

psiholog GUZU Daniela-Monica

Psiholog
Daniela-Monica GUZU



COMUNICAREA EFICIENTĂ

**Ghid practic de comunicare
asertivă în viața de zi cu zi**

București
2021

psiholog GUZU Daniela-Monica

COMUNICAREA EFICIENTĂ

ghid practic de comunicare asertivă

în viața de zi cu zi



Passive



Assertive



Aggressive

București
2021

psiholog GUZU Daniela-Monica

Copyright © 2021, Daniela M. GUZU
ISBN (pdf)

Nici o parte din această lucrare nu poate fi copiată fără acordul scris al autorului sau cu menționarea explicită a sursei, conform Legii nr.8 din 14 martie 1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe.

Date de contact:

psiholog **Daniela-Monica GUZU**
telefon 0770244914
Strada Labirint, nr. 117, sector 3, Bucuresti, cod 030707
contact@danielaguzu.ro
www.danielaguzu.ro
www.psiholog-sector3.ro
<https://www.facebook.com/guzudanielamonica>

Coperta: **Monica Ganea**, Graphic Designer la
Corectura: **Corina GUZU**



psiholog GUZU Daniela-Monica

Despre autor:



Unul din rolurile vieții mele este cel de psiholog, cu practică private de peste 12 ani, unde realizez multe evaluări psihologice pentru context și instituții, precum și intervenție psihoterapeutică pentru copii, adolescenți și adulți.

Însă preferata mea rămâne specializarea în expertiză psihologică pentru instanțele de judecată, atât în domeniul penal cât și cel civil.

Am o experiență mare în spețele legate de familie și în special custodia minorilor, stabilirea domiciliului minor, stabilirea programului de vizitare, abuz și conflict în familie, etc.

Aici, în acest rol, instanța de judecată, la cererea părților sau la propria decizie, sunt numită ca expert psiholog pentru a oferi opinii de specialitate la mai multe obiective stabilite preliminar.

Obiectivele țin de identificarea efectelor psihologice a tuturor tipurilor de abuz asupra minorilor, țin de evaluarea mediului familial al acestora, de evaluarea abilităților parentale, a gradului de conflict existent în familie, alienare parentală, etc.

psiholog GUZU Daniela-Monica

Întreaga activitate de evaluare reprezintă o adevărată cercetare psihologică și se finalizează cu un Raport de expertiză psihologică, raport ce conține opiniile de specialitate la întrebările instanței de judecată, precum și recomandări în această direcție.

De foarte multe ori descopăr, în aceste familii, dificultăți legate de comunicare. Aceste dificultăți duc de foarte multe ori la escaladarea conflictelor și chiar la situații de abuz.

Pentru mine este fascinant acest domeniu al comunicării eficiente.

Te invit și pe tine să îl descoperi, alături de mine!

Ianuarie, 2021, București

Daniela Monica GUZU

CUPRINS

I. Introducere	3
II. Tipurile de comunicare	4
1. comunicarea pasivă	5
2. comunicarea agresivă	8
3. comunicarea pasiv-agresivă	10
4. comunicarea asertivă	12
III. Managementul furiei	20
IV. Drepturile umane asertive	
V. Principii esențiale ale comunicării asertive	
VI. Tehnici specifice antrenamentului asertiv	
VII. Credințe/programe mentale disfuncționale (limitative) versus credințe/programe mentale funcționale (constructive)....	
VIII. <u>Arta de a oferi un feedback</u>	
IX. Încheiere	

psiholog GUZU Daniela-Monica

I. Introducere

De când eram copil obișnuiam să observ oamenii, eram fascinată de comportamentele lor, felul cu vorbesc, felul cum gândesc.

În adolescență îmi puneam întrebări de genul:

Cum a ajuns acest om să gândească sau să acționeze în acest fel?

Ce se află în spatele cuvintelor lui?

Există oare legătură între ceea ce gândesc oamenii, felul cum acționează și viața lor? Îmi plăcea să fiu atentă la detalii, să studiez gesturile, tonul vocii, comportamentele apoi să îmi dau seama ce fel de om se află în fața mea și ce gândește. Încă mai fac acest lucru, este o plăcere pentru mine să călătoresc cu metroul și să studiez oamenii.

Poate că această pasiune m-a dus, mai târziu, să studiez psihologia. Îmi iubesc meseria și o practic cu pasiune. Pornind de la studierea adultului am ajuns să găsesc multe răspunsuri în adolescența și copilăria acestuia, în mediul său de dezvoltare, am ajuns cu studiul chiar până la vârsta timpurie și cea prenatală.

Mi-a plăcut să fac paralelă cu ceea ce fac, gândesc, simt și sunt eu, să aplic cele învățate în viața mea atât personală cât și cea profesională. Căutările mele au depășit granițele cunoașterii psihologiei, întrebările mele arzătoare și-au găsit răspunsuri și în domeniul spiritualității, domeniul de care am fost foarte atrasă.

Această carte reprezintă rezultatul acestei călătorii. Îmi doresc să vă găsiți răspunsurile la întrebări și în același timp să iau parte la dezvoltarea voastră personală.

Toate cele bune!

București, mai 2020

psiholog GUZU Daniela-Monica

II. Tipurile de comunicare

Literatura de specialitate precizează mai multe tipuri de clasificări ale comunicării, noi alegem să vorbim doar de doua tipuri, pentru a simplifica puțin lucrurile.

Multe cercetări spun faptul că, cel puțin două treimi din comunicarea noastră, de zi cu zi, se realizează în modul nonverbal.

Avem urmatoarele tipuri de comunicare:

- ❖ *verbala și paraverbala*
- ❖ *nonverbala;*

Comunicarea **verbală** este cea care o folosim atunci când vorbim, cea **paraverbală** este legată de intonația, timbrul vocii, de accent, de inflexiunile și intensitatea vocii.

Comunicarea **nonverbala** este limbajul corpului.

Psihologul Paul Ekman a dus studiul comunicării nonverbale și paraverbale la nivel de artă, am fost super încântată să descopăr cărțile și programele sale. El a studiat microexpresiile faciale, iar în baza lor, exprima opinii de specialitate chiar pentru contextele judiciare.

Pe site-ul sau (<https://www.paulekman.com/>) puteți să vedeți și chiar să studiați rezultatele muncii sale și vă mai invit să vizionați serialul de televiziune "Lie to me", unde Paul a fost supervisor științific.

Psihologul Joseph Messinger a scris o carte numită "Dictionar ilustrat al gesturilor", în care prezintă, într-un mod vizual, complex, peste 1000 de gesturi (comunicarea nonverbală) ale vieții cotidiene. Mai sunt multe alte cărți de referință legate de comunicarea nonverbală și paraverbală, puteți să le studiați dacă sunteți interesați să aprofundați subiectul.

Alte exemple de cărți care studiază comunicarea :

Joe Navaro, "Secretele comunicării nonverbale";

psiholog GUZU Daniela-Monica

Paul Ekman, "Emoții date pe față";

Paul Ekman, "Minciunile adulților";

Peter Collet, "Cartea gesturilor", "Cartea gesturilor europene";

Milton Cameron, "Comunicarea prin gesturi și atitudini" și multe, multe altele.

O alta clasificare a comunicarii este urmatoarea:

1. Comunicare pasivă;
2. Comunicare agresivă;
3. Comunicarea pasiv-agresivă;
4. Comunicarea asertivă;

Primele trei tipuri de comunicare, sunt învățate în copilărie, din mediul familial și sunt folosite, pe pilot automat și în perioada adultă. Toate cele trei tipuri de comunicare prezintă avantaje, însă de avantajele sunt mai numeroase, ducând la

tensiuni în relațiile semnificative din viața fiecărui om.

