



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar
Modul: Spletno poslovanje

ASERTIVNA KOMUNIKACIJA

Mentorica: dr. Silva Kos Knez
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Marija Kavaš

Kranj, januar 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici dr. Silvi Kos Knez za strokovno pomoč, vodenje in nadvse prijetno sodelovanje pri pripravi moje diplomske naloge.

Zahvaljujem se Ani Peklenik za lektoriranje moje diplomske naloge in Marku Škorjaku za angleški prevod.

Hvala sodelavcem, vsem prijateljicam in sošolkam za prijetno sodelovanje in pomoč v času študija ter pri pisanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se možu Miranu, sinovom Gregorju, Juretu in Domnu, ki so mi na tej poti vedno stali ob strani in skupaj z menoj prispeli do cilja.

IZJAVA

»Študentka Marija Kavaš izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Silve Kos Knez.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Komunikacija je motivirana, zavestna dejavnost, s katero želimo doseči nek cilj. Vsak odnos temelji na komuniciranju. Komunikacija ne pomeni le tega, kar rečemo, ampak tudi, kako to povemo.

Vsi ljudje pri komuniciranju izmenjaje uporabljamo pasivno, manipulativno, agresivno in asertivno komunikacijo. Vsak človek menja vloge. Razlika med posamezniki pa nastane zaradi različne pogostosti uporabe ene od vlog v nasprotju z ostalimi tremi.

Asertivnost ni ne ponižnost ne agresivnost, ampak srednja pot med obema. Je sposobnost znati se postaviti zase, zagovarjati lastno mnenje, zavzemati se za nekaj, potegovati se za svoje pravice – vendar brez nasilja, s spoštljivim odnosom do drugačnosti drugega in do njegove svobode. Namenjena je torej varovati sebe, lastne vrednote, osebnost in dostojanstvo. Asertivno komunikacijo lahko definiramo kot delovanje v svoje dobro, ne da bi pri tem škodovali drugim.

Asertivnost je pot do sebe in do drugih.

V diplomski nalogi smo želeli predstaviti načine komuniciranja, preveriti prisotnost asertivne komunikacije na določenem vzorcu ter njeno povezanost z delovnimi izkušnjami, stopnjo izobrazbe, preobremenjenostjo in konflikti.

Če oseba nima asertivnih sposobnosti, se bo težko zavzela za pravice drugih. V diplomski nalogi raziskujemo komunikacijo z bolnikom, ki še posebej pričakuje asertivno komunikacijo.

KLJUČNE BESEDE

- Komunikacija
- Načini komuniciranja
- Asertivna komunikacija
- Tehnike asertivnega vedenja

ABSTRACT

Communication is a motivated, conscious activity that we use to achieve a certain goal. Every relationship is based on communicating. Communication does not mean only that what you say but also how you say it.

While communicating, we all alternately use passive, manipulative, aggressive and assertive communication. Everyone plays different roles. The difference between individuals, however, arises from different intensity of use of one of the roles in relation to the other three.

Assertiveness is neither humbleness nor aggressiveness; it is the middle road between these two. It is the capability to stand for yourself, to express one's opinion, to defend your point of view and to advocate your rights - all without violence, respecting both the difference of the collocutor and his personal freedom. It serves to protect oneself, one's personal values, their personality and dignity. Assertive communication can be defined as acting in your favour without harming the others.

Assertiveness is a way towards yourself and others.

In this degree paper we tried to present different ways of communication, identify the scope of assertive communication in certain sample population and its connectedness with working experience, level of education, stress and conflict.

Only a person with developed assertiveness skills will be able to advocate the rights of others. In this degree paper we analyse the communication with a patient who needs assertive communication.

KEYWORDS

- Communication
- Ways of communicating
- Assertive communication
- Techniques of assertive behaviour

KAZALO

1	UVOD.....	1
2	KOMUNIKACIJA.....	2
2.1	MEDOSEBNO KOMUNICIRANJE.....	2
2.2	POŠILJANJE IN SPREJEMANJE SPOROČIL.....	3
2.3	MOTNJE V KOMUNIKACIJI.....	5
2.4	VPLIVI NA USPEŠNO KOMUNICIRANJE.....	5
2.5	NAČINI KOMUNICIRANJA.....	6
3	RAZLIČNE OBLIKE VEDENJA.....	7
3.1	PASIVNOST.....	7
3.2	AGRESIVNOST.....	8
3.3	MANIPULATIVNOST.....	10
3.4	ASERTIVNOST.....	11
3.5	TEHNIKE ASERTIVNEGA VEDENJA.....	15
3.6	ČUSTVENO KOMUNICIRANJE.....	18
4	RAZISKAVA.....	20
4.1	NAMEN IN CILJ RAZISKAVE.....	20
4.2	METODA RAZISKOVANJA.....	20
4.3	HIPOTEZE.....	20
4.4	REZULTATI.....	21
4.5	ANALIZA REZULTATOV.....	35
5	ZAKLJUČEK.....	39
6	LITERATURA.....	41
	PRILOGE.....	42

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK	42
--	-----------

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spol anketirancev.....	21
Tabela 2: Starost anketirancev.....	22
Tabela 3: Izobrazba anketirancev	23
Tabela 4: Koliko delovnih izkušenj imate pri delu s strankami?	24
Tabela 5: Kako pogosto prihaja do konfliktov s strankami?	25
Tabela 6: Primerna obremenjenost in preobremenjenost na delovnem mestu.....	26
Tabela 7: Prisotnost posameznega načina komuniciranja	27
Tabela 8: Delovne izkušnje do 10 let.....	28
Tabela 9: Delovne izkušnje do 20 let.....	29
Tabela 10: Delovne izkušnje 20 in več let.....	30
Tabela 11: Poklicna oziroma srednja izobrazba.....	31
Tabela 12: Višja izobrazba.....	32
Tabela 13: Visoka oziroma univerzitetna izobrazba	33
Tabela 14: Asertivnost in preobremenjenost.....	34
Tabela 15: Konflikti med asertivnimi	35

KAZALO SLIK

Slika 1: Sestavine komunikacijskega procesa.....	4
--	---

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol anketirancev.....	21
Graf 2: Starost anketirancev.....	22
Graf 3: Izobrazba anketirancev	23
Graf 4: Koliko delovnih izkušenj imate pri delu s strankami?	24
Graf 5: Kako pogosto prihaja do konfliktov s strankami?	25
Graf 6: Primerna obremenjenost in preobremenjenost na delovnem mestu	26
Graf 7: Prisotnost posameznega načina komuniciranja.....	27
Graf 8: Delovne izkušnje do 10 let.....	28
Graf 9: Delovne izkušnje do 20 let.....	29
Graf 10: Delovne izkušnje 20 in več let.....	30

Graf 11: Poklicna oziroma srednja izobrazba.....	31
Graf 12: Višja izobrazba.....	32
Graf 13: Visoka oziroma univerzitetna izobrazba	33
Graf 14: Asertivnost in preobremenjenost.....	34
Graf 15: Konflikti med asertivnimi.....	35

1 UVOD

Komunikacija je ena od najosnovnejših človekovih potreb. Pomeni vzpostavljanje stikov med ljudmi, prenos informacij, vplivanje na sočloveka. Komunikacija, ki se nam zdi samoumevna spremljevalka življenja, je eden najpomembnejših dejavnikov za zadovoljstvo in uspeh sodobnega človeka, običajno pa tudi vzrok za neuspeh. Komunikacija so naši odnosi, ki izhajajo iz nas in so namenjeni drugim. Z njo vzpostavljamo in vzdržujemo medosebne odnose. Ron L. Hubert je pred leti napisal, da je človek le toliko živ, kolikor lahko komunicira. Neučinkovita komunikacija vodi do nesoglasij in konfliktov. Posledica tega je nabor negativnih čustev v posamezniku, ki lahko vodijo v nekontrolirani izbruh in agresivni odziv. Agresivno vedenje pa je potrebno nadomestiti z asertivnim. Asertivnost naj bi bila uravnoteženost dveh skrajnosti: pasivnosti in agresivnosti.

