



Radionica **„Asertivna komunikacija”**

Zašto je ova tema važna?

Asertivnost...

- ...povećava samopouzdanje.
- ...povećava šanse da dobijemo ono što želimo.
- ...utiče na to da nas drugi više poštuju.
- ...daje prostor za izgrađivanje kvalitetnijih odnosa.
- ...pomaže da bolje rešavamo konflikte.
- ...pomaže da se lakše izborimo sa stresom.



Šta je asertivnost?

Asertivnost je stil komunikacije koji nam omogućava da izrazimo svoje stavove, potrebe, želje i osećanja tako da ne povredimo osećanja ili prava druge osobe.

Stilovi komunikacije:

1. Pasivni
2. Agresivni
3. Pasivno-agresivni
4. Asertivni





Pasivan stil komunikacije

- **Cilj:** Zadovoljiti druge / izbeći konflikt
- **Poruka koju šalje:** „Ti si važniji od mene.”
- **Uverenja:** „Ako kažem šta mislim, drugi me neće voleti.”
- **Posledice:** Pad samopouzdanja, nakupljanje negativnih osećanja...
- **Primeri:**
 - „Žao mi je što te gnjavim...”
 - „Možda nisam u pravu...”
 - „To je samo moje mišljenje.”
 - „Ukoliko Vam nije teško...”





Center for Career Development

by LINKgroup



“What if we don’t change at all ...
and something magical just happens?”



Agresivan stil komunikacije

- **Cilj:** Moć, dominacija, pobeda
- **Poruka koju šalje:** „Ovako se ja osećam, tvoja osećanja nisu važna.”
- **Uverenja:** „Napad je najbolja odbrana.”
- **Posledice:** Pad samopouzdanja, konfliktni odnosi...
- **Primeri:**
 - „Muka mi je od tebe!”
 - „Ti si lud.”
 - „Ovo je previše od tebe!”
 - „To je samo moje mišljenje.”



Pasivno-agresivan stil komunikacije

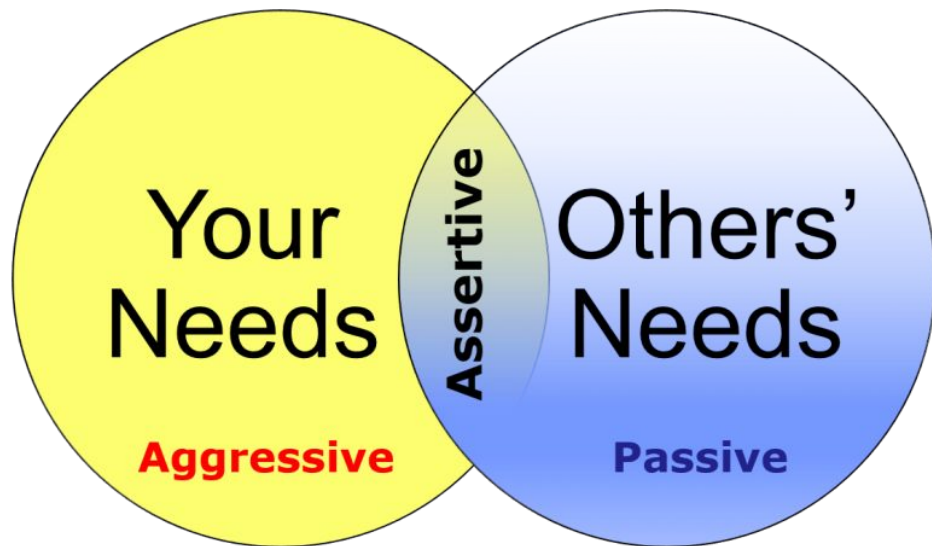
- Prerušena agresivnost?
- Strah ili bes?
- **Cilj:** Manipulacija, izbegavanje da se preuzme odgovornost
- **Posledice:** ?
- **Primeri:** ?



Asertivan stil komunikacije

- Potrebe drugih i naše potrebe
- **Cilj:** Obostrana satisfakcija zbog postizanja željenog cilja (win-win)
- **Posledice:** Porast samopouzdanja, porast šansi da ostvarimo svoje ciljeve
- **Primeri:**
 - „Ja se osećam loše kada...”
 - „Ja mislim da mi možemo (to i to)...”
 - „Čini mi se da ovo nije pravedno.”







Vežba



Zamislite situaciju u kojoj čekate prijatelja na dogovorenom mestu.
Ipak, čekate ga više od pola sata i postajete nestrpljivi. U jednom trenutku Vaš prijatelj se pojavljuje i počinje da ćaska sa Vama kao da se ništa nije desilo.



Kako postajemo neasertivni?



