



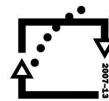
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066



STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA BENEŠOV

Černoleská 1997, 256 01 Benešov

Telefon: 317 723 084

<http://www.sosbn.cz>

e-mail: kancelar@sosbn.cz

Asertivita, naslouchání a zpětná vazba

2010/2011

Michaela Dírerová, DiS



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Osnova vzdělávacího programu: Asertivita, naslouchání a zpětná vazba

Rozsah: 3 dvouhodinové vzdělávací bloky

Osnova:

Úvod do asertivity

- 1. Sociální inteligence** str. 3
- 2. Styly chování** str. 4
 - a. Rozbor stylů chování + test (Analytický, Přátelský, Věcný, Expresivní styl chování)
 - b. Přizpůsobování chování
- 3. Typy chování v komunikaci** str. 25
 - a. Agresivní
 - b. Manipulační
 - c. Pasivní
 - d. Asertivní
- 4. Asertivní chování** str. 29
 - a. Test asertivity
 - b. 10 základních asertivních práv
 - c. dovednosti využití asertivních technik
 - i. techniky prosazování oprávněného požadavku
 - ii. techniky reagování na kritiku
 - d. užití asertivních technik
 - e. jak efektivně zvládat kritiku
 - f. Význam zpětné vazby
 - g. Nácvik podávání zpětné vazby
- 5. Naslouchání** str. 35
 - a. Proces vnímání
 - b. Proces naslouchání
 - i. Jak lze zefektivnit ukládání informací do paměti
 - ii. Jak správně naslouchat
 - iii. Účel aktivního naslouchání



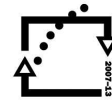
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Úvod do asertivity

1. Sociální inteligence

Otázky k zamyšlení:

- **Co je to vlastně inteligence?**
- **Znáte nějaké druhy inteligence?**
- **Jaké druhy inteligence znáte?**

Inteligence – schopnost člověka

- rozumová inteligence – měří se pomocí (IQ)
 - emocionální inteligence – zaměřena na studium vlastních emocí, zvládání stresu, odhalení potřeb (EQ)
 - sociální inteligence – zaměřena na chování ve vztahu – je to schopnost naslouchat lidem, paměť na tváře, jména, schopnost rozpoznat pravdu od lži, schopnost rozpoznat manipulaci, patří sem sociální percepce, schopnost empatie, vcítění se, schopnost navazovat nové vztahy, komunikovat,... (SQ)**
 - akční inteligence – rozhodnost, schopnost přebírat zodpovědnost, rychlost versus chybovost, plánování času (AQ)
- Sociálně inteligentní je člověk, který se umí pohybovat ve společnosti.
 - Empatie znamená vcítění se do druhého.
 - o Posílení empatie – zkušenostmi, otevřeností
 - o Oslabení empatie – starostmi, problémy

Tato skripta se zabývají tématem spadajícím do oblasti sociální inteligence – konkrétně jde o komunikaci, asertivní jednání a rozpoznávání manipulace.



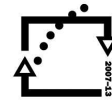
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

2. Styly chování v komunikaci

Otázky k zamyšlení:

- **Co si představím pod pojmem styly chování?**
- **Jak se vámi definované styly dají od sebe rozpoznat?**
- **Který z nich je nejlepší a proč si to myslíte? (na tuto otázku si můžeme odpovědět na konci testu, který nyní následuje)**

Existuje mnoho různých rozdělení stylů chování, typů chování, druhů a typů komunikace a chování při komunikaci.

My si styly chování budeme demonstrovat na jednoduchém testu, kterým začneme a který se jmenuje „Styly chování v komunikaci“.

V tomto testu se sleduje to, zda daný člověk v komunikaci:

- více sděluje – tzn., že více mluví, než poslouchá, bude požadovat větší prostor pro to, aby mohl komunikovat
- více žádá – tzn., že více bude naslouchat a bude požadovat nové informace
- má více otevřené chování – tzn., neskrývá své emoce, méně rezervovaný člověk, emocionálně se projevuje – radost, vztek, zklamání, smutek,...
- má více rezervované chování – tzn., po emocionální stránce se velmi neprojevuje, jeho chování se hodnotí jako kontrolované chování

Profily jsou zde rozděleny na:

Analytický styl chování – při komunikaci více žádá a málo projevuje své emoce

Věcný styl chování – při komunikaci více sděluje a je to více se rezervující člověk

Expresivní styl chování – při komunikaci více sděluje a neskrývá své emoce

Přátelský styl chování – při komunikaci více žádá, než sděluje a jeho emoce jsou otevřené

Než zahájíte test, zkuste navzájem ohodnotit své spolužáky, do jakého stylu chování dle vás spadají.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

STYLY CHOVÁNÍ VLASTNÍ VNÍMÁNÍ PROFILU

Instrukce

Tato metodika Vám může pomoci zjistit způsoby Vašeho jednání se spolužáky, kamarády, rodiči, kolegy, zákazníky, podřízenými,...

Díky této metodice získáte jasnější představu o vašem stylu chování a přístupu k lidem - sociální přizpůsobivosti.

Tato zjištění pak můžete využít ke zlepšení spolupráce, komunikace a jednání s ostatními.

Při vyplňování dotazníku postupujte, prosím, takto:

- A.** Přečtěte si nejprve pozorně každé prohlášení.
- B.** Na otázky odpovídejte ano-ne, podle toho, zda prohlášení prezentuje vaše chování ve většině případů nebo nikoli.

V části hodnocení vašeho stylu chování pak postupujete následovně:

- C.** U otázky 1-38 zaznamenejte svou odpověď ano-ne a nakonec sečtěte počet písmen Ž, S, O, K.
- D.** U otázky 39-58 zaznamenejte do hodnocení své odpovědi ano- ne a následně sečtěte body, které náleží Vaším odpovědím.
- E.** Výsledky testu zaznamenejte do listu-hodnocení.
- F.** Své výsledky zanepte, prosím, do grafu.

	Ano	Ne
1 Jasně a zřetelně vyjadřuje své požadavky a potřeby.		
2 Z tváře lze snadno vyčíst emoce.		
3 Čeká až se druhá strana odmlčí, aby mohl přispět do diskuse.		
4 Spoléhá raději na fakta než pocity, aby přesvědčil.		
5 Pointu vyjadřuje přímo a uceleně.		
6 Má-li se rozhodnout, zvažuje prvotně lidskou stránku věci a pocity.		
7 Dříve než vysloví vlastní názor, čeká na vyjádření názoru druhých.		
8 Dává přednost tomu, aby pocity a emoce nebyly součástí diskuse.		
9 Používá direktivních gest rukou jako je např. ukazování.		
10 Dává přednost neformálnímu a přátelskému chování.		
11 Vyjadřuje se tichým hlasem.		
12 Dává přednost nesdělování osobních informací.		
13 Stále udržuje oční kontakt.		
14 Snaží se vytvářet dojem a ovlivňovat ostatní.		
15 Mluví volně a rozvázně.		
16 Komunikuje obezřetně a kontrolovaně.		



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

	Ano	Ne
17 Snaží se řídit konání druhých. Rozhovor začíná v osobní rovině.		
19 Rozvážně vyjadřuje své názory.		
20 Rozhoduje se na základě logických úvah.		
21 Je ochoten činit rozhodnutí s minimálními informacemi.		
22 Snadno vyjadřuje své emoce.		
23 K rizikovým situacím a změnám přistupuje obezřetně.		
24 Věnuje velkou pozornost časování a plánování.		
25 Rychle rozhoduje o směru dalšího postupu.		
26 Rád zapojuje ostatní do úkolů a projektů.		
27 Podrobně plánuje každý postup.		
28 Dává přednost tomu, aby mohl pracovat nezávisle.		
29 Čeká na druhé až ho osloví.		
30 Při rozhodování zvažuje prvotně fakta a výsledky.		
31 Hlasitě dává najevo nespokojenost se skluzy.		
32 Přistupuje pružně k časovým závazkům.		
33 Úhel pohledu vyjadřuje nezávazně nebo nepřímo.		
34 Projevuje se vážně a formálně.		
35 Často se zapojuje do skupinových diskusí.		
36 Lehce navazuje vztahy s lidmi.		
37 Je trpělivý, pokud dává instrukce nebo požadavky.		
38 Jeho pocity jsou těžko čitelné.		
39 Snaží se vyjít vstříc požadavkům všech stran.		
40 Podezíravě vnímá lidi, kteří jsou jedineční nebo se odlišují		
41 Váží si taktosti spíše než přímosti.		
42 Často vidí jen jednu cestu pro realizaci.		
43 Snadno pracuje s lidmi různých osobností.		
44 Snaží se ovlivňovat všechny stejným způsobem.		
45 Snaží se vyvolat dojem a ovlivnit ostatní.		
46 Klade odpor změnám.		
47 Vidí věci v širokém spektru.		
48 Spoléhá na sílu pozice, aby ovlivnil. Přistupuje přizpůsobivě k věcem: "Je mnoho cest, jak toto 49 řešit..."		
50 Po poskytnutí zpětné vazby se brání.		



