



ASERTIVNA KOMUNIKACIJA



SADRŽAJ

- UVOD U ASERTIVNU KOMUNIKACIJU,
- VJEŠTINE ASERTIVNE KOMUNIKACIJE,
- KORIŠTENJE ASERTIVNE KOMUNIKACIJE
- VJEŽBE I PRAKTIČAN RAD



Da se prisjetimo

- 1.Šta je komunikacija?
- 2.Koje vrste komunikacije poznajete?
- 3.Sa kim komuniciramo u poslovnim organizacijama, firmama?
- 4.Šta je elektronsko komuniciranje?

Imate vještinu komuniciranja?
Imate vještinu aktivnog slušanja?
A vještinu asertivnog izražavanja?



by LINKgroup

Center for Career Development

Šta nam ometa komunikaciju?

**predrasude,
brzo doneseni stavovi,
kriva procjena,
emocionalni odnos
prema osobama
neslušanje,
površnost,
nezainteresiranost,
šum u komunikaciji
osjećaj da nas ignoriraju i
ne prihvaćaju**





Šta je ASERTIVNOST?

- Asertivnost je riječ koja na engleskom znači pouzdanost, upornost, samosvjesnost, zastupanje.
- Asertivnost znači zastupanje i ostvarivanje vlastitih potreba i interesa na neagresivan način i ne na štetu drugih osoba.



