

המדריך לתקשורת אסרטיבית

המדריך הכולל ליצירת תקשורת אסרטיבית

"איך להביע בביטחון את דעותיך ורצונותיך ולהעביר מסר ברור בלי להישמע כוחני ותוקפני?"

התנהגות "לא

Assertiveness:



אסרטיבית" - בה
אנו נמנעים
מלהביע את
עמדתנו מובילה
לרוב לירידה
בהערכה העצמית
שלנו וגורמת לנו
להרגיש לא טוב עם
עצמנו .

אסרטיביות היא
מיומנות שכולנו
נולדים איתה, אך
ככל שאנו גדלים
אנו לומדים
ומאמצים דפוסים
שונים של תקשורת
שאנו רואים
בסביבה הקרובה.
למשל כאשר
ההורים שלנו
אומרים לנו ככה...
וכו'... - הם
מקשים עלינו
להיות אסרטיביים.
במקרים אחרים
אמונות שונות

מכירים את התחושה שנוצרת בבטן כאשר אנחנו בסיטואציה בה איננו יכולים להגיד את מה שבאמת חושבים ו... אז אנחנו ממש ממש מתוסכלים?

או את המצבים בהם אנחנו מדברים עם אנשים ומנסים בכל הכוח לשכנע ולקבוע שהדעה שלנו היא היא הנכונה עד ש... אנשים מתרחקים מאתנו?

נ. הלומדת את מקצועות העיצוב, מספרת שחברותיה לקורס מבקשות ממנה בכל פעם לבצע את משימת הסרטוט במחשב כי היא מאוד טובה, במלוא מובן המילה, נ. מתקשה להגיד להן "לא" והתוצאה היא שנ. עמוסה מרוב עבודה ולימודים וכמעט לא יוצאת עם חבריה כיוון שנטלה לעצמה התחייבויות שהיא מתקשה לעמוד בהן.
נ. הייתה מאוד לא אסרטיבית אבל היום לאחר אימון ותרגול, נ. מצליחה להגיד "לא" כשצריך ויודעת להגיד מה מתאים וטוב לה ומה לא.

אסרטיביות היא דרך תקשורת שמבטאת את הצרכים, הדעות והרגשות שלנו תוך כיבוד זכויותיהם של האחרים. זאת בשונה מהתנהגות אגרסיבית ותוקפנית אשר פוגעת בזכויותיהם של אחרים ומהתנהגות פסיבית וותרנית שבה אנחנו מפרים את הזכויות של עצמנו.
חשוב לדעת כי גם אם מטבענו ברוב המקרים אנחנו תקיפים, עדיין יכולים להיות מצבים מסוימים שבהם יהיה לנו קשה להיות אסרטיביים.

לא נכון	אמונה
בשתי צורות תקשורת אלה יש ביטוי של הצרכים האישיים אך יש הבדל עצום באופן בו הדברים נאמרים בטון הדיבור, שפת הגוף, המילים שנבחרות ועוד	להיות אסרטיבי זה בעצם אותו הדבר כמו להיות אגרסיבי
להיות אסרטיבי משמעו לבטא את עצמי בדרך שמכבדת הן את הצרכים שלי והן של האחרים. לעיתים נשיג את בקשתנו, לעיתים ממש לא ולעיתים נתקיים פשרה	אם אני אסרטיבי, אני אשיג כל מה שאני רוצה
ההבנה איך להיות אסרטיביים מאפשרת לנו לבחור מתי לפעול באופן אסרטיבי ומתי לא. לא בכל מצב יהיה חכם מבחינתנו להיות אסרטיביים - וברגע שיש לנו את המיומנות הבחירה היא בידינו.	אם אני אסרטיבי, אני חייב להיות כזה בכל מצב

המדריך לתקשורת אסרטיבית



אסרטיביות או אגרסיביות?

המחיר העיקרי של התנהגות שאינה אסרטיבית הוא הסיכון לפגיעה בהערכה העצמית שלנו. כשאנו נוקטים בתקשורת פסיבית אנחנו לא אומרים את מה שאנחנו באמת חושבים או מרגישים. משמעות הדבר היא שאנחנו מסכימים ו/או מקבלים ללא התנגדות את צרכיהם של אנשים אחרים ולא את שלנו. זה יכול לגרום לתחושה של חוסר בשליטה בחיים שלנו והרגשה שאנו פועלים ללא מטרה ותכלית. בנוסף ההשתקה ואי הביטוי של המחשבות ו/או של הרגשות שלנו גורם לנו לאי שקט פנימי, למתח, סטרס, וחרדות. בסופו של דבר זה גם משפיע לרעה על מערכות היחסים שלנו המתבססות על תקשורת שאיננה בריאה, בה האנשים הקרובים לנו ביותר למעשה אינם מכירים אותנו באמת. לעומת התקשורת הפאסיבית, התקשורת האגרסיבית גורמת לאנשים להתרחק מאיתנו והיא תביא לניתוק מערכות יחסים, ולחוסר הערכה וכבוד מצד הסביבה שגם הם יובילו לירידה בהערכה העצמית שלנו.

