

Máte problém povedať nie, i keď by ste naozaj mali? Máte pocit, že vám ľudia „skáču“ po hlave?

Ak ste odpovedali áno na predchádzajúce otázky, potom prečítate pár riadkov o asertívnej komunikácii.

Asertivita je schopnosť úprimne vyjadriť svoje názory, pocity, postoje a práva, spôsobom, ktorý nepoškodzuje práva iných. Asertívny človek dokáže vyjadriť to, čo chce alebo nechce, to, ako danú situáciu vidí, nesnaží sa nič skrývať, je otvorený a úprimný. Je ale potrebné upozorniť, že úprimnosť nemožno vyjadrovať pri všetkých situáciách. Je potrebné rešpektovať slušnosť a ohľaduplnosť, aby sme niekomu neublížili.

Odkiaľ vlastne neasertívne správanie pochádza? Spomeňme si koľkí z nás vyriekli vetu: „Múdrejší ustúpi“. Mnohí z nás sú odmalička učení ustupovať druhým, prispôbiť sa, robiť kompromisy, a ak sa nám niečo nepáči, slušné je ostať ticho, a s nepohodlnou osobou sa radšej nestýkať.

Asertivita však **pomáha zvyšovať sebavedomie a sebaúctu**. Zvyšuje pravdepodobnosť konštruktívneho prístupu pri riešení problémových situácií a konfliktov. Umožňuje vyjadrovať svoje vlastné myšlienky, pocity, priania, vedieť povedať áno alebo nie podľa vlastného presvedčenia. Umožňuje nevyhovárať sa. Pomáha jednať a vyjednávať, dosahovať prijateľné kompromisy. Zlepšuje komunikáciu na pracovisku i vzťahy v rodine. Pomáha rozpoznať manipuláciu, brániť sa jej. Pomáha k aktívnejšiemu nadväzovaniu kontaktov a odstraňovaniu hanby a neistoty. A čo je nemenej dôležité umožňuje slobodne sa rozhodovať.

Byť asertívnym je však pre nás dosť dôležité. Ak nebudeme dostatočne asertívni môžeme pocítiť:

- **Depresiu** – zlosť, ktorá vyústi do nášho vnútra, ovláda nás pocit bezmocnosti a beznádeje, bez kontroly nad vlastným životom
- **Hnev** – zlosť z manipulácie
- **Frustráciu** – ako sa môžem nechať šikanovať?
- **Podráždenie** – ak nevieme vhodne vyjadriť hnev, ten raz vybuchne
- **Slabé vzťahy** – neasertívni ľudia majú problémy vyjadriť akékoľvek emócie, pozitívne či negatívne

Správať sa asertívne môže byť v niektorých situáciách ľahšie ako v iných. Je to aj pochopiteľné. Je oveľa jednoduchšie stáť si za svojim pri cudzom človeku, než pri niekom, koho poznáme, prípadne milujeme, a ktorý sa môže nahnevať, ak vyjadríme svoje skutočné pocity. Avšak, je to aj klamlivé. **Pretože čím viac na vzťahu s daným človekom záleží, tým asertívnejšie by sme sa mali správať**. Asertívne správanie vedie k väčšiemu rešpektu, väčšiemu záujmu o toho druhého.

Pred tým, než sa rozhodnete správať asertívne, zvážte, či by ste vedeli žiť s prípadnými následkami. **I keď asertívne správanie zvyčajne končí pozitívnou odozvou, niektorí ľudia reagujú negatívne**. Ak plánujete skúsiť asertívne správanie, pamätajte, že ľudia sú zvyknutí, že sa správate istým spôsobom a môžu byť zmätení, ak náhle zmeníte štýl komunikácie.

AKO BYŤ ASERTÍVNYM ?

Používajte asertívnu reč tela. Stojte alebo sedzte vzpriamene tvárou k oponentovi, nepoužívajte odmietavé gestá, udržiajte svoj hlas pokojný, nie drsný.

Používajte „Ja“ vyjadrenia. Sústreďte sa na problém, ktorý máte, nie na obviňovanie druhej osoby.

Napríklad: „Chcel by som porozprávať svoj príbeh bez prerušenia.“ vs. „Ty stále prerušuješ moje rozprávanie!“

Používajte fakty, nie úsudky.

