

„Učení se vztahům“: TA přístupy v učitelské profesi – jiný pohled na asertivní dovednosti

Mgr. Jana Harvanová, Ph.D.

Cíl:

Student si připomene, co rozumíme pod pojmem asertivita - asertivní chování. Porozumí lidské komunikaci z pohledu transakční analýzy (TA) – seznámí se TA modelem osobnosti a jeho funkčním zapojením do procesu výměny transakcí. Student porozumí konceptu životního scénáře „Windows to the World“, jakožto hlubší podstaty předurčující naši schopnost jednat asertivním či jiným způsobem.

Asertivita

Pojem asertivita označuje schopnost prosazovat jiný názor, stanovisko nebo zájem. Považuje se za důležitou komunikační dovednost. Umožňuje jasně vyjádřit a prosadit naše názory a myšlenky, aniž bychom narušovali práva ostatních. Do češtiny se slovo asertivita překládá jako „sebejisté jednání“ nebo „zdravé sebeprosazování“, v cizích jazycích nabývá různých významů (v angličtině „to assert“ – tvrdit, prohlašovat, prosazovat se, ve francouzštině „assertion“ – tvrzení, výpověď a v latině „as-sero“ – přiřazovat, osvojovat, tvrdit). Autorem metody asertivního tréninku je americký psycholog Andrew Salter, který své žáky učil přiměřenému chování a vytrvání u svého názoru nebo požadavku.

Mnohdy nás druzí chtějí vmanipulovat do činností nebo rozhodnutí, která nám nesedí a s nimiž nesouhlasíme. Často se taky dostáváme do situace, kdy sami chceme prosadit věc, kterou považujeme za dobrou. Když se věci nevyvíjí tak, jak bychom si přáli, pak se podle momentální nálady nebo dle svého naturelu buď užíráme zevnitř, nebo dosáhneme toho, že máme více nepřátel než uspokojených potřeb a přání. I člověk, který je spíše holubičí povahy

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

se může dostat do stavu, kdy má již své pasivity dost. Z posledních sil se vzchopí, ale sklouzne do opačného extrému – do agresivity, třebaže má oprávněné požadavky či dobré nápady.

Jako komunikační styl a strategie se asertivita liší jak od agrese tak i pasivity. Pro rozlišení těchto tří konceptů je důležité pochopit, jak se chovají ke stanoviskům svým a cizím.

Člověk, který jedná asertivně, zvládá jasně definovat své požadavky, bez úzkosti, nejistoty, napětí, ironie, sarkasmu či jiných forem napadání druhé strany. Asertivně jednající člověk si stojí za svým, aniž by se pokoušel manipulovat s druhými prostřednictvím pocitů viny či jiným způsobem, který patří do kategorie emocionálního vydírání. Nejedná proti právům druhých lidí, umí naslouchat a je schopen přistoupit na kompromis. Umí požádat o pomoc a laskavost a nehroučí se, když je mu odepřeno něco, na co vlastně nemá nárok.

Pasivní člověk naopak nedokáže jasně formulovat a sdělit své požadavky, chybí mu sebedůvěra a jistota při jednání s druhými, proto se nedokáže dostatečně prosadit. Nedokáže čelit manipulativnímu chování.

Na rozdíl od asertivity, agresivita souvisí s tvrdým prosazováním názoru. Agresivní lidé nerespektují názory ostatních. Při svém vyjednávání často ponižují druhé. Agresivita není chápána jen jako fyzický útok, ale také jako slovní (ironie, sarkasmus, vulgární nebo hlasitý projev).

Asertivní práva a zásady

Každý, kdo se chce umět správně prosadit, stát si za svým názorem a být odolný vůči manipulaci, by měl znát a zároveň respektovat tzv. asertivní lidská práva. Patří mezi ně tato desítka práv:

1. Máme právo sami posuzovat své vlastní chování a city a být za ně zodpovědní.
2. Máme právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující naše chování.
3. Máme právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů druhých lidí.
4. Máme právo změnit svůj názor.
5. Máme právo říci: „Já nevím.“
6. Máme právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

7. Máme právo dělat chyby a být za ně zodpovědní.
8. Máme právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Máme právo říci: „Nerozumím.“
10. Máme právo říci: „Je mi to jedno.“

Morálním předpokladem asertivního jednání je plnění vlastních povinností a respektování skutečnosti, že druzí lidé mají stejná práva jako vy. Myšlenky připomínající asertivitu nejsou nijak nové. Pojďme se podívat na výroky „moudrých“ lidí.

„Ultra posse nemo tenetur“ /nikdo není povinen dělat víc než může/

Latinské přísloví

„... kdyby mi papež nařídil pískat na píšťalku, stavět věže, šít nebo tkát šaty nebo nadívat jitrnice, zdali bych neměl svůj rozum soudit, že papež nařídil hloupost? Proč bych měl v této věci přednost svému názoru před výrokem papežovým? Podobně kdyby papež z vlastního popudu nařídil třeba člověku nezpůsobilému... aby přijal biskupství, měl by to poslušně přijmout? Je zcela jasné, že nikoliv...“

Mistr Jan Hus, 1399

„Důležité je pochopit, že chybovat, mýlit se nebo nesprávně odhadovat situaci je lidské, normální a že z dlouhodobého hlediska to společnost nepoškodí. Je-li člověk, který udělal chybu ocejchován, zbaven možnosti normálního postupu, může to dopadnout i tak, že po celý život ztratí motivaci a připraví společnost o všechno dobré, co by jí mohl v budoucnosti nabídnout.“

Akio Morita, zakladatel firmy Sony

Základem dobrého pocitu mezi lidmi je uznání lidské vzájemnosti. Ne-budeme se nikdy cítit dobře bez vytvoření nutné harmonie s okolím. Té ne-dosáhneme, dokud se nenaučíme přiměřeně vnímat a vyjadřovat své pocity. Jde tedy o to, nazývat věci pravými jmény. Cítím-li se smutný, protože jsem ztratil přítele, mám vědět, že jsem smutný, a nikoli se pokoušet transformovat svůj smutek na zcela odlišné pocity, například viny, závisti nebo osudové křivdy.

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

Jsem-li schopen sdělit svému okolí, že jsem smutný, dostane se mi od ostatních přiměřené a potřebné reakce. Budu-li naopak vystupovat jako osoba ukřivděná, dostanu se do izolace a zbavím se možnosti odreagování svého pocitu a sociální pomoci od druhých.

Prvním nezbytným krokem k přiměřenému sebezprosažení, kterým vy-loučíme chybnou zpětnou vazbu, je tedy poctivost vůči sobě. Na to, abychom si dokázali říci o to, co skutečně potřebujeme, musíme mít odvahu pohlédnout bez zaujetí na své skutečné pocity. Současně si musíme uvědomit, že to je to jedinečné, co kdy můžeme zažít.

Marcus Aurelius zapsal ve svých Hovorech k sobě: „Nikdo nežije jiný život než ten, který právě ztrácí, a neztrácí jiný život než ten, který právě žije. Minulost, ani budoucnost nám nenáleží." Napohled jednoduchá filozofie se stává složitou a obtížnou, má-li se stát životním pravidlem. Zkuste se zeptat kohokoli v běžné životní situaci, co právě cítí. Většinou odpoví, že nic. Dokonce tuto standardní odpověď dostanete i tehdy, když se tázaný evidentně nachází ve stavu napětí. Jeho odpověď je motivována tím, že se podvědomě brání přiznat si nepříjemný citový prožitek, přestože by to pro něj znamenalo jednak větší jistotu, jednak by tím získal porozumění tazatele.

