

RADNA BILJEŽNICA

Asertivnost



creativa^{BH}

1. Analiza slučajeva

U ovoj vježbi, vaš zadatak je pažljivo pročitati slučajeve koji su opisani u nastavku. Nakon čitanja svakog slučaja trebate odrediti koji stil komunikacije i ponašanja je prikazan, te šta mislite kako bi se ta osoba mogla ponašati u situaciji koja je opisana ispod:

Analiza slučaja – Slučaj Marija



Upoznajte Mariju.

Marija se može smatrati uspješnom poslovnom ženom. Ona je vrlo marljiva, disciplinirana i posvećena svom poslu. Odlično se snalazi u poslu koji obavlja i tražena je na tržištu rada zbog izvrsnih rezultata koje postiže. Bez obzira koliko bila uspješna u poslu, Marijine kolege (ali i ljudi u privatnom životu) bi nešto drugačije rekli o njoj.

Kako izgleda Marijin privatni život?

U privatnom životu, Marija je ta koja drži sve konce. Ima partnera i trenutno planiraju vjenčanje. Međutim, sve što je njen partner izrazio kao želju za njihovo vjenčanje (broj gostiju, muzika, hrana itd.), Marija je odmah odbacila. Njen partner se složio s tim jer zna da nema šanse da promijeni njen stav, ali nije sretan. Pita se hoće li im zajednički život uvijek izgledati tako – da li će se njegovo mišljenje i potrebe uvijek smatrati manje važnim?

Kako izgleda Marijin profesionalni život?

Na poslu je Marija izuzetno autoritativna i dominantna, često gruba i pretjerano direktna u komunikaciji. Rijetko prihvata mišljenja kolega i često odbacuje većinu prijedloga odmah na početku ako samo sumnja da se ne slažu s njenim razmišljanjem. HR odjel se sve više uključuje u rad s Marijom kako bi riješili sve veću broj pritužbi zaposlenika. Marija vjeruje da ne radi ništa pogrešno i da su ljudi jednostavno previše lijeni i "mekani".

Situacija:

Jedan od članova tima – Aleksandar, jako je spor u realizaciji svojih zadataka na zajedničkom projektu. Često i kada uradi svoj dio zadatka, to obavi površno i sa puno pogrešaka. Kako se projekat privodi kraju, tim sve angažovanije i intenzivnije radi na projektu, te Aleksandrovi propusti postaju sve vidljiviji i više utiču na druge. Situaciju je potrebno adresirati.

ZADACI

Prodiskutujte sa kolegama o sljedećim pitanjima:

1. Koji stil ponašanja i komuniciranja prepoznajete u ovom slučaju?
2. Kako će se osoba sa ovim stilom ponašanja i komuniciranja najvjerovatnije postaviti u situaciji sa Aleksandrom? Kako će reagovati? Šta će izgovoriti?

[illegible]

Analiza slučaja – Slučaj Amir



Upoznajte Amira

Amir je lojalan je i posvećen zaposlenik, a takav je i suprug i otac. Ljudi ga vole i imaju dobar odnos s njim, niko se ne sjeća da je ikada imao konflikt ili bilo kakvu neugodnu situaciju sa Amirom. Nikada se ne žali i čini se da uspijeva završiti sve što se od njega traži, no oštrije oko bi vidjelo da Amir često djeluje iscrpljen i odsutan.

Kako izgleda Amirov privatni život?

Iako je Amirova 65-godišnja majka zdrava, prilično je ovisna o njegovoj pomoći. Amirove sestre često ga kritiziraju što odmah žuri ispuniti svaki zahtjev i želju njihove majke, iako je sposobna obavljati većinu aktivnosti sama ili može platiti neke od njih. Amirova supruga i djeca navikli su da on obavlja sve – kuha, čisti, pere veš i posprema nakon njih. Amir voli slikati, ali obično je na kraju dan preumoran da bi se posvetio svom hobiju. Čini mu se da nikako da dođe trenutak da se posveti sebi i svojim potrebama.

Kako izgleda Amirov profesionalni život?

Na poslu, Amir se smatra vrlo odgovornim zaposlenikom jer redovito završava zadatke točno i na vrijeme. Uvijek je preuzimao sve dodijeljene zadatke i pomagao kolegama, čak i ako je to značilo da mora raditi prekovremeno i do kasno uvečer. Unatoč pohvalama zbog dobrog rada, nije dobio povišicu osam godina i Amir nikada nije razmišljao o tome da je zatraži.