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

	Ano	Ne
51 Naslouchá, aby pochopil úhel pohledu druhých.		
52 Usiluje o naplnění svých potřeb a nesleduje potřeby druhých.		
53 Rozumí lidem a jedná odpovídajícím způsobem, aby snížil napětí a stres. Je považován za příliš konzervativního nebo příliš		
54 kompromisního.		
55 Má jasno ve svých silných a slabých stránkách.		
56 Neuvědomuje si napětí v mezilidských vztazích.		
57 Je otevřen zpětné vazbě a svému dalšímu rozvoji.		
58 Snaží se chovat stejně za všech situací.		

HODNOCENÍ VÁŠ STYL CHOVÁNÍ

	ANO		NE						
1		S		Ž	28		K		O
2		O		K	29		Ž		S
3		Ž		S	30		K		O
4		K		O	31		S		Ž
5		S		Ž	32		O		K
6		O		K	33		Ž		S
7		Ž		S	34		K		O
8		K		O	35		S		Ž
9		S		Ž	36		O		K
10		O		K	37		Ž		S
11		Ž		S	38		K		O
12		K		O					
13		S		Ž					
14		O		K					
15		Ž		S					
16		K		O					
17		S		Ž					
18		O		K					
19		Ž		S					
20		K		O					
21		S		Ž					
22		O		K					
23		Ž		S					
24		K		O					
25		S		Ž					
26		O		K					
27		Ž		S					

CELKOVÝ SOUČET			
Ž	S	O	K

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

HODNOCENÍ SOCIÁLNÍ PŘIZPŮSOBIVOSTI

	ANO		NE	
39	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
40	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
41	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
42	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
43	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
44	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
45	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
46	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
47	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
48	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
49	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
50	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
51	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
52	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
53	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
54	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
55	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
56	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
57	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	1
58	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3

SOCIÁLNÍ PŘIZPŮSOBIVOST CELKEM:
--



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

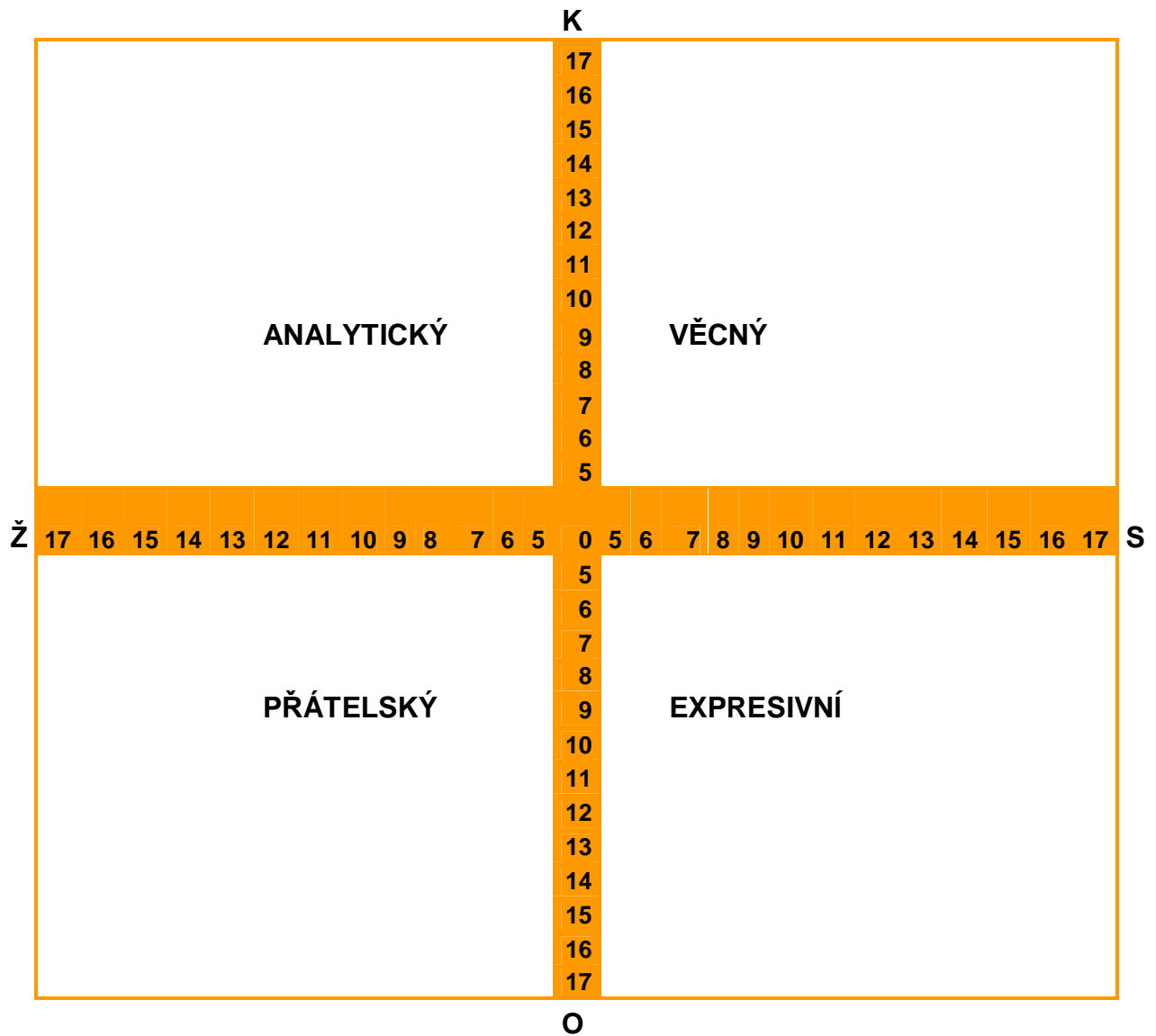


OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

VÁŠ STYL CHOVÁNÍ



20

30

50

60



SOCIÁLNÍ PŘIZPŮSOBIVOST



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Přečtěte si společně charakteristiky jednotlivých stylů chování v komunikaci a pokuste se nalézt svůj profil a profil svých spolužáků. Vše bude záležet na tom, jak upřímní jste při vyplňování dotazníku byli. Na konci si prosím odpovězte na otázku, který ze zde prezentovaných stylů chování je ten nejlepší.

„ANALYTICKÝ“ styl chování

- Žádající-sdělující chování

Popis Vašeho chování ukazuje, že se hodnotíte spíše jako žádající než sdělující. Důvodem, je že někdy odkládáte svou činnost, dokud nemáte informace potřebné k tomu, abyste s ní byl spokojen. Tento sklon k pomalé reakci je charakterizován Vašimi podrobnými otázkami o dané věci. Nespěchat, abyste si byli jist svým stanoviskem, je pro vás důležitější, než se rychle rozhodnout a jednat.

- Kontrolované-otevřené chování

Popisujete se jako méně otevřený a více se kontrolující člověk. Hodnotíte se jako ten, kdo se orientuje na fakta a má věci pod kontrolou. Cítíte se dobře v situaci, kdy je ústředním bodem vaší činnosti úkol a nemusíte často komunikovat s ostatními. Opatrný a precizní přístup považujete za zásadní pro pečlivě prováděnou práci a ceníte si dodržení časového plánu a směru činnosti.

- Způsob práce

Plánování a organizace myšlenek před zahájením práce je Vaším přínosem pro spolupráci s ostatními. Rádi pracujete pomaleji a rozvážněji, abyste se vyhnuli potenciální chybě a plýtvání energií, a ostatní se spoléhají, že tak budete pracovat. Ostatní u Vás mohou najít radu, co se týče hloubkové analýzy situace.

Při práci v kolektivu se zvyšuje Vaše napětí, když s prací spěcháte, bez toho, abyste si věci promysleli. Nemáte rád, věnuje-li příliš času řešení problémů vzniklých na základě osobních pocitů - úkol práce s reálnějším a faktickým obsahem.

- Rozvíjení předností

Nespouštíte ze zřetele problém, zatímco ostatní se impulsivně rozhodují. V rámci této úlohy ale nezapomínejte oceňovat tvořivé úsilí ostatních, i když není práce zaměřena na současný cíl.

Bud'te ochoten sdílet informace, jež máte k dispozici, i když jsou podle Vašeho názoru neúplné. Svou věrohodnost můžete zajistit vyjádřením nespokojenosti a předložením svých předběžných závěrů. Lepších vztahů dosáhnete, budete-li při každodenní komunikaci dávat více najevo své pocity.



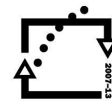
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

„VĚCNÝ“ styl chování

- Žádající-sdělující chování

Popis Vašeho chování ukazuje, že se hodnotíte spíše jako sdělující než žádající. To znamená, že při komunikaci rychle reagujete, snažíte se předkládat své myšlenky a živě s nimi pracujete. Ve vztahu k ostatním jednáte energicky, jste ochotni soutěžit a pevně trváte na svých stanoviskách.

