespravedlivý.



- Ignorování konfliktů je může krátkodobě oddálit, ale dlouhodobě vede ke zvýšení napětí a frustrace. Je mnohem zdravější vyrovnávat se se situacemi ihned, když se objeví.

Můžete si říct: „Bude to stát hodně námahy. Beru na sebe riziko, že odradím lidi kolem sebe. Bojím se to zkusit.“

Nikdo neříká, že se máte změnit přes noc nebo že máte být asertivní vždy a ve všech situacích. Ale měli byste mít alespoň možnost volby, zda se chcete v dané situaci chovat asertivně, nebo ne.

Tab. 3 *Pasivita, agresivita, manipulace, asertivita*

Pasivní chování:

- základní rys: přizpůsobivost požadavkům druhých
- způsoby: bezbrannost, ustupování, vyhýbání se konfliktům
- důvod: závislost na druhých a jejich hodnocení
- role: „chudáčka“, „obětavého dobráka“
- styl: prohra-výhra nebo prohra-prohra
- možný důsledek: zneužívání druhými, sociální fobie, deprese

Agresivní chování:

- základní rys: prosazování na úkor jiných
- způsoby: obviňování okolí, nátlak, moralizování
- důvod: skrytá potřeba zvýšení sebevědomí
- role: „diktátor“, „kontrolor“, „mravokárce“
- styl: výhra-prohra
- možný důsledek: odcizení od druhých, hysterie a obsedantně-kompulzivní porucha

Pokračování