



## Asertivní jednání a techniky

PhDr. Michaela Peterková, [www.psyx.cz](http://www.psyx.cz)

### Asertivita - jak chválit, kritizovat a říkat "ne"

Zde naleznete výčet součástí umění asertivního jednání. Zvládnout asertivní techniky jako takové je docela jednoduché, nicméně je tu jedno podstatné "ale" - nezbytným podkladem asertivního jednání je přiměřená sebedůvěra a s ní související realistický obraz o vlastních schopnostech a omezeních. Je ovšem pravda, že asertivitě se může naučit i člověk trpící pocity méněcennosti a přijít tak k sebedůvěře jaksi z druhé strany - napomohou mu k ní jeho nové techniky komunikace. Do okruhu asertivního jednání patří tyto schopnosti a jevy:

#### Umět pochválit

Obecně se v naší kultuře chválí minimálně, přitom z psychologie je známo, že ocenění druhého je většinou mnohem přínosnější, než jeho kritika. Nejde o to za každou cenu a příliš často hledat něco chvályhodného - to působí nepřírozně, ale upřímně myšlený kompliment vyřčený ve vhodný okamžik druhého potěší a povzbudí.

#### Přijímat chválu

Protože se málo chválí, dělá lidem problémy se s nenadálým komplimentem vypořádat. Buď to zahraje do ztracena, bagatelizuje ("to nic nebylo"), nebo se kroutí a neví, co si počít. Přitom úplně stačí říct třeba: "To mám radost, díky."

#### Kritizovat

Tam, kde to situace vyžaduje, je dobré přednést své připomínky. Kritika má být konstruktivní - tedy ne nějaké plané prskání a litování se. Měla by obsahovat, co se nám nelíbí ("přišel jsi o dvě hodiny později, než jsi říkal"), jaké pocity to ve nás vyvolává ("dělám si pak o tebe starosti") a jaké navrhuje řešení ("když příště uvidíš, že nestihneš přijít včas, zavolej"). Pokud se poslední jeden nebo dva body vynechají, je výsledkem neproduktivní vyčítání a nulový přínos do budoucna.

#### Přijímat kritiku

Tady vždycky pomůže nereagovat okamžitě, dát si chvilku na zhodnocení, zda je kritika oprávněná či nikoli. Pokud ji vyhodnotíme jako neoprávněnou, je namísto slušně, ale jednoznačně názor druhého odmítnout. Jde-li o kritiku oprávněnou, nemá smysl vylítnout, případně se donekonečna omlouvat a ponižovat; nejefektivnější je chybu připustit

### Inteligentní test osobnosti IES



\* hodnotí 14 klíčových lidských vlastností

\* podrobné vyhodnocení bez čekání, ihned

[www.psyhonef.cz](http://www.psyhonef.cz)

### Kurzy základů psychologie přes internet

\* z každého se může stát dobrý psycholog-amatér

\* kurzy pro každého, kdo se o psychologii "jen" zajímá a pro uchazeče o studium psychologie



[www.chytra.zlutasova.cz](http://www.chytra.zlutasova.cz)

### Test duševního zdraví - MENFIT

\* posuzuje pozitivní i negativní vlivy na vaši psychiku

\* zjišťuje možný výskyt nejčastějších psychických poruch

[www.psyhonef.cz](http://www.psyhonef.cz)

### Stáhněte si relaxaci v mp3

\* relaxační metody pomáhají proti úzkosti, stresu, při potížích se spánkem a jiných problémech

[www.relaxace.psyhoweb.cz](http://www.relaxace.psyhoweb.cz)

a přijmout jistá opatření do budoucna.

## Afektivní útok

To je situace, když např. někdo přijde domů a druhý začne ječet a on vůbec neví, co vlastně ten druhý chce. Nejpohodlnější, ale zároveň nejtvrdší řešení je prostě odejít. Pokud ale stojíme o zachování dobrých vztahů, je tohle prostor pro užití techniky otevřených dveří. Ten napadající se jakoby pokouší vyrazit tyto hypotetické dveře a když mu je někdo otevře, vezme mu překážku, která měla sloužit na odreagování nějaké té frustrace. To otevření dveří se děje následovně: Když ten druhý řve něco o blbcích, výši výplaty nebo hrozných tchýnách, reagujeme stylem "možná máš pravdu; vidím, že tě štve" apod. Je to mimořádně účinné; jediné krmivo pro zlost jsou totiž protiargumenty (zavřené dveře - to není pravda, vydělávám dost skoro nic pro sebe neutrácím...). Řešení problému, kvůli kterému afektivní útok vznikl, je třeba odložit na dobu, kdy budou všechny zúčastněné strany v klidu a připraveny konstruktivně o tom debatovat.

## Požadování

Za své legální požadavky není potřeba se omlouvat a složitě vysvětlovat jejich důvody. Doporučuje se zřetelně požadavek formulovat ("vypni prosím to rádio") a případně jednoduše zdůvodnit ("nemůžu se soustředit na práci"). Je třeba být důsledný, tj. trvat na daném požadavku a nenechat se zavléct do diskuse, která od původního tématu odvede pozornost.

