

# Asertivní postupy a dovednosti

O tom, že asertivita by neměla být vnímána jako náhlé osvícení, zde již zmínka byla. K asertivnímu jednání ovšem lze postupně dozrát. Slovo má jedna z účastnic kursu asertivity:

*Nejprve jsem v k obraně vůči některým kolegům a neseriozním zákazníkům i k prosazení svojí osoby používala útok. V situaci, kdy jsem se chtěla prosadit nebo jsem měla pocit, že mne chtějí podrazit a ošidit, jsem zvýšila hlas a použila pokud možno uzemňující argumenty. Občas se to zvrhlo ve výstup, z něhož jsem pak neměla dobrý pocit. V duchu jsem si zážitek přehrávala a utvrzovala se v tom, jak je druhá strana nemožná.*

*Poté následovalo období, kdy vše probíhalo docela podobně, ale po konfliktu se dostavil pocit, že vše není tak, jak by mělo být. Že mám být nad věcí. Tudíž jsem měla vztek především sama na sebe za přehnanou reakci. To jsem již měla pocit, že se musí něco změnit.*

*Díky asertivitě pak nastalo třetí období. Uvědomila jsem si, že nemohu měnit lidi, s nimiž se setkávám. Mohu ale změnit svá očekávání od nich. Také jsem pochopila, jak můj projev souvisí se sebeúctou. Při jejím nedostatku se tak zoufale bráním každému dalšímu zpochybňování a nerespektování. Kdyby moje sebeúcta byla „neochvějná“, nebylo by tak těžké být nad věcí. Pokud si budu více jistá sama sebou, nebudu muset křičet, abych měla jistotu, že mne lidé slyší.*

*Díky asertivitě jsem se dostala do fáze, v níž mi je jasné, že není dobré popírat své pocity a nechat se pohltit emocemi. V době, kdy se schyluje k nějakému lámání chleba, si kladu otázku: „Co v tuto chvíli pro sebe potřebuješ?“ Podle toho se pak zachovám. Když cítím, že bych šla za své hranice a poškodilo by mne to, tak se ohradím jasně a rázně. Pokud ale cítím, že bych vztekem jen překřičela vlastní*

*nejistoty, v ohrožení kolem sebe kopala a nakonec bych stejně litovala, tak to nechám být. Pouze dotyčnému řeknu, že se mi jeho chování nelíbí a pak to nechám být. Ať si s tím naloží, jak umí. Já si budu prostě trvat na svém.*

## Prosazování oprávněného požadavku

Většina zájemců o asertivitu se setká s modelovým dialogem, jehož autorem je J. M. Smith. Jmenuje se *Chci své maso* a demonstruje poměrně efektní metodu nazvanou *Přeskakující gramodeska*.

### Přeskakující (zaseklá) gramodeska

Jde o opakování oprávněných požadavků tak dlouho, až je nám vyhověno. Generace studentů se učí na příkladu zákazníka reklamujícího v americkém supermarketu nedodanou část nákupu – vepřové kotlety. Probíhá to asi takto:

**Zákazník:** Doma jsem zjistil, že v balíku s nákupem chyběly vepřové kotlety. Chci své maso.

**Prodavač:** Ale pane, to není možné. Určitě ho někde máte.

**Zákazník:** Chci své maso.

**Prodavač:** To by mohl říct každý. Většina lidí, kteří takto reklamují, chybějící věc nakonec najde.

**Zákazník:** Chci své maso.

**Prodavač:** Vidíte, už se zde tvoří fronta. Teď je největší provoz a všichni chtějí být rychle obslouženi. Přijďte zítra dopoledne a prodáme to.

**Zákazník:** Chci své maso.

**Prodavač:** Vy asi umíte jen říkat: „Chci své maso.“

**Zákazník:** Chci své maso.

Zkrátka žádné diskuse, nepodlehnout žádným manipulacím, nechytit se na vějíčku typu „vy snad umíte jen...“ Jednoduše požadovat stále dokola to, nač mám nárok.

