

## „ASERTIVNOST – KLJUČ USPJEŠNE KOMUNIKACIJE“

*Znate da je kolega preuzeo vaše zasluge, a ne smijete reći?*

*Ne znate kako reći nadređenom da nije u pravu?*

*Treba vam slobodan dan, kako ga ipak dobiti?*

Čovjek je društveno biće, zato nije ni čudno što su za njegov optimalan lični rast i razvoj vrlo važni adekvatni interpersonalni odnosi. Budući da kvaliteta interpersonalnih odnosa ovisi o komunikacijskim vještinama osoba, posvetit ćemo pažnju asertivnosti – ključu uspješne komunikacije.

Postoje tri oblika komunikativnih stilova koje pojedinci koriste pri svakodnevnom komuniciranju. Naravno, koji ćemo stil koristiti ovisi o konkretnoj situaciji, uključenim osobama i slično. Ali svaka osoba ima određenu tendenciju za jedan od tri stila komuniciranja: pasivni, asertivni i agresivni stil.

Da bismo bolje objasnili i demonstrirali te oblike ponašanja usporedit ćemo ih:

Pasivno ponašanje	Asertivno ponašanje	Agresivno ponašanje
Neiskazivanje svojih osjećaja i mišljenja iskreno i direktno	Istinsko i direktno iskazivanje osjećaja i mišljenja	Neadekvatno iskazivanje osjećaja i mišljenja
Stalno izvinjavanje	Borba za svoja prava	Stalno zahtjevanje, okrivljavanje i naređivanje
Popuštanje pred zahtjevima i naredbama drugih	Poštovanje ličnosti i prava drugih ljudi	Nepoštivanje prava drugih
Dopuštanje da drugi donose odluke	Odlučivanje za sebe	Iskorištavanje drugih
Omalovažavanje i nisko samopoštovanje	Visoko samopoštovanje i prikladna slika o sebi	Odlučivanje za sebe i druge
Osjećanje povrijeđenosti, nezadovoljstva i anksioznosti kao posljedica vlastitog ponašanja	Preuzimanje inicijative u međuljudskim interakcijama	Postizanje ciljeva na račun drugih
Dopuštanje da budu iskorišteni	Preuzimanje odgovornosti za svoja djela.	Nepreuzimanje odgovornosti za svoja djela

Kao što se na prvi pogled može vidjeti iz ove usporedbe asertivno ponašanje je najbolji stil komuniciranja, a u skladu s tim ima i najpovoljnije posljedice. Ako se ponašate pasivno drugi ljudi prema vama osjećaju iritiranost, sažaljenje i gađenje. Ako ste agresivni navodite druge da se ljute na vas i žele da vam se osvete. Ako ste asertivni - ljudi vas uvažavaju i poštuju.

Mada svi jako često se hvalimo kako smo asertivni i kako nemamo problema u komunikaciji, zaista malen broj ljudi zna šta je to asertivnost, kada i kako se ponašati asertivno.

## Postavlja se pitanje šta je to asertivnost uopće??

Asertivnost se slobodnije može definirati kao borba za svoja prava. Asertivnost znači držati se čvrsto onoga što želite, navodeći jasno svoje potrebe. To znači iskazivati neslaganje kad se ne slažete. Asertivnost je iskazivanje osjećaja, mišljenja, potreba bez ignoriranja ili povređivanja mišljenja, osjećaja i potreba drugih ljudi. Ona zahtjeva hrabrost i znači konfrontirati se sa drugima. Nekima je asertivno ponašanje teže od drugih, zbog njihovog životnog stila. Naime, zbog toga što ljudi žele da se svide drugim ljudima često neiskazuju svoje mišljenje posebno onda kad se ono ne slaže s mišljenjem njihovih sagovornika.

