Techniki asertywności

Kategoria: Styl życia
Opublikowano: sobota, 08, grudzień 2012 23:00
Rafał Rudka
Odsłony: 11223

Istnieje kilka technik, które pozwalają prowadzić skuteczne, asertywne rozmowy. Poniżej prezentujemy kilka z nich.

- Technika sprostowania myśli – zastępowanie negatywnych myśli zdaniami proasertywnymi, czyli takimi, które koncentrują się na pozytywnych doświadczeniach, odwołują się do praw jednostki oraz jej cech/własności, służą formułowaniu osobistych wartości. Służy to zmianie złych nawyków myślowych: „Jestem w porządku", „Mam prawo być sobą", „Jestem tak samo ważny jak inni ludzie", „Mam wiele mocnych stron".
- Asertywna aprobata – kiedy w pełni się z kimś zgadzamy, mówimy: „Tak, masz rację", „Uważam tak samo", „Zgadzam się z tobą".
- Asertywna odmowa – stanowcze, uczciwe i bezpośrednie powiedzenie „nie" oraz informacja o tym, jak zamierzamy postąpić; nie powinno się w tym miejscu używać sformułowań w rodzaju „muszę", „nie mogę", lepiej zastąpić je takimi, które odwołują się do nas samych, np. „wolę", „chcę", „wybieram". Zamiast odmawiać, można też uprzedzić kogoś o naszych postanowieniach („postanowiłem", „zdecydowałem", „mam zamiar").
  Warto wiedzieć: Asertywna odmowa jest stosowana wtedy, gdy nie wyrażamy zgody na oczekiwania drugiej strony albo gdy spełnienie prośby innej osoby osłabia nasze prawa, interesy i dążenia.
- Technika „zdartej płyty" – technika konsekwentnego odmawiania lub przypominania komuś o naszych prośbach i sugestiach, bez nerwów, w sposób spokojny, ale stanowczy i ciągły.

Zachowania asertywne przydają się w najróżniejszych momentach życia. Zarówno w trakcie obsługi klienta, w rozmowie ze współpracownikami czy przełożonym, jak również w życiu prywatnym.

Najważniejsze to nie dać sobie wejść na głowę, nie ulegać naciskom i manipulacjom. Zawsze warto walczyć o swoje, jednak należy pamiętać, aby domagając się praw dla siebie nie krzywdzić przy tym innych.

Źródło: Zarządzanie relacjami z klientem. Zarządzanie zasobami ludzkimi, FRDL, Warszawa 2011

Phoca PDF