

BMC

INTERNATIONAL

Z VAMI NA POTI DO ODLIČNOSTI



KAKO BITI ASERTIVEN

*Zakaj je asertivno komuniciranje
učinkovita strategija?*

Maribor, 16. junij 2023



PRIPRAVLJENO ZA:

UNIVERZA V
MARIBORU



TRENER:

IRIS
KLINE
ARIH



Univerza v Mariboru

Iz vsebine

- 3C
- Sestavine odlične komunikacije
- Zakaj in kako asertivno komunicirati
- Učinkovita coaching vprašanja
- Feedback je zajtrk prvakov
- 4 P v komunikaciji
- SUCCESS model
- MAD – Make a Difference

BMC

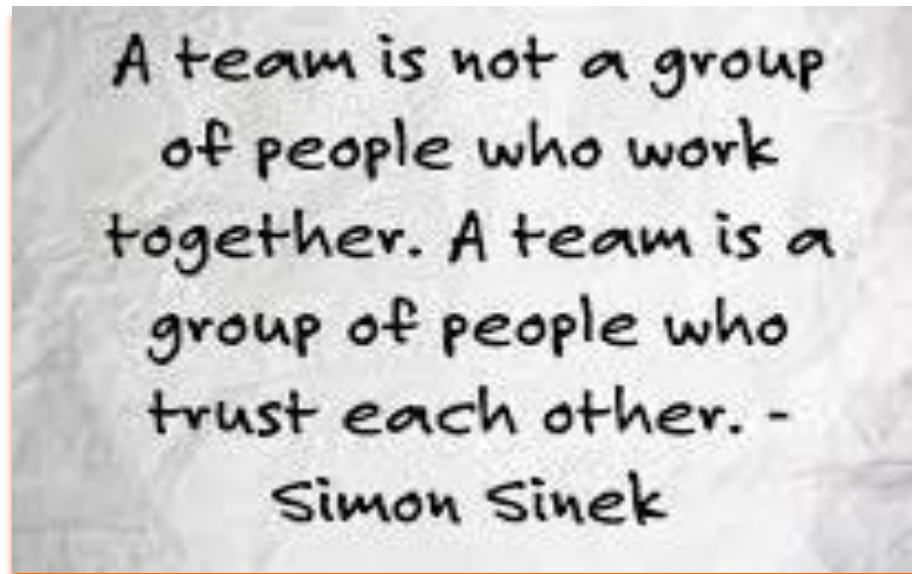
INTERNATIONAL

Z VAMI NA POTI DO ODLIČNOSTI

PRIHODNOST SO
RESNIČNO
POVEZANE
EKIPE
(C – C – C)



*Resnična povezanost ni ena velika srečna družina,
temveč odnos do stališč in idej drugih.*



S čim se začnejo odlični dosežki in kultura zaveznitva – vsak dan znova?

Strast	Vizija	Interes	Rezultati
Disciplina	Vzdušje	Znanje (IQ)	Pogum
Čustvena inteligenca (EQ)		Komunikacija	ZKP
Ponos	Energija	Akcija	Nagrada
Ambicija	Napredek	Empatija	

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA SE ZAČNE Z...

