



# MASARYK UNIVERSITY FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION

## Seminář asertivity

Jan Řezáč

## Cvičení

- Jsou potřeba dva "Dobrovolníci" – A a B.
- Ostatní mohou pozorovat, ale ne komentovat nebo cokoli naznačovat.
- 
- Jeden z vás je osoba B a dívá se jinam. Osoba A si přečte své pokyny.
- Poté se osoba A podívá jinam a osoba B si přečte své pokyny.
- Cvičení začne ve chvíli, kdy lektor řekne "start".

## Cvičení – Pěst, osoba A



- Osoba B zatne pěst. **MUSÍTE** zajistit, že se ta pěst rozevře.
- Nyní se podívejte jinam, aby si B přečetl své pokyny.

## Cvičení – Pěst, osoba B



- Sevřete pěst. Osoba A se vás pokusí přimět, abyste otevřeli pěst.
- NESMÍTE otevřít pěst, pokud vás o to **zdvořile** a asertivně nepožádá.

## Přehled

- Co je to asertivita?
- Rozdíly od jiných typů chování.
- Nácvik asertivní komunikace.
- Scénáře na cvičení.



Jaká je vaše definice asertivity?



## Jaká je vaše definice asertivity?

- *Schopnost chovat se sebevědomě a být schopen přímo říci, co chcete nebo čemu věříte.*
- *Asertivita znamená hájit svá osobní práva - vyjadřovat myšlenky, pocity a názory přímým, čestným a vhodným způsobem.*
- *Přímé a pozitivní trvání na uznání práv všech. Asertivita znamená, že bychom měli vždy respektovat myšlenky, pocity a názory ostatních lidí.*

## Asertivita a další způsoby chování





# Příklady

- **Agresivní**
- "Nevím, kde bereš tu drzost dávat mi takové věci k podpisu. Je to plné chyb."
- **Asertivní**
- „Byla bych ráda, kdybyste ten dokument přepracovala, protože je v něm několik chyb."
- **Pasivní**
- "Vím, že je to pravděpodobně moje chyba, že jsem nepopsal příliš jasně co chci, ale je vůbec nějaká šance, že byste mohla najít nějakou volnou minutu a změnit mi v tom dopise jednu nebo dvě drobnosti?"
- (Nebo neříct vůbec nic)

## Cvičení: Agresivní, pasivní nebo asertivní?

- Zastráňování
  - Agresivní
- Nesdělování svých nápadů
  - Pasivní
- Akceptování komplimentů
  - Asertivní
- Ignorování ostatních
  - Agresivní
- Neříkat ano/ne když chci
  - Pasivní

## Cvičení: Agresivní, pasivní nebo asertivní?

- Věřit ve vlastní názor a právo na to být slyšen
  - Asertivní
- Vyhýbání se konfliktu
  - Pasivní
- Porušování práv a hranic ostatních ve snaze získat to, co chce
  - Agresivní
- Časté používání slova JÁ
  - Asertivní
- Obavy z toho, že se ostatní rozzlobí
  - Pasivní

## Asertivní techniky

- Zaseknutá deska
- Pozitivní dotazování
- Negativní dotazování
- Údery do mlhy

## Zaseknutá deska

- Zahrnuje opakování toho, co chcete, znovu a znovu
- Aniž byste zvyšovali tón svého hlasu, rozzlobili se, projevili podráždění nebo se zapletli do vedlejších témat.
- Snažíte se šetřit svou sílu, neustálým opakováním požadavku zajistíte, že se diskuse neodchýlí na vedlejší kolej
- Klíčem je zůstat v klidu, mít jasno v tom, co chcete, držet se věci a nevzdávat se.