- Kontrolované-otevřené chování

Popisujete se jako méně otevřený a více se kontrolující člověk. Také se hodnotíte jako disciplinovaný při práci s ostatními a záměrně věcný. Jste nezávislý, vyrovnaný, rezervovaný a podle potřeby raději pracujete sám než s někým, kdo není tak časově a úkolově orientovaný jako Vy. Jste věcný, strohý a přímý. Vyhýbáte se emocionálnímu kontaktu s ostatními.

- Způsob práce

Při spolupráci na se snažíte vést- stanovit směr a tempo práce. Vaše soustředění na úkol Vám často umožňuje řídit a kontrolovat situaci. Vidíte, že ti, kdo se ztotožňují s Vaším přístupem, přijímají vaši ochotu rozhodovat. Při práci na úkolu raději volíte metodu „Raději to udělám sám“, než abyste čekal, že se někdo jiný rozhodne převzít odpovědnost za dokončení úkolu.

Velmi vás znervózňuje, probíhají-li v rámci činnosti nekonečné debaty a podrobné analýzy. Zlobí Vás, když ostatní neberou vážně Vámi stanovené cíle.

- Rozvíjení předností

Budete-li sdělující chování správně používat, může být vaše spolupráce s ostatními velice efektivní. Budou čekat na Vaše vyjádření, aby se Vámi dali vést. Nezapomeňte si vždy uspořádat myšlenky. Navíc může Váš direktivní styl pomoci ostatním udržovat zaměření a koncentraci. Takže, najděte si nejvhodnější způsob vyjadřování a určujte tempo. Váš přístup nesmí vytvářet osobní napětí vedoucí k tomu, že ostatní budou plýtvat energií, aby Vám vzdorovali, místo aby podporovali dosažení cíle.

Pro zlepšení efektivity spolupráce se snažte přijímat názory ostatních. Naučte se naslouchat myšlenkám druhých, i když se zdá, že jsou založeny na subjektivních pocitech. Opravdu poslouchejte, co říkají ... neposlouchejte jen proto, abyste zjistili, kdy je hovor u konce. Uplatňujte jejich informace při vzájemném řešení problémů. Přizpůsobte své tempo pomalejšímu tempu ostatních. Vytvořte příjemnou atmosféru a získejte jejich dobrovolnou spolupráci.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

„EXPRESIVNÍ“ styl chování

- Sděující-žádající chování

Popis Vašeho chování ukazuje, že se hodnotíte spíše jako sděující než žádající. To způsobuje, že se k ostatním chováte spontánně. Tento styl komunikace může být formou soutěže, v níž se dost často stáváte středem pozornosti. Může být efektivní metodou kontroly reakce ostatních.

- Kontrolované-otevřené chování

Popisujete se jako spíše otevřený a méně rezervovaný člověk. Vnímáte se jako někdo vřelý a upřímný, jemuž ostatní tleskají jako zdroji přátelské atmosféry. Zjišťujete, že získáte daleko víc, pokračujete-li v tomto přístupu, než kdyby se snažil být chladný a náročný. Rozebírání podrobností považujete za překážku, které je třeba se vyhnout.

- Způsob práce

Část Vašich rozhodnutí je založena na kurážných pocitech, které příliš nevyžadují potvrzení z okolí. Vaše spontánnost často ovlivní ostatní, aby reagovali bez zpoždění. Tento tvořivý přístup stimuluje ochotnou spolupráci ostatních, kteří ve Vás hledají určitou formu inspirace. Oceňujte svou schopnost přesvědčit ostatní, aby přijali Váš názor, a usilovně se o to snažíte.

Při práci v kolektivu Vás znervózňuje, dojde-li ke zpoždění proto, že se ostatní budou chtít ujistit, zda je směr a průběh činnosti správný. Podle Vás je takové shromažďování údajů zcela zbytečné. Dobrá volba se potvrdí sama během činnosti ... špatnou volbu lze pustit z hlavy. Také je pro Vás obtížné tolerovat situace, kdy je nedostatečná kladná odezva či uznání nápadité myšlenky.

- Rozvíjení předností

Váš vzorec chování může být zdrojem povzbuzení a stimulace pro ostatní. Snažte se ho správně používat a vždy ho „naladit“ pro to obecenstvo, pro které hrajete. Váš expresivní přístup hodnocen buď jako povzbudivě bezstarostný nebo lehkomyšlný. Je důležité věnovat náležitou pozornost faktům, i když jsou nezajímavá.

Efektivitu vzájemných vztahů můžete zlepšit tím, že si budete dávat pozor na své spontánní poznámky. Vaše povzbuzování a souhlas s ostatními bude oceňován a bude motivací pro spolupráci; ale posměšky a „trefné odpovědi“ míněné z legrace mohou způsobit, že ostatní začnou podceňovat Vaši činnost.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

„PŘÁTELSKÝ“ styl chování

- Žádající-sdělující chování

Popis Vašeho chování ukazuje, že se hodnotíte spíše jako žádající než sdělující. Pravděpodobně to souvisí s Vaší ochotou nechat promluvit druhé, než vyjádříte své vlastní názory. Dáváte si pozor na to, co říkáte, a spíše se snažíte podporovat kolektivní úsilí, než zaujímat kontroverzní stanoviska. Vždy se nejprve ujistíte, že je Vaše činnost v souladu se stávajícím programem a můžete pomoci těm, o nichž se domníváte, že v tomto případě podporu potřebují.

- Kontrolované-otevřené chování

Popisujete se jako spíše otevřený a méně rezervovaný člověk. Jste vnímavý k pocitům a emocím ostatních. Součástí Vašeho stylu chování je povzbuzovat ostatní, aby byli při odhalování svých pocitů tak upřímní, jako jste Vy. Nejraději pracujete v kolektivu, kde panují příjemné pocity, snažíte se podporovat úzkou spolupráci s lidmi a jste stimulován jejich osobním sdělením.

- Způsob práce

Váš způsob práce na úkolu je ve velké míře otázkou spolupráce a domníváte se, že jste schopen tuto spolupráci získat budováním vzájemných vztahů. Vaše odpovědnost k ostatním je silná a vynakládáte hodně energie, abyste splnil své závazky vůči nim. Jste ochoten převzít odpovědnost za pomoc ostatním, aby vzájemně spolupracovali.

Je vám značně nepříjemné, jste-li nucen komunikovat způsobem, jenž by mohl ohrozit nebo dokonce zničit daný vztah. Raději „poplavete po proudu“, než se vyrovnávat s napětím, jenž taková činnost vyvolá. Když jsou ostatní naštvaní, raději problém řešíte, než abyste ho přešel a ignoroval.

- Rozvíjení předností

Váš přátelský a podporující postoj Vám může na oplátku získat podporu ostatních. Používejte vaši citlivost jako zkušební přístroj pro vnímání negativních pocitů, které mohou vzniknout. Nebudte přesměřeni příliš chápaví k pocitům, jež nejsou podstatné pro situaci. Lidem se bude líbit Vaše vřelost a přátelský postoj, což Vám může otevřít dveře, budete-li chtít svůj přístup zúročit.

Abyste působil věrohodně, bude důležité mluvit co nejotevřeněji o tom, co si myslíte o daném problému, a neobávat se napětí, jež může tato otevřenost vyvolat. To bude pro Vás snazší tehdy, když se naučíte zpochybňovat nebo hrát roli „dávlova advokáta“, abyste celou situaci odosobnil. Vytvořte si metodu, která Vám pomůže energičtěji komunikovat.



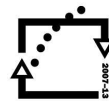
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Přizpůsobování chování jednotlivých stylů

V tabulce níže naleznete doporučení, kterých se v jednotlivých stylech chování máte vyvarovat nebo naopak.

<p>Analytický: Zvyšování sebeprosazování</p> <p>Tělo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sedíte/stůjíte rovně • Hlavu držte zpříma • Při sezení opírejte chodidla o zem • Zvyšte intenzitu očního kontaktu <p>Řeč:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mluvte rychleji • Rozhodujte se rychleji • Mluvte přesvědčivě • Hovořte více k věci • Více sdělujte • Dávejte doporučení • Používejte přímá stanoviska • Otevřeně čelte konfliktům 	<p>Věcný: Zvyšování emotivnosti</p> <p>Tělo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uvolněte se • Používejte více gest • Gestikulujte plynuleji, uvolněněji • Uvolněte svůj postoj <p>Řeč:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buďte méně formální, přesní • Buďte více uvolnění • Buďte osobnější • Reagujte na pocity a nespolehejte se jen na logiku • Vyjadřujte osobní názor • Snažte se více komunikovat s druhými
<p>Přátelský: Snižování sebeprosazování</p> <p>Tělo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odklánějte se • Dávejte najevo méně energie • Nezasahujte do prostoru druhé osoby • Snižte četnost očního kontaktu • Netlačte na lidi <p>Řeč:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mluvte pomaleji a tišeji • Rozhodujte se pomaleji • Více naslouchejte • Povzbuzujte druhou osobu ke konverzaci • Vyhněte se rozkazování • Vyhněte se přebírání kontroly 	<p>Expresivní: Snižování emotivnosti</p> <p>Tělo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zbytečně negestikulujte • Nedotýkejte se příliš často druhých • Buďte formální <p>Řeč:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Více se zaměřte na úkol a na fakta • Mluvte k věci a držte se tématu • Mluvte logicky a používejte fakta • Usměrněte navázanou komunikaci



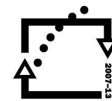
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak se přizpůsobit analytickým osobnostem?

