

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ STUDIUM

2010 – 2013

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Kateřina Försterová

Asertivita, funkční komunikační styl, nebo manipulace?

Praha 2013

Vedoucí bakalářské práce:
MgA. Magalena Gracerová-Chrzová

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR FULL-TIME STUDIES

2010 - 2013

BACHELOR THESIS

Kateřina F3rsterov3

Assertiveness, functional communication style, or
manipulation?

Prague 2013

The bachelor Thesis Work Supervisor:
MgA. Magalena Gracerov3-Chrzov3

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne: 25. 3. 2013

Jméno autorky: Kateřina Försterová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí práce MgA. Magaleně Gracerové-Chrzové za pomoc při psaní bakalářské práce. Především za její podporu v pro mě bezvýchodné situaci.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá otázkou rozdílu mezi asertivitou a manipulací. Rozebírá pojmy související s asertivitou: asertivní práva a povinnost, techniky, typy asertivity; s manipulací: typologii manipulátora, manipulační metody. Teoretické poznatky jsou využity v praktické části, která zkoumá vhodnost použití asertivity. Dále práce představuje výsledky dotazníkového šetření. Na závěr je zodpovězena otázka, zda je asertivita lékem na manipulaci, nebo pouze její jinou stránkou.

Klíčové pojmy

Analýzy, asertivita, asertivní práva a povinnosti, asertivní techniky, dotazníková šetření, emoce, manipulace, manipulativní pověry, předsudky, stereotypy, typologie manipulátorů.

Annotation

Bachelor thesis is questioning the difference in-between assertiveness and manipulation. Discussed concepts of assertiveness are following: assertive rights and obligations, techniques, types of assertiveness; and concepts of manipulation: typology of manipulator and methods of manipulation. Theoretical findings are applied in practical section which examines suitability of assertive behaviour. Furthermore the work presents results of survey on topic of assertiveness. Conclusion answers question whether the assertiveness is truly a cure against manipulation or if it is only one of its forms.

Key words

Analysis, assertiveness, assertive rights and obligations, assertive techniques, questionnaires, emotion, manipulation, manipulative superstitions, prejudices, stereotypes, typologies manipulators.

OBSAH

ÚVOD	8
1 CHARAKTERISTIKA ASERTIVITY	10
1.1 Komunikace	10
1.2 Asertivita	12
1.3 Asertivita a média	13
1.4 Historie asertivity	13
1.5 Druhy chování	14
1.6 Asertivní práva a povinnosti	16
1.7 Typy asertivity, aneb když dva dělají totéž, není to vždy totéž	20
1.8 Asertivní techniky	22
1.9 Umění říct ne	23
1.10 Rodíme se přirozeně asertivní	24
2 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MANIPULACE	26
2.1 Manipulace	26
2.2 Manipulace vs. Asertivita	30
3 ROZDĚLENÍ VZTAHŮ PODLE EMOČNÍHO PROŽITKU.....	31
4 PRAKTICKÁ ČÁST	34
4.1 Rozbor každodenních situací	35
4.2 Výsledky dotazníkového šetření	40
ZÁVĚR	53
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	54
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	56
SEZNAM PŘÍLOH	57

ÚVOD

„Jedním z deseti práv asertivního jedince je právo změnit názor. O osmnáct století dříve římský císař napsal: „Každý náš soud je měnlivý. Či je snad někde člověk, který by svůj soud nikdy nezměnil?“ (Vybíral, 2005, s. 224)

Již před osmnácti stoletími Marcus Aurelius věděl, co v dnešní době uniká mnohým. Věděl, že si člověk má uchovat jasnou mysl a nezávislost.

V poslední době lidé mnohem raději naznačují, skrývají a svádí odpovědnost za své myšlenky a činy na někoho nebo něco jiného, než aby na rovinu řekli, co chtějí, nebo potřebují. Manipulativní jednání se stává více a více přirozeným. Lidé zapomínají, jak se přirozeně vyjádřit, říct „to chci“ nebo naopak „nechci“. Je společensky přijatelnější zalhat než říct pravdu. Pro příklad nemusíme chodit daleko. Představte si, že vás tchýně pozve na večeři, kam se vám doopravdy nechce. Co jí řeknete? Že už večer „něco máte“ nebo, že se vám jednoduše nechce?

Říká se, že žijeme ve věku informační společnosti. Dovolme si přidat ještě jedno přídavné jméno a to „manipulativní“. Tento názor podpoříme dotazníkem a popisem každodenních situací. V praktické části se budeme dále zabývat tím, jestli je asertivita lékem na manipulaci, nebo je pouze její jinou stránkou.

Vzhledem k tomu, že asertivita je komunikační metodou, budeme se nejprve věnovat pojmu komunikace, poté přejdeme k asertivitě, u níž se zdržíme poněkud déle. Nastíníme si historii asertivity, krátce se zaměříme na druhy chování a jejich rozeznávací znaky v komunikaci. Seznámíme se s asertivními právy, povinnostmi, technikami a ujistíme se, že i u asertivity platí, pokud dva dělají totéž, není to vždy to samé.

Nadcházející kapitola Manipulace pojednává o různých typech manipulátorů, jejich technikách a obraně proti manipulaci. Ke konci této části dojdeme k porovnání manipulace a asertivity.

V závěru teoretické části jsou využity znalosti, načerpané na kurzu asertivity. Tato krátká kapitola se točí kolem emocí, které vkládáme do našich vztahů a máme možnost zamyslet se, zda jimi někdy zbytečně neplýtváme.

Stejně jako teoretickou část, i praktickou jsme rozdělili na části. V prvním bloku jsou popsány modelové situace a s využitím znalostí, které jsme utřídili v teoretické

části, jsou řešeny. V druhém bloku rozebíráme dotazník. Nejprve shrneme a analyzujeme výsledky celého dotazníku souhrnně. Následně věnujeme prostor rozboru každé situace zvlášť. Porovnáváme zde odpovědi z dotazníkového šetření, které bylo rozděleno do dvou hlavních částí: „zachovám se“ a „měl bych se zachovat.“

TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA ASERTIVITY

Svoboda člověka končí tam, kde začíná svoboda druhého. Tento známý výrok je spjat s pojmem asertivity. Asertivita nám pomáhá vymezovat si vlastní prostor způsobem, kterým nezasahujeme do svobody jiného člověka. Na rozdíl od manipulace, která nám sice také může pomáhat vytyčit si hranice, ale rozhodně neplatí, že by nezasahovala do svobody druhého.

1.1 Komunikace

Asertivita je specifickým druhem komunikace, zaměříme se proto nejprve na to, co je komunikace. „*Komunikace je:*

- a) *efektivní sebe-vyjadřování*
- b) *výměna sdělení psaním, mluvením, obrazy*
- c) *sdílení informací nebo poskytování zábavy prostřednictvím slov, mluvením nebo jinými metodami*
- d) *transfer (přenášení) od jedné osoby k druhé*
- e) *výměna významů mezi jedinci při použití společného systému symbolů*
- f) *proces, jímž jedna osoba předává sdělení jiné osobě prostřednictvím nějakého kanálu a s určitým efektem“ (Plaňava, 2005, s. 17)*

Další definice pojednává o komunikaci jako o procesu sdělování a výměny informací prostřednictvím znaků. Tento proces se skládá z následujících prvků:

„Komunikátor – je ten, který vysílá zprávu (sdělení)

Komunikant – je příjemce sdělení

Komuniké – vyslaná zpráva nebo sdělení

Komunikační jazyk – je důležitý zejména pro kódování a dekódování sdělení. Prostřednictvím komunikačního jazyka jsou zprávy nebo sdělení předávána.“ (Pospíšil, 2008, s. 8)

Komuniké se předává pomocí komunikačního kanálu. Jedná se jak o verbální vyjádření (způsob mluvy, pauzy v řeči), tak i o neverbální (oční kontakt, gesta). V tomto procesu hraje roli dále komunikační prostředí, což je prostor, ve kterém se komunikace odehrává a může jím být ovlivňována – např. teplota, počasí, hluk apod. Zpětná vazba je v komunikaci také důležitá, rozumí se tím reakce na přijaté sdělení. Příjemce sděluje (ať již verbálně, nebo nonverbálně), zda správně porozuměl.

Jedno z nejznámějšího rozdělení komunikace je na verbální a nonverbální. Verbální komunikace je veškeré slovní vyjadřování – od obsahu, přes tón hlasu až po užívání pomlky v řeči. Do nonverbální komunikace se řadí vše ostatní, např. postoj, gesta, mimiku. Oba druhy komunikace se prolínají a tvoří celek, bez kterého by každý projev působil nepřirozeně.

Asertivně jednající člověk, si je tohoto propojení vědom, dává proto důraz na to, aby vždy byla nonverbální stránka komunikace v souladu s verbální. Např. při pochvalě za dobře odvedenou práci se díváme partnerovi zpříma do očí a mírně se usmíváme.

Neverbální stránka komunikace o nás mnohdy prozradí více, než verbální. *„Při komunikaci prostřednictvím telefonu, médií apod. jsou nonverbální kanály ochuzeny. Bezprostřední komunikace podává 100% informací, zprostředkovaná 40 i méně procent informací.“* (Pospíšil, 2008, s. 8)

Rozdělení druhů komunikace podle komunikanta

- **Intrapersonální komunikace:** nejběžnější druh komunikace, u které si mnoho lidí neuvědomuje, že se do komunikace řadí. Jedinec komunikuje sám se sebou, rozhoduje se, kritizuje a hodnotí situace. Tato komunikace je pro asertivně jednajícího člověka velmi důležitá. Jak se dozvíme dále, první z asertivních práv je přeneseně umět se rozhodnout. A bez dialogu – nebo spíše monologu – který vedeme sami se sebou, by to nebylo možné.
- **Interpersonální komunikace:** komunikantem je jiný jedinec nebo jedinci, přičemž každý z nich vystupuje sám za sebe. I v tomto typu komunikace je možné uplatnit asertivitu, čemuž se podrobněji budeme věnovat níže.
- **Skupinová komunikace:** komuniké je sdělováno skupině, např. zájmové, nebo širší veřejnosti. Obvykle bývají k této komunikaci používána média.

Nejčastějším prostředkem je dnes internet, kde je možnost oslovit specifickou skupinu. Podkategorií skupinové komunikace je masová komunikace, kdy už se komuniké dostává k podstatně větší skupině recipientů, nejčastěji pomocí audio-vizuálních médií, např. televizí.

1.2 Asertivita

Latinské *asserer* v překladu doslova znamená osobovat si něco, zdůrazňovat to, tvrdit s jistotou. V češtině je používán pojem sebeprosazování, který ovšem nepřesně charakterizuje asertivitu. Tento výraz spíše připomíná neohledupné prosazování svého. Vhodnějším názvem je opis – přímé, přiměřeně sebevědomé jednání.

Asertivita je souhrnem doporučení, jak komunikovat a zároveň přístupem k životu. Není to filosofický směr ani návod, jak žít. Asertivita nám nabízí právo se rozhodnout, zda budeme v danou chvíli s danou osobou jednat asertivně nebo nikoli. (Kudláčková; Novák, 2000)

Podstatou asertivity je věcný a neústupný komunikační styl, ale také takzvaný podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vyhýbání se komunikačním „faulům“ (urážené mlčení, apod.). (Vybíral, 2005)

Co vše je možné zvládat za použití asertivity:

- Uvědomit si svou cenu a úctu k sobě samému
- Dokázat uspořádat myšlenky, pojmenovat pocity a přání
- Vyjádřit svůj názor a ubránit ho
- Čelit kritice – ať už oprávněné nebo ne
- Umět rozpoznat manipulaci a čelit jí
- Zvládnout si poradit s agresivním jednáním druhých
- Uvědomit si, čemu se v konverzaci vyhnout a co naopak zdůraznit
- Dokázat požádat o laskavost
- Umět říci asertivně ne i ano
- Usnadnit uspokojení našeho požadavku
- Jednat otevřeně se svým okolím

1.3 Asertivita a média

Téma asertivity není v médiích příliš propagované. Nejčastěji o něm nalezneme články v nových médiích např. na internetu, i tam jsou ovšem informace o asertivitě poskytovány v rámci konání různých kurzů jako seznámení s tématem.

Jako vždy se asertivita stává námětem lidské tvořivosti a vznikají písničky nebo kreslené komixy (viz. příloha).

Zajímavým zamyšlením je zavedení výuky asertivity na základních školách. Většina dětí je přirozeně asertivní¹ a několika hodinami na téma asertivita, buď v bloku mediální, nebo občanské výchovy, by se mohli ukotvit ve svých raných myšlenkách a pocitech. Stejně jako nově zavedená mediální výchova je i téma asertivity důležité pro dnešní informační společnost. Bohužel se tím nabízí i otázka, kdo by toto téma vyučoval a sám šel vzorem. Setkáváme se totiž s tím, že mnoho pedagogů není s pojmem asertivity seznámeno.

Dalším příkladem je pořad České televize Sama doma, kde v rámci týdenního tématu Stres, věnovali jednu relaci asertivitě.

Když se zaměříme na filmový průmysl, postavy mívají většinou jasně stanovený charakter. Záporné role osnují své intriky – manipulace jsou zde přisuzovány více těmto postavám. Ovšem i kladní hrdinové mnohdy používají manipulace k naplnění „vyššího dobrého cíle.“ Pro příklad si uvedeme nejnovější film s Jamesem Bondem,² kde se James dozvídá o manipulacích, které M používala vůči bývalému agentovi a dále je užívá i vůči němu. Přesto všechno je dále ochoten chránit ji a stát při ní, děj se, co děj. Při opakování vstupních testů na agenta je Bondovi řečeno, že jsou jeho výsledky v pořádku a může tak zpět do akce. Ovšem. Vystává tak otázka, zde je manipulace i za takovýchto podmínek špatná. Ale zpět k asertivitě. Asertivita je mnoha hlavním hrdinům vlastní, v dnešní době se k ní ovšem přidává ironie (Ironman), maska neobsahující žádné emoce (Bourne), nebo pasivita (Bella – Stmívání).

1.4 Historie asertivity

Principy asertivity byly poprvé publikovány Andrewem Salterem v USA roku 1950. Tvůrce asertivního tréninku věřil, že základní příčinou neurotických potíží jsou nepřiměřené zábrany. Jako argument předložil to, že po požití alkoholu zábrany mizí.

¹ Vysvětlení pojmu „přirozeně asertivní“ se nalézá dále v práci

² Stručný děj v příloze

Rozhodl se proto poskytovat jednoduchou pomoc: posílit vlastní sebejistotu jedince a jeho sebeúctu v jednání s okolím. Hlavním mottem asertivity se stalo „věř hlavně sám sobě.“

Jako další důvod vzniku asertivního tréninku je uváděn rychlý rozmach a vliv masových médií. Společnost začala přijímat názory prezentované mediálními idoly, což vyvolalo reakci psychologů, kteří v moci masmédií rozpoznali zbraň zneužitelnou k manipulaci.

