**4. Sociálna komunikácia**

* Pojem komunikácia je odvodený od latinského pojmu „communicare“, čo značí radiť sa, rokovať, zhovárať sa, robiť niečo spoločným, spolupodieľať sa s niekým na niečom.
* **Komunikáciou rozumieme predovšetkým dorozumievanie sa, dohováranie sa, odovzdávanie alebo vzájomnú výmenu informácií.**
* Komunikácia je tak definovaná ako proces, ktorým sa uskutočňuje odovzdávanie, výmena informácií medzi dvomi účastníkmi sociálnej interakcie, t.j. tým, kto informáciu vysiela (emitent – odosielateľ) a tým, kto informáciu prijíma (percipient – prijímateľ)

**Ľudia komunikujú z týchto dôvodov:**

* aby si vymieňali a získavali informácie a poznatky (najrôznejšieho druhu),
* aby presvedčili a získali na svoju stranu iných ľudí,
* aby našli pomoc pri plnení úloh, ktoré im boli dané, alebo ktoré si sami vytýčili,
* aby poznali samých seba, iných ľudí,
* aby nadviazali sociálny kontakt a tak uspokojili svoje sociálne potreby (blízkosti, spolupatričnosti, lásky, nehy, uznania, zvedavosti a mnohé ďalšie).

**Sociálna komunikácia môže mat rôzne podoby. Rozlišujeme:**

* komunikáciu intrapersonálnu, so sebou samým, v našom vnútri.
* komunikáciu interpersonálnu, medziľudskú, ktorá sa uskutočňuje medzi dvomi alebo viacerými jednotlivcami,
* komunikáciu masovú, t.j. sprostredkovanú masmédiami (rozhlas, televízia, tlač, literatúra, počítače a pod.)

**Interpersonálna, medziľudská komunikácia**

* je odovzdávanie a prijímanie významov (prenos informácií), ktorý sa uskutočňuje medzi dvomi alebo viacerými jednotlivcami, resp. medzi príslušníkmi malých sociálnych skupín v sociálnej interakcii.

**Interpersonálnu komunikáciu chápeme ako proces, ktorý má vlastnú štruktúru a pozostáva z týchto zložiek:**

* + - * **komunikátor** (emitent, odosielateľ, oznamovateľ, osoba, od ktorej vychádza informácia),
      * **komuniké** (obsah informácie),
      * **médium komunikácie**,
      * **komunikant** (percipient, príjemca informácie),
      * **komunikačný kanál** (spôsob prenosu informácie, druh komunikácie, napr. slovo, gesto, skutok)

**V procese komunikácie komunikátor, od ktorého informácia vychádza, kóduje svoje oznámenie do určitého znaku (slova, gesta, symbolu, obrazu …), vyjadruje tým určitý obsah (komuniké) a k odoslaniu používa určité médium:**

* komunikuje priamo, bezprostredne, v priamom fyzickom sociálnom kontakte s druhou osobou (tvárou v tvár),
* komunikuje písomne (list, oznam, písomná inštrukcia, elektronická komunikácia),
* komunikuje telefonicky.

**Komunikant dekóduje prijaté oznámenie (informáciu), ktoré obaja účastníci komunikácie, komunikátor aj komunikant, interpretujú ako význam použitých znakov, pričom v rámci danej kultúry, používajú zhodný systém znakov.**

***Štruktúru komunikácie možno podľa H.D.Laswella opísať pomocou týchto prvkov:***

* kto hovorí (komunikátor),
* čo hovorí (komuniké),
* komu to hovorí (komunikant),
* čím to hovorí (akým kanálom),
* aké médium používa,
* prečo to hovorí (s akým úmyslom, aká je jeho motivácia),
* aký je účinok toho, čo hovorí (aký má oznámenie efekt)

**Pravidlá interpersonálnej komunikácie**

**Základné pravidlá( princípy):**

* v interpersonálnej komunikácii nie je možné nekomunikovať,
* v interpersonálnej komunikácii nekomunikujeme len slovami,
* v interpersonálnej komunikácii sú vždy aktívne obidve strany, odosielateľ i prijímateľ informácie.