Napríklad: „Potrebuješ zapracovať na programe excel.“ vs. „Toto je lajdácka práca.“

Vyjadrite vlastníctvo svojim myšlienkam, pocitom, názorom.

Napríklad: „Nahnevám sa, keď poruší sľub.“ vs. „On ma hnevá.“

ŠPECIÁLNE TECHNIKY V ZLOŽITÝCH SITUÁCIACH

:

Obohraná platňa – Stále opakujte svoje oprávnené požiadavky. Použite pokojný, tichý hlas. Nenechajte sa vtiahnuť do hádky, neútočte. Vypočujte každý ďalší argument oponenta, ale trvajte na svojom. Túto techniku možno použiť pri uplatňovaní reklamácie tovaru, či služby.

Zahmlievanie – toto je spôsob, ako odkloniť negatívnu, manipulačnú kritiku. Odsúhlaste časť tvrdenia, ale sami si vyberte spôsob správania. Napríklad: Mama: „Tvoja sukňa je strašne krátka, nemyslíš, že by si mala nosiť dlhšie sukne? Tie sú teraz v móde.“ Dcéra: „Máš pravdu, sukne sú teraz dlhšie.“ Súhlaste len s tým s čím chcete. Zahmlievanie je výborným spôsobom, ako sa vyhnúť hádke a zastaviť ľudí kritizovať.

Sumarizácia – pomáha uistiť sa, že naozaj rozumiete druhej osobe. Napríklad: „Takže to, čo sa mi snažíš povedať je...“

Špecifikácia – Je veľmi dôležité byť čo najkonkrétnejší, o tom, čo chcete, aby sa udialo. Napríklad: „Naozaj si želim, aby si zodvihol všetky svoje šaty zo zeme.“

AGRESIVITA A MANIPULATÍVNE SPRÁVANIE

Dávajte si však pozor, aby sa vaša asertivita nezmenila na **agresivitu**. Agresivita je už zámerné poškodzovanie iných ľudí, zvierat, ničenie vecí. Môže sa taktiež prejavovať ako presadzovanie sa na úkor iných, odmietanie ich potrieb a pocitov.

Opakom asertívneho správania je **manipulatívne správanie**. Je záludné, nevypočítateľné tým, že sa často nedá poznať na prvý pohľad. Manipulatívny človek často využíva citový nátlak, apeluje na morálku, na pomoc blížnemu, na mieru zodpovednosti. Manipulácia môže mať formu predstieranej bezmocnosti, vyhrážania, predstierania rovnakých záujmov.

Taktiež sa vyvarujte vyjadreniam „Som asertívny“ pri zvyšovaní svojej sily a moci. Moc je schopnosť niečo ovládať a prejavuje sa vo vzájomných vzťahoch. Manažér by mal porozumieť

PRÍKLADY MANIPULATÍVNEHO SPRÁVANIA

1. **Salámová metóda:** kladie požiadavky postupne, takže jednotlivu nepredstavujú veľký ústupok, ale celkovo je to veľký ústupok

Riešenie :

2. **Absurdný návrh:** Urobím to, ale chcem za to EUR!

Riešenie 1. :

Riešenie 2. :

3. **Konkurenčná ponuka:** Vaša konkurencia je lacnejšia !

Riešenie :

4. **Hra na city:** Ak s vami uzatvorím takúto zmluvu, manželka ma vyhodí!

Riešenie :

5. **Mlčanie:** ticho (neverbálka hovorí, že neštuduje ponuku, ale vás chce vyvieť z rovnováhy)

Riešenie :

6. **Odkladanie rozhodnutia:**

Riešenie :

CURBC MODEL

Communicate – komunikujte Váš problém, predložte fakty

Utter – vyjadrite Vaše pocity, empaticky sledujte Vášho komunikačného partnera

Refer – predstavte svoje potreby a počúvajte aké potreby má druhá strana

Bring – vysvetlite výhody a obojstranné výhody Vášho návrhu

Seek – hľadajte závery

NÁROČNÉ KOMUNIKAČNÉ SITUÁCIE

Asertívne vyjadrenie názoru

1. Stojte si za svojím názorom, bez ohľadu na to, či súhlasíte alebo nesúhlasíte s ostatnými.
2. Jasne a zrozumiteľne povedzte čo chcete.
3. Nepodceňujte ani seba, ani iných.
4. Keď chcete objasniť svoj názor, používajte priame a jasné výroky.
5. Oddel'te Váš názor od faktov a Vaše skúsenosti od skúseností iných.
6. Používajte CURBS