Asertivita se poté rychle rozšířila a stala se jedním ze základních pilířů americké liberální výchovy k individualismu. (Vybíral, 2000)

1.5 Druhy chování

Pro ujasnění pojmu asertivita může pomoci vysvětlení druhů chování. Těmito druhy jsou agresivita, pasivita, manipulace a asertivita.

Agresivita: Podle slovníku cizích slov, je význam tohoto slova „*útočnost, tendence napadat jiné, dominovat jim*“ (Kolektiv autorů a konzultantů, 1995, s. 11).

Agresivní člověk si jde bezohledně za svým. Nedbá na ostatní a ponižuje je. Bývá často až nezdravě sebevědomý. K agresivnímu chování patří hrubá slova, hlasitost či moralizování. Dále také sarkasmus, ironie a znevažování.

Agresivní člověk je rád středem pozornosti. Těší se svým úspěchem, a pokud selže, svádí vinu na jiné. V komunikaci se snaží mít za každou cenu navrch, další účastníky nepouští ke slovu.

Pasivita: Slovník cizích slov vykládá tento pojem jako „*nečinnost, poddajnost, trpnost, nebojovnost, netečnost*“ (Kolektiv autorů a konzultantů, 1995, s. 178).

Pasivnímu jedinci většinou chybí sebejistota a není si jist ve svých názorech. Nechává proto za sebe rozhodovat jiné. Vyhýbá se konfliktním situacím. Přizpůsobuje se silnějším osobnostem. Lze jej poznat i podle jeho posturiky – krčí se, je roztěkaným, mívá pohled sklopený do země.

Pasivní jednání je tedy jednání, kdy se lehce vzdáme svého cíle. Nejdeme si za svým a snadno se necháme přesvědčit, že naše řešení bylo špatné.

Manipulace: U toho pojmu se ve slovníku nalézá vysvětlení „*nečestné jednání, čachry*“ (Kolektiv autorů a konzultantů, 1995, s. 146).

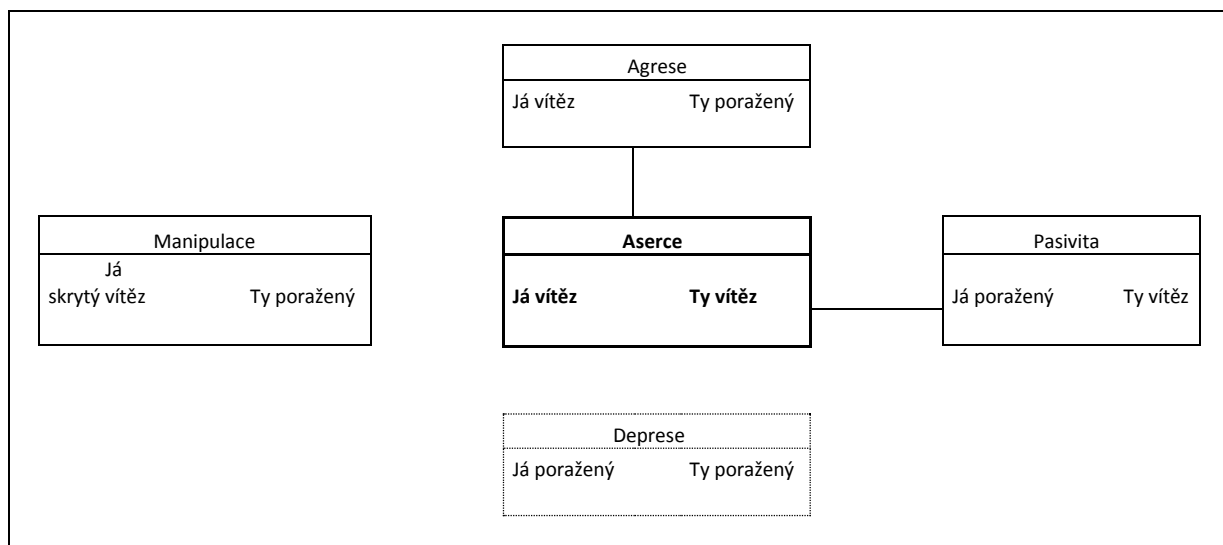
Manipulace je termín označující snahu o působení na myšlení druhé osoby. Často je tímto chováním sledován nějaký skrytý cíl. Manipulaci se budeme podrobněji věnovat v samostatné kapitole.

Asertivita: Asertivní jednání je přímé, ne příliš emotivně zbarvené. Staví se proti jakékoli manipulaci, zlostné agresivitě i lítostivé pasivitě. Je postavené na upřímnosti a rovném postavení partnerů v komunikaci.

Pokud se řeší konflikt, chování, které je přirozené, v něm hraje stěžejní roli. V Tabulce 01 jsou vidět výsledky konfliktu při odlišném způsobu jednání. Při asertivním jednání je zde právo se rozhodnou použít agresivní nebo pasivní prvky chování. Zároveň je zde i povinnost nepoužívat manipulaci.

Depresivního výsledku lze dosáhnout, jak za použití agrese, manipulace tak i pasivity.

Tabulka 1: Druhy chování a jejich výsledek



Zdroj: DUŠKOVÁ, L, Kurz asertivity, 2012

1.6 Asertivní práva a povinnosti

Pro ucelení asertivního jednání slouží výčet několika rad, které se později změnilly v práva jedince při komunikaci. Ke každému právu náleží i povinnost.

Asertivní práva

Asertivní práva vznikla jako reakce na předsudky, stereotypy a manipulativní pověry, kterými jsme od raného dětství ovlivňováni.

Předsudek *je na iracionalitě založený postoj či postoj afektivně zdůrazněný.* (Novák, 2002). Například předsudek „nikdy neměň svůj názor,“ není racionální. Situace se může změnit, bez naší příčiny a my pak máme právo změnit svůj názor.

„Stereotypem se rozumí zkratkovité představy o věcech, osobách, skupinách a institucích, přičemž tyto zkratkovité představy jsou připisovány všem jednotlivcům patřícím k dané skupině nebo třídě jevů.“ (Novák, 2002, s. 10) Např. příslušnice ženského pohlaví by měly být starostlivé a mělo by jim na srdci ležet blahobyť celého okolí. Asertivita však praví, že máme právo rozhodnout se, nakolik a zda vůbec poneseme zodpovědnost za činy druhých.

PhDr. Ivo Plaňava řadí stereotypy k interakčním poruchám. K těmto poruchám dále patří např. *pomluvy nebo nevykládění* (Plaňava, 2005)

„Trocha předsudků, maličko stereotypů, to vše promíchat s magickým myšlením a iracionální vírou a máme zde pověry... jde o formu „bludného myšlení“ jež se iracionálními způsoby snaží vysvětlit to, co si člověk v danou chvíli či v dané situaci racionálně vysvětlit nedovede.“ (Novák, 2002, s. 11) Manipulativní pověra je pojem, který používá PhDr. Capponi a PhDr. Novák pro lepší vysvětlení asertivních práv. Jedná se například o to, že jsme *vychovávaní k tomu, abychom dobře vycházeli se svými bližními a byli schopni je pochopit, nebo se vcítit do jejich situace.* (Capponi, Novák, 1994)

1. Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám zodpovědnost

Díky výchově a předsudkům, které má naše společnost, máme zakořeněný názor, že jedinec nemůže nezávisle posuzovat sám sebe. Vždy se najde někdo, kdo je ke

kontrola a posuzování vhodnější než my samy. Ať už kvůli tomu, že je moudřejší nebo zkušenější. Jenomže tyto autority se mění, klamou, manipulují. (Capponi, Novák, 1994)

„Všechna asertivní práva se odvozují od tohoto základního a prvního, které dává oprávnění být rozhodčím ve vlastních životních rozhodnutích a nést za ně odpovědnost.“ (Capponi, Novák, 1994, s. 42)

2. Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vaše chování

„Manipulativní pověra nám vnucuje názor, že za své chování jsme zodpovědní druhým lidem, a tedy to, co děláme, jsme jim povinni vždy vysvětlit, zdůvodnit, ospravedlnit.“ (Capponi, Novák, 1994, s. 42)

S použitím tohoto práva se nejčastěji setkáme při odmítání nabídek ke koupi. Asertivně lze odmítnout např. takto: „Děkuji za vaši nabídku, ale nemám zájem.“ Většina lidí se ovšem cítí povinna nabízet omluvy i výmluvy. Mnohdy zcela nepravdivé, ale především zbytečné.

3. Máte právo sám posoudit, zda a nakolik jste zodpovědný za problémy druhých lidí

„Názor vydávající se za ztělesnění morálky tvrdí, že člověk musí být vždy zodpovědný za své blízké i skupiny lidí a instituce, vůči kterým má závazky. Takže vůči nikomu a ničemu v našem okolí nemůžeme vystupovat tak, abychom nenesli zodpovědnost za jeho „život“ více než za svůj vlastní.“ (Capponi, Novák, 1994, s. 42)

Předsudky, zvyky a společnost nás tlačí k tomu, abychom byli zodpovědní za štěstí našich blízkých. Zapomínáme přitom na důležitost vlastní spokojenosti.

„Třetí zásada není nabádání k asociálnosti. Je jen upozorněním, že každý člověk má právo posoudit, za co a do jaké míry nese zodpovědnost. Méně je tu totiž více.“ (Capponi, Novák, 1994, s. 43)

4. Máte právo změnit svůj názor

„Jsme lidské bytosti. Žádný z nás proto nemůže být neměnný a rigidní. Měníme názor; rozhodujeme se pro lepší způsob, jak udělat to či ono; měníme dokonce i to, co

chceme dělat; naše zájmy se mění spolu s proměnlivými podmínkami a s během času... Když chceme zůstat v kontaktu s realitou a dělat něco ve svůj prospěch a pro vlastní štěstí, musíme přijmout možnost, že změna názoru je zdravá a normální. Jestliže ale změníte svůj názor, jiní lidé se mohou proti vaší nové volbě postavit na odpor pomocí manipulace, založené na některé z dětských přesvědčení, které známe. Nejčastější z nich jsou: Neměl bys měnit názor, když už ses jednou do něčeho vložil... Měl bys svou změnu ospravedlnit nebo přiznat, že ses předtím zmýlil.“ (Smith, 2002, s. 64)

5. Máte právo dělat chyby a být za ně zodpovědný

„Nikdo není dokonalý. Chybovat je součástí lidského údělu. Naše asertivní právo dopouštět se omylů a nést za ně odpovědnost prostě jen popisuje část skutečnosti, že jste člověkem. Přesto jsem ale náchylní stát se obětí manipulace za strany jiných lidí. Manipulují námi pro své vlastní cíle, jestliže nepoznáme, že omyly jsou prostě jen to, co jsou: obyčejné omyly... Mnoho z nás věří, že když je mýlení se „páchání zla,“ musí se nějak odčinit a k nápravě omylu musí nastoupit nějaké „správné“ jednání.“ (Smith, 2002, s. 65, 66)

6. Máte právo říct „já nevím“

Každý dospělý člověk ví, že by měl mít ospravedlnitelné důvody ke svému chování. Měl by znát všechny své motivy a dokázat je popsat a obhájit. Když přeci něco dělá, ví proč. A kdo to neví, je špatný a méněcenný. (Capponi, Novák, 1994)

„Nejslabší ránou pod pás přímé komunikace je v tomto případě prostá lež. Totiž, když něco nevím a jsem sociálně tlačěn k tomu, že to vědět mám, tak si to vymyslím. Není to hezké. Je to ale méně škodlivé, než když nepřipouštím sám sobě, že nic nevím.“ (Capponi, Novák, 1994, s. 44)

7. Máte právo být nezávislí na dobré vůli ostatních

„Pověra, která se pokouší protiřečit tomuto asertivnímu právu, tvrdí, že všichni lidé, s nimiž přicházíme do styku, musí k nám mít kladný vztah. Je nezbytné, aby nás všichni měli rádi. Jinak by nás mohli odmítnout a vedlo by se nám ještě hůře než špatně.“ (Capponi, Novák, 1994, s. 45)

Vždy se může stát, že se nebudou výsledky naší práce někomu líbit, může se stát, že někomu i ublíží. Není to ovšem důvod k tomu, abychom se začali chovat podle představ ostatních.

8. Máte právo dělat nelogická rozhodnutí

„Život není program počítače, v němž by jednotlivé fáze a postupy zcela logicky naskakovaly jedna po druhé. Nelze také vyloučit, že „logické“ řešení zklame na celé čáře a osvědčí se něco, co by nikdo nečekal... Místo na logiku sázíme na teorii a ta nemusí být pravdivá nebo neplatí ve všech případech.“ (Capponi, Novák, 1994, s. 45)

„Logika je jedna z vnějších norem, které mnozí lidé používají, když posuzují chování – svoje i vaše. Navzdory nesprávnému používání logiky v lidských vztazích žijí mnozí z nás v dětinské víře, že je třeba poskytnou „dobré“ důvody k tomu, abychom ospravedlnili naše přání, cíle a činy, že dychtivá intelektuální břitva uvažování a logiky rozkrájí na kousky naše osobní zmatky a ukáže nám správný směr, kudy se dát.“ (Smith, 2002, s. 75)

9. Máte právo říct „nerozumím“

Jsme naučeni, že je ostuda něco nevědět, či něčemu nerozumět. Asertivita naopak praví, abychom se k nevědomosti přiznali. Není špatné, chtít pochopit své bližní a říct: „Nerozumím ti, vysvětli mi to, prosím.“

10. Máte právo říct „je mi to jedno“

„Desátá asertivní zásada říká, že máme plné právo nebýt perfektní podle definic někoho jiného. Protože co je pro jednoho perfektní, může být pro druhého perverzní. Co je jiné, nemusí být ještě horší.“ (Capponi, Novák, 1994, s. 46)

Strach z toho, že nebudeme v očích ostatních dokonalí, nám brání uvědomit si vlastní zodpovědnost za své i cizí záležitosti. Nejdůležitější ovšem je udělat si vlastní soud, zda chceme něco změnit, či ne. Pokud nechceme, věta „je mi to jedno“ už nezní tak nepřírozně. (Smith, 2002)

Podle Bishopa (1995) jsou to ještě tato méně známá práva, nebo spíše rozšíření základních:

- „*Právo na smutek ve smutných situacích a na radost v radostných situacích. Mohu však prožívat smutek tam, kde jsou jiní veselí, a naopak, mám právo věřit v dnešek i budoucnost a nenechat se zastrašovat*
- *Právo nespěchat se svými rozhodnutími na nátlak druhých*
- *Právo setkávat se s lidmi, se kterými chci, odmítat lidi, které nechci, právo mít rád, koho chci, a nemít rád toho, koho nechci.*“ (M. Pospíšil, 2008, s. 177, 178)

Asertivní povinnosti

S právy jdou vždy ruku v ruce i povinnosti. Podle PhDr. Capponi a PhDr. Nováka jsou to tyto povinnosti:

1. *Vědět, co chci*
2. *Nést zodpovědnost za následky svého jednání*
3. *Nenalhávat si do vlastní kapsy*
4. *Naslouchat ušima*
5. *Jasně říci, co chci*
6. *Respektovat, že na otázku je možná odpověď kladná i záporná a vyzvání je možno splnit.*
7. *Být asertivní – tedy vzdát se manipulace s druhými*
8. *Asertivita zohledňuje kontext. Používáme a doporučujeme výhradně tam, kde je vhodná a má šanci na úspěch.* (Novák, 2000)

1.7 Typy asertivity, aneb když dva dělají totéž, není to vždy totéž

Podle zmíněných práv a povinností, by se mohlo zdát, že se každý asertivně jednající člověk chová stejně – podle jednoho vzorce, nebo šablony. Není tomu tak. Kdokoliv, kdo asertivitu používá, si ji může upravit k obrazu svému. Co situace to jiný druh asertivity. Budeme se věnovat dělení typů asertivity podle Tomáše Nováka a Věry Pokorné. Dále v textu se blíže seznámíme s technikami, které se v určitých situacích používají.

