

ASERTIVNOST

Ovaj upitnik će pomoći da identifikujete razliku između asertivnog, agresivnog, pasivnog i pasivno-agresivnog ponašanja.

Upitnik za asertivnost

Pročitajte svaku situaciju i procenite da li je odgovor asertivan, pasivan, agresivan, ili pasivnoagresivan. Ako odgovor nije asertivan, upišite alternativni odgovor koji je asertivan.

Situacija	Odgovor	Asertivan? Pasivan? Agresivan? Pasivno Agresivan?	Alternativni odgovor za asertivan. (ako original odgovor nije asertivan)
1. Vaš menadžer nije bio u kcelariji zadnja tri dana. Vi imate jedan broj pitanja, koja treba hitno da prodiskutujete sa njim, kada se on vrati. Kada stiže, on ide pravo za svoj sto i kaže, da on ne želi da bude uznemiravan.	„Ja znam da ste zauzeti, ali ja treba da razgovaram sa vama hitno. Ako sada nije pogodno , u koje vreme danas bi bilo?“		
2. Koleginica stiže 30 minuta kasnije na važan sastanak u 9.00 sati ujutru , na kome i vi takođe prisustvujete. Ona je odgovorna za prvu tačku agende. Vi kažete:	„Dobar dan“		

3. Vreme je 5.00 sati posle podne, vaš menadžer daje vam zadatak, koji vi treba da završite odmah. Vi znate da će trebati najmanje dva sata da se završi. Vi imate planove za ovo veče i upravo ste rekli vašem šefu, da bi trebalo da napustite posao u 5:30 posle podne. Vi kažete:	„Pa, pretpostavljam da mogu to da uradim.“		
4. Kupili ste uređaj, koji je неисправan, vraćate ga u prodavnicu. Vi kažete:	„Vratite mi moje pare, ili ću vas prijaviti“		
5. Jedan od vaših klijenata insistira da mu isporučite narudžbinu odmah. Vi znate da narudžbina neće biti spremna do sutra. Vi kažete:	„Razumem da Vam je potrebna isporuka odmah. Kompletna narudžbina neće biti spremna do sutra, ali ja mogu da sredim da dve trećine bude isporučeno danas.“		

Upitnik za asertivnost (zaključno)

Situacija	Odgovor	Asertivan? Pasivan? Agresivan? Pasivno agresivan?	Alternativni odgovor za Asertivan (ako original odgovor nije asertivan)
6. Vi ste na ponovljenom sastanku sa vašim menadžerom. Vi biste stvarno želeli da posećujete časove francuskog jezika, da vam to bude od pomoći u saradnji sa francuskim klijentima. Kada vi pitate vašeg šefa, on kaže: „Vama to ne treba.“ Vi kažete:	„U redu ako vi tako mislite.“		
7. Koleginica iz drugog tima ponudila je vaše usluge njenom menadžeru bez konsultacije sa vama. Sledeći put kada vidite vašu koleginicu kažete joj:	„Da li razmišljate o tome šta radite? Vi nemate pravo da nudite moje usluge, a da me prvo ne pitate.“		
8. Izdajete karte klijentima u redu, iznenada jedan klijent se gura napred i kaže: „Ja treba da dobijem kartu sada. Da li znate ko sam ja? Vi odgovarate:	„Da li neko zna ko je ova osoba? On izgleda kao da je zaboravio svoje ime.“		

Ispravni odgovori:

Situacija 1 = Asertivan

Situacija 2 = Pasivno agresivan

Situacija 3 = Pasivan

Situacija 4 = Agresivan

Situacija 5 = Asertivan

Situacija 6 = Pasivan

Situacija 7 = Agresivan

Situacija 8 = Pasivno agresivan

Definicije**Asertivno ponašanje**

Ljudi koriste asertivno ponašanje da se jasno izraze tako da obe strane u konverzaciji imaju istoprava i potrebe. Njihovo ponašanje je otvoreno i puno poštovanja.

Pasivno ponašanje

Ljudi koji koriste pasivno ponašanje se postavljaju tako da prava i potrebe drugih imaju prednost nad njihovim pravima i potrebama.

Agresivno ponašanje

Ljudi koji koriste agresivno ponašanje odvažno insistiraju da preovladaju njihova prava i potrebe. Njihovo ponašanje može se posmatrati kao dominantno, agresivno i egocentrično.

Pasivno-Agresivno ponašanje

Ljudi koji koriste pasivno-agresivno ponašnje sigurni su da njihova prava i potrebe preovladavaju. Njihovo ponašanje može se posmatrati kao sarkastično, podmuklo i manipulativno.