



# Izvod iz treninga

## **ASERTIVNOST**



# Sadržaj:

1. Uvod	3
2. Zašto biti asertivan?	4
3. Koja su moja prava?	6
4. Asertivna komunikacija	10
5. LADDER metod	14
6. Ključna zapažanja	20

# 1. Uvod

**A**sertivnost je umetnost komunikacije u kojoj saopštavamo drugima šta želimo – jasno, otvoreno i racionalno, bez težnje da dominiramo, ponižavamo ili degradiramo drugoga.

Kada niste dovoljno asertivni, može vam se činiti da drugi ljudi “vuku konce” vašeg života što kod pojedinaca ume da probudi osećaj nemoći. Osim toga, ukoliko u svakodnevnom životu ne branite svoje stavove pred drugima, propuštate mnoge prilike za ostvarivanje ličnog zadovoljstva i vlastitih potencijala.

Asertivnost nije svima svojstvena, ali je veština koja može da se nauči. Razvoj asertivnosti počinje sa samosvešću. Onda kada dobro promislite o tome ko ste vi i kad počnete da verujete u sopstvenu vrednost – na pragu ste asertivnosti.

Ako u komunikaciji namećete svoje mišljenje činite to sa empatijom, a nipošto agresivno, siledžijski ili pasivno. Ovo zahteva preciznost i ravnotežu u komunikaciji kao i veru u to da su vaša prava i potrebe podjednako ispravne i značajne kao potrebe drugih. Samo kada se prema drugim ljudima odnosite sa poštovanjem možete očekivati da se i drugi tako ponašaju prema vama.

Cilj ovog kratkog treninga je da vam otkrije kako da uspostavite ravnopravnost i ravnotežu u komunikaciji i steknete neophodnu veru u sebe. Naučićete koje alate i strategije možete upotrebiti da dobijete šta želite, a da ne osporite drugima ono što je njima potrebno. U narednih sat vremena vi ćete:

- Identifikovati svoja prava i razumeti zbog čega možda dopuštate drugima da zadiru u vaša prava i potrebe
- Vežbati tehnike asertivne komunikacije
- Naučiti kako da upotrebljavate LADDER metod da biste dobili ono što želite

Kada završite trening trebalo bi da osećate veće samopouzdanje i da imate novu samosvest o tome ko ste vi i za koje stvari se zalažete. Najvažnije od svega, znaćete ubuduće kako da na racionalan i pošten način dobijete ono što želite.

## 2. Zašto biti asertivan?

**K**ada pojedinac nije asertivan to se podjednako odražava na njegovo raspoloženje i odnose sa drugim ljudima. Ukoliko ne vežbate asertivnost mogući su sledeći ishodi i situacije:

- Osećate se depresivno i beznadežno, ljutite se na sebe zato što nemate kontrolu nad sopstvenim životom.
- Osećate ozlojađenost jer mislite da drugi ljudi iskorišćavaju vašu asertivnost.
- Imate ispade besa. Kada ne izražavate svoje misli i osećanja, vaš bes narasta i može “eksplozirati” bez upozorenja.
- Osećate se anksiozno i počinjete da izbegavate ljude i situacije u kojima drugi mogu da iskoriste vašu asertivnost.
- Imate loše odnose sa drugima. Kada se ne zauzimate za sebe drugi ljudi postaju izvor vaše frustracije i obrnuto. Teško je izgraditi poverenje i prisnost u ovim uslovima.
- Mogu se javiti psihički poremećaji. Neasertivno ponašanje izaziva stres i anksioznost koji mogu da vode do ozbiljnih zdravstvenih problema kao što su srčani problemi i povišeni krvni pritisak.

Za vašu karijeru, život i uspeh je od presudne važnosti da osvestite način na koji možete da dobijete ono što želite i poštovanje drugih ljudi.

### Osnove asertivnosti

Asertivnost počinje identifikacijom sopstvenih želja i potreba. Tek nakon toga bi trebalo da se upoznate sa potrebama i željama ljudi iz vašeg okruženja kako biste naposljetku pronašli rešenje koje može da zadovolji i vas i druge.

Ljudi koji se bore sa asertivnošću često ne mogu da se izbere za svoja prava pošto veruju da su njihova prava manje značajna od onih koje imaju drugi ljudi. Sa druge strane, podjednako je verovatna i suprotna situacija – ljudi koji imaju problem sa asertivnošću veruju da su njihova prava značajnija i važnija od onih koja imaju drugi.