1. **Základní asertivita** – jednoznačné, jasné sdělení nebo požádání
2. **Expresivní asertivita** – vyjádření pocitů. Schopnost pojmenování pocitů, ať už kladných nebo záporných, je velmi důležitá. Nevyřčené emoce se v nás shromažďují, bobtnají a mohou vést až ke vzniku depresím.
3. **Empatická asertivita** – pochopení, respektování a vcítění se do druhého člověka. V praxi to znamená vyjádřit svůj postoj, požádat a zároveň dát najevo pochopení.
4. **Persistentní asertivita** – jít si za svým cílem. *Používá se v případě, kdy si něco prosadit musíme, chceme a máme na to právo. Protějšku se ovšem nechce naše právo přiznat. Zůstáváme klidní a stále trváme na svém.* (Novák, Pokorná, 2003)
5. **Protektivní asertivita** – používá se při reakci na kritiku. Ať už oprávněnou nebo neoprávněnou, protože každá kritika pro nás může být přínosem nebo poučením.
„Kritika je vnímána jako informace, ne jako ohrožující vpád, jemuž je se třeba bránit. Kritiku je možné přijmout, ale lze též vyloučit jakékoliv debaty o předmětu kritiky... Je na nás, zda chceme dát kritikovi za pravdu, ... nebo zůstat nad věcí.“ (Novák, Pokorná, 2003, s. 56)
6. **Stupňující se asertivita** – při nevyhovění požadavku stupňujeme závažnost následků. Zprvu požádáme, pak pohrozíme, poté zdůrazníme trest. Pokud se situace nezmění, nastane slibovaný trest.
7. **Konfrontační asertivita** – *„Pojem konfrontace zde neznamena vždy střet, ale spíš poukaz na rozpory mezi slovy a činy. Neútočíme, jen žádáme nové, doplňující informace.“* (Novák, Pokorná, 2003, s. 57)
8. **Asertivita s prvky sebeotevření** – k empatické asertivitě přidáme ještě něco o nás. Ukážeme tím na své kladné a záporné stránky a na svůj způsob řešení situací.
9. **Negativní asertivita** – přiznání si chyby a touha po její nápravě, nebo možnost rozhodnou se, že ji nenapravím.
10. **Selektivně ignorující asertivita** – máme na výběr, jak budeme na kterou situaci reagovat. Nad bezvýznamnými situacemi se nemá cenu rozčilovat. *„Jde o umění pominout situace, kdy protějšek jednoznačně vypadne z role, chová se zcela nemožně a nejrozumnější je to, co se stalo, „nevidět, neslyšet.“* (Novák, Pokorná, 2003, s. 58)

1.8 Asertivní techniky

Podle osmé asertivní povinnosti má být zohledňován kontext. Jsou situace, kdy není vhodné dělat přednášky na téma asertivita. Uprostřed partnerské hádky by definice asertivity jen stěží pomohla. Jsou zde proto techniky, které zajišťují asertivní jednání bez vysvětlování.

1. *Vyjadřování pocitů – člověku pomůže, umí-li vyjádřit jasně, otevřeně a spontánně své pocity.*

2. *Řeč tváře – naše mimika má odrážet, co cítíme. Když se zlobíte, tvařte se rozzlobeně. Nenoste kamennou tvář.*

3. *Umím říct NE – své názory vyjadřujeme diferenciatně, souhlas dáváme najevo jasným přitakáním, nesouhlas (což je těžší) podobně jasným odmítáním.*

4. *Užíváním „já“ – nemluvíme za skupinu, neschováváme se za „my“.*

5. *Přijímání pochvaly – nesnižujeme své zásluhy a úsilí odpovědí typu „Ale prosím vás, to nestojí za řeč.“*

6. *Nebojíme se improvizovat a spontánně jednat – je to nejlepší lék na nerozhodnost. (Lahnerová, 2012)*

Když jsme se seznámili se základními asertivními technikami, pojďme se podívat na některé speciální techniky, které se používají v běžných situacích.

Otevřené dveře

Tato technika má promítat situaci, kdy se člověk rozběhne a chce narazit do zamčených dveří. Když ale čeká náraz, ukáže se, že jsou dveře otevřené. Člověk, k jeho překvapení, jimi prolétne a vůbec nikam nenarazí.

„Z kritiky nebo výhrad protějšku si vybíráme to, s čím lze souhlasit, aniž bychom měnili svůj názor. I z agresivního, zlého slovního výbuchu vybereme to, s čím je možno souhlasit.“ (Novák, Pokorná, 2003, s. 70)

Existují však situace, kdy se nedá souhlasit s ničím. Pak lze použít techniku zrcadlo. Záměrně opakujeme to, co protějšek říká – prostě zrcadlíme. (Plevová, 2012)

Negativní dotazování

Vycházíme zde z asertivního „chyba je jen chyba“. Klademe tu otázky podněcující kritiku ke kritizování. (Novák, Pokorná, 2003)

Touto technikou často dovedeme kritika k tomu, aby sám zjistil, že jeho kritika je neoprávněná.

Pokud je kritika oprávněná, negativním dotazováním se konkrétně dozvíme, co děláme špatně, případně jak se to dá udělat lépe.

Gramofonová deska

„Jedna z nejdůležitějších stránek verbální asertivnosti je být vytrvalý a říkat pořád dokola, co chcete, a přitom se nenašvat, nebýt podrážděný a nekřičet. Při použití zaseknuté gramodesky se nedáváte odstrašit ničím, co by mohl ten druhý říct, dokud ten druhý neustoupí vašemu požadavku, nebo nebude ochoten souhlasit s kompromisem.“ (Smith, 2002 – s. 85)

Sebeotevření

Tato technika spočívá v hlasitém vyjádření se. *„Učí zbavovat se studu, ozvat se, mluvit za sebe i o sobě, vyjádřit nesouhlas, zvládnout trému... K postupům sebeotevření patří i umění včas informovat i o negativních pohnutkách: o rozladění, narůstajícím neklidu, vnitřním nesouhlasu.“* (Vybíral, 2005, s. 240)

Umění říct si o laskavost

„Vzhledem k tomu, že komplimenty, pochvaly, odměny, povšimnutí a slovní „pohlazení“ mají příznivý vliv na naši psychiku, máme si umět o ně sami říct, kdykoliv je postrádáme.“ (Vybíral, 2005, s. 241)

Pro mnoho lidí je velmi náročné říct si o laskavost, obzvláště lidem, kteří nejsou blízcí. Raději si zařídí věc sami, i když třeba složitějším způsobem, jen aby se vyhnuli požádání.

Selektivní ignorování

„Nerozumný nebo nevhodný požadavek či postoj ignorujeme a přejdeme bez povšimnutí.“ (Lahnerová, 2012, s. 104)

1.9 Umění říct ne

Odmítnutí je pro většinu lidí nepříjemným činem. Vyvolává nelibé pocity. Například pocit viny nebo úzkost. Dále třeba strach z odmítnutí a odsouzení či ze ztráty náklonnosti. Všechny tyto pocity vedou k tomu, aby byl vyřčen souhlas.

Strachy, které se vynořují při odmítání, jsou naučené ze sociálního zázemí, ve kterém každý člověk vyrůstá. Manipulativní pověra praví: „Musíš vyhovět všem, na kterých ti záleží, klidně i na úkor sebe samého.“

Není proto divu, že jedno z asertivních práv zní: Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám zodpovědnost. Znamená to jednoduše, že se můžeme rozhodnou odmítnout bez pocitu viny.

Prvním krokem k odmítnutí je umět se rozhodnout a obhájit své rozhodnutí, jak před sebou samým, tak před ostatními. Podle situace, ve které je nutné odmítnout, lze použít jednu z možností:

1. Prosté ne – bez zbytečného vysvětlování si stojím za svým. Používá se nejčastěji ve vztazích, na kterých nám tolik nezáleží. Například při odmítání nabídky ke koupi.

Příklad: Ne, ty boty si nekoupím.

2. Empatické ne – aplikuje se v situacích, kdy nám na komunikačním partnerovi záleží, a chceme, aby důvody našeho odmítnutí pochopil. Případně se snažíme nalézt kompromis.

Příklad: Ne, ty šaty ti nepůjčím. Mám je ráda a nechci, aby je nosil někdo jiný. Chápu, že můžeš být zklamaná nebo naštvaná. Pokud chceš, půjčím ti své druhé šaty. Ale tyto šaty ti nepůjčím.

3. Lahodné ne – je podobné empatickému ne, ale používá se ve vztazích, které jsou pro nás velmi důležité (většinou rodinné vztahy). Při tomto odmítání se soustředíme na vztah a vyjadřujeme respekt k partnerovi.

Příklad: Ne, já na výlet s tvým bratrem jet nechci. Mám tě rád a udělám pro tebe mnoho, ale tohle ne. Možná budeš zklamaná, ale vyvolat v tobě tyto pocity nebylo mým cílem. Předpokládám, že tato záležitost nebude mít vliv na náš vztah. S tvým bratrem zkrátka ne. (Dušková, 2012)

1.10 Rodíme se přirozeně asertivní

„Vaším prvním nezávislým činem při narození bylo, že jste protestovali proti tomu, jak s vámi zacházeli! Když se vám přihodilo něco, co se vám nelíbilo, okamžitě jste to dali ostatním najevo pomocí verbálního prosazování – křouráním, pláčem nebo ječením v kteroukoli denní nebo noční hodinu. Také jste v tom byli velmi vytrvalí. Jen

co jste začali lézt, vytrvale a asertivně jste si dělali, cokoli jste chtěli a kdykoli jste chtěli. Vlezli jste do čehokoli, na cokoli nebo pod cokoli, co jste chtěli prozkoumat.“ (Smith, 2002, s. 27)

Poté začala výchova. „Tohle nesmíš!“ nebo „Tohle musíš!“ Naše přirozená asertivita pomalu vyprchala a nahradila ji řada omezení. Od rodičů přebereme mnoho předsudků, které dále ovlivňují naše chování. Není to ovšem jen o předsudcích, rodiče jsou spoutaní představou, že musí být dokonalí a snaží se to potvrzovat vším, co dělají. Problém je však v tom, že nikdo není dokonalý. Dítě to neví a samo se pak snaží být také dokonalé.

Veškeré nepříjemné pocity, jako je nejistota, úzkost, pocit hlouposti nebo nervozity v dětech rodiče vyvolávají záměrně, leč nevědomě, proto aby si usnadnili život. Když se z dítěte začne stávat dospělý jedinec, komplikují mu tyto naučené emoce život – ostatní jich mohou snadno využít k tomu, aby jej přiměli udělat, co chtějí oni, bez ohledu na to, co chce on sám. (Smith, 2002)

2 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MANIPULACE

Manipulace je nejčastěji označována jako protipól asertivitě, jako ta složka komunikace, které je nutné umět se bránit. Jiní zase tvrdí, že asertivita je jen jiný druh manipulace.

2.1 Manipulace

„Manipulace (z latinského výrazu ruka a uchopit) je v sociální psychologii a sociologii termín označující snahu o působení na myšlení druhé osoby či více osob.“ (Pospíšil, 2008 s. 41)

Již Sokrates ve svých diskuzích s obyčejnými lidmi učil samostatnému myšlení a obraně proti tehdejším manipulátorům. Sofisté naopak učili lidi lhát, aby vyhráli soudní spory působením především na city posluchačů. Později se víra stala nástrojem manipulace. Příklad: dobro po smrti lidí dlouhodobě silně ovládá a přinutí je k tomu, co by jinak neudělali. V historii se manipulace používaly především v oblasti zisku a podvodů v ekonomické oblasti. Např. obchodník s kořením, který první připlul do přístavu, rozhlásil, že další dvě lodě vezoucí náklad koření se potopily. Lidé si byli proto ochotni nakoupit jeho zboží i za vyšší cenu, protože se obávali nedostatku v budoucnosti. Když bylo koření vyprodáno, lodě v klidu připluly. A koření byl dál dostatek a prodávalo se opět za běžné ceny. (Pospíšil, 2008)

Charakteristickými prvky manipulace jsou např.:

- Vyvolávání pocitu viny
- Útoky na vyšší city (přátelství, láska)
- Přenášení odpovědnosti na druhé
- Neurčité vyjadřování, účelová interpretace výroků druhých
- Zasívání nesváru, podezření
- Vyhrožování, vydírání, povyšování
- Rozkazování, závistivost, egocentrismus

Typologie manipulátorů

Stejně jako se asertivita dělí podle jednání osoby na jemnější a tvrdší podoby i manipulace je rozdělena. Nejdůkladněji pojmenoval a tím i rozdělil manipulátory Shostrom. Přiřadil k jednotlivým typům charakteristická pojmenování, jako např. břečťan nebo mafián, která již předznamenávají charakter manipulátora.

Diktátor – často se odvolává na autority (kterou je v mnoha případech on sám). Používá výčitky, zákazy a jiné formy trestů. Chová se, jako by byl všemocný, přitom si tuto moc svěřil sám, tudíž na ni nemá nárok.

Chudáček – rád by dělal cokoli, co chce sám nebo jeho okolí, ale nemá na to dost sil. Zdůrazňuje svou nemohoucnost, kterou ovšem jen zastírá svou neochotu. Často citově vydírá.

