

MANAŽMENT ČASU

Aseratívne správanie a jeho význam pri riadení môjho vlastného času

www.euroekonom.sk

NA ZAČIATOK...

Už sa vám niekedy stalo, že vás v čakárni ambulancie predbehol človek, zrazu sa zjavivší, so slovami: „Ja som si prišiel len pre recept... Ja som za sekundu preč...“ Alebo si s vami niekto dohodol schôdzku práve na taký čas, v ktorom už ste mali naplánovanú inú, možno menej dôležitú, ale pre vás milú činnosť a vám takto narušil váš denný program?

Mne sa to stalo veľakrát a neustále ma to zlostilo. Najmä preto, lebo som „strácal“ tak drahocenný, môj vlastný, čas.

Každý človek je vo svojom živote vystavený konfrontáciám, pri ktorých je v stávke jeho vlastný, či už pracovný alebo súkromný čas. Mnohokrát sa stane, že činnosti, ktoré vykonáva, by vôbec nemusel vykonávať, alebo by pri nich nemusel strácať čas čakaním. Takéhoto „kradnutia“ času sa dopúšťa okolie nášho človeka, dokonca s jeho vlastným dovolením! A pritom by stačilo byť len trochu asertívny, sebaapresadzujúci, a čas, ale aj energia takto vyčerpané, by sa dali oveľa lepšie využiť a čakania skrátiť.

TROCHA TEÓRIE

Doc. Ferjenčík vo svojej knihe Komunikácia v organizácii uvádza, že oproti pasívnemu alebo agresívnemu prístupu k hájeniu vlastných záujmov v interakcii s druhými – alebo ešte presnejšie: niekde medzi nimi - stojí **presadzovanie** (asertivita). Berko, Wolvin a Wolvin (1985) charakterizujú presadzovanie ako priamu a úprimnú komunikáciu o tom, kto sme a čo chceme. V presadzovaní ide teda o jasné a autentické vyjadrenie vlastného cítenia, myslenia a prání spôsobom ktorý rovnako rešpektuje práva seba i druhých ľudí. Namiesto toho, aby sa stal obeťou okolností (pasivita) alebo uzurpátorom cudzích práv, presadzujúci človek vedome preberá zodpovednosť voči sebe do vlastných rúk a vlastnej komunikácie. Asertivita je tak onou „zlatou“ strednou cestou v komunikovaní svojich cieľov a prání.

Viacerí autori sa snažili v rôznej podobe formulovať zrozumiteľné princípy presadzujúceho správania. Medzi asertívne práva každého človeka tak zaraďujú napríklad tieto:

- právo robiť vlastné rozhodnutia a mať svoje vlastné priority
- právo nerobiť rozhodnutia za iných
- právo robiť chyby a meniť svoj názor i správanie
- právo povedať „nie“ bez pocitov viny
- právo vyjadriť svoj názor a svoje city

11 PRINCÍPOV PRESADZUJÚCEHO SPRÁVANIA

- nemôžeš zmeniť správanie iných – môžeš ale zmeniť svoju reakciu na ich správanie
- ľudia nevedia čítať tvoje myšlienky
- samotný zvyk nie je dôvodom pre žiadne konanie
- nemôžeš urobiť druhých šťastnými
- v každom vzťahu dôjde občas k nesúladu
- ak váhaš s presadením, posúď jeho najhorší možný dôsledok
- nevzdávaj sa práva rozhodovať o sebe
- obávať sa neznamená veci meniť
- každý je sám kritériom pre posudzovanie svojho správania
- presadenie nie je agresia
- keď sa rozhodneš byť asertívny, buď si vedomý dôsledkov tohto správania

TECHNIKY PRESADZUJÚCEHO SPRÁVANIA

Azda najznámejšia technika presadzujúceho správania je **metóda DESC** (Bower, Bower, 1980). Jej názov je tvorený začiatočnými písmenami hlavných etáp, ktorými presadzujúca komunikácia prechádza: D (description – opis), E (expressing – vyjadrenie), S (specifying – špecifikovanie) a C (stating consequences – formulovanie dôsledkov).

Inou metódou formulovania presadzujúcej požiadavky je metóda **ERPG** (Stevens, 1999). Aj tento názov je vytvorený zo začiatkových písmen jednotlivých krokov: E (emphatic understanding of partner's position): vyjadrenie empatetického porozumenia pre partnera a jeho správanie. R (respect of partner's position): otvorené komunikovanie rešpektu pre názor a pozície partnera, prípadne aj ocenenie jeho doterajšej snahy a správania v iných oblastiach. P (problem): opis problému. G (goal): vysvetlenie vlastného cieľa

Ako vidieť, ERPG je variantom metódy DESC. Na rozdiel od prvej metódy je tento spôsob „mäkší“ a empatickejší. To ale neznamená, že je viac alebo menej vhodný, než využitie metódy DESC. Oba spôsoby majú svoje opodstatnenie a oblasti efektívneho využitia. Pri výbere závisí od povahy situácie, charakteru vzťahu medzi komunikujúcimi ale aj od osobnostných čŕt a dispozícií daného človeka.