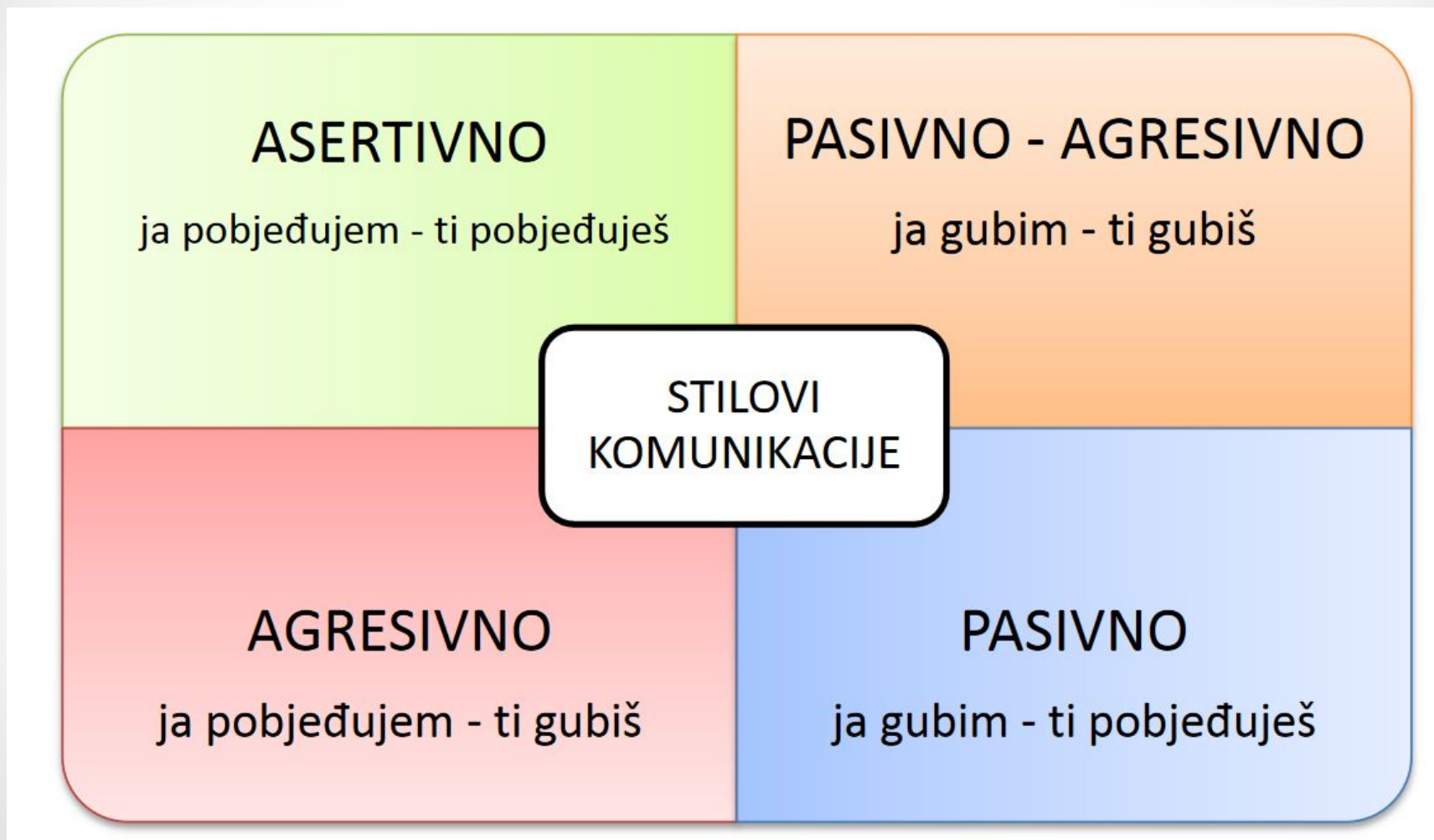
Passive



Assertive



Aggressive

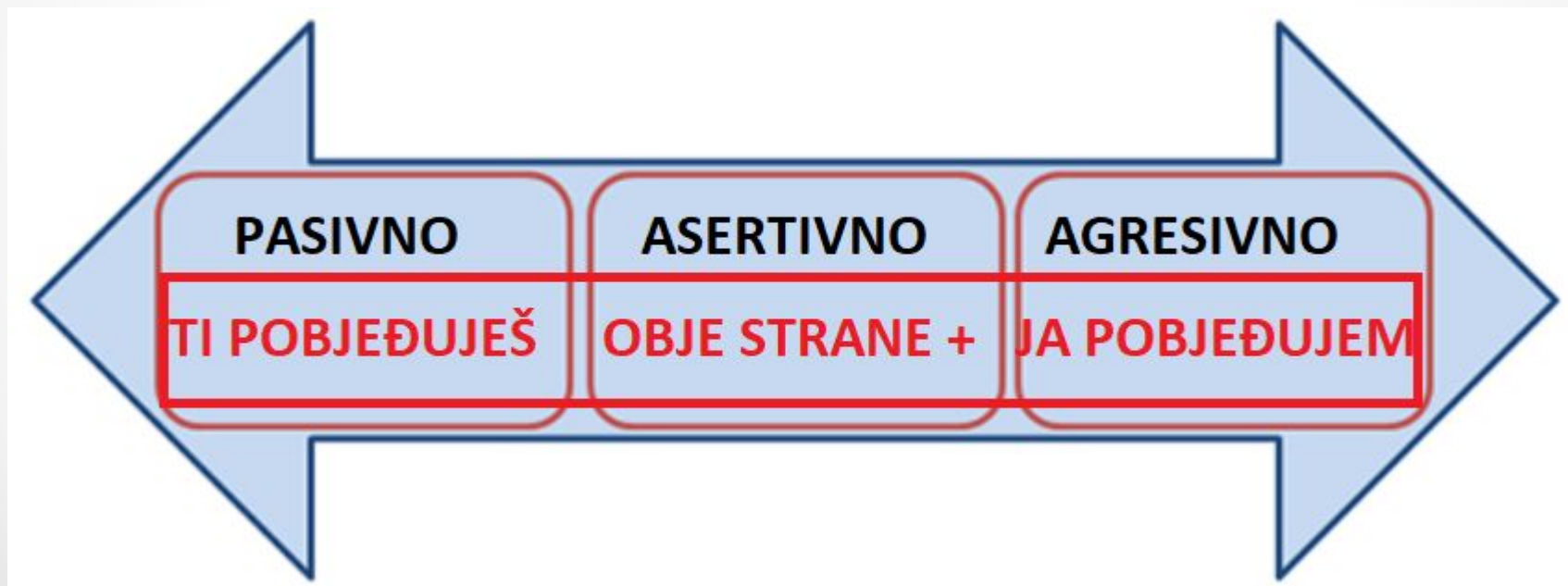




- Asertivno komuniciranje u svakodnevnom životu, a posebno u poslu pomaže čovjeku da bude efikasniji u zauzimanju za sebe i da razvije kvalitetne odnose s drugim ljudima.



Kod asertivnog ponašanja obje strane su pobjednici





ASERTIVNOST obično znači

- pokušavati ostvariti svoja prava bez ugrožavanja prava drugih
- biti spreman na razgovor
- biti spreman komunicirati
- utjecati na druge koristeći svoje sposobnosti
- poštovati sebe bez ponižavanja drugih
- nastojati otkriti šta je dobro a ne ko je u pravu....