Dialog v plné míře pochopí ten, kdo ví, že v rámci kodexu pro zaměstnance amerických supermarketů je jednoznačně určeno, do jaké výše ceny zboží má zákazník vždy pravdu a jeho (třeba i neoprávněná) reklamace má být vyřízena kladně. Kotlety se zcela jistě do limitu vejdou. Firma ví, že je lépe v první fázi třeba i prodělat, ale kupujícího udržet. Zabrání se tak i negativní reklamě odrazující nespokojencovy přátele a známé od nákupu právě u oné firmy. Naopak lze počítat s neformální pozitivní reklamou. Za takových podmínek je jen otázkou trpělivosti, kdy člověk své maso obdrží. V našich podmínkách to bývá složitější. Občas se totiž objeví postup modelově připomínající dialog:

**Zákazník:** Chci své maso.

**Prodavač:** Žádné maso již zdarma nedostanete. Kupte si jiné.

**Zákazník:** Chci své maso.

**Prodavač:** Žádné maso již zdarma nedostanete. Kupte si jiné.

**Zákazník:** Chci své maso.

**Prodavač:** Žádné maso již zdarma nedostanete. Kupte si jiné.

Takto je možno bez výsledku pokračovat až do doby, kdy obchod zavírá.

Řešením je buď (asertivní) rezignace, kdy nad tím jen mávneme rukou, a již se touto lapálií nezabýváme, nebo volba tzv. **konfrontační asertivity**. Klidně a jasně sdělíme protějšku, jak budeme pokračovat dál, kam se s reklamací dále obrátíme, případně, pokud nám vyhověno nebude, firmu zažalujeme. Nesprávné a velmi neasertivní je plané vyhrožování. To, co řekneme, také splníme.

Specifickou variantou podobného postupu je **eskalující asertivita**. S každou další replikou přitvrdíme. Jako příklad lze uvést výroky středoškolského profesora vůči lajdáckému studentovi: „Nemohu

## ■ Asertivní postupy a dovednosti

tolerovat zapominání domácích úkolů. Zapomenutý domácí úkol budu hodnotit nedostatečnou. Několik nedostatečných zákonitě povede k nedostatečné na vysvědčení. Při nedostatečné klasifikaci nebudete připuštěni k maturitě. Budete-li v tomto duchu pokračovat, bude to znamenat konec vašich šancí na další studium.“

Znalost asertivity ovšem nemusí vést k razantnímu sebeprosazení, a přesto přinese po všech stránkách úspěšné řešení. Účastnice kurzu asertivity popsala svou zkušenost následovně:

*Není to tak dlouho, co jsem v jedné prodejně s obuví zakoupila ne zrovna levné, za to však skutečně nádherné sandály. Po asi dvou týdnech nošení se najednou na jedné botě utrhł pásek. Protože jsem si na sandály dávala až přehnaný pozor, chyba určitě nebyla na mojí straně. Za pro mne obvyklé situace bych boty v duchu obřečela a pokoušela se je buď opravit sama, nebo je odnesla do opravy. Než bych se odhodlala platit opravu, dumala bych o tom, jakou mám smůlu, jaký mám mizerný plat, že musím počítat, abych měla i na hloupou opravu, a jaký je život pes. Protože jsem si ty sandály koupila také proto, abych si po rozchodu s přítelem udělala radost, bilancovala bych i své doposud neúspěšné partnerské vztahy. Když má člověk pech, tak je to jednou dané, ať se podívá, kam se podívá.*

*Pod vlivem asertivity jsem se ale rozhodla reagovat jinak. Na místo činu, do obchodu, jsem se vrátila s úsměvem na rtech a z očí do očí jsem prodavačce vysvětlila, v čem je problém. Také jsem jí řekla, proč jsem si ty boty koupila, že byly krásná náplast na nepovedený vztah. To nezapůsobilo. Já jsem přesto v prezentaci svého požadavku vytrvala. Dáma za pultem se mne snažila odbýt s tím, že jde o vysoce módní obuv nevhodnou pro každodenní nošení. Já trvala na reklamaci a nehdlala povolit. Terpve poté, co argumentovala tím, že k takovým botám musíme být šetrní, jsem se dotázala, proč jsem nebyla předem upozorněna na nutnost nosit boty jen občas. Prodavačka na to opáčila, že jsou zaměřeni na inteligentní zákaznice, jimž se nemusí vysvětlovat to, co se rozumí samo sebou. V tu chvíli jsem nevěděla, zda se mi chce více té paní z plných plic vynadat nebo s pláčem odejít, jak se říká, středem. Pokušení jsem odolala. Klidným hlasem jsem opáčila, aby vymezení cílové skupiny zákaz-*

