

4 Seběprosazení

Po prostudování této kapitoly budete rozumět tomu, jaká práva vyplývají z asertivního jednání, budete vědět, které jsou základní kategorie konfliktů a budete schopni adekvátně reagovat v konkrétních situacích. Osvojíte si základní techniky asertivní komunikace, budete rozumět tomu, pro které situace se která z nich hodí. Pokud budete text studovat a přemýšlet o tom, co čtete ze svého hlediska, na základě svých zkušeností a zážitků, budete z něj mít největší užitek.

4.1 O co jde v asertivitě především?

Centrem našeho zájmu je v tuto chvíli **asertivita jako přiměřené sebeprosazení**. Co je to sebeprosazení, jsme si už vysvětlili v předchozím textu. Otazník může viset nad slovem přiměřené. Znáte to z filmů. „Přiměřeně, přiměřeně...“ Když jsem se mojí maminky, vynikající kuchařky ptal na to, co dává do té dobré buchty, ochotně mi to vysvětlila. Když jsme se dostali k otázce množství jednotlivých složek, měla jasnou odpověď ve smyslu - tak akorát. Tenkrát jsme se tomu zasmáli. Naše otázka však zůstává. Již zmíněný David Gruber ve své knize Zlatá kniha komunikace formuluje Deset práv asertivního člověka. Zdá se, že by to mohla být dobrá odpověď na výše položenou otázku.

Jako asertivně jednající člověk mám právo:

1. sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a být za ně i za jejich důsledky odpovědný,
2. nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vlastní chování
3. sám posoudit, nakolik jsem odpovědný za řešení problémů ostatních lidí,
4. změnit svůj vlastní názor,
5. dělat chyby a být za ně odpovědný,
6. říci „nevím“,
7. být nezávislý na dobré vůli ostatních,
8. dělat nelogická rozhodnutí,
9. říci „já ti nerozumím“,
10. říci „je mi to jedno“.

Důležitá poznámka, která je na místě hned po přečtení tohoto „desatera“. Pokud bychom používali tyto zásady pořád a v běžných situacích, asi bychom se stali zcela nesnesitelnými pro své okolí. U asertivity jde především o situace konfliktní nebo situace, kdy je pro nás důležité přiměřené prosazení.

Většina běžných situací taková není. Pokud bychom brali vše, co je zde pro porozumění věci zdůrazněno a zjednodušeno, doslova, chovali bychom se hloupě nebo směšně. Stále zde platí ono „přiměřeně“. Prostředek, naše asertivní jednání musí být přiměřené účelu a situaci.

4.2 Konflikty a strategie jejich řešení

Konflikt je slovo, které denně používáme v různých souvislostech. V psychologii je konflikt dáván do vztahu s motivací. Vlastně jde v konfliktu o vznik vnitřní nebo vnější psychické situace, v níž dochází ke vzniku neslučitelných forem motivace (Hyhlík, F., Nakonečný, M.). Obecně existují tři základní typy konfliktů.

První typ konfliktu je **konflikt mezi dvěma kladnými motivy** (přitažlivost – přitažlivost, apetence – apetence). Zkrátka chceme dvě věci najednou, ale obě současně mít nemůžeme. Typické je to u manželských trojúhelníků, či víceúhelníků. Muž nebo žena chce mít současně manžela i milence, resp. manželku i milenku a kromě rizika plynoucího z prozrazení této situace navíc musí řešit vnitřní konflikt mezi těmito dvěma motivy. V cestovním ruchu je to typická situace, kdy budete hledat řešení pro klienta, která se chce zúčastnit dvou fakultativních zájezdů, které se ovšem překrývají termínově. Nebo známe šachy s ubytováním, kdy klient chce mít dvoulůžkový pokoj s výhledem na moře, ale my mu můžeme nabídnout buď jedno, nebo druhé. Sami si jistě uvědomíte mnoho dalších příkladů. Že se jedná o kladné motivy, nijak neubírá na intenzitě konfliktu a jeho nepřijemnosti. Nicméně tento typ konfliktů mívá přece jen nejmenší intenzitu.

Druhým typem konfliktu je **konflikt mezi dvěma negativními motivy** (odpudivost – odpudivost, averze – averze). Jak říkal můj tatínek v žertu, ať uděláš, co uděláš, stejně to bude špatně. Je to hledání menšího zla. Musíme se někdy rozhodovat mezi dvěma nebezpečími. Na rozdíl od předchozího typu konfliktu, je zde mnohem větší míra iracionality. O strachu jsme se už zmiňovali. Někdy je nebezpečí, kterého se obáváme a které tvoří jeden z pólů konfliktu jen domnělé. Existuje pouze v naší hlavě. Neznačená to, že by konflikt nebyl intenzivní, jen je nesmyslný. Strachy, fobie, hrůzy mají lidé v mnoha různých podobách. Je to někdy nepochopitelné, že člověk cestuje tisíce kilometrů, ale nakonec nevystoupí na rozhledu, kvůli které přijel, nenesedne do letadla k vyhlídkovému letu, není schopen cestovat metrem, jet výtahem, projít podchodem pod Temží, sníst nějaké jídlo, plout lodí, vstoupit do soutěsky, přejít lávku, mohl bych jmenovat desítky dalších situací a vy jistě také. „Nechci, abyste tu kvůli mně trčeli, ale na tu loď nevlezu.“ Tak a různě podobně se projeví konflikt dvou negativních motivů. Takové konflikty bývají nejintenzivnější.

Nejčastějším typem konfliktu je **konflikt mezi motivy, které vyvolávají současně přitažlivost i odpudivost** (apetence - averze). Něco je pro nás současně lákavé a současně nebezpečné. Chceme něco, co se nesmí, nemá. Něco, co chceme, ale víme, že se to nedělá. Něco, co z nějakého důvodu toužíme udělat, ale víme, že nám hrozí trest, pokuta, odsouzení morální, či skutečné. Pomineme touhu získat nepoctivě peníze. V oblasti cestovního ruchu je takových potenciálních konfliktů nepočítaně. Potřebuje zaparkovat, ale není kde, jediné místo je na místě vyhrazené invalidům, spěchám, ale je tu ta padesátka, proč musím chodit po vyznačených cestách v národním parku, když mimo ně to musí být ještě zajímavější, je sice pozdě a možná, že někdo bude chtít spát, ale já chci ve svém hotelovém pokoji uspořádat párty, ta mulatka je nádherně přitulná, třeba nic nechytinu, atd. Intenzita takových konfliktů je zpravidla někde mezi dvěma předchozími typy.

Jak jste si všimli, všechny tyto konflikty jsou popisovány jako vnitřní. Při popisu mezilidských konfliktů je situace velmi podobná. Jen motivy jsou rozděleny mezi dvě osoby (skupiny osob). Můj motiv je tento, tvůj zase onen.