Asertivna komunikacija pomeni, da spoštujemo sebe in druge in da komuniciramo jasno in neposredno. Asertivnost je osebnostno-vedenjska značilnost, ki jo lahko pridobimo, jo okrepiamo ali pa izgubimo. S psihološkega vidika je značajska lastnost, v socialnem smislu pa sklop veščin vzdrževanja avtonomije v medsebojnih odnosih.

Namen diplomske naloge je teoretično čim bolj nazorno opisati oblike komunikacije, opredeliti asertivno komunikacijo in preveriti prisotnost asertivne komunikacije na določenem vzorcu.

Cilj diplomske naloge je z raziskavo ugotoviti uporabo asertivne komunikacije ter ugotoviti povezanost med asertivno komunikacijo in delovnimi izkušnjami. Prav tako nas zanima povezanost med asertivnostjo in stopnjo izobrazbe. Ugotoviti želimo tudi, v kolikšni meri preobremenjenost vpliva na asertivnost ter ali imajo osebe, ki asertivno komunicirajo, manj konfliktnih situacij pri svojem delu.

Za zbiranje podatkov bomo kot instrument raziskovanja uporabili anketni vprašalnik, ki ga bomo izvedli med zaposlenimi v Zdravstvenem domu Kranj.

Hipoteze:

1. Med oblikami komuniciranja je asertivna komunikacija najredkeje uporabljena.
2. Asertivnost narašča z delovnimi izkušnjami.
3. Osebe z višjo stopnjo izobrazbe asertivneje komunicirajo.
4. Osebe, ki so pri svojem delu preobremenjene, manj uporabljajo asertivno komunikacijo.
5. Manj konfliktnih situacij imajo osebe, ki asertivno komunicirajo.

2 KOMUNIKACIJA

Ljudje smo socialna bitja in komunikacijo lahko poleg hrane, vode in ljubezni uvrstimo med nujne potrebe za obstoj. Da bi živeli in preživeli, potrebujemo stik. Stik vzpostavljamo sami s seboj in z drugimi. Stik s sabo imamo, ko smo in se zavedamo, kdo smo. To pomeni, da sami vemo, kaj so naša hotenja in želje, kaj emocionalno izkušamo, čutimo in doživljamo, kaj zaznavamo in kakšno je naše mišljenje o sebi in o drugih. Stik z drugimi imamo takrat, ko jim pokažemo, kaj od njih želimo, kaj o njih čutimo, mislimo, z njimi doživljamo in ko se tega zavedamo. Od sposobnosti vzpostavljanja jasnih stikov je odvisno našo počutje. Sami s seboj in z drugimi lahko vzpostavljamo stik na osebni oziroma neosebni način. Osebni način pomeni, da se na pošten, odkritosrčen in jasn način pustimo slišati in videti sebi in drugim in da pokažemo, kaj hočemo, doživljamo in mislimo. Poleg vzpostavljanja stikov med ljudmi pomeni komunikacija prenos informacij ter vplivanje na sočloveka in je nujna za človekovo preživetje. S sporazumevanjem ne pridemo le do novih znanj, ampak predvsem do spoznanj, ki so temelj osebnosti.

2.1 MEDOSEBNO KOMUNICIRANJE

Vsak odnos temelji na komuniciranju. Komunikacija ne pomeni le tega, kar rečete, ampak tudi to, kako to poveste (Maxwell, 2007, str. 35). »Ni možno nekomunicirati,« je znana trditev nemškega psihologa. To pomeni, da se takoj, ko se znajdemo v medosebni situaciji, znajdemo v komunikaciji.

Komuniciranje je lahko javno, medosebno, verbalno, neverbalno, intrapersonalno (notranje) in interpersonalno (v skupini), medkulturno, odnosno, podporno (empatično), posredovano. Možina, Tavčar, Zupan in Kneževič (2004, str. 21) menijo, da se komuniciranju ne moremo izogniti, pa če bi si še tako želeli, saj komuniciramo tudi takrat, ko ne komuniciramo. Lahko poteka z besedami, gibi, mimiko in je veliko več kot le pogovarjanje. Tudi molk spada med oblike komuniciranja. Komunikacija je vedno dvosmeren proces. Povezana je s sočasno medsebojno zaznavo in hkratno medsebojno izmenjavo sporočil. Tu je smiselno poudariti, da imajo besede le 7-odstotni, ton glasu 38-odstotni in telesna mimika kar 55-odstotni delež. Slednje obsega t. i. govorico telesa (držo, kretnje, mimiko, pogled), prostor in čas, otip, vonj in še kaj (Možina et al., 2004, str. 55). Torej ni tako bistveno, kaj povemo, pomembnejše je, kako to povemo.

Komunikacija je motivirana, zavestna dejavnost, s katero želimo doseči nek cilj in služi naslednjim namenom:

- izmenjavi informacij in usklajevanju mnenj,
- vplivanju na drugo osebo oziroma več oseb,
- reševanju problemov in nesoglasij,

- vzdrževanju stikov in razvoju odnosov.

To pomeni, da moramo najprej pritegniti pozornost sogovornika, mu posredovati svoje sporočilo, on pa ga mora sprejeti in zadržati. Maxwell (2007, str. 35–36) za dobro komuniciranje svetuje upoštevanje naslednjih temeljnih priporočil:

- poenostavite svoje sporočilo, kar pomeni, da se je treba izražati jasno in enostavno,
- zavedajte se, komu govorite, kar pomeni, da morate poznati svojega sogovornika in svoj cilj,
- pokažite, da stojite za svojimi besedami, kar kaže na verodostojnost, ki jo dosežemo, ko svoje prepričanje dokažemo z dejanji,
- iščite odziv, kajti cilj sleherne komunikacije je ukrepanje. Pri vsaki komunikaciji je potrebno dati ljudem nekaj, kar bodo čutili, si zapomnili in počeli.

