

**3. lekce – shrnutí**

# Zásady asertivní komunikace

## Komunikujte klidně a konstruktivně.

### Zásady asertivní komunikace:

#### **Klidná řeč těla**

- Nejprve si uvědomte své emoce – pokud jsou silné, věnujte čas uklidnění.
- Udržujte přiměřený oční kontakt, příjemnou mimiku.
- Pozor na dodržování osobního prostoru – přiměřeně situaci a partnerovi.

#### **Klidný tón hlasu**

- Laskavost v hlase pracuje s emocí druhého víc než slovo.
- Přiměřená hlasitost a tempo projevu.

#### **Komunikujte k věci, bez slovní vaty**

- Vyvarujte se zbytečného vysvětlování, omlouvání.
- Vyvarujte se zbytečných slov.
- Neposkytujte nevyžádané rady a posuzování.
- Sledujte cíl rozhovoru.
- Při nepříjemné informaci použijte empatii.

## **Naslouchejte**

- Soustředte se na komunikaci a dejte najevo, že nasloucháte.
- Pokud nerozumíte obsahu sdělení, pokládejte otázky.
- Neskákejte do řeči.

## **Používejte empatii**

- Pochopení, porozumění. „Ano, chápu tvůj pohled...“
- Vnímejte emoce druhého: „Vidím, že tě to rozrušilo...“
- Empatie v hlase je víc než slova.

## **Vyhňte se chytákům**

- Držte se cíle rozhovoru – posunujte rozhovor k cíli.
- V konfliktech se soustřeďte na řešení, minulost nezměníte.
- Nezapývejte se výčitkami a osobními hodnoceními.