

Златка М. Марков

Дом здравља Нови Сад, Р. Србија

Асертивност - стил добре комуникације, вештина ефикасног заузимања за себе и развијања квалитетних односа са другим људима

Кључне речи:

асертивност,
асертивна права,
асертивне технике

Сажетак

Човек је друштвено биће за чији су оптимални раст и развој важни одговарајући међуљудски односи, чији квалитет зависи од комуникацијских вештина личности. Једна од добрих и позитивних комуникација је *асертивна комуникација*. Асертивност у енглеском језику означава спремност појединца да потврди, заштити или одбрани своја права, да иступи самоуверено и заузме став. Асертивност се најчешће појашњава у контексту два квалитативно другачија облика међуљудског понашања – пасивног и агресивног. Предности асертивне комуникације су: појединац се осећа добро у односу сам са собом и у односу на друге, повећање самопоштовања, помаже у постизању циљева, смањује анксиозност, пружа могућност слободног избора у животу, омогућава изражавање свим каналима комуникације, помаже бољем управљању стресом. Основно право у асертивности је да личност има право да се изрази и заузме за себе. Из овог права су изведена друга права. Постоји више типова асертивности: базична, емпатична, ескалирајућа, конфронтрајућа и др. Асертивна комуникација се може научити на асертивним тренинзима који подразумевају примену различитих техника, као и стицањем и развијањем асертивних вештина кроз праксу. Важно је знати: *не рађамо се са геном за асертивност*, већ је то вештина која се учи и стиче. То је и облик понашања у друштвеним интеракцијама у којима изражавамо своје мишљење, жеље и осећања. Помаже нам да боље функционишемо у свим сферама живота, да смањимо стрес, да изразимо своје неслагање а да не “*западнемо*” у неконструктивне конфликте, да се снађемо у неугодним ситуацијама и изађемо на крај са “*тешким*” људима, да избегнемо манипулацију. Асертивност је питање избора појединца.



Опште информације и појмови о асертивности

Човек је друштвено биће за чији су оптимални раст и развој важни одговарајући међуљудски односи, чији квалитет зависи од комуникацијских вештина личности. Добра комуникација је социјална вештина која повећава способност прилагођавања и позитивног понашања људи и тиме им омогућава да се боље носе са захтевним ситуацијама и изазовима у свакодневном животу и раду. Комуникација је сложен процес који поред преношења информација подразумева и понашање, мишљење и ставове које имамо о онима који у том процесу учествују. Сложаност у понашању људи се огледа у томе што постоје три облика интерперсоналних стилова понашања (сваки појединац комбинује три модела понашања), које појединци свакодневно користе: агресиван, пасиван и асертиван. Асертивност се најчешће и појашњава у контексту та два квалитативно другачија облика међуљудског понашања – пасивног и агресивног, при чему се асертивност налази између ових екстрема. Асертивност (енг. *assertiveness*) спада међу »увезене« психолошке појмове, непреводиве једном речју на српски језик. Асертивност у енглеском језику означава спремност појединца да потврди, заштити или одбрани своја права, да иступи самоуверено и заузме став. Поред тога, овим појмом се описује *упорна, самосвестна и самопоуздана особа*. Овај термин је код нас у општој употреби у изворном облику, а паралелно се користе изрази *самопотврђујуће понашање, заузимање за себе, самопоуздано изражавање*¹.

При настојању да се јасно дефинише појам асертивности наилази се на потешкоће, јер га различити аутори понекад одређују као *понашање, способност или вештину*, некад као *став или особину личности*. Аутори Ланг (*Lange*) и Јакубовски (*Jakubowski*), који су заслужни за доследну примену и промоцију тренинга асертивности као когнитивно-бихејвиоралне процедуре, асертивност дефинишу као *изражавање мисли, осећања и уверења на директан, искрен и адекватан начин без угрожавања права друге личности*². Најчешће се појам асертивности појашњава у контексту два квалитативно другачија облика социјалног понашања – неасертивног (пасивног, дефанзивног, субмисивног) и агресивног¹. Асертивност је облик понашања у социјалним интеракцијама којим се боримо за своја права, у коме изражавамо своје жеље и осећања, те одбијемо неразумне захтеве на начин да не наносимо психолошку или физичку штету другим лицима³.

Карактеристике и предности асертивне комуникације

Асертивност је облик понашања у коме доминира самопоуздање, важна и позитивна комуникацијска вештина. То је стил комуникације који подразумева самопоштовање и поштовање других, вештина заузимања за своја права, начин развијања квалитетних односа са другим људима. Асертивност искључује снисходљивост, пасивно међуљудско понашање, као и заузимање за себе у социјалној ситуацији на социјално неадекватан и агресиван начин. Опште карактеристике асертивне комуникације представљене су на Слици 1.