ASERTIVITA A JA

O asertivite ako predmete skúmania som sa dozvedel až na vysokej škole. Dovtedy to bolo len také vnímanie okolitých ľudí a ich reakcie na iných ľuďoch. Často som mal možnosť stretnúť sa s nedorozumeniami, ktoré plynuli z neasertívneho, či už agresívneho, alebo pasívneho správania.

Na strednej škole som vykonával mnoho aktivít, ale keď sa na to dnes pozerám, aspoň tretinu z nich som nerobil so záujmom, ale hlavne z dôvodu, že to odo mňa vyžadovali ľudia v okolí, či už spolužiaci, alebo učitelia. Pracovný čas som si síce organizoval, ale začali sa mi kopíť povinnosti dôležité, ktoré som nedokázal oprávnené odmietnuť. Cítil som sa zaťažovaný.

Našťastie som sa včas zoznámil s asertivitou, sebpresadzujúcim správaním a komunikáciou, takže mi z vyťaženia nešiblo. Asertivita, tak ako mnohé ďalšie prvky komunikácie mi značne pomohli vyčistiť môj stôl od zbytočnosti.

Používanie sebakpresadzujúceho správania vidím ako nie jednoduchú záležitosť. Najmä z toho dôvodu, že u nás panuje niekoľko mýtov.

Jedným z nich je dostatočné porozumenie rozdielov medzi presadením a agresivitou. Otvorené ale disciplinované komunikovanie aj nepríjemnej informácie neoddeliteľne patrí k presadzovaniu. Mnohí však také komunikovanie mylne považujú za prejav agresivity. Agresívne správanie je zamerané na poškodenie. Je lepšie sa dozvedieť o nepríjemných veciach skôr, ako neskôr. Ale myslím si, že ľudia majú strach dozvedieť sa negatívnu správu, preto o nej nekomunikujú.

Pracoval som v organizačnom výbore projektu, ktorého cieľom bolo nájsť si atraktívneho zamestnania pre študentov končiacich ročníkov vysokých škôl. V pracovnom tíme bola desiatka ľudí, ktorý takýto projekt robili prvý krát. Teda robili sme aj chyby. Mal som možnosť vidieť, ako nás skúsený prezident organizačného výboru informoval o tom, že určenú prácu sme nevykonali v stanovenom čase a kvalite.

Toto asertívne správanie z jeho strany neznamenal snahu ponížiť nás, ani uberať nám naše legitímne práva. Jeho zameraním bola optimalizácia nášho správania. A verte mi, že donieslo výsledky. Ako nám neskôr vysvetlil, stálo ho veľa času, keď sme my neodviedli našu prácu načas.

DESATORO MOJICH ASERTÍVNYCH PRÁV

Spravil som pokus. Už dávnejšie som kdesi čítal desať asertívnych práv človeka. Niekoľko týždňov som ich mal napísané na papieri a nalepené na viditeľnom mieste tak, aby som ich mal stále na očiach, aby som si na nich zvykol a stotožnil sa s nimi. Výsledky tohto pokusu boli úžasné.

Na papieri stálo:

1. Mám právo presadzovať svoje vlastné správanie, musím však byť zodpovedný za jeho následky
2. Mám právo neuvádzať výhovorky alebo ospravedlnenia

3. Mám právo posúdiť nakoľko a ako som zodpovedný za riešenie, ktoré urobili druhí ľudia
4. Mám právo zmeniť svoj názor pod tlakom argumentov a informácií
5. Mám právo povedať: Ja neviem...
6. Mám právo byť nezávislý na dobrej vôli iných ľudí
7. Mám právo robiť chyby, ale som za ne zodpovedný
8. Mám právo robiť nelogické rozhodnutia (vo vzťahu k iným)
9. Mám právo povedať: Ja ti nerozumiem...
10. Mám právo povedať: Je mi to jedno, aj tvoje aj moje stanovisko je správne...

Mám teda právo byť asertívny. Musel som si však uvedomiť, že s asertívnosťou prichádza aj zodpovednosť za svoje asertívne konanie. Len tak sa sebakresadujúce správanie nezmení na agresívne.

Organizácia môjho pracovného času prešla revolúciou. Bolo zaujímavé sledovať, ako z môjho času začali miznúť aktivity, s ktorými som sa nestotožňoval a ktoré som si sám neplánoval. Objavili sa prvé prázdne miesta v mojom diári a ja som sa začal cítiť voľnejší. Mal som viac času na milé aktivity. Už to nebola len práca, ale aj oddychové aktivity.

Samozrejme, nemôžem prisudzovať všetky zásluhy len asertivite. Ale jej miesto „v nástrojoch“, ktoré boli pri spomínanej zmene je neodškriepiteľne vysoko.

EPILOG

Tak sa asertivita udomácnila aj v mojom dome. Musím však pripomenúť, že nie som „radikálny asertivista“. Niekedy robím ústupky na svoj vlastný úkor a robím ich rád. Lebo viem, že na svete je ešte veľa ľudí, ktorí plytvajú svojim časom a ktorí ešte neobjavili kúzlo sebakresadujúceho správania - asertivity.

POUŽITÁ LITERATÚRA

1. Ferjenčík J.: KOMUNIKÁCIA V ORGANIZÁCIÁCH. Bratislava, Ekonóm, 2001
2. Ferjenčík J., Bosáková M.: RIADENIE ĽUDSKÝCH ZDROJOV. Bratislava, Ekonóm, 1999