

Cieľom „asertívneho tréningu“ v zmysle „zdravého sebaapresadenia“ je autentické prejavovanie emócií a primerané komunikovanie svojich postojov a požiadaviek, vrátane zotrvania na svojom v prípade, ak je ďalšia argumentácia zbytočná. Nejde o agresívno-egocentrické správanie typu „široké lakte“ alebo „hrošia koža“, ktoré vedie k obmedzovaniu práv druhých, ale o získanie primeraných komunikačných zručností v rámci interpersonálnych vzťahov, pri rešpektovaní morálnych princípov.

Modelové typy sociálneho správania - pasívne, agresívne a asertívne

Asertivitu vymedzujú neefektívne komunikačné stratégie - pasivita a agresivita. Asertívne správanie charakterizuje konanie psychosociálne a emocionálne zrelého jedinca, schopného kooperatívne riešiť problémové a konfliktné situácie. Pasivita a agresivita reprezentované v konkrétnej situácii únikom a agresiou, sú neadekvátnou reakciou na frustráciu, zaraďujeme ich preto medzi maladaptívne copingové (zvládacie) stratégie.

Pasívne jednajúci človek nevie presadiť svoje požiadavky, za každú cenu sa snaží vyhnúť konfliktu. Nedokáže odmietnuť požiadavky druhých, aj keď sú pre neho neprijateľné. Nevie sa primerane uplatniť. Chýba mu sebaistota. To ovplyvňuje jeho vystupovanie. Pasivita je aj na paralingvistickej a neverbálnej úrovni. Akoby previnilé vystupovanie prechádza niekedy v pokus o obhajobu v situáciách, kedy to nie je potrebné, ani vhodné.

Agresívne jednajúci človek sa prejavuje za každú cenu. Jedná na úkor druhých, manipuluje s nimi. Koná netakticky a neovláda svoje emócie. Je nezdržanlivý a nevyberavý, ponizuje a zosmiešňuje druhých. Keď aj presadzuje sociálne pozitívne ciele, nevolí vhodné postupy.

Asertívne koná človek, ktorý dokáže komunikovať čo si myslí, cíti a ako vidí situáciu. Vie požiadať druhých o láskavosť a sám ju poskytnúť. Vie presadiť svoje požiadavky, ale povedať

nie tam, kde je požiadavka pre neho neprijateľná. Rešpektuje partnera, neponižuje ho, ctí si dôstojnosť druhých. Snaží sa ich načúvať a zvažovať ich informácie. Je ochotný pristúpiť na kompromis či zmeniť svoj názor pod váhou argumentov.

Nácvik asertivity ako novej efektívnejšej a adaptabilnejšej komunikačnej stratégie súvisí s pozitívnym prístupom k možnostiam sociálneho učenia v priebehu celého života. Človek sa môže prejavovať prostredníctvom správania a druhí ľudia môžu na jeho nový spôsob komunikácie pozitívne zareagovať. Prostredníctvom postupného osvojovania si jednotlivých krokov (priame vyjadrovanie svojich myšlienok a pocitov, vedenie rozhovoru, požiadanie o láskavosť, hľadanie kompromisu) efektívnej komunikácie sa dá zmeniť celý dysfunkčný (narušený) interpersonálny systém. Takto sa dá naučiť technika „umenia hovoriť nie“, presadenie oprávnenej požiadavky i spôsob reagovania na kritiku.

13. krokov individuálnej modifikácie správania S. Mika

- 1 Zamyslenie sa nad vlastným správaním, jeho popis a úvaha o tom, v ktorých oblastiach je treba prehľbiť mieru asertivity.
- 2 Po dobu 5. dní pozorujeme svoje správanie a každý deň si zaznamenávame tie situácie, v ktorých sme jednali asertívne a naopak tie, v ktorých sme boli neasertívni. Všimame si prejavov agresivity, ktoré by sme mali perspektívne zmeniť na asertívne.
- 3 Analyzujeme situácie, v ktorých sme jednali pasívne. Pýtame sa, prečo k nim došlo, prečo sme tak konali?
- 4 Analyzujeme situácie, v ktorých sme jednali asertívne. Dajú sa zo sebaanalýzy vyvodiť nejaké závery? Máme sklon jednať niekedy tak a inokedy inak? Svoje zistenia si zapisujeme a vyvodzujeme z nich závery.
- 5 Pozorujeme správanie ľudí, ktorí sa v situáciách do ktorých sa dostávame aj my, správajú asertívne. V čom to je a v čom sa od nás líšia?
- 6 Snažíme sa rozlíšiť, kedy ľudia v našom okolí jednajú asertívne a kedy agresívne. Z pozorovania vyvodzujeme závery pre seba a svoje správanie.
- 7 Vďaka predchádzajúcim krokom sme sa stali znalcami správania ľudí v našom okolí. Zvažujeme, ako by sme sa správali na ich mieste. Môžeme požiadať priateľa o spoluprácu. Najprv si vytvoríme malý scenár a potom si niektoré „typické“ agresívne či asertívne situácie zahráme. Pri týchto etudách si uvedomujeme, ktorý postup je vhodnejší - určite to bude skôr asertivita ako agresia.