***Informácia (komuniké) je v procese komunikácie prenášaná viacerými cestami, kanálmi. Bežne rozlišujeme štyri skupiny komunikačných kanálov, ktoré chápeme ako zložky medziľudskej komunikácie:***

* + **verbálna komunikácia,**
  + **neverbálna (nonverbálna) komunikácia,**
  + **paralingvistické aspekty (parajazykové prejavy),**
  + **komunikácia činom, konaním.**

**A/ Verbálna komunikácia**

* je komunikácia sprostredkovaná hovorenou rečou, slovom, teda jazykovým znakom a významom, ktorý je k nemu viazaný.
* Verbálna komunikácia je špecificky ľudský spôsob komunikácie
* Vďaka rozličnému chápaniu významu znaku (slova), dochádza v medziľudskej komunikácii k nedorozumeniam.
* Nedorozumenie môže byt dôsledkom aj toho, že pojmy (slová) majú dva významy

**Hayesová rozlišuje tieto rečové registre:**

* + deklamašný, ktorý sa používa pri formálnych prejavoch a v niektorých druhoch vecných písomných oznámení,
  + formálny, používaný pri komunikácii s autoritami, vyžaduje starostlivé používanie gramatiky a výber slov,
  + informatívny, používaný najmä v kontakte s cudzími ľuďmi, ak má rozhovor neformálny charakter, napr. podanie informácie o odchode vlaku,
  + familiárny, ktorý sa užíva pri komunikácii s priateľmi, dobrými známymi.
  + intímny, používaný v komunikácii intímnych priateľov a členov rodiny.

**B/ Neverbálna komunikácia**

* neverbálna komunikácia predstavuje prenos informácií inými prostriedkami ako je slovo. Neverbálna komunikácia sa niekedy označuje tiež ako reč tela
* Funkcie:
  + slúži predovšetkým na vyjadrenie prežívania, emocionálneho stavu komunikujúcich, vrátane emocionálnych kvalít vzájomného vzťahu k sebe.
  + neverbálne prejavy slúžia na ovplyvňovanie iných (napr. na ich odpudenie, získanie, ovládanie ..)
  + neverbálna komunikácia plní svoje funkcie často vo väzbe na komunikáciu verbálnu
* Neverbálne prejavy pri komunikácii sú prirodzené, veľmi často celkom spontánne, majú veľkú silu pôsobenia na iných ľudí aj vtedy, keď si ich vplyv neuvedomujeme

**Druhy neverbálnej komunikácie**

**Mimika**

* patrí medzi najvýraznejšie prejavy neverbálnej komunikácie.
* rozumieme ňou výrazy tváre, ktorými vyjadrujeme predovšetkým najrôznejšie emócie: zlosť, strach, radosť, prekvapenie, vzrušenie,..
* Tri oblasti, zóny, v ktorých sa prednostne prejavujú určité emócie:
  + zóna čela a obočia slúži na vyjadrenie (a čítanie) prekvapenia, údivu, náhleho úľaku,
  + zóna očí a viešok (sčasti aj obočia) slúži na vyjadrenie strachu, zlosti, smútku,
  + zóna nosa, úst a brady slúži na vyjadrenie pozitívnych emócií – radosti, spokojnosti, šťastia (in Škvareninová, 1994).
* Výraz tváre má v sociálnej komunikácii rôzne významy (Argyle, 1969):
  + ukazuje emocionálne prežívanie jednotlivca,
  + dáva informácie v podobe spätnej väzby – či príjemca chápe informáciu, či ho prekvapuje, súhlasí s ňou, s pod.
  + pomáha vyjadrovať postoj k druhému človeku (charakter vzťahu),
  + podporuje, alebo naopak vyvracia obsah reči alebo správania hovoriaceho.
* Pohľad očí, zrakový kontakt, ktorý má viacero funkcií:
  + zrakom sledujeme a udržiavame pozornosť partnera v komunikácii,
  + overujeme si účinok, efekt komuniké,
  + snažíme sa získať spätnú väzbu k tomu, čo sme vyslali,
  + dávame ním najavo záujem alebo nezáujem o interakciu, partnera v komunikácii a to, čo vysiela,
  + pohľadom očí vyzývame iných k interakcii (čašníka, predavačku, osobu, o ktorú máme záujem a pod.),
  + práve z očí partnera sa usilujeme čítať jeho záujem, jeho prežívanie v interakcii.