Drsnák – je hrubý, neomalený a agresivní. „*Lidé mu ustoupí především proto, že je jim nepříjemné přihlížet jeho řádění.*“ (Pospíšil, 2008 s. 129)

Břečťan – stejně jako se břečťan přichytává k budovám, se tento typ manipulátora přimkne na jiné lidi svou předstíranou závislostí na nich. Jde mu o to, aby se o něj silnější jedinci starali a vzali ho pod svá ochranná křídla. Na rozdíl od břečťanu-rostliny, břečťan-člověk na jiných lidech parazituje.

Počtář – snadno a rychle si dokáže spočítat, co je pro něj v dané situaci nejvýhodnější a podle toho se pak chová. Jednou jako štědrý dobrodinec nebo krutý šéf, jindy raději na všechno zapomene.

Obětavec – prohlašuje, že vše, co dělá, činí pro druhé. Udělá pro vás první, poslední, ani vděk nepotřebuje, stačí mu pocit z dobře vykonané práce. Ale pak se ukáže, že chce tu či onu maličkost a vždyť toho už pro druhé tolik udělal. „*Tento typ, u něhož máme dojem, že by nás mohl hladit až do úplného vyhlazení, je poměrně často zastoupen v manipulacích v rodině. Nikdy nestaví na první místo váš názor, ale vždycky jen svůj. Obětuje se, ale zároveň vybírá daň.*“ (Pospíšil, 2008, s. 129, 130)

Mafián – nejlépe ho charakterizuje věta: „Kdo není se mnou, je proti mně.“ Mafián pro ostatní udělá mnoho, poskytne ochranu nebo najde řešení složité situace. Zároveň ovšem neschvaluje nic, s čím nesouhlasí. Za jakoukoli pomoc vyžaduje odplatu a většinou ne nízkou.

Potížista – nikdy s ničím nesouhlasí, ve všem hledá chyby, a když je nemůže najít, uměle je vytvoří.

Táta máma – Manipuluje dobrými skutky, úsluhami a pomocí. *Všechny, které si tento manipulátor vyvolí, chrání před všemi nástrahami každodenního života, pečuje o ně, jen se neobtěžuje myslet na to, jestli je to, co dělá, vhodné i pro druhého.* (Novák, Capponi, 1994)

Poslední spravedlivý – stále kontroluje, kritizuje a vyvolává pocit méněcennosti a nedostatečnosti. Stejně jako diktátor si i on připadá dokonalý a neomylný.

Manipulátor si je dobře vědom našich dětských předsudků a manipulačních pověr, které v sobě máme zabudované, a dokáže jich využít. Nejčastěji využívá pocit vděčnosti, tendenci vyhovět prosbám nebo splnění slibu za každou cenu

Metody manipulace

Manipulace přes city je nejpoužívanější metodou manipulace, je možné se s ní setkat každý den, nejpravděpodobněji doma nebo v práci. *„Smích a pláč jsou přesvědčivější než jakýkoli rozum. Projevení citů je mnohem účinnější než sto argumentů.“* (Pospíšil, 2008, s. 140)

Je dobře známo, že je-li nějaká lež často opakována s dostatečnou důvěryhodností, stává se z ní pravda. Proto je opakování další účinná manipulační metoda. Např. *reklamy na zubní pasty obsahující fluorid, jsou postavené na tvrzení, že fluorid zabraňuje tvorbě zubního kazu, takže se hodí pro každého od dítěte až po prarodiče. Což je sice pravda, ale fluorid zároveň způsobuje rakovinu a jiná onemocnění.* (Doba jedová, 2011) Tak dlouho jsou nám opakovány skvělé vlastnosti fluoridu, že na ostatní nehledíme.

Dále se používá metoda mystifikace, kdy se upozorňuje na maličkosti, aby se odvedla pozornost od důležitých věcí.

Obrana proti manipulaci

„Pokud se necháte dlouho manipulovat, ponižovat druhými, budete ztrácet stále více svou důvěru, sebejistotu, integrovanost. Přestanete být schopni korigovat své jednání, oslabíte svou vůli, tvořivost, budete se stále více a více krčit.“ (Pospíšil, 2008, s. 174)

Jako první možnost obrany proti manipulaci je použití asertivity, což znamená, manipulaci si uvědomit a odmítnout jí, případně navodit jiný dialog v rámci čisté komunikace.

Další varianta je použití manipulace proti manipulaci, jejímž cílem je zamezit dalším manipulacím. Tento postup však není doporučován, protože asertivní povinnost praví: „Zbavit se nároku na manipulaci.“

Je zde také možnost pasivního jednání – manipulaci ignorovat, vyhnout se komunikaci nebo odejít. Agresivním jednáním je naopak možné provokovat, konfrontovat nebo znehodnotit pokus o manipulaci. Cílem je přerušit komunikaci.

Pokušení manipulovat

Naše společnost velmi tíhne k hmotné části světa – k majetku a penězům. Není proto překvapující, že touha po penězích a přepychu je mocným motivem řídícím chování člověka. Peníze často přinutí člověka, dělat věci, které by jinak nedělal.

Pokušení rychlého zisku nebo kariérního růstu nás může nabádat k pomluvám, úplatkářství a ponižování druhých.

Občas se dostaneme do situací, ve kterých by manipulativní jednání bylo rychlejší a snazší. Je důležité těmto pokušením nepodlehnout, udržet si svou sebeúctu a být trpělivý.

Manipulace v intimních vztazích

Vzhledem k tomu, že manipulace je svým způsobem druh komunikace, která probíhá mezi lidmi, je zřejmé, že i v partnerských intimních vztazích se manipulace vyskytuje. „*Systematicky manipulující osobnosti užívají sexualitu jako prostředek, aby si podrobili druhého, aby ho ponížily do stavu „předmětu.“* (Nazare-Aga, 2003, s. 65)

Žena projevuje svou nespokojenost odmítáním pohlavního styku. Protože se jí od partnera nedostává toho, co chce (něhy, pochopení, aj.), neposkytuje mu ona, to co od ní očekává partner. Nemusí to však být vždy partnerovo očekávání, žena pouze vychází z předsudku, že muž sex potřebuje. (Nazare-Aga, 2003) Pohlavní styk je pro ženu projevem důvěry k partnerovi, pokud k němu důvěru necítí a není schopna se s ním o tuto obavu podělit, nebo si ji dokonce nedokáže sama přiznat, sex se pro ni pak stává obětním darem, za který očekává odměnu v podobě láskyplných gest atd.

Muž na rozdíl od ženy, která manipuluje abstinencí sexu, si sex vynucuje za každých podmínek bez ohledu na cit a tím z ženy dělá pouhý předmět. Žena, pokud se nepodvolí, má dojem, že nesplnila svou ženskou povinnost vůči partnerovi a je ochotná mu vyhovět v mnoha jiných věcech. Když se naopak podvolí, ztrácí svou suverenitu a stává se obětí.

2.2 Manipulace vs. asertivita

Je možné setkat se s názorem, že asertivita je druh manipulace. Dá se asertivně jednat tvrdším způsobem, hraničícím s agresivitou, stává se tedy, že i takto jednající člověk je označen za manipulátora. Toto jednání se může zdát nevhodné. Rozdíl je však v tom, že ani podobně tvrdé jednání není skryté.

Tabulka 2: Asertivní a manipulativní odpovědi

Dotaz	Manipulativní komunikace	Efektivní komunikace
Chutná ti to?	Vždyť vidíš, že to jím!	Ano, děkuji.
Chceš čaj?	Kdybych chtěl, tak si řeknu!	Ne děkuji, dám si pivo.
Řekni mi svůj názor na ...	Už jsi dost stará na to, abys to věděla.	Myslím si, že ... Nevím, zda je pravda ...
Proč je na TV tolik prachu?	Je, promiň, zapoměla jsem ho utřít. Hned to udělám.	To je hezké, že sis toho všiml. Prosím, utři to.

Zdroj: POSPÍŠIL, M. *Slovní manipulace v komunikaci, jak vyvrát nad lží a chytráctvím: aneb jak rychle, vtípně a efektivně reagovat a vyhrát, jak bravurně zvládat těžké situace*. 1. vyd. Plzeň: M. Pospíšil, 2008. ISBN 978-80-903529-2-6.

V Tabulce 2 jsou položeny otázky, z odpovědí na ně je zřejmé, které jednání je správné a které nikoli. Většina odpovědí manipulativního typu by vyvolala minimálně nepříjemnou atmosféru, pravděpodobně i hádku.

Otázka, zde brát asertivitu jako druh manipulace, je nesmyslná. Asertivita nám naopak pomáhá manipulaci se bránit a čelit jí bez výčitek svědomí.

3 ROZDĚLENÍ DRUHŮ VZTAHŮ PODLE EMOČNÍHO PROŽITKU

Denně se setkáváme s mnoha lidmi. Na některých nám záleží, některé milujeme, s jinými pracujeme nebo chodíme do školy. Pak jsou tu i tací, se kterými pouze strávíme pár minut v autobuse, potkáme je v obchodě či na ulici. Všechny tyto známosti můžeme rozdělit podle doby, kterou s nimi strávíme a podle emocí, které vkládáme do jednání s nimi. Dělení podle MUDr. Ludmily Duškové je na vztahy jednorázové, opakované a kontinuální.

1. Vztahy jednorázové – žádné emoce

Jak už název napovídá, jsou to známosti, které nám vstoupí do života na pár chvil a stejně rychle je i opustí. Jedná se o osoby, které potkáme cestou do práce, v obchodě nebo v čekárně u lékaře. Pokud je situace taková, že vyžaduje komunikaci, nevkládáme do ní žádné emoce nebo jen minimální. Rozhodně by na nás jednorázová komunikace neměla ponechávat žádné následky, např. zkaženou náladu.

V těchto vztazích můžeme uplatňovat veškerá asertivní práva téměř bez omezení. Samozřejmě v rámci slušného chování. Vhodná je základní asertivita – jednoduše, jasně a přehledně se vyjádřit. V některých případech můžeme použít i expresivní asertivitu.

2. Vztahy opakované – středně emoci

Toto jsou vztahy, do kterých vstupujeme opakovaně, záleží nám na jejich kvalitě. V této skupině jsou všichni lidé, se kterými se setkáváme po celý život, nebo jeho určitou část. Jsou to například pracovní vztahy, vztahy se spolužáky, kamarády, příbuznými nebo se sousedy.

Emoce, které můžeme použít v této skupině, se nám nabízí v široké škále. S kolegy v práci jednáme odlišně než s kamarády. K sousedce se chováme méně otevřeně než k bratranci.

Všeobecně však platí, že jsme více empatičtí a pokud si to situace žádá, podáváme vysvětlení k našim činům nebo názorům. V těchto situacích můžeme použít všechny druhy asertivity. Důležité je zvážit, kdy jaký druh použít.

3. Vztahy kontinuální – hodně emocí

Do poslední skupiny patří jen naši nejbližší – rodina a přátelé. Na vztazích s nimi zčásti záleží naše životní spokojenost.

Komunikace by měla být oboustranná, otevřená a velmi empatická. V každém hlubším vztahu hrozí nekontrolovatelnost emocí. Je proto důležité dávat si pozor na tenkou hranici mezi poddáním se emocím a udržením si racionálních myšlenek.

Nalezení způsobu hladké komunikace může trvat měsíce. Správné pojmenování pocitů je náročnější než vymyšlení si výmluvy. Proto mnoho dnešních vztahů předčasně končí. Život ve lži a manipulaci vede k autodestrukci.

Z pohledu asertivity je velmi důležité používat v těchto vztazích svá asertivní práva i povinnosti, jen do jejich aplikace přidat mnoho empatie a ubrat strohost. Část těchto vztahů je postavené na právu dělat nelogická rozhodnutí. Zamilovat se je přeci nelogické. Je důležité umět se rozhodnout, ale také respektovat partnerovo rozhodnutí a to, i když se může zdát nepřijatelné.

Manuel L. Smith dělí tyto vztahy rozdílně do kategorií podle toho *„jak moc je vaše vzájemná interakce řízena pravidly od samého začátku, možná ještě dokonce dříve, než se vy a ten druhý člověk setkáte.“* (Smith, 2002, s. 44) Nejlepším příkladem těchto pravidel je nákup zboží či služby. Při vstupu do obchodu jsou role nakupujícího a prodávajícího jasně dané. Nakupující si vybere zboží, zaplatí za něj. Prodávající poskytne rady a přebere peníze. Čímž se dostáváme k první kategorii:

1. Vztahy obchodní

„Problémy v obchodních vztazích nastanou, když jedna ze stran přinese do jednání vnější manipulativní řád, který předem obě strany neodsouhlasily a který vám neumožňuje, abyste byli vy sami soudcem a posuzovatelem toho, co budete dělat.“ (Smith, 2002, s. 44)

2. Vztahy autoritativní

Tato kategorie je částečně strukturovaná předem. Jsou zde sice předem určené role jednotlivých osob, ale ne všechno jejich chování je jasně dané. Do této kategorie patří vztah mezi nadřízeným a zaměstnancem. Některá pravidla jsou jasná, především v pracovním prostředí, ale jak se k nadřízenému chovat mimo toto prostředí, již není tak zřejmé. Problém nastává, když se s pracovním vztahem smíchají i jiné aktivity –

sport nebo večere – kdo má platit kávu? Nechat nadřízeného vyhrát nebo ne? Zaměstnanec se v takových situacích může snadno stát posluhovačem. (Smith, 2002)

Dalším místem, kde se setkáváme s tímto druhem vztahů, je rodina. Rodič má vůči dětem jasně danou autoritativní roli.

3. Vztahy rovnoprávné

V této skupině nejsou předem stanovená žádná pravidla. Řád se vyvíjí spolu se vztahem, pomocí kompromisů, které se osvědčí. V těchto vztazích je důležité sdílení názorů, postojů aj. (Smith, 2002)

4 PRAKTICKÁ ČÁST

Výzkumným cílem je zjistit, jak lidé komunikují. Jestli jednají spíše manipulativně – vymýšlí si výmluvy a zbytečné omluvy místo toho, aby jednali podle zásad zdravé komunikace, nebo naopak používají tyto asertivní komunikační způsoby. Cíl byl zvolen proto, že se stále častěji stávají případy, kdy jsme svědky manipulativního jednání. Jsme součástí společnosti, ve které je důležité rozpoznat, kdy se v našem okolí manipulace vyskytuje. Ať už je to manipulace prostřednictvím médií, nebo lidmi v naší blízkosti.

Nejprve si na modelových situacích ukážeme, že asertivní jednání je nevhodnější a s použitím vědomostí z teoretické části si toto chování odůvodníme.