Situacija:

Jedan od članova tima – Aleksandar, jako je spor u realizaciji svojih zadataka na zajedničkom projektu. Često i kada uradi svoj dio zadatka, to obavi površno i sa puno pogrešaka. Kako se projekat privodi kraju, tim sve angažovanije i intenzivnije radi na projektu, te Aleksandrovi propusti postaju sve vidljiviji i više utiču na druge. Situaciju je potrebno adresirati.

ZADACI

Prodiskutujte sa kolegama o sljedećim pitanjima:

1. Koji stil ponašanja i komuniciranja prepoznajete u ovom slučaju?
2. Kako će se osoba sa ovim stilom ponašanja i komuniciranja najvjerovatnije postaviti u situaciji sa Aleksandrom? Kako će reagovati? Šta će izgovoriti?

[illegible]

Analiza slučaja – Slučaj Alen



Upoznajte Alena.

Alen jako voli svoj posao, no puno zamjera ljudima oko sebe, zbog čega se često osjeća nezadovoljno i ogorčeno. Umjesto da direktno izgovori šta mu smeta ili čime nije zadovoljan, često pribjegava ciničnim i sarkastičnim komentarima kako bi drugima poslao poruku šta mu smeta.

Kako izgleda Alenov privatni život?

Alen je imao nekoliko veza koje nisu dobro završile. Vjeruje da ga nijedna od tih djevojaka nije dovoljno cijenila te da su žene općenito danas zainteresirane samo za vlastito blagostanje. Često se žali svojim prijateljima na posao koji radi, i oni su mu više puta slali oglase za druge poslove ili ga preporučivali za druge prilike. Međutim, shvatili su da se Alen stalno žali ali zapravo ne poduzima ništa da promijeni svoju situaciju. Zbog toga su odustali od pokušaja da mu pomognu.

Kako izgleda Alenov profesionalni život?

Alen je unaprijeđen na novu poziciju prije osam godina. Očekivao je unapređenje na voditeljsku poziciju, ali su unaprijedili kolegu koji je bio kraće vrijeme u kompaniji od njega. Argument je bio da treba još raditi na svojim komunikacijskim vještinama da bi preuzeo voditeljsku ulogu. Nakon svega što je učinio za njih, ovako mu vraćaju! Posebno je ljut na kolegu koji je unaprijeđen – to je postigao jer je obična ulizica! Odlučio je uzvratiti jednakom mjerom, te jednostavno ne odgovarati na mailove i ne obavljati zadatke koji nisu u njegovom opisu posla. Neće on njemu šefovati i govoriti šta da radi kad je kraće tu od njega.

Situacija:

Jedan od članova tima – Aleksandar, jako je spor u realizaciji svojih zadataka na zajedničkom projektu. Često i kada uradi svoj dio zadatka, to obavi površno i sa puno pogrešaka. Kako se projekat privodi kraju, tim sve angažovanije i intenzivnije radi na projektu, te Aleksandrovi propusti postaju sve vidljiviji i više utiču na druge. Situaciju je potrebno adresirati.

ZADACI

Prodiskutujte sa kolegama o sljedećim pitanjima:

1. Koji stil ponašanja i komuniciranja prepoznajete u ovom slučaju?
2. Kako će se osoba sa ovim stilom ponašanja i komuniciranja najvjerovatnije postaviti u situaciji sa Aleksandrom? Kako će reagovati? Šta će izgovoriti?

[illegible]

Analiza slučaja – Slučaj Nina



Upoznajte Ninu.

Nina je u četrdesetim godinama. Vrlo je uspješna u karijeri, ali većina ljudi bi vjerojatno prvo spomenula da je osoba s karakterom i prizemna, te da čini da se drugi ljudi osjećaju poštovano i cijenjeno. Ima supruga i tri kćerke, uživa u slobodnom vremenu i ima hobije koje strastveno voli.

Kako izgleda Ninin privatni život?

Nina je poticala svoje kćerke da budu samostalne od najranije dobi, a sa suprugom je pronašla način funkcioniranja gdje oboje imaju vremena za sebe i aktivnosti koje ih ispunjavaju. Svjesna je da je važno da čovjek sebe povremeno stavi na prvo mjesto i da ne zaboravi na svoje potrebe. Kada nije zadovoljna nečim ili je nešto uznemiri, vjeruje da je najbolji pristup komunicirati, razumjeti što se dogodilo, a zatim pronaći rješenje za situaciju zajedno sa sagovornikom.

Kako izgleda Ninin profesionalni život?

Nina je vrlo uspješna u svom poslu, kolege je jako cijene i poštuju. Prije svega, cijene njenu iskrenost ali i spremnost da sasluša druge. Nina je uvijek direktna u adresiranju problema na poslu jer smatra da je otvoreno rješavanje konflikata važno, no istovremeno komunicira sa puno poštovanja i uvažavanja. Ne voli optuživanje niti vođenje razgovora na ličnom nivou, važno joj je da se problemi u poslu rješavaju konstruktivno i profesionalno.

