

**ASERTIVNOST**

- **DOBRA KOMUNIKACIJA:**

- **OSOBA JE U STANJU DA ISPOLJI I PODELI SA DRUGIMA SVOJE IDEJE, OSEĆANJA, MIŠLJENJE I PLANOVE NA OTVOREN I SPONTAN NAČIN**
- **MEĐUSOBNO RAZUMEVANJE**
- **OSOBA ČUJE IDEJE I MIŠLJENJA I PREPOZNAJE OSEĆANJA DRUGIH**
- **MOŽE SE NAUČITI**

- Postoje tri osnovna modela ponašanja u komunikaciji (komunikaciona stila).
- Jedan je dominantan (ostali se povremeno koriste u zavisnosti od situacije ili sagovornika).
- Razlikuju se po tome koliko se u komunikaciji uvažavaju sopstvena i tuđa prava.

**DEFANZIVNO PONAŠANJE**

**ASERTIVNO PONAŠANJE**

**AGRESIVNO PONAŠANJE**

# AGRESIVNI STIL

- osoba se bori za svoja prava ali uglavnom na štetu drugih i bez razmišljanja o posledicama po druge
- njene potrebe i osećanja su na prvom mestu; tuđe mišljenje nije važno, kao ni potrebe drugih
- kod drugih izaziva loša osećanja (bes, ljutnju, povređenost, tugu...)

# DEFANZIVNI STIL

- osoba je *pasivna i popustljiva*, uglavnom se povlači i retko bori za ono što želi
- svoja prava stavlja ispod prava drugih; tuđe mišljenje je ispravnije, a tuđa osećanja bitnija od sopstvenih
- kod sebe izaziva loša osećanja (krivica, nesigurnost, bes, inferiornost, neuspešnost...)

# ASERTIVNI STIL

- SAMOPOUZDANO, ODGOVORNO I SAMOPOTVRĐUJUĆE PONAŠANJE
- osoba je otvorena, spontana i iskrena
- otvoreno saopštava drugima svoje mišljenje, stavove i osećanja i ne narušava prava drugih
- povećava samopoštovanje i poštovanje drugih

# **ASERTIVNOST = ODBRANA SVOJIH LEGALNIH PRAVA**

## **OSNOVNO PRAVILO**

Imam pravo da se borim za sebe  
sve dok time ne ugrožavam druge.



# **LEGALNA (LIČNA) PRAVA**

- 1.** Pravo da kažete drugima kako želite da se ophode prema vama.
- 2.** Pravo da samostalno odlučite koji su vaši ciljevi i kako ćete da živite.
- 3.** Pravo da ne morate da se pravdate ili objašnjavate svoje postupke.
- 4.** Pravo da pogrešite, ali i da snosite posledice greške ili se izvinite.

- 5.** Pravo da promenite sopstveno mišljenje.
- 6.** Pravo da kažete "To mi nije poznato".
- 7.** Pravo da kažete "Ja to ne razumem".
- 8.** Pravo da kažete "To nije moj problem".
- 9.** Pravo da dovoljno dugo razmišljate o onome šta ćete reći.
- 10.** Pravo da tražite informaciju ili pomoć.

**PRAVA SE ODNOSU NA NAS  
ALI I NA DRUGE LJUDE!**

## ŠTA SE DOBIJA

- Kada se osoba zalaže za svoja prava, ona poštuje sebe i dobija poštovanje drugih.
- Jasnim izražavanjem svojih prava i potreba osoba preuzima odgovornost za sebe i ne prebacuje je drugima.
- Ako ne kaže drugima kako njihovo ponašanje deluje na nju, osoba gubi mogućnost da drugi nešto promene.

- Žrtvujući svoja prava i potrebe osoba daje dozvolu drugima da ne vode računa o njoj i njenim osećanjima i potrebama.
- U meri u kojoj je slobodana da se zalaže za sebe i da to pravo prizna drugima, osoba više dobija od života.
- Tako što ne dozvoljavamo drugima da saznaju kako se osećamo, može biti i način kontrolisanja drugih.

