



Nové možnosti rozvoje vzdělávání na Technické univerzitě v Liberci

Specifický cíl A2: Rozvoj v oblasti distanční výuky, online výuky a blended learning

NPO_TUL_MSMT-16598/2022



Pedagogická komunikace



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Národní
plán
obnovy



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Asertivita

Asertivitu je možné charakterizovat jako jeden ze základních předpokladů efektivní komunikace. Jedná se o způsob jednání, při kterém jedince prosazuje své zájmy a respektuje při tom potřeby druhé strany. V případě asertivity je nutné, aby bylo zajištěno, že budou obě strany na obdobné úrovni. V rámci asertivity má jedince právo vyjádřit své myšlenky, emoce, názory a to jak ty pozitivní tak negativní. Důležité je, aby při svém jednání neporušoval práva ostatních, kteří se komunikace účastní.

Základním pilířem asertivní formy komunikace je rovnoprávné postavení všech zúčastněných subjektů. Právě tato skutečnost je základním východiskem asertivní komunikace. Asertivní komunikace se řídí také dalšími pravidly, která zní následující způsobem:

- Učme se kontrolovat své emoce.
- Respektujme a tolerujme i osobní práva druhého.
- Stručně a upřímně vyjadřujme své pocity.
- Snažme se vidět sebe i druhého reálně.
- Pokusme se poznat stanovisko druhého.
- Naslouchejme druhému a vyslyšme ho.
- Važme si názoru druhých a jejich přesvědčení.
- Nemějme “navrch“ za každou cenu.
- Učme se nacházet kompromis.
- Přiznejme omyl a pokoušejme se jej napravit.
- Uvědomme si včas, co vlastně chceme.

Základem asertivity je schopnost slušně se chovat, respektovat druhého a přistupovat k němu na partnerské úrovni. Hlavní a nespornou výhodou asertivní formy komunikace je její schopnost utvářet příjemnou atmosféru, která je vhodná pro vzájemnou kooperaci. Mimo to je asertivita vhodnou formou komunikace v případě snahy předcházet konfliktům a cíleně budovat otevřenější vztahy v kolektivu. Na druhou stranu by bylo asi pošetilé se domnívat, že je možné se konfliktu zcela vyhnout. Konflikt je totiž nedílnou součástí našich životů. Asertivní forma komunikace umožňuje z konfliktu vytěžit něco pozitivního. Asertivní komunikace je významným způsobem podporuje samostatné rozhodování, ale učí také přijmout odpovědnost za naše chování. Pro pedagogické pracovníky je významné také to, že asertivní chování podněcuje zdravé sebevědomí.

V případě, že pedagogický pracovník ovládá asertivní chování a z něho vyplývající způsob komunikace, může mu to do značné míry usnadnit komunikaci s žáky a také jejich rodiči. Základem je totiž skutečnost, že se ve vztahu k druhým projevuje s respektem a oni mu tento respekt vrací. Podmínkou však je, že bude pedagog respektovat sám sebe. V takovém případě bude zajištěno, že všichni účastníci vzájemné interakce budou moci prosadit své oprávněné požadavky, aniž by bylo ublíženo ostatním. Právě v tom tkví rozdíl mezi asertivitou a agresí. V případě agrese totiž jedinec prosazuje své požadavky na úkor ostatních. V případě využívání asertivních technik komunikace je velmi důležité, aby si byl jedinec vědom odpovědnosti za sebe a své jednání. To zahrnuje například schopnost přiznat svůj omyl. Základním atributem úspěchu totiž je to, že člověk si přizná svou chybu. Nejvíce problémů mezi lidmi totiž pramení z toho, že je mezi námi poměrně hodně lidí, kteří nejsou schopni přijmout sami sebe. Pokud toho nejsou schopni, tak ve výsledku nemohou ani přijmout kohokoliv jiného.

Součástí asertivní komunikace je také uvědomění si své vlastní hodnoty. Jedinec by měl být také schopen vysvětlit, proč jedná určitým způsobem nebo proč má určité požadavky. Asertivní jedinec by měl být schopnost pochopit motivy jednání a chování druhých osob. O asertivní komunikaci lze přemýšlet jenom tehdy, pokud si jsou všichni zúčastnění vědomi svých práv. Pro pedagogické pracovníky je také důležité, aby asertivita byla doplněnou nezbytnou dávkou empatie. V praxi to znamená, že pedagog musí být schopen chápat jednání svých žáků a jejich rodičů a projevovat jim potřebný respekt a úctu.

„Nenásilná komunikace pomáhá přeformulovat způsob, jakým se vyjadřujeme a nasloucháme druhým. Namísto navyklých automatických reakcí jsou slova vědomými odpověďmi, založenými čistě na uvědomování si, co vnímáme, cítíme a chceme. Člověk je tak veden k upřímnému a jasnému vyjadřování, kdy druhé vnímá empaticky a zároveň s respektem. Při každé interakci naslouchá hlubším potřebám sebe samého i druhých. Nenásilná komunikace člověka učí pozorně sledovat a být schopný specifikovat chování a podmínky, které ho ovlivňují. Učí rozpoznávat a jasně vyjadřovat, co konkrétně v dané situaci chceme. Jde o jednoduchý způsob, který však vede k velkým změnám.“

Nenásilná komunikace je technika nebo forma komunikace, která je na vědomé úrovni založena na empatii. Zde je dle mého názoru nutné podotknout, že právě empatie je jednou z klíčových podmínek zajištění efektivní komunikace. Nenásilní komunikace však není pouze o empatii. Jedná se o takovou formu komunikace, jejíž pomocí je jedinec schopen prosadit své požadavky a neurazit při tom ostatní osoby. V podstatě je možné říct, že nenásilná komunikace

se nezakládá pouze na empatii ale především na dovednostech, které vedou k asertivnímu chování.

