

Asertivna komunikacija



Sanja Matić, pedagoginja
OŠ kraljice Jelene Solin

Razgovor s prijateljima

- ▶ Kada u razgovoru sa svojim prijateljima dogovarate neku zajedničku aktivnost želite li da se uzmu u obzir:
 - ▶ a) samo vaše želje,
 - ▶ b) samo želje vaših prijatelja,
 - ▶ c) vaše želje i želje vaših prijatelja?

Oblici komunikacije

PRIMJER

Prijatelj/a iz razreda stalno od tebe traži neke usluge: da prepíše od tebe domaći rad, posuđuje stalno tvoj školski pribor, užinu, novce i sl. tako da vam to počinje smetati.

Nakon što ponovo nešto zatraži ti ćeš mu/joj reći:

- ▶ A) Pa, zar ti nemaš nikog drugog osim mene?! Zbilja si naporan/a!
- ▶ B) Dobro.
- ▶ C) Volim ti ponekad pomoći, no nije mi drago kad to tako često tražiš.

Kada su moje potrebe i potrebe drugih u
konfliktu mogu reagirati:

a) agresivno

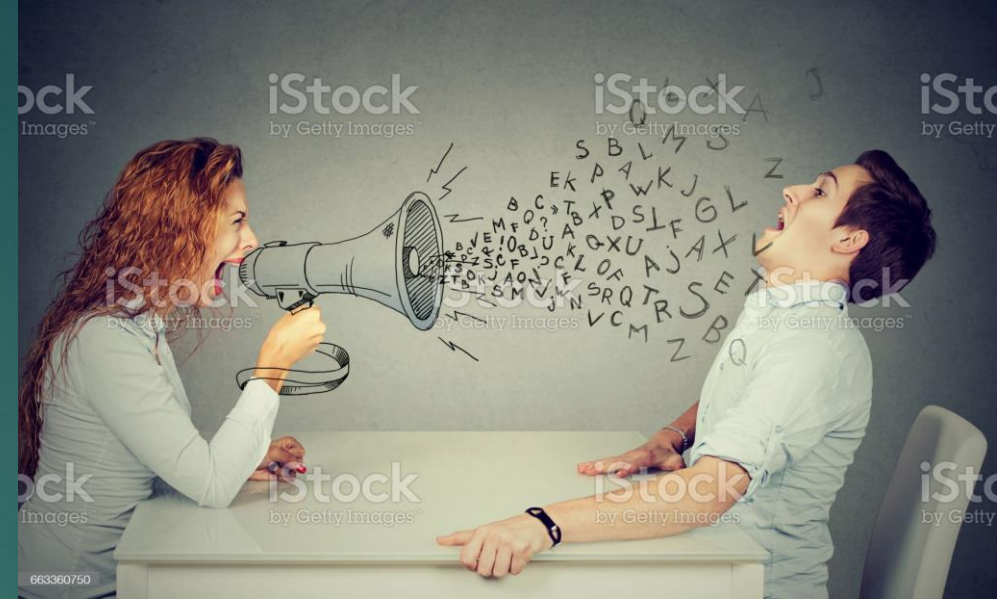
b) pasivno

c) asertivno



A) Agresivni STIL komuniciranja:

- ❑ zahtjeva i naređuje (*nema molim i hvala*)
- ❑ uvijek je “netko drugi” kriv - optužuje i krivi druge
- ❑ ne priznaje svoje pogreške
- ❑ usmjerena na osobu (da povrijedi osobu), a ne na ponašanje osobe
- ❑ ne sluša i neprestano prekida tijekom razgovora
- ❑ glasno govori / viče
- ❑ pretjerana gestikulacija
- ❑ zuri u sugovornika



B) Pasivni STIL komuniciranja:

- ❑ izbjegava raspravu
- ❑ većinom šuti
- ❑ ili puno priča – ništa ne kaže
- ❑ ne izražava svoje mišljenje već ponavlja tuđe
- ❑ brzo priznaje pogrešku (makar i nije njegova/ njezina) i za svaku sitnicu se ispričava
- ❑ govori tiho, ne podiže glas
- ❑ većinu vremena ne gleda u oči
- ❑ smiješi se i samo kima glavom



C) Asertivni STIL komuniciranja:

- ❑ zna aktivno slušati !!!
- ❑ poštuje druge, kao i sebe
- ❑ Jasno izražava svoje misli i osjećaje
- ❑ iskazuje svoja očekivanja i osjećaje
- ❑ pozitivno izriče prigovore (kritiku)
- ❑ zna pohvaliti druge
- ❑ preuzima odgovornost za svoje riječi i djela
- ❑ spreman/na je ispričati se kad pogriješi
- ❑ zna se kontrolirati (svoje ponašanje – unatoč mogućem osjećaju frustracije, ljutnje, bijesa)



Što je asertivnost?



Definicija


(prema Zarevski, 1998.)

- ▶ *Oblik ponašanja u socijalnim interakcijama*
- ▶ *kojim se borimo za svoja prava,*
- ▶ *u kojem izražavamo svoje želje i osjećaje,*
- ▶ *te odbijamo nerazumne zahtjeve*
- ▶ *na način da*
- ▶ *ne nanosimo psihološku ili fizičku štetu drugim osobama*

ASERTIVNA KOMUNIKACIJA

Kako se **ZAUZETI ZA SEBE**,
a pritom ne povrijediti drugoga?



- 
- ▶ Ponašajući se asertivno dajemo do znanja da **čujemo** što nam netko drugi govori, da razumijemo njegove potrebe, ali da se želimo **zauzeti i za sebe**:
 - ▶ iskazujemo svoje osjećaje i svoja prava te smo spremni na dogovor
 - ▶ *Uključuje JA PORUKE, poruke kojima drugoj osobi iskazujemo što nam smeta, kako se osjećamo i što bi željeli da se dogodi*

JA PORUKE

OPIS PONAŠANJA - Kada ti...