Situacija:

Jedan od članova tima – Aleksandar, jako je spor u realizaciji svojih zadataka na zajedničkom projektu. Često i kada uradi svoj dio zadatka, to obavi površno i sa puno pogrešaka. Kako se projekat privodi kraju, tim sve angažovanije i intenzivnije radi na projektu, te Aleksandrovi propusti postaju sve vidljiviji i više utiču na druge. Situaciju je potrebno adresirati.

ZADACI

Prodiskutujte sa kolegama o sljedećim pitanima:

1. Koji stil ponašanja i komuniciranja prepoznajete u ovom slučaju?
2. Kako će se osoba sa ovim stilom ponašanja i komuniciranja najvjerovatnije postaviti u situaciji sa Aleksandrom? Kako će reagovati? Šta će izgovoriti?

[illegible]

2.Vježba oblikovanja JA PORUKA

Preoblikujte rečenice ispod iz Vi/Ti pozicije u formu Mi/Ja-poruka, te vodite računa o tome da rečenice budu formulisane u pozitivnom smjeru.

Vi/Ti poruka...	Mi/Ja poruka...
<i>Nisi u pravu!</i>	
<i>Ne razumiješ o čemu govorim.</i>	
<i>Ako nećete sarađivati, ja vam ne mogu pomoći</i>	
<i>Ne slušaš me!</i>	
<i>Ti uvijek nešto komplikuješ!</i>	
<i>Napadaš me bez razloga.</i>	
<i>Moraš shvatiti da ovo mora da se uradi ovako!</i>	
<i>Kako si to mogao uraditi?</i>	

3. Vježba oblikovanja trodjelnih asertivnih poruka

Pročitajte scenarij imaginarne situacije i razmislite o tome kako biste oblikovali asertivnu rečenicu kojom ćete se zauzeti za sebe/odbiti zahtjev/uputiti zahtjev... koristeći formulu trodjelne asertivne poruke.

SITUACIJA 1: Kolege koji slušaju muziku u kancelariji

Dvoje kolega s kojima dijelite kancelariju vole slušati muziku dok rade, a vas do izrazito dekoncentriše. Inače imate solidne kolegijalne odnose. Odлучili ste razgovarati s kolegama i zauzeti se za sebe: izboriti se za svoje pravo da vam radno okruženje bude ugodno i olakšava rad i koncentriranost.

Oblikujte asertivnu rečenicu kojom ćete se zauzeti za sebe koristeći formulu asertivne poruke.

1. _____

2. _____

3. _____

SITUACIJA 2: Kolega koji traži pomoć

Kolega vas pita za pomoć oko određenog dijela posla. Već nekoliko puta ste mu objasnili kako da uradi taj dio posla, no on svaki put brine da će napraviti grešku i moli vas da iza njega provjerite. To vas usporava u vašem radu, te smatrate da vaše provjeravanje njegovog rada dugoročno ne vodi nigdje. Odlučili ste ovog puta odbiti njegov zahtjev.

Oblikujte asertivnu rečenicu kojom ćete se zauzeti za sebe koristeći formulu asertivne poruke.

1. _____

2. _____

3. _____

SITUACIJA 3: Prijateljica vas moli da se vidite

Imate prijateljicu s kojom se družite dugi niz godina. Dobra je i draga osoba, no često preokupirana sobom i svojim problemima. Već duži niz godina ima probleme u braku, kada god izađete s njom priča samo o tome. Više puta ste joj pokušali pomoći i predlagati rješenja, no ona bi opet nastavila raditi isto. U posljednje vrijeme vas svaka 2 do 3 dana zove na kafu poslije posla. Vama to smeta jer imate puno obaveza na poslu i mnogo radite, te biste nakon radnog dana voljeli provoditi to vrijeme na kvalitetan način sa svojom porodicom. Danas vas je opet zvala i molila da se vidite, kaže da joj je situacija hitna. Svjesni ste da to kaže svaki put i odlučni ste u tome da večeras želite biti sa svojom porodicom. Odlučili ste joj reći ne.

Oblikujte asertivnu rečenicu kojom ćete se zauzeti za sebe koristeći formulu asertivne poruke.

