



# PRAKTIKUM OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ

Jaroslav Demel  
29. 2. 2024

# POJ 2024 Setkání 2

## Osobnost, asertivita, manipulace

# Obsah setkání

- osobnost - definice - a její složky
- charakter
- asertivita jako projev osobnosti podporující její prosazení
- asertivita a manipulace
- test úrovně vlastní asertivity

2. Co je podle mě důležité pro uzavření dobrého obchodu?

3. Co je pro mé vlastní obchodní jednání důležitější, forma nebo obsah?

Vaše odpovědi?

O ////////// 8

F ////////// 7

OF /// 3

# Osobnost



!!! Nezaměňovat s významy jako **silná osobnost, autorita, vůdce** apod., nebo např. s obvyklým vysvětlením **těžké zvladatelnosti u dítěte**.  
V psychologickém smyslu je osobností každý člověk...

## Různé snahy o definice aneb co vše se dá vymyslet

Osobnost je individuální **spojení biologických, psychologických a sociálních aspektů** každého jedince (wikipedia).

Osobnost člověka je chápána jako **jedinečný celek duševního života**, který se projevuje vnitřně i navenek jako **jednotná soustava** propojených dějů, stavů, vlastností a vztahů člověka (psychikavtehotenstvi.estranky.cz).

Osobnost je **organická jednota tělesného a psychického, vrozeného a získaného**, typická pro daného jedince a **projevující se v jeho jednání a chování** (Panna.cz – esoterika a duchovno).

Osobnost je **dynamická struktura** takových **psychofyzilogických systémů uvnitř individua**, které determinují jeho **svérázné přizpůsobení se okolí**.

Osobnost znamená:

- **jednotu psychických vlastností člověka**, jeho prožívání a chování
- **schopnost přizpůsobení se** vnějšímu prostředí
- **schopnost rozvíjet se jedinečným a svérázným způsobem** (nabozenstvi.blogspot.com).

## Šestnáctifaktorový osobnostní dotazník anglického psychologa Raymonda Cattella

Používá se při zjišťování **osobnostních charakteristik normálních lidí**, pro **stanovení osobnostního profilu** pro různé typy povolání v oblasti lidských zdrojů.

Vřelost

Emocionální stabilita

Živost

Inteligence

Ostražitost

Dominance

Zásadovost

Sociální smělost

Citlivost

Snivost

Uzavřenost

Ustrašenost

Otevřenost ke změnám

Soběstačnost

Perfekcionismus

Napětí

# Osobnost člověka tvoří jeho:

- inteligence a kreativita
- fyzická a fyziologická výbava
- emocionální výbava
- morálně – volní vlastnosti a charakter
- schopnosti, dovednosti, zkušenosti
- komunikační umění

**Charakter** je soubor psychických vlastností osobnosti, které projevují podstatu této osobnosti **v mravní stránce** jejího chování a jednání.





*Osobnost je jedinečný a neopakovatelný otisk člověka na mapě života ...*

# Asertivita

1.Co je podle mě asertivita?

Vaše odpovědi?

# Asertivita

Assertiveness = sebeprosazení

to assert = dělat si na něco nárok

asserte = zdůrazňovat, tvrdit něco s jistotou, trvat na něčem, nárokovat si něco, prosazovat to

## Různé snahy o definice

Asertivita je **sebeprosazování, nenásilně projevené sebevědomí**, troufalost (ABZ.cz).

Asertivita je schopnost (dovednost) **prosazovat vlastní názor**, stanovisko nebo zájem, považuje se za důležitou **komunikační dovednost** (Wikipedie).

Asertivita jsou **komunikační dovednosti vedoucí k sebedůvěře a sebeprosazení**, lišící se od **ušlápnutosti a plachosti** na jedné straně a **útočnosti, bezohlednosti** na druhé straně (Wikibooks).

Asertivita je **zdravé sebeprosazování**, přímé, přiměřené sebevědomé jednání a prosazování vlastních názorů (Seminárky.cz).

Asertivita je **způsob sociální komunikace** vedoucí k **emoční pohodě obou partnerů v dialogu**, komunikace, jejímž cílem bývá dohoda přijatelná pro strany zúčastněné (Asertivita.cz).

**Jak definovali asertivitu někteří frekventanti kurzů [www.asertivita.cz](http://www.asertivita.cz)?**

Asertivita je **cesta k dohodě**.

Asertivita je **umění dělat kompromisy**.

