

“Asertywna czy agresywna? - jak odróżnić jedną postawę od drugiej w kontakcie z klientem”

Aneta Matyjaszek
coach

11.05.2023

DYSKUSJA

CZYM JEST ASERTYWNOŚĆ,
A CZYM NIE JEST?

Czym jest?

- ✓ postawą
- ✓ jest wyuczona
- ✓ szanowaniem swoich i cudzych granic

Czym nie jest?

- ✓ biernością
- ✓ uległością
- ✓ agresją

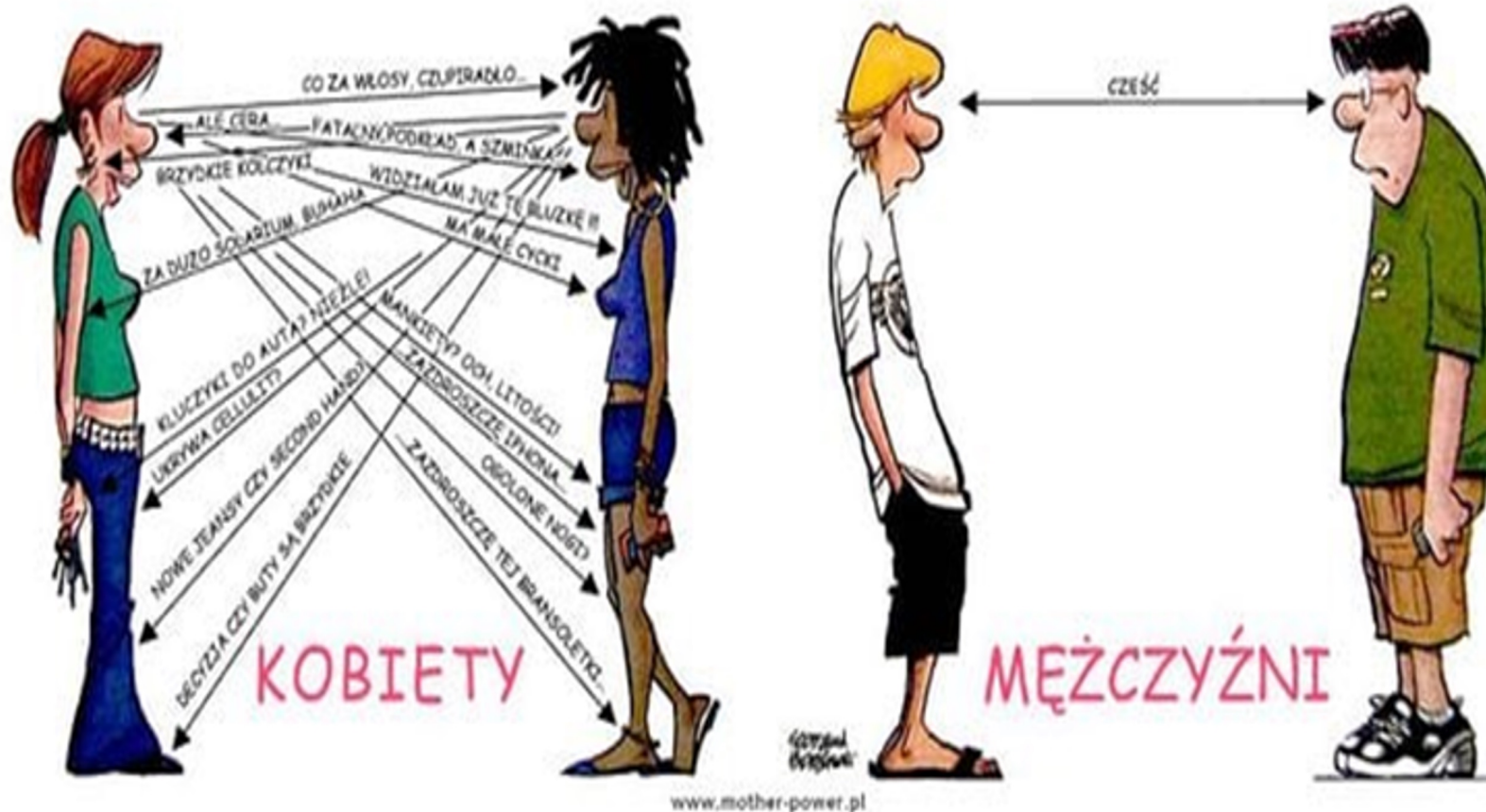
ASERTYWNOŚĆ

to świadome korzystanie z własnych praw.