Značajno je napomenuti da su oba pristupa pogrešna i da takav način razmišljanja može dovesti do ozbiljnih poremećaja interpersonalnih odnosa. Nasuprot ovim neželjenim stavovima je pozicija asertivnosti – kada praktikujete asertivnost, vi priznajete da su vaša prava i želje podjednako značajna kao prava i želje drugih ljudi.

Prva stvar koju bi trebalo da se zapitate je – Šta je to što ja želim?

Ovo jednostavno pitanje zapravo zahteva kompleksan odgovor, razumevanje samog sebe, prodiranje u jezgro sopstvenih uverenja i otkrivanje onoga što će vas učiniti srećnim i zadovoljnim.

Preporučljivo je da pre svega izdvojite malo vremena da ispitete svoja osnovna prava. Onda ta promišljanja možete iskoristiti da razvijete asertivne odgovore koji će povećati efikasnost vaše komunikacije sa drugima.

### 3. Koja su moja prava?

**K**ada ste asertivni, vi branite svoja uverenja i ne prepuštate drugima moć. Ovo zvuči sasvim jednostavno, ali zapravo nije tako pošto ljudi od malih nogu uče kako da se odnose prema drugima i na koji način da iskazuju poštovanje. Sa druge strane mada učimo da poštujemo druge, često se događa da nam je mnogo teže da ispoštujemo sami sebe.

Ova rana socijalizacija vam je verovatno usadila neke snažne percepcije o tome kakva su vaša prava u odnosu na prava drugih. Možda verujete da ćete ispasti sebični ako stavite sebe na prvo mesto ili verujete da je vaša dužnost da pomognete drugima kada im je to potrebno bez obzira na stvari koje dugujete sami sebi.

Razmotrimo situaciju u kojoj ste se osećali razočarano, ili uznemireno zato što je neko pogazio vaša prava i nije obratio dovoljno pažnje na vaše potrebe. Uzećemo ovo kao početnu tačku u razmatranju vaših prava.

#### Postupak:

U prvoj koloni tabele ispod teksta, prisetite se i napišite nekoliko situacija u kojima ste osećali da su vaša prava bila ignorisana i osporena. Potom u sledećoj koloni napišite koja su vam to prava zanemarena u konkretnoj situaciji. Naposljetku, zamislite da ovo radite za drugu osobu i razmotrite šta ste napisali kako biste bili sigurni da vaša prava imaju legitimitet i da možete da očekujete da će ih drugi ljudi poštovati.

Situacija	Osporena prava	Legitimitet?

Situacija	Osporena prava	Legitimitet?

## Postupak:

Na osnovu onoga što ste identifikovali u prethodnoj tabeli, razmislite o svojim pravima u odnosima sa drugim ljudima, a potom popunite tabelu ispod.

Evo nekoliko ideja:

- Imam pravo da ... kažem NE
- Imam pravo da ... postavljam pitanja kada nešto ne razumem
- Imam pravo da ... izrazim svoje mišljenje
- Imam pravo da ... pravim greške

Tabela prava	
Ja imam pravo da...	
Ja imam pravo da...	
Ja imam pravo da...	
Ja imam pravo da...	
Ja imam pravo da...	

<b>Tabela prava</b>	
Ja imam pravo da...	
Ja imam pravo da...	
Ja imam pravo da...	

<b>Moja lažna uverenja</b>		
<b>Prava kojih sam se odrekao</b>	<b>Situacija</b>	<b>Šta sam tada verovao</b>



Moja lažna uverenja		
Prava kojih sam se odrekao	Situacija	Šta sam tada verovao

Do ovog koraka u vežbi bi trebalo da osećate da ste napredovali. Kada pogledate ova lažna uverenja, možete im se suprotstaviti i probati da ih eliminišete. Nadamo se da ćete tada osetiti olakšanje i da ste na pravom putu da naučite neke veštine asertivnosti.

## 4. Asertivna komunikacija

**A**sertivna komunikacija je osnova svih asertivnih tehnika sa kojima ćete se susretati. Potrebno je da znate kako da saopštite nekome šta želite dok istovremeno poštujete i razumete poziciju druge strane. Na ovaj način postaju vam jasne sopstvene granice i održavate pozitivan odnos u komunikaciji.

Poželjno je da budete asertivni, ali ne i da u komunikaciji povređujete tuđa osećanja ili da kod drugih izazivate osećaj razočaranja. U asertivnoj komunikaciji treba da saopštite sagovorniku šta vam je na umu, ali tako da vas razume. Na taj način je on u poziciji da oceni vaše iskaze i da pozitivno vrednuje proces komunikacije.