*nic zopakovala co nejpodrobněji, neboť se o něm hodlám poradit s majitelem prodejny. Kupodivu to zabralo. Rázem obrátila s tím, že to přece nějak musíme vyřešit. Dokonce jsem si mohla sama vybrat, zda chci boty zcela nové nebo ty původní nechat opravit, a dokonce byla možnost vrátit peníze zpět.*

P. S.: Zmínka o botách coby krásné náplasti na rozchod patří do oblasti tzv. **asertivního sebeotevření**. O této technice bude ještě podrobně pojednáno. Zde oceníme fakt, že zákaznice onen postup zkusila, ale neztanikařila a nezanevřela na jiné formy asertivity poté, co pokus nebyl úspěšný.

Na závěr odpověď pisatelky na dotaz trenéra asertivity: „Jaký máte teď s odstupem času pocit z úspěšné reklamace?“

*Opravdu mě překvapilo, jak jednoduché to vlastně je. Stačí udržet přátelský, i když rozhodný tón, mít pevně stanovený a dobře rozmyšlený cíl návštěvy, zdvořile vysvětlit, co a jak, a pak si za tím stát. Dřív bych v takové situaci dopadla špatně, hned první odmítnutí by mě odradilo, tentokrát to bylo jiné, asi i proto, že jsem celou věc brala trak trochu jako hru. Mělo to pro mne význam větší, než je cena sandálů. Uvědomila jsem si, že i takoví lidé, jako jsem já, dokážou uplatnit svá práva za pomoci vlastních sil.*

## Reklamace a asertivita

Přeskakující gramodeska opravdu není všechno. K dobrému nebo alespoň přijatelnému z uplatňování reklamace přispěje několik následujících zásad. Každá z nich je mimo jiné i aplikací základního práva „být sám sobě soudcem“.

1. Rozhodněte se, zda reklamovat musíte, chcete nebo naopak nad tím vším jen mávnete rukou. V rámci svého soukromého rozhodování můžete bez dalšího snažení vyhodit jogurt za pár korun, ale i předmět za desetitisíce. Přežijete obojí.

2. Pokud se rozhodnete pro reklamaci, buďte vytrvalí. Nevzdávejte se po prvním „ne“.
3. Reklamaci je vhodné vnímat jako adrenalinový sport. Ne jako boj.
4. Ignorujte u protistrany projevy nedůvěry, pokusy o manipulaci, vyvolávání pocitů viny i urážlivé repliky typu: „To vám na těch pár korunách tak záleží?“ Ignorujte i machistické ataky naznačující, že „ženská z toho nemůže mít rozum“. Nemusíte v tomto směru nic vysvětlovat. Obchodníkovi není nic po tom, zda vám jde o peníze, princip, trénink asertivity, koníček nebo způsob, jímž se uklidňujete po konfliktu s rodinnými příslušníky. Podstatná je jen oprávněnost nebo neoprávněnost reklamace.
5. Na protějšek rozhodně slovně, tím méně pak brachiálně neutočte. Zdrženlivost zachovejte, i když vás dotyčný provokuje a o tvrdou reakci si koleduje. Cokoliv v tomto směru uděláte, může být později použito proti vám. Nebude se pak řešit reklamační, ale kdo a jak byl vámi napaden, uražen a ponížen.
6. Známý trik manipulátorů je odvolávání se na veřejný zájem. Na argument typu: „zdržujete frontu, ti lidé chtějí být také obslouženi co nejdřív a my za chvíli zavíráme,“ je jednoduchá odpověď: „Vyřídte prosím moji reklamaci co nejdříve, abyste mohl rychle začít obsluhovat a včas zavřít.“
7. Soucit je krásná věc, ale k reklamaci nepatří. Na repliku: „Přece nechcete, abych to platil ze svého,“ je možné odpovědět: „Chci kvalitní, fungující výrobek.“
8. Objektivní důvody rádo by vysvětlující, co a proč se stalo, vás při reklamaci nezajímají. Opravdu každý má své starosti. Budeme jich mít méně, když bude každý pracovat kvalitně a plnit své povinnosti.
9. Smyslem reklamace není polemika ani řečnické cvičení, ale dosažení konkrétního cíle – výměny výrobku nebo jeho zpětné proplacení, náprava škody či nedokonalé služby.
10. Slogan „S úsměvem jde všechno lépe“, platí i zde. Nikomu se neposmíváme, ale nadhled je na místě. Není třeba jít do hrdel a statků.