1. _____

2. _____

3. _____

SITUACIJA 4: Kolegica vas moli za pomoć nakon radnog vremena

Nedavno ste se zaposlili. Kolegica s kojom dijelite kancelariju vam je puno pomagala u prvim danima rada. Riječ je o starijoj osobi koja ima dugogodišnje iskustvo u poslu kojim se bavi. Danas vas je zamolila da joj pomognete na jednom zadatku nakon radnog vremena. Znaete da vas ne bi zamolila za pomoć da joj ne treba i da nije hitno. Vi morate u 16:00h u vrtić po dijete i niko drugi ne može otići po njega. Odlučili ste asertivno odgovoriti na zahtjev kolegice.

Oblikujte asertivnu rečenicu kojom ćete se zauzeti za sebe koristeći formulu asertivne poruke.

1. _____

2. _____

3. _____

SITUACIJA 5: Neravnompravna raspodjela posla

Nezadovoljni ste raspodjelom zadataka u timu. Smatrate da drugi dobivaju manje posla nego vi. Danas vam je nadređeni delegirao novi zadatak te vam jasno stavio do znanja da ima najviše povjerenja u vas da ćete ga završiti. Vaše kolege imaju više slobodnog vremena na raspolaganju za obavljanje ovog zadatka. Odlučili ste se zauzeti za sebe na asertivan način.

Oblikujte asertivnu rečenicu kojom ćete se zauzeti za sebe koristeći formulu asertivne poruke.

1. _____

2. _____

3. _____

SITUACIJA 6: Zahtjev od šefa

Šef od Vas traži da u roku od 12 sati napišete izvještaj za koji ste svjesni da vam trebaju minimalno tri radna dana uz druga dva izvještaja koja morate predati do sutra. Svjesni ste da zadatak ne možete obaviti kvalitetno u roku koji od vas zahtijeva. Odlučili ste iskomunicirati svoju poziciju na asertivan način.

Oblikujte asertivnu rečenicu kojom ćete se zauzeti za sebe koristeći formulu asertivne poruke.

1. _____

2. _____

3. _____

RJEŠENJA:

1. Analiza slučaja



SLUČAJ MARIJA:

Agresivni stil



SLUČAJ AMIR:

Neasertivni stil



SLUČAJ ALEN:

Pasivno-agresivni stil



SLUČAJ NINA:

Asertivni stil

2. Vježba oblikovanja JA PORUKA

Primjeri mogućih rješenja Mi/Ja-poruka:

Vi/Ti poruka...	Mi/Ja poruka...
<i>Nisi u pravu!</i>	Moje mišljenje je drugačije... Ja to vidim na drugi način... Ja imam drugačije iskustvo...
<i>Ne razumiješ o čemu govorim.</i>	Imam utisak da se nismo dobro razumjeli... Čini mi se da se nismo dobro razumjeli... Rado bih ponudila dodatno pojašnjenje... Volio bih čuti kako si ti razumjela ovo o čemu govorim...
<i>Ako nećete sarađivati, ja vam ne mogu pomoći</i>	Da bih vam pomogao, važno je da sarađujemo... Pokušajmo ostvariti saradnju na obostrano zadovoljstvo...
<i>Ne slušaš me!</i>	Važno mi je da me saslušáš do kraja... Voljela bih da me saslušáš. Ovo što imam za reći je važno...
<i>Ti uvijek nešto komplikuješ!</i>	Vidim jednostavniji način da to riješimo... Probajmo pojednostaviti situaciju... Ne razumijem u cjelosti to što govoriš, voljela bih da pojednostaviš...
<i>Napadaš me bez razloga.</i>	Imam utisak da me napadaš, a ne znam šta je razlog tome... Smeta mi način na koji mi se obraćaš, čujem napad u tvojim riječima... Kada kažeš _____ osjećam se napadnuto, pa te molim da _____...
<i>Moraš shvatiti da ovo mora da se uradi ovako!</i>	Važno mi je da i ti razumiješ da.... Ja sam vrlo čvrstog stava da je ovo najbolji način da.... Predlažem da napravimo sljedeće....Šta ti misliš o tome?
<i>Kako si to mogao uraditi?</i>	Voljela bih čuti šta je razlog da si napravo....? Ne razumijem razloge zbog kojih si uradila...? Radoznala sam da čujem šta te je navelo da uradiš...?

3. Vježba oblikovanja trodjelnih asertivnih poruka

PRIJEDLOG RJEŠENJA

SCENARIJ 1: Kolege koji slušaju muziku u kancelariji

1. Znam da volite slušati muziku dok radite, zaista često zbog toga imamo veselu i dinamičnu atmosferu u kancelariji.
2. Međutim, mene muzika dekoncentriše u radu, što je posebno problematično kada radim poslove koji zahtijevaju preciznost i tačnost.
3. Vjerujem da je i vama i meni važno da svi imamo priliku raditi u uslovima u kojima možemo biti maksimalno produktivni. Pa predlažem da muziku u kancelariji puštamo na pauzama, a tokom ostatka dana da je slušate sa slušalicama na ušima.