Слика 1. Основне карактеристике асертивне комуникације
Figure 1. Principal characteristics of assertive communication

Асертивност помаже да особа успостави/задржи свој интегритет, да јасно и сигурно искаже своје мисли и осећања, да чува интегритет других, односно да не угрожава њихова права и омогућава двосмерну комуникацију^{4,5}.

Асертивна личност уме активно да слуша, поштује друге и то тражи и за себе - јасно, конкретно и директно говори, не околиши, исказује своја очекивања и осећања, позитивно изриче приговоре (критику), уме да похвали друге, преузима одговорност за своје речи и дела, спреман/на је да се извини кад погрешни, уме да контролише своје негативне осећаје, гледа у очи и показује осећања, глас је прилагођен ситуацији⁴.

Бројна истраживања указују да асертивно понашање води бољој интеракцији са другим људима, јер омогућава ефикасније задовољење сопствених жеља и остварење сопствених циљева уз паралелно развијање одговорности за своје поступке и поштовање асертивних права других људи. Асертивно понашање појачава контролу над собом у односу на контролу над другим људима захваљујући томе што оно појачава самопоштовање које је самоусмерено, а не директно везано за друге¹.

Захваљујући препознавању међуљудских односа као значајног фактора за самовредновање и квалитет живота личности, седамдесетих година прошлог века асертивни тренинг излази из оквира клиничке праксе, где је прво нашао своју примену⁶. Данас има широку примену од раз-

личитих превентивних психолошких програма, клиничке примене (терапијска примена), едукативних програма за менаџере, школских ментално-хигијенских програма до модула за развој социјалних и специфичних комуникацијских вештина различитих корисника и др.^{1,4,7,8}.

Последње две деценије се фокус истраживања померио на могућност примене асертивних тренинга у превенцији и третману различитих поремећаја вулнерабилне популације како у клиничким, тако и у ванклиничким условима. Тренинг се примењује у виду самосталних програма или у оквиру мултикомпонентних програма ради развијања социјалних вештина, социјалне компетентности и одговарајућег међуљудског понашања, редуковања социјалне анксиозности, социјалних фобија и слично^{1,9}.

Асертивност у контексту пасивног и агресивног стила понашања



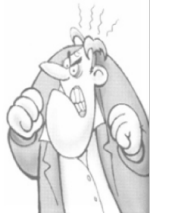
Асертивност је равнотежа између пасивног и агресивног стила понашања, као што је представљено у Табели 1. Невербална комуникација је значајан део асертивности. На приказаним сликама, уз пропратни текст у Табели 2, приказане су и описане невербалне компоненте асертивног, пасивног и агресивног понашања.

Табела 1. Однос пасивног, агресивног и асертивног понашања¹⁰

Table 1. Relations between passive, aggressive and assertive behavior¹⁰.

	Пасивно	Асертивно	Агресивно
Обележје понашања	Жеље, мисли и емоције се не изражавају или су самопотцењујуће. Намера: Удовољити другима	Жеље, мисли и емоције се отворено изражавају на прикладан начин. Намера: Комуницирати	Жеље, мисли и емоције се изражавају на штету других. Намера: Доминирати другима или их понизити
Ваша осећања кад тако реагујете	Узнемиреност, незадовољство, љутња и замерање другима	Самопоуздање, задовољство собом	Самозадовољност, посрамљење
Шта људи осећају према вама	Иритираност, сажалење	Уважавање и поштовање	Љутња, жеља за осветом
Исход	Не добијате оно што желите, а други су љути на вас	Често добијате оно што желите	Често добијате оно што желите, али преко "туђих леђа"
Дугорочне последице	Избегавање неугодних ситуација, конфликта, напетост конфронтација	Осећај да вас други уважавају, самопоштовање, унапређење односа	Ослобађање љутње

Табела 2. Компоненте основних стилова понашања
Table 2. Components of principal styles of behavior

	Код асертивног понашања невербално понашање је у складу са вербалном поруком, подржава га, јача и наглашава важност оног што је речено. Контакт очима је постојан (али није упоран и дрзак), гестови прате садржај реченог и висину гласа, особа говори течно, без неодлучности, изражајно, јасно, уз истицање кључних речи.
	Код пасивног понашања особа избегава контакт очима, говор је неодлучан, са паузама, глас монотон или претерано мек, мимика указује на "згрченост", узнемиреност, телесни став је одбрамбен.
	Код агресивног понашања невербалним понашањем се изражава доминација над другом особом или наглашава супериорност (нпр. уношење у лице, угрожавање личног простора друге особе). Особа упорно и оштро гледа у очи саговорника, глас је непримерено јак или продоран, тон је саркастичан, снисходљив или "родитељски" ^{4,11} .

Сва три облика се манифестују кроз начин комуникације и понашања. Асертивност је и уљудна енергичност и пристојна одлучност. Темелји се на људским правима и животној позицији „Ја сам ОК – Ти си ОК“.

