



Asertivna komunikacija

Željka Butorac,
prof.logoped

Asertivna komunikacija

- elementi komunikacije
- zbog čega dolazi do nerazumijevanja
- komunikacija koja nam omogućuje postizanje naših ciljeva
- razlozi zbog čega i kada ljudi postaju agresivni
- razlozi zbog čega i kada ljudi postaju pasivni
- što je asertivna komunikacija
- elementi asertivne komunikacije
- kako i zbog čega biti asertivan

ŠTO JE KOMUNIKACIJA?

- 1.to je-**slanje** informacija
- 2.sadržaj, forma –**cilj**
- 3.može biti -**verbalna**
- -**neverbalna**

OBLICI KOMUNIKACIJE

- interpersonalna komunikacija
- intrapersonalna komunikacija
- **Govorna(verbalna) komunikacija**
- **Neverbalna komunikacija**
- aktivno slušanje
- telekomunikacija

- Verbalne poruke većinom djeluju na razumski dio sugovornika, a neverbalne na osjećajni.

- **UTISAK U KOMUNIKACIJI OVISI O:**

- Riječima – **7%** - verbalno

- Tonalitetu – **38%** - neverbalno

- Fiziologiji – **55%** - neverbalno

- **Preko 90% komunikacije je neverbalno!**

Što nam ometa komunikaciju?

**predrasude,
brzo doneseni
stavovi,
kriva procjena,
emocionalni odnos
prema osobama**

neslušanje,

- **površnost,**
- **nezainteresiranost,**
- **“šum” u komunikaciji.**
- **osjećaj da nas ignoriraju i ne prihvaćaju**