Danes se vse bolj pogosto postavlja še peti pogoj, in sicer da imata sporočevalec in naslovnik skupno izkustveno polje, kar pomeni, da imata udeleženca v komunikaciji podobne izkušnje, čustvovanja, navade, način življenja, pogled na svet. Če med pošiljateljem in prejemnikom obstaja skupno izkustveno polje razumevanja sporočil, je komunikacija še učinkovitejša (Prebil et al., 2009, str. 36).

2.2 POŠILJANJE IN SPREJEMANJE SPOROČIL

Komunikacija je uspešna takrat, ko doseže zastavljeni cilj (Možina et. al., 2004, str. 52). Uspešno komuniciranje obstaja tedaj, ko se zgodi medsebojna skladnost med namero pošiljatelja sporočila in razumevanjem te namere pri prejemniku. Učinkovita komunikacija je torej odvisna od učinkovitega pošiljanja in od učinkovitega prejemanja sporočil.

Smisel komuniciranja je v tem, da oseba, ki ji želimo prenesti neko sporočilo, to tudi razume. Zato o pravi komunikaciji govorimo takrat, ko nam prejemnik sporočila da povratno informacijo o prejetem sporočilu; govorimo o dvosmerni komunikaciji. Vendar ni dovolj, da prejemnik sporočilo samo prejme, mora ga tudi slišati in razumeti (Ivanko, 2007, str. 281).

Proces komuniciranja sestavljajo štirje elementi:

- oddajnik oziroma pošiljatelj, ki je vir informacij,
- prejemnik, ki je lahko oseba, skupina ali naprava,
- sporočilo ali informacija, ki je lahko besedno ali nebesedno,
- komunikacijska pot oziroma kanal, ki je lahko osebni neposredni stik, telefon, pismo, e-pošta itd.



Slika 1: Sestavine komunikacijskega procesa
Vir: Možina, Poslovno komuniciranje, 2004, str. 51

Za učinkovito pošiljanje sporočil morajo biti izpolnjeni trije pogoji:

- sporočilo mora biti razumljivo,
- pošiljatelj mora biti zaupanja vreden (verodostojnost),
- pomembna pa je tudi povratna informacija (feedback) o tem, kako je sporočilo vplivalo na prejemnika.

Za učinkovito sprejemanje sporočil se je smiselno ravnati po naslednjih usmeritvah:

- uporaba parafraziranja, kar pomeni, da s svojimi besedami ponovimo, kako smo razumeli sporočilo;
- pomemben vidik učinkovitega sprejemanja sporočil je, da opišemo svojo zaznavo sogovornikovih čustev. Stavek, ki nam je pri tem v pomoč; je: »Če te prav razumem, misliš ...«;
- na koncu je ključno, da podamo svojo razlago pošiljateljevega sporočila in se pogovarjamo z njim toliko časa, dokler ne dosežemo soglasja o pomenu sporočila.

Pri vsem tem je pomembno dejstvo, da v življenju veliko preveč govorimo in veliko premalo poslušamo. Dejstvo, da imamo ena usta in dve ušesi, naj nas usmerja k temu, da bomo boljši poslušalci. Pri poslušanju pa veliko vlogo igra tudi empatija, pri kateri se skušamo postaviti v sogovornikovo kožo in dejansko razumeti, kaj nam želi sporočiti.

2.3 MOTNJE V KOMUNIKACIJI

V komuniciranju se pojavljajo različne motnje oziroma ovire. To pomeni, da do prejemnika ne pride tako sporočilo, kot mi želimo.

O psiholoških ovirah govorimo, ko med oddajnikom in sprejemnikom ni empatije, kar je najpogostejše posledica slabega poznavanja drug drugega. Tu gre za najbolj običajen izvor težav v medosebni komunikaciji, ko ne najdemo skupnih vrednot in stališč. Pravimo, da z nekom nismo na enaki »valovni dolžini«. Empatijo je smiselno razvijati do te mere, da skušamo razumeti sogovornika in njegovo stališče.

Semantične ovire se nanašajo na nepremišljeno uporabo besed oziroma na različno interpretacijo določene besede. Pomen besed znotraj posameznih skupin je do neke mere dogovorjen in takrat, ko se besede uporablja pomensko drugače, se poveča verjetnost, da bo prejemnik besedam pripisal svoj pomen.

Mehanične ovire so motnje komunikacijskega kanala. Sem sodijo fizične motnje, kot so ropot, temperatura, osvetljenost in podobno (<http://www.blazkos.com/ucinkovita-komunikacija.php>).

2.4 VPLIVI NA USPEŠNO KOMUNICIRANJE

Smiselno se je zavedati, da na značilnost posameznikovega komuniciranja vpliva veliko stvari, kot so: trenutno razpoloženje, potrebe, izkušnje, vedenje, predsodki, stališča in znanje. Na učinkovitost in uspešnost komuniciranja bistveno vplivajo odnosi med udeleženci, zavzetost udeležencev za dejavnost, ki jo zajema komuniciranje, samostojnost udeležencev pri delu ter naravnost udeležencev k skupnemu cilju (Brajša, 1994).

Pomemben dejavnik uspešnega komuniciranja ima zaupanje med udeleženci. Medsebojno zaupanje, ki temelji tudi na učinkovitem komuniciranju, je nadvse pomembno na delovnem mestu, kjer so učinkovite komunikacijske sposobnosti bistvenega pomena. Dobra komunikacija omogoča prenos informacij, povečuje motivacijo in daje ljudem, ki so vključeni v komunikacijski proces, občutek, da živijo v poštenem in zdravem okolju, kar je še posebej pomembno pri delu s strankami.

V diplomski nalogi raziskujemo komunikacijo z bolnikom, s katerim se srečujemo v specifičnih okoliščinah – v podrejenem položaju bolnika, ki pričakuje prijazno, razumljivo, pozorno, predvsem pa spodbudno besedo.

2.5 NAČINI KOMUNICIRANJA

Vsi ljudje izmenjaje uporabljamo pasivno, manipulativno, agresivno in asertivno komunikacijo. Vsak človek menja vloge. Razlika med posamezniki pa nastane zaradi različne pogostosti uporabe ene od vlog v nasprotju z ostali tremi (Chalvin, 2004, str. 17).

Velja sicer, da je neko vedenje prevladujoče, vendar pa se ljudje lahko različno odzivamo v različnem okolju, v različnih situacijah, ob različnem času in tako naprej. Tako je lahko nekdo na delovnem mestu zelo pasiven, doma pa se odziva agresivno. Ljudje smo do neke mere odvisni od neizogibnih avtomatizmov, zaradi katerih nam vlada podzavestni Jaz. Te avtomatizme človek razvija od spočetja naprej, ko se sooča z različnimi dogodki, težavami in konflikti, ki vplivajo na njegovo osebno zgodovino in puščajo sledove. Odločilno vlogo pri tem, kakšno vrsto vedenja bomo izbrali, imajo prav gotovo družina, kultura in pritiski okolice ter vpliv medijev, ki v naše domove prinaša prizore fizičnega in verbalnega nasilja. Vsaka družina in vsaka kultura prenašata določene vrednote, ki se ji zdijo bistvene za vključitev v družbo. Tako ljudje prenašamo družinska pravila, čeprav nas zahteve po lepem in dostojnem vedenju pogosto motijo in nas ovirajo pri samostojnosti, samouresničevanju in osebni rasti. Zaradi moralnih pritiskov, ponižanja, kazni in popuščenja se nato odločimo za vedenje, ki ga bomo največkrat uporabljali. Najboljši način vedenja je neposrednost in natančnost. Razumeti moramo, da lahko spreminjamo le svoje vedenje v dani situaciji in nikakor ne dane situacije.