ATENȚIE

În comunicarea noastră de zi cu zi, noi folosim toate tipurile de comunicare în funcție de context, însă doar una dintre acestea este folosită într-un mod predominant, în majoritatea situațiilor.

După ce învățăm comunicarea asertivă, nu înseamnă că doar pe aceasta o vom folosi, ci că vom avea abilitatea de a alege ce tip de comunicare dorim în diverse situații.

psiholog GUZU Daniela-Monica

1. Comunicarea pasivă reprezintă permisiunea conștientă și inconștientă de a fi tratat așa cum vor ceilalți, reprezintă ideea centrală că ceea ce sunt eu ca ființă umană nu contează, nu este importantă, ceilalți sunt importanți.



Comunicarea pasivă este învățată de copilul care are un mediu familial agresiv/ostil, cu cel puțin un părinte dominator, care nu îi permite să se exprime verbal, emoțional sau comportamental. Copilul tace și înghite, orice formă de manifestare a voinței este blocată.

Astfel, acești copii cresc devenind timizi, ascultători, umili, supuși, "copilul bun", vulnerabili, manipulativi, nesiguri, înhibați, neajutorați, frustrați, anxioși, depresivi, cu o teamă foarte mare de critică, judecată și ridicol. Îi este foarte teamă de conflicte, face orice să le evite, nu are mecanismele potrivite de a face față acestora, fac pe placul altora, fac orice să îi mulțumească, în felul acesta ei capată, într-un mod disfuncțional, atenție, aprobare, valoare.

Copilul și mai târziu adultul cu tipul de comunicare pasivă are următoarele comportamente:

psiholog GUZU Daniela-Monica

- ❖ își neagă propriile drepturi și nevoi, pune pe ceilalți pe primul loc, locul său fiind ultimul;
- ❖ îi este teamă să ia decizii;
- ❖ evită să își exprime sentimentele și opiniile, nu își apară interesele, este foarte ușor influențabil, face orice să fie pe placul celorlalți;
- ❖ îi este teamă enormă de respingere, de singurătate, se învinovățește tot timpul pentru acțiunile sale sau ale celorlalți, își cere des scuze și se justifică des;
- ❖ are o voce monotonă, evită contactul vizual, clipește des, zâmbește mai tot timpul, de multe ori forțat, are fața tensionată, înghite des în sec, își frământă des mâinile sau le ascunde;
- ❖ urăște să iasă în evidență, este autocritic, consideră că părerea și ideile lui sunt fără valoare, chiar stupide;
- ❖ nu are încredere în sine, nu se respectă, nu consideră că ființa sa are valoare chiar se autominimalizează;
- ❖ nu dorește să deranjeze pe cei din jur, trăiește conflicte interne puternice, este des bolnav, nu știe să spună NU, este des ținta bully-ingului, sunt dese momentele când se blochează mental și nu știe ce să spună.

Deoarece furia, supărarea, frustrarea nu sunt permise să fie exprimate, ele se acumulează în ființa și sufletul copilului/adultului și apoi sunt descarcăte într-un mod exploziv, fie sub forma unei boli, fie sub forma unui comportament nepotrivit, uneori foarte surprinzător, neașteptat, într-o manieră violentă.

psiholog GUZU Daniela-Monica

2. Comunicarea agresivă reprezintă susținerea a ceea ce cred, vreau, gândesc, doresc, fără a ține cont de drepturile, nevoile, sentimentele celor din jur.



Comunicarea agresivă este învățată, prin imitație, de copilul care se dezvoltă într-un mediu familial agresiv/ostil, într-un continuu conflict și luptă de putere.

Astfel, acești copii cresc devenind adulți dominatori, provocatori, răzbunători, anxioși, văd pericol peste tot, sunt acuzatori, critici, cred că au întotdeauna dreptate, iubesc conflictul, îl provoacă, se încarcă emoțional și se validează pozitiv în urma conflictului, se cred superiori, se cred unici, cei mai tari, jignesc, înjură, șantajează emoțional, amenință, fac orice să își atingă scopul, nu țin cont de drepturile și trăirile celorlalți, umilesc oamenii, iubesc să iasă în evidență, să fie în centrul atenției, nu acceptă opiniile și ideile celor din jur, sunt neînhibați, direcți, spontani, vulcanici, ostili, fără control, întrerup interlocutorul pentru a-și spune propria opinie, nu știu să asculte, nu sunt empatici.

Au tonul ridicat, voce stridentă, fermă și sarcastică, amenințătoare, vorbesc repede, au privire fixă, cu contact vizual "de sus", privire pătrunzătoare, intimidantă, postură încordată, cu picioarele depărtate bine înfipte în pământ, deseori cu pieptul în față și mâinile în sold (postura impunătoare), pumnii strânși, tot timpul pregătiți de

psiholog GUZU Daniela-Monica

atac, arată des cu degetul, în discuții "face to face" stă foarte aproape de interlocutor, invadând spațiul acestuia, cu corpul propriu sau cu mâna care arată des degetul arătător.

Copilul și mai târziu adultul cu tipul de comunicare agresivă neagă drepturile și părerile celorlalți;

- ❖ crează resentimente în jurul lor, au dușmani, cer celorlalți să fie acceptați așa cum sunt;
- ❖ își susțin abuziv punctul de vedere;
- ❖ sunt veșnic stresați și agitați, în continuă mișcare;
- ❖ își supraevaluează propria persoană, se simt puternici chiar invincibili, au plăcerea de a pune în inferioritate pe ceilalți, în acest fel el devenind superior;
- ❖ nu iartă, dacă cineva le-a greșit sau confruntat în vre-un fel, ei caută cale de pedepsire, de răzbunare, sunt persuasivi și manipulatori.

Deși ei afisează o încredere în sine și stimă de sine foarte mare, în realitate ei sunt exact invers, întreg comportamentul agresiv reprezentând un mecanism de apărare a unui suflet rănit și vulnerabil. Sunt dese momentele de mustrare de conștiință pentru toate acțiunile lor agresive, însă ascund și anulează această vinovăție, deoarece nu știu cum să acționeze altfel decât agresiv, nu au învățat altă modalitate de a se comporta.

psiholog GUZU Daniela-Monica

3. Comunicarea pasiv-agresivă (pasiv-manipulatoare) reprezintă o modalitate de a susține a ceea ce cred, vreau, gândesc, doresc, fără a provoca conflict direct, deschis, ci într-un mod indirect, manipulator. Acest tip de comunicare reprezintă exprimarea indirectă a ostilității, este o agresivitate mocnită. Mâța blândă care zgârie rău.



La fel ca și comunicarea agresivă, comunicarea pasiv-agresivă este învățată, prin imitație, de copilul care se dezvoltă într-un mediu familial agresiv/ostil, într-un continuu conflict și luptă de putere. Aici se poate ca unul dintre părinți să fie dominator/agresiv iar celălalt să fie pasiv/victimă. Prin combinarea celor două modele parentale rezultă comunicarea de tip pasiv-agresiv.

Copilul nu are suficientă energie fizică, emoțională, mentală de a susține un conflict direct cu un agresor, însă el se retrage și găsește o strategie pentru a descărca agresivitatea și presiunea mental-emoțională acumulată, aceștia nu pun în act agresivitatea la fel cum fac cei cu tipul de comunicare agresiv.

