

KOMUNIKACIJSKE VEŠTINE

ASERTIVNE SITUACIJE

1. Situacija u kojoj je profesor zaboravio da zameni bolesnu koleginicu i direktor joj je veoma zamerio sto je ostavila đake ceo čas same da prave nered.

- Asertivna reakcija: Kolega, verujem ste bili i sami previše zauzeti i da ste smetnuli s uma da sam Vas zamolila da me zamenite, dešava se. Direktor me je zvao i jako je ljut na mene što su deca ostala sama tog casa, pa ću vas zamoliti da razgovarate sa njim i objasnite mu šta se desilo.

2. Svakog dana nastavnik matematike za upisivanje časa u dnevnik traži od učenika iz prve klupe hemijsku olovku koju ne vrati do kraja časa i ponese je sa sobom. To se ponavlja vec par nedelja tako. Učenik se oseća neprijatno da potraži nazad hemijsku od nastavnika ali više ne želi da kupuje hemijske olovke svaki drugi dan. Ostaje posle časa da bi ga nasamo obavestio o tome.

- Učenikova reakcija: Nastavniče, ~~ako smem da primetim da Vam~~ svakog časa Vam pozajmljujem hemijsku za upisivanje časa, verujem da Vi zaboravite da je moja hemijska kod vas i slučajno je ponesete sa sobom. Meni bi značilo da mogu da dobijem svoju hemijsku nazad kako ne bih morao da kupujem sutradan novu.

3. Nastavnica pokušava da predaje produženi čas u vidu nadoknade, ali je par iz "zadnje klupe" ometa glasnim razgovorom, jer nije bilo pauze i postalo je dosadno učenicima.

- Asertivna reakcija: Meni je veoma teško da se koncentrišem i da održavam koncept nastave, ukoliko neko priča u isto vreme kada i ja. Svesna sam da je teško i vama da držite pažnju na nečemu nepoznatom toliko vremena, ali ovo je posao koji moramo da završimo. Da li se slažete da sada napravimo pauzu, pa onda da produžimo još deset minuta čas kako bismo sve stigli, tako ćete i vi lakše pratiti, a i meni će biti lakše da predajem?

4. Situacija u kojoj šef kritikuje sekretaricu zato što nije poslala dokumenta poslovnim partnerima. Ona je pretrpana drugim zadacima i poverila je slanje kolegi koji nije stigao da to uradi iz istih razloga. Ovo je već treći put da je kritikovana za sličan propust.

Comment [D1]: Veznik ali potire prethodno rečeno. Ne treba ga koristiti.

- Asertivna reakcija : Tačno je da između svega ostalog treba da šaljem dokumenta partnerima. Budući da već mesec dana radim prekovremeno da bih stigla da obavim sve druge poslove koji su mi povereni i radim i od kuće, ako nastavim ovim intenzitetom bojim se da ću se razboleti. Zamolila sam kolegu da mi pomogne ali ni on nije stigao. Znam koliko Vam je stalo da sve bude obavljeno na vreme zato ću Vas i zamoliti da ubuduće napravite listu prioriternih zadataka jer je u ovakvim uslovima nemoguće sve postići.

Comment [D2]: Ovaj deo može da se doživi kao napad.

Comment [D3]: Isto.

Comment [D4]: Ovaj deo je višak jer pomera focus problema.

Comment [D5]: Sa ovim delom bi trebalo započeti asertivnu reakciju.

5. Tamara je obećala Mileni da će joj pozamiti sto evra, uz dogovor koji je odgovarao obema da novac bude vraćen u roku od mesec dana. Međutim, nakon što je dala novac Mileni, dolazi posle tri dana i kaže da joj treba njen novac nazad u roku od dve nedelje.

- Milenina reakcija.

Tamara, jako mi je žao što sam te stavila u situaciju da imaš manje novca za sebe i žao mi je ako si se pogrešno sračunala tako da ti sada treba novac ranije nego što smo se dogovorile. Ja na žalost nisam u mogućnosti da ti vratim novac u roku od dve nedelje. Tražila sam pozajmicu novca na mesec dana, ~~jer da je to bio prvobitni dogovor ne bih ni mogla da uzmem novac od tebe~~ jer sam znala da ne mogu tako brzo da ti ga vratim. Molim te za razumevanje.