# ASERTIVNOST

- Istraživanja su pokazala da je od velike važnosti da se tačno identifikuju situacije u kojima osoba ima problema da bude asertivna.
- Osoba je retko neasertivna u svim oblastima, češće su to tačno određene oblasti.

- Utvrđeno je da postoje **šest oblasti** u kojima su osobe najčešće neasertivne. To su sledeće situacije:

- ✓ **ispoljavanje suprotnog mišljenja**
- ✓ **odbijanje nerazumnih zahteva**
- ✓ **protivljenje kada vidimo da nas koriste**
- ✓ **ispoljavanje pozitivnih osećanja (naklonost, ljubav, pohvala...)**
- ✓ **kada želimo da se približimo ili obratimo nekom**
- ✓ **odbijanje činjenja usluga**

# RAZLOZI ZA NEASERTIVNO PONAŠANJE

Većina ljudi nije asertivna iz sledećih razloga:

1. Nikada nisu naučili da budu asertivni od roditelja, vršnjaka i učitelja.
2. Imaju negativno viđenje sebe (da su manje važni).
3. Imaju strah od toga šta će drugi ljudi da pomisle ako se oni zalažu za svoja prava.



# **ASERTIVNE TEHNIKE**

A. PROTEKTIVNE VEŠTINE

B. EKSPRESIVNE VEŠTINE

# PROTEKTIVNE VEŠTINE

1. TEHNIKA POKVARENE PLOČE
2. TEHNIKA OTVARANJA
3. TEHNIKA ZAMAGLJIVANJA
4. TEHNIKA VRAĆANJA LOPTE
5. NEGATIVNA ASERCIJA
6. TEHNIKA TAJM OUT-a
7. TEHNIKA KOMPROMISA
8. TEHNIKA PONOVLJENOG ASERTIVNOG ODGOVORA
9. TEHNIKA PARADOKSALNOG ODGOVORA

# TEHNIKA OTVARANJA

- za bliske osebe; bez straha od posledica, izražavanje kako pozitivnih tako i negativnih osećanja

- "Čini me nervoznim/om"
- "Povređuje me"
- "Ne dopada mi se"
- "Uznemirava me"
- "Plaši me" ...
- "Sviđa mi se..."
- "Odgovara mi da..."

- Otvaranje - "Osećam se..."
- Razlozi koji objašnjavaju takvo osećanje.
- Tačno izražavanje sopstvenih htenja i želja u odnosu na sagovornika i problematičnu situaciju.
- Smisaoni, realističan i ostvarljiv predlog za razrešenje situacije.
- Zahtev sagovorniku da se iskreno izjasni o predlogu.

***Muž: Jesi li spremna? Krećemo.***

***Žena: Još nisam.***

***Muž: Požuri onda! Neću da te čekam. Idem da upalim kola...***

***Žena; Čini me nervoznom kada me tako požuruješ.***

***Muž: A koliko se tek ja unervozim čekajući te, ovako 'spreman za pokret'...***

***Žena: Da, ali... volela bih da poštuješ vreme dogovoreno za izlazak, kao što smo se dogovorili.***

# TEHNIKA ZAMAGLJIVANJA

- Osoba uči da prihvati deo istine u manipulativnoj kritici upućenoj na njen račun, ali da u pogledu procene situacije ostane sopstveni sudija.
- Prvi deo rečenice je “diplomatskog karaktera” jer se sagovorniku priznaje da ima pravo na sopstvenu istinu. U drugom delu dijaloga, osoba realno brani svoje legalno pravo.

