

## 8. lekce – shrnutí

# Asertivní techniky – pomoc při řešení konfliktů

Rozlišujte konflikty na **konstruktivní a destruktivní**.

**Konstruktivní konflikt je cesta k vyšší kvalitě vztahu.**

1. **Poškrábaná gramofonová deska:**

Příjemným hlasem stručně opakujeme požadavek (oprávněný).

2. **Otevřené dveře:**

Emoce druhého uklidňujeme empatií, pochopením, laskavostí v hlase, nasloucháním.

3. **Srdce na dlani a volné informace:**

Empaticky se snažíme nacházet informace, názorné příklady, které mu pomohou překonat těžkost situace.

4. **Negativní aserce:**

Omluvíme se předem za pochybení, přiznáme chybu. Nevymlouváme se.

5. **Negativní dotazování:**

Ptáme se na problém, situaci, která je konfliktní, o které se „nemluví“. Tím pomáháme uvolnit téma a umožnit sdílení a řešení.

## 6. **Selektivní ignorování:**

To, co je v komunikaci destruktivní (výčitky, osočování, mimo téma), ignorujeme a držíme se cíle rozhovoru.

## 7. **Přijatelný kompromis:**

Žádosti o laskavost budou provázet společná řešení

– **výhra X výhra na obou stranách**. Ptejte se, naslouchejte.

Hledejte společné řešení.