**Gestikulácia**

* Gestikuláciou rozumieme pohyby častí tela, predovšetkým rúk a hlavy.
* Sú sprievodným znakom hovorenej reči (v prirodzenej komunikácii takmer neexistuje verbálny prejav bez gestikulácie), ale môžu verbálny prejav nahrádzať, často vystupujú ako samostatný komunikačný prostriedok
* Gestá sú sčasti vrodené (od narodenia slepé deti používajú gestá), väčšinou však osvojené pozorovaním iných osôb.
* Gestá vyjadrujú veľa z prežívania človeka, odrážajú jeho emócie, záujem, ochotu komunikovať a tiež osobnostné vlastnosti (temperament). Gestá používame veľmi často mimovoľne

**Haptika**

* Haptikou rozumieme komunikáciu bezprostredným fyzickým kontaktom, dotykom. V dotykovej komunikácii ide najmä o dotýkanie sa tela iného človeka pomocou rúk.

**Posturika**

* Posturikou rozumieme komunikáciu pomocou polohy a držania tela. Ide o komunikáciu spôsobom sedenia, státia, ležania a kľačania, čo predstavuje štyri základné polohy tela

**Kinezika**

* Kinezikou rozumieme komunikáciu pohybom. Ide jednak o pohyby častí alebo celého tela, ktorými jednotlivec doprevádza verbálny prejav (pohyby rúk, nôh, hlavy, prestupovanie na mieste, kývanie sa a pod.), jednak o pohyb ako je chôdza, tanec, balet, gymnastika.

**Proxemika**

* Je komunikácia vzdialenosťou, ktorú od seba udržiavajú komunikujúci.

**Poznáme štyri proxemické zóny vyjadrené v mierach vzdialeností:**

* **zóna intímna.** Je to vzdialenosť cca 0-45 cm od nášho tela, zóna priameho telesného kontaktu
* **zóna osobná.** Je to vzdialenosť 45-120 cm. Tzv. zóna ľahkého dotyku – ešte možno natiahnuť ruku a partnera sa dotknúť.
* **zóna sociálna.** Je to vzdialenosť 120-360 cm. Táto zóna, najmä jej dolná hranica, sa zvykne nazývať zónou služobného kontaktu,
* **zóna verejná.** Je to vzdialenosť 360-700 cm, prípadne viac (do 10 metrov). Dodržiava sa najmä pri interakcii jednej osoby s viacerými

**C/ Paralingvistické aspekty reči**

* v podstate spôsob akým hovoríme, inými slovami ide o výrazové prostriedky reči, ktoré používame na dokreslenie obsahu hovoreného slova, zdôraznenie niektorých častí, lepšie objasnenie zmyslu, hodnotenie a vyjadrenie vzťahu k tomu, čo hovoríme aj k adresátovi komuniké
* Paralingvistické aspekty reči sú prirovnávané k hudbe reči, tvoria pozadie hovoreného slova, ktoré je pre príjemcu informácie často významnejšie ako samotný obsah – slová, ktoré používame

**K paralingvistickým aspektom reči zaraďujeme:**

* intenzitu hlasového prejavu
* tónovú výšku hlasu
* farbu hlasu
* dÍžku prejavu
* rýchlosť prejavu (tempo reči)
* plynulosť reči
* presnosť prejavu
* mimoslovné zložky hlasového prejavu ( hm, ehm, vzdychy, hlasité dýchanie, ééé...)

**Rozdiely medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou:**

* neverbálna komunikácia je fylogeneticky aj ontogeneticky staršia ako komunikácia verbálna
* neverbálna komunikácia nikdy nekončí, verbálna vtedy, keď zavrieme ústa
* neverbálna komunikácia využíva množstvo ciest (kanálov), verbálna komunikácia iba jeden – slovo
* neverbálna komunikácia nie je vopred pripravovaná, vypovedá preto viac o skutočnom duševnom rozpoložení, zámeroch, cieľoch, záujmoch komunikátora
* väčšinu prvkov neverbálnej komunikácie si osvojujeme spontánne, bez úmyslu, zámeru, napodobovaním iných, prípadne má inštinktívny pôvod, verbálnej komunikácii sa učíme zámerne v danej inštitúcii – rodine, škole
* prejavy neverbálnej komunikácie dokážeme kontrolovať len čiastočne
* prejavy neverbálnej komunikácie sú silne kultúrne determinované, mnohé prejavy sa naučíme, používame a dekódujeme v závislosti od kultúrne zaužívaných vzorcov

