

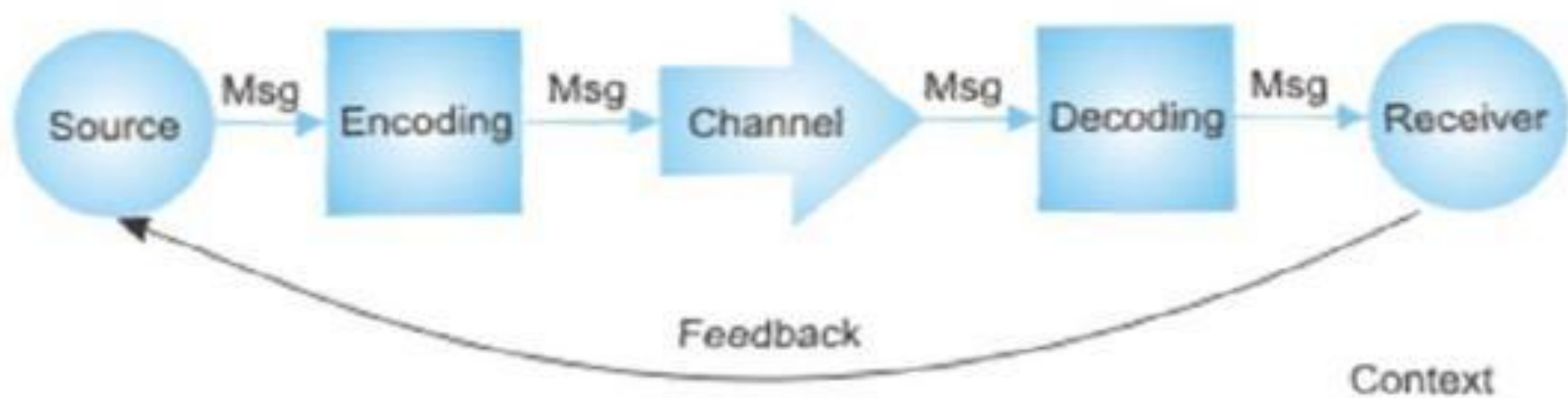
Comunicarea asertivă

Timișoara, 2013

- Ai probleme în a-ți exprima diferențele de opinie față de alții?
- Spui “da” unor solicitări la care ai vrea să spui “nu”, doar pentru a nu dezamăgi?
- Ai probleme în a accepta criticile constructive?
- Când nu ești de acord cu cei din jur și spui asta, stârnești reacții ciudate prin modul tău de comunicare?
- Te simți atacat când cineva are o părere diferită de a ta?

Probleme în comunicare:

- *Este un proces ușor și la îndemâna fiecăruia*
- *Presupune transmiterea unui mesaj*
- *Odată transmis mesajul nu mă mai interesează*
- *Cealaltă au înțeles mesajul meu*



Asertivitatea:

- Abilitate de a exprima emoțiile, convingerile fără a ataca, brusca, afecta pe celălalt
- Capacitatea individului de a spune “nu”
- Respectă persoana
- Modul potrivit de a te comporta în funcție de situație



3 moduri de comportament:

- Pasiv
- Agresiv
- Asertiv

Atenție

- Frază de deschidere a conversației
- Stabilește tonul discuției

Exemplu:

- Am o observație care cred că poate fi importantă pentru relația dintre noi doi...
- Aș dori să vorbim despre...
- M-am gândit că ar fi în interesul meu și al tău să îți spun ceva despre situația x

Situație:

- Descrie situația pe scurt
- Unde și când a avut loc interacțiunea
- Fii scurt și la obiect

Ex:

- Atunci când spui că...
- Când îmi dai sfaturi și arăți cu degetul spre mine...



Emoție:

- Impactul emoțional produs
- Fii concis

EX:

- Mă simt înjosit...
- Mă enervează...
- Mă descurajează...



Reacție:

- Explică reacția comportamentală a emoției
- Fă referire la consecințele emoției resimțite

Ex:

- ...și de aceea mă face să fiu agitat
- ...mă face să nu mă mai implic



Test:

- Testează nivelul de preocupare
- Propune o soluție
- Cere-i părerea

Ex:

...așa că m-am gândit să te rog să încetezi

..tu ce crezi că ai putea proceda pentru a...

Implicare:

- Implică-te împreună cu celălalt pentru a putea schimba comportamentul

Ex:

- ...cum aş putea să te ajut să..
- Ai nevoie de sprijinul meu pentru a putea să nu mai faci asta?