Асертивна порука се изражава свим каналима комуникације

Како постати асертиван?

За промену ка асертивном начину комуникације, потребна су три увида:

1. Људи често сами себе чине анксиозним, несигурним, љутим и уплашеним ирационалним уверењима која додају ситуацији или догађају.
2. Људи могу променити свој начин размишљања
3. *Људи могу (и важно је) да активно и континуирано раде у правцу промене*

Узроци и препреке асертивном понашању могу бити: недостатак знања и вештина, анксиозност, скромност, феномен “доброг пријатеља”, обавезивање - обавеза да се помогне другом и на своју штету, полна улога - онако како социјално окружење очекује, важност и величина проблема - некад је ризично борити се за своја права и појединач одређује да се не понаша асертивно^{10,12}.

Предности асертивне комуникације: помаже да се особа осећа добро у односу сама са собом и у односу на друге, води ка развијању обостраног поштовања,

повећава самопоштовање, помаже у постизању циљева, смањује отуђивање међу људима, смањује анксиозност, пружа могућност доношења одлука и прављења слободног избора у животу, омогућава изражавање свим каналима комуникације, помаже бољем управљању стресом...

Мане асертивне комуникације: могуће је да други не прихвате овај стил комуникације; здрав поглед на туђа права не значи да ће се увек добити оно што се жели, може се догодити и да ставови који се заступају нису исправни, што се ретко коме допада.

Важно је знати да асертивна комуникација укључује ризик да други можда неће разумети и зато неће ни прихватити овај стил комуницирања. Асертивност је и избор и одлука да не желимо бити асертивни у неким ситуацијама: ако нам неке ствари нису важне или ако се догађају ретко, ако је особа с којом комуницирамо тешко болесна, узрујана, ако су присутне изразито снажне емоције - треба причекати да се интензитет емоција смањи.

Асертивна права

Основно право у асертивности је да појединац може, односно има право да се изрази и заузме за себе. Из овог су изведена и друга права¹.

Претходно поменути аутори Ланг и Јакубовски одређују суштинске разлике између различитих социјалних понашања према начину на који се личност односи према својим правима, правима друге личности и какав комуникацијски циљ имају. Ови аутори нагласак стављају на кооперативност, међусобно подстицање, отворену комуникацију и уважавање себе и других. Најопштији циљ асертивности је хуманистички. Јакубовски предлаже термин "одговорна асертивност", која подразумева самопоштовање и поштовање других уз остваривање здравих и квалитетних међуљудских односа.

Циљ асертивности није лични успех у постизању резултата нити искључива борба само за лична права, нити постизање предности у односу на друге људе. Постоји и "Упутство за употребу права", које подразумева: *право = одговорност и моје право = право друге особе*. Листа асертивних права се стално проширује, али ће десет најзначајнијих у овом раду бити детаљније објашњени.

- 1. Право на самоодговорност/Право на сопствени избор.** Самоодговорност је камен темељац асертивности. Подразумева право на самостално процењивање сопственог понашања, мисли и емоција и преузимања одговорности за њих и за последице које оне имају по нас. Поборници асертивности сматрају да користећи ово право дајемо себи слободу избора, не пристајемо да радимо по вољи других, не размишљамо на начин

других (нисмо пасивни) и не кривимо друге људе за то како се ми осећамо или понашамо. Људи могу себи да одузимају ово право из више разлога: због традиције у васпитању, или да током процеса социјализације усвоје ставове да у детињству нису у стању да доносе одлуке, касније да су неискусни, још касније да нису компетентни и, на крају, да су стари и болесни за доношење сопствених одлука и прављење свог избора. Некад мисле да су пристајањем да други доносе одлуке за њих сигурнији и да на такав начин избегавају разне страхове (од одбацивања, од критике, неуспеха, страх од отуђивања и др.). У медицинској пракси је чест случај да је пацијенту лакше да доктор донесе одлуку за њега него да преузме одговорност за своје здравље.

- 2. Право на неправдање.** Проистиче из претходног права и подразумева право да не дајемо разлоге или изговоре којима бисмо оправдали своје понашање. Од овог права одустајемо када настојимо да задовољимо друге или желимо да наше понашање и наши ставови буду прихваћени од стране других по сваку цену, или желимо да се не замеримо другим људима.
- 3. Право на границе:** право да појединац сам суди о томе да ли је одговоран за решавање проблема других људи. Пре него што донесе одлуку о помагању или "решавању" њихових проблема, важно је да има на уму да су и други људи самоодговорни за своје поступке. Ако се не користи ово право, људи често буду у ситуацији да су изманипулисани, тако да „туђи“ проблеми буду њихови. Неопходно је стално имати на уму да је свако биће чувар својих граница.
- 4. Право на промене:** право да се личност предомисли (*предомишља*), односно да има право на одрастање. Ово право проистиче из чињенице да свако људско биће има право да промени своје мишљење, ставове и уверења услед нових околности или новог погледа на те исте околности (учење из ситуација, тј. на основу искуства), јер то доприноси његовом одрастању, развоју и сазревању. Не треба заборавити да то уједно значи и да уме да мисли. Од овог права људи често одустају због крутог мишљења, социјалне анксиозности (страх да ће их други гледати као недоследне, превртљиве особе слабог карактера и сл.) и због отпора других према другачијем мишљењу. Важно је да човек зна да је промена мишљења развојна нужност, а не његова "неисправност".