Această strategie de tip răzbunare, poate să fie dată de următoarele comportamente:

psiholog GUZU Daniela-Monica

- ❖ deteriorare ascunsă de obiecte;
- ❖ autovătămare, tentative de suicid (exemplu serialul de televiziune numit "Cele 13 motive", în care adolescenta Hannah Baker se sinucide și lasă înregistrări video cu motivele sinuciderii sale) ;
- ❖ tăcere asumată de lungă sau scurtă durată ("Nu îți mai vorbesc niciodata!"), folosesc reglatori de distanță fizică și emoțională (ex. este ocupat, absent);
- ❖ cosmetizează agresivitatea și supărarea cu o atitudine falsă binevoitoare, clocotind emoțional în interiorul ființei lui;
- ❖ neagă și reprimă nevoile și sentimentele proprii, nu își manifestă furia, frustrarea, supărarea într-un mod direct, dacă îi întrebăm ce au, ei ne spun verbal "Nu am nimic!", însa limbajul nonverbal și paraverbal al corpului lor arată comportamentul inhibat;
- ❖ folosesc amenințări verbale fără să le pună în practică, de genul "Îmi fac bagajele și plec la mama!", "Te părăsesc!", "Nu ar fi mai bine să ne despărțim?";
- ❖ nu spun direct că "este vina ta", însă întreg comportamentul său ne face , indirect, să credem că este vina noastră, "Uite ce m-ai făcut să spun/fac!", "Mă simt nefericită!";
- ❖ există o discrepanță evidentă între ceea ce spune și ceea ce face;
- ❖ urăște conflictele deschise, nu este capabil să susțină verbal, energetic, emoțional un conflict deschis, se blochează mental. După ce conflictul deschis trece, acesta găsește modalități manipulative, indirecte, de a descărca tensiunea creată;
- ❖ este aparent supus persoanelor care reprezintă autoritatea, este lingușitor și fals.

Copilul și mai târziu adultul cu tipul de comunicare pasiv-agresivă poate să dezvolte tot felul de dependențe fizice/comportamentale, emoționale, sexuale, este vesnic nemulțumit, este încapațanat, îi este frică de pedeapsă, certă, critică, judecată și ridicol, are o mască binevoitoare însă este o bombă emoțională cu ceas, folosesc rezistența pasivă în îndeplinirea sarcinilor de serviciu (amânarea, tergiversarea și

psiholog GUZU Daniela-Monica

ineficiența), bârfesc și critică pe la spate, sunt personalități cu două sau mai multe fețe, atacă pe la spate când nu te aștepți, sunt tot timpul înbufnați, vremea/guvernul/destinul/karma îi sunt mereu împotriva, nu au încredere în oameni, au tendința de a "uita" ce trebuie să facă, să își asume responsabilitățile, nu suportă autoritatea și nu scapă nici un prilej de a o sabota într-un mod indirect. Le este teamă să fie controlați și să își expună vulnerabilitatea.

4. Comunicarea asertivă reprezintă abilitatea de a ne susține ideile, opiniile, convingerile, nevoile, dorințele, emoțiile într-un mod direct, deschis, sincer, în conformitate cu drepturile noastre, fără însă a desconsidera, în nici un fel, drepturile celorlalți, cu respect față de celălalt.

Comunicarea asertivă reprezintă calea de mijloc între cele două extreme, supunere și agresivitate.



În anul 1976, Lange și Jacobawski spun faptul că "sertivitatea implică apărarea drepturilor personale și exprimarea gândurilor, sentimentelor și convingerilor în mod direct, onest și adecvat, fără a viola drepturile altei persoane".

Deși este cea mai eficientă modalitate de a comunica, în toate tipurile de relații, aceasta nu se învață la școală sau acasă. Copilul norocos care a crescut alături de

psiholog GUZU Daniela-Monica

părinți, care deja au învățat să comunice asertiv va avea posibilitatea de a învăța și exersa, în mod direct, acest tip de comunicare.

Din punctul meu de vedere, ar trebui să existe discipline de studiu, dedicate comunicării asertive, încă din grădiniță.

Copilul și mai târziu adultul care a învățat să comunice asertiv, va căuta rezolvarea problemelor prin soluții de tip WIN-WIN, va face alegeri punându-se pe primul loc, ținând cont de drepturile personale și ale celorlalți, este spontan, empatic, respectă și ascultă opiniile celuilalt, are discernământ în a accepta sau respinge soluțiile, ideile, credințele celor din jur.

Acest copil este neînhibat, direct, onest, își exprimă punctul de vedere într-un mod adecvat, respectă oamenii, apreciază munca oamenilor, are încredere în sine, are siguranță și stăpânire de sine, autocontrol știe să ofere un feedback constructiv, nu îi este frică de conflict, de ceartă, de critică, de judecată și ridicol.

Știe să folosească umorul în sens constructiv, nu ia lucrurile personal, el știe că acestea au legătură cu celălalt și spune ceva despre acel om, nu despre sine.

Știe să asculte, permite celor din jur să vadă și să facă lucrurile în felul său.

Știe să spună NU atunci când este nevoie, are un bun management al emoțiilor și în special al furiei, are încredere în forțele proprii și în potențialul de dezvoltare a celorlalți, cere și oferă ajutor cu plăcere, are sentimente pozitive față de ceilalți, este receptiv la nevoile lor, însă știe că cea mai importantă ființă din viața sa este chiar el.

Este capabil să își controleze agresivitatea fizică și verbală, are încredere în oameni, se simte confortabil în prezența lor și nu are un sentiment de superioritate sau

psiholog GUZU Daniela-Monica

inferioritate față de aceștia. În situații tensionate, știe să găsească alternative prin care să câștige ambele părți.

Are voce caldă, fermă, este relaxat, destins, plăcut, senin, cu fața îndreptată spre interlocutor, știe să asculte și să intervină atunci când trebuie, este empatic și suportiv.

NU, nu am descris un extraterestru, acest gen de comunicare se învață, iar cu timpul devine un mod obișnuit de a interacționa cu cei din jur.

"Asertivitatea este abilitatea care reunește un set de atitudini ce vizează, în principal, respectarea drepturilor omului de:

- a decide asupra priorităților, nevoilor și scopurilor personale;
- a avea și de a se conforma propriilor valori, convingeri și opinii proprii;
- a refuza solicitările cărora nu este posibil să le faci față;
- a exprima sentimentele pozitive dar și cele negative, cum ar fi iritarea;
- nemulțumirea, decepția, tristețea, din moment ce sunt formulate în nume propriu și fără animozitate;
- a comite greșeli și de a nu fi totdeauna perfect;
- a nu te simți responsabil pentru comportamentele, sentimentele și problemele celorlalți;
- a acționa cât mai bine în interes propriu;
- a-și apăra punctul de vedere fără o anxietate exagerată;
- a fi tratat cu respect și de a recunoaște responsabilitățile față de ceilalți;
- a le spune celorlalți cum doresc să se comporte cu tine;
- a amâna și rezerva timpul necesar pentru a te decide;
- a nu te justifica și a nu da explicații privind viața ta;
- a spune nu, nu știu, nu înțeleg sau nu mă interesează fără să te simți jenat sau vinovat;

psiholog GUZU Daniela-Monica

- a fi capabil să-ți mărești treptat respectul față de propria persoană;
- a fi responsabil pentru cine ești și față de ceea ce știi să faci;
- a cere informații și ajutor;
- a te răzgândi;
- a te schimba, de a evolua și de a-ți dezvolta viața așa cum îți dorești;
- a fi acceptat ca imperfect;
- a obține uneori performanțe mai scăzute decât disponibilitățile personale;
- a avea ca prieteni persoane cu care te simți confortabil și de a schimba prietenii etc."¹

