



Jak být **asertivní** v každé situaci

Jak být asertivní v každé situaci

SUE HADFIELDOVÁ
GILL HASSONOVÁ

Jak být asertivní v každé situaci

SUE HADFIELDOVÁ
GILL HASSONOVÁ

Obsah

O autorkách	7
Poděkování autorek	8
Poděkování vydavatele	8
Úvod	9

Část 1 13

Co znamená být asertivní	15
Kapitola 1	17
Co znamená být asertivní?	19
Kapitola 2	47
Mějte dobrý pocit sami ze sebe a umožněte to i ostatním	49
Kapitola 3	69
Říkejte, co chcete a co nechcete	71
Kapitola 4	89
Jak se vypořádat s očekáváními a požadavky druhých lidí	91

Část 2 117

Asertivita v praxi	119
Kapitola 5	121
Asertivní chování v rodině	123

Kapitola 6 133

Asertivní chování mezi přáteli 135

Kapitola 7 147

Asertivní chování v práci 149

Kapitola 8 163

Asertivita v obchodě a ve vztahu k poskytovatelům služeb 165

Kapitola 9 177

Jak být asertivní při přijímacím pohovoru 179

Kapitola 10 189

Jak se asertivně rozhodovat 191

Závěr 207

Dodatek 209

Užitečné asertivní fráze a pohotové odpovědi 209

O autorkách

Sue Hadfieldová a Gill Hassonová jsou učitelky a spoluautorky knihy *Bounce – use the power of resilience to live life you want* (Pearson Education, 2009).

Sue Hadfieldová učila dvacet let angličtinu na jednotné střední škole (škola nevýběrového charakteru) a také vedla kurzy a workshopy asertivity určené pro studenty, zaměstnance a rodiče. Posledních deset let se pak věnovala vzdělávání dospělých, vyučovala techniky asertivity, kreativní psaní, také vedla kurzy zaměřené na schopnost studovat a na osobní a pracovní rozvoj, to vše na University of Sussex a také v rámci jiných organizací. Sue Hadfieldová též pořádá workshopy v místních školách, kde pomáhá rodičům a pedagogickým pracovníkům pochopit, jak fungují jednotné střední školy a jak mohou pomoci svým dětem být asertivní a užívat si život ve škole. Sue věří, že schopnost být asertivní je podstatnou součástí šťastného, úspěšného a naplněného života.

Gill Hassonová pracuje s lidmi z různých prostředí, kteří se zrovna nacházejí v různých životních situacích. Její klíčovou motivací je víra v lidskou schopnost pozitivně měnit vlastní myšlení – myšlení o životě, druhých lidech a také o sobě samotném. Také ona se zabývá vedením kurzů osobního rozvoje v Brightonu a také působí jako lektorka na University of Sussex, kde učí studenty dovednosti potřebné pro osobní rozvoj a akademické studium. Její kurzy jsou určeny pro sociální pracovníky, rodiče a širokou veřejnost a mohou se jich zúčastnit frekventanti různých věkových skupin. Působí také jako novinářka a píše články o osobním rozvoji a vztazích pro různé časopisy, např. pro časopis *Psychologies*.

Poděkování autorek

Chtěly bychom poděkovat našim rodinám, přátelům, studentům a kolegům za jejich zájem a entuziasmus – a za jejich svolení, abychom jejich příběhy použily jako případové studie uvedené v této knize. Zvláštní díky patří našim studentům, kteří uvádějí metody popsané v této knize do praxe a kteří nás pak informují, jak se změnil jejich život a jejich vztahy.

Děkujeme také našemu editorovi, Samu Jacksonovi, za jeho zájem, povzbuzení a vedení.

Poděkování vydavatele

Děkujeme za svolení k otištění copyrightovaného materiálu:

Text

Výtah na stránkách 80–81. Rozhovor s Rosou Parksovou z webové stránky scholastic.com. Copyright Scholastic Inc. Přetisk se svolením Scholastic Inc.

V některých případech se nám nepodařilo dohledat majitele materiálu podléhajícího copyrightu, a ocenili bychom proto jakoukoli informaci, která by nám tuto identifikaci umožnila.

