

“Wzmocnij swoją asertywność! – czyli o tym, jak nie dać sobie wejść na głowę”

15.06.2023

Aneta Matyjaszek
coach

Przypomnienie

Czym jest asertywność?

- 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.

MOJA POSTAWA WOBEC INNYCH

(wg Analizy Transakcyjnej)

JA – TY

OK – ~~OK~~ (agresja)

~~OK~~ – OK (uległość)

asertywna postawa:

OK – OK

Aertywność w praktyce – model DEAR MAN

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.

Ćwiczenia wg modelu

- przykłady uczestników
- klient potrzebuje ważnych dokumentów do US na już
- dostajemy przy wszystkich informację od koleżanki o poważnych błędach w raporcie

Jak będzie brzmiał komunikat agresywny, jak uległy, a jak asertywny?

Analiza

- zwroty typowe dla kom. agresywnych: (ty) 'mujesz',
powinnaś'
- rozkazywanie, porównywanie, ja ok.-ty nie ok
- przy uległości: częste przeproszanie, tłumaczenie
się, porównywanie się, ja nie OK – ty ok

Techniki

1. Używaj tryby orzekającego ('chcę') zamiast przypuszczającego ('chciałabym').
2. Nie odpowiadaj natychmiast; poproś o więcej czasu.
3. Stosuj komunikaty 'ja' zamiast 'my' ('uznaliśmy', 'popełniliśmy błąd').
4. Dawaj wybór, ale ograniczony ('wolisz to, czy tamto?')
5. Technika zdartej płyty – spokojne powtarzanie, czego oczekujesz (za każdym razem nieco inaczej 😊)

Podsumowanie

Jakie wnioski z dzisiejszych zajęć?

Następne spotkanie

13.07.2023 r.

„Jak sobie radzić w trudnych sytuacjach z klientem”

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ.



DOŁĄCZ DO KLUBU KSIĘGOWA NA SWOIM!

DOŁĄCZ DO KLUBU >>

www.ksiegowanaswoim.pl