



# Reaktívne činnosti – asertívna komunikácia

(Vzdelávanie pre zamestnancov verejnej správy v kategórii používateľov „IT manažér“, „informatik“, „zamestnanec v kybernetickej bezpečnosti“ – modul č. 5)

Meno a priezvisko

XX.XX.XXXX

# Typy správania

<b>PASÍVNE</b>	<b>AGRESÍVNE</b>	<b>ASERTÍVNE</b>
Máš pravdu	Ja mám pravdu!	Takto vidím situáciu. Čo ty nato?
Vyhnúť sa konfliktu	Dosiahnuť to, čo chcem za každú cenu !	Otvorená komunikácia a vzájomný rešpekt.
Znížené sebarešpektovanie. Potlačovanie vlastných potrieb. V podstatných veciach nedosahuje pokrok.	Pochybené sebarešpektovanie, Krátkodobé víťazstvá, vytvorené nepriateľstvá.	Udržanie a budovanie rešpektu i sebarešpektu, dosiahnutie cieľov, dobré vzťahy s druhými ľuďmi.



# Agresivita

- presadzovanie seba na úkor iných
- ponižovanie ostatných, kázanie, výčitky, moralizovanie
- neschopnosť priznať si chybu
- zamieňanie úprimnosti s útočnosťou
- často ako dôsledok kompenzácie komplexov
- hrubé slová, krik, moralizovanie, sarkazmus, irónia, značkovanie, významné mlčanie





# Pasivita

- bezbrannosť voči požiadavkám druhých
- nedostatok sebaistoty, ustupovanie, vyhýbanie sa konfliktným a napätým situáciám, výmene názorov
- neustále ospravedlňovanie sa, nadmerná snaživosť (len aby ma niekto nekritizoval)
- pocit, že je využívaný a aj reálne využívanie
- niekedy aj vybitie zlosti na niekom ešte slabšom



PLÁN [OBNOVY]



# Manipulácia

- snaha nepriamo dostať druhého tam, kam chcem ja – väčšinou prostredníctvom vzbudením pocitov viny
- manipulácia je často vlastná ako pasívnym tak aj agresívnym jedincom
- cieľom je víťazstvo, nie spolupráca
- egoizmus, presvedčenie, že druhým sa nedá dôverovať





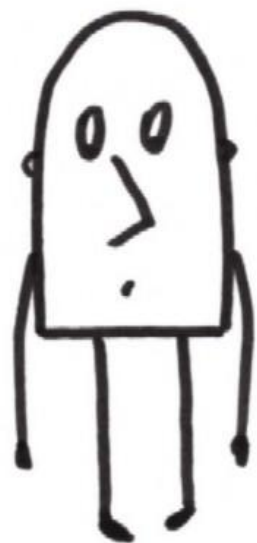
# Asertivita

- plná zodpovednosť za svoje správanie a jeho dôsledky
- vyhýbanie sa agresii a manipulácii
- priama, otvorená komunikácia, vyjadrenie pocitov, zámerov
- schopnosť priznať si chybu
- schopnosť počúvať, robiť kompromisy, spolupracovať
- spätná väzba