**Roviny komunikácie**

* Rovinami komunikácie vyjadrujeme aký obsah vkladá komunikátor do vysielanej informácie, aký úmysel do informácie kóduje pomocou neverbálnych aspektov
* **Rovina informačná -** správu vysielame skutočne len ako informáciu a očakávame, že takto (bez akýchkoľvek iných vysvetlení, zámerov) bude prijatá
* **Rovina osobná -** spolu s informáciou vysielame inými kanálmi ako slovami nejaké informácie o sebe samom, svojom rozpoložení, vzťahu k obsahu (rozumiem tomu, páči sa mi to, nechápem to, nie je mi to príjemné)
* **Rovina vzťahová -** spolu s informáciou vysielame alebo v roli poslucháča prijímame naviac správy o povahe nášho vzájomného vzťahu
* **Rovina apelačná -** spolu s informáciou vysielame, alebo v pozícii poslucháča prijímame nejakú výzvu – apel

**Komunikačné zručnosti komunikátora (odosielateľa informácie)**

* ujasní cieľ komunikácie, skôr ako začne hovoriť,
* pred vyslovením informácie si zoradí v hlave myšlienky,
* vyjadruje sa stručne, jasne, používa krátke vety a oddeľuje ich krátkym odmlčaním sa, eliminuje nadbytočné informácie,
* dokáže prijímať a využívať spätnú väzbu
* vytvára priestor pre obojstrannú (dvojsmernú) komunikáciu
* usiluje sa u prijímateľa vzbudiť záujem o informáciu

**Komunikačné zručnosti komunikanta (prijímateľa)**

* Umenie počúvať je základnou zručnosťou komunikanta

**3 úrovne počúvania**:

* **nepočúvanie**, ignorovanie prichádzajúcich slov
* **povrchné počúvanie**. Počúvajúci čiastočne počúva, občas sa spýta, odpovie, zvyčajne na hovoriaceho i sem – tam pozerá, ale celkove pôsobí nesústredene
* **aktívne počúvanie**, počúvanie so záujmom je predpokladom vytvorenia dobrého vzťahu

**Bariéry komunikácie**

Chyby odosielateľa informácie:

* + - * + prikazovanie, vysielanie informácie začínajúce slovom „musíte“,
        + vyhrážanie sa, s použitím slovného spojenia „ak nie, tak ...!“, resp.

„dajte si pozor!“,

* + - * + poskytovanie nežiadúcich rád, napr. „mali by ste to urobiť takto!“,
        + neurčitosť vyjadrovania, napr. „potrebovali by sme asi niečo zmeniť“,
        + konfrontácia s ľuďmi, t.j. nadávky, osočovanie, napr. „ste lenivý, bezočivý“
        + povýšenecké správanie, napr. „som rád, že vám konečne zaplo!“,
        + hranie sa na psychológa, napr. „váš problém spočíva nepochybne v tom, že ste. “,
        + vyhýbanie sa riešeniu problémov, napr. „teraz nie je vhodný čas, mám iné starosti..“,
        + zatajovanie informácií, napr. „to je vec vedenia, dozviete sa v pravý čas. “,

Chyby prijímateľa informácie:

* skáčeme do reči, presvedčení, že už vieme, čo chce hovoriaci povedať,
* sami priveľa hovoríme, počúvame povrchne, predbiehame myšlienky hovoriaceho,
* počúvame len slová, nehľadáme súvislosti, reagujeme mimo témy hovoriaceho,
* namiesto počúvania si pripravujeme v mysli protiargumenty,
* na prípadnú kritiku reagujeme emocionálne, nekonštruktívne,

K uvedeným chybám môžeme doplniť:

* nesúlad medzi verbálnou a neverbálnou zložkou komunikácie, ktorý sa označuje pojmom dvojitá väzba,
* používanie reakcie typu áno, ale – jedným slovíčkom vyjadruje súhlas s počutým, druhým tento súhlas neguje, čo vnáša do rozhovoru nervozitu a budí agresivitu. „Ale“ je lepšie vynechať,
* vyjadrovanie sa s používaním zovšeobecňovaní, napr. „vy vždy “ „vy
* nikdy “ „vy všetko pokazíte!“. I tieto výrazy vyvolávajú agresiu u partnera

v rozhovore.