5. **Право на грешку – “Тачно, погрешно/ла сам”:** право да се погрешно и да појединац за то буде одговоран. Како би се користило ово право, важно је имати на уму аксиом да су људи *погрешиви* а најчешћа категорија која не користи ово право јесу *перфекционисти*. Код њих не постоји опција: “Нисам био/ла у праву. Погрешно сам проценио/ла ситуацију, моја грешка!” Зато неки од њих радије одустају од активности и опредељују се да буду пасивни како би избегли могућност да не успеју или погреше. Други се, на супрот томе, стално ангажују и труде (за сваки задатак троше превише времена) како би спречили сваку могућу грешку, заборављајући да је *перфектно непријатељ доброг*. С друге стране, кад направе грешку уместо одговорности имају осећај кривице, правдају се и често пребацују одговорност на друге (упадају у манипулативне “игре без граница”). Друга категорија људи која не користи ово право јесу они који изједначавају грешку са сопственом личношћу: *погрешно сам = ја сам погрешан*. Ако појединац погрешно, не значи да му је то трајна карактеристика. За сваку личност је важно да себи допусти право на грешку, а затим да призна грешку и за њу преузме одговорност, јер је то први корак ка промени и слободи избора.
6. **Право на незнање и сазнавање - право да се каже: “не знам”.** Човек је биолошки ограничен да би могао знати **све**. Његов интелектуални развој је условљен стицањем нових знања и сазнавања. Први корак на овом путу је да свака личност себи допусти право на “не знам”. Тиме избегава могућност смицалица и контроле од стране других, јер је свесна да не може увек бити 100% сигурна у своје знање и могућност да увек предвиди све могуће последице својих будућих акција.
7. **Право да се не удовољава другима - Право да се не допадне.** Људи се међусобно разликују и имају различите стандарде за поједине ствари, тако да је готово немогуће да појединачни поступци и понашање буду по свачијем „укусу“ и да се свима допадају или чак и само једној особи, нарочито ако је она дијаметрално различита. Када се ово има у виду, важно је узети у обзир да се јединка не мора допадати свима или некој одређеној особи из свог окружења, као и да се неће лоше осећати због тога, па и да неће себе „подешавати“ (своје мишљење и поступке) како би се по сваку цену неком допала да би

задобила нечију наклоност, љубав, пажњу и спречила неприхватање или одбацавање. Људи који не користе ово право троше доста времена и енергије како би своје понашање прилагодили другима да би им се допали и задобили њихову пажњу. Позитивну слику о себи најчешће граде кроз туђу позитивну процену и тако постају оно што други мисле да они треба да буду.

8. **Право на сопствену логику.** “Логика је један од спољних стандарда који многи људи користе да би судили о мом као и о вашем понашању... као доказ да смо ми погрешили”, тако да се у литератури наводи да је (зло)употреба логике у сврху манипулације моћна и честа. Систем уверења једне личности не мора бити логичан другој, што не значи да не треба да поступа на основу својих уверења. Понекад се догоди да поступци нису логични ни самом појединцу, јер му се преплићу различити мотиви, јер су му жеље противречне, и из низа сличних разлога. Али, без обзира на то, у таквој ситуацији неопходно је да се одабере сопствени избор, процењујући значај оног чему се тежи по сопственој логици, и тиме преузима одговорност за сопствени избор.
9. **Право да “не разумем”.** Сваки човек има право да каже: “не разумем”, “није ми јасно” и сл. Користећи ово право, он избегава смицалице од стране других појединаца који очекују да буде “читач” њихових мисли, да препознаје њихове жеље, очекивања и потребе. С друге стране, може се сазнати шта други мисле и желе ако то директно саопште. На тај начин се једино и могу боље разумети, односно може се разумети њихов унутрашњи свет. Ово важи и за сваког појединца да би га други људи схватили и знали шта мисли, жели и очекује од њих. Да би се та веза успоставила, потребно је да се саопшти одређено мишљење. Идеја да ће други људи сами разумети шта неко лице жели, психолози називају *логичком грешком у комуникацији (mind reading)*. Ако неко лице нешто не разуме и није му јасно у вези друге особе, треба то да јој каже позивајући се на отворен дијалог. На тај начин заједно долазе до бољег разумевања. Тиме се избегава ситуација да се једна особа осећа лоше уколико се друга осећа повређеном, узнемиреном, бесном и незадовољном што нису препознате њене жеље и потребе да другима то саопшти.