Pasivnost

Pasivan oblik komunikacije

Izbjegava rasprave
Šuti dok drugi priča
Ne izjašnjava se
Često se ispričava
Govori tiho
Ne gleda u oči
Stalno se smiješi i
klima glavom



Agresivnost



Agresivan stil komunikacije

Zahtjeva i naređuje bez molim

Optužuje i krivi druge

Ne priznaje svoje greške

Usmjeren na osobe, a ne na ponašanje

Ne sluša sugovornika i stalno ga preklapa

Govori glasno

Agresivna gestikulacija

Asertivnost

Asertivan unosi ravnotežu u komunikaciju

Razvijene vještine komunikacije

Odlučan i pristojan

Iskazuje jasno svoje osobne potrebe

Brani svoja prava

Smiren i jasno pokazuje osjećaje

vezane uz situaciju





- Koje su to razlike između asertivne, i agresivne komunikacije?



VJEŽBA

- Samostalno napravite tabelu i upišite razlike ASERTIVNE I AGRESIVNE OSOBE.

AGRESIVNA OSOBA

ASERTIVNA OSOBA



- **ASERTIVNO:** Asertivna osoba ne ostvaruje svoja prava i interese tako što šteti drugim ljudima,
- **AGRESIVNO:** dok agresivna osoba upravo to čini.



- **ASERTIVNO:** Asertivna osoba shvata da će uspjeti ostvariti ono što želi i da će biti zadovoljna, ali ne tako što će druge učiniti nezadovoljnima jer i drugi žele ostvariti svoje interese
- **AGRESIVNO:** dok agresivna osoba svoja prava i interese ostvaruju stvarajući nezadovoljstvo kod drugih.



- ASERTIVNO: Asertivnost je dugoročno efikasna
- AGRESIVNO: agresivnost može izgledati efikasna, ali samo na kratki rok.



- **ASERTIVNO:** Asertivna osoba stavlja sebi u obavezu da postigne svoj cilj, ali ne po svaku cijenu.
- **AGRESIVNO:** agresivna osoba stavlja pred sebe obavezu da pod svaku cijenu mora dobiti ono što želi, da zna stvari bolje nego drugi, da je vrednija i pametnija od drugih.



- **ASERTIVNO:** Asertivna osoba smatra da svako ima pravo na svoje mišljenje.
- **AGRESIVNO:** dok agresivna osoba smatra da je njeno mišljenje jedino ispravno.

- **ASERTIVNO:** Asertivna osoba ne shvata stvari lično.
- **AGRESIVNO:** za razliku od agresivne osobe koja je sumnjičava i emocionalno se više uključuje jer smatra da je ono što se događa usmjereno baš na nju.



- **ASERTIVNO:** Asertivna osoba stavlja pred sebe ostvarive ciljeve, sklonija je kompromisima, otvorenim izražavanjima stavova i potreba.
- **AGRESIVNO:** agresivna osoba ponaša se osvetoljubivo, nije sklona kompromisima, više, prijeti, sklona je manipulacijama.



- Asertivna osoba svoje misli i stavove izražava jasno, glasno i bez dvoumljenja, a zahvaljujući načelima asertivne komunikacije, vješto izbjegava sukob.



Asertivna komunikacija se provodi u sedam koraka:

- 1. Opisuj ponašanje, a ne osobu (kada zakasniš na početak ove edukacije, ja zbog razgovora s tobom ometam ostale da rade svoje zadatke)
- 2. Izrazi osjećaj (osjećam se pod pritiskom)
- 3. Opiši efekt (zato što onda i ja mijenjam strukturu časa)
- 4. Izrazi zahtjev (želim da ubuduće ne kasniš i dođeš ranije)
- 5. Pitaj osobu kako to doživljava (šta ti misliš o tome)
- 6. Sačekati odgovor druge osobe (to je uredu)
- 7. Zahvaliti (hvala)

Asertivne tehnike

- Poznato više vrsta asertivnih tehnika od koje ću izabrati dvije i to:

- **“Pokvarena ploča”**

Sastoji se u tome da kao “pokvarena ploča” ponavljamo zahtjev.

- **Odbijanje tuđeg zahtjeva**

Kada želimo odbiti neki zahtjev, u tome treba biti odlučan. Dovoljno je reći ne, objasniti svoje razloge (vrlo kratko) i zatim ponavljati odlučno: “Ne”.

Asertivnost uključuje:

- izražavanje vlastitog mišljenja
- izražavanje vlastitih osjećaja
- naglašavanje posljedica neželjenog ponašanja (ako se ponašanje nastavi tada..)
- izražavanje razumijevanja za drugu osobu
- ponavljanje jasnog zahtjeva.



- Najčešći problem u komunikaciji jeste da osobe ne znaju izraziti svoje mišljenje, osjećanja i zahtjeve ili govorimo o drugim u pokušaju da objasnimo šta mislimo i šta osjećamo.
- U ovom slučaju je korisno vježbati korištenje tzv. JA poruke, jer su to poruke koje vode povezivanju.

