

Asertivita v pracovní praxi

Pojem asertivita bývá někdy zkratkovitě prezentován jako schopnost prosadit si svoje za každou cenu, „na něčí úkor“. V kurz si vysvětlíme, co asertivita znamená a co vše asertivní přístup zahrnuje.

Ukážeme si asertivitu jako způsob předcházení konfliktním situacím. Naučíme se asertivně sdělovat protistraně naše vlastní (firemní) stanovisko tak, aby se nedotklo druhé strany, i když je „nepříjemné“. Popíšeme si různé projevy manipulativního jednání a vyzkoušíme si, jak se manipulaci bránit pomocí asertivního přístupu.

Cílová skupina: všichni, kdo se při jednání se zákazníky, obchodními partnery anebo kolegy dostávají do potenciálně konfliktních situací, musí umět sdělovat i nepříjemné informace či odmítat a nechtějí přitom narušit vzájemnou spolupráci či dokonce vyvolat konflikt.

Obsah:

- Přirozený způsob reakce na potenciální konflikt – pasivní a agresivní způsob reagování a jejich omezení v pracovní praxi
- Asertivita jako způsob předcházení konfliktním situacím a eskalování komunikace
- Tři kroky asertivního způsobu vyjadřování při jednání s klientem, kolegou či obch. partnerem
- Manipulace v pracovních vztazích a její obvyklé projevy
- Trénink asertivního reagování na nátlakové (manipulativní) jednání
- Různé asertivní techniky („gramofonová deska“, metoda otevřených dveří, asertivní přijetí kritiky)



Tréninkový den je postaven tak, aby se v něm střídaly prvky výkladu, nácviku, skupinové práce a diskuze. Zakomponovány jsou rolové hry v podobě situací z pracovního života – účastníci prakticky nacvičují probírané komunikační postupy.

Těším se na společný trénink.

Ing. Dušan Jílek

Lektor, kouč a konzultant s více než 20letou praxí v obchodě a managementu. Vede tréninky obchodních a manažerských dovedností a provádí individuální koučink.

Svou profesní kariéru rozvíjel v oblasti řízení obchodu, stál u zrodu největší stavební spořitelny v České republice. Řídil obchod v oblasti retailu v zahraniční bance. V letech 2005 – 2014 byl spolumajitelem a obchodním ředitelem společnosti Everest.

Nyní se věnuje samostatnému podnikání.