Out Of My Control

In My Control

MY WORDS

MY THOUGHTS

MY RESPONSE

MY SELF-TALK

SELF-AWARENESS

THE MEDIA I CONSUME

HOW I TREAT OTHERS

THE
PAST

THE
FUTURE

THE
RESULT

OTHER
PEOPLE'S
ATTITUDE

OTHER
PEOPLE'S
OPINION

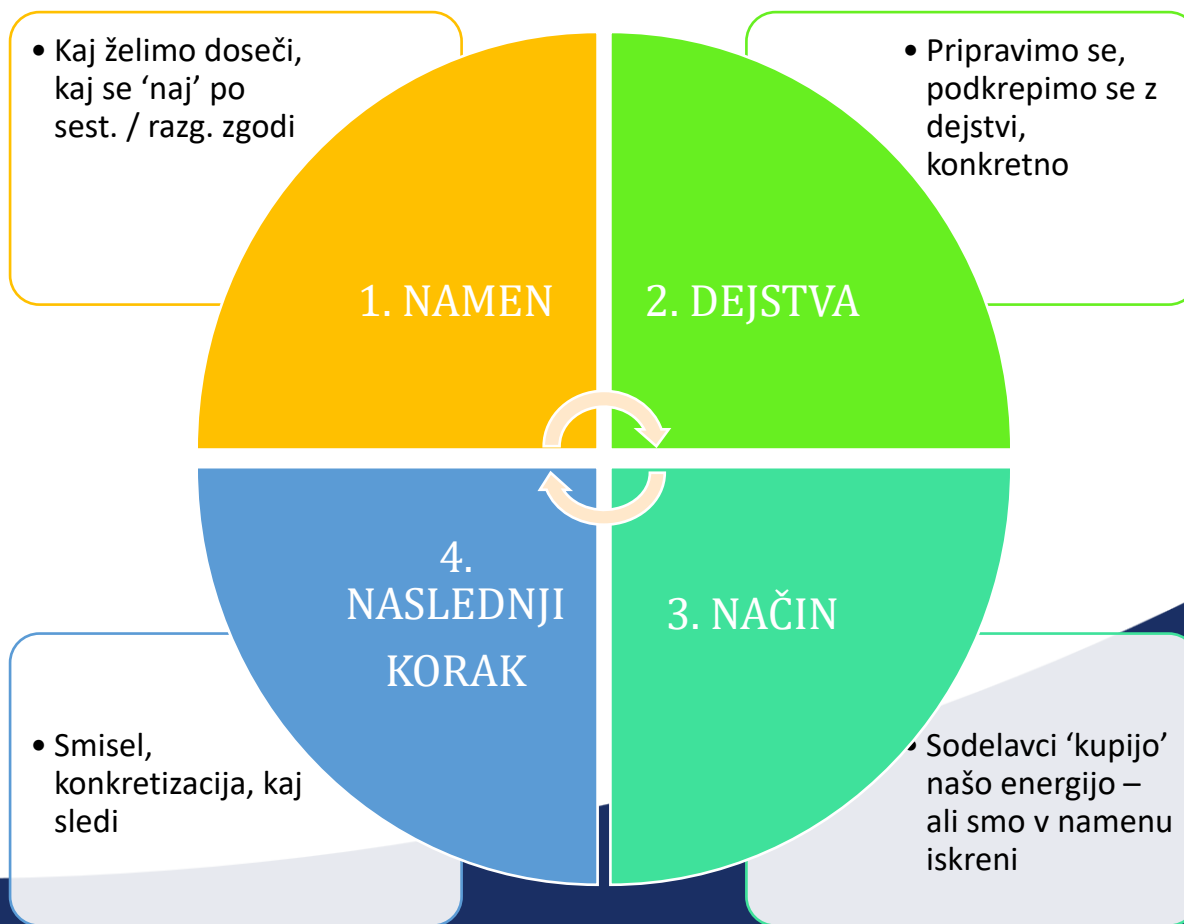
WHAT
OTHERS
THINK OF ME

OTHER
PEOPLE'S
FEELINGS

4 stebri našega današnjega srečanja

- **NAMEN:** Spoznati, kako izražamo svoje misli, čustva in potrebe na spoštljiv in samozavesten način. In kako lahko to uporabimo v praksi.
- **DEJSTVA:** Raziskave kažejo, da ima asertivna komunikacija več prednosti (npr. Pipas in Jaradat, 2010; Bishop, 2013).
- **ENERGIJA:** “Smem vprašati, kaj točno si s tem mislil(a)?”
- **NASLEDNJI KORAK:** “Aha. Vse jasno. Najbolje, da se vselej prepričava o tem, kaj kdo zares misli, kaj meniš?”