**Asertívna komunikácia**

**Asertivitu je možné definovať mnohými spôsobmi:**

* asertivita je otvorená, čistá, priama komunikácia s druhými,
* asertivita je schopnosť vyjadrovať otvorene a s primeranou sebadôverou svoje názory, želania, predstavy, pocity,
* asertivita je štýl správania, ktorým dokážeme presadiť svoje oprávnené požiadavky voči druhým spôsobom, ktorým neznižujeme vlastnú dôstojnosť ani dôstojnosť druhých ľudí,
* asertivita je štýl správania, ktorý nám umožňuje budovať dobré, otvorené vzťahy s druhými, založené na vzájomnej úcte, rešpekte, oslobodené od manipulácie, chytráctva, zneužívania iných pre vlastné ciele,
* asertivita je životná filozofia, životný postoj charakterizovaný úctou k sebe i druhým, rešpektovaním vlastných práv i práv druhých ľudí, prijatím zodpovednosti za vlastné rozhodnutia a ich dôsledky i zodpovednosti voči druhým ľuďom. --- Zakladateľ asertivity M.J.Smith

**ŠTÝLY SPRÁVANIA PODZA TEÓRIE ASERTIVITY**

**1. Agresívne správanie**

**2. Pasívne (neasertívne) správanie**

**3. Asertívne správanie**

* + - 1. **Agresívne správanie**
         * **Charakteristické prejavy:**

Agresívne správanie je výrazne dominantné, sebapresadzujúce za každú cenu, bez ohľadu na záujmy druhých. Agresívne konajúci jednotlivec koná s presvedčením, že on má vždy pravdu, jeho pocity sú dôležité, na pocitoch ostatných nezáleží. Aj keď presadzuje pozitívne ciele, koná z pozície moci a sily. Tomu zodpovedajú i neverbálne prejavy – hovorí nahlas, úsečne, kričí, je sarkastický, ironický, pozerá uprene, prenikavo, má strnulé držanie tela, často používa gestá typu napriamený ukazovák, ruky v bok, ruky preložené na prsiach, výraznú mimiku.

Snaží sa zvíťaziť za každú cenu, často sa mu to darí, ale na úkor ostatných.

* + - * + **Reakcie druhých ľudí:**

Ľudia , ktorí musia čeliť tomuto správaniu prechádzajú do defenzívy, alebo agresivity. Sú týmto konaním zranení, ponížení, prežívajú podráždenie, hnev, strach. Boja sa, čo bude nasledovať.

* + - * + **Výsledok:**

Pochybná sebaúcta, narušené vzťahy, krátkodobý pocit víťazstva na úkor druhých. Neochota ľudí rokovať o aktuálnych problémoch s agresívnym jednotlivcom z obavy, že sa stanú terčom ponižovania, manipulácie, vylievania hnevu.

* + - 1. **Pasívne (neasertívne) správanie**
         * **Charakteristické prejavy:**

Neschopnosť presadiť vlastné požiadavky, neschopnosť ich vôbec vysloviť. Submisivita, podriadenosť, nízka sebaistota, ustupovanie záujmom druhých, snaha vyhnúť sa konfrontácii, neochota rozhodovať a preberať zodpovednosť. V neverbálnej oblasti – hovorí potichu, neisto, váhavo, časté pomlčky, pozerá sa bokom, alebo smerom dole, ochabnuté držanie tela, nevýrazná mimika, časté prikyvovanie, časté neúčelné pohyby rúk (mädlenie, krútenie). Jednotlivec, ktorý sa takto správa sám nie je spokojný so sebou, prežíva úzkosť, pocit že je „obeť“, hnev na seba samého alebo druhých.

**Reakcie druhých ľudí:**

Ľudia , ktorí čelia tomuto správaniu cítia často hnev, podráždenie, rozčúlenie, namrzenosť, vinu alebo nadradenosť.

**Výsledok:**

Znížená sebaúcta, pocit zranenia, neschopnosti, nenaplnené potreby, hnev alebo ľútosť od ostatných, ktorí postupne strácajú chuť s takým jednotlivcom spolupracovať.

* + - 1. **Asertívne správanie**
         * **Charakteristické prejavy:**

Uvoľnené, kľudné, isté, primerane sebavedomé správanie. Jednotlivec, ktorý sa správa asertívne vie jasne definovať čo chce, vie požiadať druhých o láskavosť, o pomoc, je ochotný spolupracovať, ale dokáže povedať „nie“, ak to považuje za potrebné. Samostatne sa rozhoduje, prijíma za rozhodnutie zodpovednosť. Rešpektuje druhých, počúva, zvažuje informácie. V oblasti neverbálnej – hovorí jasne, pevne, kľudne s rovnomerným rytmom, zdôrazňuje podstatné, pozerá priamo, udržuje primeraný očný kontakt, vyvážené držanie tela, pevný postoj, uvoľnená gestikulácia, primeraná mimika. Asertívne správanie je sprevádzané pozitívnym prežívaním seba.