Neverbalna komunikacija-držanje tijela i geste



Figure 70 *Standard arm-cross*

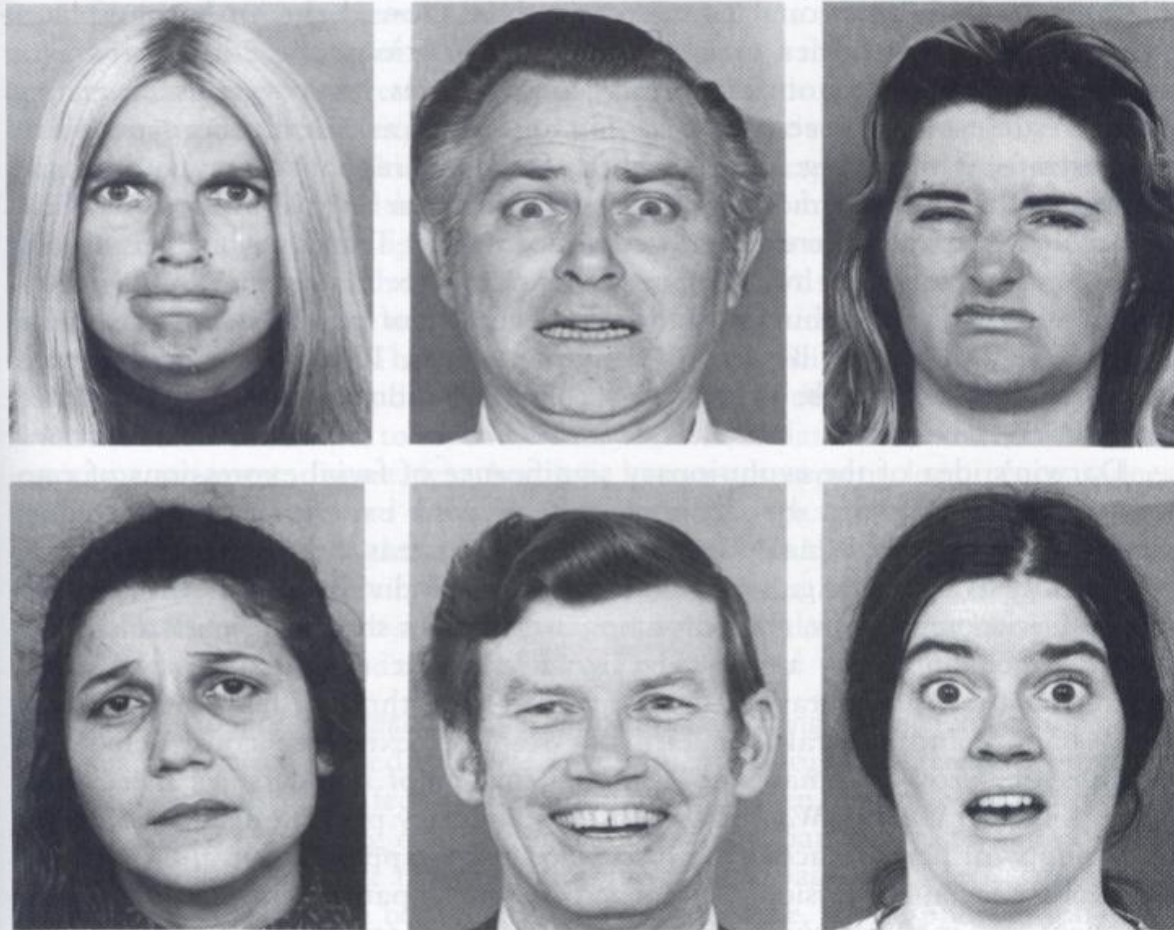


Figure 71 *Fists show a hostile attitude*



Figure 72 *A firm stand taken here*

Neverbalno ponašanje – Izrazi lica





Primjeri neusklađene verbalne i neverbalne komunikacije:

- "Nisam uopće nervozan!!!"
ili "Hvala!"
(zahvalnost ili sarkazam)"
TON
- "Nije mi ništa" (potišteni **IZRAZ LICA**)
•

Verbalna komunikacija

Izbor riječi koje koristimo ovisi o situaciji u kojoj se nalazimo:

- s **kim** razgovaramo?
- kakva je naša **uloga** u toj situaciji?
- koja je **tema**?
- koji je **cilj** razgovora?



Riječi mogu izazvati neugodne reakcije!

- **psovke**
- **nepristojni izrazi**

Treba voditi računa o mogućim
negativnim posljedicama i paziti na
izbor riječi koje koristimo u
razgovoru s drugima!



Riječi mogu izazvati različite emocije!

- treba pažljivo birati riječi da se ne izazovu nepoželjne emocije

Nekad: *“Našli smo se usred oluje. Bolje da zavežete svoje sigurnosne pojaseve, bit će manje opasno!”*

Danas: *“Našli smo se u zoni zračnih turbulencija. Molimo vas da vežete svoje pojaseve, bit će vam ugodnije!”*

Uspjeh u životu temelji se na dobroj komunikaciji i samopoštovanju

samopoštovanje
je osnovna ljudska potreba, a odnosi se na uspostavu unutrašnjeg mira i blagostanja

Samopoštovanje

...otklanja našu prisilnu potrebu biti “bolji” od drugih.

Izabire suradnju umjesto natjecanja



Najdestruktivniji koncept

**je odbaciti vlastite potrebe
kako bi se služilo
potrebama drugih**

Zato postanite asertivni

Što je asertivnost?

Asertivnost je jedan od načina na koji osoba može braniti svoj osobni prostor i utjecati na druge ljude na **nedestruktivan** način.

Asertivno obraćanje drugima je zauzimanje za svoja prava, a da istovremeno ne narušavamo prava drugih.

Poštujem sebe

AGRESIVNA

ASERTIVNA

Ne
poštujem
druge

Poštujem
druge

DEPRESIVNO

**PASIVNA
SUBMISIVNA**

Ne poštujem sebe

Pasivan oblik komunikacije

- Izbjegava rasprave
- Šuti dok drugi pričaju
- Ne izjašnjava se
- Često se ispričava
- Govori tiho
- Ne gleda u oči
- Stalno se smiješi i klima glavom

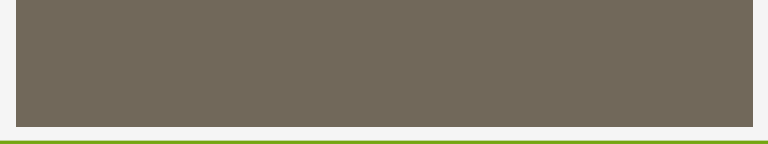
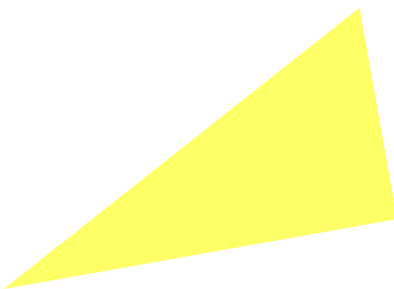
povučenost ili submisivnost

Submisivno ponašanje je nevjerojatno često u našem društvu.

- više od 80% ljudi neće reći ni riječ da se izbori za svoja prava ili da ostvari svoje potrebe.

U jednom istraživanju promatrani su studenti koji su učili dok ih je jedna osoba smetala svirajući preglasno muziku

- 80% studenata ju je toleriralo i nije učinilo ništa
- 15% ih je zamolilo osobu da utiša muziku, ali kad ona to nije učinila, nisu ponovili svoj zahtjev
- samo 5% studenata je zamolilo dva puta i postiglo ono što im je trebalo - muzika je utišana!



Druge submisivne osobe izražavaju svoje potrebe, ali to čine uz toliko **ispričavanja** i toliko **plaho** da ih se **ne shvaća ozbiljno**.