Postoji pet glavnih elemenata asertivne komunikacije:

1. **Pošaljite jasnu poruku** – morate da budete svesni aspekata verbalne i neverbalne komunikacije i da izbegavate da toliko “uvijate” svoje poruke da ljudi ne razumeju šta želite da kažete.
2. **Slušajte šta vam drugi govore** – vežbajte aktivno slušanje. Drugim rečima, obratite pažnju na druge i postarajte se da u potpunosti razumete njihove stavove.
3. **Koristite “JA” rečenice da izrazite svoje misli, osećanja i zapažanja** (“Ja mislim”, “Ja verujem”, “Ja želim”) i izbegavajte rečenice sa “VI” (“Vi bi trebalo”, “Vi morate”, “Vi ste”)
4. **Sagledajte svoju ulogu u celoj situaciji** – uvek budite spremni da se izvinite nekome ili da priznate da ste vi podjednako doprineli raspravi. Na ovaj način izgrađujete klimu poverenja i razumevanja.
5. **Budite spremni da kažete “NE”** što je najteža stvar koju morate da naučite. U svakom slučaju da biste bili u potpunosti asertivni morate biti u stanju da ležerno kažete “NE” zahtevima koji narušavaju vaše potrebe i želje.

Vaš cilj je da upotrebljavate ove asertivne tehnike u svim svojim diskusijama. Verovatno će biti prilika u kojima ste upravo zbog toga uradili dobar posao i onih kada u tome nećete uspeti. Asertivnost je veština koja zahteva mnogo prakse i zato ne budite prestrogi prema sebi kada pogrešite.

Zapravo, kada pravite greške vi učite iz njih i na pravom ste putu da unapredite svoje veštine i steknete nove.

### Postupak:

Za svaki od pet gore navedenih elemenata asertivne komunikacije razmislite u kojim situacijama niste upotrebili ovu veštinu. Ukratko opišite situaciju i radnje koje ste preduzeli. Potom u tabeli na sledećoj strani ubeležite šta ste mogli i šta je trebalo da uradite drugačije da biste unapredili ishod.

<b>1. Jasna poruka</b>	
<b>Šta je pošlo naopako?</b>	<b>Šta ste mogli da uradite drugačije?</b>
<b>2. Aktivno slušanje</b>	
<b>Šta je pošlo naopako?</b>	<b>Šta ste mogli da uradite drugačije?</b>
<b>3. "JA" rečenice</b>	
<b>Šta je pošlo naopako?</b>	<b>Šta ste mogli da uradite drugačije?</b>

4. Priprihvatanje odgovornosti	
Šta je pošlo naopako?	Šta ste mogli da uradite drugačije?
5. Kada je trebalo da kažete "NE"	
Šta je pošlo naopako?	Šta ste mogli da uradite drugačije?

### Postupak:

Sada upotrebite ono što ste naučili iz prethodne vežbe i okrenite se ciljevima koji će vam pomoći da postignete bolje rezultate u svakodnevnoj praksi. Zapišite izjave koje govore o vašim ciljevima u tabeli na sledećoj strani.

<b>Ciljevi moje asertivne komunikaci</b>

## 5. LADDER

**L**ADDER je sveobuhvatni okvir koji koristimo da na asertivan način pristupimo rešavanju problema.

Šest faza LADDER-a su:

**L:** Osmostrite svoja prava (**Look at your rights**)

**A:** Zakažite sastanak (**Arrange a meeting**)

**D:** Definišite problem (**Define the problem**)

**D:** Opišite svoja osećanja (**Describe your feeling**)

**E:** Izrazite šta želite (**Express what you want**)

**R:** Povećajte obostrane koristi rešenja (**Reinforce the mutual benefits of a solution**)

Sada ćete vežbati da upotrebite LADDER. Pošto je vežba najbolji način da naučite i poboljšate veštine asertivnosti, trebalo bi da razvijete plan asertivnosti za situacije koje su vam na umu, ili one koje treba da rešite odmah.

### Postupak:

Identifikujte oblast svog života u kojoj vaše potrebe nisu zadovoljene. Opišite situacije u tabeli ispod.