***Majka: Suknja ti je užasno kratka, zar ne misliš da bi trebalo da nosiš duže suknje? One su sada u modi.***

***Ćerka: U pravu si. Duže suknje su u modi, ali se uz ovu bluzu najviše slaže baš ova suknja.***

# TEHNIKA VRAĆANJA LOPTE

- Primenom tehnike osoba se uči da se uspešno nosi sa manipulativnom kritikom.
- Umesto automatizovanih reakcija (kontranapad ili bekstvo), osoba upitnim rečenicama prinudi kritičara da jasno i precizno otkrije šta je zapravo pravi predmet njegove kritike (ponavljanje pitanja dok se ne razjasni primedba).



- Suočavanjem argumenata sa kritičarem, osoba, s jedne strane, ublažava svoj iracionalni strah od kritike i s druge strane prekida kritičke primedbe druge strane u sukobu, jer je ova prinuđena da se konkretno izjasni u čemu se kritika sastoji.

***Radnik: Plata za prethodni mesec mi je smanjena, da li mogu da dobijem objašnjenje?***

***Šef: Nisi dobro obavio svoj posao.***

***Radnik: Da li biste bili ljubazni da mi kažete konkretnije o propustima***

***Šef: Uf, pa odakle da počnem...***

***Radnik: Evo čekam....***

***Šef: Bilo je tu puno stvari...***

***Radnik: Da li biste bili ljubazni da mi kažete nešto konkretnije?***

# TEHNIKA TAJM AUTA

-Ova tehnika je pogodna u rukovanju problemima koji se često javljaju između roditelja i male dece. Analogno sa tajm autom u košarci, osoba u nekom dijaloškom sukobu privremeno "prekida igru", bez upuštanja u raspravu.

- Princip "nema igre" odnosi se samo na dijalog u kome se otkriva da sagovornik ispoljava nerealne zahteve. Inače, "ima igre" u svim drugim situacijama u kojima dijalog teče normalno.

***Dete: Idem napolje da se igram.***

***Majka: Ne slažem se sa tom idejom da izađeš jer si prehladen.***

***Dete: Ali, hoću napolje, mamice...***

***Majka: Ne dolazi u obzir.***

***Dete: A Marko i Nikola su napolju... i igraju se...***

***Majka: Izaći ćeš kada ti bude bolje.***

***Dete: Hoću sada! Samo malo...***

***Majka: Rekla sam ne.***

***Dete: Hoću da se igram ispred zgrade!  
Hoću napolje ... (ponavija kroz plač)***

***Majka: (nastavlja da kuva ručak, bez upuštanja u dalju raspravu)***

# **TEHNIKA PRIZNAVANJA GREŠKE (NEGATIVNA ASERTIVNOST)**

- Kod tehnike priznavanja greške osoba se suočava sa strahom od odbacivanja i nesavršenosti. Priznavanje greške u ravnopravnim i emocionalnim odnosima može biti znak zrelosti ličnosti, ali ishitreno prihvatanje krivice u nekim profesionalnim relacijama nije mudra odluka. Postoje situacije u kojima neko treći treba da donese odluku o krivici.

***Žena: Jesi li ti normalan? Gde si do sada? Skroz sam se prepala. Trebalo je da dođeš kući pre pet sati.***

***Muž: Žao mi je što si se uplašila. Trebalo je da ti javim da sam otišao sa kolegama na ručak. I još smo se toliko zapričali da sam potpuno zaboravio na vreme. Trudiću se da se tako nešto ne ponovi.***

# TEHNIKA KOMPROMISA

- U slučajevima kada se stavovi osoba u dijalogu razlikuju, konfliktnu situaciju, kako u emocionalnim tako i u poluprofesionalnim i profesionalnim odnosima, moguće je ponekad, rešiti jedino kompromisom.
- Nevolja nastaje u onim situacijama kada kompromis iz objektivnih razloga nije moguće postići ili kada je kompromisno rešenje štetno po osobu. Postoje, dakle, stvari oko kojih nije moguće praviti kompromis.