4 sestavine vsake odlične komunikacije



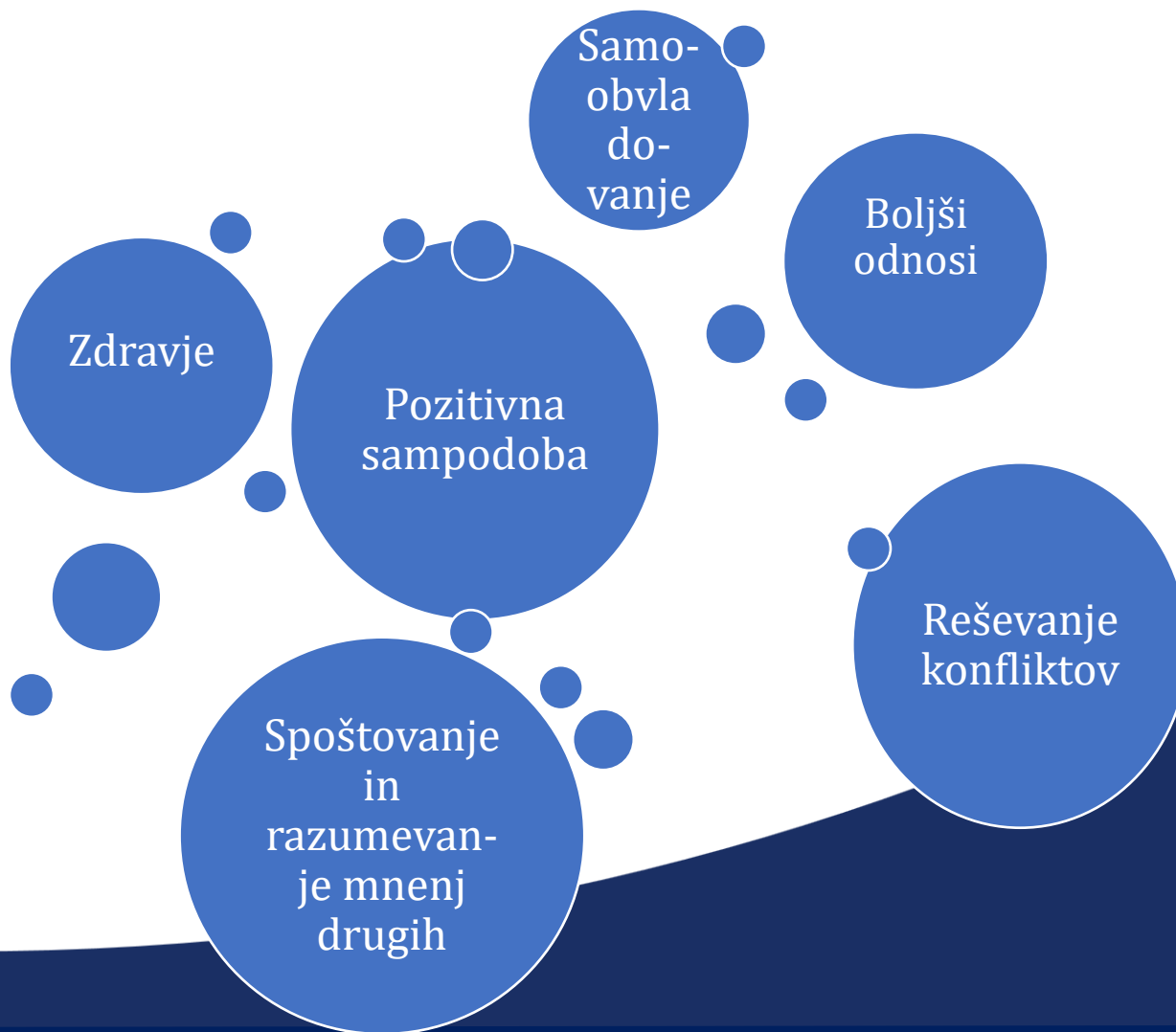
UČINKOVITA KOMUNIKACIJA SE ZAČNE Z...

Kaj je asertivna komunikacija?

- Asertivno komuniciranje je "sposobnost govoriti in sodelovati na način, ki upošteva in spoštuje pravice in mnenja drugih, hkrati pa spoštuje svoje pravice, potrebe in upošteva osebne meje".
- Povedano drugače, asertivno komuniciranje vključuje **samozavestno izražanje svojih potreb** s pristopom, ki je neposreden, vendar umirjen in razumen, obenem pa upošteva tudi potrebe druge osebe.

- 
- ASERTIVNA KOMUNIKACIJA - V POVEZAVI Z NEPRIJETNIMI IN PRIJETNIMI SITUACIJAMI
 - Ko smo jezni, razburjeni, razočarani; ko menimo, da se nam je zgodila krivica; ko si nekaj želimo ali nas nekaj moti; ko nas je nekdo kritiziral; ko se z nekom ne strinjamo; ko se pogajamo. Ko nekoga pohvalimo; ko nekomu čestitamo; ko se odzivamo na pohvalo ali kompliment.

Prednosti asertivnega komuniciranja



UČINKOVITA KOMUNIKACIJA SE ZAČNE Z...