V další části budeme potvrzovat i vyvracet hypotézy týkající se chování lidí v každodenních situacích. Pro odůvodnění těchto hypotéz jsme sestavili dotazník o dvou částech. V první části jsou popsány modelové situace a respondent má vybrat možnost, jak na ně zareaguje. V druhé jsou popsány tytéž modelové situace, ale respondent má vybrat možnost, jak si myslí, že je správné zareagovat. Při zadávání otázky jsme očekávali, že propast mezi „já udělám“ a „myslím si, že je správné“ bude větší.

Jedním z největších překvapení při vyhodnocování dotazníku bylo, že pro respondenty je důležité společensky vyhovět příteli, i za cenu vlastního nepohodlí.

Celkem dotazník vyplnilo 107 respondentů, ve všech věkových kategoriích. Nejčastěji se pohybujeme v kategorii 21 – 30 let. Druhou nejpočetnější skupinou je 41 – 50 let. Vzdělání respondentů je nejčastěji středoškolské s maturitou.

Pro účel dotazníku budeme agresivní i pasivní chování zařazovat do kategorie manipulace. Když se zaměříme na rozdělení manipulátorů, uvědomíme si, že jejich chování je buď převážně agresivní (diktátor), případně pasivní (chudáček) – míra pasivity a agresivity se sice liší, ale zároveň se prolíná.

4.1 ROZBOR KAŽDODENNÍCH SITUACÍ

V této části si nastíníme několik situací a využijeme znalosti, které jsme si ujasnili v kapitole „Rozdělení vztahů podle emočního prožitku.“

a) Situace v jednorázových vztazích

Nákup oblečení

Marie si při zkoušení nových kalhot nebyla jistá, zda jí sluší. Nechala si tedy od prodavačky přinést další troje páry. Ani v jedné se necítila dobře. Prodavačka ji ovšem přesvědčovala, jak jí sluší. Rozhodla se jedny si koupit, bylo jí hloupé, žádné si nevzít, obzvláště když k ní prodavačka byla tak vstřícná a pomohla jí.

Marie podlehla tlaku prodavačky a manipulativní pověře „když pro mě někdo něco dělá, musím se mu odvděčit.“ Zachovala se tedy pasivně.

Asertivně mohla situaci vyřešit následovně: rozhodnout se, zda jí kalhoty sluší nebo ne, pokud ne poděkovat prodavačce za její čas a vstřícnost a odejít. Případně ji požádat o další kalhoty na vyzkoušení.

Prodavačka je navíc placená za to, aby zboží nabízela. Proto je pocit viny, který Marie cítila, neopodstatněný.

Úřad

Marie šla na úřad přihlásit svého nového psa. Nenastudovala si ovšem městskou vyhlášku a psa ohlásila po patnácti denní lhůtě. Na místě se potkala s nepříjemnou úřednicí (alespoň z jejího pohledu), která nebyla ochotná poradit. Marie se rozčílila a dávala jí to vše za vinu. Nepříjemně poukazovala na to, že vyhláška o místním poplatku za psy není nikde k sehnání a že informovanost občanů městské části je příšerná. Nakonec odešla s nepořízenou.

Marie se zachovala velmi agresivně. Nebyla ochotna přiznat si vinu a snažila se ji svěst na úřednici. Situaci mohla snadno vyřešit, kdyby se chovala asertivně, přiznala svou chybu bez výmluv a přistoupila by na případné zaplacení pokuty.

b) Situace v opakovaných vztazích

Přesčas

Vedoucí požádá Marii, aby zůstala v práci přesčas (tento měsíc již popáté) a pomohla mu s dokončením projektu. Marie má sice na dnešní večer program s přáteli, na který se velmi těšila, ale rozhodne se mu vyhovět – je to přeci vedoucí.

Nemůžeme říci, že by její reakce byla jednoznačně špatná. Pokud zvážila všechna pro a proti a rozhodla se, že jí přesčas vyhovuje, třeba z důvodu možného povýšení, asertivní právo posuzovat své chování, je na její straně.

Mariina automatická reakce na manipulační předpoklad „je to vedoucí a tomu se musí vždy vyhovět“ však byla pasivní. Rozhodla se obětovat hezký večer s přáteli na úkor přesčasu. Nevěděla totiž, jak vedoucího odmítnout. Mohla to udělat následujícími způsoby:

- a. Vymyšlení opodstatněné výmluvy (např. nemocné dítě) by jí sice z práce osvobodilo, ale byla by to lež a manipulace.
- b. Vmést vedoucímu do tváře, že už je to tento měsíc popáté. Naštvaně mu vyjmenovat, co všechno již pro něj navíc udělala, ale nakonec stejně zůstat. V tomto chování je vidět snaha o to, aby jí vedoucí nakonec sám řekl, ať jde domů. Jedná se tedy o manipulaci.
- c. Slušně říct vedoucímu, že v práci přes čas nebude, protože má na dnešní večer již plán. Pokud bude třeba, nabídnout, že v práci zůstane déle zítra i pozítří o kratší časový úsek.

Toto je příklad empatického asertivního odmítnutí. Na komunikačním partnerovi nám záleží, proto při odmítnutí podáme krátké vysvětlení, není ovšem nutné zabíhat do detailů. Dále můžeme nabídnout kompromis, který by měl uspokojit obě strany.

Večírek

Marie přijde vyčerpaná z práce, kde zůstala přes čas. Doma ji přivítá skákající pes a hned ve dveřích na ni čeká její patnáctiletá dcera a ptá se, jestli může jít na oslavu. Prý je to u kamarádky doma, budou tam všichni její známí. Ráda by navíc dorazila domu až po půlnoci, což znamená později, než má obvykle dovoleno. Marie má ovšem zkaženou náladu z práce, navíc je jí nepříjemné, že jí dcera nenechá ani vydechnout po náročném dni a tak si vylije svůj vztek na ni a zakáže ji jít na večírek. Situace skončí prásknutými dveřmi.

Marie se zachovala agresivně, po celém dni v práci, kdy byla spíše v pasivní roli, měla potřebu vybit si přebytek potlačované energie. Zachovala se nespravedlivě vůči dceři, které vcelku nic špatného neudělala. O dceru se navíc bála, což jí jako dokonalá matka, přeci nemohla přiznat.

Pokud by se Marie chovala podle pravidel asertivity, situace by vypadala následovně: *Když ji po příchodu domů, přepadla dcera s dotazem na večírek, řekla jí, ať jí nechá chvílku vydechnout, že měla náročný den v práci. Po vypití čaje s dcerou probere otázku večírku. Vcelku nemá nic proti, ale s bodem pozdějšího příchodu nesouhlasí. Vysvětlí jí, že se o ni bojí a nepřeje si, aby jezdila domu nočním spojem.*

V této situaci byla použita asertivní technika sebeotevření. Když Marie přiznala, že má o dceru strach, dala tím najevo své obavy. Toto vyjádření je vhodné formulovat např. takto: „Chápu, že je ti nepříjemné, když po tobě chci, abys byla do půlnoci doma, ale mám o tebe strach, když jezdíš sama pozdě v noci.“

Dcera si ještě mohla zkusit říci o laskavost - aby pro ni Marie v noci přijela autem. Dala ovšem přednost vyhnutí se požádání.

c) Situace v kontinuálních vztazích

Dovolená s rodiči

Marie plánuje každoroční dovolenou se svými rodiči, ale když o tom začne diskutovat se svým manželem, vidí na něm, že je mu návrh nepříjemný. Otázka dovolené se zvrtné v obviňování. Marie nechápe, proč se mu najednou nechce s jejími rodiči jet a začínají ji napadat různé myšlenky přes nevěru až po rozvod. Manžel není schopný říct žádný pádný argument, proč nejít a zamotává se tak do kruhu výmluv. Marie se nakonec rozpláče a manžel pod náparem nejsilnější ženské zbraně povolí a s dovolenou souhlasí.

Oba partneři se nechali strhnout svými emocemi. Manžel nepovažoval důvod, že se mu jednoduše na dovolenou s Mariinými rodiči nechce, za dostatečný a hledal proto jiné výmluvy. Svůj postoj si navíc nedokázal uhájit, a jakmile se objevily slzy, ustoupil. Marie místo toho, aby se pokusila přijít na kloub tomu, proč se manželovi nechce, začne hledat chybu v sobě a posléze přejde k obviňování manžela. Chování manželů je velmi manipulativní.

Jak by situace vypadala, kdyby se alespoň jeden z partnerů choval asertivně?

a) asertivní Marie

Když Marie vidí na manželovi, že je mu návrh nepříjemný, zeptá se ho, co se mu na něm nelíbí. S rodiči jezdí na dovolenou každý rok po celou dobu manželství, přijde jí to tedy divné. Manžel se chvíli vytáčí a je mu nepříjemné přiznat, že se mu prostě nechce, Marie se ovšem vytrvale ptá dál a nakonec je to venku. Marie je z toho smutná a své pocity s ním sdílí. Může pak buď manžela požádat o laskavost, aby se společná dovolená konala, nebo dovolenou s rodiči zruší.

b) asertivní manžel

Každoročně přišlo téma dovolené s rodiči. Letos se však manžel rozhodl, že chce strávit klidnou dovolenou bez Mariiných rodičů. Nemá k tomu žádný přesvědčivý argument, je však rozhodnut nejet. Marii to citlivě řekne, ale ona začne vyprávět, že je to přeci zvyk, že se na to ona i rodiče těší atd. Manžel jí empaticky přikyvuje a říká, že to chápe, ale nikam s rodiči nepojede. Když se Marie rozbřečí se slovy, že ho nechápe, proč tak najednou, ujistí ji, že jí má rád a že jí nechce ubližovat. Nakonec navrhne, že pojedou na dovolenou jen sami ve dvou.

Asertivní věty: „Vím, že ti to může připadat jako výmysl, ale s tvými rodiči na dovolenou letos nepojedu. Udělám pro tebe mnoho, ale toto ne. Pokud chceš, můžeme jet na dovolenou sami. Tví rodiče to určitě pochopí.“

c) asertivní manželé

Po té, co manžel řekne, že na dovolenou s rodiči jet nechce, se ho Marie zeptá proč. Manžel jí je schopen říct, že k tomu nemá žádný konkrétní důvod, ale je to jeho rozhodnutí. Marie respektuje jeho pocity, ale požádá ho, aby přeci jen jel. Poté, co to manžel odmítne, přistoupí na kompromis a pojedou na dovolenou sami bez rodičů, za kterými se staví na víkend.

Odmítnutá dovolená

Marie je na návštěvě u rodičů a chystá se jim říct, že s nimi na dovolenou letos s manželem nepojedou. Když se na to po úvodních ceremoniálních kávy, sušenek a běžných témat, dostala řeč, rodiče vypadali velmi ublíženě. Začali se vyptávat, jak je to možné a Marie zrudla a začala hledat výmluvy – nejdříve finanční, pak citové a nakonec hodila vinu na nepřítomného manžela. Matce tím dokonale nahrála do karet

a ta pak spustila o tom, že si ho nikdy neměla brát, že pro ni není dost dobrý, atd. Marie sice cítila, že se nezachovala správně vůči manželovi, ale alespoň nemusela čelit rodičům.

Zde jsou jasné známky pasivního jednání. Marie místo toho aby čelila problému, svedla ho na manžela. Ani matka se nezachovala správně, místo pochopení u ní Marie našla jen zášť vůči manželovi.

Asertivní Marie by se rodičům omluvila, že s nimi na dovolenou nepojedou a řekla jim víkendovou alternativu, na které se s manželem dohodli. Na jejich neoprávněnou kritiku vůči manželovi, by použila techniku negativní dotazování, nebo selektivního ignorování.

Asertivní rodiče, by vyjádřili své pocity – smutek nad tím, že s nimi nepojedou. Mohli by požádat, ať si to ještě rozmyslí.

4.2 ROZBOR VÝSLEDKŮ Z DOTAZNÍKU

Pro lepší přehlednost interpretace výsledků z kvantitativního výzkumu je rozbor výsledků rozdělen do dvou částí. V první se zaměříme na obecné závěry, např. roli věku a vzdělání v komunikačních situacích. V druhé části zhodnotíme hypotézy konkrétních modelových situací z dotazníku.

1. Obecné výsledky dotazníkového šetření.

V této části rozboru výsledků budeme pracovat se všemi modelovými situacemi, které byly nastíněny v dotazníku dohromady.

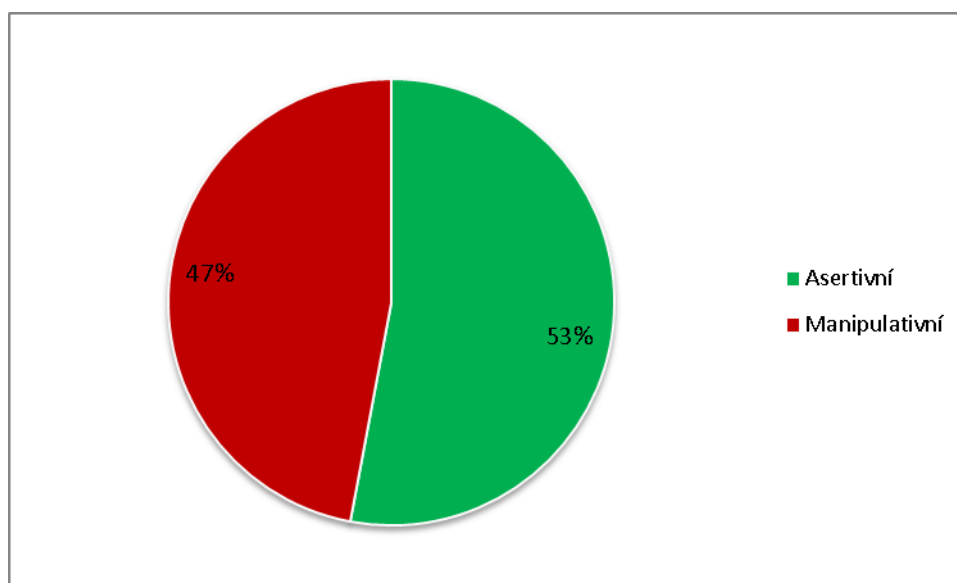
Vycházíme z následujících údajů:

- Celkový počet variant odpovědí (manipulativní, asertivní): 642
- Počet respondentů (rozdělen podle vzdělání, věku a pohlaví): 107

Hypotézy 1. části

- | | |
|-----------------|---|
| Hypotéza č. 1.: | V každodenních komunikačních situacích se lidé chovají více manipulativně, než asertivně. |
| Hypotéza č. 2.: | Vzdělání hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním. |
| Hypotéza č. 3.: | Věk hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním. |
| Hypotéza č. 4.: | Pohlaví hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním. |
| Hypotéza č. 5.: | Lidé vědí, že jejich chování není vždy správné. |
| Hypotéza č. 6.: | Přesto, že lidé vědí o možnosti chovat se asertivně, nevyužívají toho. |

