

Asertivní dovednosti

Formy asertivity

- **základní asertivita** – přímé vyjadřování svých myšlenek, přání, požadavků, názorů, pocitů
- **empatická asertivita** – vyjadřování (vyslovení) svých myšlenek, přání, požadavků, názorů a pocitů spojené se vcítěním se do pocitů druhé osoby
- **eskalující asertivita** = stupňování asertivního prosazování v případě, že komunikační partner opakovaně porušuje naše asertivní práva či opakovaně porušuje závazná pravidla pracoviště ; více důrazná asertivita, užívá se jako možná reakce na neúspěch při předchozím uplatnění asertivního jednání, a to v případě, že má člověk na prosazení něčeho nárok (tj. má zákonný nárok či je to v jeho pravomoci); v žádném případě ovšem neznamena přechod k agresivitě

Základní asertivní dovednosti

(pro manažerskou praxi)

- vyjadřovat svoje názory či požadavky přiměřenou formou
- požádat o laskavost
- odmítnout nepřijatelný požadavek
- vyjádřit asertivní pochvalu
- vyjádřit asertivní kritiku
- přijmout kritiku

Vyjadřování svých názorů či požadavků 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 možné negativní účinky na partnera (pokuste se vcítit do vašeho komunikačního partnera, 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**
- **považujete-li to za konstruktivní a užitečné, podejte stručné a upřímné vysvětlení svého stanoviska či důvodů (napomůžete tím partnerovu porozumění)**

Umění požádat o laskavost

Chcete-li někoho požádat o laskavost, pak:

- **dopředu si dobře promyslete, o co chcete požádat, co konkrétně potřebujete**
- **svou žádost formulujte srozumitelně, jasně (jednoznačně) a stručně (bez nadbytečných vysvětlení)**
- **svou žádost vyslovte klidně a bez ostychu, udržujte při tom přiměřený oční kontakt**

Umění odmítnout nepřijatelný požadavek

Je-li pro vás požadavek (či žádost o laskavost), který vyslovil váš partner v komunikaci, nepřijatelný:

- vyslovte jednoznačné „ne“, a to jasně a zdvořile
- nepodléhejte nutkání podávat nadbytečná vysvětlení
- vyhýbejte se nadbytečnému omlouvání (máte právo nepřijmout požadavek, který je pro vás nepřijatelný)
- je-li pro vás druhá osoba důležitá, doplňte „ne“ empatií a slovním vyjádřením pocitů.

Asertivní pochvala

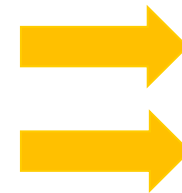
- oslovte člověka, kterého chválíte
- pochvalu formulujte zcela konkrétně
- pochvalu formulujte stručně chvalte chování, nehodnoťte osobnost člověka
- chvalte upřímně
- udržujte oční kontakt

Asertivní kritika

- zvolte vhodnou dobu a vhodné místo
- užití oslovení
- kritiku vyslovte velmi stručně, výstižně a srozumitelně
- kritizujte zcela konkrétně, nepoužívejte zobecňující výroky
- kritizujte chování, nehodnoťte osobnost daného člověka
- vyjadřujte se v „já“ formě, mluvte za sebe
- obsah a formu sdělení přizpůsobte míře závažnosti nedostatků, buďte konstruktivní
- kritiku vyslovte klidně, přátelským tónem, kontrolujte projevy emocí

Asertivní reakce na kritiku

- Klidně a pozorně poslouchejte, co vám kritik říká
- Rozlište 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 či nepravdivý

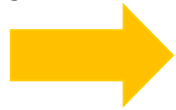


Dojdete-li k závěru, že obsah kritiky je či může být pravdivý:



použijte techniku „otevřené dveře“

Dojdete-li k závěru, že obsah kritiky je nepravdivý:



informujte partnera

vyjádřete svůj pocit

Asertivní techniky

| sebeprosazovací | | obranné |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Pokažená gramofonová deska | | Pokažená gramofonová deska |
| | | Otevřené dveře |
| | | Další dotazování |
| | Přijatelný kompromis | |

Použitá literatura:

viz literatura uvedená ve studijním textu k předmětu

Děkuji za pozornost.