- 8 Spolupracovníka a partnera našich komunikačných hier požiadame, aby voči nám zaujal manipulatívny postoj. Potom budeme jeho manipuláciu zvládať asertívne.
- 9 Naozaj sme dokázali jednať asertívne? Odpoveď nájdeme v sebaopozorovaní a v glosách partnera. Pozor na maličkosti, na ktoré sa obyčajne v scenári zabúda (napr. pozeráme sa partnerovi pri rozhovore do očí?).
- 10 Skúšame a trénujeme až nakoniec dokážeme jednať asertívne. Tréning je dôležitý. Po každom cvičení sa budeme aspoň čiastočne bližšie k nášmu cieľu - ovládnutiu asertivity.
- 11 Doteraz sme asertivitu cvičili v chránenom prostredí. Teraz, keď ju už ovládame, je čas preniesť ju do normálneho života. Skúšať si asertívne jednanie v bežnej životnej praxi. Pôjde to o to lepšie, o čo viac sme si ju zautomatizovali. V skutočnosti nás ale nečaká „skúška“, ale „premiéra“.
- 12 Analyzujeme naše správanie v reálnej situácii bežného života práve s ohľadom na to, ako sme dokázali byť asertívni. I relatívne úspechy povzbudzujú. Keď dokážeme byť asertívni v jednej situácii, časom budeme aj v ďalšej.
- 13 Budte si vedomí svojej schopnosti jednať asertívne i toho, že ostatní ľudia to o vás vedia (aspoň tí, ktorí vás poznajú). Dnes nás vidia ináč ako predtým. To samo osebe znižuje ich tendenciu s nami manipulovať.

Asertívne ľudské práva

1. Človek má právo posudzovať svoje vlastné správanie, myšlienky a emócie a byť za ne zodpovedný.
2. Človek má právo nedávať žiadne ospravedlnenia ani výhovorky, ktorými by obhajoval svoje správanie.
3. Človek má právo posúdiť nakoľko a ako je zodpovedný za riešenie problémov druhých ľudí.
4. Človek má právo zmeniť svoj názor.
5. Človek má právo povedať „ja neviem“.
6. Človek má právo byť nezávislý na dobrej vôli ostatných.
7. Človek má právo robiť chyby a byť za ne zodpovedný.
8. Človek má právo robiť nelogické rozhodnutia.
9. Človek má právo povedať „nerozumiem ti“.
10. Človek má právo povedať „je mi to jedno“.

Nešpecifické komunikačné schopnosti

Po uvedení si svojej potenciálne nevhodnej sociálnej role, nasleduje nácvik transparentnej komunikácie tj. schopnosti vyjadrovať svoje názory a pocity bez hostility (nepriateľstva), irónie, sarkazmu, devalvácie osobnosti partnera, úzkosti, či nevhodného erotického podtextu. Učíme sa „požiadať druhých o láskavosť“ bez pocitov úzkosti či emocionálneho vydierania.

Tu patrí aj nácvik udržania a ukončenia rozhovoru, prehovorenia ku skupine, dialogických foriem (načúvať, využívať získané informácie, pozorovať neverbálne prejavy, dbať na verbálnu a neverbálnu konzistentnosť, autodiagnóza vlastných pocitov), konfliktných tém, či kooperatívneho riešenia problémov (nenapadnúť druhú stranu, načúvať a zvažovať navrhnuté riešenia protistrany, snažiť sa nájsť prijateľný kompromis pre všetkých zúčastnených).

Špecifické "asertívne" komunikačné schopnosti

Tu patrí taktika presadenia oprávnenej požiadavky (či odmietanie toho, čo považujeme za nesprávne), alebo toho, „čo je na nás príliš“ a postupy vyrovnávania sa s kritikou.

Presadenie (odmietnutie) požiadavky

"POKAZENÁ GRAMOFÓNOVÁ PLATŇA"

Ide o taktiku ako sa brániť manipulácii, keď partner rozhovoru v komunikácii niečo odmieta alebo naopak vnucuje. Ide o nácvik vytrvalosti opakovať stále dookola požiadavku (odmietnutie), bez toho, aby sme dali najavo svoje rozrušenie, úzkosť, neistotu, alebo ešte lepšie, aby sme tieto sprievodné pocity vôbec mali. Nenecháme sa odkloniť od problému, ani zahltiť ďalšími „dôvodmi“, podľa ktorých je to, čo chceme nerealizovateľné. Jednoducho vytrvalo, kľudne a „priateľsky“ opakujeme svoju požiadavku.