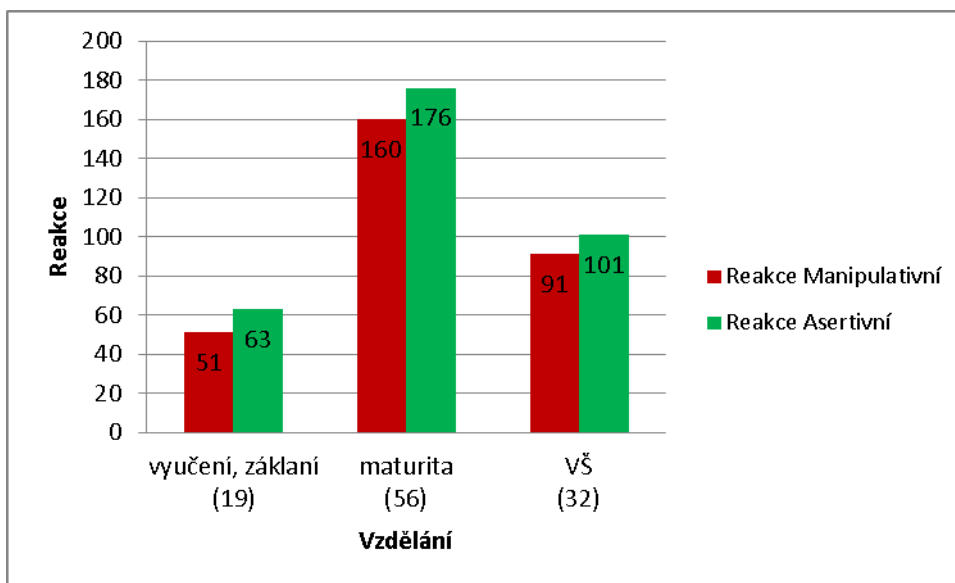
Graf 1: V každodenních komunikačních situacích se lidé chovají více manipulativně, než asertivně



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Hypotéza *V každodenních komunikačních situacích se lidé chovají více manipulativně, než asertivně*, byla dotazníkovým šetřením vyvrácena. Lidé se chovají častěji asertivně. Ovšem stále se téměř polovina dotazovaných zachová manipulativně.

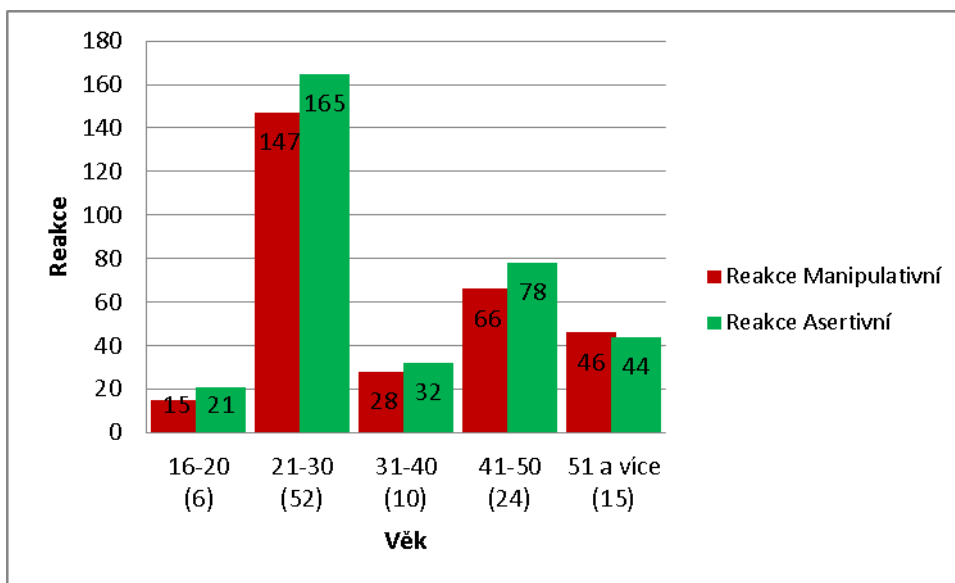
Graf 2: Vzdělání hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Z grafu vyplývá, že rozdíl mezi asertivní a manipulativní reakcí není vzděláním ovlivněn. Čísla v závorkách udávají počet respondentů s uvedeným vzděláním.

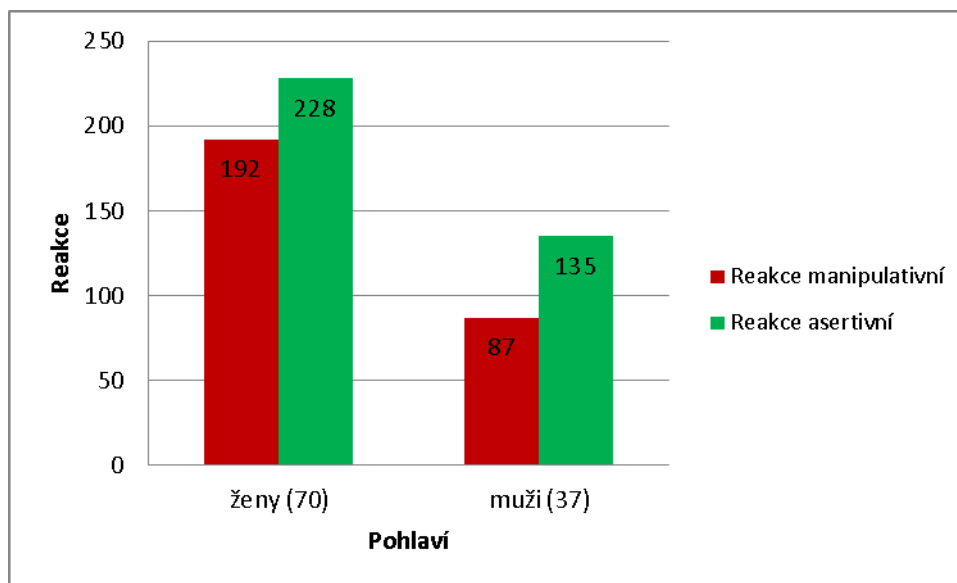
Graf 3: Věk hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Stejně jako u vzdělání je vztah mezi věkem a reakcí přibližně stejný. Asertivní reakce jsou častější, ale ne výrazně.

Graf 4: Pohlaví hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním

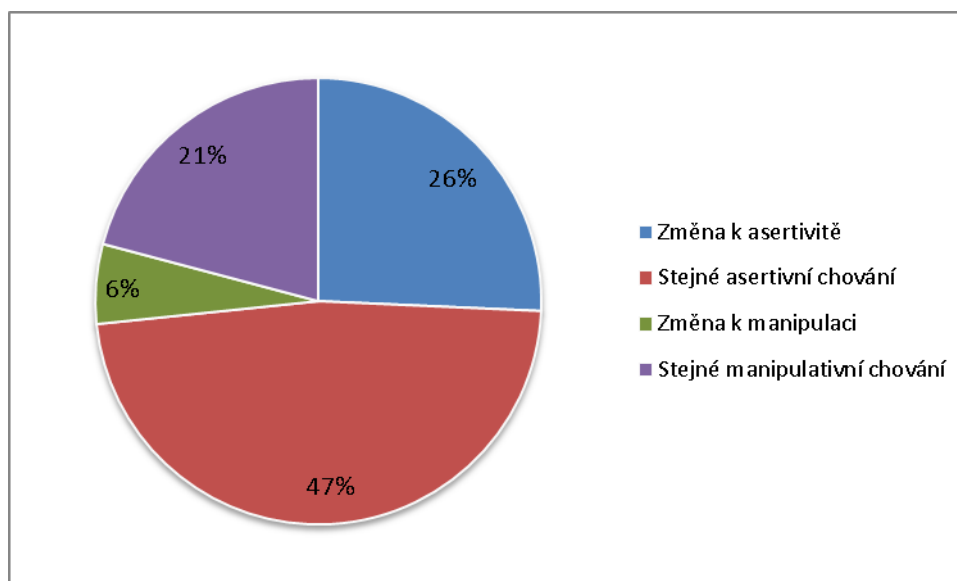


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Ženy z 54% jednají asertivně a muži z 61%. Muži reagují asertivně častěji než ženy.

Graf 5: Lidé vědí, že jejich chování není vždy správné

Přesto, že lidé vědí o možnosti chovat se asertivně, nevyužívají toho.



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 4 ukazuje změnu mezi částí dotazníku „zachovám se“ a „měl bych se zachovat“ pro všechny otázky souhrnně. Je z něho zjevné, že téměř polovina dotazovaných jedná asertivně a uvědomuje si, že toto chování je správné.

Čtvrtina respondentů měla rozdíl mezi odpověďmi „zachovám se“ a „měl bych se zachovat“. Tito dotazovaní si uvědomili, že jejich chování není správné a zvolili v části „měl bych se zachovat“ asertivní možnost.

Méně než čtvrtina dotazovaných si chybnost svého jednání neuvědomila a zůstala i v druhé části v roli manipulátora.

Hypotéza *Lidé vědí, že jejich chování není vždy správné*, byla dotazníkem potvrzena. Sice jsme očekávali větší množství dotazovaných, kteří si uvědomí, že jejich chování je chybné, ale na druhou stranu je potěšující, že se téměř 50% respondentů chová asertivně a je si vědomo, že toto chování je správné.

Na Grafu 4 si potvrdíme i hypotézu *Přesto, že lidé vědí o možnosti chovat se asertivně, nevyužívají toho*. I když více než třetina respondentů zvolila asertivní variantu v části „měl bych se zachovat“, v části „zachovám se“ zvolila manipulativní možnost.

Více než třetina dotazovaných si je jistá, že její manipulativní chování bylo správné a označila jej i v části „měl bych se zachovat“.

2. Rozbor situací z dotazníkového šetření

V tomto bloku praktické části se budeme věnovat rozboru jednotlivých situací. Respondenti měli možnost vybrat ze tří možností – asertivní, manipulativní a pasivní nebo agresivní. Budeme srovnávat odpovědi „Jak se zachovám“ s „Měl bych se zachovat.“

Stále pracujeme s tím, že pasivní i agresivní jednání je spíše manipulativní. Jak se ovšem ukáže v některých situacích, pasivita nevádí.

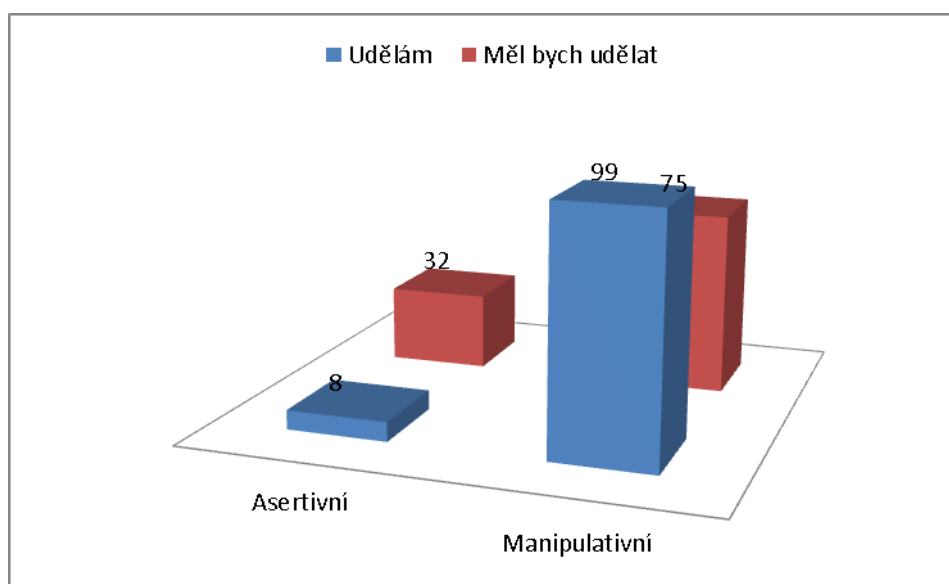
Hypotézy 2. části:

- Hypotéza č. 7: Lidé vyhoví osobám, se kterými jsou v kontinuálním vztahu i přesto, že se jim nechce.
- Hypotéza č. 8: Lidé si uvědomují, že se slušným (asertivním) chováním, by obstáli v mnoha komunikačních situacích.
- Hypotéza č. 9: V jednorázových vztazích se lidé chovají nejčastěji asertivně.
- Hypotéza č. 10: Lidé si uvědomují, že je dobré přiznat neznalost.
- Hypotéza č. 11: Při výchově dětí jednají rodiče často manipulativně.
- Hypotéza č. 12: V opakovaných vztazích lidé jednají asertivně.

Graf 6: Lidé vyhoví osobám, se kterými jsou v kontinuálním vztahu i přesto, že se jim nechce – 1

„Přítel vás pozve na večeři, víte, že mu na tom záleží, ale vážně se vám nikam nechce.“

Spojení pasivního a manipulativního jednání do jednoho.



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

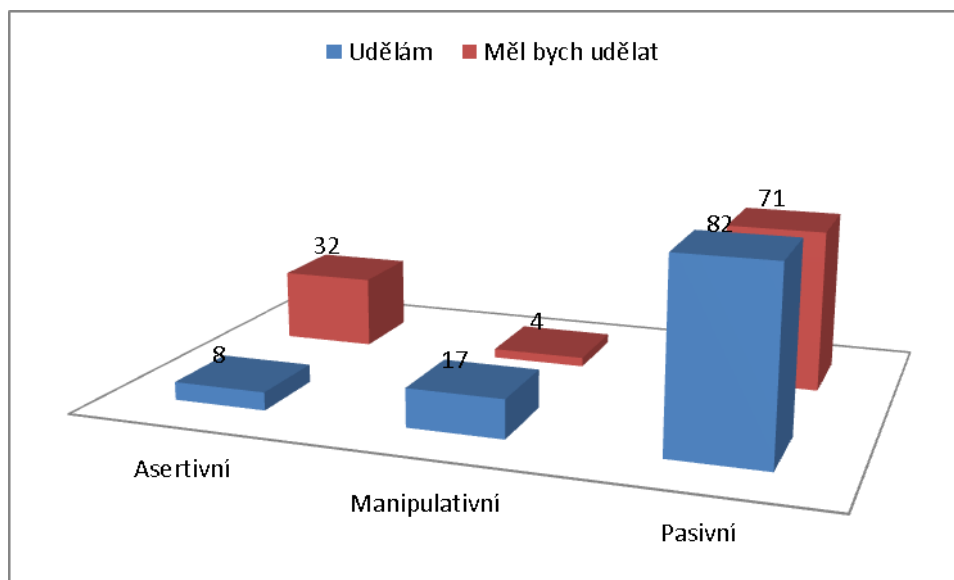
Z Grafu 6 je zřejmé, že na situaci *Přítel vás pozve na večeři, víte, že mu na tom záleží, ale vážně se vám nikam nechce*, se většina lidí zachovala manipulativně a s večeří buď souhlasí i když se jim nechce, nebo si vymyslí výmluvu. Na Grafu 7 je vidět, že manipulativní jednání je převážně pasivního rázu (82 respondentů) – s pozváním souhlasí.