Při jednání s analytickými osobnostmi se pokuste dodržovat tyto zásady:

Co dělat...?

- Předem se na jednání dobře připravte
- Jednejte přímo
- Vzbudte důvěru- naslouchejte všem pro a proti
- Systematicky se zajímejte o práci
- Dělejte to, co říkáte
- Plánujte, používejte časové harmonogramy
- Buďte přesní a realističtí
- Poskytujete hmatatelné a praktické důkazy
- Minimalizujte rizika poskytováním záruk
- Dejte jim čas na vykonání důkladné práce

Co nedělat...?

- Nejednejte chaoticky a komplikovaně
- Nebuďte zbrklí, ležérní, hlasití
- Nenarušujte jejich rozhodování
- Dotahujte věci do konce
- Nebuďte nerozhodní
- Nenechávejte věci náhodě
- Nevyjadřujte osobní pohnutky a motivy
- Nehrozte, nepřemlouvejte, neumlouvejte
- Nepoužívejte svědectví nespolehlivých zdrojů
- Nevytrhujte věci ze souvislosti
- Netlačte příliš na termíny



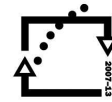
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak se přizpůsobit věcným osobnostem?

Při jednání s věcnými osobnostmi se pokuste dodržovat tyto zásady:

Co dělat...?

- Bud'te konkrétní
- Mluvte k věci
- Držte se pracovních záležitostí
- Přicházejte připraveni
- Předkládejte logická fakta a číselné studie
- Ptejte se konkrétně- jak...?
- Navrhujte alternativy a možnosti
- Při nesouhlasu předkládejte fakta, ne pocity
- Motivujte odkazováním na osobní výsledky
- Po pracovní schůzce se rozlučte a odejděte- zbytečně neprodlužujte jednání

Co nedělat...?

- Nemluvte od věci
- Nemluvte příliš o osobních záležitostech
- Nepokládejte řečnické nebo zbytečné otázky
- Nepřicházejte s hotovým řešením
- Nerozhodujte za něj
- Pokud nesouhlasíte, dávejte pozor, aby se jich to nedotklo osobně



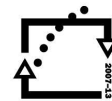
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak se přizpůsobit přátelským osobnostem?

Při jednání s přátelskými osobnostmi se pokuste dodržovat tyto zásady:

Co dělat...?

- Prolomte ledy- začněte osobními poznámkami
- Ukažte, že o ně máte zájem
- Buďte upřímní, přístupní a otevření
- Žádejte je o pomoc
- Předkládejte návrhy citlivě
- Pokud nesouhlasíte, uvádějte osobní důvody
- Postupujte přirozeně a neformálně
- Určujte jednotlivé kroky jasně a raději písemně
- Poskytujte záruky
- Ujistěte, že jim daná rozhodnutí přinesou prospěch

Co nedělat...?

- Nevnášejte do jednání zmatek
- Nebudte lhostejní a necitliví
- Nenuťte je rychle reagovat na vaše názory
- Nediskutujte o faktech a číslech
- Nemanipulujte je a nedohánějte je k souhlasu
- Nebudte úseční
- Nejednejte příliš rychle
- Nevyjadřujte se nepřesně
- Nedávejte ujistění a záruky, které nemůžete splnit
- Nerozhodujte za ně
- Nenechávejte je bez pomoci



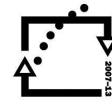
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak se přizpůsobit expresivním osobnostem?

Při jednání s expresivními osobnostmi se pokuste dodržovat tyto zásady:

Co dělat...?

- Udělejte si na schůzku čas
- Podporujte dobré vztahy
- Mluvte o lidech a jejich cílech
- Sdělujte motivující názory
- Ptejte se jich na nápady a tipy
- Sdělujte jim své nápady a názory
- Hovořte zábavně
- Jednejte rychle
- Sdělujte názory lidí, kterých si váží

Co nedělat...?

- Nemluvte tiše
- Nebud'te strozí
- Nepoužívejte příliš faktů, čísel a abstraktních pojmů
- Věnujte většinu času projednávání názorů
- Nesněte s nimi- ztratíte čas
- Příliš se nedržte programu
- Neomlouvejte se



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Čas a ...

Analytik je přesný, dokonalý, vše organizuje

Věcný typ člověka jedná účinně a efektivně

Přátelský typ se vyvíjí v čase jako společnost, kde pracuje

Expresivní typ má rád flexibilní program

Jaké tempo vyhovuje jednotlivým typům?

Analytik jedná systematicky a rozvážně

Věcný typ je rychlý a kontrolovaný

Přátelský typ je pohodlný a rozvážný

Expresivní typ je rychlý, má však proměnlivé tempo

Jaké prostředí vyhovuje jednotlivým typům?

Analytik- podnikatelské, zaměřené na úkoly, kooperativní

Věcný typ – zaměřené na úkoly, řízené

Přátelský typ- kooperativní, přátelské, zaměřené na vztahy

Expresivní typ – tvůrčí

Jaký druh informací očekávají jednotlivé typy?

Analytik očekává informace úplné, ucelené, žádá důkaz vašich odborných znalostí

Věcný typ očekává konečné výsledky, žádá důkaz vaší způsobilosti

Přátelský typ žádá některé podrobnosti, všímá si dopadů na vztahy, hledá důvěru

Expresivní typ žádá nadhled a „velký obraz“



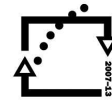
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Čeho si nejvíce všímají jednotlivé typy při řešení úkolů:

Analytik

- Jak to funguje...?
- Jaké existují alternativy...?
- Kde se to dělalo dříve...?
- Můžeme hned něco z toho vyzkoušet...?

Věcný typ

- Jaké jsou možnosti...?
- Co to přinese...?
- Kdo za to odpovídá...?
- Jak mi to pomůže v mé kariéře...?

Přátelský typ

- Co tomu říkají jiní...?
- Co můžeme udělat, aby se to jiným líbilo...?
- Stmelí to náš kolektiv...?

Expresivní typ

- Je to pro všechny nejlepší řešení...?
- Má to nějaký skrytý smysl...?
- Jaký z toho bude užitek, když...?



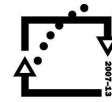
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jaké strategie komunikace jsou neúčinnější?

Analytik

- Spojení nového se starým
- Použití logiky a systematičnosti
- Dobrá příprava
- Návrhy s malou měrou rizika

Věcný typ

- Rovnocennost
- Prokázání způsobilosti
- Nadšení a přesvědčení

Přátelský typ

- Společná konverzace před rozhodnutím
- Pružnost
- Ochota ke kompromisu
- Ukázání smyslu pro humor
- Vyjádření vlastních priorit

Expresivní typ

- Apelování na zásady
- Požádání o pomoc
- Ukázání zájmu
- Potvrzení důvěry



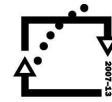
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak reaguje ve stresových situacích?

Analytik

- Omezuje svůj styk s ostatními lidmi
- Potřebuje sdílet obavy
- Ověřuje platnost názorů

Věcný typ

- Zvládá napětí pomocí faktů

Přátelský typ

- Mlčky souhlasí
- Zvládá napětí přenášením na lidi

Expresivní typ

- Útočí
- Řídí na základě pocitů



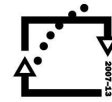
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak jednotlivé typy plánují?

