

E-knjiga



Kako da kažeš „ne” i zbog toga se ne osećaš kao najgora osoba na svetu



Pred vama se nalazi knjiga u kojoj možete pronaći različite metode i tehnike efikasne, asertivne komunikacije. Knjiga vam nudi mnoštvo smernica i praktičnih saveta kako da unapredite svoje veštine komunikacije u poslovnom kontekstu, zatim ojačate toleranciju na neprijatnost, osnažite samopouzdanje u razgovoru sa kolegama, razvijete veću osetljivost i razumevanje za kolege, te unapredite sposobnost za asertivno ponašanje u konfliktnim situacijama.

Čitaćete o tome šta je asertivna komunikacija, koji sve stilovi komunikacije postoje, šta je to što nas sprečava da se ponašamo asertivno, zašto je dobro biti asertivan i koji to sve tipovi asertivnosti postoje. Međutim, pravo blago ove knjige predstavljaju TEHNIKE i METODE koje potiču iz kognitivno-bihevioralnih terapija. Ohrabrujemo vas da ih slobodno uvrstite u svoj repertoar, kako bi vam pomogle da budete što uspešniji u komunikaciji, u poslovnom jednako kao i u privatnom okruženju. **Teorijsko znanje jeste neophodno, ali nije dovoljno da bi se postigao cilj u praksi.** Ako želite da usvojite nove, kao i da unapredite postojeće veštine, nije dovoljno samo da znate ŠTA treba da radite, već i KAKO to da izvedete.

Šta je asertivnost?

Komunikacija je osnova međuljudskih odnosa i ključ ličnog i profesionalnog uspeha. Kojim god poslom da se bavimo i koliko god godina da imamo, korisno je da se razvijamo i unapređujemo sopstvene veštine komunikacije, kao što je **asertivnost. Asertivno ponašanje podrazumeva komunikaciju iz pozicije poštovanja i sebe, i drugog bića.**

Definicija (Lange, Jakubowski 1976):

„Izražavanje misli, osećanja i uverenja na direktan, iskren (pošten) i socijalno adekvatan način uz uvažavanje prava drugih ljudi“.

Prema pomenutim autorima, **ASERTIVNOST** uključuje:

- poštovanje ali ne i snishodljivost nastalu iz ubeđenja da druga osoba ima veću vrednost i veća prava samo zato što je u poziciji moći, zato što je iskusnija, učenija, drugog pola, nacionalnosti ili rase;
- izražavanje sopstvenih stavova i osećanja bez dominiranja, ponižavanja ili degradiranja drugoga;
- samopoštovanje koje je jednako poštovanju prava i vrednosti druge osobe; dakle, asertivna osoba zauzima egzistencijalnu poziciju **Ja sam vredna osoba, Ti si vredna osoba;**
- poštovanje mišljenja i stavova drugoga, a to NE ZNAČI nužno i saglasnost sa njima;
- čuvanje svojih granica i dostojanstva u situacijama u kojima postoji realna opasnost da osoba bude izmanipulisana, zloupotrebljena ili iskorišćena.

Asertivna komunikacija - Dobiti ono što želiš i odbiti ono što ne želiš

Oblasti asertivnog ponašanja:

- izražavanje sopstvenih osećanja i preferencija – šta nam se dopada, a šta nam se ne dopada;
- pozdravljanje drugih osoba, započinjanje novih i održavanje već stečenih poznanstava;
- izražavanje neslaganja sa drugim osobama;
- postavljanje pitanja *Zašto?* – traženje validnih razloga i postavljanje pitanja sve dok se ne postigne sporazum oko nekog pitanja ili problema;

- pričanje o sebi; davanje informacija o sebi koje bi osoba, u suprotnom, izbegla da kaže zbog niskog samopoštovanja;
- zahvaljivanje na komplimentu ili odavanje priznanja drugoj osobi;
- odbijanje da se (o)pravdaju sopstvena uverenja u suočavanju sa osobom koja je sklona polemici ili svađi, čime se izbegava manipulacija od strane agresora;
- održavanje kontakta očima, čime se izražava samopouzdanje.

Stilovi komunikacije

Moguće je prepoznati četiri tipa ponašanja u interakciji sa drugima: (1) **agresivno**, (2) **pasivno**, (3) **pasivno-agresivno** i (4) **asertivno**. U nastavku teksta upoznaćemo se sa svakim od njih.

1 Osoba **agresivnog** stila komunikacije

Slobodno izražava misli, osećanja i uverenja, ali na način koji je često neiskren, neadekvatan i ugrožava prava druge osobe. Cilj agresije je, uglavnom, uspostavljanje kontrole nad situacijom i ljudima, demonstriranje moći, dominacija i postizanje pobede nad drugom osobom.

Agresivna osoba:

- zahteva i naređuje,
- optužuje i krivi druge,
- ne priznaje svoje greške,
- usmerena je na osobu a ne na njeno ponašanje,
- ne sluša i prekida,
- govori glasno,
- agresivne je gestikulacije,
- zuri u sagovornika.