## Odmítnutí neoprávněného požadavku

Opět platí - zřetelnost a důslednost. Vysvětlit důvody je dobré někomu blízkému, ale už třeba ne podomnímu obchodníkovi, jemuž to jen poskytne "šťávu" pro další přesvědčování. "Nechci" je nejsilnějším argumentem, proto když na něj druhý neslyší, už není kam sáhnout a nezbyvá, než toto slůvko opakovat. To je ona technika poškrábané desky - stále opakovat (s menšími obměnami či bez nich) totéž, dokud to tomu druhému nedojde. Tady je namístě určitá opatrnost, pokud jde o užití této techniky vůči někomu, kdo nám je blízký a o dobré vztahy s nímž stojíme i nadále. Pomoci může empatické vysvětlení nebo navržení kompromisu. Kompromis není aritmetický průměr - když nás třeba kdosi požádá o stovku a my mu nechceme dát nic, není kompromisním řešením padesátikoruna. V praxi to funguje třeba tak, že bojím-li se někomu půjčit svoje auto, ale přesto mu chci pomoci, nabídnu mu, že odvezu, kam potřebuje. (Mimochodem - u osob požadujících na ulici peníze lze vysledovat jeden zajímavý fakt - lidé, od kterých něco dostanou, tvoří dvě skupiny - jedni, kteří jim chtěli pomoci, a druzí, kteří pomoci nechtěli, ale nedokázali odmítnout.)

Při vaření polévky (která má být chutná) musíme dát do hrnce kupříkladu: maso, zeleninu, nudle, sůl, pepř, ... Když se rozhodneme dát tam jenom něco - třeba nudle, pepř a zeleninu, nebude to k jídlu. S asertivitou je to stejné - pokud budeme užívat je techniku poškrábané

## Online testy na

[www.psychotesty.psyx.cz](http://www.psychotesty.psyx.cz)

### EQ-TEST



**Test emoční inteligence** Dokážete komunikovat s druhými, umíte správně odhadnout, jak se cítí? Vládnete svým emocím nebo ony ovládají vás?

### OSPAT



**Test typů a poruch osobnosti** Jaké je celkové zaměření vaší osobnosti? Nemáte některé vlastnosti příliš silně nebo naopak příliš slabě vyvinuté?

### BITEPT



**Test psychických poruch** Dělá vám starosti vaše psychika? Chcete pomoci odhadnout, jak jste na tom s duševním zdravím?

### FULJOB



**Test profesní orientace** Na jakou školu nebo práci se hodíte? S jakou profesí ladí vaše osobnost?

### MEMREX/COGIT



**Test paměti a test mentálního výkonu.** Jak funguje vaše paměť? Jak dobří jste v zapamatování a vybavení? Myslí vám to pružně, rychle a bezchybně? Neselháváte v pozornosti?

## Online testy na

[www.psychotesty.psyx.cz](http://www.psychotesty.psyx.cz)

desky a mechanicky kývat na protiargumenty druhého, stane se z asertivity pro druhou stranu cosi nestravitelného. Asertivita je více než jen komunikační technika, je to celý komplex myšlení a chování zahrnující přiměřenou sebedůvěru, komunikační dovednosti i zájem o čitelné a zdravé mezilidské vztahy. Z toho vyplývá jeden zásadní fakt - asertivita není jen o naučení se určitému typu chování, nýbrž musí zalézt pod kůži. Člověk jedná více či méně na základě toho, jak vnitřně prožívá a tak - aby se nemusel příliš stylizovat a jít proti svému založení - musí se naučit také asertivně myslet.

autor: PhDr. Michaela Peterková, [www.psyx.cz](http://www.psyx.cz)



> chytré programy proti depresi a úzkostem

[www.zlutasova.cz](http://www.zlutasova.cz)

[www.velka.zlutasova.cz](http://www.velka.zlutasova.cz)

### Psychologie na internetu:

[www.psychotesty.psyx.cz](http://www.psychotesty.psyx.cz) > online psychologické testy

[www.psyhoweb.cz](http://www.psyhoweb.cz) > články z psychologie, výtahy z knih

[www.psyhonet.cz](http://www.psyhonet.cz) > inteligentní testy osobnosti

[www.profi.psyhonet.cz](http://www.profi.psyhonet.cz) > psychologické testy pro firmy a personalistiku

[www.velka.zlutasova.cz](http://www.velka.zlutasova.cz) > online programy proti depresi a úzkosti

[www.chytra.zlutasova.cz](http://www.chytra.zlutasova.cz) > kurzy základů psychologie přes internet

[www.relaxace.psyhoweb.cz](http://www.relaxace.psyhoweb.cz) > relaxace v mp3 ke stažení

[www.psyx.cz](http://www.psyx.cz) > testy, poradna, hypnóza

### Online programy proti úzkosti a depresi

- \* zbavte se svých potíží z pohodlí svého domova
- \* zcela anonymní
- \* potřebujete jen zájem a internet



[www.velka.zlutasova.cz](http://www.velka.zlutasova.cz)

### Psychologické testování pro firmy a personalisty

- \* zjistíte schopnosti a vlastnosti svých zaměstnanců a uchazečů o práci
- \* profesionální testy za minimální ceny
- \* online a s výsledky ihned



[www.profi.psyhonet.cz](http://www.profi.psyhonet.cz)

### Test duševního zdraví - MENFIT

- \* posuzuje pozitivní i negativní vlivy na vaši psychiku
- \* zjišťuje možný výskyt nejčastějších psychických poruch

[www.psyhonet.cz](http://www.psyhonet.cz)