Pokud jedinec dále zůstává v napětí a „nepodělí" se o ně s okolím, je většinou vnímán jako „protivný". Dostává agresivní odezvu, která jeho napětí ještě zvyšuje. Je zajímavé, že často máme větší vnímavost pro druhé než pro sebe. To proto, že pocity nemusejí být vyjádřeny slovy, a přesto jsou zřetelné. Mimika, gesta, držení těla, tón hlasu a u některých jedinců i viditelné vegetativní reakce, jako je červenání, pocení, třes a další příznaky, nám prozrazují o jejich náladě víc než podrobný slovní popis. Dobrý kontakt se ztrácí tam, kde slovní projev postrádá souhlasnou „řeč těla". Taková situace nás vystavuje nejistotě, kterou informací se vlastně máme řídit. Člověk, který například proklamuje ochotu ke spolupráci, ale současně má založené ruce, vypovídá svým velice dobře čitelným gestem něco zcela jiného než slovem. Které z těchto dvou informací se dá věřit? Pochopitelně, že té podvědomé, neuvědomělé a jistým způsobem automatické.

Přestože z kontextu vyplývá, že je výhodné dát přednost pravdivosti před předstíráním, nesmíme zaměňovat pravdivost za upřímnost a upřímnost za útočnost. Časté stížnosti na to, že dobře míněná otevřenost vede ke konfliktům, jsou odezvou toho, že většinou nejde zdaleka

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

o pravdivost a upřímnost jako o hlavní motivační impulz, ale že hnacím motorem je agresivita, být zahalená do průhledné společenské ambaláže.

Člověk, který při setkání pravidelně s úsměvem zhodnotí mou vizáž upřímným „ty máš ale ránu“, není ani můj objektivní přítel, ani nesděluje své okamžité pocity. Žádný podobný soud není pocitem, ale agresivním výpadem, kterým dotyčný zkouší se mnou manipulovat, a pravděpodobně si navíc odreagovává nějakou svou nelibost.

Je jisté, že v každém vztahu, který se vyznačuje blízkostí a intimitou, je upřímnost nutná. Musí však být podána způsobem, který nezraňuje, motivována snahou pomoci a v případě nepopulárního obsahu současně vyvážená dostatečným posílením a podporou. Jinak je upřímnost vnímána jako agrese.

Pro ilustraci si uvedeme běžnou životní situaci. Do společnosti, která se pravidelně schází, přijde nový člen a posadí se na první volné místo.

Pravidelný uživatel tohoto místa, který přijde o několik minut později, má nyní v podstatě tři možnosti:

- Nechat dotyčného sedět, najít si jiné místo a špatné pocity si „skladovat“; ve skutečnosti však čekat na to, kdy je bude moci dotyčnému vrátit i s úroky.
- Agresivně vystoupit a vybojovat si „své“ místo jakýmkoli způsobem.
- Přijít a věcně říci: „Toto je moje místo, což vy pochopitelně nemůžete vědět. Jsem na ně zvyklý a chci na něm sedět i dnes, pomohu vám tedy najít si jiné.“

První způsob vede k nepříjemným pocitům především původního uživatele místa a můžeme ho označit za základ pasivního neurotického jednání. Druhý postup vyvolá špatné pocity u nového člena. Třetí forma prosazení, označovaná jako asertivní, vede k řešení, aniž kdokoli z obou ztrácí svou pozici.

Pro mnoho jedinců je asertivní způsob prosazování běžný a dokážou ho používat ve většině náročných situací. Můžeme však bez nadsázky říci, že je podstatně více těch, jimž se nedaří jednat asertivním způsobem a kteří často jednají jinak, než by chtěli, i při dostatečném aktuálním náhledu. Vědí, že existují i jiné možnosti, ale nepoužijí jich. Tito lidé se potom často

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

dostávají do bludného kruhu, neboť chybné jednání vyvolá mnoho nepříjemných pocitů, které vedou k pochybnostem o sobě a k útlumu a deformaci přiměřených reakcí. Tento stav vede k nespokojenosti, která se projeví opět v nepřiměřených reakcích, jež zvyšují pochybnosti o sobě, a vše se opakuje.

Jako příklad podobného mechanismu (který můžeme označit za neurotický, aniž by jej bylo možné zařadit mezi chorobné stavy) nám slouží asi všem dobře známá nepříjemná situace, kdy jsme okolnostmi nuceni slíbit věci, o nichž si nejsme zcela jisti, zda je dokážeme splnit. V případě vynuceného slibu jednáme proti svému vnitřnímu přesvědčení, a proto jsme i málo motivováni k jejich skutečnému splnění. Přesto pociťujeme určitou odpovědnost za svůj slib. Nepříjemné vnitřní pocity, které jsou s tím spojeny a které jsou označovány jako „máslo na hlavě“, se snažíme přehlušit zvýšenou, a přesto málo konstruktivní aktivitou, která vede často k tomu, že v dalším kole naslibujeme mnohem více, než je od nás požadováno.

V praktických situacích se zvláště mladí lidé často ocitnou před problém-mem, jak odmítnout a současně neublížit, neurazit, nezranit a nezavřít si dveře. I když se v životě nevyhneme jednání a reakcím, které lze označit za neurotické nebo pasivní, přece jen je v našich možnostech osvojit si způsoby jednání a vystupování, jimiž poskytneme více jistoty jak sobě, tak druhým. Přitom není nutným předpokladem nějaké hlubší prožívání vlastních jistot. Zpočátku jde především o nácvik zevních projevů chování, kterými si testujeme a zajišťujeme reakce okolí trochu jinak, než jsme byli doposud zvyklí. Na druhé straně nejde o žádné předstírání, přetvařování nebo pokrytectví, protože současně poskytujeme i svému partnerovi v jednání daleko přijatelnější komunikační možnosti. Vzdáme-li se požadavku, aby „nás všichni na světě měli rádi“ (který je stejně neuskutečnitelný), a místo něj nastolíme požadavek, aby „si nás vážili“ dáváme předpoklad srozumitelnějších a užitečnějších vztahů. K tomu, aby si nás ostatní vážili, je zapotřebí, abychom byli pravdiví (neplést si s pravdomluvností), měli jasno v tom, čím jsme, co cítíme, jak myslíme a co chceme. To nám umožní otevřeně, bezprostředně a čestně jednat s ostatními lidmi, bez ohledu na to, jak jsou nám blízcí či vzdálení. Uvědomění si sebe sama, svých možností, schopností i omezení nám v tomto přístupu zajišťuje respekt ostatních. Tato výbava podmiňuje aktivní přístup k životu, který obohacuje nejen nositele samotného, ale je ku prospěchu i jeho okolí. Člověk s aktivním přístupem nečeká, často ve

strachu a v úzkostech, na to, co mu připraví osud. Vytváří si podmínky pro to, aby mohl běh svého života ovlivňovat, a přebírá odpovědnost za svou životní kariéru.

O asertivních přístupech toho bylo již mnoho napsáno a mnoho řečeno, přesto se nám ne vždy daří vybalancovat tu optimální asertivní komunikační pozici, pojďme nyní více porozumět tomu, co se v komunikaci mezi námi a druhým člověkem odehrává.

Interakce z pohledu transakční analýzy

Co je transakční analýza (TA)?

Transakční analýza představuje jak teorii osobnosti, tak i psychoterapeutický směr, který se orientuje na podporu vývoje a podporu změn osobnosti. Historicky jde o poměrně mladý psychoterapeutický směr, který má své kořeny v polovině 50. let. Jejím duchovním otcem a zakladatelem je Eric Berne (1910-1970), psychiatr s psychoanalytickým vzděláním u Paula Federna (odtud pojem egostav) a Erika Eriksona (odtud pojetí vývoje jako vzájemného působení mezi vnitřními procesy a sociální realitou, které Berne promítl do teorie životního scénáře). Dále jej velmi ovlivnily myšlenky humanistické psychologie, hlavně myšlenka bezpodmínečného přijetí druhého člověka (Carl Rogers), což podporuje zdravý růst. Jedním z kořenů je tedy psychoanalýza, druhým humanistická psychologie.

Nespokojenost s psychoanalýzou, hlavně délkou její léčby, vyústila v přesvědčení, že není nutné nově přestrukturovat osobnost, ale hledat pragmaticky a postupně řešení konkrétních problémů – tedy orientovat se na cíl. Prostředkem mu byla terapeutická dohoda.