Pomembno je, da zelo natančno razlikujemo načine vedenja, kajti šele ko se bomo osvobodili občutka krivde in slabe vesti zaradi našega vedenja, bomo lahko videli možnost, da spremenimo stvari v življenju (Erlah, Žnidarec, 1997).

3 RAZLIČNE OBLIKE VEDENJA

3.1 PASIVNOST

»Saj ni važno, vse se bo uredilo!«

Prvo izmed neasertivnih vedenj je pasivnost, ki je najgloblje zasidrani refleks za preživetje v naših možganih, to je beg. Pasivno vedenje ima veliko pojavnih oblik in najbolj pasivna oseba ni vedno tista, ki ji to pripisujemo. Na splošno menimo, da je pasiven tisti, ki je vedno tiho, se težko pripravi k udeleževanju, ne izraža svojega mnenja in pusti, da se dogodki odvijajo po svoje. Pasivnost je strategija izogibanja, ki nam omogoča, da hranimo svoje moči, in je povezana z nagonom po preživetju. Drugi nas zato izkoriščajo in pogosto delamo prav tisto, česar ne želimo, medtem ko svoje potrebe in interese redko zadovoljimo.

Poznamo pa tudi pasivno agresivnost, ko sogovorniku javno ne povemo svojih občutkov in mnenj, pač pa za njegovim hrbtom poskušamo narediti vse, da na agresiven način dosežemo svoje.

PORTRET PASIVNE OSEBE

Pasivno (submisivno) vedenje predstavlja sključena drža, žalosten obraz, izmikajoč pogled, nervozno trzanje in pokašljevanje, jecljajoče govorjenje, tih glas, potne roke itd.

Oseba s pasivnim slogom komuniciranja je večinoma tiho, izogiba se razpravam, izraža tuja mnenja in ne svojih, pogosto se opravičuje, umika pogled med pogovorom, pogosto se tudi smehlja in prikimava. Osebo s pasivno-agresivnim slogom komuniciranja pa spoznamo po tem, da ima sarkastične pripombe in se zelo rada in hitro znajde v vlogi žrtve. Ljudje s tem slogom so generali po bitki, svoje mnenje redko povedo na glas, ne kažejo svojih pravih občutkov ter obtožujejo druge za svoje frustracije (Markič, Delovno gradivo, 2010).

Pasivna oseba skrajno sovraži vedenje in osebe, ki so napadalne, slabo vzgojene, nevljudne, kritične, nasilne, agresivne in nagnjene h konfliktom. Brezmejno sovraži zlobo in predsodke. Je nedinamična oseba, ki ne zbuja pozornosti: premika se tiho, pogosto na glas vzdihuje, zavija z očmi in z izrazom na obrazu izraža nemoč. Nepričakovane okoliščine jo vznemirijo. Njeno anksioznost lahko opazimo po značilnih znakih: grize nohte, mršči posamezne dele obraza, nezavedno trza z ного, govori s šibkim glasom. Tak človek svoje stavke pogosto dopolni z izrazi, ki kažejo, da se je vdal v usodo (Chalvin, 2004, str. 31).

SLABE STRANI PASIVNEGA VEDENJA

Pasivno vedenje je velika ovira na poti do samouresničitve. Ker je pasivna oseba odvisna od okolice, trajno občuti njen vpliv. Zaradi izogibanja konfliktom se podreja in zato ne more svobodno izraziti svoje osebnosti. Konflikte zavrača, čeprav bi bili zanjo osvobajajoči, in se na ta način izogiba neprijetnostim. Zaradi ponotranjenja zunanjih konfliktov postane njeno delovanje samouničevalno. Ker se pretirano zavaruje, deluje pasivna oseba nekoliko hladno, nezainteresirano in neprepričljivo. Videti je, kot da ji je vseeno in zlahka obupa. Umakne se, se osami in zaradi tega zbujata vtis, da ne mara sprememb. Izogiba se odgovornosti in se podredi volji drugih. Na koncu je taka oseba razočarana, nezadovoljna in ranjena ter zaničuje sama sebe zaradi svoje neuspešnosti. Pasivno vedenje znižuje našo samozavest, samospoštovanje in občutek lastne vrednosti.

PREDNOSTI ZMERNE PASIVNOSTI

Pasivna oseba je odprta, zna poslušati, je tolerantna in diskretna in zato pri ljudeh vzbujata zaupanje. Ljudi sprejema take, kot so, in ceni njihovo mnenje. Govori preudarno, zato ji ni žal za izrečene besede. S svojo umirjenostjo in resnim glasom deluje pomirjujoče. Čas je zavetnik pasivne osebe, saj marsikatero težavo minejo, ne da bi bilo potrebno kaj storiti, saj tak človek dopusti, da situacija dozori. Pasivna oseba ponavadi precenjuje ljudi okoli sebe. Dobro zna umiriti napete situacije ter učinkovito razmisliti, kako rešiti probleme. Pasivna oseba je zelo čustvena in jo vse globoko in dolgotrajno zaznamuje. Verjame v ljudi in išče njihovo priznanje in spoštovanje, vendar jo ljudje pogosto zavrnejo zaradi pasivnega vedenja.

Če se hoče človek osvoboditi neprijetnih čustvenih posledic svojega vedenja, se mora naučiti na dogodke gledati s kritične razdalje, se obvladati ter ravnati premišljeno in previdno, ne pa dvomiti vase ob vsakem najmanjšem spodrsrljaju. Varovati se mora razočaranj in ohranjati fizično in psihično kondicijo. Najti mora mir, počitek, notranjo moč in umirjenost. Naučiti se mora živeti v harmoniji s samim seboj in z drugimi. V nasprotnem primeru lahko pride do zdravstvenih težav in obolenj.

3.2 AGRESIVNOST

»Treba se je znati uveljaviti! Ali jaz ali pa oni!«

Agresivnost je druga izmed neasertivnih vlog. Gre za refleksno napadalno vedenje, ki ga naši možgani ukažejo, kadar se počutimo ogrožene, potisnjene ob zid, ko izhod ni mogoč. V bistvu gre za boj za preživetje. Kot pasivno je tudi agresivno vedenje nerealen odgovor na dogodke. Ustvarja iluzijo, vendar moramo biti pripravljeni na povračilne ukrepe (Chalvin, 2004, str. 44).

