

## Asertivnost

Neki ljudi teško izražavaju svoje osjećaje i mišljenje jer se boje da će povrijediti druge ili da će ih oni odbaciti. Nedostatak asertivnosti može biti problem u odnosima s prijateljima, članovima obitelji, partnerom/icom, suradnicima, kolegama itd.

U komunikaciji s drugima možemo biti asertivni, pasivni ili agresivni. Iako ponekad naše ponašanje ovisi o osobi s kojom komuniciramo, mogli bismo reći da imamo određeni stil ponašanja koji primjenjujemo neovisno o situaciji i drugim ljudima.



Ako se držimo pasivnoga obrasca komunikacije, u većini slučajeva ne izražavamo svoje misli, stavove, potrebe i osjećaje kako bi izbjegli konflikte. Drugim ljudima to može „ići na živce“ jer nikada iskreno ne kažemo što mislimo i osjećamo, a u nama se nakupljaju negativni osjećaji kao što su ljutnja, bijes, osjećaj manje vrijednosti, osjećaj da drugi ne uvažavaju naše potrebe i sl. U ekstremnim slučajevima to može dovesti do razvoja psihosomatskih bolesti kao što su glavobolje, gastritis,

visok krvni tlak i različite kožne bolesti. Npr. Ivana je dosta odgovorna i savjesna studentica koja najčešće svoj raspored podređuje obavezama na fakultetu i ne voli gubiti puno vremena na ispijanje kava i besciljno lutanje gradom. Njena prijateljica Lorena puno je ležernija i često predlaže odlazak na kavu poslije predavanja. Ivana ne želi odbiti prijateljicu kako se ona ne bi naljutila na nju pa najčešće pristaje otići na kavu i mijenja svoje planove. Ponekad zbog toga ostaje duže budna kako bi stigla odraditi sve obaveze za taj dan, a kako bude umorna, nije efikasna kao inače. S vremenom se počinje ljutiti na Lorenu koja nikako ne shvaća da su njoj obaveze na prvom mjestu međutim njoj o tome ne govori ništa.

Agresivno ponašanje podrazumijeva zauzimanje za sebe, svoja prava i potrebe na neadekvatan način uz često kršenje prava drugih kako bi „pobijedili“ u komunikaciji. Ovakvo ponašanje najčešće nosi sa sobom osjećaj moći i trenutno otpuštanje napetosti, ali dugoročno može dovesti do problema u odnosima s drugima koji se mogu osjećati povrijeđeno, poniženo i ljuto. Agresivna osoba nerijetko prebacuje odgovornost za agresivnost na druge. Primjer Ivanine agresivne reakcije na Lorenin prijedlog može biti Ivanino vikanje: „Jesi ti normalna?! Da sad odemo na kavu?! Ti si jedna užasno neodgovorna osoba i nikad nećeš završiti faks ako tako nastaviš!“



### Što je asertivnost?

Asertivnost je vještina izražavanja vlastitih osjećaja, mišljenja, vjerovanja i potrebe - direktno, otvoreno i iskreno, a da pritom ne povrijedimo prava druge osobe. Asertivnim

ponašanjem izbjegavamo negativne posljedice pasivnog i agresivnog stila komunikacije. Prihvaćamo odgovornost za svoje ponašanje i zadobivamo poštovanje drugih ljudi. Asertivna Ivana može reći: „Nažalost, ne mogu s tobom na kavu danas, već imam druge planove. Ako hoćeš možemo se dogovoriti za sutra popodne.“ ili „Znam da ti voliš otići na kavu poslije predavanja, ali meni to ne odgovara. Već imam druge planove i za ubuduće bi voljela da se unaprijed dogovorimo.“

Postoji mnogo različitih „prava“ koja se smatraju bitnima za asertivno ponašanje. Ovdje je izdvojeno nekoliko njih:

1. Pravo na ponašanje koje promovira dignitet i samopoštovanje osobe ne ugrožavajući prava drugih
2. Pravo da nas se tretira s poštovanjem
3. Pravo reći „ne“ i ne osjećati krivnju
4. Pravo izreći i izraziti svoje osjećaje
5. Pravo da se zaustavite i razmislite
6. Pravo da se predomislite
7. Pravo tražiti ono što želite
8. Pravo pitati za informaciju
9. Pravo griješiti
10. Pravo osjećati se dobro sami sa sobom