Analytik

- Dlouhodobě, podrobně
- Podrobně prozkoumávají data, která mají k dispozici

Věcný typ

- Plánuje průběžně, krátkodobě
- Je dynamický
- Rychlý
- Neformální

Přátelský typ

- Zapojuje druhé
- Má zájem na všeobecném přijetí plánu

Expresivní typ

- Přístup zaměřuje na cíle
- Dává přednost plánování v týmu
- Deleguje



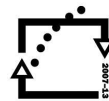
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

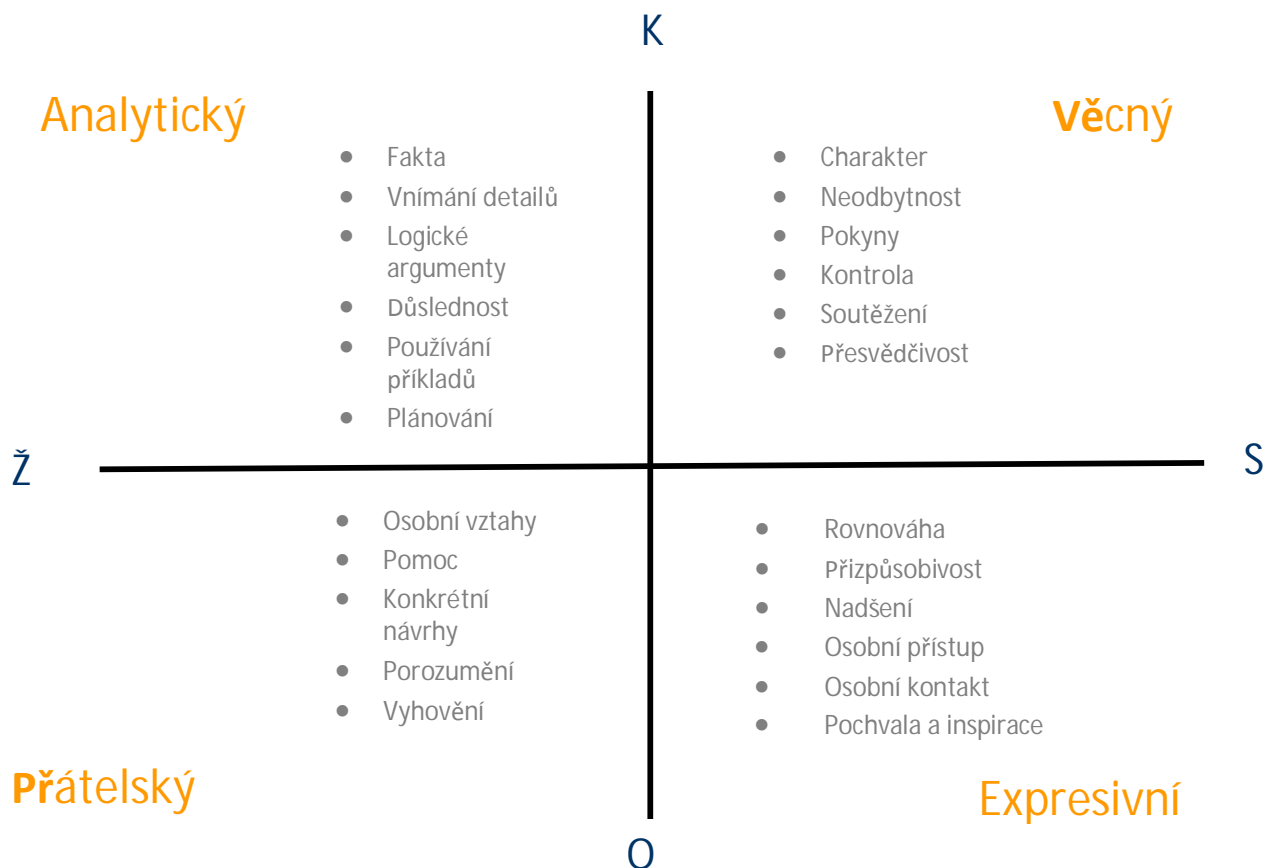


OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak je možné ovlivňovat jednotlivé typy osobností?



Poté, co jste se seznámili s jednotlivými osobnostními styly v komunikaci, můžete lépe odhadnout osoby, se kterými přicházíte do styku a lépe odhadnout přístup, jaký máte k těmto osobám zvolit, můžete se snadněji vyhnout manipulaci, což si ukážeme v následující kapitole.

Cílem pochopení jednotlivých stylů osobností a chování je lépe vycházet s lidmi, umět se přizpůsobovat, dosahovat společných zájmů a výsledků, nedostávat se do konfliktních situací a nenechat se sebou manipulovat.



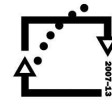
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

3. Typy chování v komunikaci

Agresivní chování

Otevřeně agresivní chování je způsobeno výbuchem hněvu a charakterizuje jej: nechť poslouchat, křik, používání zastrašovací řeči těla (bubnování prsty do stolu, ukazování prstem, dupání, výhružky), přerušování druhé osoby, zjevné snahy "odrovnat ji", nadávky. Cílem je agresivní vítězství střetnutí za každou cenu tak, aby druhá strana prohrála. Nápaditá je arogance, křik a nervozita směřující k vyhýbání se otázkám. Agresivní otevřené reakce jsou často trapné, destruktivní, riskantní a vyvolávají většinou pocit frustrace (reakce na neschopnost řešit problém). Tento typ je ve stylu "nejlepší obrana je útok", a tak potřeba dominovat, prorazit s vlastním názorem bez ohledu na ostatní, je bude zesměšňovat nebo urážet.

Vyplavování nepříjemného napětí nerespektuje partnera ani sebe sama, vede ke ztrátě kontroly, úcty k člověku. Po výbuchu zlosti následuje nejčastěji pocit studu, viny a zklamání na sebou samým. Tělesné projevy tohoto chování mohou být patrné ještě několik hodin po výbuchu (naštvaný šéf se vyřadí na podřízených, kteří se maličko opozdí, a pak upadne do rozpaků).

Asertivním řešením vzniklé situace je v tomto případě patřičná omluva bez sebeponižování.

Terč agrese má pak následující pocity: ohrožení, rozzlobení, rozčilení, vylekání, rezervovanost, pomstychtivost.

Způsob mluvy

- rozkazovačný a urážlivý
- výhružný a útočný
- předkládající příkazy nevhodným způsobem
- skákající do řeči
- usilující druhého znemožnit
- donucující i arogantní
- vyjadřující vlastní názor, jako by to byla hotová věc

Agresivní vyjádření problému

„Jak se opovažujete rozšiřovat takové řeči? Kdo by proboha mohl uvěřit, že by takový idiot, jako jste vy, vůbec mohl mít důvěrné informace? Možná si myslíte, že jste kdovíjak chytrý, ale raději byste si měl dát pozor, a ne si myslet, že vám taková věc projde. A teď vypadněte!“

Tato slova mohou vést k irelevantním hádkám a argumentování a působit jako neurčitá hrozba, kterou nelze dost dobře posoudit, partner poté:

- nemusí nutně přesně pochopit, proti čemu máte námitky
- nemusí nutně pochopit, že chcete a očekáváte, že se okamžitě přestane určitým způsobem chovat
- nemá žádný prostor na odpověď, cítí-li potřebu vám nějakou odpověď dát



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Manipulační chování

Stav nepřímé agrese (manipulace) je obtížnější poznat, ale jeho účinky jsou ve vztahu manažera partnerů stejně tak ničivé. Charakteristická je rozladěnost (něco je v nepořádku, ale nevíme co, nebo máme pocit viny), jízlivost a sarkasmus, manipulování s lidmi, nevysvětlitelné vzdychání a práskání dveřmi, vytváření neklidné atmosféry, rozpornost a pokrytectví (člověk je tváří v tvář příjemný, ale jedovatý za zády), šíření špatné nálady a citové vydírání (šíření prostřednictvím špatné nálady: "Jestliže neuděláš, co chci, tak se rozčílím nebo provedu něco nepříjemného!").

Obdobně jako v případě otevřené agrese i zde mnoho lidí hovoří o určité míře studu a sebeznechucení. Toto chování vyvolává velké napětí, protože jsou vysílána nejasná sdělení (působí informační šum). Lidé potom přesně nevědí, co dělají špatně. Jsou také ohrožováni a ovládáni prostřednictvím emocí nebo spíše emocionálního výbuchu, který bezprostředně hrozí, pokud nebudou jednat v souladu s vašimi přáními (příkladem mohou být náladoví šéfové). Dříve nebo později vás však každý, kdo na sobě pocítil vaši agresi, může donutit odkrýt karty. Napětí vzrůstá z obav, že k tomu může dojít. Cítíte se osamělí a izolovaní, protože nejednáte se svými kolegy otevřeně, a nutíte je podřizovat se vrtochům vaší nálady.

Adresáta nepřímé agrese ovládnou pocity rozpačitosti ("Co tím myslíš? Co vlastně chce?"), frustrace (vzniká z rozpaků - "Řekl jsem nebo udělal něco netaktního nebo hloupého?"), rozčilenosti, ublíženosti, rozhořčenosti a vzdorovitosti.

Pasivní chování

Třetí možnou negativní reakcí na stres a problém je upadnutí do pasivního chování (submisivní jednání) při němž se zbavujeme odpovědnosti za porážky (i své činy) a zaujímáme pózu oběti (pocit, "že svět je proti nám", "že nemá smysl vynakládat úsilí"). Hlavními znaky jsou: mučednický postoj (nakláněním dozadu, dopředu nebo šikmo), sebelítost, ochablost, nedostatek nápadů, naříkání ("Proč se to stává vždycky mně? To jsem mohl vědět, že to nepůjde."), mimořádné požadavky a depresivní řeč těla. Moc toho tedy nenamluvíte nebo budete úplně potichu, nebudete nic namítat, přitom však budete ublížený nebo úzkostlivý, a posléze našťvaný, otrávený, rozmrzelý.