Ta předpokládá odpovědnost za jeho dosažení jak na straně pacienta/klienta, tak na straně terapeuta. Je to tedy metoda stojící na rozhodnutích a vzájemných dohodách. Aby se oba (terapeut i pacient) domluvili, musí si vzájemně rozumět. Odborný jazyk musí být srozumitelný i laikovi (Berne záměrně užíval jazyk americké střední vrstvy a orientoval se na úroveň porozumění 8letého dítěte).

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

Základní myšlenky se dají shrnout do několika autorem formulovaných výroků:

- Lidé jsou ve své podstatě v pořádku takoví, jací jsou – OK. „Jakmile někdo něco dělá jinak, než chci, není to špatně, je to jen jinak.“
- Každý člověk má kapacitu myslet. Má schopnost učit se a tedy i schopnost měnit se = změna je možná!!! Kapacity myslet se snadno vzdáváme (na to nemám, to nezvládnu).
- Lidé mohou dělat rozhodnutí → mohou utvářet svůj osud → každý má odpovědnost za svůj život.
- Cílem růstu je autonomie = žít spontánně v blízkosti a kontaktu s druhými X bezohledný egoismus.

Zpátky k interakci z pohledu TA

Obsah našeho sdělení je jen malou částí toho, co druhým sdělujeme. Pokud dojde k rozporu mezi tím, co říkáme, a co máme doopravdy na mysli, toto sdělení spolehlivěji zprostředkuje řeč našeho těla, výraz obličeje, tón hlasu! Nad rámec výzkumných výsledků můžeme vyvozovat, že když říkáme to, co si opravdu myslíme, tón našeho hlasu a neverbální signály zřejmě stejnou měrou naše poselství posílí, a tak posluchače ujistí o naší upřímnosti.

V každém vztahu s druhými lidmi jsou důležité určité základní předpoklady, například:

„Je to dobrý člověk - a nemusí se mi líbit všechno, co dělá nebo říká.“

„Nikomu včetně mě se všechno pokaždé nepovede na 100 %.“

„Než můžu plně přijímat druhé, musím nejdřív přijmout sebe. Když se mi občas něco na druhých nelíbí, pravděpodobně nepřijímám skutečnost, že jsem takový občas sám.“

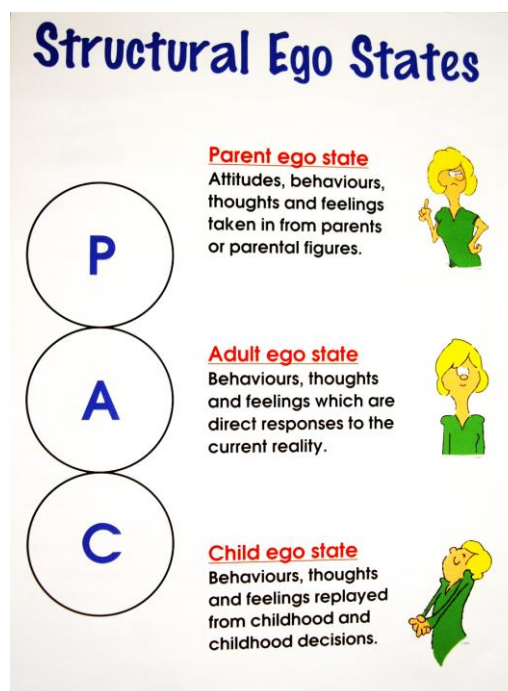
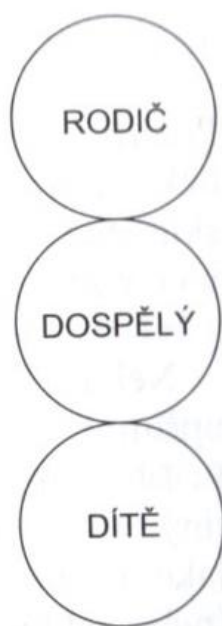
Většina našich vztahů s druhými se vyvíjí prostřednictvím slovních interakcí.

Transakční analýza je model komunikace, který nabízí užitečný vhled, porozumění sobě a tomu, jak komunikujeme s druhými. Ústřední myšlenkou je, že na sebe můžeme nahlížet

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

jako na osobnosti skládající se ze tří částí, tří způsobů bytí. V transakční analýze jsou známy jako „egostavy“ a schematicky jsou znázorňovány v podobě tří kroužků nad sebou.



DÍTĚ obsahuje myšlenky, pocity a chování, které vznikaly během našeho vývoje v dětství; **RODIČ** obsahuje chování, myšlenky a pocity, které jsme okopírovali od lidí, kteří byli pro náš život významní a **DOSPĚLÝ** je ta část, která je logická a řeší problémy, s myšlenkami, pocity a chováním v situacích „tady a teď“.

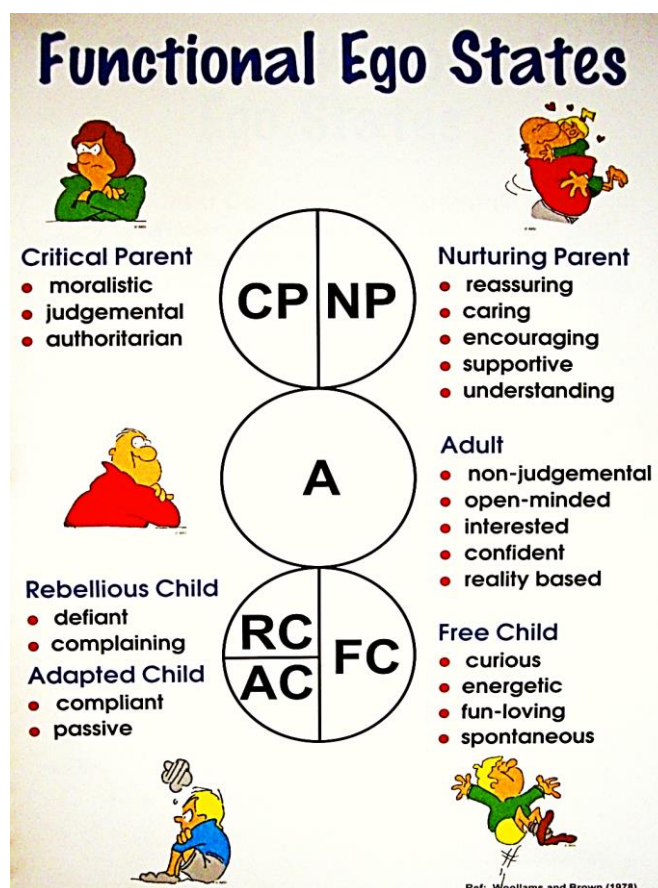
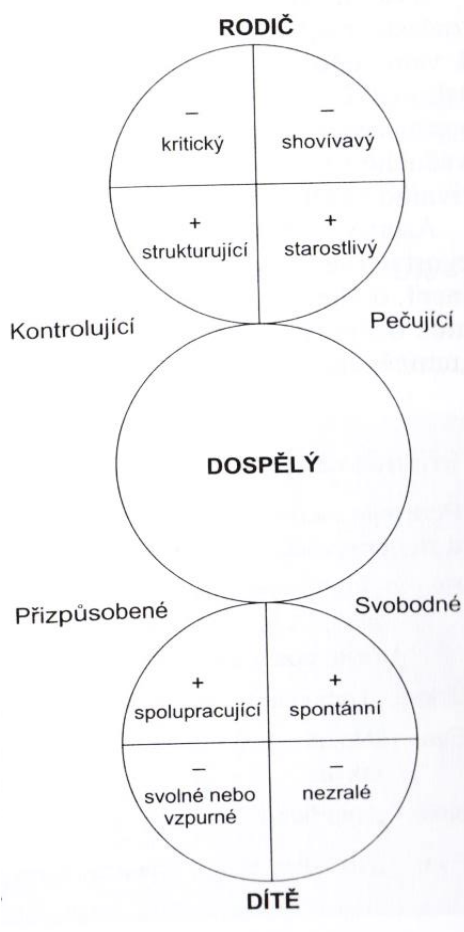
„Egostavy RODIČE, DOSPĚLÉHO A DÉTĚTE byly poprvé systematicky studovány transakční analýzou, jsou jejími základními kameny a jejím symbolem. Cokoli má co dělat s egostavy je transakční analýzou a co si jich nevšímá, transakční analýzou není“ (E. Berne)

„Pojem egostav popisuje stav vědomí a s ním spojené chování tak, jak se přirozeně odvíjejí. Tento pojem se vyhýbá používání konstruktů jako je „instinkt“, „kultura“, „nadjá“, „animus“... apod. „Protože egostav v sobě obsahuje souhrn chování a zkušenosti daného člověka v určitém čase, pak aktivní čistý egostav jednoho nebo jiného typu by měl mít charakteristický vliv na každý element chování a zkušenosti“.