Dávanie pochvaly

1. Udržujte očný kontakt.
2. Buďte stručný a výstižný.
3. Nepoužívajte zbytočné frázy.
4. Povedzte jasne a fakticky s čím ste spokojný.
5. Chváľte iba vtedy, keď úprimne cítite, že bol podaný dobrý výkon.
6. Používajte CURBS

Prijímanie pochvaly

1. Poďakujte za pochvalu. Akceptujte ju.
2. Dajte najavo svoje pocity.
3. Povedzte jasne a úprimne, že ste spokojný so svojím výkonom.
4. Dajte ale jasne najavo, pokiaľ nesúhlasíte s pochvalou a udajte dôvod.
5. Vyžadujte ďalšiu špecifikáciu pokiaľ nerozumiете pochvale.
6. K pochvale sa už nevracajte.

Dávanie kritiky

1. Zdôraznite, že kritiku považujete za konštruktívny nástroj.
2. Kritizujte ostatných bez urážania, ponižovania či pohrdania.
3. Zdôraznite, že kritika pochádza od Vás. Stojte si za ňou.
4. Buďte empatický.
5. Nekritizujte viac vecí naraz.
6. Buďte špecifický.
7. Používajte CURBS.

Prijímanie kritiky

1. Poďakujte za konštruktívnu kritiku a snažte sa ju využiť na zmenu svojho správania.
2. Požiadajte o vysvetlenie, keď nerozumiete, prečo ste boli kritizovaný.
3. Keď je kritika osobným útokom na Vás, snažte sa oddeliť obsah od spôsobu akým Vám bola kritika podaná.
4. Buďte asertívny a dajte najavo, keď s kritikou nesúhlasíte. Nemusíte akceptovať všetko.
5. Skôr ako odmietnete dávanú kritiku, zvážte, či bolo hodnotenie naozaj nespravodlivé.

Povedanie zlej správy

1. Povedzte zlú správu skôr, ako sa zúčastnené strany začnú pýtať.
2. Predstavte hlavnú myšlienku a odvolajte sa na predchádzajúcu dohodu.
3. Povedzte to jasne a stručne.
4. Neskrývajte sa za chrbtom iných ľudí alebo za organizáciu.
5. Používajte CURBS..

Prijímanie zlej správy

1. Dajte si záležať na sebakontrole pri prijímaní správy.
2. Správajte sa ako dospelý a ako partner.
3. Pýtajte sa, keď je to potrebné. Dávajte spätnú väzbu a kontrolujte, či ste pochopili správne.
4. Snažte sa pochopiť zlú správu.
5. Nesprávajte sa vzdorovito, zostaňte racionálny.
6. Obraňujte sa len toľko, koľko je nevyhnutné.
7. Používajte CURBS.

ASERTÍVNE ĽUDSKÉ PRÁVA

1. Máte právo sám posudzovať svoje chovanie, myšlienky a emócie a sám niesť za ne a ich dôsledky zodpovednosť
2. Máte právo neponúkať žiadne výhovorky, alebo ospravedlnenia na obhajobu vašeho chovania
3. Máte právo sám posúdiť či a nakoľko ste zodpovedný za problémy druhých ľudí
4. Máte právo zmeniť svoj názor
5. Máte právo robiť chyby a byť za ne zodpovedný.
6. Máte právo povedať „ja neviem“.

7. Máte právo byť nezávislý na dobrej vôli ostatných
8. Máte právo robiť nelogické rozhodnutia
9. Máte právo povedať „ja ti nerozumiem“.
10. Máte právo povedať „je mi to jedno“. (právo nebyť perfektný podľa definície niekoho iného)



Riešenie konfliktov

Analýza problému	V čom je vlastne problém?
Analýza stanovísk strán v konflikte	Aké stanoviská zaujímajú k problému obe strany?
Analýza záujmov	Aké záujmy majú zúčastnené strany?
Možnosti riešení problému	Aké možnosti riešenia prichádzajú do úvahy?
Rozhodnutie sa pre niektoré z riešení	Je riešenie prijateľné pre obe strany?
Realizácia riešenia	Ako bude vybrané riešenie problému realizované do života oboch strán?
Kontrola realizácie	Kto bude kontrolovať dodržiavanie dohody?