Úvod

Mnoho důležitých společenských a politických změn iniciovala jediná osoba, která se rozhodla asertivně prosadit svůj záměr.

Během dlouhé lidské historie se objevovali muži i ženy, kteří vystoupili z řady a vyjádřili to, co chtějí a co nechtějí akceptovat a jak by se měl svět chovat k nim a k ostatním lidem. Nedovolili svému strachu, aby je umlčel, a byli také připraveni nést následky svého činu.

1. prosince 1955 se 42letá Rosa Parksová rozhodla sednout si na jedno ze sedadel v autobuse do Alabamy, která byla do té doby rezervována pouze pro Američany bílé pleti. Odmítla pak také požadavek řidiče, aby uvolnila toto sedadlo bílému cestujícímu. Její čin (kterému předcházelo podobné odmítnutí patnáctileté Claudette Colvinové) byl rozhodujícím impulzem pro bojkot autobusové společnosti zajišťující autobusovou dopravu v Montgomery a následné ukončení rasové segregace v jižních státech USA.

V roce 1976 se stala třiatřicetiletá Betty Williamsová v Belfastu svědkem smrti tří dětí, aby se nakonec s jejich chůvou Mairead Maguireovou začala aktivně angažovat za mír mezi znepřátelenými frakcemi. Tyto dvě ženy založily organizaci sdružující jak katolíky, tak protestanty, která pak bojovala proti sektářskému násilí v Severním Irsku. Williamsová a Maguireová získaly v roce 1977 Nobelovu cenu míru.

Ženy, jako ty dvě shora zmíněné, a muži, jako byl Nelson Mandela a Mahátmá Gándhí, jsou jenom jedny z mnoha osobností, které nám mohou posloužit jako příklad pevného odhodlání prosazovat principy asertivní komunikace a asertivního chování. Dokázaly se postavit samy za sebe i za ostatní lidi.

Tito lidé si nebyli vždy jistí svým úspěchem a často se báli, jak to všechno dopadne. To je ale nezastavilo a nezabránilo jim to v akci. Díky tomu, že jednali asertivně, dokázali prosadit důležité změny.

A vy můžete udělat totéž! Nemusíte zrovna změnit **svět**, ale můžete provést změny **ve svém** světě.

Co by se stalo, kdybyste se dokázali chovat víc asertivně?

Měli byste schopnost vyjádřit konstruktivně své pocity, dokázali byste se otevřít druhým lidem a dát jim najevo, co chcete a co nechcete. Kdybyste byli asertivnější, maximalizovali byste svoje šance na to, mít takové vztahy, jaké si přejete mít, takovou práci, jakou chcete mít, takové přátele, s nimiž chcete trávit čas, a život, jaký chcete žít. Byli byste si jistější sami sebou, byli byste méně frustrovaní a méně úzkostní. Dokázali byste také pomoci druhým lidem, aby byli asertivnější a dokázali prosadit svoje touhy a potřeby.

Při naší práci lektorek v oblasti osobního a kariérního rozvoje býváme často překvapeny mírou, v jaké jsou lidé brzděni nedostatkem sebedůvěry a schopnosti jednat asertivně s druhými lidmi. Tato kniha je určena právě jim a také vám.

Jak vám tato kniha může pomoci? Úplně jednoduše – pomůže vám jasně si uvědomit, co to asertivita vlastně je, co má člověk dělat, aby byl asertivní, a jak v tomto směru také pomoci druhým lidem. V první kapitole se podíváme nejprve na to, co asertivita je a co není. Dozvíte se o výhodách a nevýhodách asertivního i neasertivního chování. Žádný člověk není pouze asertivní nebo pouze neasertivní po celý svůj život – vysvětlujeme, proč a kdy je to pro nás snadné a kdy je to pro nás obtížné. Test, který v této kapitole naleznete, vám pomůže určit, v jakých situacích a za jakých okolností byste měli být asertivnější. Uvidíte, že co se týče schopnosti být asertivní, hraje velmi důležitou roli vaše sebeúcta, očekávání, hodnoty a práva.