10. Право на несавршеност - Имаш право да будеш сопствени судија и кажеш: "баш ме брига". Ово право укључује примену многих права заједно. Када се оно користи, човек се осећа добро јер сматра да су међуљудски односи по „личној мери“. Поред тога, такво понашање није по мери људи из околине и наспрам њихових очекивања, али одбија да буде пасивна креација околине. Такво понашање му дозвољава да се осећа добро, јер није непотребно прихватио одговорност за себе, за оно што мисли, говори и чини.

На крају, треба истаћи да су асертивна права универзална људска права која су независна од пола, националности, боје коже и религијских уверења. Сваки човек има право на њих, проблем је једино умеће њиховог коришћења. Њихова примена је изузетно важна за очување самопоштовања и поштовања других људи^{1,4,12}.

Типови асертивности

Ланг и Јакубовски сматрају да асертивност укључује одбрану личних права, испољавање мисли, осећања и веровања на директан, поштен и прикладан начин, који не спречава друге у остварењу њихових права. Они разликују следеће врсте асертивности:

- **Базична асертивност** – односи се на једноставно испољавање заузимања за лична права, веровања, осећаје или мишљења. Не укључује друге социјалне вештине, као што су емпатија, конфронтација и уверавање.
- **Емпатична асертивност** – односи се на изражавање сензитивности према другој особи при изношењу властитих осећања или потреба.
- **Ескалирајућа асертивност** – започиње с минималним асертивним одговором који обично може постићи циљ особе са минималним напором и негативним емоцијама, те малом вероватноћом негативних последица. Уколико саговорник не одговори на минималну асертивност и настави да нарушава туђа права, особа постепено повећава асертивност и постаје врло чврста у ставу без имало агресивности.
- **Конфронтирајућа асертивност** - користи се када су речи друге особе у контрадикцији с поступцима. Овај тип асертивности укључује објективно описивање шта је друга особа рекла да треба направити, шта је заиста направила, након чега се изјасни о личним жељама.
- **Асертивност коришћењем, „ја“ језика** – овај језик је јако користан када људи асертивно изражавају тешке негативне емоције. Асертив-

ност кроз „ја“ поруке се заснива на раду Томаса Гордона (*Thomas Gordon*)¹³. „Ја“ порука је наведена и приказана у делу Технике асертивне комуникације.

Развијање асертивних техника кроз праксу / Асертивни тренинг и технике асертивне комуникације

Асертивно понашање је за многе идеализовано и мисле да му није место у пракси, те оно за њих остаје само на папиру¹⁴. Они који верују да је место асертивности у пракси, то могу постићи на следећи начин:

- открити у којим су ситуацијама неасертивни (пасивни или агресивни), јер камен темељац за промену је отклањање идеја, мисли и уверења која ометају и спречавају асертивно понашање.
- вежбањем у машти (ситуација / особа)
- вежбањем с пријатељима
- покушавањем у стварној животној ситуацији (почети од мање важних)
- не одустати код првог неуспеха.

Асертивни тренинг, односно увежбавање самопоуздања подразумева примену различитих техника којима је заједнички циљ јачање асертивности, тј. стицање и развој асертивних вештина кроз праксу⁴.

Циљ асертивног тренинга је: прихватање својих асертивних права и асертивних права других људи, отклањање идеја, мисли и уверења која ометају или спречавају асертивно понашање, ограничавање пасивног и агресивног понашања у корист асертивног, развијање комуникацијских и социјалних вештина, јачање самопоуздања у односима са другим људима за превазилажење психолошких сметњи код осетљивих социјалних група, развијање веће осетљивости и разумевања за друге људе, развијање способности за асертивно понашање у конфликтним ситуацијама, отварање могућности за психички саморазвој¹⁵.

Могућност примене асертивног тренинга, поред клиничке примене, је и у свакодневном животу, школама, спортским клубовима, радним колективима и где год је препозната потреба за унапређење комуникације, међуљудских односа и система.

Tehnike asertivne komunikacije



Ja poruke - moj stav i mišljenje

1. Ја-говор - техника комуницирања. Ја-говор се изражава у ја-порукама или реченицама (реченица не мора имати у себи заменицу ЈА). Ја-говор отвара комуникацију, показује нашу спремност за разговор. Јасно и отворено изражавамо своје мишљење, став и наше доживљавање. Нагласак је на *опису* стања или проблема *без вредновања друге особе*. Ми заступамо сами себе и своје потребе^{16,17}.

Проба понашања - дословно представља увежбавање онога како желите да изгледате и да звучите. Ово је веома корисна техника када се жели да се користе **Ја-реченице**.