Asertivita je **emoční svoboda a pohoda**.

Asertivita je **zodpovědnost za své vlastní kroky a rozhodování**, zodpovědnost za **kvalitu svého života**.

Asertivita je **dospělost a zralost**.

Asertivita je **jistota, že v konfliktu nebudu ubližovat druhému**, avšak **nenechám ublížit ani sobě**.

Asertivita je **jistota, že nenechám v sobě nahromadit nepříjemné emoce** do té míry, **aby přerostly v agresi**.

Asertivita je **jistota, že nestrávím svůj život** pasivně v ústraní a **s výčitkou** vůči sobě samému, **že jsem neschopný**.

Asertivita je **umění nezávisle posoudit své klady a zápory** a nést za ně **odpovědnost**.

Asertivita je **umění vychutnat si příjemné emoce spojené s vlastní osobou i s jinými lidmi**.

Asertivita je **radost ze života**.

Asertivita je **zdravé sebevědomí** a **jistota, že se nenechám ponižovat, zastrášovat ani jinak vydírat**.

Asertivita je **umění chránit sebe a své blízké**.

Asertivita je **schopnost rozpoznat své místo a kompetence v pracovních vztazích**.

Asertivita je **umění konverzovat a naslouchat** a **cítit se přitom dobře...**

...

## Nesprávné definice podle Petry Maleševič

Asertivita je schopnost prosadit se.

Asertivita je schopnost prosadit se bez zjevné agresivity.

Být asertivní znamená být schopný říct ne.

Být asertivní neznámá jenom být schopný říct ne a odmítnout, ale i uznat, že jsme se zmýlili, přijmout cizí argumenty.

Být asertivní znamená být agresivní.

Pokud je člověk agresivní a zároveň asertivní, jeho projev bude ve skutečnosti agresivní. Být asertivní ale neznámá chovat se účelově agresivně.

Být asertivní znamená lidmi manipulovat.

Být asertivní neznámá prosadit si své za každých okolností. Asertivita nepředpokládá manipulaci a tyto dva pojmy nikterak navzájem nesouvisí.

# Asertivita – stop manipulaci

Člověk, který se chce jasně a jednoznačně projevit, důrazně a zároveň slušně, odolávat manipulacím, vyznat se sám v sobě i v druhých a umět stát si za svým názorem, měl by respektovat a znát zásady:

1. Máte právo **sám posuzovat své chování**, myšlenky a emoce **a nést** za ně i za jejich důsledky **odpovědnost**.
2. Máte právo **nenabízet žádné výmluvy či omluvy** ospravedlňující vaše chování.
3. Máte právo **sám posoudit**, zda a nakolik jste **zodpovědný za problémy druhých lidí**.
4. Máte právo **změnit svůj názor**.
5. Máte právo **dělat chyby** a být za ně odpovědný.
6. Máte právo říci **„já nevím“**.
7. Máte právo **být nezávislý na dobré vůli ostatních**.
8. Máte právo **dělat nelogická rozhodnutí**.
9. Máte právo říci **„já ti nerozumím“**.
10. Máte právo říci **„je mi to jedno“**.

(Tomáš Novák, Věra Capponi – Asertivně do života)

# Asertivita – stop manipulaci

Styl manipulace souvisí s typem osobnosti.

Charakteristické manipulační osobnostní styly:

<b>Diktátor</b>	autoritativní šéf, přísný otec, prosazuje svou přes nadřízenost
<b>Chudáček</b>	zdůraznění handicapů, prezentace pocitů méněcennosti
<b>Počtář</b>	zacílený, rychle odhadne, „spočítá“ nejlehčí cestu k cíli
<b>Břečťan</b>	předstíraná závislost, parazitní tendence, hypochondrie
<b>Drsňák</b>	hrubost, neurvalost, křik
<b>Obětavec, nejhodnější, nejlaskavější</b>	proklamace své obětavosti, lásky, dobra
<b>Poslední spravedlivý</b>	člověk bez chyb, kontrola, kritika okolí, snaha vyvolání pocitů odpovědnosti a viny
<b>Táta máma</b>	„opičí máma“, starost o druhé proti jejich vůli
<b>Mafián</b>	jsem tvá ochrana, ale musíš mi sloužit a poslouchat mne