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

Egostav je definován jako jednota myšlení, citění a chování (Berne) a tělových vzorců.



Každý z nás má jedinečné egostavy, protože naše minulé zkušenosti jsou jen naše a nikoho jiného. To, jak „ukazujeme“ své egostavy v každodenním životě a interakcích s druhými, lze schematicky vyjádřit ..., kde je RODIČ rozdělen na Kontrolujícího a pečujícího, dítě na SVOBODNÉ (přirozené) a PŘIZPŮSOBENÉ. Jde o stavy označované jako **funkční egostavy**.

Naše rodičovské, dospělé a dětské styly chování mají své pozitivní i negativní stránky. K **pozitivním stránkám rodičovského chování** patří vymezování hranic a strukturování stejně jako péče, pochvaly a věnovaná pozornost, což je starostlivost. **Negativní RODIČ** může být přehnaně ochranný nebo shovívavý, anebo může být příliš kritický a autokratický. Součástí dětského chování je tvořivost a spontánnost **SVOBODNÉHO DÍTĚTE**, což může přesáhnout určitou míru a stát se negativním rysem, např. v podobě sebestředného chování, které nebere ohledy na druhé. Všichni máme reakce, které jsou buď v souladu se sociálními pravidly, nebo se proti nim bouří - potom jde o **PŘIZPŮSOBENÉ DÍTĚ**, které může být buď pozitivně spolupracující, nebo negativně příliš svorné či nezdravě vzpurné. **DOSPĚLÝ** může pozitivně řešit problémy, nebo být nevhodně izolovaný a „chladný“.

Jak lze Egostavy pozorovat?

Někteří lidé občas znějí kriticky díky „ostrému“ tónu hlasu a jiní znějí neupřímně nebo shovívavě díky „sladkému“ hlasu. Osoba v egostavu KRITICKÉHO RODIČE může hrozit prstem a shovívavá osoba se vás může stále dotýkat. Když je jiný člověk ve stavu negativního RODIČE, možná budete cítit, že vás nutí reagovat jako negativní DÍTĚ a možná sklopíte hlavu i zrak a užijete tichý souhlasný tón hlasu (nebo zakňouráte), nebo naopak vystrčíte bradu a zaklejte, vykřiknete nebo úplně odmítnete mluvit!

Abychom jako lektori nebo školitelé mohli pracovat co nejefektivněji, potřebujeme mít k dispozici všechny egostavy. Všichni máme svůj osobní styl, který se odvíjí od našeho individuálního způsobu skládání různých typů chování vycházejících z různých egostavů - někdy jen z jednoho nebo dvou, jindy využíváme všechny. Pokud někdo jiný užívá negativní styly chování, vyzývá nás, abychom i my reagovali negativním stylem – a naopak. Kvalita vtahu s těmi, s nimiž pracujete, bude záviset na schopnosti všech zúčastněných v každém okamžiku využívat všechny své pozitivní styly. Dokáže k nám učitel přistupovat jako DOSPĚLÝ k DOSPĚLÉMU, nebo se s vámi zasmát jako DÍTĚ s DÍTĚTEM? Dokáže poskytnout kritickou zpětnou vazbu ze svého zásobníku pozitivního STRUKTURUJÍCÍHO RODIČE, a nikoliv panovačného KRITICKÉHO RODIČE? Dokážete poukázat na vzpurné chování svého negativního PŘIZPŮSOBENÉHO DÍTĚTE? **Asertivní chování** nastává, když užíváme pozitivní egostavy.

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

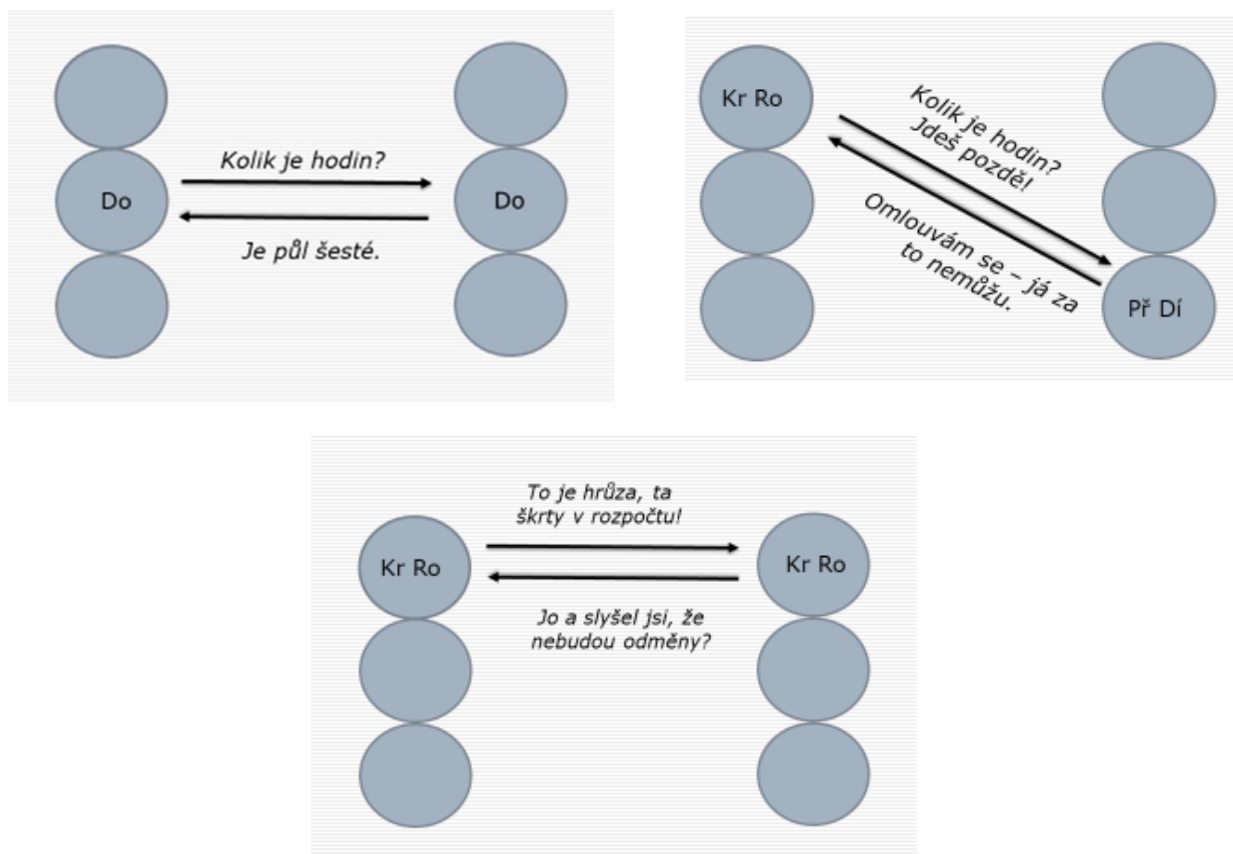
MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

Chování negativních egostavů se může projevit jako „pasivně agresivní“ z příliš PŘIZPŮSOBENÉHO DÍTĚTE nebo SHOVIÁVAVÉHO RODIČE (dovolí vám postěžovat si tím, že je tak moc ochotný). Otevřeně agresivní chování může být z KRITICKÉHO RODIČE nebo „umíněného“ vzpurného DÍTĚTĚ.

