AUTOR:	Mgr. Hana Strádalová	ZNAČKA:	VY_32_INOVACE_12_0SZ_18
OBOR STUDIA:	Gastronomie Služby cestovního ruchu Management v gastronomii	ROČNÍK:	1., 2., 3.
PŘEDMĚT:	Společenskovědní základ Komunikace ve službách Společenskovědní seminář	VYTVOŘENO:	duben 2014
TEMATICKÝ OKRUH:	Vybrané otázky z teoretické a aplikované psychologie		
NÁZEV:	**Asertivita jako strategie jednání**		
ANOTACE, METODICKÝ POKYN:	Výukový materiál je vytvořen pro žáky 1. a 2. ročníku oboru Služby cestovního ruchu a Gastronomie pro předmět Komunikace ve službách, lze jej také využít v Základech společenských věd v 1. ročníku pro již uvedené obory a ve Společenskovědním semináři oboru Management v gastronomii. Soubor obsahuje výkladový materiál k tématu **Asertivita jako strategie jednání**, který je zpřístupněn žákům formou e-learningu. Žák získá přehled o různých asertivních technikách jednání a asertivních právech. Žák se pod svým uživatelským jménem a heslem přihlásí do výukového prostředí http:/moodle.ssss.cz. Pod názvem příslušného předmětu a tematického okruhu vyhledá nabídku kurzů. Zadaný kurz obsahuje výkladový materiál, jež má žák prostudovat. Obsah a jednoduché zpracování náročného tématu odpovídá možnostem a předpokladům žáků. Kurz obsahuje také krátký kontrolní test, který prověří, zda žák výukový materiál prostudoval. Kurz (výukový materiál a kontrolní test) nenahrazuje v plné míře prezenční výuku a zjišťování vědomostí a znalostí. Spuštění testu řídí vyučující. Ten nastaví pravidla, za kterých je možné test absolvovat (prostředí, čas, četnost opakování, hodnocení).		
ODKAZY A CITACE:	BEDRNOVÁ, Eva; PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie prodeje pro střední odborná učiliště*. Praha: FORTUNA, 1995, ISBN 80-7168-195-4. BENDL, Stanislav. *Maturita ze společenských věd*. Olomouc: Nakladatelství Ivan Skřivan ml., 1997, ISBN 80-902261-1-6. HELUS, Zdeněk. *Psychologie pro SŠ*. Praha: FORTUNA, 1995, ISBN 80-7168-245-4. ČÁP, Jan; MAREŠ, Jiří. *Psychologie pro učitele*. Praha: PORTÁL, 2001, ISBN 978-80-7478-463-X.		

Asertivita jako strategie jednání

Asertivní chování umožňuje dosáhnout toho, čeho chceme, aniž bychom potlačovali vlastní přání a potřeby nebo jednali na úkor druhého člověka.

- Obvykle jej definujeme jako jednání, které ***není ani pasivní*** (pasivně jednající člověk ustupuje, jednání je neúčinné, vzdává se toho, oč mu jde)***, ani agresivní*** (agresivní útok vyvolá buď protiútok, nebo pasivitu, upírá právo na myšlenky a pocity druhým a výsledek jednání je výrazně ohrožen).
- Ten, kdo se prosazuje asertivním způsobem, ***nemanipuluje*** s druhými lidmi, šetří jejich důstojnost, nesnaží se je přelstít ani převálcovat.
- ***Cílem asertivního jednání je zajistit vzájemnou otevřenou a účelnou komunikaci.***

Všeobecně platí, že základem asertivního jednání je:

- Jasná formulace cílů (rozhodnout se, co chci v dané situaci získat).
- Otevřená, nezáludná a přímá komunikace.
- Schopnost ukázat, že chápu pohled na věc, který zastává druhá strana.
- Snaha neustupovat v podstatných věcech a jednat pružně v situacích, kdy je to vhodné.

Asertivní práva

- ***Máte právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně a za jejich důsledky zodpovědný.***

Jako první krok na cestě k sebeprosazení je třeba si uvědomit, že nikdo nemůže manipulovat vašimi pocity nebo chováním, pokud to sami nedovolíte. Všechna ostatní asertivní práva se odvozují od tohoto práva základního, dovolujícího být svým vlastním a konečným rozhodčím svého chování.

- ***Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vaše chování.***

Neznamená to však, že neřekneme "promiňte", když někomu nechtěně šlápneme na nohu. Jde o to, nepoužívat sebeponižující výmluvy nebo omluvy pro své chování.

- ***Máte právo posoudit, zda a nakolik jste zodpovědní za řešení problémů ostatních lidí.***

Např.: Známý, kterému se pokazilo auto, vás požádá o půjčení vašeho, aby mohl zajet na chatu. Sami posoudíte, zda mu problém pomůžete řešit, nebo zdvořile odmítnete. Jde o to, zbavit se nutkavých neovladatelných tendencí řešit vše za druhé a nenabalovat na sebe pocit viny, když jim nevyjdete vstříc.

