



softconsulting

Asertivno vođstvo

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.
Konsultant za poslovni razvoj

Agenda

- **I MODUL (9,00 - 10,30): Osnove asertivnog vođstva**
 - Uvod i definicija osnovnih pojmova
 - Učinkovito i asertivno vođstvo
 - Značajke asertivnog vođstva
- Pauza za osvježenje (10,30 - 10,45)
- **II MODUL (10,45 - 12,15): Uspješno asertivno vođstvo**
 - Vođstvo i asertivna komunikacija
 - Kako prepoznati asertivnog vođu?
 - Ključni aspekti asertivnog vođstva
- Pauza za ručak (12,15 – 13,00)
- **III MODUL: (13,00 – 14,30): Modeli asertivnog vođenja**
 - A.S.S.E.R.T. model
 - D.E.S.O. model
 - Fogging
- Pauza za osvježenje (14,30 – 14,45)
- **Praktične vježbe (14,45 – 16,45)**
- **Zaključak (16,45 – 17,00)**

Uvod i definicija osnovnih pojmova

- Asertivno vođstvo je stil komunikacije u kojem lider (vođa) izražava svoje misli, ideje i očekivanja sa svojim suradničkim timom na samouvjeren, ali pažljiv način.
- Asertivnost je vještina zauzimanja za vlastito mišljenje kada sugovornik želi drugačiji ishod.
- Premalo ili previše asertivnosti može izazvati problem.
 - Važno je da vođa tokom komunikacije može saslušati i argumente sugovornika (zaposlenika).
 - Ukoliko vođa želi ostaviti dojam 'snažne' osobe, može izbjegavati saslušati sugovornika (zaposlenika), jer smatra da će izgubiti autoritet ili 'moć'.
- Izazov za vođu: postići ravnotežu u kojoj se mogu postići vlastiti ciljeve čak i kada nisu u potpunosti usklađeni sa drugima.

Učinkovito i asertivno vođstvo

- Asertivnost zahtijeva:
 - razumijevanje konteksta
 - sposobnost procijene vlastitog ponašanja
 - prilagodbu ponašanja u skladu s tim.
- Učinkovit vođa posjeduje niz vještina:
 - uravnotežuje svoju asertivnost
 - stvara pozitivne veze sa ljudima na više razina, u cijeloj organizaciji
 - jasna i osobna komunikacija.
- Asertivan vođa je:
 - mirna (ali čvrsta) osoba
 - sigurna u ono što govori
 - u konačnici ugodna u komunikaciji.

Značajke asertivnog vođstva

- Samopouzdanje i samopoštovanje.
- Učinkovita komunikacija.
- 'Lako' stiče poštovanje drugih ljudi (zaposlenika).
- Dobija ono što treba, bez narušavanja prava drugih ljudi (zaposlenika).
- Poboljšava donošenje odluka.
- Pomaže zaposlenicima da postanu bolji pregovarači.
- Pomaže zaposlenicima da postanu bolji vođe.
- Poboljšava pozitivne radne odnose.
- Vješto komunicira u izazovnim situacijama i s 'teškim' ljudima (tokom sukoba ili konfrontacije).
- Uspostavlja 'zdrave' granice u međuljudskim odnosima.

Vođstvo i asertivna komunikacija

- Vođe koji komuniciraju asertivno imaju više uspjeha od vođa koji su previše nadmoćni (agresivni komunikacijski stil) ili nemaju samopouzdanja (pasivni komunikacijski stil).
- Asertivni vođa:
 - osjeća se ugodno pri donošenju odluka za sebe i svoj tim
 - potiče otvorenu komunikaciju
 - razmatra doprinos svog tima prije nego što poduzmu akciju
 - pažljivo slušaju što drugi imaju za reći i koriste informacije za donošenje odluka
 - praktikuje promišljenu iskrenost sa svojim timom
 - daje jasne i koncizne upute (smjernice)
 - potiče članove svog tima na pozitivne promjene i poboljšanje radnog učinka.