Riešenie konfliktov

Pasívne správanie

základný rys – prispôsobivosť požiadavkám druhých

spôsobu – bezbrannosť, ustupovanie, vyhýbanie sa konfliktom

dôvod – závislosť na druhých a ich hodnotení

rola – chudáka, obetavého dobráka

štýl vyjednávania – prehra / výhra alebo prehra / prehra

možný dôsledok – zneužívanie druhými, depresie, sociálne fobie

Agresívne správanie

základný rys – presadzovanie sa na úkor druhých

spôsobu – obviňovanie okolia, nátlak, moralizovanie

dôvod – skrytá potreba zvýšenia sebavedomia

rola – diktátor, kontrolór, mravokárca
štýl vyjednávania – zásadne výhra / prehra
možný dôsledok – odcudzenie sa od druhých, hystéria

Manipulatívne správanie

základný rys – cieľ sleduje nepriamo
spôsoby- vyvolávanie pocitov viny, lichotenie, apely na morálku
dôvod – sebeckosť, potreba zvýšiť si sebavedomie
rola – obeť, svätica
štýl vyjednávania – skrytá výhra / prehra
možný dôsledok – neschopnosť solídnych vzťahov, hystéria

Asertívne správanie

základný rys – priame, otvorené, sebavedomé, kľudné
spôsoby – rešpektujúce seba aj druhého, kompromisy
dôvod – úcta k sebe aj druhým, čestnosť, odvaha
rola – byť sám sebou
štýl vyjednávania – zásadne výhra / výhra alebo žiadna dohoda
možný dôsledok – plné psychické zdravie



Poznámky...