Dříve, než učiníte první kroky k tomu, abyste se chovali asertivně, se ve druhé kapitole naučíte, že součástí tohoto procesu je změna chování a způsobu komunikace s druhými – jedná se o řadu jednotlivých kroků. Jedním z nejdůležitějších kroků je v tomto směru jasně pochopit, který aspekt vašeho chování a komunikace s druhými lidmi chcete změnit a v čem vlastně konkrétně chcete být asertivnější. Když dokončíte test na konci kapitoly 1, měli byste mít poměrně přesnou představu, na jaký aspekt se máte soustředit.

Je samozřejmě důležité si uvědomit, že – stejně jako v případě jiných procesů a změn – budete zažívat zdary i nezdary.

®

Nesmíte ale dovolit, aby případné neúspěchy podlomily vaši sebedůvěru a odhodlání změnit svoje chování a rozhodnutí být asertivnější. Budete cítit větší sebedůvěru při asertivním prosazování svých záměrů, pokud budete znát svoje skutečné schopnosti, silné stránky a pozitivní lidi, kteří podpoří vaši snahu o větší asertivitu.

Vliv na vaši schopnost chovat se asertivně má samozřejmě i řeč vašeho těla. Zjistíte ale také, že schopnost projevat a přijímat projevy zdvořilosti a pochvalu vám pomáhá urazit dlouhou cestu při prosazování tohoto pozitivního přístupu.

Od tohoto bodu se začnete učit, co asertivita je a co není, a začnete si uvědomovat, v jakých aspektech svého chování a komunikace byste mohli být asertivnější. Pochopíte také důležitost chování z pozice síly. Jsou zde ale ještě dvě důležité věci, které musíte znát, než se pustíte do akce: musíte se **rozhodnout** být asertivní a vědět, **jak** být asertivní. Kapitola 3 vám ukáže, jak na to – naučíte se, jak říct druhým lidem, co chcete a co nechcete.

Součástí tohoto procesu je určení, jak se ve skutečnosti cítíte, a jistota a přímocnost vašeho činu. Zahrnuje to také naslouchání názorům druhých lidí, jejich akceptace, ale současně prosazování svých vlastních práv. Důležité je vědět, kdy si člověk musí stát za svým, kdy svolit ke kompromisu a kdy vyjednávat. Nakonec zdůrazníme důležitost převzetí zodpovědnosti a nesvalování viny za výsledky našeho jednání na druhé.

V kapitole 4 se zaměříme především na vaše reakce na ostatní lidi: jak být asertivní, když někoho kritizujeme nebo když kritiku přijímáme. Pochopíme, proč někdy reagujeme na kritiku negativně, a budeme se zabývat způsoby, jak se s ní asertivně vypořádat. Budeme se zabývat důvody, proč někteří lidé mají sklon šikanovat druhé, a také praktickými způsoby reakce na tuto interakci v pracovním prostředí i doma.

Když se učíte nové dovednosti a schopnosti, mějte sami se sebou trpělivost. Naučit se být asertivní vyžaduje čas, odhodlání a odvahu.

Možná je pro vás obtížné představit si sami sebe, jak jednáte asertivně. Pomoci vám mohou různé situace popsané ve druhé kapitole, v nichž různí lidé nenačítají způsob a možnost, jak být asertivní. Jedná se o typické případy z pracovního prostředí, z rodiny a z oblasti vztahů s přáteli. Naučíte se také, jak se prosadit při pohovoru a při nakupování výrobků a služeb.

Poslední kapitola je o rozhodování. Schopnost dobře se rozhodovat je důležitou součástí procesu učení se asertivitě. Tato kapitola zkoumá důvody, které nás vedou k tomu, že jsme čas od času zatuhlí ve stavu nerozhodnosti, a zabývá se nejčastějšími chybami, kterých se lidé během procesu rozhodování dopouštějí. Je to srozumitelný průvodce po tomto procesu, který vás provede šesti logickými fázemi, po jejichž absolvování si můžete prohloubit svoji rozhodnost.