Nenásilná komunikace do značné míry nahrazuje původní obranné mechanismy, jejichž pomocí se bráníme například kritice nebo jiným formám útočného chování. Díky ní je jedince schopen pohlédnout na útoky na naše ego z jiného úhlu pohledu. V tomto ohledu je nutné si uvědomit, že každý člověk má své ego představující jeho vlastní osobnost. Každý člověk má určité mechanismy určené k ochraně. Jedná se o takzvané ego obrany. Nenásilná komunikace nás učí na vědomé úrovni alespoň část svých obranných mechanismů vypnout za účelem efektivní komunikace. V praxi to znamená, že pokud na nás někdo slovně útočí, tak jsem schopni mu empaticky naslouchat a řešit nenásilnou formou tyto rozpory.

„Používání nenásilné komunikace nevyžaduje, aby byl člověk, se kterým komunikujeme, v této metodě vzdělán, dokonce ani, aby byl motivován se do nás vcítit. Když se principů nenásilné komunikace budeme držet, aniž bychom měli jiný cíl než dávat a přijímat v rámci vzájemného cítění, a když uděláme vše pro to, aby druzí uvěřili, že je to skutečně náš jediný motiv, budou nás následovat a nakonec na sebe budeme schopni navzájem citlivě reagovat.“

Podstata nenásilné komunikace tedy tkví v tom, že jsme schopni se podívat přes naše obranné mechanismy do nitra druhé osoby a empaticky se do jeho situace vcítit. Díky tomu jsou všechny zúčastněné strany schopny pochopit pohnutky toho druhého a komunikovat asertivním způsobem tak, abychom byli všichni schopni uspokojit své zájmy. Nenásilná komunikace je podle mého názoru založena také na modelu win x win. V podstatě to znamená, že každá ze zúčastněných dosáhne maximální možné míry uspokojení. Dojde tak ke splnění jejich nejdůležitějších požadavků. V tomto ohledu je nejspíše nutné říct, že ne vždy je možné uspokojit všechny požadavky. Účastníci interakce by měli být ochotni ze svých požadavků alespoň částečně ustoupit a soustředit se jen na ty podstatné.

Asertivní techniky jsou způsoby, jak vyjádřit své potřeby a pocity jasnou a upřímnou formou, aniž byste byli agresivní nebo pasivní. Mohou být užitečné v různých situacích, včetně osobních vztahů, práce a školy. Mezi asertivní techniky patří:

- "Já" výroky: "Já" výroky jsou jednou z nejdůležitějších asertivních technik. Pomohou vám vyjádřit své pocity a potřeby, aniž byste někoho obviňovali nebo uráželi. Například můžete říct "Cítím se frustrovaný, když..." místo "Jsi frustrující."
- Aktivní naslouchání: Aktivní naslouchání je důležitou součástí asertivní komunikace. Když aktivně nasloucháte, soustředíte se na to, co druhá osoba říká, a snažíte se pochopit její perspektivu. Můžete to udělat tak, že budete opakovat to, co druhá osoba řekla, a budete klást otázky, abyste se ujistili, že jste pochopili.

- **Kompromis:** Bytí otevřeným kompromisu je důležitou součástí asertivní komunikace. Není pravděpodobné, že budete vždycky přesně to, co chcete, takže je důležité být ochoten se dohodnout.
- **Odmítnutí:** Umění odmítnout je důležitou dovedností, kterou by každý měl mít. Pokud se cítíte přetížení nebo se s něčím neshodujete, je důležité umět odmítnout. Můžete to udělat tak, že budete jasní a upřímní, ale zároveň respektující.
- **Řešení problémů:** Pokud dojde k konfliktu, je důležité být schopen ho konstruktivně vyřešit. Můžete to udělat tak, že budete s druhou osobou spolupracovat na nalezení řešení, které vyhovuje oběma stranám.

Asertivní komunikace je dovednost, která se dá naučit. S trochou praxe se můžete naučit vyjadřovat své potřeby a pocity jasnou a upřímnou formou, aniž byste byli agresivní nebo pasivní.

Použité zdroje

- POTTS, C. a POTTS, S. *Asertivita – umění být silný v každé situaci*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. 150 s. ISBN 978-80-247-5197-9.
- KOHOUTEK, R. *Úvod do psychologie: Psychologie osobnosti a zdraví žáka*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 168 s. ISBN 80-2104077-7.
- PRŮCHA, J. *Pedagogický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 1998. 336 s. ISBN 80-7178-252-1.
- ROSENBERG, M. B. *Nenasilná komunikace: řeč života*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 222 s. ISBN 978-80-7367-447-2