Urmarește tabelul de mai jos. Acesta te ajută foarte bine, să faci o diferență între cele trei comportamente, te ajută să îți identifice propriul mod de comunicare

Tabelul 1. Aspecte diferențiatore între comportamentul pasiv, asertiv și agresiv²

Indici/comportament	PASIV	ASERTIV	AGRESIV
Semnificația	A fi pasiv înseamnă a permite celorlalți să te trateze cum vor ei.	Asertivitatea înseamnă a gândi și a acționa în conformitate cu drepturile tale, luând în considerare și pe ale celorlalți.	Agresivitatea înseamnă să susții ceea ce vrei, neglijând drepturile și sentimentele celorlalți.
Abordarea celorlalți	<i>Eu nu sunt OK. Tu ești OK.</i> Drepturile celorlalți sunt mai importante decât ale sale.	<i>Amândoi suntem OK.</i> Recunoaște și drepturile sale și ale celorlalți.	<i>Eu sunt OK. Tu nu ești OK.</i> Drepturile sale sunt cele mai importante nu a celorlalți

¹ Studii și cercetări din domeniul științelor socio-umane, vol. 17, 2008, pagina 52;

² Studii și cercetări din domeniul științelor socio-umane, vol. 17, 2008, pagina 53-57;

psiholog GUZU Daniela-Monica

Mesaj de bază	Eu nu contez. Puteți să profitați de mine. Sentimentele mele nu contează numai ale tale. Numai ce crezi și gândești tu este important. Tu ești superior.	Asta cred, asta simt, așa văd eu situația.	Asta cred. Asta simt. Asta vreau. Ce vrei tu nu este important și nu contează.
Drepturile personale	Sunt ignorate.	Sunt susținute rațional.	Sunt susținute abuziv, fără a ține cont de drepturile celorlalți.
Luarea deciziei	Îi lasă pe alții să aleagă.	Alege pentru el însuși.	Își alege activitățile pentru sine și pe ale celorlalți.
În situații problematice	Evită problemele.	Problema este discutată. Are loc o confruntare directă.	Atac deschis asupra persoanei.
Caracteristici ale comportamentului.	Inhibat, indirect, exprimă idei, sentimente, dorințe autodepreciative, tendința de a ocoli, de a ascunde ceva. intenție: de a face plăcere, de a mulțumi pe celălalt.	Neinhibat, direct, onest exprimă idei, sentimente, dorințe în mod adecvat. intenție: de a comunica sincer.	Neinhibat, direct, spontan, necontrolat, ostil, exprimă dorințe și sentimente în dauna celorlalți. intenție: de a domina, de a umili, de a devaloriza.
Sentimente personale despre propriul comportament	Neîncredere, nemulțumire de sine, anxietate, deseori supărat și cu resentimente mai târziu,	Încredere în sine, stimă de sine, stăpânirea de sine, siguranță, autocontrol, se simte bine	Superioritate, importanță, supraevaluarea propriei persoane, plăcerea de a provoca situații

psiholog GUZU Daniela-Monica

	dependențe.	atunci și mai târziu pentru comportamentul propriu.	stânjenitoare, jenante.
Sentimentele celorlalți despre comportamentul tău	Se simt vinovați sau superiori.	Se simt respectați, apreciați că reprezintă și ei o valoare.	Se simt nemulțumiți, desconsiderați, jigniți, umiliți.
Sentimentul celorlalți despre tine când te comporți în acest mod	Iritare, dezgust, milă, respingere.	Respect, apreciere.	Supărare, revoltă, dorință de răzbunare, ostilitate.
Efecte	dezvoltă celorlalți sentimente de superioritate sau de vinovăție, poate declanșa milă, iritare, respingere din partea celorlalți, acumulare de supărare, furie față de sine, relațiile interpersonale pot deveni tensionate, sursă de conflicte interpersonale, frecvent nu obține ceea ce dorești.	Satisfacții în ceea ce privește propriul comportament, sentimente pozitive despre sine și ceilalți, maximizarea oportunităților, respect și apreciere favorabilă din partea celorlalți, relații pozitive, rezolvarea conflictelor, autocontrol asupra propriei persoane.	revoltă, supărare, dorință de răzbunare din partea celor agresati, falsă impresie de superioritate și dominare, relații tensionate, surse potențiale de conflict datorită umilirii, jignirii, desconsiderării, deseori obține ceea ce dorește în dauna celorlalți.
Autoeficacitate	scăzută.	de obicei mare.	aparent mare, dar în general scăzută.
Avantaje	evitarea situațiilor neplăcute, a conflictelor, tensiunilor și	se simt confortabil, respectați și apreciați de	se simt superiori, puternici, își descarcă supărarea.

psiholog GUZU Daniela-Monica

	confruntărilor.	ceilalți.	
Pattern-ul de succes	succesul provine din caritatea celorlalți.	caută alternative prin care să câștige ambele părți.	câștigă prin manipulare.
Comunicarea nonverbală	reduce impactul mesajului verbal, există incongruență între mesajul corporal și cel verbal.	este adecvată mesajului verbal, întărindu-i semnificația.	exprimă un sentiment exagerat de importanță personală, putere, superioritate, dispreț față de ceilalți.
Contact vizual	privire „în jos” sau în altă parte, clipit des.	direct, plăcut, senin, destins.	privire „de sus”, fixarea unui punct la distanță, cu o expresie plictisită, privire rece.
Postura	rigidă, simetrică sau încovoiată, defensivă.	cu fața orientată spre interlocutor, brațele și picioarele relaxate, aplecat puțin spre interlocutor.	rigidă, încordată, corp tensionat, picioarele depărtate.
Expresia facială	zâmbet constant, mușcarea sau umezirea buzelor, „dregerea vocii”, deglutiții dese, „tuse nervoasă”, încordarea sau încrețirea frunții.	deschisă, senină, relaxată, onestă.	încruntarea sprâncenelor, încordarea maxilarului, dilatarea nărilor, strângerea buzelor.
Voce și expresie verbală	prea înceată, neclară, rară, monotonă,	caldă, fermă, suficient de puternică,	prea rapidă sau prea liniștită, indiferentă, foarte tare, sarcastic,

psiholog GUZU Daniela-Monica

	plângăreață, monotonă.	expresivă, clară, cursivă, viteză normală.	rece, dură, stridentă.
Gestica	mâini agitate, acoperirea gurii sau a feței cu mâna, aprobare excesivă cu capul, aranjarea părului, frecarea mâinilor, posturi corporale rigide.	echilibrată, relaxată, mișcările lente completează exprimările verbale.	pumnii strânși, gesturi rigide și ample, indicare cu degetul, datul din cap dezaprobator, mâinile pe umeri, mers agitat.
Distanța	mai mare de 1,5 metri.	de aproximativ 0,5- 1,5 metri.	sub 0,5 metri.
Latența	îndelungată.	răspunsuri fără ezitare, fără întreruperea celuilalt.	foarte scurtă, cu întreruperi frecvente.

psiholog GUZU Daniela-Monica

III. Managementul emoțiilor, în special cel al furiei, controlul agresivității fizice și verbale

Așa cum am arătat mai sus, comunicarea agresivă aduce foarte multă suferință și distres emoțional, tuturor celor implicați.