Če je pasivna oseba preveč vpljudna, je agresivna oseba tista, ki drugim povzroča neprijetnosti in jih tlači. Z očitno drznostjo zaničuje dogovorjena pravila. Agresivnost je značilna za ekstravertirane ljudi, ki se počutijo močne in sposobne, ki v ospredju

vidijo svoje cilje in koristi ter se pri njihovem doseganju ne ozirajo na druge ljudi. Agresivnega človeka običajno zavračamo, nanj kažemo s prstom in imamo o njem slabo mnenje.

Agresivnost je lahko posledica paradoksalnega vedenja zaradi razočaranja iz preteklosti. Zaradi občutka strahu, da bo izgubila moč, postane krotilec, ker se boji, da bi postala plen. Je tudi bojevnik, ker svoje potrebe uveljavlja na silo. Na njeno vedenje se ljudje ponavadi odzovejo s pasivnostjo, kar pa ji ne omogoča učinkovite komunikacije. Agresivnost ima več obrazov in se razteza od tihega sovraštva do verbalnega nasilja.

PORTRET AGRESIVNE OSEBE

Agresivno vedenje predstavljajo: prekržane roke, kazanje s prsti, udarjanje po mizi, mrščenje čela, sarkastičen nasmeh, glasno govorjenje in kričanje, ostri in odrezavi gibi itd.

Agresivna oseba je opazna oseba, ki brez zadržkov pove svoje mnenje. Gre za svojeglavo, impulzivno in pogosto hiperaktivno osebo. Je zelo prepričana v svoj prav in nesposobna prenesti nasprotovanje. Ljudje jo opisujejo kot razdražljivega in nepotrpežljivega človeka. Zaradi njegove nervoze, nepredvidljivega in spremenljivega vedenja se ga ljudje pogosto bojijo. Zavrača mlačnost in odlašanje, kar enači z lenobo in pasivnostjo.

Njegovo vedenje se kaže na tri načine, ki vplivajo na fiziološko, verbalno in neverbalno izražanje. Agresivnost najprej privede do somatskih težav zaradi sprostitve večjih količin adrenalina. Oseba, ki je po značaju agresivna, svojo prikrito agresivnost kaže z neverbalnimi znamenji. Agresivnega človeka izda tudi verbalna agresija, saj govori naglas, prehitro, se ironično smeji, skače v besedo in prekinja sogovornika.

SLABE STRANI AGRESIVNEGA VEDENJA

V prvi vrsti gre za zapravljanje energije in slabe komunikacije. Agresivna oseba ima zelo šibko samopodobo, svoj strah pred drugimi pa prikriva z vedenjem, ki v ljudeh vzbuja strah. Ves čas živi po stresom. Ponavadi ji primanjkuje kritičnega odnosa in sposobnosti poslušanja in kritizira vse po vrsti. Takšno vedenje lahko v povezanosti okoliščin privede celo do nasilja. Zaveda se svojih slabosti in se zato počuti kot nesposobnejši in ga je sram svojih izbruhov jeze. Ne ve, kako bi ravnal drugače, ker so si ljudje o njem že ustvarili svoje mnenje. Zaradi tega pri ljudeh povzroča zavore in posledično se vzdušje slabša, nezadovoljstvo pa večja. Agresivna oseba, ki je hotela odpraviti vzrok jeze, se na koncu čuti odrinjeno in osamljeno, kar prispeva k še večji agresivnosti.

PREDNOSTI ZMERNE AGRESIVNOSTI

Agresivna oseba ima veliko prednosti, s katerimi ji uspe vključitev v skupino in sprejetje. Je rojeni vodja. Zna postaviti meje in doseže, da se jih upošteva. Ponavadi je učinkovit, osredotočen na cilj, jasen in odkrit. Težav se loti brez odlašanja. Ker ima dobre sposobnosti kritičnega presojanja sebe in drugih, razkrije prikrite nesporazume in jih odstrani.

Kratkoročno bo taka oseba imela občutek moči in nadvlade, dolgoročno pa bo imela težave v odnosih s prijatelji, sodelavci, partnerjem ... Pogosto vzroke za težave išče pri drugih ter živi v nenehni napetosti in pripravljenosti, kako se maščevati. Ljudje se jim podrejajo, vendar jih ne spoštujejo. Večina ljudi ob njih čuti bolečino, strah in jezo, kar na dolgi rok pomeni nezadovoljstvo in neučinkovitost.

3.3 MANIPULATIVNOST

»Vse je odvisno od načina. Treba jih je znati osvojiti!«

Vloga manipulativne osebe je bolj kompleksna kot prvi dve, saj je manj jasno določena. Tu ne gre za refleksno vedenje. Gre za namen, da bi podprli pasivno ali prikrili agresivno vedenje. Gre za intelektualne in zavajajoče mehanizme, za kar je potrebna bistroumnost in dobra organizacija misli, saj hočemo svoj cilj doseči po ovinkih. Ker pa posledic svojega delovanja ne predvidimo dobro, je veliko manipulacij neuspešnih.

Pri manipulaciji gre za željo po premoči na račun drugih. Negativna manipulacija je nemoralna in predstavlja etični problem, saj daje vtis, da ljudje zavedno ali nezavedno doživljamo pritiske in usmeritve ter delamo tisto, česar v resnici nočemo. Za doseg svojih ciljev smo se vsi naučili manipulirati. Uspešno izsiljevanje, neverjetno pretiravanje, hlinjene poškodbe in psihični pritiski so najuspešnejše vloge manipulativne osebe. Taka oseba ne zna pogledati resnici v oči in rada stvari olepša. Včasih je popolnoma iskrena in manipulira z občutkom, da s svojim vedenjem ljudem koristi. Včasih pa je preračunljiva in se zavestno odloča za svoja dejanja.

PORTRET MANIPULATIVNE OSEBE

Manipulativna oseba kaže več obrazov. Je poklicni igralec, kar pomeni, da so njene reakcije in odzivi odvisni od ljudi, ki jo obkrožajo, in sicer na način, da ima kar največ možnosti za zmago. Ima veliko sposobnost prilagajanja, kar ljudje razumejo kot pomanjkanje stabilnosti. Pogosto spreminja svoje mnenje, lastne trditve pa lahko že čez nekaj časa zanika. Težko zavzamejo neko stališče in se angažirajo. Njegovo vedenje spominja na kameleona, saj za doseg cilja zna hliniti agresivnost ali se obnašati hinavsko, kar pomeni, da ljudi ustrahuje, prav tako lahko igra pasivneža in deluje iz ozadja ali pa svoje sogovornike s tišino pripravi do tega, da povedo svoje

mnenje. Uporablja besedne zveze. »Bodimo odkriti ... Računajte name, da vas ne bom izdal ... Odkrito povedano ...«

SLABE STRANI MANIPULATIVNEGA VEDENJA

Manipulativna oseba je sposobna in inteligentna, vendar se ji lahko zgodi, da se zaradi manipulacij tako zaplete, da se ujame v lastno zanko. Pri takem vedenju gre za izrabljanje ljudi v lastno korist, saj za zadovoljitev svojih ambicij ljudi izkorišča. Je zarotnik in hinavec, pogosto opravljivec, ki razkriva zaupne informacije in daje vtis, da ve več in ima informacije iz prve roke. Rad se igra s čustvi in ne okleva, kadar mora storiti vse, da bi zadovoljil svoje želje. Je začetnik konfliktov, saj s svojim ovinkarjenjem, izmikanjem, izogibanjem pogovorom pravzaprav utruja svojo okolico in s tem ljudi razdraži in izzove konflikt, čeprav ga je s takim načinom poskušal odriniti od sebe. Pri ljudeh sproži odpor, zavrnitev, upor in odklonitev. Na koncu tak človek svoje okolice ne more več prepričati, da je njegovo vedenje iskreno.