V každé kapitole se setkáte s příklady asertivně formulovaných frází a asertivního chování, které si můžete vyzkoušet. V Dodatku pak najdete krátký seznam dalších asertivních frází a pohotových odpovědí, které můžete vždy a v každé situaci využít.

Schopnost chovat se asertivně vám ovšem ještě nezaručuje, že budete šťastní, že se k vám ostatní budou chovat pěkně, že vyřešíte své problémy nebo že vždycky dostanete to, co chcete. Jedna věc **je** ale jistá: schopnost chovat se asertivně zvyšuje vaše šance dosáhnout všech zmíněných hodnot.

***„Aktivita nepramení z myšlenky,
ale z připravenosti převzít zodpovědnost.“***

Dietrich Bonhoeffer

část

1

Co znamená být asertivní

V první části této knihy se podíváme na to, co vlastně znamená být asertivní a jaké se nám v tomto směru nabízejí možnosti. Dozvíte se, proč se vám může zdát obtížné být asertivní a co vám tuto schopnost usnadní. Poznáte, že změna vlastního chování a rozhodnutí být asertivní v každé situaci nemusí vždy znamenat pouze cestu vpřed. Místo toho klademe důraz na autentické **rozhodnutí** být – nebo nebýt – asertivní.

Nejprve se musíte naučit, jak být asertivní – teprve potom si budete svým rozhodnutím skutečně jistí a nebudete se snažit vyvarovat činu jenom proto, že se obáváte případné konfrontace. Když se stanete asertivním člověkem, nemusíte pak být asertivní pokaždé – můžete se chovat i jinak. Asertivní prostě budete právě tehdy, když budete připraveni převzít zodpovědnost. V části 1 se dozvíte, jak to udělat.

***„Nesnažíme se zdolat horu,
ale sami sebe.“***

Edmund Hillary

1.

kapitola

Co znamená být asertivní?

Co znamená být asertivní a jaké se nám v tomto směru nabízejí možnosti?

„Prostě nahlas křičet a mít přítom v ruce velký klacek!“ – takhle odpověděl jeden náš přítel na otázku, co znamená být asertivní.

Asertivita ale není o tom, jak mluvit hlasitě a jak si násilím a hrozbami prosadit svůj vlastní zájem. To je spíš agresivita. Být zticha a dělat jenom to, co dělají ostatní, také není ten nejlepší způsob jednání. To je pasivita. Manipulovat s druhými a nepřijímat zodpovědnost za svoje jednání a potřeby také není zrovna nejférovější způsob chování. Takové jednání zase označujeme jako pasivně agresivní.

Asertivita spočívá v úplně jiném přístupu k naplňování vlastních tužeb a potřeb. Její podstatou je vaše sebevědomé a přímé vyjádření toho, co chcete a co nechcete, určené druhým lidem. Jak pasivní, tak agresivní lidé se chovají k druhým lidem tak, jako kdyby byl na světě důležitý pouze jeden člověk: oni sami. Naproti tomu asertivní lidé věnují pozornost druhým lidem a nechovají se k nim nečestně.

„Podstatou asertivity je sebevědomé a přímé vyjádření toho, co chcete a co nechcete, určené druhým lidem.“

Ačkoli bychom mohli nabýt dojmu, že asertivita se pohybuje někde mezi agresivitou a pasivitou, jedná se spíše o pochopení jasně vymezených hranic mezi těmito odlišnými komunikačními styly a způsoby chování.

- ▶ Asertivní jednání: při komunikaci s druhými lidmi být sebevědomý a přímý.
 - ▶ Agresivní jednání: arogantní, energický jedinec, odhodlaný prosadit za každou cenu svůj vlastní cíl.
 - ▶ Pasivní jednání: ustupování, opomíjení svých vlastních potřeb a tužeb ve prospěch potřeb a tužeb ostatních.
 - ▶ Pasivně agresivní jednání: nepřímá a manipulativní komunikace a chování.
- Podívejme se blíže na každý z těchto stylů chování a komunikace.