חוסר אסרטיביות היא סגנון נרכש של התנהגות וחשיבה

כולנו נולדים אסרטיביים. כשתינוק רעב הוא בוכה ומביע את הרעב שהוא מרגיש. אך ככל שאנו גדלים, בהדרגה, אנו לומדים להתאים את התנהגותנו לתגובות הסביבה - בני המשפחה, ילדים אחרים, מחנכים ומטפלים.

אם המשפחה מנהלת ויכוח בצעקות גם הילד יצפה וילמד לעשות זאת, אם במשפחה דוגלים בהתחשבות באחר בכל מצב, כך גם הילד ימצא שקשה לו להיות אסרטיבי ולשמור על זכויותיו. **שאלו** את עצמכם איך אתם הייתם בתור ילדים - האם תמיד השגתם את מבוקשתכם? האם השתמשתם לשם כך בצעקות? בכי? במניפולציה? האם אתם עדיין נוקטים באותן דרכים היום? **זכרו שתמיד אפשר לשנות את סגנון התקשורת והחשיבה שלכם**

מה מונע מאתנו להיות אסרטיביים?

אמונות עצמיות

1. להגיד את מה שאני רוצה או צריך/ה הוא מעשה גס רוח, לא מתחשב, אנוכי
2. אם אני אגיד את מה שאני צריך או רוצה האדם שמולי יכעס והקשר שלנו יתקלקל
3. מאוד מבין להגיד את מה שאני חושב

מחסור במיומנות:

1. מחסור ביכולות וורבליות להביע את מחשבותינו או את הצרכים שלנו.
2. מחסור בידע - אנחנו רואים אחרים נוהגים באסרטיביות ואנחנו מתפעלים מהם אך אין לנו מושג איך לעשות זאת בעצמנו

חרדה וסטרס:

1. כשאנחנו יודעים איך להיות אסרטיביים אבל זה גורם לנו לחרדה אז אנחנו נמנעים מלעשות זאת
2. כשאנחנו כל כך לחוצים שאנחנו לא חושבים בבירור ומתקשים להיות אסרטיביים

פרשנויות הערכת מצב:

1. מצבים בהם להיות אסרטיבי יתפרש עבורנו כלהיות אגרסיבי
2. מצבים בהם להיות פאסיבי יתפרש עבורנו כלהיות פוליטיקלי קורקט
3. מצבים בהם להיות פאסיבי יתפרש עבורנו כלתמוך ולעזור



אני צריך...

המדריך לתקשורת אסרטיבית

השפעות תרבותיות ובין דוריות:

"אם אין אני לי מי לי"

ואם לא עכשיו אי

מתי?"

1. ישנן תרבויות בהן אסרטיביות אינה מקובלת
2. אנשים מדורות שונים יכולים לראות באסרטיביות חוסר נימוס. לדוגמא: בעבר לא היה מקובל שגברים יביעו את רגשותיהם וגם לא היה מקובל שאישה תבטא את צרכיה.

כמה אסרטיבי את/ה?

קשה לקבוע באופן מוחלט כמה אסרטיביים אנחנו כיוון שבחיים יהיו מצבים בהם נהיה אסרטיביים ויהיו מצבים בהם נתקשה להיות אסרטיביים. להלן תרגיל שיאפשר לכם לקבוע ולמקד לעצמכם באיזה מצבים אתם אסרטיביים ובאילו נסיבות אתם פאסיביים או אגרסיביים.

בבקשה דרג מ-0: 5-0 אין לי בעיה להיות אסרטיבי; 5-0 אני לא יכול להיות אסרטיבי בכלל במצב

המסוים

מוכרים/ נותני שירותים	קרובים/בני זוג	קולגות	זרים	דמות סמכותית	חברים מהמין השני	חברים מאותו מין	
							להגיד לא
							להחמיא, לפרגן
							להביע דעה, לבטא את
							לבקש עזרה
							לבטא כעס
							לבטא חיבה
							להכריז, לספר על הצרכים ורצונות שלך
							לתת ביקורת
							להיות תחת ביקורת.
							להתחיל שיחה ולהמשיך אותה, לפתח אותה

המדריך לתקשורת אסרטיבית

אגרסיבי, אסרטיבי ופאסיבי – כך תזהו את דפוס התקשורת שלכם אל מול האנשים בסביבתכם

ישנם הבדלים במאפיינים המילוליים והלא מילוליים של התקשורת האגרסיבית, האסרטיבית והפסיבית ולכל אחת מהן יש סגנון, יתרונות ומחירים משלה.

