

Základní asertivní dovednosti

Dílčí studijní text

pro předmět Rozvoj manažerských a komunikačních dovedností

© Růžena Lukášová

2015

Umění vyjadřovat své názory a požadavky přiměřenou formou

Chcete-li vyjádřit svůj názor či požadavek přiměřenou formou, pak:

- **o obsahu svého sdělení uvažujte pokud možno předem**
 - zvažujte přitom svá i partnerova osobní práva
 - zvažujte pravděpodobné negativní účinky na partnera (pokuste se podívat na problém jeho očima)
- **svůj názor či požadavek sdělte stručně a srozumitelně**
 - formulujte krátce, jednoduše a jasně svoji základní myšlenku (jádro sdělení)
 - vyvarujte se nadbytečných slov, vyvarujte se neurčitosti (pamatujte, že délka sdělení rozměňuje jeho účinek, neurčitost pak zatemňuje jeho obsah)
- **považujete-li to za užitečné, podejte stručné a upřímné vysvětlení svého stanoviska či důvodů** (napomůžete tím partnerovu porozumění)
- **kontrolujte svoje emoce a neprovokujte negativní emoce v partnerovi**
- **projevujte empatii**
(„chápu, že...“, „uvědomuji si, že to pro vás znamená...“)

Umění odmítnout nepřijatelný požadavek

Chcete-li asertivně odmítnout požadavek, který je pro vás nepřijatelný, pak:

- **vyslovte jednoznačné „ne“**
- **nepodléhejte nutkání podávat nadbytečná vysvětlení**
(vysvětlujte pouze na základě vlastního rozhodnutí, je-li vysvětlení potřebné pro další vzájemnou komunikaci, ne však proto, že se to „patří“)
- **vyhýbejte se nadbytečnému omlouvání**
(máte právo nepřijmout požadavek, který je pro vás nepřijatelný)
- **je-li pro vás druhá osoba důležitá, doplňte „ne“ empatií a slovně vyjádřeným respektem**
(„nezlob se“, „chápu, že je to pro tebe důležité...“)

Umění vyjádřit pochvalu

Chcete-li asertivně vyslovit pochvalu, pak:

- formulujte ji zcela konkrétně
- formulujte ji stručně
- chvalte chování, nehodnoťte člověka
- chvalte upřímně
- oslovte člověka, kterého chválíte, dívejte se přitom do očí

Umění vyjádřit kritiku

Chcete-li asertivně vyslovit kritiku, pak:

- kritizujte velmi stručně, výstižně a srozumitelně
- kritizujte zcela konkrétně, nepoužívejte zobecňující výroky
- kritizujte chování, nehodnoťte člověka jako takového
- vyjadřujte se v „já“ formě, mluvte za sebe (nelíbí se mi, nejsem spokojen/a)
- vyhýbejte se metakomunikačním trikům („myslel jsem si, že ti to dojde...“)
- kritiku vyslovujte přátelským tónem
- hlídejte své tělo (postoj by měl být uvolněný, ne napjatý a bojovný)

Umění přijmout kritiku

Jste-li objektem kritiky vy, je dobré se v reakci na kritiku držet následujících zásad:

- klidně a pozorně poslouchejte, co vám kritik sděluje
- nepoužijte odvetnou kritiku
- rozlišujte obsah kritiky a partnerovo dodatečné hodnocení (obsahem se zabývejte, hodnocení ignorujte, nereagujte na něj)
- zvažte, zda je vám obsah kritiky srozumitelný (není-li, zeptejte se, požádejte o upřesňující informace)
- zvažte, zda je obsah kritiky pravdivý

Dojdete-li k závěru, že je či může být pravdivý, pak:

- vyjádřete svůj souhlas s každou pravdou („ano, včera jsem přišel/přišla pozdě“)
- vyjádřete svůj souhlas s každou pravděpodobnou pravdou („ano, to je možné“)
- vyjádřete svůj souhlas se všemi logickými pravdami

Svou chybu přitom ani nezveličujte, ani nebagatelizujte.

Můžete vyjádřit vědomí chyby a lítost, ale nestavte se do role „špatného“ člověka.

- **Dojdete-li k závěru, že obsah kritiky je nepravdivý**
 - informujte partnera („nemyslím si, že...“, „není tomu tak, že ...“)
 - vyjádřete svůj pocit „je mi to líto, ale asi došlo k nějakému nedorozumění...“)