## Situacija koja je zahtevala asertivnost

### Postupak:

L – Upotrebite listu prava koja ste razvili u prvoj vežbi, opišite vaše misli i osećanja o određenoj situaciji da biste dočarali šta želite i zbog čega to želite. Budite određeni i koristite opisne rečenice. Svrha vežbe je da razumete šta zaista želite i zbog čega to želite.

<b>Šta želim/Šta mi treba</b>
<b>Zbog čega to želim</b>

### Postupak:

A – Sada zakažite vreme sastanka sa nekom osobom kako biste razgovarali o određenoj situaciji. Ukoliko ne možete da se dogovorite za tačan datum, ugovorite okvirno vreme sastanka.

<b>Naći ćemo se da raspravimo situaciju na taj dan/do tog dana</b>
<b>Datum:</b>
<b>Krajnji rok:</b>



## Savet:

Kada razgovarate imajte na umu da bi sagovorniku trebalo da date priliku da izloži svoje argumente i predstavi činjenice onako kako ih on vidi. Ova "razmena" bi trebalo da vam da dođete do zajedničkog razumevanja prava obe strane.

## Postupak:

D – Sada definišite problem. Zapišite činjenice koje su pratile određenu situaciju. Budite što precizniji kada to radite i izbegavajte emotivni ton. Cilj je da budete dovoljno jasni da bi druga osoba mogla u potpunosti da razume vaš stav i percepcije.

## Činjenice koje su se dogodile u konkretnoj situaciji...

## Postupak:

D – Zatim opišite svoja osećanja. Služite se činjenicama kada drugima opisujete kako ste se osećali. Ovo pomaže drugoj osobi da više ceni vašu tačku gledišta.

Ovde je od presudne važnosti da isključivo upotrebljavate "JA" rečenice i da ne prebacujete krivicu na drugu osobu za to kako se vi trenutno osećate. Zapišite niz "JA" rečenica koje možete da upotrebite da izrazite svoja osećanja i da objasnite kako vi doživljavate situaciju.

Upamtite da priznate svoj doprinos problemu sa kojim se suočavate (ali ne zaboravite da se pomerite na sledeću fazu – u suprotnom ste se samo izvinili drugoj osobi). Druga osoba vam može biti zahvalna na tome i više vas poštovati zbog vašeg postupka.

### Osećam se...

#### Postupak:

E – Sad je vreme da jasno izrazite šta želite. Pripremite kratku i konciznu želim/potrebno mi je izjavu koja sumira ono što očekujete. Ukoliko vašem sagovorniku treba da ostane samo jedna stvar u sećanju onda je to ova vaša izjava. Zato se pobrinite da u nju uključite rešenje problema.

Ovo rešenje se može promeniti pošto budete razgovarali sa nekim i čuli šta vaš sagovornik ima da kaže. Za sada ipak zapišite rešenje za koje verujete da je najbolje i potrudite se da ono poštuje i priznaje potrebe druge strane.

### Šta ja želim posebno je...

#### Postupak:

R – Konačno, podržite koristi. Za dobre pregovore je karakteristično da druga osoba zapaža korist za sebe. Iz rešenja koje ste predložili identifikujte koristi koje druga osoba ima od svega. Upamtite da joj izložite te koristi na pozitivan način („Ukoliko ovo učiniš onda ćeš imati dobre rezultate“). I zapamtite da može zvučati preteće ako nekom kažete da ako ne prihvati vaše rešenje, to može imati negativne posledice po njega. Najbolje je da izbegavate ovo.

**Koristi su...**

Kada sastavite svoj LADDER prilaz vežbajte šta želite da kažete ispred ogledala ili sa prijateljem. Zatražite da vam kaže svoje mišljenje i potom uvežbavajte svoje rečenice i prezentaciju sve dok ne budete uvereni u to što pričate i u način na koji to iznosite.

## 6. Ključna zapažanja

**A**sertivnost nije veština koju ćete usavršiti preko noći. Važna stvar koju treba da upamtite je da ukoliko od sada budete počeli da više praktikujete asertivnost vaše samopouzdanje će nastaviti da raste i s vremenom će vam biti sve ugodnije.

Kada znate svoja prava, kako da komunicirate asertivno i kako da upotrebljavate LADDER prilaz, s vremenom asertivna komunikacija može postati navika i prirodna stvar.

Kada svakodnevno podsećate sebe na svoja prava i kada redovno vežbate veštine asertivnosti, vi izgrađujete samopouzdanje koje vam je potrebno da dobijete ono što želite, dok sa druge strane takođe poštujete i priznajte prava i potrebe ljudi iz vašeg okruženja.