

Jačanje glasa

Asertivnost i zauzimanje za sebe





Ciljevi predavanja



01

**Stilovi
komunikacije**

02

**Benefiti asertivnog
stila**

03

**Karakteristike
asertivnog stila**

04

Asertivne tehnike



Stilovi komunikacije



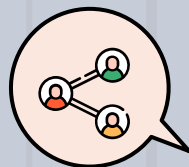
Passivni



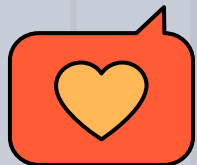
Agresivni



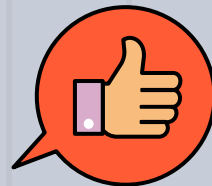
Pasivno-agresivni



Asertivni



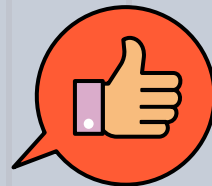
Pasivni stil komunikacije



- Ne zauzima se za sebe
- Svoje potrebe stavlja na zadnje mjesto
- Dozvoljava da ga se ignorira/maltretira
- Govori tiho, neodlučno
- Gleda u pod, sliježe ramenima



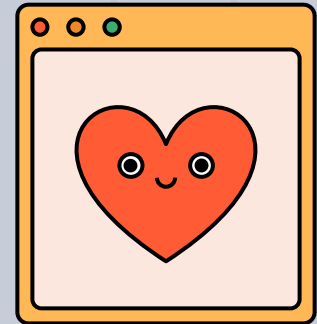
Pasivni stil komunikacije



- Može biti štetno za samopouzdanje
- Može naštetiti odnosu
- Omogućuje drugima da ignoriraju Vaše potrebe



“Nije mi važno što ćemo raditi. Ti biraj, ja nikad ne odaberem dobro.”



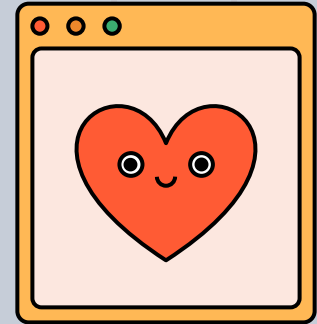
Agresivni stil komunikacije



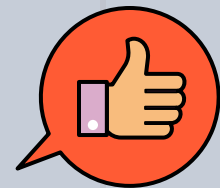
- Zauzima se za sebe
- Ne uvažava tuđe potrebe
- Glasan ton, intenzivan kontakt očima
- Okrivljava, kritizira, prijeti



“Nije me briga što imaš za reći, ti si i tako za sve kriv.”



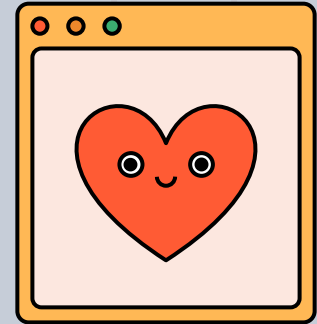
Pasivno-agresivni stil komunikacije



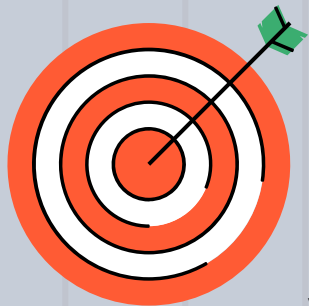
- Na prvi pogled pasivan, agresija je suptilna
- Mrmlja si u bradu
- Izrazi lica nisu u skladu s onime što osjeća
- Poriče da postoji problem
- Naoko suradljiv, potihoro radi suprotno



“Žao mi je, bez uvrede, ali kad bi se
barem jednom mogao odmah za nešto
odlučiti....”



Asertivna komunikacija



Vrsta komunikacije koja odlikuje otvorenim i neposrednim izražavanjem misli i osjećaja bez kršenja prava druge osobe.





Asertivno ili agresivno?