OPIS OSJEĆAJA - osjećam se...

OPIS POSLJEDICA - jer...

OČEKIVANO PONAŠANJE - Želio/željela bih...

- ▶ **Kada ti radiš XXX** (neokrivljavajući opis ponašanja druge osobe)
- ▶ **osjećam se** (emocije koje nam to ponašanje izaziva)
- ▶ **jer** (problem koji se događa zbog navedenog ponašanja)
- ▶ **i želio/la bih da** (što želite da se dogodi).

ASERTIVNA KOMUNIKACIJA - PRAVILA

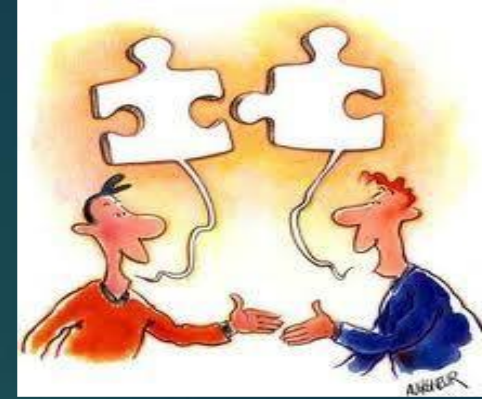
- ▶ Jasno izreći što želiš.
- ▶ Gledati sugovornika u oči.
- ▶ Slušati bez ometanja.
- ▶ Govoriti prilagođenom visinom glasa (bez vikanja).



Primjeri **NE**asertivne komunikacije

- ▶ *Šta se dereš, mogu i ja vikati!! I šta sad! Vičimo oboje, ja ću biti glasniji! Ne zanima me šta imaš za reći!! Bit će po mome - AGRESIVNO*
- ▶ *Ma nema veze što opet nisi donio moju bilježnicu koju sam tu posudio, drugi put ćeš... valjda.. Ma mogu pisati i na listu papira, nema veze.. - PASIVNO*

Primjeri asertivne komunikacije



- ▶ *Smeta mi i ljuti me što nikada ne vratiš na vrijeme stvari koje ti posudim. Znam da si imao puno obaveza, ali i ja sam – kako se možemo dogovoriti da bude prihvatljivo i tebi i meni?*
- ▶ *Smeta mi kada vičeš – lakše bi te razumio kada bi govorio normalnim/ smirenijim tonom.*

Vježba

- ▶ Napiši primjer za svaku od situacija.
- ▶ Prokomentirajte u grupama od 4 vaše primjere.
- ▶ Izložite razredu iz svake grupe po jedno rješenje za koje smatrate da je najbolje!

1. Prijateljica je posudila od tebe tvoju najdražu knjigu i nije ti ju je vratila.

	PRIMJER
PASIVNO	
ASERTIVNO	
AGRESIVNO	

2.Tvoj prijatelj se ljuti na tebe, a ti ne znaš zašto, samo je odjednom promijenio način ophođenja prema tebi.

	PRIMJER
PASIVNO	
ASERTIVNO	
AGRESIVNO	

3. Mama ti prigovara što stalno provodiš vrijeme na računalu igrajući igrice.

	PRIMJER
PASIVNO	
ASERTIVNO	
AGRESIVNO	

KADA JE ASERTIVNOST TAKO DOBRA, ZAŠTO NISMO UVIJEK ASERTIVNI?

- Strah da ne razočaramo druge ljude
- Strah od odbacivanja i/ili osvete
- Nepotreban osjećaj odgovornosti (npr. odgovornost za tuđe osjećaje)
- Predrasude o našim pravima (ne smijem proturječiti svojim roditeljima, ne smijem pogriješiti, ja sam šef)
- Nedostatak znanja i umijeća za asertivno ponašanje

Kako povećati vlastitu asertivnost?

- Otkrijte u kojim situacijama se ponašate neasertivno.
- Promatrajte asertivno ponašanje druge osobe.
- Vježbajte u mašti.
- Vježbajte s prijateljem.
- Pokušajte u stvarnoj životnoj situaciji.

Mali kviz za kraj

- ▶ 1. Asertivna komunikacija znači da se uvijek slažemo s izrečenim. T/N
- ▶ 2. Asertivnom komunikacijom izražavamo svoje želje i osjećaje. T/N
- ▶ 3. Asertivnost je drugo ime za agresivnost. T/N
- ▶ 4. Asertivna komunikacija uključuje slušanje drugih i uvažavanje njihovih stavova. T/N
- ▶ 5. Asertivnim JA porukama se zauzimamo za svoje potrebe tako da ne napadamo druge ljude. T/N

Hvala na pažnji!



► LIITERATURA

1. Rijavec, M. & Miljković, D. *Razgovori sa zrcalom*. Zagreb: "IEP", 2001.
2. Sremec-Nebić, T. (2004.) *Asertivnost: Što je to i kako nam može pomoći?*
3. Zarevski, P. *Pobijedite sramežljivost: a djecu cijepite protiv nje*. Jastrebarsko: Naklada Slap, 1998.
4. FER – Komunikacija
5. Ileković, M: *Asertivnost*
6. Sladović Franz, B: *Interpersonalna komunikacija*
7. Bratanić, M: *Mikropedagogija, interakcijsko komunikacijski aspekt odgoja*
8. Glasser W: *Teorija izbora*
9. Kostelić-Martić, A: *Asertivnost / Tehnike upućivanja kritika i davanja komplimenata*