

# ASERTIVITA



*Nadřízený ve sdílené kanceláři je velmi hlučný, ale je mi hloupé mu něco říct. S manželkou se často pohádáme, oba předkládáme argumenty pro své názory, ale nikam to nevede. Když mi někdo něco vytýká, většinou se bráním a pak se pohádáme. Mám problémového podřízeného a je pro mě těžké s ním mluvit, protože se nemáme rádi.*

*Jsou vám tyto situace povědomé? Pojďme se podívat, jak je možné je řešit.*

## TECHNIKY ASERTIVNÍ KOMUNIKACE

Mnoho lidí považuje asertivitu za techniku pro podomní prodejce hrnců. Chyba. Asertivita vychází ze vzájemného respektu a jasného vyjádření požadavků a potřeb. Dokud totiž druhému neobjasníme, co se nám honí v hlavě, nedáváme mu možnost na to nijak reagovat. Čtení myšlenek nefunguje.

Asertivita zahrnuje následující dovednosti:

aktivní naslouchání, umění vyjádřit a přijmout pochvalu, umění vyjádřit a přijmout konstruktivní kritiku, dokázat reagovat na neoprávněnou kritiku, umět požádat o laskavost, umět odmítnout, schopnost deescalace (neboli zmírnění) konfliktu a uklidnění emocí

Nebylo by krásné tohle všechno ovládat? Pojďme zkusit alespoň něco málo. Jestliže druhému něco sdělujeme, postupujme v těchto návodných krocích:

1. **Já se cítím** (př. je pro mě těžké efektivně pracovat)
2. **Když ty děláš** (př. když mluvíte hlasitě s ostatními nebo do telefonu)
3. **Protože** (př. protože se nedokážu od hluku oprostit a soustředit se)
4. **Navrhuji** (př. mohl byste mluvit trochu tišej? Pokud by to nešlo, začal bych nosit protihluková sluchátka, abych měl na práci klid)

Zkusme někdy tento postup aplikovat – klidně můžeme začít u pochval. Mluvme za sebe, hodnotme dané chování a ne člověka jako takového, budme konkrétní, přicházejme s návrhy.

Změnou formy svého sdělení můžeme mnohdy dosáhnout téměř zázraky – a obsah zůstane v podstatě stejný.

Níže ještě několik příkladů:

*Chci Ti poděkovat, že ses přihlásil na plnění toho úkolu. Hodně mi pomohlo, že jsem už nemusela nikoho dalšího shánět. Pokud budeš někdy potřebovat, ráda Ti vyjdu vstříc.*

*Mrzelo mě, jak jsi mi včera vyčetla tu chybu. Uvědomuju si, že jsem to zkazila, ale nečekala jsem, že to budeš řešit přede všemi na poradě. Mohli bychom si to příště vyříkat nejprve mezi čtyřma očima?*

*Cítím se tlačena do kouta, když na mě naléháš, abych ti s tím pomohla. Opravdu teď nemůžu. Pokud budeš potřebovat, podívám se na to zítra.*