Asertivno	Agresivno
<ul style="list-style-type: none">● Izražava potrebe jasno i s poštovanjem● Tretira druge s poštovanjem● Uzima u obzir tuđe potrebe● Često sklon kompromisu● Jača odnose● Jasno se izražava● Gradi samopouzdanje	<ul style="list-style-type: none">● Svoje potrebe silom nameće drugima● Maltretira i manipulira● Važne su samo vlastite potrebe● Nije otvoren za kompromis● Slabi odnose● Viče, nasilan je● Oštećuje samopouzdanje



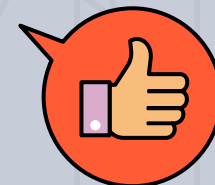
Benefiti asertivnog stila

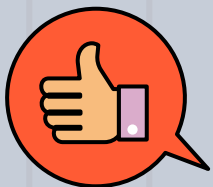
- Pozitivnija slika o sebi
- Pozitivna rješenja problema
- Veće samopouzdanje
- Poštovanje tuđih mišljenja i stavova
- Veća samokontrola
- Efektivne komunikacijske vještine
- Smanjena vjerojatnost konflikta
- Smanjena anksioznost
- Samopoštovanje i osjećaj vlastite vrijednosti
- Smanjena vjerojatnost da ćete biti iskorišteni
- Bolja kontrola stresa
- Snažniji odnosi



Kako izgleda asertivnost?

- Izravan kontakt očima
- Uspravan, ali ne i rigidan stav tijela
- Jasan, čvrst ton glasa, bez vikanja
- Odlučan izraz lica, nije ljut ili anksiozan
- Neprijeteći riječnik, govor koji nije okrivljavajući
- Jasno izražavanje potreba
- Pozitivni izrazi
- Ne kritizira sebe ili druge





Asertivne tehnike



01

Ja-poruke

02

Asertivno NE

03

Pozitivno NE

04

Empatična asertivnost

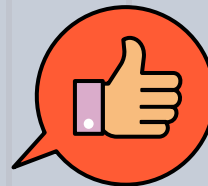
05

Soft start

06

Pokvarena ploča

Ja-poruke



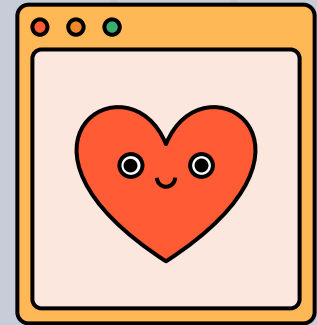
Osnovna tehnika asertivne komunikacije.

Služi za adresiranje ponašanja koje nas smeta bez da zvučimo optužujuće

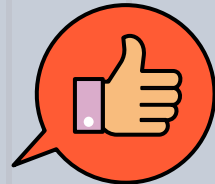
- Opišemo ponašanje koje nas smeta
- Opišemo kako se osjećamo
- Objasnimo svoje potrebe



“Kad otkažeš dogovor, osjećam se tužno. Važno mi je provoditi vrijeme s tobom.”



Aertivno NE



Možda zvuči očito, ali važno je uvježbati kako jednostavno reći "Ne".

- Ne bih, hvala.
- Zasad ne bih, ali javit ću ti ako se nešto promijeni.
- Ne mogu se trenutno obvezati na ovo.
- Rado, ali ipak ne mogu.



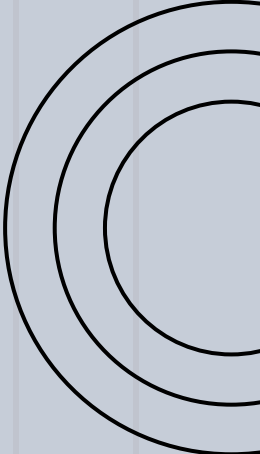
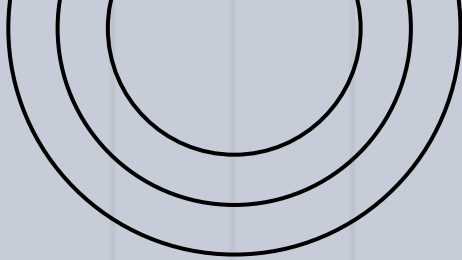
Pozitivno NE