Помаже да растерате било коју емоцију повезану са искуством и дозвољава да се прецизно идентификује понашање коме жели да се супротстави.

Ја-поруке

Формула:

1. **Када Ти** (опис понашања друге особе)
2. **Осећам се** (моје емоције, ако је прикладно)
3. **Јер** (зашто је понашање друге особе проблем)
4. **Желео/ла бих** (шта желим да се догоди)



Опис понашања, без пресуђивања

Пример:

- *Приметио/ла сам да не разговараш са мном од суботе* - интерпретација и наше тумачење
- *Чини ми се да ме избегаваш* - изражавање осећања
- *Збуњен/а сам јер не знам шта се догађа* - изрицање жеља и потреба
- *Желим да поразговарам* - будуће акције
- *Доћи ћу поподне до тебе*

Асертивни стил добре комуникације и развијања квалитетних односа са другим људима подразумева и асертивно упућивање и прихватање похвале и критике. Суштина изражавања позитивног мишљења и похвале је: концентрисање на позитивне аспекте друге особе и истицање и поткрепљивање оних особина и понашања која сматрамо лепим, одговарајућим или позитивним у односу на нас. Неадекватан начин давања похвале је: када се укида своја компетентност и када је саркастична, неискрена и непоштена. Неадекватан начин примања похвале је: уз стид и неверицу, бумеранг (узвраћање похвалом) и одбацивање похвале.

Асертивно примање похвале подразумева да:

- не будете лажно скромни (*није то ништа*)
- гледате особу у очи, насмешите се
- кажете име особе и захвалите се (*нпр. Хвала, колегинице Ана*)
- прихватите похвалу ако се слажете (*нпр. Хвала, и ја сам задовољан/на ...*)
- ако се не слажете, захвалите се и кажете зашто се не слажете (*нпр. Хвала, али то није само моја заслуга...*)

Асертивна критика одражава наше (субјективно) мишљење, речено јасно, гласно и без двоумљења, уз уважавање личности. Односи се **на понашање**, а не на личност. Асертивно прихватање критике може бити: слагање - ако сматрамо да је на месту, делимично слагање - кад се не слажемо у потпуности, желимо га ублажити и остати у комуникацији.

Схема асертивно упућене критике:

Асертивни увод - Ана, желела бих да разговарам.

Плус на личност - Ти си веома духовита особа...

Минус на понашање - ...али ми се не допада кад се шалиш на мој рачун пред колегама и пацијентима.

Конструктивни предлог - Оставимо шалу за слободно време.

Провера - Да ли је то у реду?

Покварена плоча: подразумева да се саговорнику стави јасно до знања да смо га чули и разумели и да не дозволимо да центар пажње буде померен на другу страну. Понављамо жељену опцију без удаљавања, скраћивања или проширивања, тј. фокусирамо се и усмеримо се на кратак и јасан садржај (текст) покварене плоче и истрајавамо у томе. Ако је потребно, саговорнику јасно ставити до знања, 'скренули смо са главне теме, скренули смо у прошлост, мени се чини да си сада незадовољан', али не дозвољавамо да процес комуникације скреће, позивамо га на одговорност и сарадњу. На овај начин избегавамо смицалице и 'не пецамо се'.

Осврт на то шта све може бити манипулација у комуникацији: лична увреда, директна претња, исмевање у којем је предмет шале личност а не понашање, порицање (нисам ја то урадио, погрешно си ме схватио), оптуживање за постојање проблема (да ти ниси, ја не бих; ти си крива), агресивно „зашто“ запиткивање, дебата или расправа (ма одложи то, то није тако важно), пасивно понашање, одлагање (ево сад ћу, само још да...), самосажаљење, улагивање^{14,18,19,23}.

Пример:

Колегиница покушава да наговори Ану да иду заједно у куповину без обзира што зна да Ана има обавезе.

Ана: - Не, не могу ићи у куповину са тобом.

Колегиница: - О... молим те, пођи са мном у куповину, неће трајати дуго.

Ана: - Жао ми је, данас имам обавезе.

Колегиница: - О... молим те, хајде, стигла је нова колекција одеће.

Ана: - Жао ми је, данас имам обавезе.

Колегиница: - О... молим те, хајде, сигурно ћеш наћи нешто и са себе..

Ана: - Жао ми је, данас имам обавезе.

Како асертивно рећи НЕ?

Када желимо да одбијемо нечији захтев у томе треба бити одлучан. Довољно је рећи не, објаснити своје разлоге (врло кратко) и затим поновљати одлучно – **не**.

- јасно реците **не** и укратко разлог
- немојте превише тумачити и извињавати се
- понудите друго решење ако постоји
- не пребацујте одговорност на друге
- код посебно упорних применити технику “покварене грамофонске плоче”

Не је оруђе којим чувамо *своје време и енергију* за ствари које су нам важније. “**Не**” је и најмоћнија реч у “*time management-у*”²⁰. Важно је имати на уму и знати да асертивно рећи **не** не значи пребацити одговорност на друге!