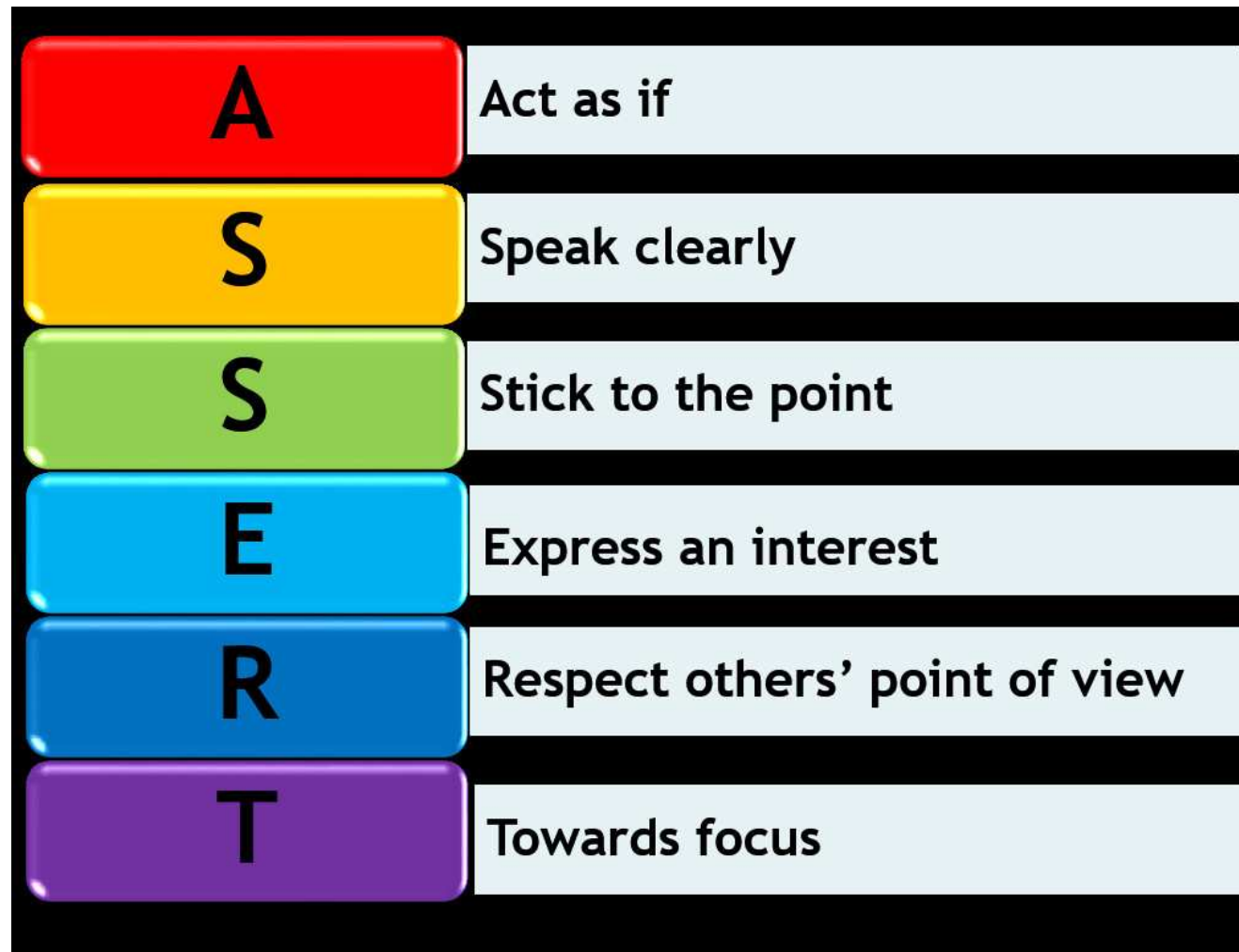
Kako prepoznati asertivnog vođu?

- Asertivan vođa može biti uspješan: i za sebe, i za one koje vodi.
- Kvalitetni međuljudski odnosi, komunikacija i povezivanje sa ljudima.
- Dobre, iskrene povratne informacije, koje su korisne i fer.
- Moralna prosudba pri donošenju odluka.
- Spremnost na promjene.
- Pronalazak novih prilika za suradnju.
- Usklađivanje ponašanja s kontekstom.
- Izražavanje vlastitih potreba i osjećaja.
- Oslovljavanje sugovornika sa vlastitim imenom.
- Učinkovito komuniciranje ideja.
- Motivacija za zajednički rad na ostvarenju ciljeva.

Ključni aspekti asertivnog vođstva

- Asertivni vođe:
 - lako iznose svoju poantu, bez da nikoga napadaju
 - ne oklijevaju u davanju kritike (pozitivne ili negativne)
 - vjerni su svojim sljedbenicima i organizaciji
 - pridržavaju se vlastitog mišljenja i ostaju vjerni vlastitim željama i potrebama
 - dobro prosuđuju i zato imaju više izgleda za uspjeh
 - prakticiraju ono što zagovaraju
 - održavaju izvrsne radne odnose
 - uspješno pregovaraju
 - manje su pod stresom
 - sposobni su lako donositi brze i učinkovite odluke.