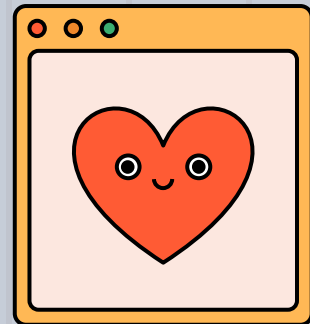
Često kad kažemo "Ne" važno nam je osigurati da ne zvučimo hladno ili nam je neugodno samo reći ne. Pozitivno NE nam ovo olakšava.

- Pozitivno reagiramo na zahtjev
- Objasnimo svoje prioritete
- Empatično odbijemo zahtjev
- Ponudimo alternativu

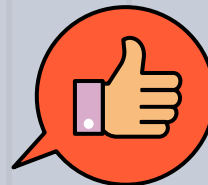




“Puno ti hvala što si me pozvao! Idući dan imam neodgodive obaveze rano ujutro i jako mi je važno da se dobro odmorim tako da neću moći doći. Svakako želim da se uskoro vidimo, jesi li za kavu u četvrtak?”



Empatična asertivnost

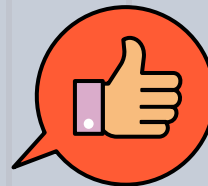


Agresivnost i asertivnost se razlikuju, ali katkad se brinemo djelujemo li i dalje agresivno kad se zauzimamo za sebe. Empatična asertivnost omogućava nam da u svoje asertivne rečenice direktno uključimo empatiju i uvažimo potrebe osobe s kojom razgovaramo.

- Razumijem da trebam moju pomoć, ali nažalost ne mogu na to pristati.
- Žao mi je i vidim da ti je važno, ali ipak ne mogu.
- Iskreno cijenim što si mi se javio, ali ne bih, hvala



Soft start

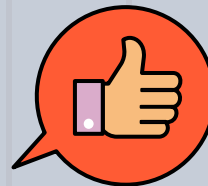


Oblik empatične asertivnosti koji koristimo kada želimo na nježan način započeti razgovor koji bi nam mogao biti neugodan te nam omogućava da uvažimo tuđe osjećaje.

- Voljela bih završiti misao prije nego odgovoriš, hvala ti na strpljenju!
- Uočila sam da je prošlo već više rokova za ovaj projekt. Pitala sam se je li sve u redu?



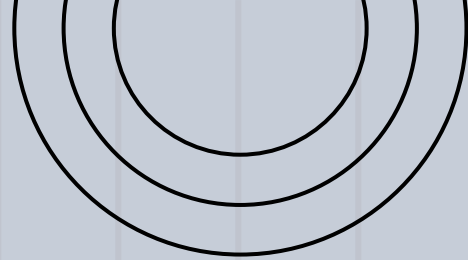
Pokvarena ploča



Posebno korisna sa pričljivim, artikuliranim ljudima koji nas pokušavaju nagovoriti na nešto što ne želimo.

- Smireno ponavljamo svoju rečenicu
- Ne ulazimo u raspravu
- Ne dopuštamo da nas se odvuče od cilja
- Ostajemo ustrajni i zauzimamo se za sebe





“Možeš li mi posuditi novac?”

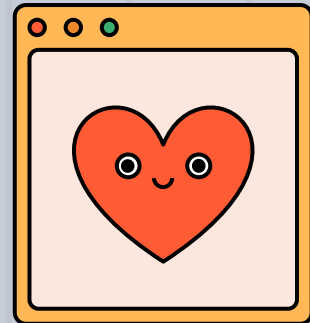
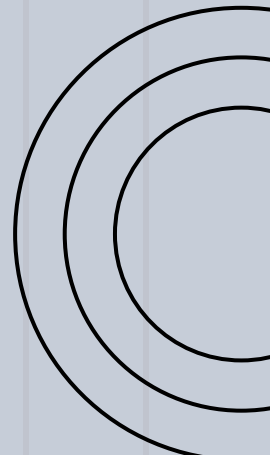
“Ne mogu ti posuditi novac, nemam novaca.”