De aceea este vital să ne cunoaștem emoțiile, să le acceptăm iar mai apoi să le controlăm, să avem managementul lor.

Haideți să ne ocupăm de emoția numită **FURIE**.

Agresivitatea poate să fie doar verbală, doar fizică sau ambele, la pachet.

Mecanismul este cam așa.

Apare un stimul, un trigger care declanșează furia. Majoritatea oamenilor spun că triggerul este în afară, ceilalți sunt de vină că suntem noi furioși și agresivi.

Adevărul este tocmai invers. Noi suntem singurii răspunzători pentru manifestarea violenței, pentru cuvintele denigratoare rostite, nu cel din fața noastră. Știu că este mai ușor să dăm vina pe ceilalți, însă este cea mai proastă alegere, deoarece înțelegem faptul că celălalt trebuie să se schimbe, nu noi.

Și este destul de periculoasă o astfel de abordare.

Deci, schimbarea vine de la noi.

"Fii tu schimbarea pe care o vrei în lume!" spune Ghandi.

Eu sunt cea care este important să caut soluții pentru furia mea, să caut să o controlez.

Cel de lângă mine pune degetul pe rana mea emoțională IAR EU REACȚIONEZ.

Atenție!

Rana nu este la el, ci la mine, el doar apasă pe un buton iar eu reacționez.

Deci ce trebuie să fac?

Să repar butonul.

Să vindec rana existentă.

psiholog GUZU Daniela-Monica

Bravo! Ma bucur că ai înțeles mecanismul!

Știu că ai să mă întrebi cum facem asta.

Răpunsul meu este: **CU RĂBDARE ȘI IUBIRE!**

Încep prin a-ți da o tehnică eficientă de stopare a conflictului și anume **Tehnica evitării exaladării conflictului.**

Conflictul începe ușor, de la intensitatea 0 și ajunge la intensitatea 10.

Cum?

Fiecare participant își aduce propria contribuție, punând gaz pe foc, punând câte o piatră până se ajunge la un munte.

Deci, fiecare participant este vinovat de exaladarea conflictului și nu are cum da vina pe celălalt, deoarece a avut partea lui de contribuție în tot acest proces.

Deci, nu avem cum să spunem "**Este doar vina ta!**"

Amândoi suntem vinovați că am ajuns până la acest nivel de conflict.

Ce fac să opresc exaladarea conflictului?

Tu ce crezi?

Simplu, nu mai pui gaz pe foc sau nu mai pui pietre la gramadă.

Ei, nu este chiar așa de simplu, însă pe aproape. Faptul că începi să conștientizezi mecanismul este un bun început.

Următorul pas este să controlezi furia care apare în acest moment, să decizi că doresti să oprești exaladarea, la orice nivel a ajuns.

Nu încerc să îți spun faptul că, de acum încolo nu mai intri în nici un conflict.

NU.

Ceea ce îți spun este faptul că vei învăța să păstrezi orice formă de conflict sub nivelul 5, peste acest nivel, lucrurile cam scapă de sub control.

DECI, conflictele tale vor fi sub acest nivel. Vei refuza să mai pui gaz pe foc, să se depășească acest nivel.

Cum?

psiholog GUZU Daniela-Monica

Cu ajutorul comunicării asertive.

Asta face ea, te ajuta să păstrezi conflictele sub nivelul de pericol.

Spui așa:

"Aleg să mă opresc aici, aleg să nu mai continui această discuție deoarece este pericolul să se ajungă la conflict și excaladarea lui și nu îmi doresc acest lucru."

"Am nevoie să mă gândesc la toate acestea, de aceea o să mă retrag 30 de minute", sau cît ai tu nevoie.

Și efectiv oprești telefonul sau ieși din scena.

Aceasta se numește **Tehnica TIME OUT.**

Dacă nu faci acest lucru și ramâi acolo, îți asumi continuarea și excaladarea conflictului precum și a consecințelor care apar.

Dacă persoana vine după tine, îi spui că nu dorești să spui lucruri pe care ulterior să le regreți, de aceea iei o pauză, iar când emoțiile scad în intensitate, discuțați rațional despre cele întâmplate.

ȘI IEȘI DIN SCENĂ, NU MAI STAI.

Te retargi și cauți să reduci furia, faci ceva care ajută la descărcarea ei.

Urlii într-o pernă, lovești un sac de box, faci lucruri care te distrag de la conflict, lovești o minge, alergi sau orice știi tu că te ajută să descarci furia.

NU ȘTI? Atunci este imperios necesar să afli.

ATENȚIE!

Descărcăm furia fără a distruge lucruri, fără a ne face rău, fără să facem rău cuiva.

Situațiile în contradictoriu sunt excelente momente pentru a exersa comunicarea asertivă.

Singur acasă nu ai nici o șansă să o înveți. :)

Deci, îți doresc mult succes.

Ține minte că pe maestru îl face exercițiul. Repetiția este mama învățării. Sau un gram de practică valorează cât tone de teorie.

psiholog GUZU Daniela-Monica

IV. DREPTURILE UMANE ASERTIVE - decalogul asertivității

Tratatele naționale și internaționale care vorbesc despre drepturile fundamentale ale omului sunt: Constituția României, Declarația Universală a Drepturilor Omului, Convenția pentru Apărarea Drepturilor Omului, Convenția pentru Apărarea Drepturilor Copilului și multe altele.

Toate vorbesc despre drepturi inalienabile fundamentale ale cetățenilor, doar prin simplul fapt că sunt ființe umane.

Comunicarea asertivă reprezintă respectarea acestor drepturi atât ale celorlalți cât ale noastre.

Astfel, pe lângă toate drepturile enumerate în tratatele mai sus amintite, avem următoarele **drepturi umane asertive**:

1. Dreptul de a spune NU și DA atunci când consideri necesar, de a refuza solicitările celorlalți cărora tu consideri că nu le poți face față;
2. Dreptul de a greși, dreptul de a îndrepta greșala, dreptul de a nu fi perfect, de a fi tu însuși;
3. Dreptul să te răzgândești;
4. Dreptul să spui "Nu știu", "Nu înțeleg" sau "Nu mă interesează";
5. Dreptul de a te pune pe primul loc în viața ta și să alegi în funcție de prioritățile tale;
6. Dreptul de a avea propriile credințe, opinii, valori și de a le susține, ai dreptul de a nu fi de acord cu altcineva;
7. Dreptul de a-ți alege prietenii și de ai schimba;
8. Dreptul de a-ți alege relațiile, partenerii de viață și de ale/ai schimba;
9. Dreptul de a nu da justificări legate de viața și acțiunile tale, condiția fiind respectarea drepturilor celorlalți, ai dreptul de a trăi viața exact așa cum alegi;