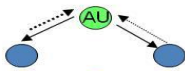
SPÔSOBY RIEŠENIA KONFLIKTOV

AUTORITATÍVNE
 - rozhoduje vždy autorita

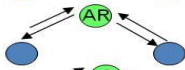
PRESADENIE SA SILOU



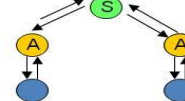
AUTORITA



ARBITRÁŽ



SÚDNE RIEŠENIE SPORU

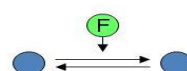


ALTERNATÍVNE
 - dohodu dosahuje vždy X a Y spolu

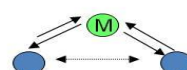
VYJEDNÁVANIE



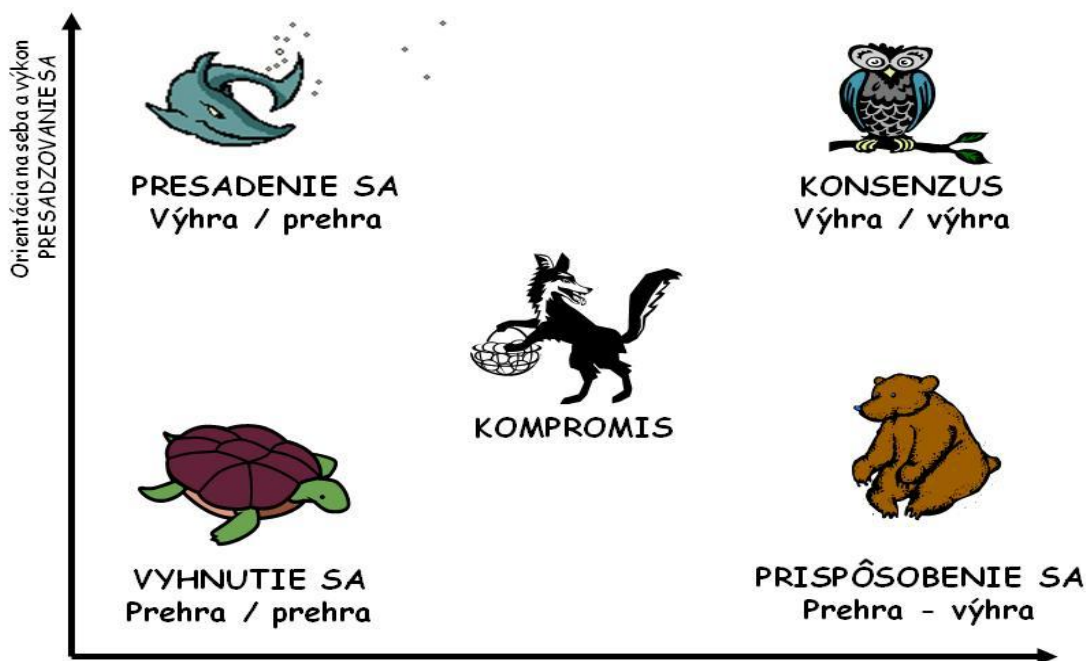
FACILITÁCIA



MEDIÁCIA



ŠTÝLY ZVLÁDANIA KONFLIKTOV



Poznámky...

EMPATIA – PREDPOKLAD EFEKTÍVNEHO RIEŠENIA KONFLIKTU



Poznámky...

ZNAKY BLÍŽIACEHO SA KONFLIKTU

- Spôsob pozdravu
- Nedôvera
- Tón hlasu
- Málo komunikácie
- Všeobecná kritika
- Agresivita
- Nepriateľstvo
- Útek
- Neverbálne prejavy (vyhýbanie sa očnému kontaktu, odvrátenie sa)
- Irónia, sarkazmus
- Koalície
- Intrigy
- Nezáujem

NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA V KONFLIKTE

Mimika

Gestikulácia

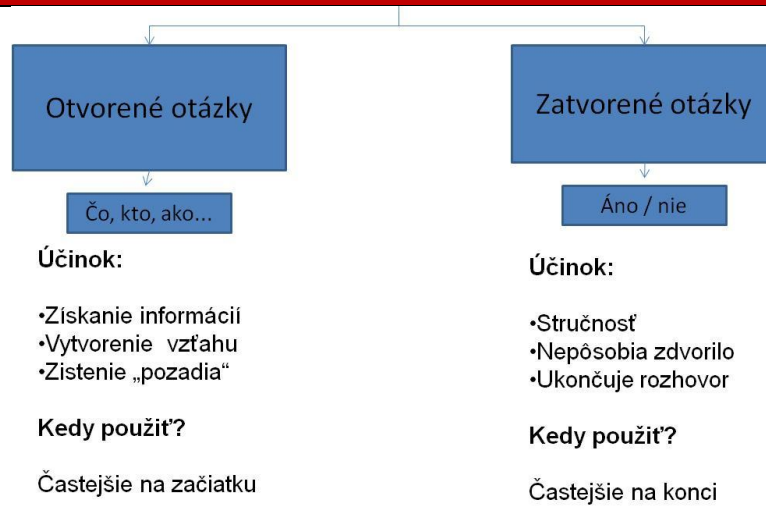
Komunikácia dotykom

Komunikácia pomocou polohy a držania tela

Komunikácia pohybom

Komunikácia vzdialenosťou

OTÁZKY V KONFLIKTNÝCH SITUÁCIÁCH



Poznámky...

PRÍPRAVA ROZHOVORU O KONFLIKTOCH

- Ako prežívam sama túto situáciu?
- Aké sú moje záujmy, motívy, potreby?
- A čo z toho chcem zverejniť?

3)

2)

- Ktoré témy chcem otvoriť?
- Jednu, alebo viaceré?
- V akom poradí?
- Aké argumenty, dôvody, príklady mám k dispozícii?



4)

- Ako dosiahnem príjemnú atmosféru?
- Ako vyjadrím kritiku?
- Ako vidí situáciu partner?
- Ako rozhovor začnem?

1)

- Aký je cieľ rozhovoru?
- Čo chcem rozhovorom dosiahnuť?
- Čo je moje minimum a čo je moje maximum?

Zvyšovanie napätia

- **Výčitka**
- **Obviňovanie**
- **Zosmiešňovanie**
- **Irónia**
- **Označkovanie**
- **Vyhrážanie sa**
- **Ostré odmietnutie**
- **Ignorácia**



Poznámky...