

A S E R T I V N O S T

ili kako se izboriti za sebe i osjećati se
dobro



«Razlog zbog kojeg imamo dva uha,
a samo jedna usta je da bismo mogli više
slušati, a manje govoriti». *Latinska poslovica*



A KAKO SLUŠAMO?

Što se događa s porukom?

poslano primljeno

nešto se prenese točno



nešto se izostavi



nešto se izmijeni



nešto se doda



Načini (ne)slušanja

Lažno slušanje

Selektivno slušanje

Otimanje riječi

Dijeljenje savjeta

Zapitkivanje



Načini komunikacije

✓ Agresivan

✓ Pasivan

✓ Pasivno-agresivan

✓ Assertiv

✓ ASERTIVAN

TO ASSERT, (GLAGOL) =

**IZJAVITI, IZNIJETI (MIŠLJENJE), USTVRDITI,
BRANITI**

ASSERTIVE, (PRIDJEV)=

UPORAN, SAMOSVJESTAN, SAMOPOUZDAN

**ULJUDNA ENERGIČNOST, PRISTOJNA
ODLUČNOST.**

Odlučnost i pristojnost

Biti **asertivan** znači **jasno reći što mislite, osjećate i želite na pristojan i odlučan način**, bez očekivanja da će uvijek biti po vašem.

Osoba agresivnog stila:

- ✓ ZAHTIJEVA I NAREĐUJE (**NEMA MOLIM I HVALA**)
- ✓ OPTUŽUJE I KRIVI DRUGE
- ✓ NE PRZNAJE SVOJE POGREŠKE
- ✓ KRITIZIRA OSOBU (ETIKETIRA), A NE NJEZINO PONAŠANJE
- ✓ NE SLUŠA I PREKIDA SUGOVORNIKA U IZLAGANJU
- ✓ GOVORI NAGLAŠENO GLASNO
- ✓ AGRESIVNA GESTIKULACIJA
- ✓ NAPADNO GLEDA U SUGOVORNIKA
- UČINCI - DRUGI SE OSJEĆAJU POVRIJEĐENI, PONIŽENI,
BOJE SE, MORAJU SE BRANITI, IMAJU ŽELJU ZA OSVETOM

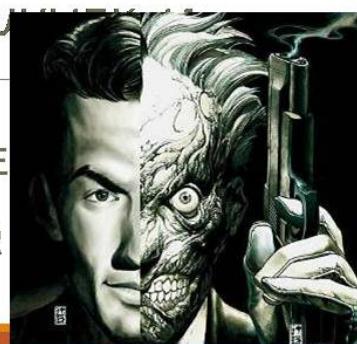
Osoba pasivnog stila

- ✓ IZBJEGAVA RASPRAVU
- ✓ VEĆINOM ŠUTI
- ✓ ILI PUNO PRIČA, A NIŠTA NE KAŽE
- ✓ NE IZRAŽAVA SVOJE MIŠLJENJE VEĆ TUĐE
- ✓ BRZO PRIZNAJE SVOJU POGREŠKU I ČESTO SE ISPRIČAVA
- ✓ GOVORI TIHO, NE PODIŽE GLAS
- ✓ VEĆINU VREMENA NE GLEDA U OČI

UČINCI - DRUGI SE OSJEĆAJU KRIVI, FRUSTRIRANI, LJUTI; TEŠKO IM SE SUPROTSTAVITI, A DA IH NE POVRIJEDITE ILLI DA NE ISPADNU GRUBI I NEPRIJATELJSKI RASPOLOZENI

Pasivno-agresivan stil

- ✓ SARKASTIČNE, IRONIČNE PRIMJEDBE
- ✓ RIJETKO IZNOSI SVOJE MIŠLJENJE JAVNO
- ✓ "GENERAL POSLIJE BITKE"
- ✓ UVIJEK JE "ŽRTVA" (NARAVNO, U MORAM ...)
- ✓ NE POKAZUJE PRAVE OSJEĆAJE
- ✓ OPTUŽUJE DRUGE ZA SVOJE FR



Asertivnost: održavanje ravnoteže

potrebe drugih

naše potrebe

pasivnost

asertivnost

agresivnost

PASIVNOST: *stavljamo tuđe potrebe ispred naših*

AGRESIVNOST: *stavljamo osobne potrebe ispred tudihih*

ASERTIVNOST: *uspostavljamo ravnotežu*

Asertivan stil

- ✓ POŠTUJE DRUGE I TO TRAŽI ZA SEBE
- ✓ JASNO, KONKRETNIO I DIREKTNO GOVORI I AKTIVNO SLUŠA
- ✓ ISKAZUJE SVOJE OSJEĆAJE I OČEKIVANJA GLEDANJEM U OČI
- ✓ POZITIVNO IZRICE KRITIKU
- ✓ HVALI DRUGE ZA KONKRETNIA POSTIGNUĆA
- ✓ PREUZIMA ODGOVORNOST ZA SVOJE OSJEĆAJE
- ✓ SPREMNA/SPREMAN JE ISPRIČATI SE KAD POGRIJEŠI
- ✓ ZNA KONTROLIRATI SVOJE NEGATIVNE OSJEĆAJE
- ✓ GLAS PRILAGODEN SITUACIJI



Pravila asertivnog komuniciranja



15

JA i TI poruke

TI poruke	JA poruke
Ističu pogrešku sugovornika.	Ističu osjećaje govornika.
Primatelj ih doživljava kao napad na sebe.	Primatelj ih doživljava kao poziv na zajedničko rješavanje problema.
Izazivaju otpor i obranu sugovornika.	Izazivaju želju za suradnjom.

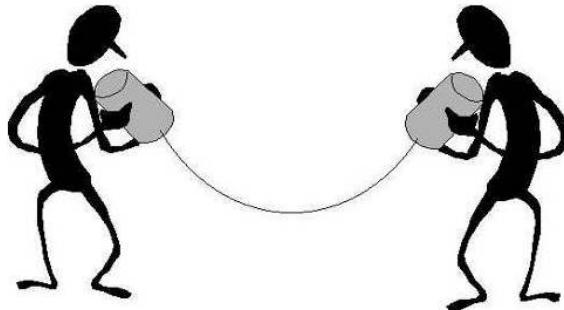
Formula *Ja poruke*:

Kada ti ... (objektivan opis tuđeg ponašanja)

osjećam se ... (kako?)

zato jer ... (zašto? konkretni učinci)

pa bih ja ... (što želiš da se dogodi?)



Kako postati asertivan?

- ✓ Otkrijte u kojim ste situacijama neasertivni
(pasivni ili agresivni)
- ✓ Vježbate u mašti (situacija / osoba)
- ✓ Vježbate s prijateljima
- ✓ Napravite akcijski plan i primjenjujte asertivno ponašanje u stvarnim životnim situacijama (počevši od manje važnih)
- ✓ Nemojte odustati kod prvog neuspjeha

IMAM ODGOVORNOST PREMA SEBI I PRAVO NA:

samopoštovanje

tražiti ono što želim

izreći svoje ideje i mišljenje

pokazati osjećaje

griješiti

biti tretiran s poštovanjem

reći ponekad NE

žaliti se na nepravdu

biti ponosna/ponosan na svoje uspjehe

biti neasertivna/neasertivan kada procijenim
da je to bolje



DOBRO RAZMISLITE PRIJE
NEGO ŠTO NEKOME KAŽETE
RUŽNU RIJEĆ, ALI NIKADA NE
PROPUSTITE PRILIKU
REĆI NEŠTO LIJEPO.

**GEORGE HORACE
LORIMER**



Početak komunikacije Kraj komunikacije