## Pozitivní dotazování

- Ke zpracování pozitivních hodnocení a komentářů
- Zejména ti s nižším sebevědomím mohou mít pocit, že pozitivní hodnocení a komentáře nejsou oprávněné.
- Je důležité vhodně reagovat na pozitivní zpětnou vazbu, kterou obdržíte.
- Pozitivní dotaz je na to, že
  - Zjistíte více podrobností o uděleném komplimentu nebo pochvale
  - A pozitivně pokračujete v interakci

## Negativní dotazování

- Slouží k získání dalších informací o kritických komentářích a poznámkách
- Dobrá alternativa k agresivnějším nebo rozzlobenějším reakcím na kritiku.
- Žádáte o objasnění věcí o sobě nebo o svém chování, které by mohly být negativní.
- Je důležité získat konkrétní informace bez emocí a eskalace

## Údery do mlhy (Fogging, Grey rock)

- Vhodná při konfliktu s nevýhodným rozložením sil
- Minimální, klidné reakce pomocí výrazů, které jsou uklidňující
- Ale bez souhlasu s plněním neoprávněných požadavků.
- Souhlaste s jakýmkoli pravdami, i když kritickými.
- Doufáte, že druhá osoba přestane s konfrontací, protože útoky na vás nedosahují požadovaného efektu, či se prostě vyčerpá
- Až bude atmosféra méně rozpálená, bude možné diskutovat o otázkách rozumněji.
- Údery do mlhy se tak nazývá proto, že jedinec se chová jako "stěna z mlhy", do které jsou útoky vhozeny, ale nejsou vráceny. (Jiný název: Grey Rocking)





## Údery do mlhy - příklad

"V ložnici je šílený nepořádek!"

"Máš pravdu - je to trochu chaotické."

"Opravdu mě rozčiluje, když necháváš tohle místo v takovém stavu."

"Ano, vidím, že jsi naštvaný. Pořádek nepatří k mým silným stránkám."

„Prý nepatří k mým silným stránkám! Pětileté dítěte by vypadalo jako ten nejorganizovanější člověk na světě oproti tobě!"

"Souhlasím, že často nejsem příliš organizovaný."

"Je to k vzteku - copak nevidíš, že to lidi rozčiluje?"

"Pravděpodobně máš pravdu - některým lidem to může připadat otravné."

"Nevím, jestli se někdy změníš - je to k vzteku!"

"Ano, vidím, že se kvůli tomu zlobíš."



## Údery do mlhy - příklad

- **Colleague:** “You are over 15 minutes late for our meeting this morning. Where have you been?” (delivered with aggression)
- **You:** “You’re right, I am 15 minutes later than planned and I can see this is frustrating” (delivered calmly)
- **Colleague:** “Frustrated? Yes, I’m very frustrated. I could have been working on something else” (delivered with aggression)
- **You:** “I recognise that you could have been working on something else during the time I wasn’t here” (delivered calmly)
- **Colleague:** “In future, let me know that you are going to be late” (delivered with a more calm tone)
- **You:** “Yes, I should have tried to let you know that I was running late” (delivered calmly)
- **Colleague:** “Why were you late, is everything OK?” (delivered calmly)

## Závěrečné cvičení

- **Jeden člověk zkouší asertivní chování, druhý oponuje, třetí dává zpětnou vazbu. Poté se přehod'te v rámci skupiny. Oponující člověk variuje obtížnost.**
- Čekáte před kanceláří účetní/ajt'áka. Oponující se před vás procpává, ale vy si myslíte, že by měl čekat ve frontě.
- Na briefingu s vedením přijde váš oponující manažer s nápadem, o kterém jste se vy sami zmínili před pouhými 3 dny. Manažer se o vás nezmínil. Jste z toho naštvaní, protože to není poprvé.
- Chcete jít na vzdělávací seminář pro celé oddělení. Váš oponující nadřízený se rozčiluje: „Všichni nemohou jít a vy jste minule nebyli moc užiteční, proto musíte zůstat tu a zvedat telefony." Chcete jít.
- Váš vlastní scénář.
- **Nezapomeňte použít zmíněné techniky!** Zamlžování, zaseknutá deska, pozitivní a negativní dotazování. Osoba, která poskytuje zpětnou vazbu, by na ně měla upozornit, pokud nejsou použity v dialogu.

Děkuji za pozornost