Neverbalna komunikacija

Clearly, there is a fine line between being assertive in your communication and coming off as too aggressive or too passive. Let's take a closer look at these different aspects of assertive communication and their [boundaries](#).

Ted Talk: How to Stand in an Assertive Posture



Passive Versus Aggressive Versus Assertive Communication

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA SE ZAČNE Z...

Raziskave potrjujejo, da lahko tudi telo spreminja um, in ne zgolj obratno, da lahko z umom spreminjamo telo.

OUR BODIES CHANGE OUR MINDS.

Clearly, there is a fine line between being assertive in your communication and coming off as too aggressive or too passive. Let's take a closer look at these different aspects of assertive communication and their [boundaries](#).

Ted Talk: How to Stand in an Assertive Posture

Višamo
testosteron
(hormon
tolerance) in
nižamo
kortizol
(hormon
stresa).



Passive Versus Aggressive Versus Assertive Communication

Izražanje moči (in ponosa) - odprtost



Izražanje nemoči - zaprtost



UČINKOVITA KOMUNIKACIJA SE ZAČNE Z...

Značilnosti asertivne komunikacije

- Neposreden očesni stik: sporoča, da oseba ni prestrašena
- Asertivna drža/stališče: ravnovesje med preveč agresivnim in prešibkim videzom
- Ton glasu: močan, vendar ne agresiven (npr. povišanje glasu)
- Izraz obraza: pomembno je, da ne izražate jeze ali tesnobe
- Čas: oseba mora biti socialno ozaveščena, da lahko asertivno komunicira ob pravem času (npr. prošnja za povišanje plače sredi poslovnega sestanka verjetno ne bo dobro sprejeta)

Značilnosti asertivne komunikacije

- Jasnost: uporaba specifičnih besed, ki jasno sporočajo potrebe
- Neogrožanje: oseba ne sme obtoževati ali groziti drugi osebi (npr. raje naredi to, sicer sledi...)
- Pozitivno: oblikovanje zahteve na pozitiven način (npr. "Ali bi lahko svoje perilo odložil v koš za perilo?") je učinkovitejša od negativne zahteve (npr. "Ali boš nehal povsod puščati svoje perilo?")
- Brez kritiziranja: pomembno je, da pri asertivnosti ne kritiziramo sebe (npr. "Preveč sem občutljiva") ali drugih ("Zakaj si tako zloben?")

Pasivno, agresivno, asertivno komuniciranje

- Če vas prijateljica prosi, da zanjo naredite uslugo, vi pa se morate osredotočiti na projekt, se lahko odzovete na tri načine:
- Agresivni odziv: "Nikakor ne. Vedno prosiš za usluge v zadnjem trenutku! Morala bi se začeti učiti, kako upravljati svoje življenje, preden me prosiš, naj pustim vse in ti pomagam."
- Pasivni odziv: "Ja, seveda. Nobenega problema."
- Asertivni odziv: "Čeprav bi z veseljem pomagal(a), imam danes žal veliko dela, ki ga moram opraviti. Upam, da ti bo uspelo najti nekoga drugega."

Nekaj smernic – Kako biti asertiven

- Morda boste želeli biti bolj samozavestni na delovnem mestu ali v odnosih s prijatelji/družino (ali morda oboje). Ne glede na situacijo obstaja nekaj nasvetov za bolj asertivno komuniciranje, ki veljajo za številna področja:
- Uporabljajte izjave "jaz", da zagotovite, da drugi osebi jasno sporočite, kaj čutite (npr. "Rad bi ..."). Agresivne zahteve se običajno začnejo z "ti" (npr. "Nikoli ne narediš tega...").
- Izogibajte se skrajnim izrazom (npr. "vedno", "nikoli").
- Aktivno poslušajte povratne informacije, ki jih prejmete in se spoštljivo odzovite.