Pracovní a osobní krize, při kterých se stane zvykem hledat cestu k úniku, začínají nejčastěji slovy: "Nemohu si pomoci, protože", "V této chvíli je to pro mne obtížné". Výsledkem pasivity je však pouze dočasný únik, při kterém převládá pocit bezmoci ovlivňovat chod událostí a nuda (člověk, který boj vzdává, se nudí - čas se vleče).

Pokud ztratí směr osoba, která jej udávala, pak se loajalita v týmu, záměru a cíli rozkládá. Následuje zklamání, nedostatek sounáležitosti, opory i důvěry. Z podřízených nakonec také vyprchá energie a vkrádá se jim pasivita do přístupu.

Způsob mluvy

- s neustálým "promiňte"
- s příliš častým "bohužel"
- pokud možno nečinící závěry



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- s příliš častým "byl bych / musím udělat"
- vyčítavý a stěžující si přátelům
- nevyjadřující, co si skutečně myslíte, co cítíte a co byste rád
- souhlasící s něčím, co ve skutečnosti nechcete, jen aby byl klid
- ospravedlňující sebe a své mínění

Pasivní vyjádření problému

„Podívej se, Coline, nechci být nespravedlivý a nejsem si úplně jist, že jde o tvou chybu, ale slyšel jsem, že se v tvém oddělení vede spousta negativních řečí a marní se čas. Zdá se, že to pochází především od tebe. Je to tak?“

Mnoho slovního balastu nevede k přímé konfrontaci s problémem a zřetelně nedošlo ke sdělení, že chcete, aby to přestalo. Použitím neurčité formulace a ukončením sdělení nevýrazně vyjádřenou otázkou jste přenechali iniciativu jemu.

Asertivní chování

Asertivní model chování se výrazně odlišuje od popsaných tří negativních reakcí na problém nebo stres. Je to vyrovnaný a čestný způsob přístupu k problémům, při němž rozpory, které musí být konfrontovány, konfrontovány jsou, a dochází k výměně nezbytných informací, i když je to nepříjemné nebo nesnadné.

Asertivita je způsob chování založený na reálném sebehodnocení: vychází z úcty k sobě i z úcty k druhému a staví nejlepší řešení problému nad osobní vítězství. Vyznačuje se: klidným a příjemným hlasem, dobrým vizuálním kontaktem, uvolněnou řečí těla, schopností naslouchat, vyrovnaným postojem k problémům, jasným formulováním a zdůvodněním vlastních potřeb a přání, klidnou reakcí na odmítnutí.

Asertivní osoba se rychle sblíží, lehce a uvolněně se pohybuje a hovoří. Umí se rychle rozhodovat, co říci nebo udělat - co je v dané situaci důležité nebo k jakému výsledku věc směřovat. Asertivní osoba si je vědoma skutečnosti, že někdy dělá chyby, připouští nutnost občas požádat o informaci nebo pomoc a akceptuje skutečnost, že její požadavky bývají někdy i odmítnuty.

Způsob mluvy

- trváte na svém mínění, svých požadavcích a potřebách
- mluvíte stručně a k věci
- říkáte "ne", kdykoli chcete
- oceňujete i kritizujete, když je to třeba
- zajímá vás mínění, požadavky a potřeby ostatních
- nebojíte se rozhodovat
- trváte na svém mínění
- mluvíte tak, jak byste si přáli, aby oni mluvili s vámi
- oceňujete hlediska druhých



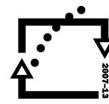
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Podřízení asertivního manažera především vědí, kde stojí a mají při práci pocit, že: jsou dobře informováni, je jim nasloucháno a jsou bráni v úvahu, je respektována jejich autonomie (každá osoba se může starat sama o sebe), mají prostor pro podávání návrhů, iniciativa je vítána, jsou připraveni jednat o vlastních chybách. Atmosféra je oboustranně otevřená bez emocionálního tlaku a zprávy jsou oboustranně sdíleny bez vzájemného obviňování a hysterie.

Vedoucí oddělení: "Nejprve mi vyrazilo dech, že byl tak přímočarý, pokud šlo o hodnocení problémů v mém oddělení. Na druhé straně jsme se s nimi teď vyrovnali. Domnívám se, že je lepší nedostatkům předcházet. Nakonec řekl, že jestliže se výrobek neprodává, nemůže s ním být všechno v pořádku. Ulevilo se mi, že jsem jednala s někým otevřeným, i když nebylo zvlášť příjemné poslouchat jeho slova. Uvědomila jsem si, že teď se do toho budeme muset opravdu dát."

Asertivní chování je spojeno s dvěma nesnadnými momenty. Prvním je skutečnost, že pro partnera s velmi nízkou sebedůvěrou bude vaše asertivní jednání (obzvláště jste-li ženou) velmi krušné. Avšak důležitými aspekty asertivní techniky jsou aktivní naslouchání a vnímavost, díky nimž lze jednání zvolit tak, abyste druhou stranu nešokovali. Druhým nárokem asertivního přístupu je převzetí odpovědnosti za zralý způsob řešení konfliktů. Můžete se však utěšit myšlenkou, že na vás neleží nepřiměřená odpovědnost za někoho jiného.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

4. Asertivní chování

Test Aseritivity

V životě se často setkáváme se situacemi pro nás nepříjemnými, kdy po nás někdo chce, co nechceme my, nebo svým způsobem „ruší naše kruhy“. Každý se snažíme vzniklé situace nějakým způsobem řešit. Zamyslete se nad sebou a zvažte každé z následujících tvrzení. Jak to děláte vy? Můžete volit ze čtyř možností. Pokud tvrzení vaše chování vystihuje, je napsáno jako by bylo o vás, zatrhnete jedničku. Když se podobně chováte sice ne vždy, ale často, nebo se popsanému způsobu dosti blížíte, označte dvojku. Jestli tvrzení vaše chování nevystihuje v žádném případě, tedy je zcela odmítáte, zakřížkujte číslo čtyři. Trojku zvolte v případě, když vás tvrzení spíše nevystihuje, většinou to tak neděláte.

1. Když mne kolega požádá o půjčku, nedokážu mu odmítnout, i když na tom nejsem sám právě finančně nejlépe.	1	2	3	4
2. Neumím začít rozhovor s osobou, která je mi sympatická. Čekám až to udělá sama.	1	2	3	4
3. Když mne někdo někam pozve a já vidím, že mu na tom záleží, neumím odmítnout, i když se mi to vůbec nehodí.	1	2	3	4
4. Když mne někdo předběhne ve frontě, nedokážu se ohradit, i když mám sto chutí.	1	2	3	4
5. V různých debatách neumím druhým skočit do řeči, i když je jasné, že už jen mlátí prázdnou slámu.	1	2	3	4
6. Mám-li v jakékoliv situaci někomu na jeho žádost, prosbu říci „ne“, dělá mi to potíže, je mi trapně.	1	2	3	4
7. Neumím ukončit rozhovor, i když mě ani mluvčí ani téma vůbec nezajímá a třeba nemám čas.	1	2	3	4
8. Když s někým mluvím, nedokážu mu oponovat, i když si myslím, že můj vlastní názor je lepší. Raději ho ani nesdělím.	1	2	3	4
9. Je mi trapně zeptat se, když něčemu nerozumím (v práci ve škole, doma atp.)	1	2	3	4
10. Na shromážděních a poradách či jiných schůzích nediskutuji. Připadal bych si hloupě.	1	2	3	4
11. Když někdo zruší setkání, které jsme měli domluvené, neumím nabídnout jiný termín. Čekám, že to udělá on.	1	2	3	4

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

12. Kdybych se pokusil druhým lidem přikazovat, dopadlo by to nejspíše podle rčení „Přikaz a udělej sám“.	1	2	3	4
13. Když mi někdo z blízkých lidí křivdí, nic nenamítám, Ovládám se, aby nepoznali mé rozladění.	1	2	3	4
14. Pozvat na schůzku osobu opačného pohlaví, o kterou mám zájem, je pro mě nadlidský výkon.	1	2	3	4
15. Poud mě někdo chválí a dělá mi poklony, zrozpáčitím, nevím, jak reagovat, nevím si rady sám se sebou.	1	2	3	4
16. Když přinesu ze samoobsluhy nazelenalý salám, raději ho vyhodím, než bych vyřizoval reklamaci.	1	2	3	4
17. Naskakuje mi husí kůže, když si představím, že bych se musel žít jako agent pojišťovny.	1	2	3	4
18. Mám-li hovořit o něčem důležitém, nebo s někým, na kom mi záleží, začnu mluvit nezřetelně, někdy se i zakoktám.	1	2	3	4
19. Je mi velmi nepříjemně, když musím v situaci nouze požádat cizího člověka třeba o lístek na autobus.	1	2	3	4
20. Je mi nepříjemné začít rozhovor s výše postavenými osobami nebo úředníky, a to i když jim nutně potřebuji něco sdělit.	1	2	3	4

Spočítejte celkový součet bodů.