Asertivní chování

Asertivita je schopnost nejautentičtějšího a nejvhodnějšího vyjádření vašich pocitů, názorů a potřeb. Když jste asertivní, dokážete dát druhým lidem najevo, co chcete a co nechcete. Znamená to v klidu druhým ukázat své potřeby, co je pro vás přijatelné a co nepřijatelné, a jak chcete, aby se k vám ostatní lidé chovali.

Máte právo svobodně se rozhodnout, které ze svých myšlenek, pocitů a přesvědčení druhým sdělíte, a které si ponecháte pro sebe. Dokážete přijímat kritiku bez pláče a hněvu. Nedovolíte, aby váš strach z konfliktu umlčel vaši snahu o vyjádření, a jste připraveni nést následky vyjádření svých pocitů a tužeb.

Být asertivní znamená, že nemáte pocit, že musíte každý svůj krok dokazovat a obhajovat. Také nikdy nemusíte být ve stavu, kdy cítíte jako nutnost, aby vám někdo ubližoval. Jste to vy, kdo stanovuje hranice, a právě vy máte oprávnění bránit se před využíváním druhými lidmi, útoky a nepřátelstvím.

Když jste asertivní, jste otevření názorům druhých lidí, ačkoliv mohou být odlišné od názorů vašich. Nesnažíte se dominovat nad druhými, ani se nenecháváte „usadit“ jedinou pokořující poznámkou.

Máte dostatek sebedůvěry k tomu, abyste se mohli rozhodnout a přijmout zodpovědnost za to, co říkáte a co děláte. Neobviňujete druhé lidi, když se věci nevyvíjejí podle vašich představ. Dokážete přijmout jak pochvalu, tak kritiku.

Máte pocit, že svět je v pořádku a že jste stejně důležití jako ostatní lidé.

Agresivní chování

Také agresivní chování a agresivní komunikace spočívá ve vyjádření vašich pocitů, názorů a potřeb, děje se to ale způsobem, který děsí, odmítá nebo ovládá druhého. Když jste agresivní, máte pocit, že musíte neustále něco dokazovat a vynucovat si věci násilím. Když se k vám někdo chová špatně, reagujete hněvem a nepřátelstvím.

Spíše než o autentické, upřímné a přímé vyjádření se v případě agresivní komunikace jedná o hrubost, sarkasmus a obviňování.

Agresivita se projevuje ve chvíli, kdy známe pouze absolutní vítězství nebo absolutní porážku. Vy vyhrajete a ostatní pravděpodobně prohrají. Je to jednostranný proces – říkáte, co chcete nebo nechcete, a přitom neposloucháte nebo neberete v úvahu potřeby a pocity druhých lidí. V agresivitě jde o dominanci a potlačení cizích práv. Je to základní narušení osobních hranic druhých lidí.

Vztah založený na agresivitě jedné osoby se obvykle zhorší, pokud se agresivní člověk nechce změnit nebo pokud ostatní lidé nezačnou být asertivnější.

Máte pocit, že svět je velmi těsné místo a že si svoje místo na slunci musíte vybojovat na úkor ostatních.

Pasivní chování

Pasivní chování a komunikace se vyznačují tím, že nevyjadřujete svoje myšlenky, pocity a potřeby.

Být pasivní znamená nechat druhé lidi, aby nad vámi dominovali a říkali vám, co máte a co nemáte dělat. Necháte se jimi snadno manipulovat a dovolujete jim, aby jejich potřeby měly převahu nad vašimi. Neříkáte druhým lidem, co chcete a co nechcete nebo co si myslíte. Je pro vás obtížné postavit se za to, co je správné, nebo proti tomu, co je podle vás špatné. Nedokážete ventilovat, jak by se k vám měli druzí lidé chovat. Často pak následujete druhé, i když s nimi nesouhlasíte.

Pokud jste pasivní, většinou se snažíte vyhnout jakémukoli konfliktu nebo napětí. Můžete mít strach z reakce druhých lidí, a tak raději mlčíte a souhlasíte se vším, co vám druzí prezentují.