Jak mohu ovlivnit u druhé osoby egostav, který ke mně hovoří?

KOMPLEMENTÁRNÍ TRANSAKCE

Jestliže jedna osoba zve druhou osobu k reakci z konkrétního egostavu - a druhá osoba reaguje způsobem, který tomuto pozvání odpovídá, výsledná interakce je komplementární (nebo paralelní) transakcí (nebo výměnou).

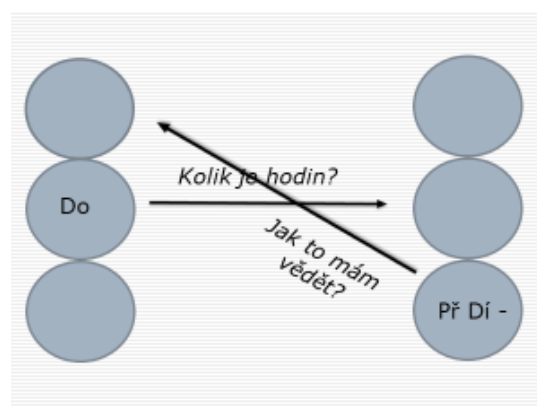
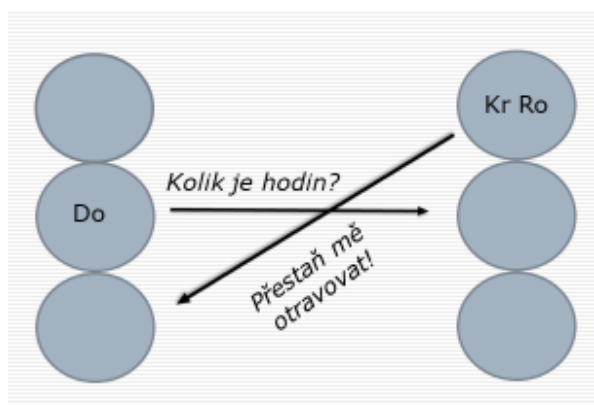


Potenciálním rysem paralelních transakcí je tendence egostavů „zablokovat se“, takže tyto interakce pokračují „donekonečna“. Tak se stane, že s některým kolegou nebo studentem uvízneme v neměnném vztahu. Ne všechny paralelní transakce však jsou negativní! Vzpomeňte si např. na zajímavé konverzace typu DOSPĚLÝ-DOSPĚLÝ, na legraci a vzrušení transakcí DÍTĚ-DÍTĚ nebo pečování a přijímání péče při transakcích PEČUJÍCÍ RODIČ-DÍTĚ.

ZKŘÍŽENÉ TRANSAKCE

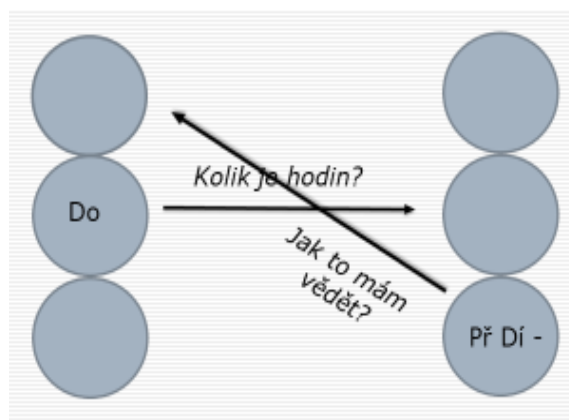
Ke zkříženým transakcím dochází, jestliže reakce přichází z jiného egostavu, než ke kterému mířilo pozvání.

Jakmile dojde ke zkřížení transakce, hovor skončí, nebo se ustálí transakce paralelní, komplementární - dokud nedojde ke zkřížení jiné transakce! To je reakce vhodná v situaci, kdy vás kolega ve sborovně vtáhne do série paralelních transakcí a připadáte si jako v pasti. Pokud můžete transakci zkřížit z pozitivního egostavu, zřejmě interakci přerušíte způsobem, který vám bude oběma připadat OK. Pokud to uděláte reakcí vycházející z negativního egostavu, mohou nastat problémy. Když nastane zkřížení transakce, komunikace se zpravidla přeruší a jeden nebo oba mluvčí změní egostav. Pravděpodobně dojde ke změně tématu a předchozí námět bude zapomenut. Může se objevit pauza.



STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

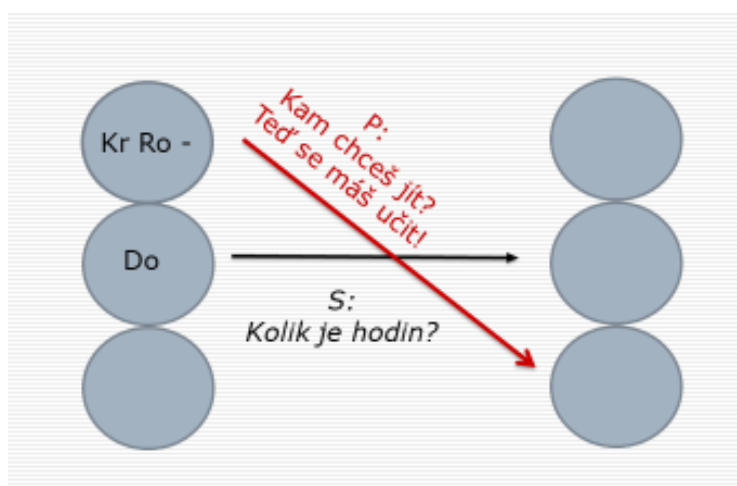
MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI



Jakýkoli výrok může přicházet z kteréhokoli egostavu včetně jeho pozitivní nebo negativní varianty. V každé interakci vždy existuje možnost vybrat si jiný egostav. Výsledkem je často zkřížená transakce.

SKRYTÉ TRANSAKCE

Ke skrytým transakcím dochází, když se zdá, že sdělení na sociální úrovni (S) přichází z jednoho egostavu, ale na psychologické úrovni (P) je sděleno z docela jiného egostavu. Nepatrná změna výrazu nebo tónu hlasu často lehce naznačuje skryté sdělení – a toto sdělení je vždy přijato na psychologické úrovni.



STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

Lidé, kteří se prvně setkají s transakční analýzou, mívají obavy, že vědomě si volit způsob reakce je „manipulativní“. Při logickém rozkladu této myšlenky vidíme, že obsahuje dva předpoklady:

Za prvé, že je jaksi lepší chovat se nevědomě a že léty osvojené chování, které může být zničující, je „správnější“ než nově naučené a záměrně zvolené chování, přestože je zdravější.

Za druhé, že lidé jaksi dychtí jít si po krku. To sice může platit pro pár postižených jedinců, my ale věříme, že je užitečnější a přesnější předpokládat, že lidé obecně jednají v nejlepším zájmu svém i druhých.

Cílem povědomí, které TA lidem dává o jejich vlastní komunikaci, je vytvořit komunikaci, která je pro každého člena společnosti efektivnější.

Kolik mám možností reagovat v egostavu jiném, než je ten, který odpovídá pozvání? Mám osm jiných možností a mohu vyslat pozvání kterékoli z devíti možností druhé osoby. To dělá dvaasedmdesát možností! Až si budete procvičovat schopnost stále si uvědomovat, jaké druhy pozvání jsou ve hře, používejte ve svých reakcích jen pět pozitivních egostavů a svá pozvání adresujte rovněž pouze pozitivním egostavům - zvýší se pravděpodobnost zdravých interakcí. **Nezapomínejte při tom, že můžete druhého člověka k reakci z pozice pozitivního egostavu jenom pozvat - nemůžete ho k ní přinutit.**

Současná transakční analýza rozlišuje vnitřní („intrapsychické“) egostavy, které tvoří strukturu osobnosti, a interakční či behaviorální stránky egostavů, tedy to, jak fungujeme a jaké transakce máme s druhými.