***Službenik: Neka pozadina bude plava.***

***Službenik2: Ma, ne... ja bih radije crvenu.***

***Službenik: Kakva crvena! Biće grozno... ipak je plava pravi izbor.***

***Službenik2: Efektnije će biti da stavimo crvenu. Plava je totalni promašaj.***

***Službenik: A da mi izaberemo neku 'treću' boju?***

***Službenik2: Pa,... hajde. 'Zlatna sredina'...***



# TEHNIKA POKVARENE PLOČE

- U odbrani svojih prava osoba treba uporno, dosledno, bez objašnjenja i produbljivanja problema da zahteva da joj druga osoba omogući ostvarenje tog prava.
- Uporan, dosledan i monoton zahtev sagovornika dovodi do ludila - zato se preporučuje uzdržavanje od upotrebe ove tehnike u emocionalno ravnopravnim odnosima. Njena primena može kod partnera ili partnerke izazvati bes i mučninu.

- Uporno ponavljanje jedne (kratke) rečenice.
- Korišćenje tehnike pokvarene ploče nije preporučljivo i u slučajevima kada na "pokvarenu ploču" osobe koja brani neko svoje pravo sagovornik reaguje emitovanjem sopstvene "pokvarene ploče".

***Službenica: Ne, ne mogu ići na ručak sa Vama.***

***Kolega: O... Molim Vas, pođite sa mnom na ručak, neće trajati dugo...***

***Službenica: Žao mi je, danas imam obaveze.***

***Kolega: O... Molim Vas, hajdete, ja Vas vodim...***

***Službenica: Žao mi je, danas imam obaveze...***

# TEHNIKA PONOVLJENOG ASERTIVNOG ODGOVORA

- Tehnikom ponavljanja asertivnog odgovora osoba teži da uvaži činjenice koje ističe sagovornik, ali uporno brani sopstveno pravo. Prilikom korišćenja ove tehnike dopušta se osobi da, ako je to potrebno, u kratkim crtama opiše svoju poziciju u vezi sa osnovnim problemom.

- Tehnika se bez posledica može primenjivati u sukobu ravnopravnih, emocionalno vezanih osoba. Osobu koja je primenjuje u cilju odbrane ugroženih prava sagovornik ne mora doživljavati kao agresivnu, nametljivu i dosadnu.

***Devojka: Dragi, hajdemo večeras u bioskop.***

***Mladić: Žao mi je, rado bih išao, ali ne mogu. Dogovorio sam se sa Mirkom da gledamo večeras fudbal.***

***Devojka: Pih... Nema dosadnije stvari na svetu. Tebi je fudbal važniji od mene?***

***Mladić: Znaš da si mi važnija i da te volim, ali, isto tako, znaš da uživam u fudbalu.***

***Devojka: Dobro, i šta ako propustiš jednu utakmicu? Sve su iste... oni fudbaleri samo jure za loptom. A meni se tako izlazi... i ide mi se u bioskop.***

***Mladić: Potpuno razumem da ti ne volis fudbal, ali ja ne mogu da otkažem dogovor s Mirkom.***

# TEHNIKA PARADOKSALNOG ODGOVORA

- Neki autori oprezno preporučuju da osoba na agresivne primedbe, zloradosti i opaske sagovornika, koristi paradoksalni odgovor u želji da se nekorektnost u komunikaciji vrati agresoru poput bumeranga. Međutim, reakcije tog tipa na agresiju sagovornika, na tankoj su granici između asertivnog i agresivnog ponašanja.

- Korišćenje ove tehnike zahteva od osobe koja je izložena verbalnoj agresiji suptilnost u jezičkom izražavanju i fino prepoznavanje nijansi u komunikaciji.

*Momak: Jesi li mogla da obučeš kraću suknju.*

*Devojka: Nisam, na pranju je.*



# EKSPRESIVNE VEŠTINE

1. "JA" rečenice naspram "TI" rečenica
2. Reči "NE" bez osećanja krivice