



Finanțat de
Uniunea Europeană



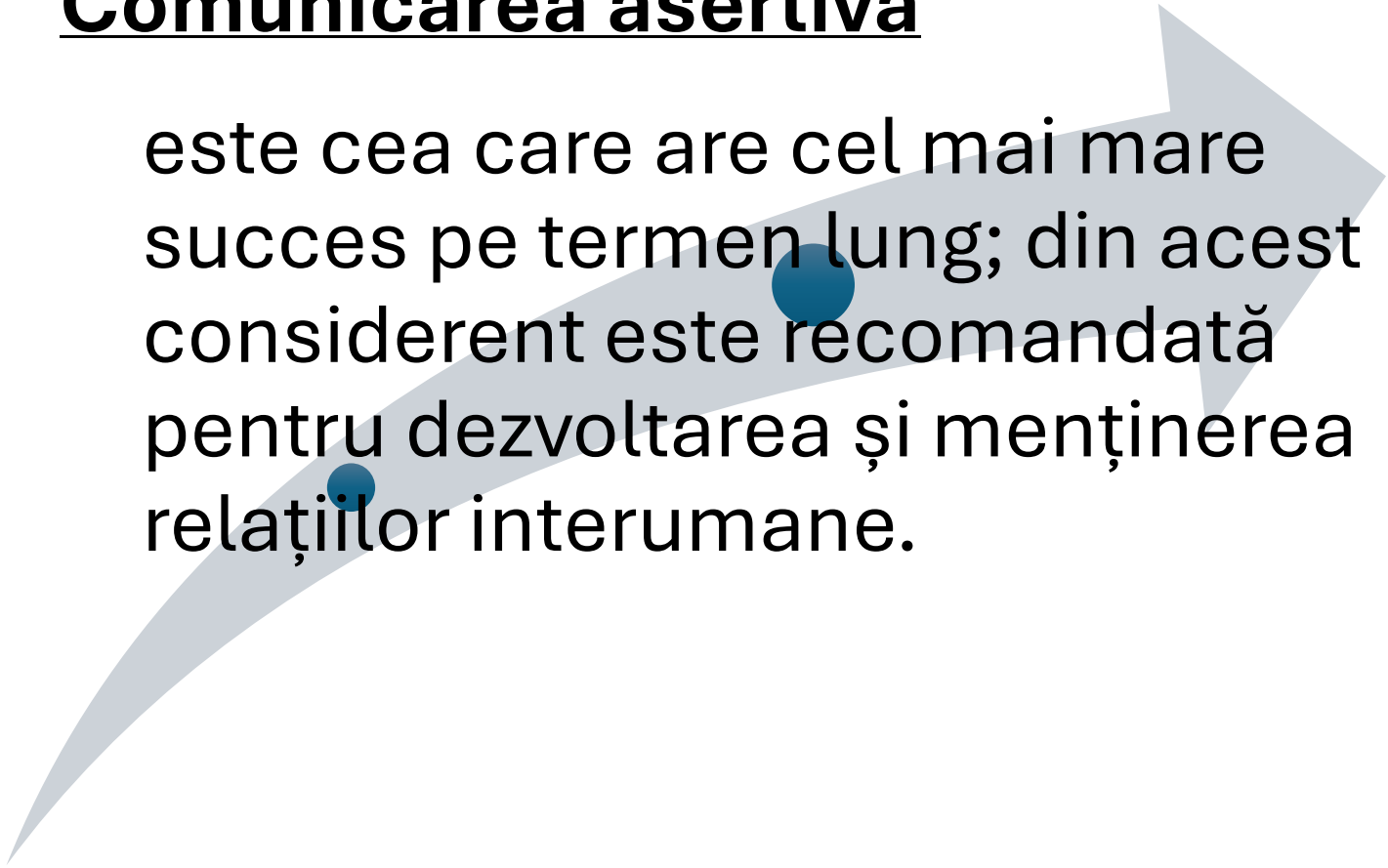
Comunicarea asertivă

- Tatiana Mîinea , medic
- Keystone Moldova

16 ianuarie, 2026

Comunicarea asertivă

este cea care are cel mai mare succes pe termen lung; din acest considerent este recomandată pentru dezvoltarea și menținerea relațiilor interumane.