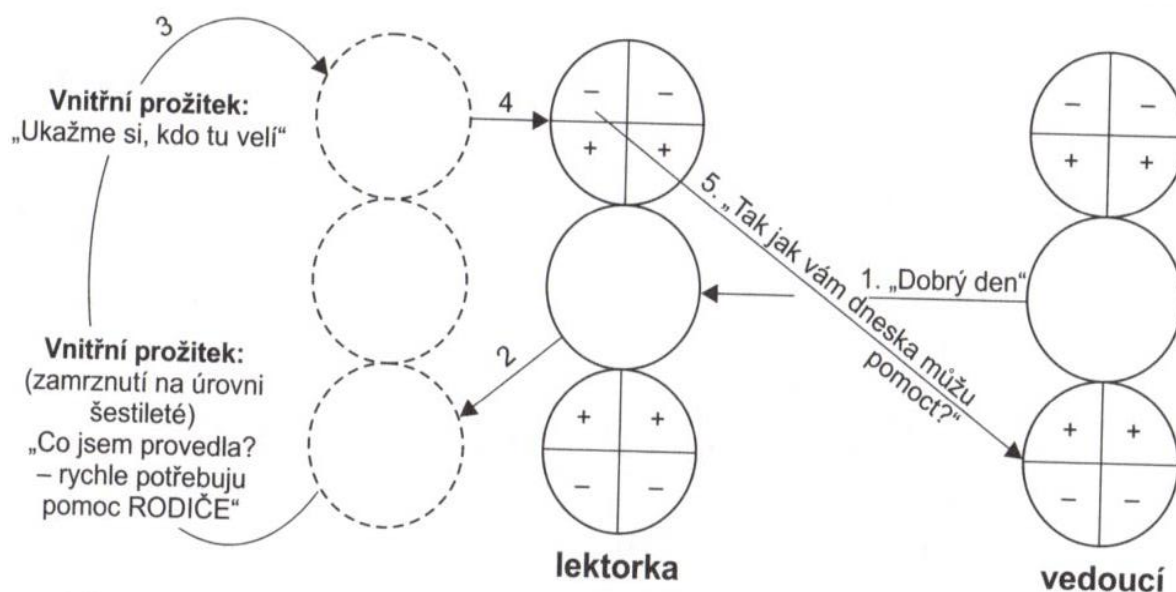
Možná jste si ale při přemýšlení o svých transakcích všimli, že někdy existuje nápadný rozdíl mezi tím, jak působíte na druhé, a jaké je vaše vnitřní prožívání. Uvnitř se např. můžete cítit jako vyděšené dítě, když do místnosti nečekaně vstoupí vedoucí s chladným výrazem v tváři, jednáte ale, jako kdybyste situaci plně ovládali.

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

Umíte si jistě představit, že se taková situace může vystupňovat. Vnitřní odpověď vedoucího od jeho DÍTĚTE by mohla být: „Au - jde po mně.“ a mohl by se rozhodnout získat podporu od svého RODIČE vnitřní odpovědí: „Jak se opovažuje se mnou takhle mluvit - ukažme jí, kde je její místo.“ V důsledku toho by její transakci mohla zkřížit: „Rozhodl jsem se vykonat pár inspekčních návštěv-jen pokračujte.“ Situace by se samozřejmě mohla vystupňovat ještě víc; potom by tito dva mohli hrát hru „můj RODIČ je větší než tvůj“, zřejmě k radosti studentů nebo jiných přihlížejících.

Všimněte si, že ve schématu je „vnitřní prožitek“ kombinací funkční stránky egostavů (jak je užíváme v interakci s druhými) a obsahu neboli strukturální stránky, která je pro každého z nás jedinečná - takže jiný lektor by mohl reagovat naprosto odlišně.



STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pro schopnost vzdělavatelů pružně reagovat z celé škály pozitivních egostavů užíváme termínu „funkční plynulost“. Díky tomu se mohou pouštět do účinných interakcí se studenty, chápat jejich obtíže a předávat jim látku se zápalem a energií.

KRITIZUJÍCÍ STYL

panovačný
hledající chyby
trestající

inspirující
direktivní
pevný

STRUKTURUJÍCÍ STYL

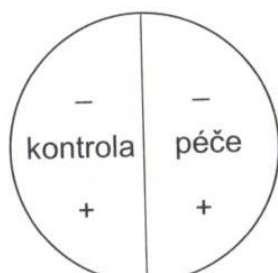
ostražitý
uvědomující si
s nohama na zemi
racionální

SPOLUPRACUJÍCÍ STYL

společenský
asertivní
ohleduplný

úzkostný
vzpourný
submisivní

SVOLNÝ/VZDORUJÍCÍ STYL



SHOVÍVAVÝ STYL

příliš benevolentní
nedůsledný
dusivý

opatrující
chápat
soucenný

PEČUJÍCÍ STYL

vstup a výstup
údajů a informací

SPONTÁNNÍ STYL

tvořivý
expresivní
radostný

egocentrický
lehkomyslný
sobecký

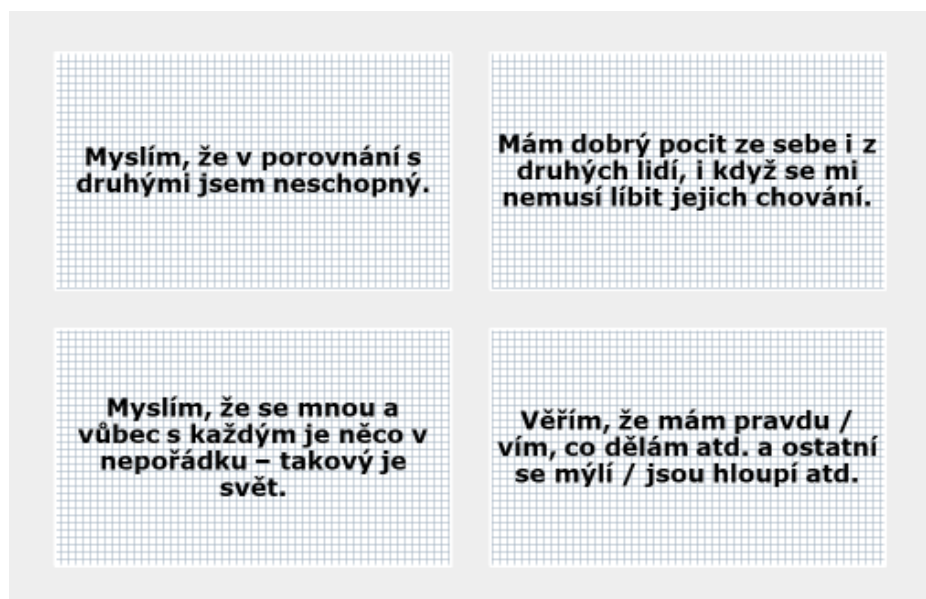
NEZRALÝ STYL

Základní životní pozice: Windows to the World

Úkol: Zkus si představit svůj minulý den (posledních 24 h). Pouvažuj, jaký podíl času jsi dle svého vlastního odhadu strávil v pocitech nebo úvahách odpovídajících jednomu ze čtyř níže uvedených kvadrantů.

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI



To, nad čím jste právě uvažovali, představuje kvadranty známé jako **základní životní pozice**.