Více než 60 bodů:

Nejásíte příliš. Je sice pravda, že nepatříte k lidem, kteří na sobě nechají dříví štípat. Ale pozor – nejste někdy trochu agresivní? Jistě by vám neuškodilo přiučit se, jak zachovat vlastní tvář, aniž byste zasahovali do „kruhu“ druhých. Ne vždy je sociálně úspěšný ten, kdo má široké lokty. Bývá spíše v nebezpečí, že se mu každý raději vyhne.

50 – 60 bodů:

Vy se v životě neztratíte, jste zdravě asertivní. To však neznamená, že se nemáte v životě ještě čemu učit.

40 – 50 bodů:

Zdá se, že když vám jde o něco skutečně důležitého, nedáte se. Neupadejte na mysli, i když by to mohlo být lepší. Jak praví přísloví, i dobrý farář se musí do smrti učit.

Méně než 40 bodů:

Patříte k těm až moc slušným. Nepřehánějte to. Jste sice uchráněni pověsti hádavých lidí, ale není zase potřeba nechat s sebou zametat. Někdy tak nepřímou podporujete „darebáky“.



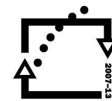
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Základní asertivní práva

1. ČLOVĚK MÁ PRÁVO POSUZOVAT CHOVÁNÍ, MYŠLENKY A EMOCE (A BÝT ZA NĚ ZODPOVĚDNÝ)
2. ČLOVĚK MÁ PRÁVO NENABÍZET ŽÁDNÉ OMLUVY A VÝMLUVY OSPRAVEDLŇUJÍCÍ JEHO CHOVÁNÍ
3. ČLOVĚK MÁ PRÁVO POSODIT NAKOLIK A ZDA JE ZODPOVĚDNÝ ZA ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ DRUHÝCH LIDÍ
4. ČLOVĚK MÁ PRÁVO BÝT NEZÁVISLÝ NA DOBRÉ VŮLI OSTATNÍCH
5. ČLOVĚK MÁ PRÁVO ZMĚNIT SVŮJ NÁZOR (A BÝT ZA TO ZODPOVĚDNÝ)
6. ČLOVĚK MÁ PRÁVO DĚLAT CHYBY (A BÝT ZA NĚ ZODPOVĚDNÝ)
7. ČLOVĚK MÁ PRÁVO ŘÍCI „JÁ NEVÍM“ (A BÝT ZA NĚ ZODPOVĚDNÝ)
8. ČLOVĚK MÁ PRÁVO DĚLAT NELOGICKÁ ROZHODNUTÍ
9. ČLOVĚK MÁ PRÁVO ŘÍCI „JÁ TI NEROZUMÍM“
10. ČLOVĚK MÁ PRÁVO ŘÍCI „JE MI TO JEDNO“
11. ČLOVĚK MÁ PRÁVO ROZHODNOUT SE, ZDA CHCE BÝT ASERTIVNÍ

- Asertivní práva kladou důraz na autentičnost, spontánnost, vlastní názor i právo změnit jej podle své zkušenosti a také na vlastní zodpovědnost.

Základní asertivní dovednosti

Dovednosti využít asertivní techniky k:

- prosazování oprávněného požadavku
- reagování na kritiku



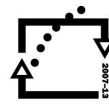
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Techniky prosazování oprávněného požadavku

Pokažená gramofonová deska

Je technika, která Vás klidným opakováním toho, co chcete, učí vytrvalosti v prosazování svého požadavku, aniž byste zvyšovali hlas, vršili argumenty, prožívali zlost. Umožňuje ignorovat manipulační léčky.

Přijatelný kompromis

Není-li v sázce Vaše sebeúcta, je vhodné nabídnout pro obě strany přijatelný kompromis. Je to užitečné i tehdy „točí-li se proti sobě dvě gramofonové desky“. Tam kde je v sázce osobní sebehodnocení kompromisy nelze dělat.

Selektivní ignorování

Technika, která nám pomáhá reagovat na slovní útoky. Dáváme při ní jasně najevo, že jsme slyšeli a rozumíme, že má kritik problém. Čekáme, až začne kritik – útočník s věcnou podstatou a ihned navážeme komunikaci. Pomáhá vyhnout se nevěcné, útočné komunikaci.

PROSAZUJEME POŽADAVEK (OPRÁVNĚNÝ), nebo žádáme-li o laskavost, musíme umět říci, co potřebujeme, čeho chceme dosáhnout. Důležité je uvědomit si, že druhá strana má právo nás odmítnout ODMÍTNUTÍ PAK NEHODNOTÍME JAKO NEÚSPĚCH

- OPAKOVÁNÍ OPRÁVNĚNÉHO POŽADAVKU – zlepšení situace přináší vytrvalé opakování požadavku, (nebo odmítnutí); nejde jen o to nedát najevo své rozrušení, nejistotu, jde o dosažení přijatelného konsensu
- ODMÍTNUTÍ ŽÁDOSTI (žádosti o laskavost) – řešení je nabídka kompromisu, jiného řešení odmítneme žádost, kterou nemůžeme nebo nechceme momentálně splnit nabídneme to, co můžeme, nebo chceme splnit (máme právo...se rozhodnout a nést odpovědnost). Při odmítnutí žádosti se nenecháme vtáhnout do hovoru s oklikami a šíří záběru.
- Nepřipouštíme přenášení odpovědnosti.
- HLEDÁNÍ KOMPROMISU – vychází z umění naslouchat druhému a respektovat jeho přání, kompromis volíme tak, abychom neztratili sebeúctu.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Techniky reagování na kritiku

Otevřené dveře = ano, máš pravdu...

Technika, která nás vede k přijetí manipulační kritiky tak, že klidně připustíte, že v tom, co kritik říká, může být něco pravdy. V každém případě sdělíte kritikovi, že vnímáte, „že on to tak vidí“. Technika nám dovoluje zůstat konečným soudcem sebe samého i toho co děláme. Umožňuje kritiku přijímat bez úzkosti, obran a zároveň kritikovi neposkytuje žádné posílení.

Negativní dotazování = dotazování na nedostatky

Technika, která vede k aktivní podpoře kritiky, s cílem použít informace získané od kritika k odhalení skutečného zdroje kritiky, nebo k likvidaci manipulace.

Negativní aserce = ano, skutečně se mi to (právě) nedaří, a někdy dokonce i...

Technika, která nás učí přijímat naše reálné chyby, nedostatky a omyly, aniž bychom se museli omlouvat a to tak, že jednoznačně souhlasíme s kritikou našich nedostatků a připojíme ještě poukaz na chyby, které kritik ještě neodhalil.

Jak efektivně zvládat kritiku – přijetí kritiky – vyrovnání se s kritikou

➤ OTEVŘENÉ DVEŘE

Kritika se obvykle chová tak „jako by chtěla vyrazit zamčené dveře“ komunikaci v těchto situacích prospěje, když se kritik setká se souhlasnými slovy: „Rozumím, že jste nespokojen, nelíbí se Vám, vidím, že jste velmi rozzloben...“, kritikovi to pomůže uvolnit negativní náboj, zlobu a vzniká prostor pro další komunikaci.

➤ SOUHLAS S OPRÁVNNOU KRITIKOU

Východiskem je právo každého z nás „udělat chybu a být za ni odpovědný“ toto právo vytváří náš vnitřní prostor pro přijetí kritiky a další komunikaci s kritikem (bez sarkasmu žádáme další informace a další kritiku, viz dále).

➤ PŘI NEOPRÁVNĚNÉ KRITICE

(Přijímáme) souhlasíme s právem kritika na vyslovení názoru, na kritiku „ano, skutečně Vám (ti) to tak může připadat, můžeš to tak vidět... Vytváříme prostor pro další komunikaci (řešení) a lze navázat dotazováním na nedostatky, které kritika rozzlobily.

➤ DOTAZOVÁNÍ NA NEDOSTATKY

Otevřený rozhovor, bez sarkasmu žádáme další informace a další kritiku.



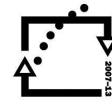
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Reagování na kritiku – případová studie aneb nácvik podávání a přijímání zpětné vazby

Na této případové studii si můžete vyzkoušet, jak dokážete podat nepříjemnou zpětnou vazbu a také jak na negativní zpětnou vazbu umíte reagovat. Žáci se navzájem kritizují, sdělují si negativní i pozitivní zpětnou vazbu a zkoušejí asertivně reagovat. Využijte při reakci na kritiku techniky, které jste se naučili v rámci asertivity.