“Vratit ću ti što prije, jako mi treba. Mislila sam da smo prijateljice?”

“Ne mogu ti posuditi novac.”

“Da ti pitaš mene, ja bih ti posudila. Neće ti nedostajati €20.”

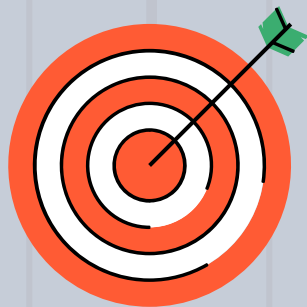
“Prijateljice smo, ali ne mogu ti posuditi novac, nemam novaca.”





Asertivne tehnike

Ja-poruke	Kad (...), ja se osjećam (...), važno mi je da (...).
Asertivno NE	Ne, hvala. / Ne želim. /Nije mi ugodno.
Pozitivno NE	Hvala ti na (...), međutim moram (...), moram odbiti, ali mogli bismo (...).
Empatična asertivnost	Vidim/razumijem/shvaćam da (...), ali ne mogu.
Soft start	Uočila sam (...), važno mi je da (...).
Pokvarena ploča	(asertivna rečenica) x ∞



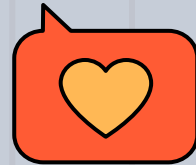
**A sad za
vježbu!**





Razumijem da trebaš pomoć i voljela bih ti pomoći. Međutim, danas se moram pobrinuti za sebe jer sam jako umorna. Mogu ti pomoći sutra, je li to u redu?

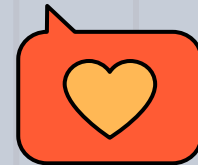
Prijateljica Vas zove da odmah dođete k njoj i pomognete joj sortirati stare stvari koje želi prodati. Vi ste planirali večeras se opustiti uz toplu kupku jer ste imali naporan tjedan.

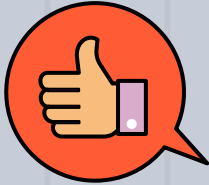




**Je li se nešto dogodilo?
Osjećam se povrijeđeno što
te moram opetovano dugo
čekati. Osjećam se
anksiozno i kao da nisam
prioritet. Mogu li ikako
pomoći da riješimo ovaj
problem?**

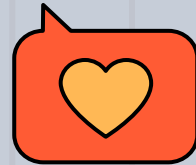
Planirali ste danas kavu s prijateljicom. Stizete, no ona kasni. Čini se da svaki put na Vaš dogovor, ona kasni 20-30 minuta.





Svaki dan kad dođete kući, ukućani Vas ignoriraju. Nitko ne uočava da ste stigli i ne pitaju Vas kakav Vam je bio dan.

Tužna sam kad dođem kući i nemam osjećaj da je itko sretan što me vidi. Tada se osjećam usamljeno i necijenjeno.





Teško mi je kad mi ne uskočiš pomoći s čišćenjem. Znam da ne voliš kad te podsjetim na čišćenje, ali to su zadaci koji moraju biti napravljeni i svi trebamo napraviti svoj dio posla.

Tinejdžera ste zamolili da Vam pomogne sa kućanskim poslovima i ponovno se naljutio na Vas.

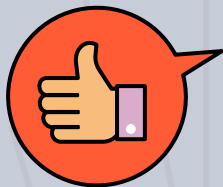




Vidim da si ljut. Čujem što mi govoriš i misliš da bih trebala provoditi više vremena radeći _____. Međutim, ne slažem se i evo zašto....

Vaš partner više i želi se da ne posvećujete dovoljno vremena kućanstvu. Počinje nabrajati listu stvari koje vidi kao Vaše probleme.





**Hvala na
pažnji!**