**stăpînirea unor
abilități de
comunicare**

**control al
comportamentu
lui nonverbal**

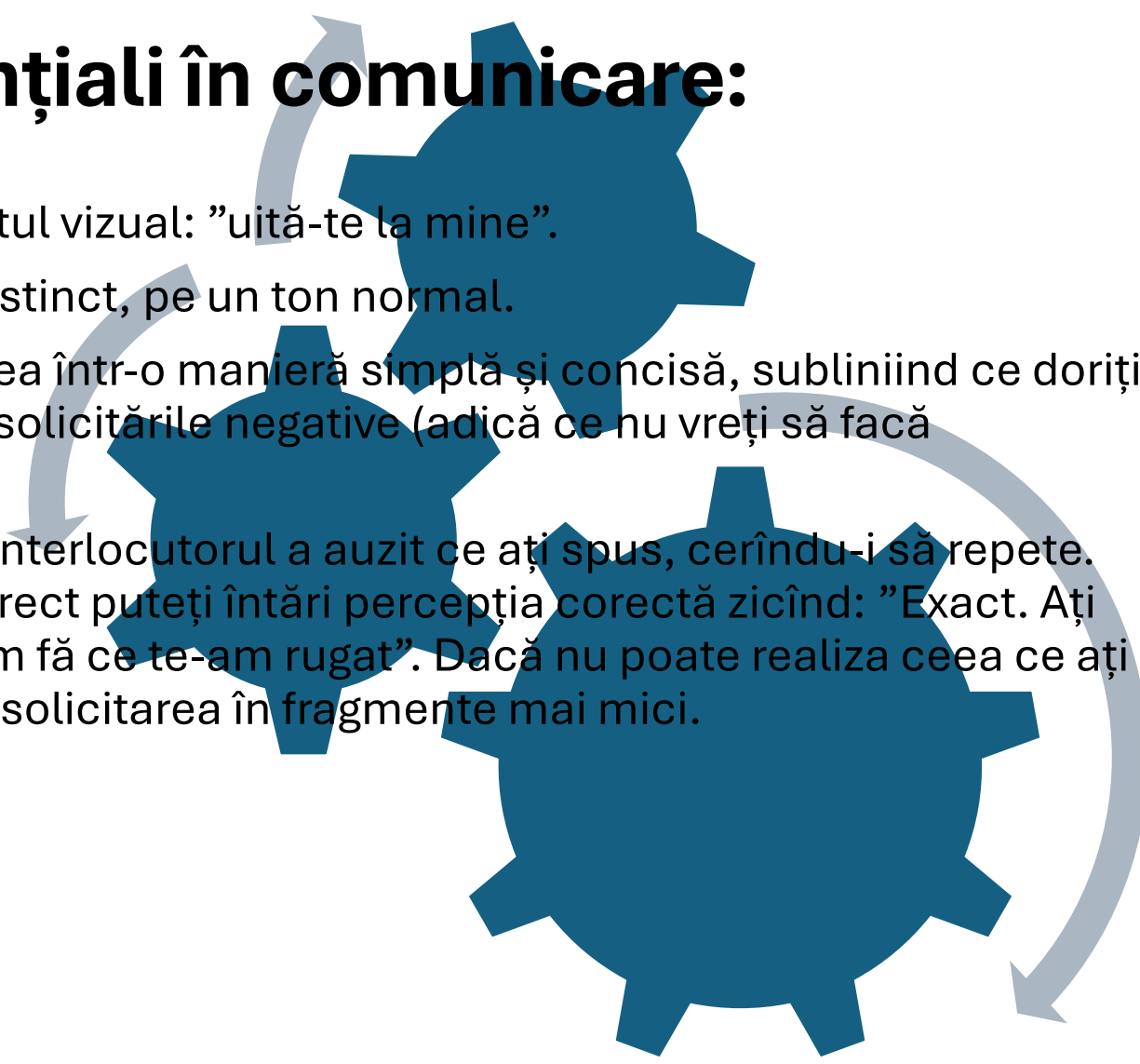
**dorința, intenția
de a ne exprima
nevoile,
drepturile.**

Caracteristici ale stilului asertiv:

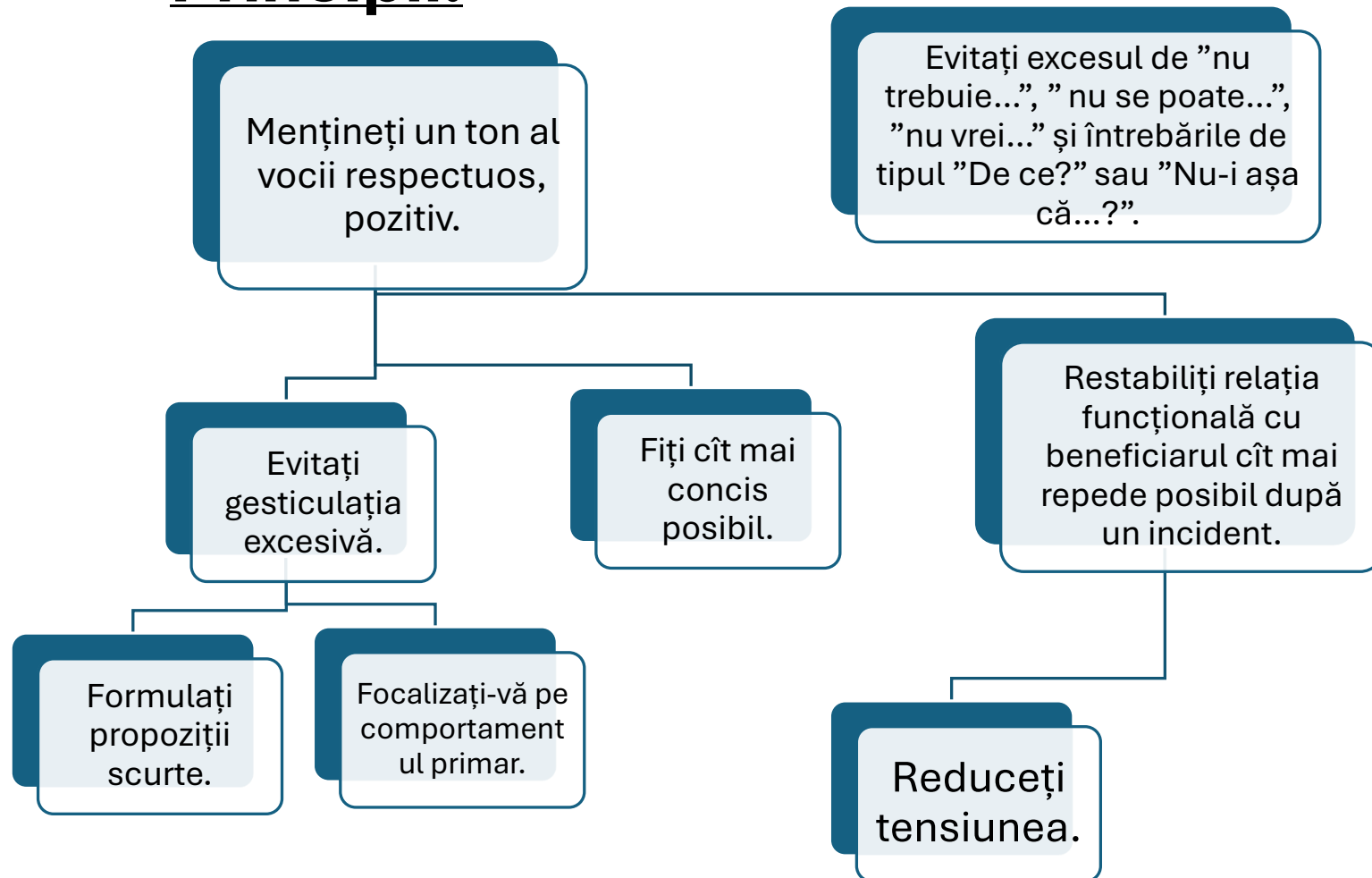
- **Spune ce vrei să spui și fă-o clar.**
 - *Oferă instrucțiuni politicos, dar ferm.*
- Asigură-te de contactul vizual cu persoana înainte de a da instrucțiuni.
 - **Acționează conform cu cele spuse.**
- Nu-i cereți persoanei să facă ceva ce spuneți. Doar îi amintiți că instrucțiunile trebuie urmate.
- **În cazul în care beneficiarul încearcă să se târnuiască cu dvs, rămâneți ferm pe poziție.**

Pași esențiali în comunicare:

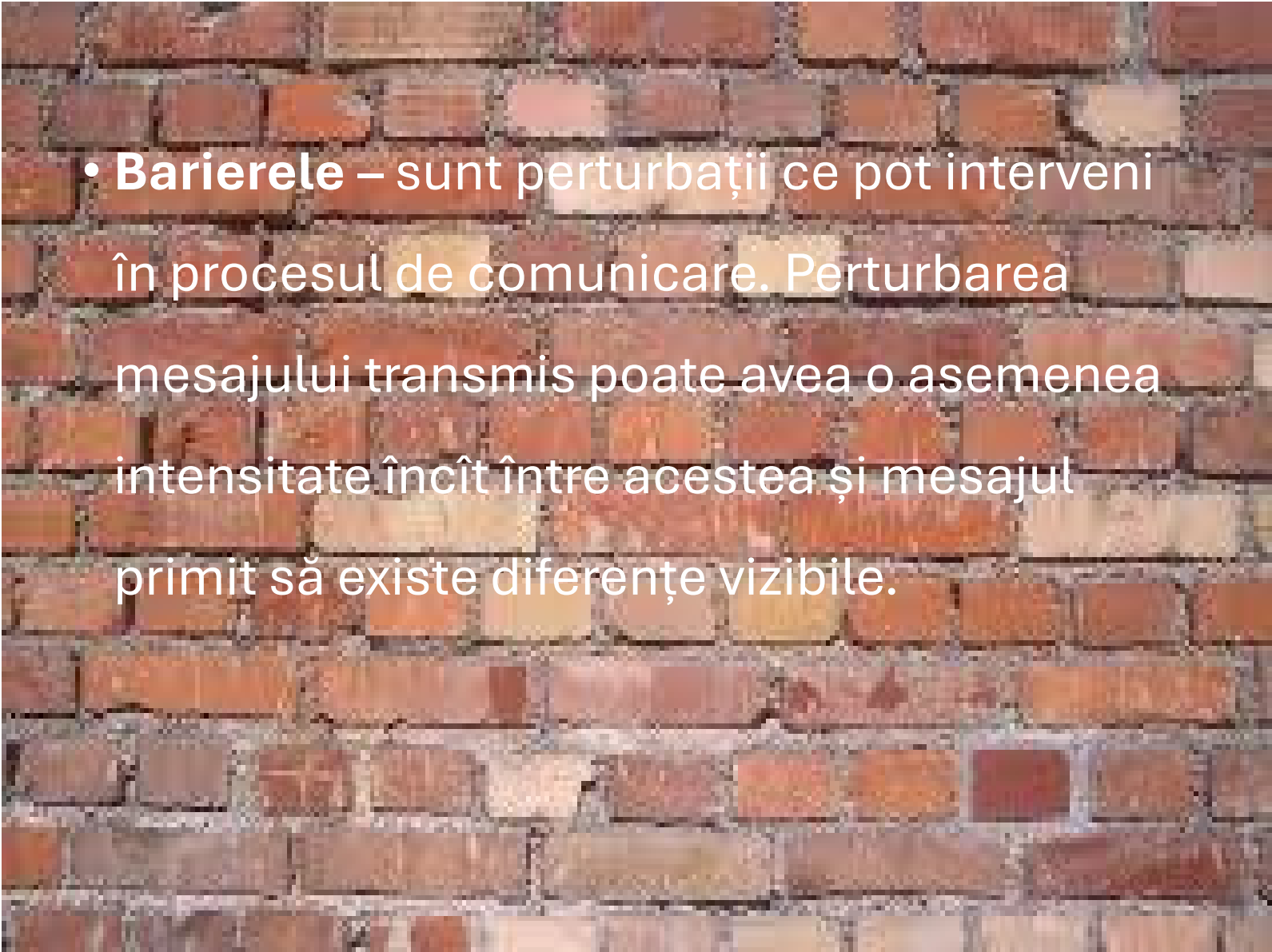
- Stabiliți contactul vizual: "uită-te la mine".
- Vorbiți clar și distinct, pe un ton normal.
- Rostiți solicitarea într-o manieră simplă și concisă, subliniind ce doriți să facă. Evitați solicitările negative (adică ce nu vreți să facă interlocutorul).
- Verificați dacă interlocutorul a auzit ce ați spus, cerându-i să repete. Dacă repetă corect puteți întări percepția corectă zicând: "Exact. Ați înțeles bine, acum fă ce te-am rugat". Dacă nu poate realiza ceea ce ați cerut, împărțiți solicitarea în fragmente mai mici.



Principii:



Barierelor comunicării asertive

- 
- **Bariererele** – sunt perturbații ce pot interveni în procesul de comunicare. Perturbarea mesajului transmis poate avea o asemenea intensitate încât între acestea și mesajul primit să existe diferențe vizibile.

Unele dintre bariere:

- tendința de a judeca, de a aproba sau de a nu fi de-acord cu părerile interlocutorului;
- oferirea de soluții, fie direct prin oferirea de sfaturi, fie indirect, folosirea întrebărilor într-un mod agresiv, autoritar;
- recurgerea la ordine – are ca efecte reacții defensive, rezistență, reacții pasive sau agresive;
- folosirea amenințărilor;
- moralizarea ”ar trebui...” sau ”ar fi cea mai mare greșeală din partea ta să...”;

Unele dintre bariere

- aceleași cuvinte au sensuri diferite pentru diferite persoane;
- dificultăți de exprimare;
- climat de muncă necorespunzător;
- folosirea unor canale informaționale necorespunzătoare;
- concluzii grăbite asupra mesajului;
- rutina în procesul de comunicare etc.

Vă mulțumim pentru atenție!!!