Aggressive

"This is how we do it"



Passive

"I don't mind"



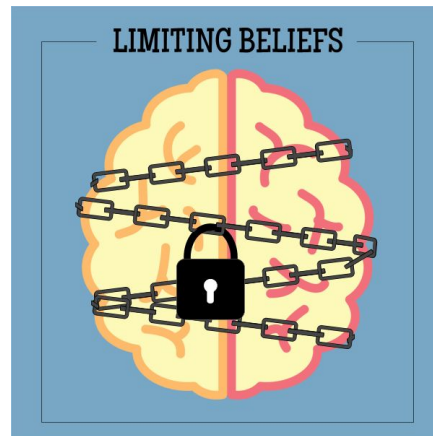
Assertive

"I can see that, but.."

- Strah od odbacivanja
- Strah da nas drugi neće voleti
- Strah da ćemo biti ismejani
- Strah da ćemo ostaviti loš utisak
- Strah da ćemo se osećati krivim

Kako postajemo neasertivni?

- Emocionalna kontrola
- Ne znamo svoja prava
- Ne želimo da se osećamo loše
- Strah od emocija
- Narušavanje slike o sebi („Ja sam pravi prijatelj”)
- Mislimo da „spašavamo” drugu osobu





Vežba



Kada asertivnost
može biti neadekvatna?



Asertivna prava

- Imam pravo da izrazim svoje emocije.
- Imam pravo na sopstveni izbor.
- Imam pravo da kažem NE.
- Imam pravo da se ne pravdam drugima.
- Imam pravo da se predomislim.
- Imam pravo da pogrešim.
- Imam pravo da se naljutim na nekog koga volim.
- Imam pravo da ne čitam tuđe misli.
- Imam pravo da kažem „ne razumem”.
- Imam pravo da kažem „ne interesuje me”.



Vežba



Zamislite situaciju u kojoj odlučujete da se istetovirate iako se nikome od
Vaših bližnjih ova odluka ne sviđa.

Koja ste prava uzeli u obzir?



Vežba



Pričate duže vreme telefonom sa prijateljem.
Tek što ste spustili slušalicu, telefon opet zvoni. Glas sa druge strane počinje da Vas kritikuje zbog predugog razgovora. Vi odlučujete da ništa ne objašnjavate i pitate zbog čega vas zapravo zove.



Koja ste prava uzeli u obzir?

Vežba



Odlazite na kafu sa prijateljicom i ona naprasno počinje da bude neprijatna prema Vama. Vama to smeta, muči vas, ali se pravite kao da se ništa nije desilo.



Šta Vaša prijateljica očekuje od Vas?
Koje ste pravo zanemarili?



Tehnike asertivnosti

1. Bazična asertivnost

- „Ne odgovara mi da se vidimo danas.”
- „Želela bih da ostanem sama večeras.”
- „Smeta mi kada vičeš na mene.”
- „Osećam se krivim.”

Tehnike asertivnosti

2. Empatička asertivnost: (sa)osećanje + bazična asertivnost

- „Ne volim kada moram da otkážem planove, ali ne odgovara mi da se vidimo danas.”
- „Teško mi je što ovo moram da kažem, ali želela bih da ostanem sama večeras.”
- „Verujem da si ljut, ali smeta mi kada vičeš na mene.”

Tehnike asertivnosti

3. Pokvarena ploča:

- Da li želite da pogledate naš novi proizvod?
 - „Ne, hvala. Nisam zainteresovan.”
- To će Vam oduzeti svega nekoliko minuta.
 - „Ne, hvala.”
- Ali sigurna sam da će Vas interesovati ovako nešto.
 - „Ne, hvala.”



BROKEN
RECORD



Tehnike asertivnosti

4. Asertivnost posledica: ako—onda

- „Ako nastaviš da vičeš na mene, prekinuću razgovor.”
- „Ukoliko se ovo desi ponovo, nemam izbora nego da obavestim direktora o tome.”
- „Ukoliko se ovo desi ponovo, moraću da reagujem, a radije ne bih.”

Ja-poruke

- Iskazuju se **svoje** želje i osećanja – ističe se **doživljaj osobe koja govori**
- Preuzimanje odgovornosti
- Uspeh i tačnost

- „Ja mislim...”
- „Ja osećam...”
- „Voleo/la bih da...”





Ja-poruke

Ti-poruke	Ja-poruke
Nerviraš me.	Nervira me ova situacija.
Pogrešno si me razumeo.	?
Imam osećaj da ti ništa ne značim.	?
Ti uopšte ne znaš šta hoćeš!	?
Mislim da to posmatraš preusko.	?
Nikada me ne zoveš!	?