Zadání úkolu:

1. *Napište 3 negativa na vašeho spolužáka v lavici.*
2. *Napište 3 pozitivna na vašeho spolužáka v lavici.*
3. *Sdělte vašemu spolužákovi negativní stránky vždy jednu po druhé a nechte mu prostor, aby mohl reagovat jednou z asertivních technik. Váš spolužák by měl reagovat jednou z asertivních technik, kterou si vybere.*
4. *Poté sdělte vašemu spolužákovi pozitivní stránky a také mu nechte prostor na reagování.*
5. *Reagování na kritiku probíhá veřejně před ostatními žáky ve třídě.*

Závěrečná diskuse bude probíhat nad tématem, co mi dělalo největší potíže, u čeho jsem se necítil/(a) přirozeně, dobře,...

- Sdělit negativní zpětnou vazbu?
- Sdělit pozitivní zpětnou vazbu?
- Přijmout a reagovat na negativní zpětnou vazbu?
- Přijmout a reagovat na pozitivní zpětnou vazbu?

Otázky k zamyšlení:

- ***K čemu slouží zpětná vazba a co to vlastně zpětná vazba je?***
- ***Uveďte pozitivna a negativa zpětné vazby?***

Zpětná vazba

- je základem asertivní komunikace. Pomocí ní se vracíme k určitému jednání či chování našeho komunikačního partnera a sdělujeme mu, jak na nás působilo. Může být jak pozitivní, tak negativní.
- Zpětná vazba na určité chování či vyjádření může být
 - Pozitivní: „Potěšilo mě, že jste odevzdal všechny podklady několik dní před termínem.“
 - Negativní „Dělá mi starosti, že jste za poslední měsíc přišel třikrát pozdě na poradu.“



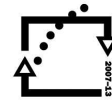
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

5. Naslouchání

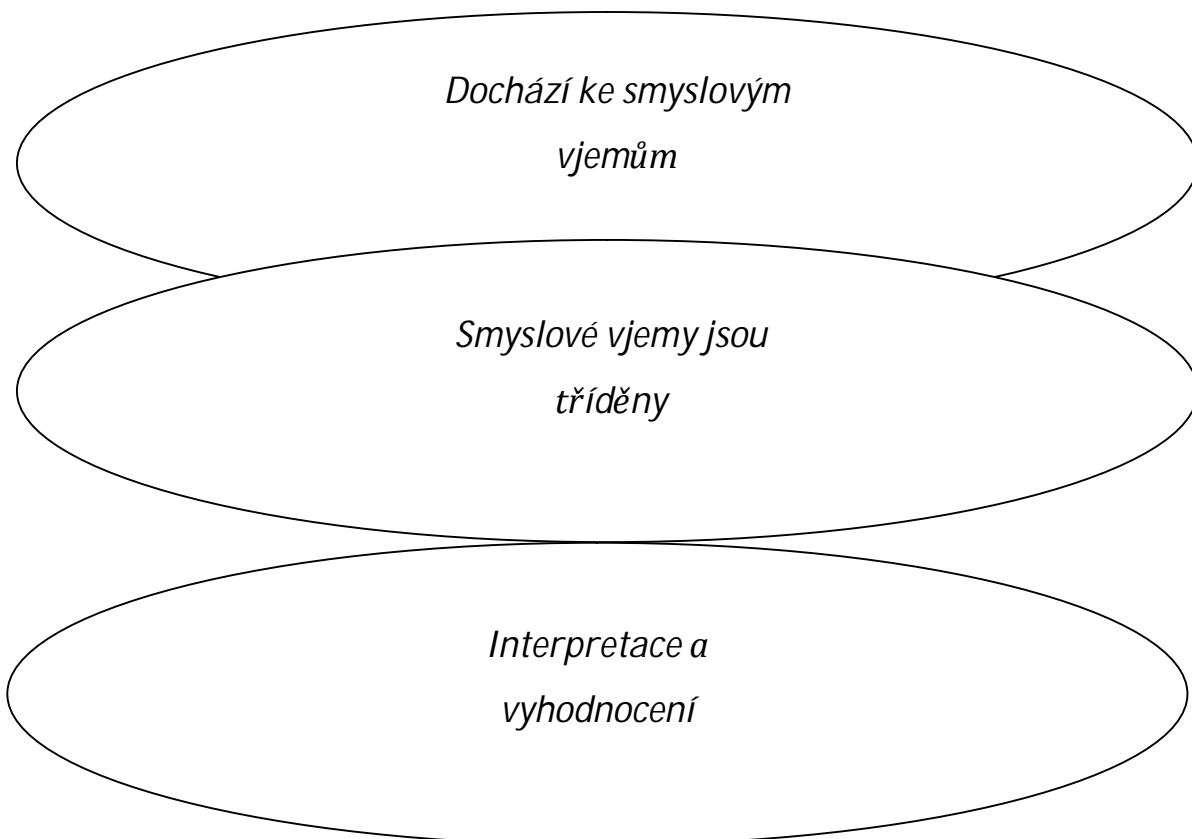
Společně s vnímáním se jedná o 2 hlavní způsoby, kterými přijímáme a dešifrujeme sdělení.

Co je to vnímání?

Vnímání je proces, jehož prostřednictvím si uvědomujete početná sdělení přicházející k našim smyslovým čidlům.

Rozhoduje o tom, která sdělení přijmete a jaký význam jim přisoudíte.

Vnímání je proces 3 po sobě následujících fází.



Funkce vnímání pak spočívá v řízení adaptivního chování, tj. v přizpůsobení se dané situaci na základě obrazu, který si o ní subjekt vytváří.

Toto velmi dobře vystihuje divadelní představení „Pátá dohoda“, v hlavní roli s Jaroslavem Duškem.



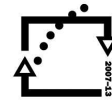
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

„Představte si, že sedíte v kině a před vámi se odehrává film vašeho života. Vy se díváte a se vším souhlasíte, všechno je přesně tak jak si pamatujete, přikyvujete a jste spokojeni, protože je to všechno pravda...

Poté vejdete do vedlejší místnosti, kde sedí Váš otec a také kouká na stejný film jako vy. Za chvíli, ale zjistíte, že scény v otcově filmu jsou úplně jiné než v tom vašem. Říkáte si, ale to není přeci pravda, tak to nebylo...

Vcházíte do třetí místnosti, kde se na ten samí film, dívá vaše matka. A opět nesouhlasíte s tím, co vidíte a pak vám to dochází. To jsou filmy viděné jejich očima. To jak je vnímali oni a jak si je oni pamatují.“

Co je to naslouchání?

Naslouchání je specializovanější proces než vnímání, při kterém přijímáme a zpracováváme zvukové signály

Efektivní naslouchání poté pomáhá:

- lépe se učit
- navazovat a udržovat vztahy
- ovlivňovat
- pomáhat druhým

Při naslouchání si pamatujete nikoli to, co jste slyšeli, ale to co si myslíte (vzpomínáte), že jste slyšeli. Napište na tabuli 12 sobě podobných slov z určité oblasti např.: postel, sen, pohodlí, odpočinek, vzbudit, zvuk, relaxace, noc dřímota, unavený, jíst, chrápat, 20 vteřin se slova pokuste zapamatovat a poté je napište. Většina z vás bude mít v seznamu slov ještě i jiná slova, která se slovy na tabuli budou souviset. Stane se totiž to, že nebudete seznam slov reprodukovat, ale rekonstruovat. K tomu samému dochází i při ostatních sděleních – do paměti často zůstává uložena zkreslená verze.

Uložení informací do paměti lze zefektivnit jestliže:

- Identifikujete hlavní myšlenky a předem signalizované priority.
- Shrnete sdělení do snadno zapamatovatelné formy, aniž byste přitom opomněli rozhodující detaily nebo zhodnocení.
- Zopakujete si jména a hlavní pojmy buď v duchu, nebo v případě potřeby a možnosti nahlas.
- Identifikujete uspořádání projevu a využijete jej k utřídění přijímaných sdělení.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Účel aktivního naslouchání:

1. Jako posluchači pomáhá lépe porozumět mluvčímu.
2. Dáváte mluvčímu najevo, že uznáváte a přijímáte jeho pocity = vytváříte vztahy.
3. Naslouchání mluvčího podněcuje, aby zkoumal své pocity a myšlenky.

Naslouchejte:

- nezaujatě – když chcete vyjádřit svou podporu,
- kritiky – jestliže situace vyžaduje hodnocení a úsudek,
- vyhýbejte se zaujatosti a předčasným úsudkům,
- nezkreslujte sdělení přehnaným zjednodušováním,
- uvědomte si své vlastní předsudky,



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Seznam použité literatury:

Joseph A. DeVito: Základy mezilidské komunikace. Vydala Grada Publishing, spol. s r. o. – 3. vydání r. 2001.

Věra Capponi, Tomáš Novák: Asertivně do života. Vydala Grada Publishing, a. s. – 1. vydání, Praha 1994.

Horst H. Siewert: Testy osobnosti 2. Vydalo nakladatelství Ikar Praha, a. s. – 1. vydání r. 1999.

Milan Nekonečný: Základy Psychologie. Vydala Academie, nakladatelství Akademie věd České republiky – Vydání 1., 1998, dotisk 2004.

Výstupy ze semináře společnosti OPENN s. r. o. – Asertivita 2008.