psiholog GUZU Daniela-Monica

10. Dreptul de a nu lua lucrurile personal, de a nu te simți responsabil pentru acțiunile, vorbele, problemele și emoțiile celor din jurul tău;
11. Ai chiar dreptul de a nu avea o comunicare asertivă, însă această **alegere** duce la încălcarea drepturilor celorlalți și astfel suporti consecințele rezultate;
12. Ai dreptul de a alege, cu asumarea rezultatelor și consecințelor apărute din alegerea ta;
13. Ai dreptul de ați apăra punctul de vedere, cu respectarea drepturilor celui de lângă tine;
14. Dreptul de a avea relații de calitate, împlinitoare pentru tine, de a spune celorlalți cum să fi tratat și de a permite/nu permite anumite acțiuni ale celor din jurul tău;
15. Dreptul de schimbare/evoluție sau de stagnare, la fel cu asumarea rezultatelor și consecințelor apărute din alegerea ta;
16. Dreptul de control și folosire asupra propriului corp;
17. Dreptul de control și folosire asupra propriului timp;
18. Ai dreptul de a amâna și de a-ți lua tot timpul necesar pentru a decide ceea ce dorești;
19. Dreptul de control și folosire asupra propriilor resurse;
20. Dreptul de a-ți exprima sexualitatea conform propriilor plăceri, în consens și cu respectarea drepturilor și plăcerilor celorlalți precum și cu asumarea rezultatelor și consecințelor apărute din acțiunile tale, plăcute sau mai puțin plăcute;
21. Dreptul de a cere, de a solicita ceea ce ai nevoie și de a refuza/respinge ceea ce nu îți este necesar;
22. Dreptul de a cere informațiile necesare ție, dreptul de a cere orice fel de ajutor;
23. Dreptul de a avea nevoi și dorințe proprii, chiar dacă sunt diferite de ale celor din jur. Dreptul de a le îndeplini;
24. Dreptul la visare, imaginație, fantezie și creativitate, indiferent că dai viața sau nu acestora;

psiholog GUZU Daniela-Monica

25. Am dreptul să mă simt iubit, fericit, văzut, respectat și apreciat într-un mod necondiționat;

26. Ai dreptul de a fi, sau nu, responsabil de ceea ce gândești, vorbești, simți, acționezi;

Acum ca ai luat la cunoștință toate drepturile tale asertive urmează să le pui în practică, **ține minte, cu respectarea drepturilor celorlalți și cu asumarea rezultatelor și consecințelor apărute din acțiunile tale, plăcute sau mai puțin plăcute.**

Exercițiu practic

Acum ai o imagine de ansamblu bine conturată legată de modalitatea ta specifică de comunicare, că ai reușit să identifici atitudini, comportamente, credințe, gânduri, principii care dorești să le schimbi, te rog să le scrii pe o foaie de hârtie, să îți stabilești obiectivele pentru dezvoltarea ta personală, legate de comunicarea asertivă.

Dacă nu regăsești în cadrul cursului obiectivele identificate nevoii tale, te rog să mă contactezi prin adresa de email (contact@danielaguzu.ro) pentru a găsi soluțiile potrivite ție.

V. Câteva principii esențiale ale comunicării asertive

Aceste principii pot fi transformate în obiective pentru dezvoltarea voastră personală, în direcția comunicării asertive.

1. Amândoi avem drepturi egale, avem valoare doar prin faptul ca suntem ființe umane. Amandoi avem dreptate, hai să căutăm o cale de mijloc în care amândorura să ne fie bine;

2. Eu sunt stăpânul vieții mele, puterea, decizia și alegerea se află la mine. Dacă am nevoie de susținere, știu ca pot să cer și să primesc ajutor.

Viața mea reprezintă responsabilitatea mea, pot oricând să schimb/îmbunătățesc lucrurile care nu îmi plac ;

3. Mă simt iubit, văzut, respectat și apreciat de ceilalți, într-un mod necondiționat;

4. Din respect pentru tine și mai ales pentru mine, aleg conștient să spun NU atunci când îmi sunt încălcate drepturile și/sau valorile personale;

5. Este esențial pentru mine și în același timp este un drept din naștere, să îmi exprim necesitățile, dorințele, sentimentele, preferințele, părerile, gândurile, comportamentele în așa fel încât să respect ființele omenești și neomenești din jurul meu, toate acestea sunt pentru mine, la fel de importante ca și ale celorlalți;

5. Ascult, aud și am capacitatea de a pune întrebări și a cere clarificări/detalii;

6. Știu faptul că orice așa zis critica este de fapt un feed-back și reprezintă pentru mine o sursă excelentă de conștientizare și creștere personală;

7. Cunosc adevărul profund din afirmația "Ceea ce ție nu îți place, altuia nu îi face!", cunosc faptul că există o lege universală a acțiunii și a reacțiunii, care popular spune că "Ceea ce faci aceea ai sa primești!", în consecință sunt atent la gândurile, vorbele și acțiunile mele;

psiholog GUZU Daniela-Monica

8. Respectul și iubirea de sine, respectul și iubirea de oameni și neoameni, onestitatea, reprezintă condiții necesare pentru practicarea cu succes a comunicării asertive;

9. Comunicarea asertivă face referire strict la comportamentele celuilalt și nu la identitatea acestuia.

psiholog GUZU Daniela-Monica

VI. Tehnici specifice antrenamentului asertiv

Antrenamentul asertiv- exemple practice pe tipuri de relatii

Îmi place foarte mult exprimarea mai sus amintită deoarece, eu consider faptul că se potrivește foarte bine contextului nostru.

Asertivitatea reprezintă un set de abilități sociale obținute în urma unui antrenament conștient asumat. Ca orice antrenament este necesar să exersăm zi de zi până ajungem să stăpânim bine aceste abilități, pentru a ne dezvolta mușchii asertivității.

Este important să subliniem faptul că, tot acest demers asertiv nu ne va transforma în altă persoană, ci ne va ajuta să dăm viața la potențialități deja existente în ființa noastră.

Astfel, este foarte important să învățăm:

- să avem poziția de martor în comunicare;
- să spunem DA și NU;
- să nu luăm lucrurile personal;
- să oferim un feed-back fără să judecăm și criticăm;
- să empatizăm cu cei din jurul nostru, fără să aducem prejudicii ființei noastre;
- să fim conștienți de momentele în care comunicăm negativ și cum să comunicăm pozitiv;
- să identificăm credințele disfuncționale care ne sabotează și să le transformăm în credințe funcționale;
- să acceptăm/respingem soluțiile, ideile, credințele, opiniile, cererile, celor din jurul nostru într-un mod asertiv;
- să cunoaștem mecanismele de apărare a egoului;
- să ne susținem punctul de vedere, fără justificare defensivă;

psiholog GUZU Daniela-Monica

- să ne exprimăm o acceptare sau un refuz;
- să ne exprimăm preferințele, părerile, dorințele personale;
- să ne iubim pe sine, să ne punem pe primul loc în viața noastră;
- să rezolvăm probleme căutând soluții WIN-WIN;
- să exersăm spontaneitatea, o abilitate extraordinară în comunicarea asertivă;
- să exprimăm ceea ce simțim, gândim, dorim fără sentimente de vinovăție și fără să încălcăm drepturile celor din jur;
- să depășim frica de critică, judecată, ridicol, conflict folosind umorul;
- să facem sau să primim complimente;
- să depășim sentimentele de vinovăție;
- să ne controlăm emoțiile și în special furia;
- să solicităm ajutor sau un serviciu;
- să spun când am greșit și să repar greșala;
- să identificăm tipul de comunicare la cei din jurul nostru, intrând în postura de observator;
- vei avea o listă de expresii, te tipul copy-paste, necesară în multe situații, listă ce reprezintă "**Kitul de urgență în comunicarea asertivă**";
- să recepționăm mesajele celor din jur într-un mod corect, evitând distorsiunile cognitive specifice "ochelarilor" noștri;