*(Tomáš Novák, Věra Capponi – Asertivně do života - Shostormova dělení)*



# Asertivita

- Asertivita není pouze schopnost, dovednost, způsob komunikace.
- Je to **zdravý projev osobnosti člověka**.
- Asertivita je **správné pochopení vlastní osobnosti** a její **svobodné, ale zároveň korektní a přiměřené uplatňování v komunikaci s jinými osobnostmi**, v kontaktu s jejich vlastnostmi, schopnostmi a dovednostmi, **jejich asertivitou**.
- Asertivita **se dá budovat** tak, že se pozitivní osobnostní stránky posilují a negativní tlumí tak, aby byl projev osobnosti **zdravý** a vedl **k prosazení se**.
- Asertivně jednající člověk je schopen **přesně a jasně definovat, o co mu jde, jak danou situaci vidí, co si o ní myslí a co prožívá**.

**Asertivita je jednoduše schopnost být sám sebou a stejně tak vystupovat.**

# Test vlastní asertivity

Test (Novák, Capponi – Asertivně do života) : 1 2 3 4

1 – tvrzení přesně odpovídá mému projevu, reakci, chování

2 – tvrzení se blíží mému projevu, reakci, chování

3 – tvrzení spíše neodpovídá mému projevu, reakci, chování

4 – tvrzení vůbec nevystihuje můj projev, reakci, chování

- 1. Když mě kolega požádá o půjčku, nedokážu mu odmítnout, i když na tom nejsem sám právě finančně nejlépe.**
- 2. Neumím začít rozhovor s osobou, která je mi sympatická.**
- 3. Když mě někdo někam pozve a já vidím, že mu na tom záleží, neumím odmítnout, i když se mi to vůbec nehodí.**
- 4. Když mě někdo předběhne ve frontě, nedokážu se ohradit, i když mám sto chutí to udělat.**
- 5. V různých debatách neumím druhým skočit do řeči, i když je jasné, že už jen mlátí prázdnou slámu.**
- 6. Mám-li v jakékoliv situaci někomu na jeho žádost nebo prosbu říci ne, dělá mi to potíže, je mi trapně.**
- 7. Neumím ukončit rozhovor, i když mě ani mluvčí ani téma vůbec nezajímá a třeba nemám čas.**
- 8. Když s někým mluvím, nedokážu mu oponovat, i když si myslím, že můj názor je lepší. Raději ho ani nesdělím.**

## Test vlastní asertivity

9. Je mi trapně zeptat se, když něčemu nerozumím ( ve škole, doma, v práci).
10. Na schůzích a veřejných shromážděních nediskutuji, připadal bych si hloupě.
11. Když někdo zruší setkání, které bylo mezi námi dohodnuté, neumím nabídnout jiný termín. Čekám až to udělá ten druhý.
12. Když mám lidem přikázat něco udělat, raději to udělám sám.
13. Když mi někdo z blízkých křivdí, nic nenamítám a snažím se, aby na mně nebylo vidět rozladění.
14. Pozvat na schůzku osobu opačného pohlaví je pro mě nadlidský výkon.
15. Pokud mě někdo chválí, uvádí mě do rozpaků, nevím, jak reagovat.
16. Když přinesu ze supermarketu nazelenalý salám, raději ho vyhodím, než abych se vrátil a reklamoval ho.
17. Při představě, že bych se živil jako pojišťovací agent mi naskakuje husí kůže.
18. Mám-li mluvit o něčem důležitém, nebo s někým, na kom mně záleží, začnu mluvit nezřetelně, nesouvisle.
19. Je mi nepříjemně, když musím v situaci nouze požádat cizího člověka např. o jízdenku na tramvaj nebo autobus.
20. Je mi nepříjemné začít rozhovor s „úředním“i nebo „výše postavenými“ osobami, přestože s nimi potřebuji mluvit.

# Test vlastní asertivity

**Více jak 70 bodů** – nejásejte. Nenecháte na sobě dříví štípat, ale nejste náhodou AGRESIVNÍ?

**50 – 70 bodů** – v životě se neztratíte, ale pracujte na sobě dál.

**30 – 50 bodů** - když jde o něco důležité, nedáte se. Ale mohlo by to být lepší...

**Méně než 30 bodů** – nepřehánějte to se slušností a nenechte se sebou zametat!

# Pasivita – asertivita - agresivita



# Obsah setkání

- osobnost - definice a její složky
- charakter
- asertivita jako projev osobnosti podporující její prosazení
- asertivita a manipulace
- test úrovně vlastní asertivity





# Děkuji za pozornost