K desateru bonus – citát z americké příručky asertivity: *Pokud reklamujete, nejde mnohdy ani tak o kompenzaci vadného výrobku, jako o budoucnost. Čím více lidí se nenechá mlčky připravit o peníze, tím menší je pravděpodobnost, že se o to někdo zase pokusí.*

Ani v rámci reklamace není vhodné „chodit s kanónem na vrabce“. Dříve, než se rozhodneme pro využití asertivních dovedností, zopakujeme si, že tento komunikační systém ctí morálku. Trvá na tom, že je třeba jednat důsledně, ale korektně. Totéž předem předpokládáme z druhé strany. Pokud se nepřesvědčíme o opak, předpokládáme, že jednáme se seriózní protistranou. S lidmi, kterým záleží na dobré pověsti podniku. I oni chtějí prodávat kvalitní zboží. Když něco selže, chtějí to napravit. Své přání proto v prvním kole nepředkládáme stylem vyzvání na souboj. Výhoda je přinejmenším v tom, že zůstáváte klidní a pozitivně naladění. Naopak pokud a priori očekáváte neochotu a intriky, pak ještě než s reklamací začnete, budete zahlcení adrenalinem. Pokud je člověk vzteklý, byť s přidanou komponentou úzkosti, tak to s asertivitou prostě nejde.

## Nebát se ozvat včas

Jako „nápady na schodech“ bývá označováno to důležité, co nás napadá po ukončení jednání a již to jako argument nelze využít. Stává se to proto, že je-li po všem, opadne blokující tréma, úzkost a jiné zábrany. Nicméně je již pozdě. Různé aspekty obdobných situací vyjadřují eseje účastníků kurzů asertivity.

*Rodiče slavili výročí svatby, a tak jsme celá rodina v tu neděli vyrazili do restaurace. Rodiče bydlí v městečku nedaleko Brna, ale ceny v té hospodě mají stejné, ne-li vyšší, než ve velkém městě. Při příchodu nám číšnice oznámila, že na jídlo se čeká i více než hodinu. Nu což, řekli jsme si. Zatím si dáme nějaké dobré pití a počkáme si. Navivně jsme si pomysleli, že jídlo pak bude stát opravdu za to. Přece to za ty peníze stát musí, že? To byla první chyba. Měli jsme se vrátit do auta a za pár minut jízdy zaparkovat před jinou restaurací.*

Čekali jsme půl hodiny, hodinu, minutu po minutě se přibližovala další hladová půlhodina a jídlo stále nikde. Otec to nevydržel a zeptal se procházející servírky, zda na nás nezapomněla. Čekáme už více než hodinu a jídlo pořád nikde. Ta odpověděla, že už ho chystají a za chvíli ho donese. Slečna asi žila v jiném časoprostoru, takže první oběd se na stole objevil po hodině a tři čtvrtě.

Značně vyhladovělí jsme do pokrmů pustili s vervou. Otcův „domácí gulášek podle pana starosty“ připomínal hodně naředenou gulášovou polévku. Matčín řízek byl tvořen kouskem masa v těstě přesahujícím rozměry talíře a páchl přesmaženým olejem. Já se sestrou jsme se pustili s chutí do kuřecích závitků se špenátem a mozzarellou s americkými bramborami jako přílohou, celkem za nekřesťanské peníze, s pocitem, že si konečně dáme do nosu. Po prvním soustu mne hladovce napadlo, že ta omáčka je vynikající. S každým dalším soustem se mi kousky masa připadaly méně a méně udělané. Sestra na tom byla stejně. Měli jsme ale opravdu hlad a tak jsme snědli zeleninu a přílohu abychom si aspoň trochu naplnili žaludek. Talíř se zhruba polovinou masa jsme odstrčili.