JA-poruke imaju četiri komponente:

1. Opažanje (ono što opažamo da druga osoba kaže, ili radi, a što nam smeta),

Kada JA (vidim, čujem, sjetim se).....

2. Osjećanja (osjećanja u odnosu na ono što opažamo).

» JA se (sada) osjećam

3. Potrebe (potrebe, želje, vrijednosti, koje dovode do iskazanih osjećanja).

Zato što JA (imam potrebu, želim, cijenim).....

Potrebno mi je/volio bih _____i zbog toga se osjećam_____ .

4. Zahtjev (konkretne akcije koje bismo željeli da budu poduzete).



- Primjer „TI-govora”:

„Amna, hoćeš li već jednom prestati da pričaš, ti si stvarno nekulturna!”

- Primjer „MI-govora”:

„Mi svi znamo da je Amna nekulturna i da nikad ne sluša dok drugi govore!”

- Primjer „JA-govora”:

„Amna, meni smeta kada mi upadaš u riječ, tada imam utisak da me ne poštuješ, a volio bih da me saslušaš, jer mi je važno tvoje mišljenje.”

KOJI TIP GOVORA JE NAJBOLJI?



Vježba

- Opiši primjer asertivne komunikacije (u pošti prilikom plaćanja računa, u kafiću, ili negdje drugo;) koji si u prethodnom periodu koristio.
- Ako želite možemo uraditi i igru uloga?



Primjer

Kolega/ica na poslu stalno od vas traži neke usluge, tako da vam to lagano počinje ići na živce. Nakon što ponovo nešto zatraži vi ćete mu/joj reći:

- a/ Pa, zar ti nemaš pitati nikog drugog osim mene?! Uostalom, napravi sam/a zar si toliko nesposoban/a.
- b/ Dobro.
- c/ Volim ti ponekad pomoći, no nije mi drago kad to tako često tražiš.



Vježba: napravi asertivnu rečenicu

- Naporni ste, zašto ne sudjelujete danas na poslovnom projektu?
- Kako si smotana, zar ne vidiš da ovo što radiš nema veze sa zadatkom!
- Baš si nesiguran u ovom poslovnom zadatku!

Primjer

- ŠEF VAS JE KRITIKOVAO RADI NEOBAVLJENOG POSLA.
- Šta ćete uraditi?

ASERTIVNO : Mislim da je dosta toga što ste rekli točno.
Međutim, bilo bi mi drago da ste manje
osobni u kritiziranju.

AGRESIVNO: Morate li meni uvijek nešto prigovarati,
zar

nema ovdje daleko nemarnijih ?

PASIVNO: Pa...dobro, bilo je puno obveza pa
stvarno
nisam stigla.



Primjer

- U restoranu ste naručili jelo. Konobar Vam donosi staro i neukusno jelo. Kako ćete reagirati?



Primjer

- Na sastanku u firmi, dok govorite nekoliko kolega stalno priča. Oni to čine na svakom sastanku. Kako ćete reagirati?

Šta je asertivnost?

Zdravi međuljudski odnosi su oni u kojima jedna osoba ne ometa fizički, emocionalni i vrijednosni prostor druge osobe.

Međutim, neizbježno je da će drugi ljudi povremeno narušavati naš osobni prostor, osim ako ga sami ne branimo.



- Osnovni elementi asertivnog ponašanja su:
- jasno izražavanje ponašanja koje nas smeta;
- objašnjavanje razloga zbog kojih nas to ponašanje smeta;
- jasno izražavanje našeg zahtjeva



Primjer- tacno/netacno?

- Radnik: Plaća za prethodni mjesec mi je smanjena, da li mogu dobiti objašnjenje?
- Šef: Nisi dobro obavio svoj posao.
- Radnik: Da li biste bili ljubazni i objasnili mi konkretnije što nisam dobro napravio?
- Šef: Uf, pa odakle da počnem...
- Radnik: Čekam...
- Šef: Bilo je tu puno stvari...
- Radnik: Da li biste bili ljubazni da mi kažete nešto konkretnije?



by LINKgroup

Center for Career Development

ODGOVOR: TAČNO



Primjer- tacno/netacno?

- Kolegica: Ne, ne mogu ići na ručak s Vama.
- Kolega: O... molim Vas, podite samnom na ručak, neće dugo trajati...
- Kolegica: Žao mi je, danas imam obaveze.
- Kolega: Molim Vas, ja častim...
- Kolegica: Žao mi je, danas imam obaveze...

ODGOVOR: TAČNO



by LINKgroup

Center for Career Development

PITANJA?



by LINKgroup

Center for Career Development

HVALA