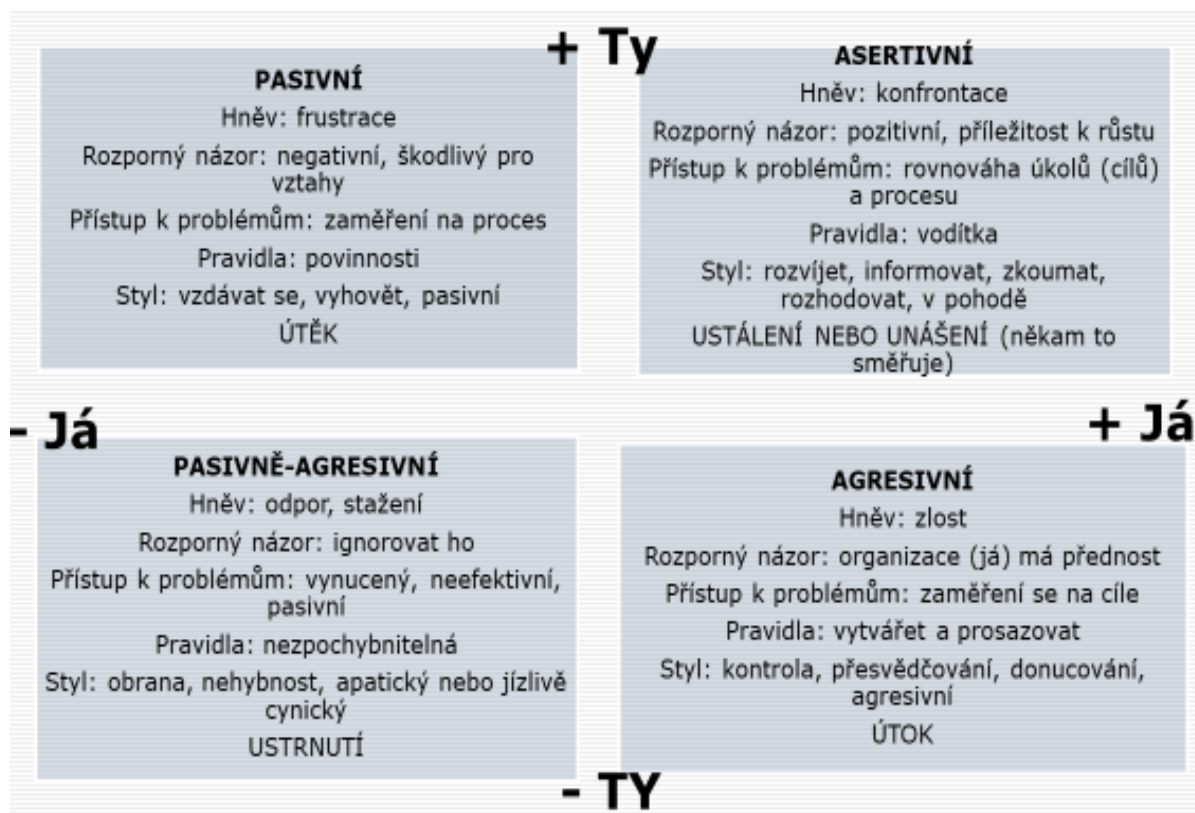


STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

Vstupujeme-li do obtížné interakce, je pravděpodobné, že své transakce iniciujeme z některého „okna“ častěji než z ostatních „oken“.

Která z životních pozic odpovídá asertivnímu (agresivnímu, pasivnímu) postoji?



Asertivní životní pozice Já OK – Ty OK je doprovázena pocity a myšlenkami „Vyjít s někým.“

Asertivní životní pozice Já OK – Ty OK je doprovázena pocity a myšlenkami „Vyjít s někým“:

- Pozitivní KRITICKÝ RODIČ – strukturuje a dává úkoly
- Pozitivní PEČUJÍCÍ RODIČ – chválí
- DOSPĚLÝ – zjišťuje a předává informace
- Pozitivní PŘIZPŮSOBENÉ DÍTĚ – spolupracuje
- Pozitivní SVOBODNÉ DÍTĚ – má smysl pro humor

Neefektivní komunikace doprovázená myšlenkami a pocity „utéct, zbavit se, nikam se nedostát“ vychází z negativních (nefunkčních) podob RODIČOVSKÉHO a DĚTSKÉHO Egostavu.

A zpátky k asertivitě...

Neochotu postupovat asertivně a tyto postupy nacvičovat lidé vysvětlují a omlouvají strachem z nepřiměřené odpovědi okolí, obavami z vlastního selhání, a tím ze ztráty pozice nebo jen sebevědomí. Výmluvou je konečně i to, že se asertivně chovat neumějí.

Cílem asertivního přístupu je zlepšení vlastních pozic na světě, které však neprobíhá na úkor druhých. Přitom těžiště práce na změně nespočívá v bezbřehém pitvání se ve vlastním nitru a v hledání příčin pseudofilozofickým způsobem, nýbrž v aktivním nácviku některých (a někdy i zdánlivě formálních) prvků chování. Asertivní přístup má za úkol naučit kontrole sebe sama, nikoli manipulaci s ostatními nebo potřebě kontroly či ochrany ostatních.

Základními prvky asertivního přístupu jsou:

1. vyjadřovat vlastní pocity přiměřenou formou,
2. schopnost požádat o to, co potřebujeme, tedy neříkat ano, chceme-li říci ne,
3. přijmout odmítnutí bez pocitu urážky,
4. umět vyjádřit kritiku i pochvalu.

1. Vyjádření vlastních pocitů

Přítel naplánuje víkendový odpolední program tak, že „se půjde na fotbal“.

- Neasertivní partnerka se bez protestu podrobí, dobu strávenou na zápase však prožívá nepříjemně a dává to nepřímě znát. Není vyloučeno, že v duchu plánuje odvetu za takto promarněné odpoledne (kterou pravděpodobně uvede slovy „Já vždycky musím dělat, co ty chceš...“).

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

- Agresivní partnerka vyjede: „Jak si to představuješ, že se s tebou budu někde otravovat? Je to stupidní zábava, dobrá tak pro tebe!“ Přítel s krajně negativními pocity zůstává doma.
- Asertivní partnerka řekne: „Na fotbal se mi nijak nechce, ale na druhé straně je dobře, že můžeme být spolu. Po fotbale bych si ráda s tebou zašla na večeři.“

2. Schopnost požádat o to, co potřebujeme

Marie se díky trémě nemůže soustředit před důležitou zkouškou. Potřebovala by tedy jakéhosi sparing-partnera k zopakování látky a k posílení vlastní jistoty. Osvědčilo se jí to na gymnáziu, a nyní, kdy je prvním rokem na vysoké škole, nemá dosud vytvořeny příslušné vazby.

- Neasertivní Marie neobratně poprosí nejbližšího spolužáka, „jestli by ji to nenaučil, protože ona sama je úplně neschopná“. Vyjádřenou závislostí vytvoří ze své reálné prosby, jejíž splnění by mohlo být prospěšné oběma stranám, neúměrnou zátěž, kterou požadovaný odmítne. Marie se cítí odmítnutím pokořena, více svou prosbu neopakuje a se studiem se trápí sama.
- Agresivní Marie se bez předchozí dohody nastěhuje ke kolegyním na kolej a určuje jim studijní program tak, jak to vyhovuje především jí. K úspěšnému zvládnutí zkoušky jí tento způsob může pomoci, přítelkyně však do budoucna nezíská.
- Asertivní Marie se svěří se svými potížemi kolektivu a nabídne současně svůj vklad ke společné práci. Obrací se však jen na motivované. Dohodne se na věcné úrovni a položí základ pro možnou budoucí spolupráci.

3. Neříkat ano, chceme-li říci ne

Alešovi rodiče chtěli mít ze svého syna lékaře, „aby se o ně postaral, až budou staří“.
Aleš k medicíně nijak netíhne, naopak má vyhraněné technické zájmy.

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

- Pasivní Aleš se podvolí, na studiích však začne selhávat, což je dáno jeho nízkou motivací ke studiu tohoto oboru. Jedině tímto může usvědčit rodiče, že se rozhodli špatně. To se mu sice dokonale podaří, ale nejvíce utrpí on sám.
- Agresivní Aleš odchází po velké hádce a scéně z domu, přijímá místo topiče na horské chatě, což ho neuspokojuje. Ze svého neuspokojení stále obviňuje rodiče, čímž se vzájemný vztah neustále zotřuje, a především tato cesta nevede k žádnému konstruktivnímu řešení.
- Asertivní Aleš nejenže vysvětlí, co si o své budoucnosti myslí, ale též podle toho jedná a přihlásí se na takový obor, který je předmětem jeho zájmu.