- ***Máte právo změnit svůj názor.***

Horší je trvat na nesmyslech nebo je dokonce prosazovat.

- ***Máte právo udělat chybu a být za ni zodpovědný.***

Naučte se zvládnout svoje vlastní chyby bez emocí, zbytečně se neomlouvat a pouze oznámit fakta o dané situaci (např.: „Máš pravdu, přišel jsem pozdě.").

Přehled asertivních technik a dovedností:

Pokažená gramofonová deska.

- Klidné opakování toho, co chcete, učí vytrvalosti v prosazování svého oprávněného požadavku. Nemusíte mít připravené argumenty. Umožňuje ignorovat manipulativní nástrahy a trvat přitom na svém.

Otevřené dveře.

- Technika umožňuje přijmout kritiku klidně, bez úzkosti a obran a zároveň neposkytuje kritikovi žádné posílení. Spočívá v tom, že klidně protivníkovi přiznáte, že v tom, co o vás kriticky říká, může být něco pravdy.

Sebeotevření.

- Zmírňuje manipulaci druhým člověkem, usnadňuje komunikaci pomocí sdělování kladných i záporných vlastností vaší osobnosti a chování (umožňuje sdělit i takové věci, které v nás dříve vyvolávaly pocity nevědomosti, úzkosti a viny).

Volná informace.

- Technika, která učí rozpoznávat v rozhovoru údaje pro vašeho partnera zajímavé a důležité informace a současně nabízet volné - nevyžádané informace o sobě (snižuje obavy a plachost před zahájením jednání apod.).

Negativní aserce.

- Souhlasíte s oprávněnou kritikou, přijímáte své chyby a omyly, aniž byste se přehnaně omlouvali. Technika výrazně redukuje zlost a agresivitu kritika. Umožňuje posouzení vlastního chování bez obrany, úzkosti či popírání chyby.

Negativní dotazování.

- Aktivně podporujete kritiku svými otázkami. Požadujete vlastní kritiku (sebe nebo svých činů). Cílem je použít získané informace pro nápravu, pokud je kritika oprávněná a konstruktivní. Vyhnete se ostrým a zbytečným střetům.

Selektivní ignorování.

- Záměrně nereagujete na informace, které pro vás nejsou důležité a o nichž víte, že je druhý sděluje v afektu, v „alergické“ a zkratkovité reakci. Tím zvládáte jeho hněv a zlost. Technika umožňuje vyrovnat se s kritikou - na nevěcnou a nekonstruktivní kritiku nereagujete, pouze dáváte najevo, že jste ji slyšeli ("Myslím, že ti rozumím"), nevyjadřujeme se však k ní.

Přijatelný kompromis.

- Není-li v sázce vaše sebeúcta, je vhodné v rámci sebeprosazení nabídnout pro obě strany přijatelný kompromis, tedy vyhovující řešení pro oba.

Asertivní „ne“.

Podstata spočívá v negativní odpovědi bez pocitu viny na nepřijatelné požadavky. Odmítáte jasně, rozhodně, klidně, bez afektu.

V běžném hovoru se jednotlivé techniky prolínají. Při komunikaci vyjadřujete **empatii** (vcítění se do pocitů druhého).

Úloha 1
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Která z možností nejvýstižněji charakterizuje asertivitu?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- a. je nutné prosadit svůj názor jakýmkoliv způsobem
- b. je dobré pozorovat situaci a do sporů nezasahovat
- c. je lepší ustoupit, než se pouštět do hádky
- d. je důležité hlavně jasně sdělit názory ✓

Úloha 2
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Které z uvedených práv můžeme označit za práva asertivní?

Vyberte jednu nebo více možností:

- a. právo na slitování
- b. právo oplatit nadávku nadávkou
- c. právo změnit svůj názor ✓
- d. právo říct, že nevím ✓

Úloha 3
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Stojíte ve frontě u pokladny a disciplinovaně čekáte, až na vás přijde řada. Dost spěcháte na autobus, jedete na víkend na chalupu. Najednou přiběhne netrpělivý zákazník s plným vozíkem zboží a předběhne vás.

Která z následujících reakcí je asertivní?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- a. nevzdáváte se svého práva a neváháte se pustit do hádky
- b. raději přejdete do fronty k jiné pokladně, protože vám řada připadá kratší
- c. vadí vám to, ale nereagujete, tiše trpíte
- d. ohradíte se slovy: "Promiňte, ale já jsem tady byl/a před vámi." ✓

Úloha 4
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

"Rozumím, docela si to dovedu představit, i když s tím nemám moc zkušeností."

Je uvedený výrok projevem empatie?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- Pravda ✓
- Nepravda