Jak z grafu vyplývá, přítele většina lidí řadí do kontinuálních vztahů a jsou ochotni vyhovět mu i v případě nezájmu. Jen malá část dotazovaných (32), si je vědoma, že možnost odmítnutí je správná. Většina (71) si je jistá, že jít s přítelem na večeři je správné.

Graf 7: Lidé vyhoví osobám, se kterými jsou v kontinuálním vztahu i přesto, že se jim nechce – 2

„Přítel vás pozve na večeři, víte, že mu na tom záleží, ale vážně se vám nikam nechce.“

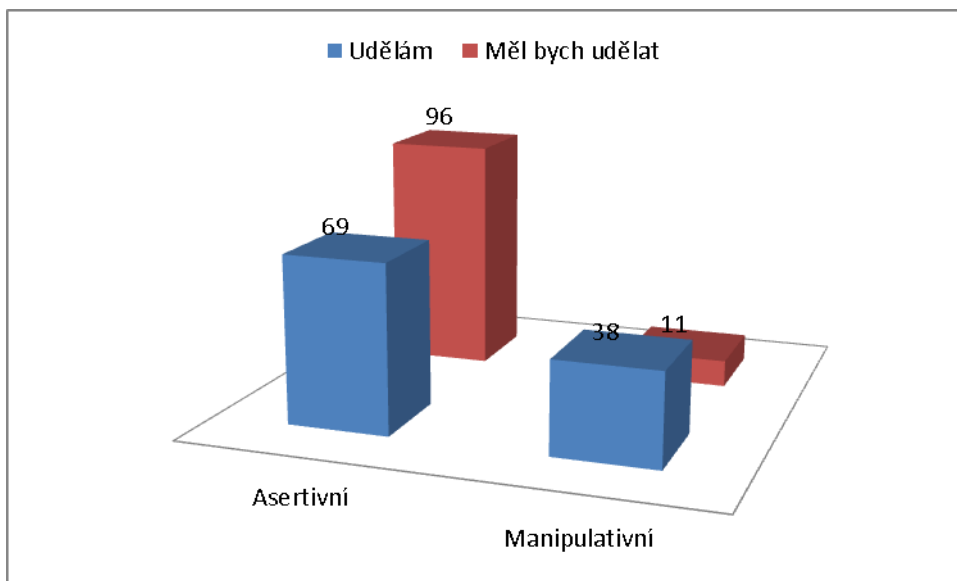
Asertivní, manipulativní i pasivní jednání.



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Graf 8: Lidé si uvědomují, že se slušným (asertivním) chováním, by obstáli v mnoha komunikačních situacích

„Co uděláte, když vás někdo předběhne ve frontě?“



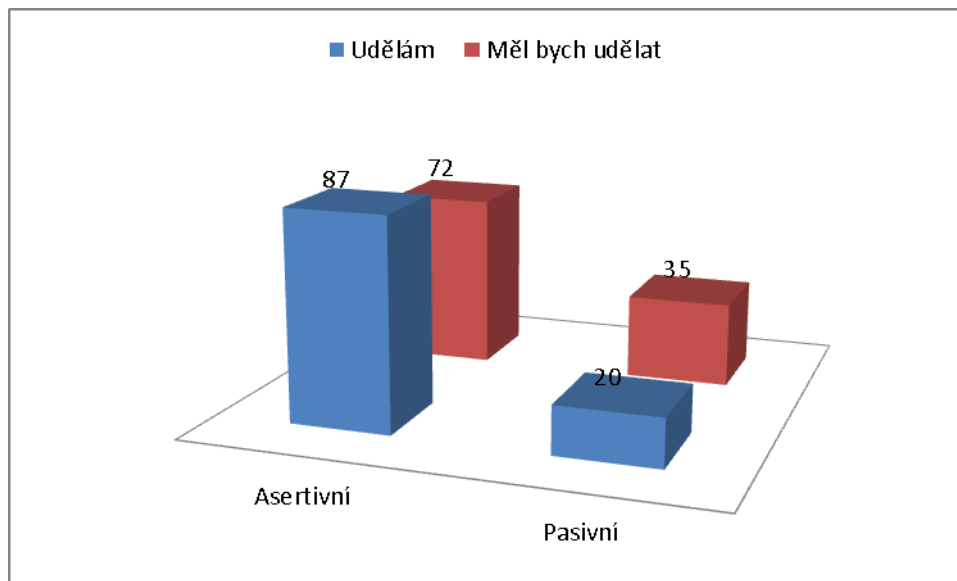
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Na běžnou komunikační situaci, předběhnutí ve frontě, zareagovala většina (69) dotazovaných asertivním způsobem - upozorněním a žádostí o vrácení se na konec řady. Téměř všichni respondenti (96) si jsou vědomi, že slušné chování je v této situaci správné.

Pouze 38 dotazovaných by se zachovalo manipulativně a z toho většina pasivním způsobem (nijak by nereagovali na předběhnutí).

Graf 9: V jednorázových vztazích se lidé chovají nejčastěji asertivně

„Spěcháte do práce a na chodbě vás zastaví sousedka a začne něco vyprávět.“



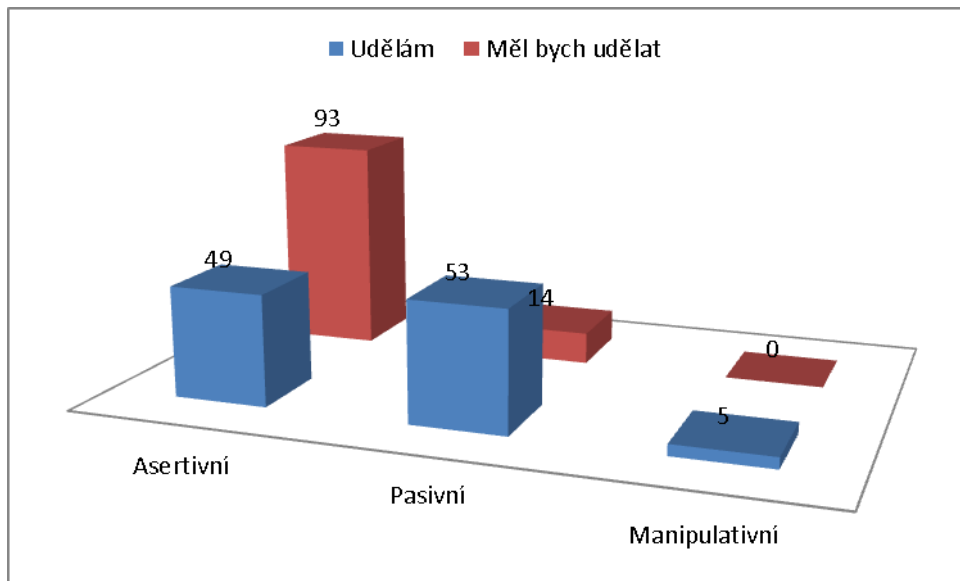
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Na situaci, kdy dotazovaného zastaví upovídaná sousedka (jednorázový vztah – doporučeno nepoužívat mnoho emocí) je většinová reakce (87) asertivní. Bez zbytečných omluv a výmluv pozdravit a pokračovat dál v cestě.

Na grafu je dále vidět, že by se pasivně zachovalo 20 respondentů – buď by sousedku ignorovali (6) nebo by ji nedokázali odmítnout (14).

Většina dotazovaných (72) považuje asertivní jednání za správné.

Graf 10: Lidé si uvědomují, že je dobré přiznat neznalost
„Když něčemu nerozumíte.“

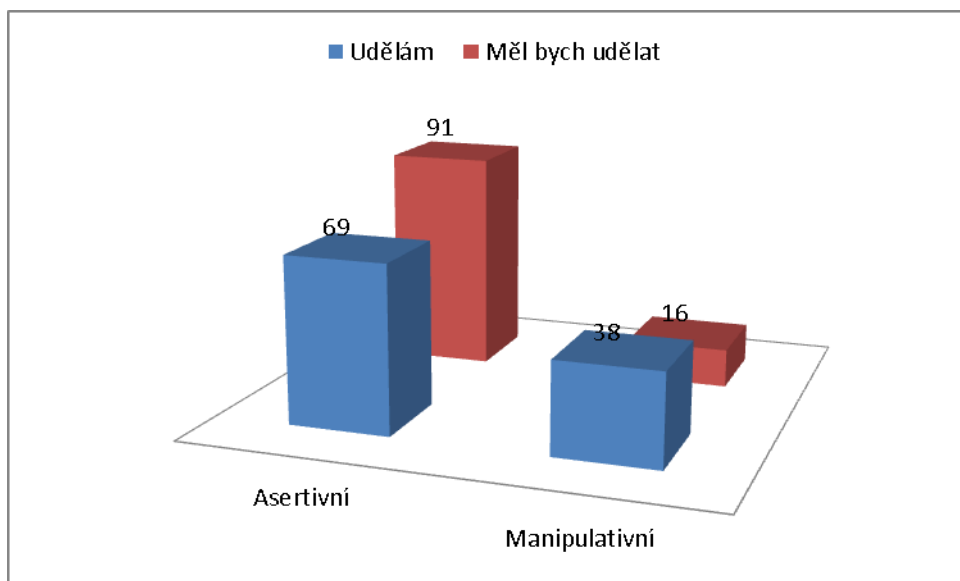


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Pokud dotazovaní něčemu nerozumí, nejčastěji jsou buď schopni se bez ostychů zeptat (49), což je asertivní reakce, nebo se zeptat s obavou neznalosti (53). Pouze 5 respondentů by předstíralo, že věci rozumí.

Většina (93) respondentů si je vědoma, že je správné zachovat se asertivně a beze strachu se zeptat.

Graf 11: Při výchově dětí jednají rodiče často manipulativně
„Váš potomek opět nechal na stole špinavé nádoby po snídani.“

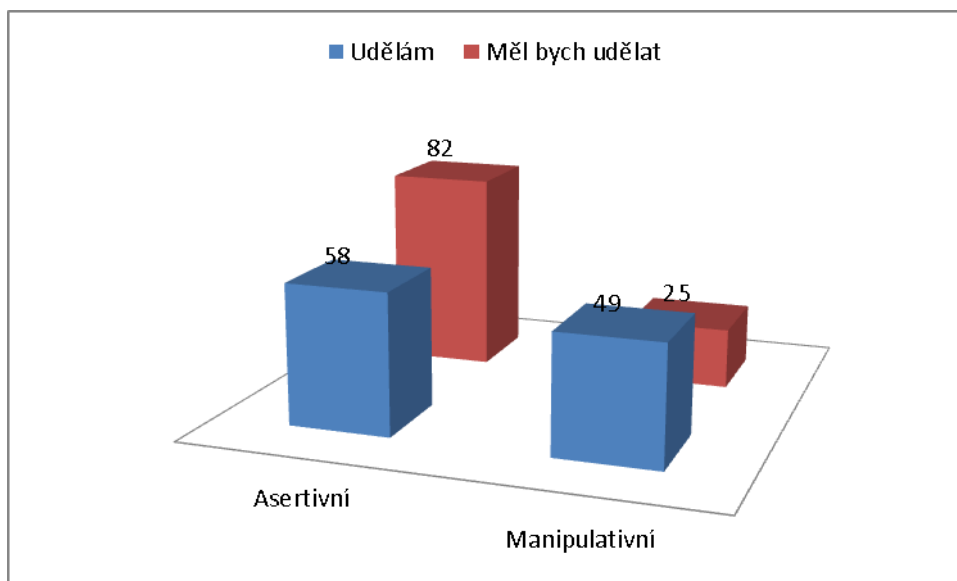


Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Tato hypotéza byla dotazníkovým šetřením vyvrácena. Lidé se chovají nejčastěji asertivně (69). Jen 38 respondentů zvolilo možnost křiku na dítě, nebo pasivního uklizení nádobí bez řečí. Ale i část z těchto 38 respondentů si uvědomuje, že toto chování není správné a v situaci „měl bych se zachovat“ zvolilo asertivní možnost, kdy potomkovi vysvětlí situaci a poprosí ho, ať si na to dá příště pozor.

Graf 12: V opakovaných vztazích lidé jednají asertivně

„O víkendu chcete jet s rodinou na výlet a nechce se vám jet autobusem. Napadne vás, že si můžete půjčit auto od dobrého přítele. Jak se ho zeptáte?“



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Většina respondentů se zachová ve vztahu se svým přítelem (ve smyslu dobrý kamarád) asertivně (58). Jedná se o kategorii opakované vztahy, kdy se používá více empatie a vysvětlování.

Téměř polovina dotazovaných (49) by však stále dala přednost vyřídit si problém bez požádání přítele (pasivní jednání), nebo mu situaci při žádání přikrášlit (manipulativní jednání).

ZÁVĚR

V rámci bakalářské práce jsme provedli kvantitativní výzkum, na kterém se podílelo 107 osob různého věku, vzdělání a pohlaví. V dotazníku byly nastíněny modelové situace a respondenti v první části vybírali jednu z možností, jak se zachovají – vždy byla jedna asertivní a dvě manipulativní (ať již pasivně, nebo agresivně) odpovědi. V druhé části šetření měli dotazovaní stejné modelové situace, ale měli vybrat jednu z možností, jak by se měli zachovat. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že naše společnost není natolik manipulativní, jak jsme předpokládali při jeho sestavování. Ovšem je třeba brát v úvahu, že se lidé při vyplňování přikrášlují a zlepšují své výsledky.

Výzkumným cílem bylo zjistit, jak lidé komunikují. Jestli jednájí spíše manipulativně – vymýšlí si výmluvy a zbytečné omluvy místo toho, aby jednali podle zásad zdravé komunikace. Tento cíl byl naplněn. Zjistili jsme, že lidé jednájí častěji asertivním způsobem a pokud ne, uvědomují si, že mají možnost chovat se v souladu se zdravou komunikací.

Při jiném šetření na stejné téma doporučujeme větší škálu možností (dvě asertivní, dvě manipulativní), případně zvolit jiný druh výzkumu, např. hloubkový rozhovor.