לכל אחד מסגנונות התקשורת: האגרסיבי, הפאסיבי והאסרטיבי ישנם מאפיינים, יתרונות וחסרונות משלו.



מאפיינים של תקשורת פאסיבית:

הגדרה:

- אי הבעת רגשות, מחשבות ואמונות בכנות המאפשרת לאחרים לפגוע בזכויות שלך.
- הפרת הזכויות שלך
- הבעת זלזול עדין בקושי של האחר להתמודד עם אכזבות, לקיחת אחריות על האחרים, טיפול בבעיות של האחרים

מאפיינים ורבליים:

- משפטים ארוכים ומבלבלים
- הליכה סחור סחור
- דיבור מהוסס, מלא בהפסקות
- כחכוחים תכופים
- התנצלויות באופן בלתי הולם בקול יציב ורך באמצעות ביטויים כגון: "אם זה לא יהיה יותר מדי טרחה..."
- ריבוי השימוש במילים: "אולי...", "אםסםסםסם", "סוג של..."
- קול חד גוני
- טון קול מתכניין רך בצורה מוגזמת, חם בצורה מוגזמת
- התנצלויות תכופות "אני ממש מתנצל ש..."
- הצדקות תכופות "בדרך כלל אני אומר משהו..."
- הפטרה עצמית, למשל, "זה לא חשוב" או "זה לא ממש משנה"
- להנמיך מהערך העצמי, למשל, "אני חסר תועלת ... חסרת תקווה" או "אתה מכיר אותי ..."

מאפיינים לא ורבליים:

- המנעות ממבט ישיר
- הסתכלות למטה
- תנוחה מרושלת
- סיבוב הידיים בתנועות סחיטה
- קריצה או צחוק כשכועסים
- כיסוי הפה עם היד
- שילוב זרועות כאילו כדי לגונן על עצמי
- רעד בלסת
- חיוכים רפים במצבי כעס או בקבלת ביקורת



המדריך לתקשורת אסרטיבית

"אם אין אני לי מי לי"

ואם לא עכשיו אי

מתי?"

צורת מחשבה:

- "לא סופרים אותי..."
- "הרגשות, הצרכים והמחשבות שלי הם פחות חשובים משלך"
- "אנשים חושבים עלי דברים לא טובים או לא אוהבים אותי"
- "אם אני אומר לא אז אני יכול להרגיז מישהו, אני אהיה אחראי להתערערתו"

יתרונות:

- שבחים על היותך מתחשב באחרים
- לעתים רחוקות יאשימו אותך אם דברים משתבשים כיוון שבדרך כלל אינך מראה יחמה
- אחרים יגנו ויטפלו בך
- הימנעות, דחייה ו/או הסתרה של סכסוך מובילים להפחתת חרדה בטווח הקצר

מחיר:

- עם הזמן נבנה כעס שיכול להתפרץ בצורה אגרסיבית מאוד
- לאחרים יש דרישות בלתי סבירות ממך
- עלול להימצא במערכת יחסים לא בריאה ללא יכולת לשנותה
- יצירת דימוי לא מאחזן שלך כאדם חיובי מדי
- צבירת רשות הכעס והתסכול מונעים את קיומם של רגשות חיוביים
- אובדן הערכה עצמית

מאפיינים של תקשורת/התנהגות אגרסיבית:

הגדרה:

- עמידה על הזכויות האישיות שלך והבעת המחשבות, הרגשות והאמונות שלך בדרך שהיא בדרך כלל לא מתאימה ותמיד פוגעת בזכויות של אחרים.
- לעתים קרובות אנשים מרגישים לחוצים מאוד במפגש עם אדם אגרסיבי
- תחושת עליונות המתחזקת על ידי השפלה של אחרים.
- תוקפנות כאשר מרגישים מאוימים.

מאפיינים ורבליים:

- קול צורם, סרקסטי ומתנשא
- דיבור רהוט, היסוסים מעטים
- חיתוך חד וקטיעה פתאומית של הדיבור
- לעיתים קרובות—דיבור מהיר
- הדגשת מילים מאשימות ופוגעניות
- קול יציב
- טון סרקסטי, קר וקשה
- הקול יכול להיות צורם, לעתים קרובות צועק ועולה בסוף המשפט

המדריך לתקשורת אסרטיבית



- שימוש באיומים, לדוגמא, "כדאי לך להזהר" או "אם אתה לא ..."
- השפלה או הורדה של האדם השני, למשל, "אל תהיה כל כך טיפש"
- הערות הערכה שיפוטיות כגון: "אתה צריך...", "אתה רע..."
- הערות גזעניות או מגדריות (סקסיסטיות)
- שחצנות, למשל, "אין לי בעיות כמו שלך"
- דעות המובעות כעובדה, למשל, "אף אחד לא רוצה להתנהג כמו ש" או "זו דרך חסרת תועלת לעשות את זה"
- איומים על ידי שאלות למשל "עוד לא סיימת?", "למה רבנונו של העולם עשית..."