To dbanie o własny dobrze pojęty interes i uczciwe postępowanie.

To również odpowiedni sposób komunikacji, dostosowany do czasu, miejsca, osoby.

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



DLACZEGO WARTO BYĆ ASERTYWNYM?

- dyskusja

- „Historia ujawnia, że przywództwo i asertywność idą ramię w ramię”.
- „Ludzi, którzy są asertywni, bardziej się pamięta”.
- „Asertywność pomaga się wybić”.

Składniki asertywności:

- ✓ Kontakt wzrokowy
- ✓ Postawa ciała
- ✓ Dystans/kontakt fizyczny
- ✓ Gestykulacja
- ✓ Wyraz twarzy/mimika
- ✓ Ton, modulacja i natężenie głosu
- ✓ Płynność mówienia (swobodny przepływ mowy)
- ✓ Wyczucie czasu
- ✓ Aktywne słuchanie
- ✓ Treść, czyli to, co mówimy.

Skala pewności siebie

(wg K. Hogana „12 sekretów sukcesu w biznesie”)

2. Arogancja

1. Zbytńia pewność siebie

OK. Pewność siebie

-1. Chwiejna pewność siebie

-2. Brak pewności siebie, wycofanie

MOJA POSTAWA WOBEC INNYCH

(wg Analizy Transakcyjnej)

JA – TY

OK – ~~OK~~ (agresja)

~~OK~~ – OK (uległość)

asertywna postawa:

OK – OK

6 filarów poczucia własnej wartości

1. Praktyka świadomego życia („ja” punktem wyjścia)
2. Praktyka samoakceptacji (tego, co jest w nas dobre i co wymaga pracy)
3. Praktyka odpowiedzialności za siebie, własne decyzje
4. Praktyka asertywności
5. Praktyka celowego życia
6. Praktyka prawości (postępowanie wg zasad)

IKE – Indywidualne Konto Emocjonalne

Czy regularnie wpłacasz na swoje IKE?

Wpłatami na IKE są:

- komplementy (również względem siebie),
- pomoc innym,
- zrobienie czegoś, co nam służy (przeczytanie inspirującej książki, film itp.).

Przykłady

W jakich sytuacjach masz najczęściej problem z asertywnością?

Od czego zacząć pracę nad asertywnością?

Od małych kroków!

1. Zaobserwuj JEDNĄ sytuację, w której chciałbyś być asertywny.
2. Zapisz, co druga osoba mówi do Ciebie i co Ty odpowiadasz.
np. On: Zrób mi śniadanie. Ty: Sam sobie zrób.
3. Zapisz, jak możesz odpowiedzieć INACZEJ.
4. Zastosuj to! Testuj. Sprawdzaj efekty.

Asertywność w praktyce – model DEAR MAN

Syt.: klient przychodzi bez zapowiedzi

D (describe) – opisz sytuację, podaj fakty

E (express feelings) – nazwij uczucia, wyraż opinię na temat tego co usłyszałaś

A (assert wishes) – wyraż swoje oczekiwania na przyszłość

R (reinforce) – uświadom drugiej stronie korzyści, jakie przyniesie właściwe zachowanie

Asertywność w praktyce – model DEAR MAN - cd.

M (mindful) – podtrzymanie uwagi drugiej strony na swoich potrzebach, opinii poprzez technikę np. zdartej płyty, ignorowanie ataków

A (appear confident) – okazywanie pewności siebie (patrzenie w oczy, nie w podłogę, odpowiedni ton głosu)

N (negotiate) – negocjowanie, otwartość na opinię, pomysły drugiej strony.

Ćwiczenie wg modelu na przykładach uczestników

+ pytania, wątpliwości

Następne spotkanie

15.06.2023 r.

„Wzmocnij swoją asertywność! – czyli o tym, jak nie dać sobie wejść na głowę w pracy i nie tylko”

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ.