

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu | Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě |
| Registrační číslo projektu | CZ.02.2.69/0.0./0.0/16\_015/0002400 |

Komunikace ve zdravotnictví –

Asertivita

Průvodní list studijního materiálu

Yvetta Vrublová

**Opava 2021**



Obsah

[1 Asertivita 3](#_Toc69975229)

[1.1 Asertivní techniky 4](#_Toc69975230)

[1.2 Asertivní práva 5](#_Toc69975231)

[1.3 Účely asertivity 5](#_Toc69975232)

[2 Pedagogicko didaktické poznámky 7](#_Toc69975233)

[Použitá Literatura 8](#_Toc69975234)

[Přehled dostupných ikon 9](#_Toc69975235)

# Asertivita

Průvodce studiem – studijní předpoklady



V předloženém textu budete seznámeni s velmi zajímavou problematikou, mezi které asertivita nepochybně patří. Jde o techniku, kterou budete moci využívat v profesionální komunikaci a při jejím pochopení zvládnete vypjaté situace.

Rychlý náhled studijního materiálu



Asertivita je způsob komunikace, kterým jedinec upřímně a otevřeně vyjadřuje myšlenky, emoce, názory a postoje jednak v pozitivní, jednak v negativní formě, přičemž neporušuje svoje práva a ani práva jiných.

Asertivita pomáhá zvyšovat sebevědomí a sebeúctu, pomáhá posuzovat vlastní myšlen-ky, jednat a vyjednávat. Významnou charakteristikou asertivity je, že pomáhá rozpoznat manipulaci, snižovat míru emocí, být nezávislý a svobodně se rozhodovat. Jeden až dva odstavce o obsahu materiálu, můžete objasnit návaznosti, blíže vymezit hloubku vykláda-né problematiky, upozornit na problematické pasáže.

Jde o techniky, které lze chápat jako možný návod řešení situací, nejsou však vždy zárukou úspěchu.

Cíle STUDIJNÍHO MATERIÁLU



* Pochopit problematiku asertivity a umět ji prakticky použít.
* pochopit význam asertivity
* umět použít jednotlivé asertivní techniky
* analyzovat efektivní kompromis
* kriticky vysvětlit asertivní práva

Klíčová STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Asertivita, asertivní techniky, asertivní práva, autonomie, nezávislost

Čas potřebný ke studiu



Stopáž studijního materiálu: 00:17:18

Doporučený čas ke studiu: 45 minut

Další zdroje – doporučená literatura



MOTCHNIG, R., NYKL, L. *Komunikace zaměřená na člověka – rozumět sobě i druhým*. Praha: Grada Publishing, 2011. 222 s. ISBN 978-80-247-3612-9.

## Asertivní techniky

1. ***Obehraná gramofonová deska*** - umožňuje čelit manipulaci, prosadit svůj názor a požadavky bez rozrušení, úzkostí, bez útoku na protivníka. Při této technice se postupuje klidně a přátelsky, vyslechne se argument druhé strany, ale stále se trvá na svém.

2. **Technika otevřených dveř***í* - při neoprávněné kritice, přehlížet útoky. Souhlasit s pravdivými výroky, zůstat klidný, nereagovat ironizováním a sarkasmem. Odpovídat co nejstručněji.

3. ***Vyrovnávání se s kritikou***, souhlas s neoprávněnou kritikou - přijímat kritiku bez zničujícího pocitu. Důležité je naučit se přijímat kritiku bez zničujícího pocitu.

4. ***Dotazování na nedostatky*** - zjišťování pravé příčiny odmítavého postoje partnera. Cílem je dovědět se, jaké má představy opačná strana o našem chování

5. ***Přijatelný kompromis*** - jde o dosažení spokojenosti na obou stranách. Jde o umění naslouchání a respektování partnera.

6. ***Negativní aserce*** - zvládnutí vlastních chyb a omylů. Je nutné si uvědomit, že člověk je tvor chybující a nemusí se za to stydět. Nebát se přiznat své nedostatky a vzít si poučení pro budoucnost.

## Asertivní práva

1. Člověk má právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a

být za ně zodpovědný

2. Člověk má právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující

jeho chování

3. Člověk má právo posoudit, nakolik a jak je zodpovědný za řešení

problémů druhých lidí

4. Člověk má právo změnit svůj názor

5. Člověk má právo říci „já nevím“

6. Člověk má právo být nezávislý na dobré vůli ostatních

7. Člověk má právo dělat chyby a být za ně odpovědný

8. Člověk má právo dělat nelogická rozhodnutí

9. Člověk má právo říci „já ti nerozumím“

10. Člověk má právo říci „je mi to jedno“

## Účely asertivity

- zvyšování sebevědomí a sebeúcty, zvyšuje pravděpodobnost konstruktivního řešení problémových situací a konfliktů

- umožňuje posuzovat vlastní myšlenky, emoce, pocity, chování a nést za ně následky

- umožňuje vyjadřovat své vlastní myšlenky, pocity, přání, požádat o laskavost, umět říci ano, ne, nevím, nerozumím, umožňuje nevymlouvat se, neomlouvat se

- pomáhá jednat a vyjednávat

- pomáhá upoutat pozornost

- umožňuje překonávat nepohodu a nespokojenost

- pomáhá sdělovat nepříjemná rozhodnutí

- umožňuje změnit názor

- pomáhá rozpoznat manipulaci a bránit se jí

- pomáhá aktivnějšímu navazování kontaktů a odstraňování studu a nejistoty

- umožňuje snižovat míru emocí, hněvu a rozčilení

- zlepšuje komunikaci na pracovišti

- umožňuje se svobodně rozhodovat

- umožňuje být nezávislý na dobré vůli ostatních

- zlepšuje i vztahy v rodině

# Pedagogicko didaktické poznámky

Průvodce studiem



Obor: Studijní text spadá tematicky pro studijní programy, které jsou akreditovány v rámci klasifikace oborů vzdělání CZ-ISCED-F 2013: 091 Zdravotní péče, 0913 Ošetřovatelství a porodní asistentství, 0922 Péče o děti a mládež, 0921 Péče o seniory a zdravotně postižené dospělé osoby

Cílem je získat znalosti o asertivitě, jejích zásadách a chybách. Jako cílené metody jsou použity modelové situace, komentované ukázky.

Úkol k zamyšlení



Které asertivní techniky lze využít v edukaci pacientů?

Korespondenční úkol



Popište, kterou z asertivních technik nejčastěji používáte a jakou máte s ní osobní zkušenost.

Použitá Literatura

ANTAI-OTONG,D. *Nurse-Client Communication. Burrlington: Jones-Barlett Learning*, 2007. 251 s. ISBN 978-076-3735-883.

JANÁČKOVÁ, L., WEISS, P.: *Komunikace ve zdravotnictví*. Portál, Praha 2008.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

POKORNÁ, A. *Efektivní komunikační techniky v ošetřovatelství*. Brno: NCO NZO, 2010. ISBN 978-80-7013-524-2.

MIKULAŠTÍK,M. Komunikační dovednosti v praxi. 2.vyd. Grada, 2010 s.325. ISBN 978-80-247-2339-6

TOMANOVÁ, Š., KŘIVKOVÁ, J. Komunikace s pacientem v intenzivní péči. 1. vyd. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0064-4.

ŠPAČKOVÁ, A. Umění dialogu: Jak si s lidmi opravdu porozumět. Praha: Grada 2011. 200s. ISBN 978-80-247-3810-9

ŠPATÉNKOVÁ, N. KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace: komunikace (nejen) pro sestry*. Praha, 2009.135. ISBN 978-80-7262-599-4.

VÁGNEROVÁ, M. Vývojová psychologie. Praha: Portál, 2000,521s. ISSN 80-7178-308-0.

Přehled dostupných ikon

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Čas potřebný ke studiu |  | Cíle kapitoly |
|  | Klíčová slova |  | Nezapomeňte na odpočinek |
|  | Průvodce studiem |  | Průvodce textem |
|  | Rychlý náhled |  | Shrnutí |
|  | Tutoriály |  | Definice |
|  | K zapamatování |  | Případová studie |
|  | Řešená úloha |  | Věta |
|  | Kontrolní otázka |  | Korespondenční úkol |
|  | Odpovědi |  | Otázky |
|  | Samostatný úkol |  | Další zdroje |
|  | Pro zájemce |  | Úkol k zamyšlení |

Pozn. Tuto část dokumentu nedoporučujeme upravovat, aby byla zachována správná funkčnost vložených maker. Tento poslední oddíl může být zamknut v MS Word 2010 prostřednictvím menu Revize/Omezit úpravy.

Takto je rovněž omezena možnost měnit například styly v dokumentu. Pro jejich úpravu nebo přidávání či odebírání je opět nutné omezení úprav zrušit. Zámek není chráněn heslem.

Název: **Komunikace ve zdravotnictví - Asertivita**

Autor: **doc. PhDr. Yvetta Vrublová, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě

Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 10

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.