### ***Koje su prednosti asertivnog ponašanja?***

- Asertivnost nam pruža priliku zadovoljiti svoje potrebe jer izražavamo vlastite stavove, mišljenja i osjećaje uvažavajući istovremeno svoja i tuđa prava.
- Povećavamo vjerojatnost da nas drugi ljudi dobro razumiju jer se jasnije izražavamo.
- Zadovoljniji smo sobom jer se uspijevamo zauzeti za sebe i ono što radimo.
- Povećavamo vlastitu efikasnost suočavanja s konfliktima i kritikom – asertivnost nam olakšava uspješno suočavanje s teškim odnosima/situacijama.
- Poboljšavamo sliku o sebi - potvrđujemo si vlastitu vrijednost i dostojanstvo uz istovremeno poštivanje vrijednosti i dostojanstva drugih.
- Možemo ostvariti iskrene i otvorene prijateljske, partnerske i radne odnose.

### ***Kako razviti asertivne vještine?***

- Budite direktni, otvoreni i iskreni kod izražavanja vlastitih osjećaja, potreba i mišljenja.
- Izrazite razumne zahtjeve, ciljeve ili namjere direktno i čvrsto, a svoje mišljenje iznesite bez oklijevanja ili opravdanja.
- Ne dopustite drugima da vam nametnu svoje vrijednosti, ideje i vama neprihvatljive zahtjeve. Umjesto toga recite im jasno i glasno što vi mislite, osjećate i želite.
- Naučite reći „ne“ neprihvatljivim zahtjevima i pri tome ponudite objašnjenje. Ne ispričavajte se i ne izmišljajte isprike.

- Ponovite svojim riječima ono što ste čuli od druge osobe što će osobi dati na znanje da ste je točno čuli i razumjeli njezin zahtjev.
- Izbjegavajte započinjati rečenice sa „zašto“ i „ti“. To navodi osobu na obranu.
- Prepoznajte i poštujujte prava Vaših prijatelja i suradnika. Npr. ako vas uznemire, izražavajte se u JA i MI terminima da izrazite svoje osjećaje (npr. „Osjećam se povrijeđeno, ljuto,...“) umjesto da koristite TI termin (npr. „Ti si me povrijedio, naljutio...“) koji će izazvati osjećaj krivnje kod druge osobe.
- Ukoliko vam nešto smeta u postupku druge osobe, prenesite joj to u terminima ponašanja, a ne opisom karakteristika ličnosti te osobe. Npr. puno je prikladnije reći: „Ja sam jako razočaran što si zakasnio na naš dogovor“, nego da kažete: „Stvarno si neodgovoran, uvijek kasniš“.
- Tražite povratne informacije: „Jesam li bio dovoljno jasan? Kako ti vidiš ovu situaciju?“  
Povratna informacija ispravlja eventualne krive percepcije i pomaže drugoj osobi da shvati da ste otvoreni za komunikaciju i da izražavate mišljenje, osjećaje i želju, a ne zahtjev.
- Ukoliko imate osjećaj da osoba s kojom komunicirate ne čuje ili ignorira vaše zahtjeve i stajališta, koristite se „tehnikom pokvarene ploče“ – jednostavno mirno ponavljajte svoj odgovor sve dok druga osoba ne shvati da nećete promijeniti svoje mišljenje.
- Koristite odgovarajući ton glasa i tjelesni stav: održavajte kontakt očima te miran i umjeren ton glasa.



Asertivnost je vještina koja se može naučiti. Nije lako prestati ponašati se na određeni način i promijeniti stare obrasce komunikacije, pa je dobro biti ustrajan/a u uvježbavanju ove nove vještine. Možete početi vježbati na jednostavnijim primjerima i u situacijama koje nisu pretjerano emocionalne. Možete se prisjetiti nekih situacija iz prošlosti i smišljati asertivnu reakciju. Na taj način vježbate način razmišljanja, što može olakšati promjenu u ponašanju u trenutku kad vam zatreba. Većina ljudi na razuman i jasno izrečen zahtjev reagira pozitivno te se otvara komunikacijski kanal. Nažalost, vaša asertivnost ne mora biti odmah dobro prihvaćena i nužno podrazumijevati istu reakciju sugovornika međutim vi ćete znati da ste postupili na ispravan način i jasno poslali svoju poruku. Sretno! :)