psiholog GUZU Daniela-Monica

VII. Credințe/programe mentale disfuncționale, limitative versus credințe/programe mentale funcționale, constructive

Nu le poți avea pe toate!	Am ceea ce îmi doresc și am nevoie!
Dacă ai bani, nu ai iubire!	Am și bani și iubire!
Ca să ai cariera trebuie să renunți la familie și invers!	Pot avea și familie și carieră, eu horărăsc care este pe primul loc.
Banii nu aduc fericirea!	Banii sunt o energie neutră, eu aleg ce sens îi dau acesteia.
Mai bine sărac dar fericit!	Mai bine bogat și fericit!
Cei bogați sunt răi, mai bine sărac dar bun.	Aleg să fiu bogat și să arăt bunătate sufletească. Depinde de mine!
Viața este grea!	Viața mea este plină de oportunități și provocări. Eu aleg ce fac cu amândouă.
Oamenii spirituali sunt săraci, nu sunt interesați de bani!	Oamenii spirituali aleg exact ceea ce vor!
Ca să fii conectat la Dumnezeu, trebuie să fii umil și să renunți la mareție!	Ești conectat la Dumnezeu tot timpul și astfel ai totul.
Nu am chef să ...	Iau o pauză și o iau de la capăt cu forțe proaspete.
Renunț! Nu pot face asta. Este prea greu.	Am să încerc și altfel! Este important să încerc.
Pur și simplu nu sunt bun la ...	Am nevoie de ajutor.

psiholog GUZU Daniela-Monica

Am greșit din nou!	Din greșeli învăț lucruri noi. Învăț lecția și merg mai departe.
Nu pot să fac asta deoarece.....tot ce urmează sunt justificări care întăresc credința disfuncțională.	Încerc să fac acest lucru și cer ajutor atunci când mă împotmolesc.
Dacă vorbești frumos, lumea te ia de prost.	Vorbesc frumos pentru că așa aleg eu. Este important ce gândesc și aleg eu, mai puțin ceea ce spune lumea.
E așa inteligent! Eu nu voi fi niciodată atât de inteligent.	Caut să îmi dau seama cum reusește să se descurce atât de bine și voi încerca și eu.
Nu pot să fac bani! Tot timpul sunt falit.	
Banii nu vin la mine!	Banii sunt o energie neutră, eu aleg ce vreau să fac cu această energie.
Nu ne putem permite asta! Nu putem avea asta!	Toate la timpul lor! Eu fac tot ceea ce depinde de mine să obținem acest lucru.
Nu știu să fac asta!	De ce anume/de cine anume am nevoie să rezolv această situație? Cer ajutor atunci când am nevoie!
Nu funcționează asta (dieta, metoda etc.) la mine!	Încerc și văd ceea ce se potrivește mie!
Nu pot să îl fac mai bine de atât.	Pot îmbunătăți ceva, așa că mai încerc o dată.
Sunt falit!	Acum și aici am o provocare legată de

psiholog GUZU Daniela-Monica

	bani, caut soluții să depășesc situația.
Sunt prost!	Am capacități intelectuale înascute, caut să le descopăr continuu.
Sunt urât/urâtă! Nu sunt frumoasă!	Sunt unică, iar unicitatea mea este frumoasă.
Sunt nefericit!	Am provocări în viață, însă caut să le depășesc.
Nu sunt facut pentru ... dragoste, relație, familie, etc.	Eu aleg ceea ce îmi doresc în viață. Caut să văd ceea ce mi se potrivește.
Nimeni nu mă place/iubește!	Uneori sunt plăcută, alteori nu, însă eu mă simt bine indiferent de situație. Ceea ce este cel mai important că mă iubesc.
Banii sunt unealta diavolului!	Banii sunt energie neutră, depinde de mine ce sens îi dau.
Este o prostie materia asta!	Încă nu am descoperit ceva care să îmi placă la materia asta, mai caut.
Banii nu cresc în copaci!	Banii sunt energie neutră, depinde de mine câtă energie și timp investesc pentru obținerea lor.
Nu am indeajuns!	Atât am aici și acum, caut să îmbunătățesc ceea ce am.
Oamenii au ajuns bogați pentru că au furat, înșelat sau mințit.	Cine știe acest lucru? Nu am de unde să știu acest lucru! Eu aleg să îmi câștig banii prin muncă cinstită.
Trebuie să muncesc din greu să castig	Sunt plătită pentru ceea ce sunt, banii

psiholog GUZU Daniela-Monica

bani/să îmi câștig existența.	sunt energie neutră și eu decid cum îi pot obține.
Trebuie să salvez bani pentru zilele negre.	Știu cum să îmi organizez banii!
Nu pot să ...	De ce anume am nevoie, să pot să .../ca acest lucru să se întâmple?
Nu știu cum să fac ...	Încă nu știu cum, dar voi afla/învăța.
Am făcut totul singură.	Am avut mai puțin ajutor decât aveam nevoie. Am învățat să ...
Este inutil ce învăț!	O să aflu curând la ce îmi sunt utile aceste informații.
Este prea devreme să fac asta.....(justificare?)	Pornesc procesul, dacă este prea devreme, caut alte soluții.
Am să esuez!	A greși este omenește, important să învăț lecția și să merg mai departe.
Nu sunt bun pentru asta!	Încerc apoi văd dacă îmi este potrivit.
Oamenii râd de mine dacă fac asta.	Cel mai important este să fac ceea ce îmi place mie, indiferent de ceea ce spune lumea din jurul meu.
Este prea tarziu pentru asta.	Încerc și o să vad cum mă adaptez.
Nu am chef să merg la antrenament/să exersezi azi.	Vreau să obțin un rezultat bun și voi reuși doar dacă depun efort în fiecare zi.
Nu am timp.	Am timp exact pentru ceea ce vreau eu.

psiholog GUZU Daniela-Monica

Nu sunt suficient de bun.	Mă educ și pe zi ce trece devin din ce în ce mai bun.
---------------------------	---

Dacă nu ai găsit în lista de mai sus credințele tale disfuncționale, trimite-mi un email la adresa contact@danielaguzu.ro și te ajut să le transformi în credințe funcționale.

psiholog GUZU Daniela-Monica

VIII. Artă de a oferi feedback

Feedback-ul este un instrument folosit în comunicarea legată de toate planurile interpersonale, un instrument foarte util, însă puțin folosit. Mulți dintre oameni confundă feedback-ul cu critica, cu oportunitatea de a arăta că are dreptate, să dai un sfat, să lauzi, să arăți tu că știi mai bine.

În Dicționarul explicativ al limbii române (DEX), cuvântul **feedback** reprezintă o retroacțiune care se manifestă la nivelul a diferitelor sisteme (biologice, tehnice, etc.) în scopul menținerii stabilității și echilibrului lor față de influențele exterioare. retroacțiune inversă. conexiune inversată, cauzalitate inelară, lanț causal închis.

Deci, ține minte faptul că feedback-ul este o reacție cu scopul de a menține echilibru, răspunde la o cauză.

Un feedback autentic constructiv, este cel care de obicei este cerut însă nu este obligatoriu (sunt situații legate de angajați care necesită feedback nesolocitat), folosit la timpul potrivit, nu emite judecăți de valoare, este specific și bine țintit și are rolul de a motiva, de a aduce îmbunătățiri, de a ajuta la creștere, nu de a descuraja sau pedepsi.

Îl putem folosi în relația cu soțul/soția, cu copiii noștri, cu angajații, cu subalternii, cu cei care conduc departamentul nostru, cu familia, practic cu oricine.

De ce oferi feedback?

Înainte de a oferi un feedback, întreabă-te **SINCER**:

psiholog GUZU Daniela-Monica

Pentru ce ofer acest feedback?