Изводљив компромис: кад осетите и препознате да ваше самопоштовање није угрожено, размотрите могућност изводљивог компромиса са другом особом (увек се можете цењкати око ваших циљева).

Пример:

Лекар полази на паузу и о томе обавештава пацијенте који чекају. Један пацијент га зауставља и инсистира да га прими у то време јер није заказао преглед, а изашао је са посла за време своје паузе како би добио упут за контролу.

Пацијент: - Молим Вас да ме примите, немам заказано, треба ми само један упут за контролу код кардиолога, идем за пет дана.

Лекар: - Примићу Вас иако нисте заказани, после паузе.

Пацијент: - Молим Вас да ме сада примите, ја сам изашао за време паузе да узем само тај упут.

Лекар: - Разумем ваше разлоге али је ово време за моју паузу.

Пацијент: - Како не разумете кад нећете да ми напишете само тај упут?

Лекар: - Заиста Вас разумем али желим да искористим своју паузу, а Вама нудим да закажете преглед или дођете сутра ујутру први и ја ћу вас примити.

Пацијент: - Па, у реду доћи ћу сутра ујутру.

Ако крајњи циљ укључује питање Вашег угледа и самопоштовања, ту не може бити компромиса.

Пример:

Лекар: – Разумем да имате потребу да ми покажете нови каталог медицинске опреме, а ја морам да завршим ово шта радим. Шта мислите о томе да се нађемо за два сата?

Техника парадоксалног одговора

Пример:

Мама: – Да ли си могао/ла да останеш дуже у изласку?”

Кћи/син: – Нисам, затворили су кафић.“

Шта асертивност није?

Успех и отвореност по сваку цену (“**Дођох, видех, победих**”), јер циљ асертивности није да друга особапусти. Асертивност је облик комуникације с другим људима ради изражавања себе, својих жеља, тј. остваривања једнакости са другима по питању поштовања и фер-плеја. Асертивно понашање не гарантује 100%-тно остварење циљева, намера или жеља.

Отвореност по сваку цену (“**Што на уму, то на друму**”) - што значи да асертивност не подразумева изражавање по сваку цену и свега што мислимо. Важно је да знамо “јачину” асертивног одговора и њену увременост. Вољно одлагање асертивности није пасивност.

Доследност и истрајност по сваку цену (“**Баба шумом деда друмом**”) - што подразумева да је потребно и важно током комуникације чути аргумент друге стране, стећи више увида у потребе и жеље нашег саговорника, те у складу с тим редефинисати своје потребе, жеље,

мишљење и ставове. Све ово не значи да смо пасивни, већ да је то наш вољни чин и наша одлука наспрам реалне ситуације^{20,21}.

Последњих неколико деценија све више се истиче да је за здравствене раднике, поред одговарајућег научног и клиничког знања и вештина, потребно и стицање знања и вештина из области комуникације²².

Уместо закључка

Не рађамо се са геном за асертивност

Асертивност је важна и позитивна, самопоуздана ко-

муникација која се учи и искуствено усавршава. То је и облик понашања у социјалним интеракцијама у којима изражавамо своје мишљење, жеље и осећања. Помаже нам да боље функционисемо у свим сферама живота, да смањимо стрес, да изразимо своје неслагање а да не "западнемо" у неконструктивне конфликте, да се снађемо у неугодним ситуацијама и изађемо на крај са „тешким“ људима, да избегнемо манипулацију. Асертивност је питање избора појединца.

Zlatka M. Markov

Health center Novi Sad, Serbia

Assertiveness - the style of good communication, the skill of standing up for oneself and of developing quality interpersonal relationships

Key words:

assertiveness,
assertive rights,
assertive techniques

Abstract

Man is a social being, and interpersonal relationships are important for his optimal growth and development. Quality of relationships depends on the communication skills of a person. One good and positive communication is assertive communication. Assertiveness in English means the readiness of an individual to confirm, protect, or defend his or her rights, to act confidentially and to take a stand. Assertiveness is most often clarified in the context of two qualitatively different forms of interpersonal behavior - passive and aggressive. The advantages of assertive communication are: the person feels good in relation to himself and in relation to others, self-esteem increases, it helps to achieve goals, reduces anxiety, provides the possibility of free choice in life, enables expression of all channels of communication, and helps to better manage the stress. The basic right for assertiveness is that a person has the right to express himself and take it for himself. Other rights have been derived from this right. There are several types of assertiveness: basic, empathic, escalating, confrontational, and so on. Assertive communication can be learned at assertive trainings that involve the application of different techniques, as well as by acquiring and developing assertive skills through practice. It is important to know: "We are not born with the gene for assertiveness," but it is a skill that is learned and acquired. It is also a form of behavior in social interactions in which we express our thoughts, desires and feelings. It helps us to function better in all spheres of life, to reduce stress, to express our disagreement without "falling into" nonconstructive conflicts, to deal with unfavorable situations and to deal with "hard" people to avoid manipulation. Assertiveness is the question of individual choice.