Těžké, ale uskutečnitelné, je odmítnutí požadavků někoho, kdo je nám nějakým způsobem nadřazen. Sem patří například celá rozsáhlá oblast konfliktů a nedorozumění dospívajících a dospělých dětí s vlastními rodiči. Ve chvíli, kdy se zralý jedinec rozhoduje pro vlastní životní cestu, mají rodiče nezřídka snahu vést ho dále navykklým způsobem. Tedy jako by byl ještě nezralý, neschopný samostatného rozhodování, a vtlačují jej tak do závislé pozice a do role dítěte. V předchozím textu jsme tento konflikt objasnili z hlediska jeho vývoje a dynamiky, nyní přichází čas na demonstraci přístupů k jeho řešení. Stejně jako v ostatních případech jsou rámcově možné tři druhy odpovědí na požadavky rodičů: pasivní, agresivní a asertivní. Stejně obtížné jako odmítnutí rodičům se z vnějšího pohledu jeví odmítnutí nadřízeným. Vezměme si běžný příklad: Nadřízený požaduje vykonání práce mimo pracovní dobu bez poskytnutí náhrady. Úkol nebyl přitom splněn díky jemu samotnému a jeho jednání se jeví jako dodatečné přesouvání odpovědnosti na podřízené. Pasivní zaměstnanec se podřídí a za cenu svého volna dodělává požadované úkoly doma, na úkor jiných povinností nebo rodinného života. Cítí se ukřivděný a neoceněný a současně klade základy pro to, že v budoucnosti bude reagovat stejným způsobem. Agresivní člověk zdůrazní chyby svého nadřízeného, poukazuje na svá práva a zhorší si výrazně pozici. Především tím, že přežene své „oprávněné rozhořčení“. Asertivní jedinec oznámí, že jeho pracovní i časová kapacita je vyčerpána, že nemůže přijmout v současné době žádnou práci navíc. Nabídne však možné řešení situace, například tak, že dodělá část potřebných věcí v příštích týdnech.

4. Přijmout odmítnutí bez pocitu urážky

Situace, kdy jsme odmítnuti, je vždy náročná. Je nutné si proto především uvědomit, že odmítnutí určitého požadavku nebo názoru není odmítnutí jedince jako celku, jeho osobnosti. Jakmile si budeme tohoto faktu plně a autenticky vědomi, podstatně se sníží pocit našeho ohrožení a z něj vyplývající další negativní dojmy vztažené především ke snížení vlastní hodnoty. Budu-li mít rád kostkované košile a budu-li je nosit (a cítit se v nich dobře), neznamená to, že druhý, který je rád nemá a jemuž se na mně nelíbí, odmítá tímto moji osobu. Kdo není s námi, nemusí být proti nám, může mít jenom jiný názor.

Bude-li někdo kritizovat například určité literární dílo, které já považuji za dokonalé, znamená to pouze, že máme na toto dílo odlišný názor, a nikoli třeba to, že mě považuje za nedouka a kulturního barbara (což mu musím okamžitě oplatit).

Stejně tak odmítnutí mého požadavku, jakkoli jej mohu považovat za oprávněný a pro mne důležitý, neznamená, že ztrácím na ceně nebo že nejsem přijímán v jiných oblastech. Je totiž nezbytné si vždy uvědomit, že důležitost nebo oprávněnost mého požadavku nemá hodnotu absolutní. Jestliže někdo odmítne splnit mé přání, není to žádný důkaz toho, že je to můj nepřítel, stejně jako jeho ochota vyhovět není důkazem jeho přátelství. Přítel, který umí odmítnout ve chvíli, kdy nemůže splnit mé přání, je hodnotnější než člověk, který naslibuje, třeba i splní a pak se cítí vykořisťován a „bude si to na mne pamatovat“.

5. Umění vyjádřit kritiku i pochvalu

Všichni máme svoji zkušenost s tím, když se nám sociálního uznání dostává, stejně jako s tím, když nám chybí. Zažili jsme, a někdy intenzivně, oba póly a jsme si plně vědomi, jak jsou pocity s nimi spojené pro nás důležité. Zapomínáme však velmi často na to, že stejnou důležitost má tato potřeba i pro ostatní. Máme tedy nejen právo její uspokojení vyžadovat, ale současně i povinnost je poskytovat. Skutečnost, že vyjádřené sociální uznání nám u druhého otevírá dveře a usnadňuje cestu k dohodě, neznamená, že by se jednalo o jakousi korupci, promyšlenou a nečestnou diplomacii, podlézání nebo pokusy o získání snadných

STUDIJNÍ TEXT K PROJEKTU

MODERNÍ TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ V PREGRADUÁLNÍ PŘÍPRAVĚ BUDOUCÍCH PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

výhod. To, že sociální uznání je jedním z nejmocnějších výchovných prostředků, ukazuje na jeho důležitost a význam pro budoucí dobrý pocit mezi lidmi.

Umíme většinou daleko lépe formulovat své kritické připomínky než projevy uznání. Převáží-li kritika příliš jednoznačně, stává se, že se vlastně mine účinkem, protože začne být vnímána jako osočování, napadání a ohrožování integrity. Je tedy nutné naučit se vytvářet rovnováhu mezi pochvalou a kritikou, mezi nabídkou a požadavkem.

Chci-li někoho získat ke spolupráci, bude to obtížnější, přijdu-li za ním a sdělím mu, že jeho dosavadní postupy jsou nedokonalé a že jedině spolu se mnou může dosáhnout úspěchu. Daleko lépe se dohodnou, ocením-li patřičně jeho přínos pro plánovanou společnou akci a na základě takto po-loženého kontaktu se začnu pracovně - a tedy třeba i velmi kriticky - dohadovat.

A na závěr...

Asertivita je tedy přímým, poctivým a přiměřeným vyjádřením vlastních názorů, potřeb a pocitů, které neporušuje práva druhých a nesnižuje jejich důstojnost.

Ani takto zodpovědně pojatou asertivitu však není možné uplatňovat ve všech případech. Každý z nás musí v konkrétním případě zvážit, zda je schopen a ochoten na sebe vzít rizika, která s sebou přináší otevřený projev vlastních názorů a pocitů i odmítnutí požadavku druhých. Musíme se rozhodnout, zda v některém případě nechceme raději z racionálních důvodů jednat neasertivně. Ne však proto, že jinak jednat neumíme, ale proto, že jsme se svobodně a odpovědně rozhodli.

Doporučená literatura:

Alberti, R., Emmons, M. (2004). Umění stát si za svým, Portál: Praha

Barrow, G., Newton, T. (2016). Educational transactional analysis: an international guide to theory and practice. London; New York: Routledge, Taylor & Francis Group

Berckhan, B. (2012). Komunikace bez zábran. Praha: Portál

Berne, E. (2011). Jak si lidé hrají. Praha: Portál

Berne, E. (2013). Co řeknete, až pozdravíte. Transakční analýza životních scénářů. Praha: Portál

Berne, E. (2012). Transakční analýza v psychoterapii (TA v psychoterapii). Praha: Emitos

Capponi, V., Novák, T. (2004). Asertivně do života, Grada: Praha

Capponi, V., Novák, T. (1992). Jak se prosadit – asertivně do života. Praha: Svoboda

Gruber, D. (2005). Zlatá kniha komunikace. Ostrava: Repronis

Harris, T. A. (2002). Já jsem OK, ty jsi OK. Praha: Pragma

Honzák, R., Novotná, V. (1999). Jak se dobře cítit mezi lidmi. Praha: Grada

Napper, R., Newton, T. (2010). Taktika transakční analýzy (TA ve vzdělávání). Praha: Grada

Praško, J., Prašková, H. (2007). Asertivitou proti stresu, Praha: Grada

Vališová, A. (1992). Asertivita v rodině a ve škole, Praha: H&H

Česká asociace transakční analýzy <http://www.ta-cata.cz>