Este pentru mine, spre beneficiul meu sau a celui din fața mea?

Dacă răspunsul este unul de tip egoist/egotic (vreau să îi arat cine este seful, vreau să îi arăt ca sunt mai deștept decât el, vreau să îi arăt că a greșit, cred că ai înțeles ideea) și nu cu intenția de a ajuta, atunci ai două variante:

- te oprești;
- reformulezi feedback-ul astfel încât acesta să fie unul constructiv.

Feedback-ul poate fi:

1. **de tip evaluativ** când este folosit ca instrument de evaluare, de obicei fiind solicitat sau necesar într-un proces, este negativ sau pozitiv, sunt cumva folosite extremele (bine sau rău, admis, respins, etc.);
2. **de tip prescriptiv** este opusul celui de tip evaluativ, acesta oferind doar recomandări, sfaturi fără a evalua și analiza situația existentă. Dacă este pozitiv atunci ajută, dacă este negativ atunci nu ajută deloc;
3. **de tip descriptiv** reprezintă feedback-ul ideal, când folosește o combinație dintre cele două arătate mai sus, este folosit ca instrument de evaluare care analizează situația existentă, comportamentul și nu persoana în sine, un judecă, apoi oferă soluții pentru creștere, îmbunătățire și succes.

Cum ofer un feedback?

Nu există un tipar clasic, universal valabil, legat de acordarea feedback-ului. Sunt mulți specialiști în comunicare care și-au adaptat propriul model de a oferi feedback, model care funcționează în practica lor.

psiholog GUZU Daniela-Monica

Ideea este ca acest feedback să conțină un echilibru între așa zis plus și minus.

Să înceapă cu ceva pozitiv, bine făcut legat de acțiunea respectivă apoi să continue cu ceea ce este necesar să fie îmbunătățit. Opțional se poate întări feedback-ul cu o apreciere pozitivă.

Un feedback este valoros când exprimă doar lucruri pozitive, însă este și mai valoros când ne arată și lucrurile așa zis negative, cele care pot fi îmbunătățite. Un feedback acordat corect ajută la creșterea încrederii în sine și nu la distrugerea acesteia, ajută la întărirea comportamentelor pozitive, la creșterea motivației de a continua.

Exemplu:

Cum a fost acest curs?

Feedback pozitiv:

Cursul a fost foarte bun, mi-a plăcut.

Feedback constructiv:

Mie mi-a plăcut partea legată de (**aprecierea pozitivă**) ... și cred că poți îmbunătății partea legată de ... (**ceea ce este necesar să fie îmbunătățit**), (**opțional adăugăm**), te felicit pentru munca depusă;

Feedback greșit:

Cursul a fost acceptabil, mai lucrează la el.

Feedback-ul poate conține expresii ca:

- Mi-a plăcut...
- Sugerarea mea este...
- Am observat/am văzut că...

psiholog GUZU Daniela-Monica

- Simt că...
- Consider valoros faptul că ...
- Cred că te poate ajuta ...
- Punctul meu de vedere este...
- Am o sugestie. Ți-ar plăcea să o auzi?
- Ceea ce vreau să spun poate să pară nepotrivit/critică, însă te asigur că nu este. Îmi doresc să te ajut.

CHEI IMPORTANTE

1. Este foarte important să facem diferența între persoana care primește feedback-ul, acțiunile, comportamentele ei și persoana respectivă.

Luam tot exemplul legat de curs.

"Cursul a fost/cursul susținut de tine a fost....".

Nu spunem

"Ai fost ...".

Pentru a înțelege îți dau un exemplu paralel, legat de educația copilului.

Copilul are un comportament nepotrivit și nu avem un copil rău. Sper că te ajută să înțelegi mai bine diferența.

2. Nu da feedback la furie sau nervi.

Liniștește-te, apoi oferă un feedback constructiv. În caz contrar poate să fie afectată relație dintre tine și persoana căreia dorești să îi dai feedback.

3. Ai grijă a tonalitatea, limbajul corpului tău și volumul vocii atunci când dai feedback.

psiholog GUZU Daniela-Monica

Este foarte important să nu ții, să nu arăți cu degetul, să nu ridici vocea, etc. Cel ce primește feedback-ul sesizează aceste elemente și le consideră mult mai importante decât ceea ce îi transmiți în mod verbal.

4. Asigura-te că cel din fața ta te ascultă

Captează atenția interlocutorului tău.

5. Feedback-ul nu este obligatoriu să fie scurt. Tu alegi mărimea acestuia.

6. Evită generalizările de genul întotdeauna/niciodată

Tu **întotdeauna** nu îți termini sarcinile date.

Exemple de feedback cu care tu poți să exersezi:

Pentru a te ajuta, am adaptat mai multe exemple de feed-back găsite pe internet.

Pe o foaie de lucru poți să spui dacă aceste exemple sunt constructive, iar dacă nu, te rog să le transformi în feed-back constructiv.

1. Întrebare (solicitarea feed-back-ului):

Ce crezi despre cartea pe care tocmai am publicat-o?

Oferirea feed-back-ului

Cred că ar trebui să o rescrii.

Mi s-a părut greu de parcurs și incompletă. Nu am reușit să înțeleg mesajul pe care ai vrut să îl transmiți.

2. Întrebare (solicitarea feedback-ului):

Ce părere ai despre mașina pe care tocmai am cumpărat-o?

Oferirea feedback-ului

Nu este genul meu de mașină.

Este faină, însă este cam veche.

psiholog GUZU Daniela-Monica

3. Feedback nesolicitat

"Am observat în ultimele săptămâni că nu mai ești la fel de entuziast cum erai de obicei și, automat, asta mă face să mă simt ca și cum am făcut ceva greșit. (...)

Este totul în regulă? (...)

Crezi că dacă ne-am întâlni o dată pe săptămână pentru a discuta și pentru a ne asigura că este totul în regulă, ar fi o idee bună? (...)"

4. Feedback nesolicitat

"Dosarul nu a fost livrat la timp, așa cum am stabilit; trebuia să îl primesc pe 15 Septembrie, iar eu l-am primit pe 20 Septembrie.

Îmi poți spune de ce? (...)

5. Feedback nesolicitat

"Data viitoare, te rog să îți cont să completezi în istoricul medical înainte de a le trimite prescripția.

Modul în care alți medici vor trata pacientul pe viitor depinde de acest istoric medical, așa că este extrem de important să menținem informația la zi. De această dată vom completa manual acum.

Dacă ai nevoie de timp pentru a-ți explica încă o dată cum se completează aceste informații, nu este nici o problemă, așa fi încântată să îți arăt pentru a ne asigura că nu mai avem această situație pe viitor."

6. Feedback nesolicitat

"Sunt mândă de tine că ți-ai făcut curat în cameră, totul este atât de bine organizat acum!"

psiholog GUZU Daniela-Monica

IX. Incheiere

Mă bucur foarte mult că ai ajuns la finalul acestei cărți, alături de mine. Sper din suflet să îți fie de folos toate cele învățate aici.

Dacă mai sunt întrebări la care nu ai primit un răspuns (*și știu sigur că ai deoarece această carte nu este una exahustivă*) și dorești răspuns, mă poți contacta.

Îți răspund cu drag.

Te îmbrățișez!

Mult succes!

Dumnezeu să ne lumineze calea!

Daniela-Monica GUZU

expert psiholog/psihoterapeut

psiholog-sector3.ro

danielaguzu.ro

contact@danielaguzu.ro

Telefon: 0770244914