PREDNOSTI ZMERNE MANIPULACIJE

Manipulativna oseba se zaveda svoje inteligence in pozna tudi svoje meje. Zna se uveljaviti. Je sposoben diplomat, ki se umakne, če je treba, ne tvega brez razloga ter si zna vzeti čas. Manipulativen človek je dober poslušalec, razume ljudi in z intuicijo odkriva šibke in močne točke ljudi. Pri skupnem delu upošteva sposobnosti in zmogljivosti. Ljudem dela usluge in si ustvari mrežo dolžnikov. Je potrpežljiv, zna se izogniti težavam, ob konfliktu zna pravilno oceniti tveganje in s tem omiliti težave. Na ta način spodbuja komunikacijo in odpravlja ovire.

Kratkoročno bomo dosegli določene prednosti in morda celo uživali v spretnostih prikritega delovanja, dolgoročno pa nas bodo zagotovo doletele posledice naših manipulacij. Ker bodo drugi izgubili zaupanje v nas, se bomo počutili nesprejete in nezaželene. Globoko v sebi pa bomo hrepeneli po iskrenosti.

3.4 ASERTIVNOST

Sozvočje umirjenosti, dinamičnosti in takta.

Do sedaj smo spoznali tri vrste vedenja. Vsak izmed nas jih izmenično uporablja. Zakaj bi jih želeli odpraviti? Ker se nekateri zavedamo napetosti, utrujenosti, občutkov krivde ali razdora, ki so posledica negativnih oblik vedenja. Pripravljeni smo na nove poti komuniciranja, ki nam jih ponuja asertivnost, ki ni ne ponižnost ne agresivnost, ampak srednja pot med obema. Tu gre za odgovorno in odraslo ravnanje.

Asserere pomeni v latinščini trditi. Slovenski jezik ne premore ustrezne domače besede, ki bi imela enoznačni pomen. Lahko bi celo rekli, da Slovenci do sedaj nismo znali biti asertivni, saj nas je zgodovina nenehno potiskala v podrejen položaj komuniciranja ter preprečevala izražati odločnost ter braniti lastna stališča.

Chalvin (2004, str. 6) pravi, da je asertivnost uveljavljanje samega sebe. Možina et. al. (2004, str. 422) menijo, da je pri asertivnem komuniciranju pomen nekoliko drugačen, saj gre za odločnost, samozavest, poštenost in spoštljivost hkrati. Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 16) izvor besede pripisujeta anglosaksonskemu jezikovnemu območju ji pripisujeta tri korene.

Be assertive« pomeni imeti in izražati pozitivno zaupanje, gotovost in samozavest.

»Aserrtion« pomeni vztrajanje pri določeni stvari, nagnjenje k neustrašnosti, postaviti se za svoje pravice na način, da ne kršimo pravic drugih.

»Assert« pomeni zahtevati nekaj, uveljaviti se, zagovarjati in samozavest.

Asertivnost je kot način sporazumevanja dobra rešitev za ohranjanje osebnostne celovitosti, ki pomeni ohranjanje pokončne drže v komuniciranju z drugimi, da se podrejenost ne bi sprevrgla v ponižnost oziroma nadrejenost v gospodovalnost. Šele pri asertivnem komuniciranju se v polni meri izraža poleg verbalnega tudi neverbalno komuniciranje. Pri verbalnem ali besednem izražanju se asertivnost kaže v težnji po razumljivosti. Jasno in čvrsto misel je možno izraziti z enostavnimi besedami in kratkimi stavki na enostaven način in z jasnim namenom. Kadar razmišljamo o lastni asertivni naravnosti, pomislimo najprej na lastno samozavest in zlasti na občutke lastne vrednosti. Če želimo ohraniti pokončnost osebnostne drže, nas bo asertivnost varovala pred morebitno gospodovalnostjo sobesednika. Potrebno se je zavedati, da ko nas nekdo v svoji izjavi poniža in ne spoštuje, je to izjava o njem in ne o nas.

PORTRET ASERTIVNE OSEBE

Asertivno vedenje predstavljajo: »odprte« kretnje, sproščeno, umirjeno gibanje, gladko in enakomerno govorjenje, pokončno sedenje, vzravnanost drža, kadar stojimo, očesni stik s sogovornikom, odkrit in razločen glas itd.

Prvi korak k asertivnosti je prav gotovo izražanje čustev. Lahko jih razumemo kot obliko energije, ki se pojavi v našem telesu in nato v pravilni obliki najde pot iz nas. Čustva se je potrebno naučiti opisovati (opisovati, kako se počutimo, kaj so sogovornikove besede povzročile v nas, kaj za nas to pomeni, kaj nam ni všeč, kaj si želimo itd.). Uspešni bomo, če se bomo zavedali svojih občutkov, pri tem pa znali vplivati na govorico telesa. Pomembno pri tem je samozavedanje (ponavadi vidimo in obsojamo druge, sebe oziroma svoje odzive pa prezremo).

Biti asertiven pomeni, da (Chalvin, 2004, str. 83):

- se upamo uveljaviti,
- se spoštujemo,
- spoštujemo druge,
- stremimo k svoji resnici, svojemu okusu, svojim reakcijam,
- branimo svoje pravice in spoštujemo pravice drugih,
- se brez slabe vesti uveljavimo na pozitiven način,
- smo sami gospodarji svojega osebnega prostora,

- sami označimo in postavimo meje,
- sami povečamo svojo avtonomijo in neodvisnost.

Asertivni smo, kadar:

- smo v družbi sprejeti, se ne vedemo sovražno, jasno izražamo svoje potrebe, želje, nestrinjanje, pri čemer upoštevamo razlike med ljudmi in smo pripravljeni na kompromise in pogajanja,
- znamo oceniti samega sebe, smo do sebe odkriti in pošteni,
- sprejmemo svoja čustva, obvladamo svoja nagnjenja, ukrotimo svoje strahove in bojazni,
- priznamo napake, ne da bi jih občutili kot končni poraz ali nepremagljivo oviro.

Pri asertivnosti gre za povezovanje umirjenosti in poslušanja, spontanosti in živahnosti ter spretnosti in diplomacije.

TRIJE OSNOVNI KORAKI ASERTIVNOSTI

- Aktivno poslušajmo sogovornika in mu pokažimo, da slišimo in razumemo, kaj govori.
- Povejmo mu, kaj o tem mi mislimo ali občutimo.
- Povejmo, kaj želimo, da se zgodi.