Servírka kupodivu přišla rychle a ptala se, zda to může odnést. Kývli jsme a sdělili, že maso nebylo dobře udělané. Dodal jsem, že to byla drahá parodie na tatarák ze syrového masa. Otec před servírkou konstatoval, že zajdeme ještě do cukrárny, abychom se trochu dojedli. Maminka souhlasila s tím, že v této restauraci mají sice na jídelním lístku i různé moučníky, ale ona již nemá odvahu si tady cokoli objednat. Servírka to dobře slyšela a dělala jakoby nic. V tom okamžiku jsem si uvědomil: „Buď teď, nebo nikdy!“ Řekl jsem, a to poměrně rázně: „Zavolejte mi prosím vedoucího nebo majitele, někoho odpovědného.“

Paní vedoucí přišla. Sdělil jsem jí, jak dlouho jsme čekali, jaké jídlo jsme dostali a že kuřecí závitky byly nedodělané a fakt se přes všechny hlad nedaly dojíst. Sestra k tomu dodala, že by příště neměli nikomu servírovat takový hnus, neboť jinak se to popsat nedá. Paní vedoucí se zachovala vstřícně, dokonce přidala i slovíčko „omlouvám se“. Špatnou náladu z pokaženého slavnostního oběda to ale již nezměnilo. Pro příště z toho plyne ponaučení: „Člověk se má



*ozvat hned, když se mu něco nelíbí. Za svoje peníze má vyžadovat kvalitní službu nebo jít jinam.“*

*S odstupem času a s vědomím, že situaci mohu posoudit sám a nejsem zodpovědný za problémy druhých, mám dojem, že to všechno bylo přece jen k něčemu dobré. Hrdě mohu konstatovat, že v den výročí svatby svých rodičů jsem, sice pozdě ale přece, zareagoval asertivně. Už to umím a vím jak (rychleji) na to!*

Jedním z přínosů asertivního chování je jakási přidaná hodnota k výsledku. Někdy je to pocit připomínající hru nebo trénink. To je mnohem příjemnější než „boj za svá práva“. V „kauze oběd“, když se strážník ozval, nepřineslo to jen, dejme tomu, 400 korun za dvě nepovedené porce. Významný byl pocit, že „už to umím“. Jeho blahodárnost, ba přímo zlomový význam ilustruje další úryvek popisující sice situaci odlišnou, leč se stejným jmenovatelem.

*Jako obvykle jsem nakupovala v blízkém supermarketu. Po ukončení nákupu se mi nezdála částka, kterou jsem zaplatila. Prošla jsem si účet a zjistila chybu. Místo dvou položek za mléko byly uvedeny tři. Měla jsem tedy dvě možnosti. Buď to tak nechat a odejít domů, nebo jít za pokladní a říct jí, že se spletla. V druhém případě bylo pravděpodobné, že mi vrátí peníze, ale za nepříjemného rozhovoru, že jsem se měla ozvat okamžitě, nebo dokonce tvrzení, že nemám pravdu.*

*V prvním případě bych šla domů a snad bych na vše zapomněla. Ale pravděpodobněji bych na to zbytečně myslela a trápila se úvahou, zda jsem přece jen neměla jít za pokladní a chybu nahlásit. Jak se znám, tak bych si večer stěžovala manželovi, co se mi zase stalo. Ve stejném supermarketu se mi totiž poměrně nedávno stalo něco podobného. Za hlavičku česneku jsem omylem zaplatila 48 korun. Analogicky jsem odhadla, že mě příhoda s mlékem bude štvat stejně dlouho jako s česnekem. To bude dost dlouho. Ne snad proto, že jsem tentokrát přišla o 13 korun, ale proto, že jsem byla zase ošizená.*

*Po několika lekcích asertivity mi již bylo jasné, jak se zachovat, abych se zase necítila špatně. Šla jsem k pokladně, klidně a slušně jsem pokladní upozornila, že se asi spletla, protože místo dvou kra-*

*bic mléka mi markovala tři. Pokladní mi peníze ihned ochotně vrátila a za chybu se omlouvala. Já jsem jí ubezpečila, že se nic nestalo. Domů jsem šla s příjemným pocitem. Ne kvůli těm 13 korunám, ale proto, že jsem se zachovala jinak, než ještě nedávno, a „nebolelo to“ – mne ani prodavačku. Ušetřila jsem si špatný pocit a nikomu tím nebylo ublíženo.*

*Tenhle případ byl pro mne významný, docela zlomový. Dokázala jsem si, že umím jednat jinak než pasivně nebo agresivně (to pak vůči sobě). Příště již nebude tak těžké příkladu následovat. Týká se to také strachu z vyjadřování vlastního názoru v zaměstnání. Od té doby jsem dokázala promluvit na pracovní poradě a dokonce se zeptat šéfa, když mi cosi nebylo jasné.*

Jeden z klasiků behaviorální psychoterapie J. Wolpe je autorem metody **systematické desenzitizace**. Klient si nejprve nacvičí některou z relaxačních (uvolňujících, uklidňujících) technik. Potom si sestaví žebříček (hierarchii) situací, jež u něj vzbuzují strach nebo úzkost. Třetí krok – dotýčný je v uvolněném, relaxovaném stavu a terapeut mu popisuje nejprve nejméně závažnou situaci z hierarchie zdrojů úzkosti. Klient si ji představuje.

