



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Asertivní techniky – pracovní list

Cvičení – předved'te ve skupině více asertivních technik v rozhovoru na zadané téma. Nacvičte a sehrajte fiktivní rozhovor. Předved'te:

1. **Pasivní, či agresivní chování**

2. **Asertivní způsob**

PŘEHLED ASERTIVNÍCH TECHNIK S PŘÍKLADY

Přeskakující gramodeska

Jasně a jednoznačně definujeme a sdělujeme svůj požadavek. At' protistrana říká, co chce, my ho opakujeme stále dokola - tak jako jehla, přeskakující na poškozené gramodesce. Musí však jít o něco, na co máme nezadatelné právo, nejlépe pokud jsou naše práva jasně definována. Nedáme se odvést od „našeho problému“, nebráníme se, nezdůvodňujeme. Jediné na čem trváme je náš požadavek. Hlídáme neverbální signály.

- *Na jaké číslo voláte nejčastěji?*
- *Nezlobte se, nechci si s Vámi povídat.*
- *Kolik provoláte?*
- *Jak jsem řekl, nebudu s Vámi hovořit.*



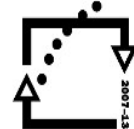
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Otevřené dveře

Při setkání s agresí a neoprávněnou kritikou. Agresor očekává obranu a protiútok, ale my mu nejprve ustoupíme.

- Klidně souhlasit s každou pravdivou výtkou obsaženou v kritice (je to pravda...)
 - Připustit možnou platnost každé pravděpodobné výtky obsažené v kritice (možná máš pravdu...).
 - Souhlasit se všeobecnými logickými pravdami v manipulujících výrocích (dáva to smysl, mohla by to být pravda...), svoji odpověď však doplnit vlastním pohledem (mě to však neznepokojuje...).
 - Pozor na "čtení myšlenek"! Nesmíme konstruovat a odpovídat tím, co si myslíme, že nám partner chce říct, ale tím, co skutečně řekl.
 - Ignorujeme subjektivní hodnocení kritika
- *Tohle mělo již být dávno hotové!*
- *Máte pravdu.*

Technika sebeotevření

Vyjadřujeme své emoce. Odbourává u ostatních pocit úzkosti a napětí. Technika je náročná na naši dovednost a schopnost emoce vyjadřovat. Sebeotevření říká – „Vy také vyložte karty a otevřete se.“

- *Rád bych Vám pomohl, ale když na mě křičíte, jsem z toho nervózní.*

Technika přijatelného kompromisu

Každá strana částečně ustoupí ze svých požadavků. Znamená jak umění kompromisu nabídnout tak přijmout. Partner může mít jiné cíle než já a může přitom být i stejně asertivně zdatný. Jestliže neriskujeme naší sebeakceptaci a pocit spokojenosti se



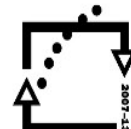
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

sebou samým, je vhodné navrhnout mu přijatelný kompromis. Nevýhodou může být snížení našich nároků. Je nutno možnost ústupku jasně vyjádřit.

Selektivní ignorování

Přecházíme bez povšimnutí nevhodné či nerozumné požadavky. Použijeme, když protějšek úmyslně nabourává naše snahy, nebo zaujímá zásadně odmítavý postoj.

Šéf: Takže všichni technici se hned přesunou ven k havárii sítě.

Technik: Jasně, ale někdo z „oblíbenců“ zůstane zase vevnitř, žejo?

Šéf: Takže, pokud nejsou otázky, jdeme na to.

Negativní dotazování

Vyžadujeme další a další informace, reagujeme tak např. na obecnou kritiku. Jde o zpřesnění oprávněných informací a vyčerpat manipulativní kritiku. Dotazujeme se na podrobnosti. Musíme se připravit, že kritika bude skutečně konkrétní, musíme dát pozor, aby se dotazování nezvrhlo vy ironii.

- *Vaše práce má mnoho nedostatků?*
- *Jaké máte přesně na mysli?*
- *Prostě s Vámi nejsem spokojen.*
- *Ano, rozumím tomu, co říkáte, ale co tím přesně myslíte?*



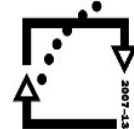
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

TÉMATĀ / SITUACE PRO CVIČENÍ VE DVOJICÍCH / SKUPINÁCH:

- Požádejte nadřízeného o zvýšení platu. Máte na to právo. Vaše kolegyně je na mateřské dovolené a vy děláte práci i za ni. Zůstáváte v práci přesčas. Pro firmu jste nepostradatelný zaměstnanec.
- Koupila jste si rtěnku. Když přijдете domů a odlepíte cenovku, najdete pod ní prošlé datum spotřeby. Vraťte se do obchodu a žádejte výměnu nebo vrácení peněz.
- Partnerka vám vytýká, že „už zase jdete na fotbal“ a „že se jí vůbec nevěnujete“. Vy ale chodíte na fotbal jednou týdně a ostatní večery většinou trávíte s ní. Máte právo si jednou za čas vyrazit sám. Reagujte asertivně na její kritiku.
- Váš kamarád vás žádá, abyste mu půjčil na víkend auto. Chce se svojí partnerkou vyrazit na výlet. Je to sice váš nejlepší kamarád, ale má řidičák teprve chvíli a neřídí příliš bezpečně. Navíc auto možná budete potřebovat. Odmítněte jeho žádost.
- Půjčila jste kamarádce 500 Kč a ona vám slíbila, že Vám je do čtrnácti dnů vrátí. Čtrnáct dní uběhlo a ona vám je stále ještě nevrátila. Jí se zřejmě moc nechce. Nyní ale již peníze potřebujete. Přimějte ji, aby vám půjčku vrátila.