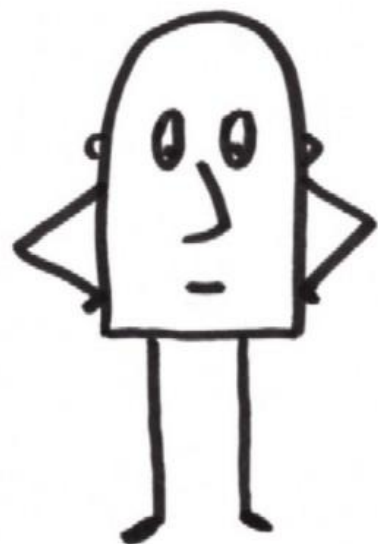


**PLÁN [OBNOVY]**





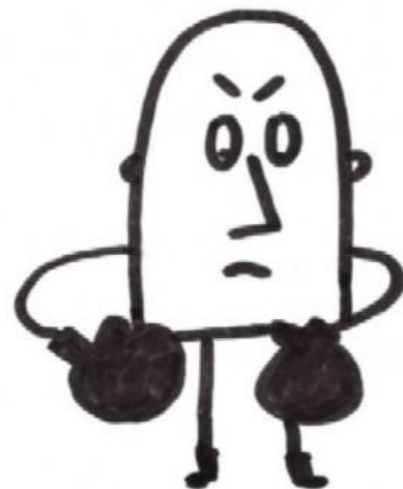
PASIVNÍ



ASERTIVNÍ



AGRESIVNÍ



PASIVNĚ  
-AGRESIVNÍ

**K medziľudským vzťahom môžete pristupovať  
tromi rôznymi spôsobmi.  
Prvý je myslieť na seba a druhých tvrdo porážať.  
Druhý – je stavať druhých vždy vyššie než seba...  
Zlatou strednou cestou je tretí prístup:  
Seba klásť na prvé miesto, ale brať ohľad aj na druhých.**

*Joseph Wolpe*



# Asertívne práva

1. Máte právo sám posudzovať svoje správanie, myšlienky, emócie a nieš' za ne aj ich následky sám zodpovednosť.
2. Máte právo neposkytovať žiadne výhovorky ospravedlňujúce vaše správanie.
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 nezávislým 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“.



PLÁN [OBNOVY]





# Asertívne techniky

- Sebaotváranie
- Gramofónová platňa
- Otvorené dvere
- Negatívna asercia
- Asertívne pýtanie sa
- Selektívne ignorovanie

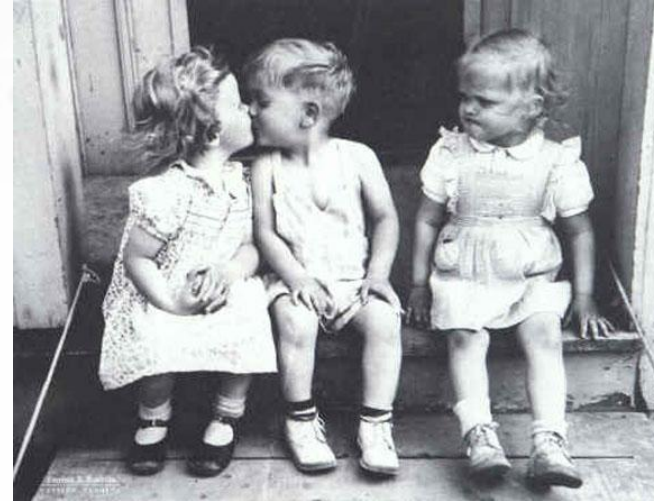


**PLÁN [OBNOVY]**



# Otvorené vyjadrovanie pocitov

- Odlíšiť pocit od názoru, hodnotenia, neinterpretovať
- Prekonať obavy z vyjadrenia pozitívnych i negatívnych pocitov





# Pokazená gramofónová platňa (odmietnutie žiadosti alebo prosby, žiadosť o to, na čo máme právo)

- Pasívny človek (strach povedať nie – strach zo straty „dobrého vzťahu“) hovorí nemôžem, alebo aj za cenu vnútornej zlosti vyhovie
- Podstata techniky: mechanické opakovanie požiadavky, pokiaľ nie je splnená
- Ignorovať manipulácie partnera





# Technika otvorených dverí



- Užitočná pri zvládaní kritiky, s tvrdohlavým a útočným, manipulatívnym partnerom
- Súhlasíme s každou pravdou, alebo aspoň so „zrnkom“ pravdy
- Nesúhlasíme však s vecami, ktoré nás ponižujú, alebo majú zásadný význam



PLÁN [OBNOVY]





# Technika otvorených dverí



## Zásady:

- Súhlasíť s každou pravdou.
- Súhlasíť s každou pravdepodobnou pravdou („môžeš mať pravdu...“, „môže to tak vyzeráť...“).
- Súhlasíť so všeobecnou pravdou („dáva to zmysel...“, „to by mohla byť pravda“).
- Reagovať iba na to, čo nám partner skutočne povedal, vystíhať sa „čítania myšlienok“.