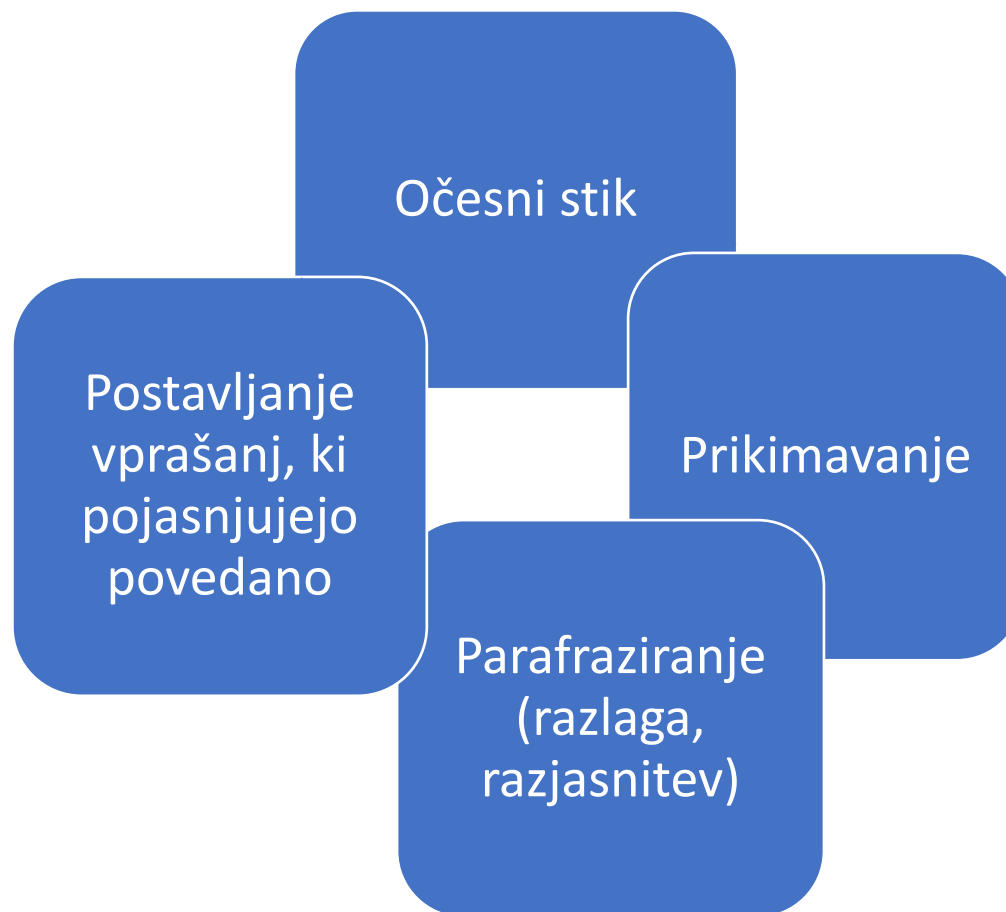
Primeri asertivnega komuniciranja

- "S tem se ne strinjam. Jaz to vidim takole..."
- "Hvala, ker si pomislil name, a tokrat bom rekel(a) ne."
- "Žal trenutno ne morem prevzeti več nalog."
- "Prosim, ne odhajaj od mene, medtem ko se pogovarjava."
- "Spoštujem tvoje mnenje, vendar dajva se dogovoriti, da se ne strinjava." Agree to disagree.
- "Vem, da nisi tako mislil, ampak tvoj komentar me je užalil/razžalostil/prizadel..."
- "Naslednjič bom hvaležen(a), če prideš pravočasno."

7 bistvenih vprašanj učinkovitega coachinga

- O čem razmišljaš (The “Kick-Start” Question)
- Kaj še, O čem še (The “AWE” Question, And What Else)
- Kaj je zate pri tem izziv (The “Focus” Question)
- Kaj (konkretno) želiš, potrebuješ (The “Foundation” Question)
- Kako ti lahko pomagam, Da bom bolje razumel(a) (The “Lazy” Question)
- Če rečeš temu DA, čemu potem rečeš NE (The “Strategic” Question)
- Kaj si se iz tega naučil(a), Kaj boš uporabil(a) naslednjič (The “Learning” Question)

Aktivno poslušanje



UČINKOVITA KOMUNIKACIJA SE ZAČNE Z...

10 Active Listening Tips



4 lastnosti aktivnih poslušalcev:

- ✓ Sodelujemo na način, da se ljudje počutijo varne in podprte.
- ✓ Zavzamemo držo pomoči in sodelovanja.
- ✓ Postavljamo vprašanja in bistroumno izpodbijamo stare predpostavke.
- ✓ Dajamo predloge za odpiranje alternativnih poti.

POVRATNA INFORMACIJA JE ZAJTRK PRVAKOV.

