



# Komunikácia





Financované  
Európskou úniou  
NextGenerationEU

**PLÁN [OBNOVY]**



MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Asertívne techniky

7. blok



# Asertívne techniky

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

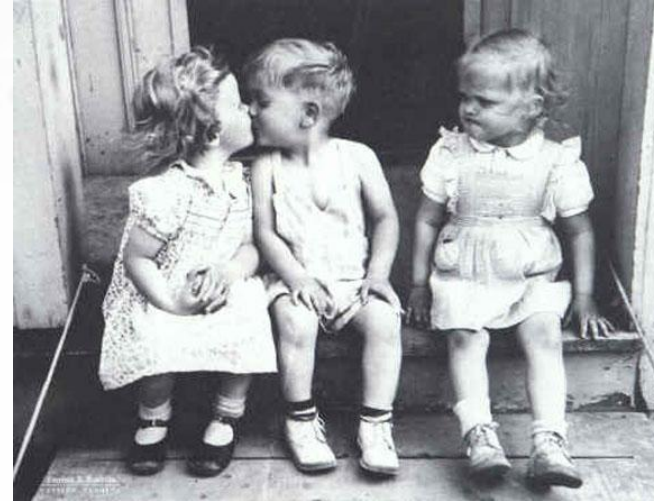


**PLÁN [OBNOVY]**



# 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