* + - * + **Reakcie druhých ľudí:**

Ľudia oceňujú tento spôsob správania. Prežívajú pocit vlastnej ceny, cítia dôveru, rešpekt, zodpovednosť. Pokiaľ je ich vlastná sebadôvera príliš nízka, môžu prežívať ohrozenie, závisť.

* + - * + **Výsledok:**

Sebarešpektovanie. Dosahovanie cieľov dôstojným spôsobom, budovanie efektívnych vzťahov .

P. O´Brienová (1998) doplna tento prehľad typov správania ešte o správanie manipulatívne, ktoré charakterizuje ako vychytralé, prefíkané, nepriamo agresívne, rafinované v snahe ovládať druhých napr. pomocou sarkazmu, vzdoru, trucovania. Správanie dvojtvárne, ktoré je navonok príjemné, ale škodí ľuďom za ich chrbtom, správanie nie veľmi čestné. ľudia, ktorí sa stretnú s takým správaním sa cítia zmätení, nahnevaní, vinní, frustrovaní. Majú pocit, že nikdy nevedia čomu môžu veriť a čomu nie, hnevá ich, že sa musia stále snažiť zistiť, o čo v skutočnosti ide.

**Asertívne zručnosti**

* predstavujú v podstate osvojené formy správania, naučené vzorce reagovania, ktoré sú uplatniteľné v rozličných situáciách medziľudského kontaktu.

**K základným predpokladom k požiadaniu o láskavosť je:**

* + - * + odvaha, schopnosť prekonať strach z odmietnutia,
        + ochota prekonať sociálnu nepohodu z toho, že ste nútený niekoho prosiť, byt závislý od dobrej vôle druhého,
        + nájsť primeranú formuláciu svojej žiadosť

**Požiadavky na formuláciu žiadosti:**

* + - * + musí byt jasné, že žiadate o láskavosť, nenárokujete si,
        + jasná, stručná, vecná formulácia žiadosti, ak uznáte za vhodné s uvedením skutočného dôvodu,
        + je vhodné zakomponovať do žiadosti možnosť odmietnutia, veď nejde o nárok,
        + opakovať žiadosť n nanajvýš dvakrát, ďalšie prosenie pri odmietnutí je veľmi ponižujúce.

**Kritika**

**Konštruktívna kritika**

je vyslovená so zámerom ovplyvniť konanie druhého človeka žiadúcim smerom, nemá v úmysle druhého človeka potrestať, ponížiť, ale naopak, pomôcť mu v jeho pozitívnej zmene, osobnostnom raste.

**Deštruktívna kritika**

je kritika neoprávnená, manipulatívna, zameraná na poníženie, potrestanie, vyvolanie pocitov viny druhého človeka.

**Zhrnutie:**

1. Asertivita je otvorená, priama komunikácia. Je to schopnosť otvorene vyjadrovať vlastné názory, želania, pocity. Asertivitou rozumieme i štýl správania, ktorým dokážeme priamo a nie manipulatívne presadiť vlastné oprávnené požiadavky spôsobom, ktorým neponižujeme vlastnú dôstojnosť ani dôstojnosť druhých ľudí. Asertivita je životná filozofia charakterizovaná úctou k sebe a druhým, rešpektovaním práv vlastných i práv iných ľudí, prijatím zodpovednosti za vlastné konanie a jeho dôsledky.
2. Konať asertívne znamená nekonať manipulatívne a vedieť sa brániť manipulácii druhých. Znamená byt sudcom vlastného správania, konať s pocitom „ja chcem“ a nie „mal by som“. Asertívne správanie sa riadi rešpektovaním asertívnych práv.
3. Teória asertivity rozlišuje štyri základné štýly správania – agresívne, pasívne, manipulatívne, asertívne, ktoré sa od seba vzájomne líšia vonkajšími prejavmi, vnútorným prežívaním, zámerom a výsledkom.
4. Asertívne zručnosti sa uplatňujú najmä v situácii, kedy chceme presadiť svoje oprávnené požiadavky, odmietnuť neadekvátne požiadavky druhých, k čomu môžeme využiť techniku pokazenej gramofónovej platne. Druhou situáciou je situácia hodnotenia iných ľudí a prijímania hodnotenia. Je žiadúce disponovať zručnosťami v prijímaní a dávaní ocenenia, prijímaní a vyjadrovaní kritiky. Môžeme využiť techniku otvorených dverí a techniku negatívneho opytovania sa.