

Materiál 1

Platí nebo neplatí?

Rozhodněte, který z výroků platí nebo neplatí:

Výrok	Platí / Neplatí
Měli byste se cítit provinile, říkáte-li NE na žádost, zvláště je-li nerozumná.	
Asertivní komunikace přispívá k růstu produktivity.	
Asertivní lidé říkají všechno, co se na pracovišti děje.	
Vždycky byste měli problém prodiskutovat s osobou, které se týká, než s ním půjdete výš.	
Asertivní lidé musí pečlivě vážit slova, pokud mají udělat dobrý dojem.	
Asertivní dovednosti pomáhají na pracovišti vyloučit frustrace a odpor.	
Asertivita znamená prosadit svou za každou cenu.	
Rozdíl mezi asertivním a agresivním jednáním je v tom, do jaké míry bere zřetel na práva a pohodu ostatních.	
Lidé komunikující pasivně agresivně mohou mít zhoubný vliv na morálku ve firmě.	
Asertivní lidé by neměli empaticky odporovat druhým.	

Materiál 2

Kdo jsem?

Popište následující chování jako pasivní, pasivně agresivní, agresivní nebo asertivní:

Situace	Chování
Spolupracovník nepřispívá k projektu, kterým byl váš tým pověřen. Každému vykládáte, jaký z toho máte pocit – s výjimkou hlavního viníka.	
Dostal jste nějaké pokyny, ale stále si nejste jist co se od vás chce, takže řeknete: „Můžete mi to, prosím, ještě jednou zopakovat – jen abych si byl jist, že jsem dobře rozuměl“.	
Požádali vás o nesmysl, takže odmítnete a vysvětlíte, jak se cítíte.	
Jste otevřeně kritický k myšlenkám, názorům a chování ostatních.	
Určitým lidem a situacím se vyhýbáte, protože snadno upadáte do rozpaků.	
Obvykle věříte svému úsudku.	
Snadno vybuchnete.	
Někdo vás předběhl ve frontě a vy protestujete.	
Nemůžete prodavači říci „ne“, i když to, co nabízí, není přesně to, co chcete.	
V sále plném neznámých lidí se klidně představíte a zapojíte do hovoru.	

Materiál 3

Shrnutí

Doufáme, že jste se při učení asertivním technikám, které pomohou vašemu týmu v komunikaci, bavili.

Shrňme, co jsme se naučili:

- Asertivní komunikace je vaše schopnost vyjadřovat se otevřeně a opravdově, aniž byste popírali stejná práva jiných.
- Musíte vědět, co chcete a hlasitě to říci. Použít přitom první osobu a „pocitová“ slovesa jako „Mám pocit“, „cítíl jsem“, „zjistil jsem“.
- Musíte cvičit techniku správného naslouchání používáním vyjasňujících otázek a parafrázováním toho, co jste pochopili. Máte právo říci „ne“, což musíte říci pevně a klidně, tak, aby obsah vašich slov byl v souladu se způsobem, jak je říkáte. Potom jednoduchým způsobem vysvětlíte své pocity. Neciňte se ale povinni vždy dávat vysvětlení a neomlouvejte se, oslabuje to vaši pozici.
- Cvičte umění vyjednávat a hledat řešení. Asertivní komunikace vám nedá vždycky to, co chcete, ale je to nejlepší cesta, jak dosáhnout řešení výhodného pro obě strany. Navíc budete uspokojivěji řešit konflikty, říkat „ne“, vnímat zpětnou vazbu, stanovovat své limity a zvládat stresující situace.
- Pamatujte si, že asertivně komunikující lidé jsou upřímní, pokud jde o jejich vlastní pocity a chovají se odpovědně k ostatním.