Na otázku, která je v názvu bakalářské práce a zároveň v pozadí prochází celou prací, zda je asertivita funkční komunikační styl nebo pouze jiný druh manipulace, je odpověď zřejmá. Asertivita není druhem manipulace, naopak je neúčinnějším způsobem obrany proti ní. To jsme si ukázali na modelových situacích, které jsme popsali v prvním bloku praktické části. Již Andrew Salter dával vzniknout souboru asertivního chování s myšlenkou na obranu proti manipulaci.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

CAPPONI, V. a T. NOVÁK. *Asertivně do života*. 1. vyd. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-082-1.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Slovník cizích slov: slova známá*. 1. vyd. Praha: Encyklopedický dům, 1993. ISBN 80-901-6470-6.

LAHNEROVÁ, D. *Asertivita pro manažery: Jak využít pozitiva asertivní komunikace k dosažení svých cílů*. 2. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4406-3.

NAZARE-AGA, I. *Láska a manipulace*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2003. ISBN 80-7178-682-9.

NOVÁK, T. *Jak se prosadit asertivně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2000.

ISBN 80-7169-953-5.

NOVÁK, T. a A. POKORNÁ. *Asertivita jako lék: V profesních a mezilidských vztazích*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2003. ISBN 80-7179-354-X.

NOVÁK, T. a Y. KUDLÁČKOVÁ. *Asertivní žena*. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. ISBN 80-716-9901-2.

NOVÁK, T. *O předsudcích*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2002. ISBN 80-7239-121-6.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: Přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.

PLEVOVÁ, I. *Management v ošetrovatelství*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3871-0.

POSPÍŠIL, M. *Slovní manipulace v komunikaci, jak vyvrátit nadlži a chytráctvím: aneb jak rychle, vtipně a efektivně reagovat a vyhrát, jak bravurně zvládat těžké situace*. 1. vyd. Plzeň: M. Pospíšil, 2008. ISBN 978-80-903529-2-6.

SMITH, M. J. *Říkejte "NE" s úsměvem: Nejoblíbenější kniha asertivních metod*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2002. ISBN 80-7106-590-0.

STRUNECKÁ, A. a J. PATOČKA. *Doba jedová*. 1. vyd. Praha: Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-469-8.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

Seznam ostatních zdrojů

Trénink asertivity – I. stupeň: 11. – 15. Duben 2012; Blanický Mlýn u Prachatic, Šumava, pořádán MUDr. Ludmilou Duškovou.³

³ Se souhlasem MUDr. Ludmily Duškové

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK

Seznam grafů

Graf 1: V každodenních komunikačních situacích se lidé chovají více manipulativně, než asertivně	41
Graf 2: Vzdělání hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním.....	42
Graf 3: Věk hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním.....	42
Graf 4: Pohlaví hraje roli ve volbě mezi asertivním a manipulativním jednáním.....	43
Graf 5: Lidé vědí, že jejich chování není vždy správné	43
Graf 6: Lidé vyhoví osobám, se kterými jsou v kontinuálním vztahu i přesto, že se jim nechce - 1.....	46
Graf 7: Lidé vyhoví osobám, se kterými jsou v kontinuálním vztahu i přesto, že se jim nechce - 2.....	47
Graf 8: Lidé si uvědomují, že se slušným (asertivním) chováním, by obstáli v mnoha komunikačních situacích	48
Graf 9: V jednorázových vztazích se lidé chovají nejčastěji asertivně	49
Graf 10: Lidé si uvědomují, že je dobré přiznat neznalost.....	50
Graf 11: Při výchově dětí jednají rodiče často manipulativně	51
Graf 12: V opakovaných vztazích lidé jednají asertivně	52

Seznam tabulek

Tabulka 1: Druhy chování a jejich výsledek	15
Tabulka 2: Asertivní a manipulativní odpovědi.....	30

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník	I
Příloha B - Stručné děje filmů.....	IV
Příloha C – Lidská tvořivost na téma asertivita.....	VII

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník

Dotazník je anonymní, proto prosím nepřikrášlovat odpovědi. Celá práce by pak byla zbytečná.

Mezi první a druhou částí je rozdíl – čtěte, prosím zadání.

ČÁST 1.: JAK SE ZACHOVÁM? Vyberte jednu z možností, jak byste se vy chovali.

1. Přítel vás pozve na večeři, víte, že mu na tom záleží, ale vážně se vám nikam nechce.
 - a) S díky ho odmítnu
 - b) Vymyslím si výmluvu, proč jít nemůžu.
 - c) Půjdu, i když se mi nechce

2. Co uděláte, když vás někdo předběhne ve frontě?
 - a) Začnu nadávat a řeknu mu, ať kouká jít do fronty.
 - b) Upozorním ho, že mě předběhl a řeknu mu, ať jde na konec fronty.
 - c) Neudělám nic.

3. Spěcháte do práce a na chodbě vás zastaví sousedka a začne něco vyprávět.
 - a) Budu dělat, že jí nevidím a půjdu dál.
 - b) Nedokážu jí odmítnout, takže poslouchám, jakou nemoc má její vnučka.
 - c) Pozdravím jí a půjdu dál.

4. Když něčemu nerozumíte:
 - a) Dokážu se bez ostychu zeptat.
 - b) Sice se cítím blbě, ale raději se zeptám, než později nevědět.
 - c) Je mi trapně, raději dělám, že věci rozumím.

5. Váš potomek opět nechal na stole špinavé nádobí po snídani:
- a) Poprosím ho, ať si na to příště dá pozor, zdůrazním, že mi to vadí.
 - b) Pořádně mu vynadám, ať to příště nedělá.
 - c) Nádobí uklidím bez řečí, ale celý den mám zkažený.
6. O víkendu chcete jet s rodinou na výlet a nechcete jet zase autobusem. Napadne vás, že si půjčíte auto od dobrého přítele. Jak se ho zeptáte?
- a) Je mi trapně, že ho musím o něco žádat, pojedu raději autobusem.
 - b) Vysvětlím mu situaci a jednoduše ho požádám, ať mi ho půjčí.
 - c) Vysvětlím mu situaci a trochu jí připepřím, aby bylo vidět, že auto doopravdy potřebuji.

ČÁST 2.: JAK SI MYSLÍTE, ŽE BYSTE SE MĚLI ZACHOVAT?

1. Přítel vás pozve na večeři, víte, že mu na tom záleží, ale vážně se vám nikam nechce.
- d) S díky ho odmítnu
 - e) Vymyslím si výmluvu, proč jít nemůžu.
 - f) Půjdu, i když se mi nechce
2. Co uděláte, když vás někdo předběhne ve frontě?
- d) Začnu nadávat a řeknu mu, ať kouká jít do fronty.
 - e) Upozorním ho, že mě předběhl a řeknu mu, ať jde na konec fronty.
 - f) Neudělám nic.
3. Spěcháte do práce a na chodbě vás zastaví sousedka a začne něco vyprávět.
- d) Budu dělat, že jí nevidím a půjdu dál.
 - e) Nedokážu jí odmítnout, takže poslouchám, jakou nemoc má její vnučka.
 - f) Pozdravím jí a půjdu dál.

4. Když něčemu nerozumíte:
- d) Dokážu se bez ostychu zeptat.
 - e) Sice se cítím blbě, ale raději se zeptám, než později nevědět.
 - f) Je mi trapně, raději dělám, že věci rozumím.
5. Váš potomek opět nechal na stole špinavé nádobí po snídani:
- d) Poprosím ho, ať si na to příště dá pozor, zdůrazním, že mi to vadí.
 - e) Pořádně mu vynadám, ať to příště nedělá.
 - f) Nádobí uklidím bez řečí, ale celý den mám zkažený.
6. O víkendu chcete jet s rodinou na výlet a nechcete jet zase autobusem. Napadne vás, že si půjčíte auto od dobrého přítele. Jak se ho zeptáte?
- d) Je mi trapně, že ho musím o něco žádat, pojedu raději autobusem.
 - e) Vysvětlím mu situaci a jednoduše ho požádám, ať mi ho půjčí.
 - f) Vysvětlím mu situaci a trochu jí připepřím, aby bylo vidět, že auto doopravdy potřebuji.

ČÁST 3.: OSOBNÍ INFORMACE

1. Jaký je váš věk?
- a) 16 – 20
 - b) 21 – 30
 - c) 31 – 40
 - d) 41 – 50
 - e) 51 – více
2. Jaké je vaše pohlaví
- a) Žena
 - b) Muž
3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- a) Základní

- b) Střední s maturitou
- c) Vyučení / bez maturity
- d) Vysoká škola

4. Setkal jste se někdy s pojmem asertivita

- a) Ano
- b) Ne

5. Setkal jste se někdy s pojem manipulace?

- a) Ano
- b) Ne

Příloha B – Děje filmů

1. Skyfall

Daniel Craig je zpět jako Agent 007 v nové, v pořadí již 23-té bondovce s názvem SKYFALL. Tentokrát bude Bondova loajalita vůči M (Judi Dench) vystavena nelehké zkoušce, když ji začne pronásledovat její vlastní minulost. 007 musí vystopovat a zneškodnit narůstající hrozbu, ať už ho to stojí cokoliv. (<http://www.csfd.cz/film/234460-skyfall/>)

2. Stmívání

Bella byla vždy trochu jiná. Když se její máma znovu vdala, Bella se rozhodla sblížit se svým otcem a nastěhovala se k němu do malého deštivého městečka Forks, bez toho aniž by čekala, že se její život změní. Na první hodině v nové škole si k ní přisedne tajemný a okouzující Edward Cullen, kluk, který je jiný než všichni, které doted' potkala. Ve škole se o něm šíří zvláštní zvěsti, stejně tak o jeho sourozencích, se kterými vždy sedává osamocený u jednoho stolu ve školní jídelně. I navzdory varování kamarádů Bellu Edward neskutečně přitahuje, zdají se jí o něm sny. Postupně začne mít však podezření, že Edward není úplně obyčejný kluk. (<http://www.csfd.cz/film/235755-stmivani/>)

3. Ironman

Slavná komiksová postava Iron Man patří mezi nejhýčkanější superhrdiny sdružené pod křídly giganta jménem Marvel. Přesto (nebo možná právě proto) se až teď mohl přidat ke svým sourozencům Spider-Manovi, Fantastické čtyřce a X-Menům, kteří o sobě mohou hrdě prohlašovat, že o nich natočili film. Nečekejte ovšem dalšího spasitele lidstva, kterému k jeho mimořádným schopnostem pomohlo pavoučí kousnutí nebo ozáření. Muž se železnou maskou, občanským jménem Tony Stark, se ke své výjimečnosti "pocitivě" propracoval.

Uvozovky jsou namístě, Tony se živí jako VIP výrobce a dodavatel technologicky vyspělých zbraní pro americkou armádu a jeho životní filozofii vystihuje věta: Nejlepší zbraní je ta, ze které stačí vystřelit jen jednou. Na cestě z povedené prezentace nejnovější zbraně hromadného ničení pro armádní špičky ho na horké afgánské půdě unese jistá teroristická skupina. Muž, kterému ležela Amerika u nohou, se tak rázem ocitá v držení lidí, kteří po něm chtějí jediné - aby začal vyrábět zbraně pro ně. Díky své vynalézavosti, výjimečnému intelektu a schopnosti improvizovat si Tony v zajetí

vyrobí "brnění", které mu pomůže dostat se na svobodu. Tehdy také dostane nápad tenhle improvizovaný kovový oblek ještě výrazně vylepšit. A tak se zrodí Iron Man. (<http://www.csfd.cz/film/223262-iron-man/>)

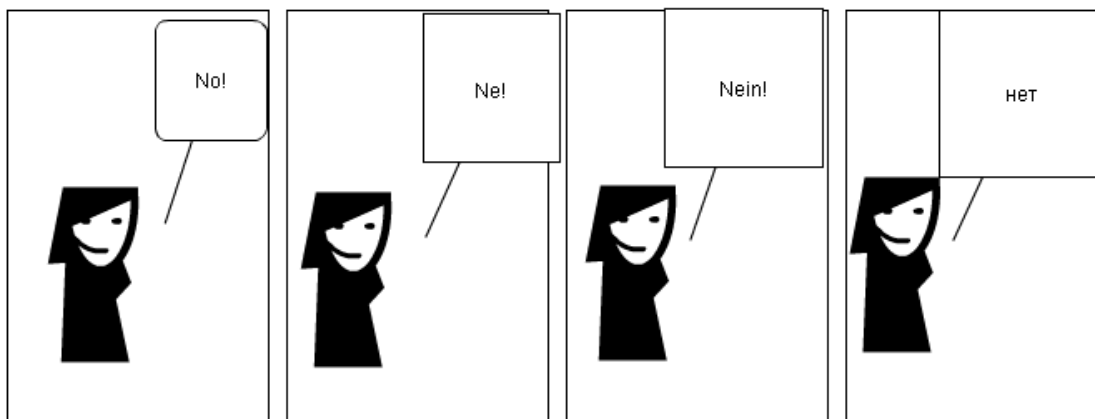
4. Bourneův odkaz

V Bourneovu ultimátu agent Jason Bourne zlikvidoval tajný a kontroverzní vládní program společně s jeho tvůrci. Šlo však jen o špičku ledovce, pod níž se ukrývá mnohem sofistikovanější systém tajných operací, kterému šéfuje Byer (Edward Norton). Chladnokrevného profíka události kolem Jasona Bournea rozhodně nenechávají chladným, a tak se pro jistotu rozhodne bezpečně pohřbít podobný program dřív, než mu taky přeroste přes hlavu. K jeho smůle však jinak precizní čistící operaci přežije právě Aaron Cross a také vědkyně Marta Shearing (Rachel Weisz), která měla na starost jeho vědeckou část. Ti dva se navíc spojí a to je pro Byera smrtící hrozba, mnohem větší než ta, kterou představuje Bourne. Cross je taky z pořádně nepoddajného materiálu a oproti Jasonovi má tu výhodu, že si všechno pamatuje. (<http://www.csfd.cz/film/248751-bourneuv-odkaz/>)

Příloha C – lidská tvořivost a asertivita



Zdroj: <http://www.motolkomix.cz/komixy/dil155.png>



Zdroj: <http://s3.amazonaws.com/stripgenerator/strip/41/81/96/00/00/full.png>

Asertivitou se nechala inspirovat slovenská kapela:



Zdroj: http://sp0.fotolog.com/photo/48/35/95/marsoner/1247649668814_f.jpg

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Kateřina Försterová

Obor: Mediální a komunikační studia

Forma studia: denní

Název práce: Asertivita, funkční komunikační styl, nebo manipulace?

Rok: 2013

Počet stran textu bez příloh: 46

Celkový počet stran příloh: 8

Počet titulů českých použitých zdrojů: 14

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 0

Počet ostatních zdrojů: 1

Vedoucí práce: MgA. Magalena Gracerová-Chrzová