POGOJI ZA RAZVOJ ASERTIVNOSTI

- Poznavanje in sprejemanje samega sebe
- Sprejemanje drugega
- Sprejemanje mnenj drugih
- Pristnost
- Zavedati se težav in tveganja

UPORABA ASERTIVNEGA BESEDNJAKA

Da bi razvijali medsebojne odnose na zrel in demokratičen način, poskusimo sogovornika nagovoriti v prvi osebi ednine, razen kadar predlagamo rešitve. Izogibati se moramo besed, ki ustavijo pozitiven tok komunikacije, na primer ampak. Namesto te besede raje uporabimo vendar. Nikoli ne govorimo o lastnostih osebe, temveč o njenem vedenju. Uporabljamo pozitiven besednjak, na primer namesto besede problem lahko uporabimo besedo izziv. Namesto posplošitev uporabljamo specifične trditve.

KDAJ JE ASERTIVNOST KORISTNA

Pri asertivnosti gre za vedenje, ki nam pomaga doseči konkreten cilj in je uspešna na točno določenih področjih:

- Kadar moramo komu povedati kaj neprijetnega.
- Kadar dvomimo v svojo sposobnost soočenja.

- Kadar bi radi prosili nekaj in tvegamo, da bomo dobili negativen odgovor.
- Kadar moramo reči ne in tvegamo, da to ljudem ne bo pogodu.
- Kadar se pripravljamo na upravičeno kritiko.
- Kadar z nami manipulirajo in moramo to preprečiti.
- Kadar se moramo upreti poniževanju ali obrekovanju.

OSEBNE PRAVICE IN DOLŽNOSTI PRI KOMUNICIRANJU

Tu gre za pravice, ki nam pomagajo pri asertivnem vedenju, in sicer pri izražanju samega sebe na tak način, da pri tem ne ogrožamo ali kršimo pravic drugih. Te pravice so:

- Pravica, da z nami ravnajo spoštljivo.
- Pravica, da izrazimo svoja čustva in mnenja.
- Pravica, da nas poslušajo in jemljejo resno.
- Pravica, da izrazimo svoje prioritete in potrebe.
- Pravica, da rečemo »ne«, ne da bi ob tem občutili krivdo.
- Pravica, da prosimo za tisto, kar želimo.
- Pravica, da rečemo »ne razumem«.
- Pravica, da delamo napake, vendar sprejemamo odgovornost zanje.
- Pravica, da se ne izpostavljam.

Kadar pa imamo pravice, imamo tudi dolžnosti:

- Dolžnost, da spoštujemo druge in jih spodbujamo, da svobodno izražajo svoja mnenja in občutke.
- Dolžnost, da drugim povemo, kaj občutimo, če njihovo vedenje negativno vpliva na nas.
- Dolžnost, da drugim pomagamo ustvariti učinkovito komunikacijo.
- Dolžnost, da razumemo in izpolnjujemo svoje moralne obveznosti do drugih.

Naučimo se prepoznavati lastne pravice in se zavzemati zanje, sicer bodo drugi odločali namesto nas in nas potiskali v vloge, ki jih od nas pričakujejo. Zaradi tega se nam lahko zgodi, da bomo izgubili stik s samim sabo, s tem pa tudi možnost biti to, kar smo, in dobiti, kar želimo. V tem primeru tvegamo izgubo svobode gibanja, mišljenja, odločanja, doživljanja, občutenja (Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar, 2004, str. 57).

TIPI ASERTIVNOSTI

Asertivnost ne pomeni zavračanje drugih, ampak naredimo tako, kot se nam zdi, da je za nas najbolje, nam ob tem ni neprijetno in ne kršimo pravic drugih.

Na podlagi tega razumevanja obstaja več tipov asertivnosti (Rungapadiachy, 2003, str. 307):

- neposredna in temeljna asertivnost (neposredno in jasno izražanje svojega mnenja),

- posredna asertivnost (ne odgovorimo z jasnim »ne«, vendar damo jasno čutiti zavrnitev),
- empatična asertivnost (razumemo drugo osebo, ampak ne moremo popustiti pri določeni zahtevi),
- asertivnost odstopanja (odstopanje med tem, kar je dogovorjeno in tem, kar se dejansko počne),
- asertivnost s hvalo (osebi se zahvalimo, vendar kljub temu odklonimo),
- kompromisna asertivnost (sam ne morem pomagati, vem pa, kdo lahko).

Asertivna komunikacija pomeni, da odreagiramo prilagojeno določeni situaciji, spoštujemo svoje potrebe in potrebe drugih. V bistvu imamo v komunikaciji z drugimi več maneverskega prostora.

REAGIRANJE IN SPREJEMANJE KRITIKE

Asertivna oseba vsako kritiko vzame resno in jo analizira skozi opazovanje same sebe. Rungapadiachy (2003, str. 310) svetuje:

- Poslušajte, kar vam želijo drugi povedati.
- Slišano vzemite na znanje.
- Razmislite o slišanem.
- Analizirajte slišano.
- Ocenite in odločite, ali je ustrezno ali ne.
- Sprejmite ali zavrnite slišano.

3.5 TEHNIKE ASERTIVNEGA VEDENJA

Do rešitve težav, ki nam povzročajo skrbi, ne da bi povzročili kopičenje negativne energije ali izražanje agresivnosti, nam pomagajo asertivne tehnike. Zelo pomembna je prepričljivost, saj tako lažje in hitreje dosežemo cilj. Tehnika asertivnosti je učinkovito orodje prepričljive komunikacije. Prepričljivost je sposobnost prepričevanja ljudi, da naredijo nekaj, česar drugače ne bi.

AKTIVNO POSLUŠANJE

Če želimo izpeljati prvi korak asertivnosti, je aktivno poslušanje pogoj za to. Aktivno poslušanje pomeni, da poslušamo besede in misli, ki se skrivajo za besedami, in ob tem spremljamo neverbalno komunikacijo. Pomembno je, da sogovornika gledamo v oči, mu ne skačemo v besedo in se resnično vživimo v njegov položaj, kjer gre za empatično poslušanje.

Aktivno poslušanje kaže vzravnana in pozorna drža, pozornost, ki je usmerjena na sogovornika, sprejemanje sogovornikove ideje in čustev, sočustvovanje, postavljanje odprtih vprašanj ter vprašanj za pojasnila in občasno povzemanje izrečenega.

Namen aktivnega poslušanja je pokazati sogovorniku, da nas njegova čustva in mnenja zanimajo, ter ugotoviti, kakšni so sogovornikovi nameni.

GOVORICA TELESA

Z govoro telesa sporočamo drugim, kako se počutimo. Znanje o govoricu telesa je eno od temeljnih področij asertivnega vedenja, saj je telesno govoro veliko težje »ponarediti« kot besede in velikokrat intuitivno bolj verjamemo govoricu telesa. Seveda obstaja možnost, da jo interpretiramo tudi napačno. Z njo povečamo usklajenost med verbalnimi in neverbalnimi sporočili. Za asertivno govoro telesa so pomembni sproščenost, vzravnanost drža, umirjene kretnje, neposredni in pogosti očesni stik, usklajenost izrazov na obrazu z besedami, sproščeno gibanje rok in umirjeno gibanje.