Submisivna osoba šalje poruku:

"Nije važno. Možeš me iskorištavati koliko hoćeš, ja ću sve to podnositi.

Moje potrebe su beznačajne - tvoje su važne. Moji osjećaji su nebitni, važno je kako se ti osjećaš.

Ja nemam nikakvih prava, ali ti naravno imaš. Oprosti što postojim."

Depresivan-pasivno agresivan

- Sarkastičan
- Ironične primjedbe
- Uvijek je žrtva
- Ne pokazuje prave osjećaje
- Optužuje druge za svoje frustracije

Agresivan stil komunikacije

- Zahtjeva i naređuje bez molim
- Optužuje i krivi druge
- Ne priznaje svoje greške
- Usmjeren na osobe, a ne na ponašanje
- Ne sluša sugovornika i stalno ga prekida
- Govori glasno
- Agresivna gestikulacija

agresivnost

Kao suprotnost povučenoj osobi, agresivna osoba izražava svoje osjećaje, potrebe i ideje na **štetu druge osobe**.

- govori glasno i može biti uvredljiva, gruba i sarkastična.
- inzistira na tome da njena riječ uvijek bude zadnja.
- teži nadvladati druge osobe.

Njeno polazište je sljedeće: "Ovo je to što ja hoću, to što ti hoćeš je manje važno - ili uopće nije važno."

Asertivan

unosu ravnotežu u komunikaciju

- Razvijene vještine komunikacije
- Odlučan i pristojan
- Iskazuje jasno svoje osobne potrebe
- Brani svoja prava
- Smiren i jasno pokazuje osjećaje vezane uz situaciju
- Koristi **JA** govor

Asertivnost – submisivnost - agresivnost

Iako i submisivno i agresivno ponašanje imaju i svojih prednosti i nedostataka, asertivna komunikacija pokazala se **najuspješnijom**.

No treba naglasiti da usprkos brojnim prednostima, asertivno ponašanje nosi sa sobom i određenu cijenu.

- iako se ne javljaju često, negativne posljedice su ipak moguće



Većina ljudi **preferira jedan** od ovih interpersonalnih stilova ponašanja nad drugima.

Neki ljudi će biti submisivni **u nekim situacijama i s nekim osobama**, dok će s drugima izabrati jedan od ostala dva stila ponašanja. (kod kuće agresivan, na poslu submisivan)

Kod nekih ljudi **određeni stil dominira** njihovim cjelokupnim interpersonalnim ponašanjem, bez obzira na situaciju.

Asertivnost – submisivnost - agresivnost

Razmislite na trenutak kamo biste **sebe** smjestili na ovom kontinuumu submisivnog - asertivnog - agresivnog ponašanja.

Koji od ovih stilova vama "najbolje leži"?

Kada, i s kime, je najvjerojatnije da ćete se ponašati drugačije?

Kako?

Test asertivnosti

- U restoranu ste naručili jelo.
 - Konobar vam donosi staro i neukusno jelo.
 - Kako ćete reagirati?
-
- Na sjednici dok govorite, nekoliko učitelja stalno priča. Oni to čine na svakoj sjednici ili predavanju.
 - Kako ćete reagirati?

**ASERTIVNOST
JE**

**Izražavanje
mišljenja**

**Korištenje
svojih prava**

**Izražavanje
osjećaja**

**Traženje
onoga
što
želimo**

**Prihvatanje
odgovornosti**

**Iznošenje
svojih
gledišta**



TAKO DA

TAKO DA

Branimo svoj
integritet

Iskreni smo

Izravni smo

Uvažavamo
druge

Poštujemo
različitost

Oblikovanje jasne JA poruke

Primjer:

PONAŠANJE

+

OSJEĆAJI

+

POSLJEDICE

Kad ne dođete na vrijeme na radni sastanak

jako se iznerviram

jer je to za mene nepotrební gubitak vremena.

Što je asertivnost?

Zdravi međuljudski odnosi su oni u kojima jedna osoba ne ometa fizički, emocionalni i vrijednosni prostor druge osobe.

Međutim, neizbježno je da će drugi ljudi povremeno narušavati naš osobni prostor, osim ako ga sami ne branimo.

Poštovane ravnateljice i ravnatelji,

- **Asertivno ponašanje**, koje mnogi smatraju vještinom, omogućiti će vam da se u svakoj od situacija ponašate **u skladu sa svojim željama i da pri tom izbjegnute svađe**.
- Osjećati ćete se dobro zbog toga što ćete odbiti nerealne zahtjeve drugih, pri čemu ćete izbjeci rasprave i svađe koje nikom nisu ugodne.

Želim vam uspješnu komunikaciju u svim vidovima vašeg života



**Hvala na
suradnji,
pozdrav !**