Postupy vyrovnávania sa s kritikou

Kritika je „veľký manipulátor“ a zároveň potenciálny zdroj eskalácie konfliktu. Cieľom je naučiť sa reagovať na kritiku primerane, ale tiež vedieť povedať, čo sa nám na druhom nepáči. Učíme sa rozlišovať medzi poukazovaním kritika na reálne chyby alebo kritiku z vnútorných príčin, kedy si kritik rieši svoju aktuálnu duševnú indispozíciu, preto to nepovažujeme za prejav zlého úmyslu. Hľadáme rozdiel medzi popisom problémového správania a jeho „morálnym“ hodnotením a posudzovaním. Rozlišujeme tri techniky - „otvorené dvere“, súhlas s odôvodnenou kritikou a „pýtanie sa na negatíva“.

Otvorené dvere

Kritik sa správa tak, akoby chcel vykpnúť zamknuté dvere a keď sa rozbehne zistí, že boli otvorené. Kritizovaný sa snaží súhlasiť s každou pravdou, pravdepodobnosťou i so všeobecnými „logickými tvrdeniami“, ktoré sú obsiahnuté v kritike. Učí sa selektívne ignorovať všetko, čo do uvedených okruhov nespadá. Nenechá sa strhnúť k sebaobrannému zdôvodňovaniu a vysvetľovaniu ani k agresii voči kritikovi. Na kritiku nereaguje kritikou.

Súhlas s oprávnenou kritikou

Kritikovi vezmeme vietor z plachiet, keď súhlasíme s jeho pripomienkami. Predpokladá to sociálnu zrelosť kritizovaného a akceptáciu asertívneho práva - „človek môže robiť chyby a byť za ne zodpovedný“.

Pýtanie sa na nedostatky

Taktika otvorených dverí i súhlas s oprávnenou kritikou vedú k „umĺčaniu“ kritika, ale nie k otvorenému rozhovoru. Hlavne v blízkych medziľudských vzťahoch nie je riešením kritiku umĺčať. Táto metóda sa týka zámerného pýtania sa na ďalšiu kritiku seba a svojich nedostatkov, prípadne detailizáciu kritizovaného správania.

Inventár typu sociálneho správania

Nasledujúce kontrolné otázky vám môžu pomôcť presnejšie popísať situácie, v ktorých používate hlavne pasívne stratégie.

1. Nedokážem odmietnuť prosbu o pôžičku.
2. Nedokážem odmietnuť pozvanie na kávu.
3. Keď mám niekomu povedať "nie", robí mi to často problémy.
4. Keď niekto ruší predstavenie, je mi trápne ho upozorniť.
5. Neviem skočiť do reči "ukecanému" priateľovi.
6. Je pre mňa veľmi ťažké povedať iný názor ako má osoba, s ktorou sa rozprávam.
7. Neviem ukončiť rozhovor s niekým, kto mi je nesympatický; čakám kým to spraví on.
8. Na schôdzach radšej nediskutujem a na nič sa nepýtam; pripadalo by mi to hlúpe.
9. Je mi trápne spýtať sa, keď niečomu nerozumiem a požiadať o vysvetlenie.
10. Je mi trápne začať rozhovor so svojim nadriadeným aj keď mu potrebujem niečo povedať.

11. Nedokážem odmietnuť pozvanie na schôdzku.
12. Keď niekto zruší stretnutie, je mi trápne požiadať o náhradný termín.
13. Je mi trápne povedať: "Mám ťa rád", nedokážem to.
14. Často ma nenapadne nič, čo by som mohol bez pocitov trápnosti povedať príťažlivej a zaujímavej osobe druhého pohlavia.
15. Pozvať na schôdzku osobu druhého pohlavia je pre mňa veľmi ťažké.
16. Keď mi príbuzní krivdia, nedám to najavo. Kontrolujem sa a ovládam, aby nespozorovali moje rozladenie.
17. Keď ma niekto ohovára, radšej nad tým mávnam rukou a nesnažím sa o to, aby sa veci vyjasnili.
18. Ak mi niekto dáva komplimenty, neviem ako reagovať.
19. Keby som sa pokúsil dať druhým ľuďom príkazy, najskôr by to dopadlo podľa slov "Príkáz a urob to sám".
20. Keď mám povedať niečo dôležité alebo sa rozprávať s niekým na kom mi záleží, začnem hovoriť nezrozumiteľne. Môj slovný prejav jednoducho za moc nestojí.