## Prepreke asertivnosti

Mada su prepreke asertivnosti individualne i ovise o konkretnoj situaciji u kojoj se osoba nađe mi predstavljamo šest prepreka asertivnom ponašanju:

1. Anksioznost - ljudi se boje pokazati znakove anksioznosti jer misle da će ispasti smješni i da će ih tada ljudi odbaciti. U većini slučajeva ljudi se ne bore za svoja prava upravo zbog anksioznosti. Najbolji način prevencije znakova anksioznosti jeste priznavanje postojanja anksioznosti. Vidjet ćete da niste jedini koji osjećaju "knedlu" u grlu!!!
2. Skromnost - ova prepreka se sastoji od tri sastavna dijela: nesposobnosti da osoba uvidi i iskaže svoje prednosti, nesposobnosti da se prihvati kompliment i treći dio jeste nesposobnost da se nekom drugom uputi kompliment. Bilo koji od njih koči osobu da bude asertivna i iskrena.
3. Fenomen "dobrog prijatelja" - ovaj fenomen podrazumijeva da bi osobe s kojima se družimo trebale unaprijed znati naše misli, osjećaje i potrebe. Ovo je čest problem u odnosima, ali je isto toliko nelogičan. Niko ne zna šta vi mislite dok vi to ne kažete.
4. Obavezivanje - ovaj faktor se manifestira u prešućivanju i zanemarivanju vlastitih potreba jer osoba smatra da je dužna nekom nešto ili da je to tako ispravno.
5. Spolna uloga - nekad se ljudi ponašaju u skladu sa svojom spolnom ulogom tj. onako kako očekuje socijalno okružje. Ovo je očito kod žena jer one često popuštaju i ne žele da se bore za sebe jer ne žele da budu kritikovane i na udaru socijalnog okružja.
6. Bitnost i jačina problema- nekad je rizično boriti se za svoje pravo pa čak smatrali da je to nešto krucijalno. Taj čin se može interpretirati kao izvršavanje socijalnog pritiska na druge daprihvate naše mišljenje, stav i osjećaje. Često ljudi nas zbog toga odbace, pa se upravo zbog toga rijetko ljudi odluče na ovaj čin.

Budući da su naučnici došli do spoznaje da je vrlo mali broj ljudi asertivan razvili su nekoliko načina na koje ljudi mogu naučiti kako se asertivno ponašati. Slijedi mala vježba koju možete primijeniti na sebi i postati asertivac!!!

- **Prvo što trebate uraditi jeste opisati ponašanja druge osobe ili problem koji vam smeta**  
PRIMJER: Kad kasniš na sastanak...; Kad vičeš na mene...;
- **Potom izraziti osjećanja vezano za pomenuto ponašanje ili problem**  
PRIMJER: ...ja se osjećam iziritirano...; ...ljut sam...;
- **Onda opisati misao/vjerovanje koje je povezano s tim osjećajem**  
PRIMJER: ...zato što kasnim sa drugim obavezama;...jer smatram da možemo mirno razgovarati o problemu...
- **Nakon toga jasno izrazite šta biste htjeli da se promijeni**  
PRIMJER: Željela bih da ti...; Ono što ja hoću je da...
- **Pitajte drugu osobu šta misli o tom vašem zahtjevu**  
PRIMJER: Šta ti misliš?; Slažeš li se?
- **Sačekajte odgovor**  
PRIMJER: Pa, to je ok; Slažem se.
- **Na kraju se trebate sugovorniku zahvaliti.**  
PRIMJER: Hvala; cijenim to.

Govor tijela je usko povezan sa asertivnošću. Evo i nekih vježbica za poboljšavanje asertivnog govora tijela:

- Kad pričate sagovornikane **ne izbjegavajte očni kontakt**, budite zainteresirani i budni, ne agresivni.
- Držanje tijela: kad stojite ili sjetite **budite uspravni**.
- Stanite ili sjedite na takvoj **udaljenosti koja vam omogućava normalnu komunikaciju**.
- Upotrebljavajte **opuštene, razgovorne geste**.
- U komunikaciji **koristite normalni ne emocionalni ton**. Zvučite determinirano i ubjedljivo.
- Ono što trebate imati na umu jeste da **izbjegavate razgovor kada ste nervozni, ljuti ili slično**.

Na kraju još: **LISTA TEMELJNIH ASERTIVNIH PRAVA**

### **IMAM PRAVO**

- ❖ Djelovati tako da unapređujem svoj ugled i samopoštovanje, sve dok time ne ugrožavam prava drugih
- ❖ Tražiti ono što želim
- ❖ Izreći svoje ideje
- ❖ Na svoje osjećaje bez obzira da li su pozitivna ili negativna
- ❖ Griješiti
- ❖ Pokušati ponovo
- ❖ Predomisliti se
- ❖ Biti tretiran s poštovanjem
- ❖ Reći "NE"
- ❖ Žaliti se kad nešto nije pošteno
- ❖ Biti ponosan na sebe i svoje uspjehe

*Adana Borić*  
*SmartSales Consulting*