References

Литература

1. Товиловић С. *Асертивни тренинг: ефекти третмана, одрживост промена и удео терапеута у терапијском исходу*. Психологија, 2005;38(1):35-54.
2. Lange AJ, Jakobowski P. *Responsible assertive behavior: cognitive / behavioral procedures for trainers*. Champaign: Research Press, 1976.
3. Товиловић С, Окановић П, Крстић Т. *Процена асертивности*. У: Биро М, Смедеревац С, Нововић З (ур). *Процена психолошких и психопатолошких феномена*. Друштво психолога Србије, Београд, 2009; стр. 63-72.
4. Влаховић С, Попић М. *Приручник за вођење тренинга асертивности са родитељима деце са сметњама у развоју*. Савез МНРО Србије, Београд, 2012; стр. 5-46.
5. Лакићевић Стојачић С, Почуч М, Нешић С. *Водич за запошљавање*. Секретаријат за рад запошљавање и равноправност полова Војводине, Нови Сад, 2007; стр. 51-55.
6. Чернелич Бизјак М. *Асертивност ин здравство*. Обзор Здр Н. 2009;43(1): 31-36.
7. Данелшен Д, Муњиза М, Прерадовић Т, Станић С. *Асертивност као показатељ терапијског успјеха у третману хероинске зависности*. Медицинска истраживања, 2009;43(3):23-30.
8. Поповић М, Дакић Т, Чолаковић Ј. *Водич добре праксе за медицинске раднике/це у раду са ЛГБТ особама*. Јувентас, 2010; стр. 52-53.
9. Huppert JD, Roth DA, Foa EB. *Cognitive-behavioral treatment of social phobia: new advances*. Current Psychiatry Reports, 2003; 5(4):289-296.
10. Селесковић А, Хукић С. *Гендер, млади и медији - Тренинг приручник за тренере*. Харфо-граф д.о.о., Тузла, 2010; стр. 32-35.
11. Ставрић С. *Личност и ауторитарни поглед на свет припадника различитих професија*. Мастер рад, Универзитет у Нишу, Филозофски факултет, Одсек за психологију, 2013; стр 14-15.
12. Миленковић А, Хаџи-Пешић М. *Повезаност васпитних стилова родитеља, екстраверзије-интроверзије и асертивности*. Годишњак за психологију, 2006;4(4-5):89-108.
13. Визлер Ј. *Повезаност перцепције родитељског понашања и срамежљивости, и асертивности школске дјеце*. Дипломски рад, Филозофски факултет, Свеучилиште у Загребу, Одсек за психологију, Загреб, 2004; стр. 18-23.
14. Мирковић А. *Асертивно понашање*. http://www.profitmagazin.com/izdanja/broj_6.56.html
15. Крнетић,С.;ПСК_Извод_из_приручника_за_асертивни_тренинг, http://www.krnetic.com/download/PSK_Извод_из_приручника_за_асертивни_тренинг.pdf
16. Ајдуковић Д. *Ајдуковић М, Цесар С, Каменов Ж, Лџв А, Сушац Н. Превенција насиља у младеначким везама*. Приручник за водитеље програма, Друштво за психолошку помоћ, Загреб, 2011; стр. 36-42.
17. ЦПЗВ, *Култура комуникације међу младима*. Приручник за вршњачке едукаторе, 2013.. <https://www.scribd.com/document/178647291/Radionice-pdf>.
18. Иси У. *Вршњачка медијација*. Приручник за родитеље и наставнике. Мисија ОСЦЕ-а у Босни и Херцеговини, 2010; стр. 37-43.
19. Kavaš M. *Asertivna komunikacija*. Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija, В В Виша strokovna šola, Kranj, 2011; стр. 7-20 .
20. Markov Z. *Time as an important resource in life*. 4th Conference of Association of Family physicians , 04.- 06. juni 2015; str. 30.
21. Center for Career Development, Radionica *Asertivna komunikacija*, http://www.razvoj-karijere.com/media/files/Asertivnost_-_prezentacija_CCD.pdf
22. Марков З и сар. *Умирање и смрт није само медицински, него и шири научни и друштвени проблем*. Општа медицина, 2013;19(1-2):31-38.
23. Марков З. *Социјалномедицински аспекти тешких физичких и менталних хендикепираности у Војводини*. Магистарски рад, Универзитет у Новом Саду, Медицински факултет, 1993.

Primljen • Received: 22.01.2017.
Ispravljen • Corrected: 27.08.2017
Prihvaćen • Accepted: 10.09.2017.