A.S.S.E.R.T. model



D.E.S.O. model

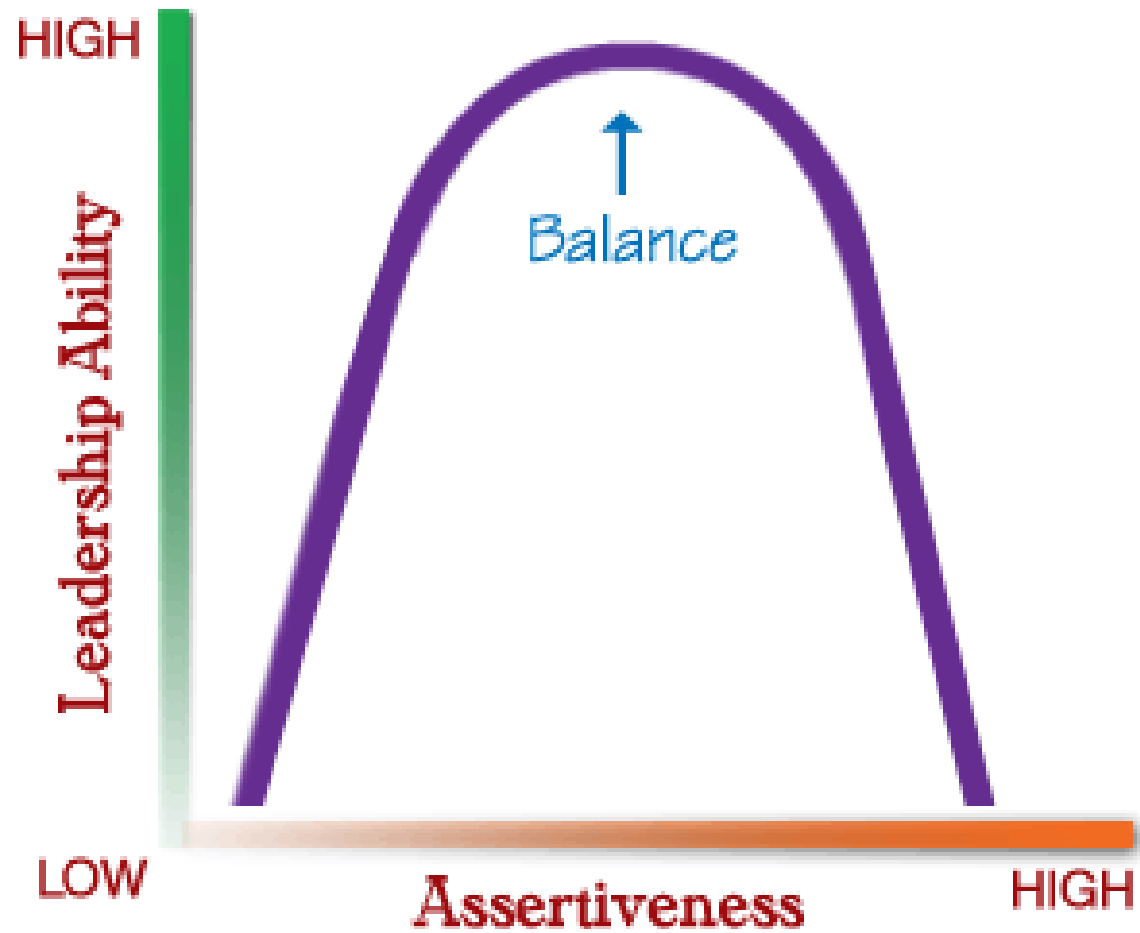
- D (Describe): Opišite tačno ponašanje o kojem se raspravlja i svoje tumačenje toga. Objektivno iznijeti važne činjenice i koristiti konkretne izraze.
- E (Express): Izrazite svoje osjećaje o situaciji. Procijenite sve perspektive, pokazujući poštovanje prema stajalištu drugog. Ispitajte namjeru kao i sadržaj.
- S (Specify): Navedite novo ponašanje koje biste željeli. Razgovarajte o alternativnim pristupima.
- O (Outcome): Navedite ishod, pozitivne rezultate koji se očekuju od novog ponašanja. Svi trebaju znati posljedice kada se počnu primjenjivati predložene promjene. Ponudite povratne informacije i pozitivnu verbalnu podršku.

Fogging



- Fogging (Zamagljivanje) je korisna tehnika u situacijama kada se sugovornik ponaša manipulativno ili agresivno. Ponašanje je u vidu 'zida magle' u koji se argumenti bacaju, ali se ne uzvraća.
 - Cilj je dati minimalan i miran odgovor koristeći izraze koji su umirujući, ali ne i odbrambeni, dok u isto vrijeme se ne pristaje udovoljiti zahtjevima druge osobe (zaposlenika).
 - Uključuje slaganje sa bilo kojom istinom koja može biti sadržana u izjavama, čak i ako je kritična.
 - Ne reagirajući na očekivani način, drugim riječima obrambenim ili argumentiranim, druga osoba će prekinuti sukob jer se ne postiže željeni učinak.
 - Kada se atmosfera opusti, može se razumnije raspravljati o svim pitanjima.

Zaključak





Hvala na ukazanom povjerenju !

► Kontakt:

- lejla.softic@savjetnik.ba
- www.savjetnik.ba