PRIJEDLOG RJEŠENJA

SCENARIJ 2: Kolega koji traži pomoć

1. Znam da ti je korisno kada se i ja uključim i pogledam je li sve ok prije nego predaš taj zadatak. Vjerujem da se osjećaš sigurnije, a i dvije glave su pametnije od jedne.
2. Međutim, mislim da to nije dugoročno dobro rješenje. Prvi razlog je to što meni to ipak oduzima vrijeme koje trebam za druge poslove. A drugi razlog je taj što na taj način usporavamo proces tvog osamostaljivanja i razvoja.
3. Predlažem da staviš na papir smjernice koje sam ti dala u ranijim razgovorima o tome šta je važno za tačnost tog zadatka, te da ga naredni put prema tim smjernicama uradiš samostalno i predaš bez provjere sa mnom. Čak i ako se desi neka greška, to ti može biti prilika za učenje i tada ću ti rado pomoći.

PRIJEDLOG RJEŠENJA

SCENARIJ 3: Prijateljica vas moli da se vidite

1. Žao mi je što prolaziš kroz probleme. Shvatam koliko ti je teško i koliko bi ti značio naš razgovor večeras, te da ti je u ovom cijelom procesu potrebna podrška i prijateljsko slušanje. Voljela bih biti tu za tebe.
2. Međutim, teško mi je pronaći vrijeme u radnim danima za naš izlazak i razgovor zbog obaveza koje imam prema porodici. Često su večeri jedini dio dana kada se okupimo i znači mi da sam tada sa njima. Večeras smo isplanirali zajedničku večeru pa se ne mogu vidjeti sa tobom.
3. Vikendima imam puno više vremena, pa se možemo vidjeti u ovu subotu ako i tebi to odgovara?

PRIJEDLOG RJEŠENJA

SCENARIJ 4: Kolegica vas moli za pomoć nakon radnog vremena

1. Želim ti pomoći na ovom zadatku, svjesna sam da je važan i da je bitno da bude gotov do kraja dana.
2. Međutim, ja moram krenuti u 16:00 po dijete u vrtić jer ga nema ko drugi preuzet. Neću moći ostati raditi na zadatku odmah nakon posla.
3. Predlažem da se ja uključim kasnije kada završim sve obaveze oko djeteta oko 18:00 pa ti pošaljem svoj dio ili možemo zajedno raditi online u nekom večernjem terminu kako bi to bilo gotovo do sutra. Šta kažeš na to?

PRIJEDLOG RJEŠENJA

SCENARIJ 5: Neravnompravna raspodjela posla

1. Vidim da imate puno povjerenja u moj rad i da prepoznajete da sa puno odgovornosti pristupam svojim zadacima. To mi puno znači i motivira me u radu.
2. Međutim, moja radna sedmica je već puna i ako bih preuzela nove poslove, nešto od toga neću moći završiti. Ovo je prilika da porazgovaramo o raspodjeli poslova u timu generalno, jer se slična situacija ponavlja. Često imam osjećaj da je posao nepravedno raspoređen.
3. Predlažem da današnji zadatak preuzme neko od kolega ili da se dogovorimo šta od drugih zadataka koje sam ja već preuzela bismo mogli drugačije preraspodijeliti, tako da se meni oslobodi vrijeme za ovaj zadatak. Za buduće situacije, ja bih u naredna dva dana stavila na papir nekoliko mojih ideja i prijedloga, pa možemo ponovo sjesti i porazgovarati o rješenju koje će biti dobro za tim i pravedno za sve.

PRIJEDLOG RJEŠENJA

SCENARIJ 6: Zahtjev od šefa

1. Vidim da je jako važno da se ovaj izvještaj preda na vrijeme, da se ispoštuje rok. Razumijem da je vaša procjena da ga je moguće kvalitetno završiti za 12 sati.
2. Ja imam drugačije viđenje. Ovako, bez detaljnije analize, moj utisak je da su za ovaj izvještaj potrebna 3 dana. Uz to, već radim na dva dokumenta koja sutra moram predati, pa izvještaj ne bih mogla ni preuzeti do sutra.
3. Vjerujem da trebamo uskladiti očekivanja i razumijevanje koliko vremena je potrebno za ovaj izvještaj, pa onda naći rješenje ko ga i kada može napraviti da ne ugrozi druge poslove. Predlažem da odvojimo pola sata za ovaj razgovor prije narednih koraka.