Díky relaxaci a cílenému působení přítomného odborníka se projevy úzkosti zvolna snižují. Až vymizí docela, zaměří se společně na další zdroj záporného pocitu. V žebříčku mohou být zařazeny situace aktuálně vzbuzující strach, ale i ty, jichž se klient obával v minulosti. Reklamace mléka v supermarketu by v podobné hierarchii byla asi poměrně nízko jako zdaleka ne nejhorší situace. Další z výše uvedených problémů by byl zřejmě podstatně výše. Vysoko by byl následující příběh. Jeho zvládnutí je náročné. Vskutku nejde o nic příjemného.

*Před časem, jednou večer mě bylo velice špatně. Myslela jsem, že mi nesedlo jídlo, a tak jsem čekala, že mě to přejde. Jenomže po několika hodinách jsem nemohla spát. V křehci jsem byla stočená v klubičku v posteli, a tak jsem ve dvě hodiny před ránem jela do nemocnice. Po nahlášení v recepci sestra pravila, že bude muset pro-*

*budit doktora co má službu. Mezitím přivezli jakousi důchodkyni na vozíčku. Sténala bolestí, ale nikdo si jí nevšímal. V celé nemocnici byl klid, ale doktor v nedohlednu.*

*Přišel za necelou hodinu. Rozespalý, rozčuchaný, ani nepozdravil. V ordinaci si sedl za stůl, podepřel si obličej a nic se nedělo. Už jsem se chtěla zeptat, jestli mám odejít nebo zůstat, když mi sestra řekla, abych si lehla na lehátko. Doktor se velmi neochotně zvedl, dvakrát na mě sáhl a usadil se zpět. Po chvilce ticha, aniž by se na něco zeptal, vyštěkl, jestli chci zůstat v nemocnici, že by mě mohl nechat napojit na kapačky, nebo co vlastně chci ve tři ráno, když jsem ho probudila. To mě ohromilo, připadala jsem si jako malé, provinilé dítě. Je těžké jednat asertivně, pokud se setkáte s kombinací pasivity a agrese u člověka, na němž teoreticky může záviset váš život. Řekla jsem, že v nemocnici chci být jen v případě, že by to bylo nutné. On na to: „No, nutné to není.“ Píchl mi injekci a poslal mě domů.*

*Druhý den se mi to rozleželo a řekla jsem si, že asertivní je nebát se ozvat, alespoň dodatečně. Tak jsem poslala stížnost na ředitelství. Popsala jsem, jak to bylo. Po měsíci přišla odpověď. Nadřízený to s doktorem projednal. Pan doktor přiznal, že jeho jednání může na pacienty působit poněkud neosobně, a do budoucna se prý bude snažit o zlepšení. Závěrem se mi nemocnice omluvila a sdělila, že lékaři bylo odebráno na měsíc osobní ohodnocení. Nemyslím si, že to na něj bude mít nějaký vliv. Jsem jen ráda, že jsem našla odvahu vše popsat a nezapadla mezi pacienty, kteří si nechají cokoliv líbit. Prostě jsem se ozvala, a i když se říká, že lékaři si jdou vždy vzájemně na ruku, stížnost byla šetřena objektivně. Jenom tiše doufám, že na toho pána někdy příště nenarazím. Jistě je, že jsem měla mít více odvahy a řešit problémy hned. Asertivita mě přece jen postupně dostává z mé ulity. Čím dál tím méně se bojím vyjádřit svůj názor nebo někomu oponovat.*

*Pro úplnost dodávám, že ta bolest tehdy byla důsledkem žlučových kamenů. Mám je již vyndané, nacházejí se doma ve skleničce, o žlučník jsem přišla v jiné nemocnici. Všichni tam byli vlídní. Z asertivních technik jsem tam myslela jen na sebeotevření, vyjádření toho, jaký jsem měla strach, proč a jak jsem vděčná, že mi pomohli.*