Formula povrtane informacije
(UPS + TDI) x PNNP

Njen namen je, da vemo kje smo,
kako napredujemo in kako smo v
prihodnje lahko še boljši.

Kako se naredi odlična spodbuda

“Če bi na lestvici od 1 do 10 ocenil, koliko si prepričan, da boš lahko uspešno naredil vse stvari v tem tednu...”



Kako učinkovito pohvalimo

„Odlično si rešil situacijo. Z načinom, kako si reagiral, si pokazal svoj odnos.“

POHVALA JE VEDNO BREZ “AMPAK”



POHVALA : ZAHVALA

“GREHI” V KOMUNIKACIJI

*Kaj je v komunikaciji odveč in zmanjšuje
zavzetost sodelavcev?*

Greh #1 = PREDPOSTAVLJANJE



Potrudim se, da imajo sodelavci jasno sliko o tem, kaj sporočam; kaj potrebujem in kaj pričakujem.

Dober sodelavec verjame, odličen sodelavec se prepriča.

Greh #2 = PREDISODKI

“Mene nihče od sodelavcev ne moti. Čisto vseeno mi je, kako izgledajo. Pomembno je, da se držijo dogovorov.”



Vsak sodelavec je drugačen, a zato še ni napačen.

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA SE ZAČNE Z...

Greh #3 = FOKUS NA PRETEKLOST

*Izkoristimo to, kar
imamo, in se
osredotočamo na
priložnosti s sodelavci,
ki jih imamo.*



Preteklost nas je naučila marsikaj koristnega.

Greh #4 = POTREBA PO IMETI PRAV

Mogoče ima prav.

Hvala za to zanimivo idejo. Sam(a) imam malce drugačen pogled in če dovoliš, bi ga delil(a) s tabo.



Sodelavci mi “dovolijo”, da razmišljam s svojo glavo.

Nekaj koristnih kratic in besed

PRK sporočila

- Pomembna
- Resnična
- Koristna

VOK - mala mojstrovina velikih mojstrov komuniciranja in motiviranja


- Vprašanje
- Odgovor
- Komentar

ŽE/ŠE

Komentar je potrditev tega, da mi je mar kar druga stran govori, s tem pokažem, da imam interes zanjo.

Feedback in slepa pega

	JAZ vem o sebi	JAZ ne vem o sebi	
DRUGI vedo o meni	JAVNI JAZ	SLEPA PEGA	FEEDBACK – NAJMOČNEJŠI SPODBUJEVALEC NAPREDKA
DRUGI ne vedo o meni	INTIMA	SKRITI POTENCIAL	



UČINKOVITA KOMUNIKACIJA SE ZAČNE Z...

7 elementov komunikacije SUCCESS

- Simple (sporočila naj bodo enostavna, keep it short and.....)
- Unexpected (dajte ljudem nekaj česar ne pričakujejo)
- Concrete (številke, metrika, ki daje sporočilu težo, npr. raziskave, študije)
- Credible (kredibilnost se kaže, če uporabimo številke)
- Emotional (pokažite, da so predstavitve npr. človeške, čustvene, navdušenje je stvar čustev)
- Story (zgodba)
- Self (bodite vi)

7 načel učinkovite komunikacije

- **Asertivnost** (sporočamo tako, da drugi jasno razumejo naša stališča in potrebe)
- **Avtentičnost** (pri komuniciranju smo zvesti sami sebi)
- **Odprtost** (pripravljeni smo poskusiti nove stvari oz. slišati in upoštevati druge zamisli)
- **Sočutje** (iskreno se vživimo v človeško izkušnjo druge osebe)
- **Radovednost** (močna želja po učenju ali spoznavanju nečesa novega)
- **Jasnost** (način, s katerim se prepričamo, da druga oseba resnično razume, kaj želimo povedati)
- **Poslušanje** (odkrijmo zgodbo, ki se skriva za besedami, ki jih govorijo naši sodelavci)



HAPPINESS IS



BMC

INTERNATIONAL

Z VAMI NA POTI DO ODLIČNOSTI

*Skrbite za svoje sodelavce,
ustvarjajte bližino z njimi in
sodelujte.*

**Posameznik ne more biti
popoln, ekipa je pa lahko!**

Care – Connect - Collaborate

www.bmcint.si

...WORKING WITH CRAZY PEOPLE.