Valorizare:

- Mulțumește pentru că te-a ascultat
- Arată că relația este importantă și valoroasă

Ex:

- Mă bucur că am putut discuta pe tema aceasta.
- Îți mulțumesc că m-ai ascultat.



Cum gândim asertiv?

- Vom identifica gândurile non asertive
- 2 metode pentru a schimba credințele limitatoare



Gânduri non-assertive:

- Nu ar trebui să spun ceea ce simt și gândesc pentru că nu vreau să deranjez
- Dacă mă exprim așa cum sunt voi strica relația sau voi supăra
- Dacă cineva îmi spune “nu” înseamnă că nu mă place
- Nu trebuie să spun ce am nevoie, ceilalți știu deja
- Este nepolitic și egoist să spui ce vrei
- Dacă îmi exprim sentimentele arăt că sunt o persoană slabă
- Nu am dreptul să mă răzgândesc. Nimeni nu-l are.



Cum schimbăm credințele?

- Conștientizare
- Jurnalul gândurilor
- Evaluarea comportamentului și a situațiilor



Jurnalul gândurilor:

- Identifici situația în care te afli
- Identifici emoțiile tale din acea situație
- Identifici comportamentul și simptomele fizice
- Identifici gândurile față de situație
- Acorzi o valoare credințelor tale pe care le identifici în aceste gânduri
- Pune-ți întrebări în legătură cu gândurile non-assertive



Cum ne comportăm asertiv?

- Afirmații simple: atunci când facem complimente, dăm informații clare, expunem stări de fapt
 - Exprimă clar nevoile, dorințele, credințele, opiniile, sentimentele
 - Fii specific când faci o afirmație
 - Formulează clar și scurt
 - Poți să dezvălui sentimentele

Exemple:

- Nu m-am gândit la asta. Foarte bună ideea ta.
- Cred că prezentarea ta a fost bună.
- Îmi place când mă ajuți.
- Sunt nervos.
- Mă simt vinovat.
- Sunt furios.



Afirmarea empirică:

- Elemente de recunoaștere a sentimentelor, nevoilor și dorințelor celorlalți dar și ale tale.
- Situația în care nu se potrivește cu nevoile tale și vrei să arăți că înțelegi asta



Exemplu:

- Știu că ești ocupat momentan, însă aș vrea să te rog ceva.
- Recunosc că e greu să apreciezi costurile dar am nevoie de o estimare generală.

Afirmarea categorică:

- Formă puternică de asertivitate
- Folosită în situații extreme atunci când ți se încalcă drepturile
- Informezi pe celalalt de consecințele pe care le va suporta dacă nu se schimbă comportamentul lui
- Poate fi interpretată ca și comportament agresiv



Exemplu:

Dacă se mai întâmplă o dată, nu voi mai avea încotro și voi apela la disciplină. Aș prefera să nu o fac.

Afirmația discrepantă:

- Pentru a clarifica o situație confuză
- Discrepanță între ceea ce s-a stabilit anterior și ceea ce se întâmplă de fapt

Exemplu: După cum înțeleg, am căzut de acord că proiectul A este prioritar. Acum ceri să acord atenție proiectului B. Aș vrea să clarificăm prioritatea nr 1 acum.



Exprimarea sentimentelor negative:

- Indrepti atenția către efectele nedorite pe care comportamentul celuilalt îl are asupra ta
- Descrui obiectiv comportamentul: Faptul că tu întârzi raportul...
- Descrie impactul comportamentului asupra ta:...înseamnă ca eu să lucrez in weekend
- Descrie-ți sentimentele: ...mă simt contrariat din cauza asta...
- Spune cum ai vrea să se comporte: ...așa că aș vrea să primesc raportul vineri la prânz.



Discul stricat:

- Tehnică folosită împotriva manipulării
- Stabilești clar ceea ce vrei să spui
- Repeți același lucru ori de câte ori este nevoie
- Calm și relaxat



Exemplu:

- Pot să-mi împrumuți 100 lei?
- Nu pot, nu am nici eu acum.
- Ți-i dau repede înapoi. Am nevoie urgentă. Ești prietenul meu, nu?
- Nu pot, nu am nici eu acum.
- Aș face la fel pentru tine!
- Sunt prietenul tău dar nu pot să te împrumut. Nu am nici eu acum.

Mici sfaturi:

- Fii direct
- Cere feedback
- Argumentează
- Fă complimente sincere
- Critică, dar constructiv
- Învăță să spui “nu”



Succes Maxim!

Dani Maxim

www.succesmaxim.com

www.facebook.com/dani.maxim