Ja-poruke

1. **Objektivan opis ponašanja druge osobe koje nam smeta**

„Kada ne poštuješ naš dogovor...”

2. **Opis svojih osećanja koje kod nas izaziva to ponašanje**

„...osećam se razočarano/ljuto...”

3. **Uticaj koji to ponašanje ima na nas**

„...jer sam uložila trud i vreme da se organizujem.”

4. **Poziv na traganje za rešenjem**

„Zamolila bih te da sledeći put ispoštuješ naš dogovor.”

Vežba: Ja-poruke



- A. „Stvarno nema smisla da uvek ostavljaš prijave sudove za sobom. To je krajnji bezobrazluk!”
- B. Kolega Vam svakog petka šalje izveštaj u 17h, zbog čega morate da ostajete prekovremeno.
- C. Prijatelj Vas pita da mu pričuvate stan, da ga povremeno obilazite i zalivate cveće dok je on na moru. Vi to ne želite jer imate puno svojih obaveza i to bi značilo odricanje od određenih planova koje imate.





Vežba



Kako treba postupiti kada se osećamo veoma ljuto ili
isfrustrirano, ali želimo da budemo asertivni?

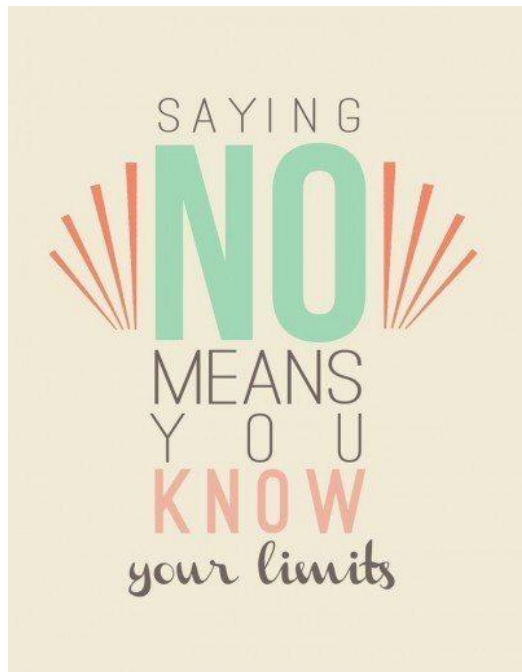


Kako reći NE?

- Zašto je važno umeti reći NE?
- Zašto nam je teško da kažemo NE?

- *Imam pravo da kažem NE.*
- Ugrožavanje – posledice...?





Lične granice

Zašto nam je teško da kažemo NE?



- Reći NE je nepristojno i bezobrazno.
- Reći NE pokazuje da ne brinem dovoljno za drugu osobu.
- Ako sagovorniku kažem NE, on će biti povređen i osećaće se odbačenim.
- Ako sagovorniku kažem NE, on me više neće voleti.
- Uvek treba da se trudimo da pomažemo drugima.

Zašto nam je teško da kažemo NE?



- Druge osobe imaju pravo da nas pitaju za uslugu, a mi imamo pravo da to odbijemo.
- Kada kažemo NE, mi odbijamo zahtev, a ne osobu.
- Kada kažemo DA za jedan izbor, mi istovremeno kažemo NE za drugi – mi uvek imamo izbor.



Kako reći NE

Tehnika	Reakcija
Direktno NE	<i>„Ne mogu da idem sa tobom na ručak.”</i>
NE sa razumevanjem	<i>„Znam da se raduješ ručku danas, ali ja ne mogu da dođem.”</i>
NE sa razlogom	<i>„Ne mogu da idem sa tobom na ručak jer moram da završim izveštaj.”</i>
NE uz odlaganje	<i>„Ne mogu da idem sa tobom na ručak danas, ali bih mogla sutra.”</i>
NE uz proveru	<i>„Ne mogu da idem sa tobom na ručak danas, da li ti odgovara drugi termin?”</i>

Samorazvoj

- Dopunite rečenicu:
 - *Ponašam se uglavnom **pasivno** kad...*
 - *Često nastupim **agresivno** kad...*
- Primer kada ste se osećali loše zbog nečeg što je druga osoba rekla?
- U kojoj situaciji biste voleli da budete asertivniji?
- Šta Vas sprečava da budete asertivni?





	Član porodice	Prijatelj	Osoba od autoriteta	Nepoznata osoba	Partner	Kolega sa posla
Izraziti svoje mišljenje						
Reći NE						
Izraziti ljutnju						
Izraziti svoje potrebe i prava						
Zatražiti pomoć						
Podneti kritiku						

Vaše ideje?



- Samopouzdanje?
- Rešavanje konflikata?
- Neverbalna komunikacija?
- Antistres?
- Job search?