מאפיינים לא רבליים:

- התפרצות לחלל של אדם אחר
- הבעות כמו הידוק שפתיים, אגרוף
- צעידה סביב בקוצר רוח
- השענות קדימה
- שילוב זרועות
- חיוך מלגלג
- הזעפת פנים כשכועסים
- לסתות מהודקות

צורת מחשבה:

- "אני אשיג אותך לפני שיהיה לך סיכוי להשיג אותי"
- "אני מספר אחת"
- "העולם הוא שדה הקרב ואני הולך לנצח"

יתרונות:

- אפשר לגרום לאחרים לעשות את מה שאתה מציע
- הדברים מתנהלים בדרך שלך
- פחות מקום לפגיעות
- תחושה של להיות בשליטה
- שחרור מתח
- הרגשה של כוח

מחיר:

- ההתנהגות יוצרת אויבים וגורמת לרתיעה מצד האחרים.
- עלול לגרום לתחושה של פרנויה ופחד
- קשה להיות רגוע כאשר מנסים להיות כל הזמן בשליטה
- מערכות היחסים נוטות להתבסס על רגשות שליליים לכן אינן יציבות
- אנשים אגרסיביים נוטים להרגיש עמוק בפנים נחותים ומנסים לפצות בכך שהם גורמים לאחרים להרגיש נחותים



המדריך לתקשורת אסרטיבית

- רגשות אשם ובושה לאחר מעשה
- ירידה בביטחון העצמי ובהערכה העצמית

מאפיינים של תקשורת אסרטיבית:

הגדרה:

- דרך לבטא את הרגשות, המחשבות והאמונות שלנו בפתיחות וכנות מבלי להפר את זכויותיהם של אחרים.

מאפיינים ורבליים:

- קול איתן ורגוע
- דיבור רהוט ללא היסוסים
- קצב קבוע
- טון דיבור בינוני, יציב, עשיר וחסם
- התנסחות כנה וברורה
- הטון לא צעקני ולא שקט
- התאמת גובה הקול למצב
- משפטים כמו "אני רוצה", "אני לא אוהב" תדירים
- שימוש במשפטים משתפים "מה אתה חושב על.."
- משפטים אמפטיים המביעים עניין "הייתי שמחה ש"
- הפרדה בין עובדות לדעות "אני חושב ש..", "אני מבין ..."
- הצעות מובאות ללא התנצלות
- ביקורת בונה בלי אשמה, למשל, "אני מרגיש כעוס כאשר אתה מפריע לי"
- רצון לחקור פתרונות אחרים, למשל, "איך אנחנו יכולים לעקוף את הבעיה הזו?"

מאפיינים לא ורבליים:

- הקשבה פתוחה
- קשר עין
- גוף זקוף, יציב
- תנועות פתוחות של הידיים
- חיוך כאשר מרוצים
- קימוט המצח כשכועסים
- שילוב זרועות כאילו כדי לגונן על עצמי
- לסתות רגועות

צורת מחשבה:

- "אני לא רוצה לנצל אותך ולא רוצה לתקוף אותך על מי שאתה"

"אם אין אני לי מי לי"

ואם לא עכשיו אי

מתי?"

המדריך לתקשורת אסרטיבית

יתרונות:

- ככל שאתה עומד על שלך ופועל באופן שמכבד את בן שיחך, כך יש לך יותר תחושה של שליטה וההערכה העצמית שלך גדלה ועולה.
- השימוש בתקשורת אסרטיבית מעלה מאוד את הסיכויים לקבל את מה שרוצים מהחיים.
- הבעה עצמית בזמן אמת מונעת צבירה של כעסים וטינה
- אם אתה פחות מונע על ידי צרכי הגנה עצמית ופחות עסוק בעצמך, אז אתה יכול לראות, לשמוע ולאהוב אחרים בקלות רבה יותר

מחיר:

- אין ערובה להשגת תוצאות רצויות
- לאחרים יש דרישות בלתי סבירות ממך
- לעתים קרובות יש כאב בלהיות אסרטיבי

לסיכום

לקיום תקשורת אסרטיבית הרבה יתרונות בפיתוח של:

- ביטחון עצמי
- הערכה עצמית
- מערכות יחסים בריאות
- תחושת מסוגלות



אהבתם את המדריך? מצאתם אותו שימושי?

אשמח שתכנסו לאתר שלי ותכתבו לי את דעתכם, **ממש כאן**



לפרטים נוספים על שדרוג מיומנויות התקשורת האסרטיבית שלך:
צור / צרי איתי קשר ממש עכשיו!! 052-4284313

או הרשם לסדנה