PLÁN [OBNOVY]





# Negatívne opytovanie sa „Povedz mi, čo ti na mne vadí“

- Pomáha otvoriť a viac upresniť komunikáciu, predovšetkým pri nejasnej kritike (*„Nerozumiem tomu, čo sa Ti na tom vlastne nepáči. Rada by som si to ujasnila.“*).
- Pri kritike pomôže negatívne opytovanie sa:
  - zlepšiť a vyčistiť komunikáciu
  - dať najavo záujem o zlepšenie výkonu
  - vyjadriť, že kritiku vnímate ako pomoc.





# Negatívna asercia „ S tieňom na štíte“

- Vyjadrenie práva robiť chyby a byť nedokonalý

## Zásady:

- Kvôli chybe sa nemusíme cítiť vinný.
- Chyby nie sú nič viac – sú iba chyby.
- Akceptovať chybu a vyjadriť to (*„Tiež sa mi nepáči, čo som urobila, nabudúce sa pokúsim urobiť to inak.“*).
- Pýtať sa kritika na podrobnosti.





# Pozitívna asercia

- Vyjadrenie pochvaly, uznania, ocenenia druhým ľuďom
- Pomáha pozitívne meniť atmosféru medzi ľuďmi
- Nič nemá na ľudí taký účinok ako chvála
- Je nákazlivá:

„Nakazte pozitívnu aserciou čo najviac ľudí okolo seba.“



**PLÁN [OBNOVY]**





# Vyjadrenie blízkosti, vrelosti, lásky a podpory



- Ak k niekomu niečo cítime a nevyjadríme to, môže to viesť k neistote vo vzťahu.
- Každý človek potrebuje vedieť, že je prijímaný, milovaný, že niekam patrí.
- Každý človek potrebuje občas povzbudiť.

**„Čo od druhých chceš, rob pre nich tiež.“**



**PLÁN [OBNOVY]**



# Kompliment, alebo „kytička z čistého srdca“



Dávanie komplimentu:

- Má byť v prvej osobe, konkrétny, úprimný („*Potešilo ma...*“, „*Páči sa mi...*“).

Prijímanie komplimentu:

- Prijatie komplimentu (poďakovanie, radosť...)
- Osobná reakcia („*Tiež ma to potešilo*“, „*Ďakujem, ale ja to vnímam ináč.*“)

**Nezľahčujte, nepoužívajte iróniu!**





# Vyjadrenie empatie



- Je základom pre porozumenie a akceptáciu druhého
- Vyjadruje ochotu prijímať druhého bez hodnotenia
- Chápať ho s úctou a rešpektom
- Otvára komunikáciu a buduje vzťah
- Empatiu môžeme vyjadriť slovne i mimoslovne



# Vyjadrenie empatie



- Neverbálne prejav empatie – očný kontakt, naklonenie sa, pokyvovanie hlavou, „uhm“, ...
- Používanie viet naznačujúcich, že chápeme – zrkadlenie pocitov („*Chápem, muselo to byť pre vás ťažké*“)
- Opakovanie celej vety („*Áno rozumiem, hovoríte, že sa v tom vôbec neviete vyznať.*“)
- Parafrázovanie
- Zhrnutie





Financované  
Európskou úniou  
NextGenerationEU

**PLÁN [OBNOVY]**



MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Ďakujem za pozornosť

✉ [meno.priezvisko@upjs.sk](mailto:meno.priezvisko@upjs.sk)

🌐 <https://cyberawareness.sk>