Namen govoro telesa je podpreti verbalno komunikacijo, pokazati svoj namen pri komuniciranju ter pokazati svoje občutke.

»POKVARJENA PLOŠČA«

Ta tehnika je zelo uporaba takrat, ko se nam zdi, da sogovornik noče slišati našega sporočila. Sporočilo ponavljamo toliko časa, da ga sogovornik ne more več prezreti. Uporaba tehnike »pokvarjene plošče« v kombinaciji s tehniko reči »ne« je zelo koristna pri komuniciranju z izrazito agresivnimi ali manipulativnimi ljudmi.

Namen tehnike »pokvarjene plošče« je ohraniti svoj pogled, ko te nekdo presliši ali ignorira.

REČI »NE«

Vsakdo ima pravico reči »ne«, čeprav se velikokrat bojimo odkloniti, ker imamo občutek, da smo neprijazni, da nam bodo drugi ljudje zamerili naše ravnanje. V nasprotnem primeru pa pride do preobremenjenosti in časovne stiske, nezmožnosti, da bi delo dobro opravili in do nezadovoljstva. Posledica tega je, da imamo več samospoštovanja in tudi drugi nas bolj spoštujejo.

Namen tehnike reči »ne« je upreti se dejanjem (trditvam, prošnjam), s katerimi se ne strinjamo.

IZVEDLJIV KOMPROMIS

Kadar imamo s sogovorniki različna stališča, je seveda možno doseči strinjanje le tako, da predlagamo rešitev, ki je sprejemljiva za obe strani in torej tudi izvedljiva. Namen asertivnega komuniciranja je ta, da pri iskanju rešitve sodelujemo z drugimi in tako ne le najdemo rešitev, temveč jo tudi izvedemo.

NOTRANJI DIALOG

Vsak od nas kdaj komunicira sam s seboj, še posebno v težkih situacijah. Če želimo biti asertivni, moramo paziti, da ne zaidemo v krog negativnih občutkov in spodbud.

Če si večkrat zamislimo, da nečesa ne zmoremo, ne znamo, potem se nam dejansko lahko zgodi, da tega ne bomo mogli izvesti. Nasprotno je ponavljanje pozitivnih spodbud, ki lahko zelo pomagajo pri asertivnem nastopu, saj podzavestno zelo vplivamo na uspešen potek dogodka.

Namen notranjega dialoga je predhodna analiza težke situacije in priprava učinkovitih rešitev.

ZAMEGLITEV

Zameglitev je zelo pomembna tehnika predvsem takrat, ko moramo umiriti sogovornikova čustva, zlasti jezo in bes. Bistvo te tehnike je, da sogovornika presenetimo s tem, da se strinjamo z delom njegove trditve, hkrati pa jasno povemo svoje stališče. Sogovornika pustimo, da svojo agresivnost izživi in pustimo, da večkrat ponovi svoje, pri tem pa vsakič poskusimo z zameglitvijo in pri tem ostanemo čustveno neprizadeti.

Namen tehnike zameglitve je pomiriti agresijo, ohraniti svojo celovitost, pokazati razumevanje, a ne nujno strinjanje.

IZPOVED (NEGATIVNIH) OBČUTKOV

Mnogi ljudje lažje povemo, kaj si o določeni stvari mislimo, kot kaj občutimo. Prav negativna čustva lahko učinkovitost komunikacije zelo zmanjšajo. Zelo pomembno je, da znamo svoje občutke ustrezno izraziti in sogovorniku jasno povemo, kaj ovira našo komunikacijo ter predlagamo, kako naj bi potekala.

Namen te tehnike je povedati, kakšno ravnanje nas vznemirja, kaj nas prizadene, kaj čutimo o tem in kaj bi radi, da se zgodi namesto tega.

NASPROTJE TRDITEV

Pri razpravljanju o določenih zadevah se v pogovoru lahko pojavijo nasprotujoče si trditve. Ko opozorimo na nasprotje trditve, odpremo prostor za oblikovanje kompromisa.

Namen te tehnike je razjasniti pravi problem in opozoriti na zmešnjavo.

TEHNIKA DESC

Ta tehnika se uporablja, ko naletimo na težave oziroma konflikte in jih skušamo razrešiti in pri tem izrazimo svoje občutke. Namenjena je iskanju rešitev. Razvila sta jo Sharon A. in Gordon H. Bower, ki sta predlagala razpredelnico posredovanja. Razpredelnica vsebuje štiri korake, ki jih predstavlja kratica DESC. Pri tem D pomeni describe (opisati), E express (izraziti), S specify (podrobno razložiti) in C consequences (posledice). Osnovni cilj te tehnike je, da izrazimo svoje težave, ne da bi koga prizadeli, in dosežemo spremembo.

V prvi fazi kolikor je le možno natančno opišemo vedenje in dejstva, ki so vzrok za težavo oziroma konflikt. Nato spregovorimo o nevšečnostih, neprijetnih občutkih in izrazimo svoje nestrinjanje. Sledi jasno, natančno in nedvoumno pojasnilo, kako bi sogovornik spremenil svoje ravnanje, da bi se neprijetnosti za nas končale. V zadnji fazi opišemo pozitivne posledice, ki jih bo prinesla sprememba ravnanja.

KDAJ SE NI DOBRO VESTI ASERTIVNO

V življenju obstajajo kompleksne situacije, v katerih so prisotni znaki objektivnih in subjektivnih vzrokov ujeti v mrežo okoliščin, ki ne dopuščajo svobode in avtonomije.

Asertivno vedenje ni priporočljivo, kadar:

- nam razmerje moči ni v prid,
- sogovorniki nimajo možnosti odločanja in so brez motivacije,
- ne obstaja nobena konkretna in stvarna rešitev za nastalo situacijo in ni moč predlagati uresničljivih rešitev,
- naletimo na pasivnost, ki izhaja iz globljih psiholoških ovir,
- se znajdemo pred enim ali več ogrožajočimi fizičnimi napadalci.

Torej moramo v določenih situacijah dobro pretehtati, ali so koristi našega asertivnega komuniciranja večje od škode, ki bi jo s tem povzročili. Takrat se odločimo po zdravem razumu.

3.6 ČUSTVENO KOMUNICIRANJE

Kadar so ljudje v interakciji z drugimi, narava in značilnost odnosov vplivata na izražanje čustev. Motnje čustvene komunikacije vključujejo težave pri izražanju svojih lastnih čustev in nerazumevanja čustev drugih. Čustva se spremenijo v izraze obraza, gibanje telesa, govorico telesa, ton, en glas, ritem besed in intenzivnost. Čustva se prav tako lahko sporočajo kot dejansko uporabljene besede. Večina čustev se pojavi ob stiku z drugimi osebami, njihov pomen pa je v večini primerov vezan na socialne odnose. Čustva so motivacijski sistem za komunikacijo in imajo sporočilno moč. Podpirajo in podajajo osebni kontekst komuniciranja. Z neverbalnim komuniciranjem uravnavamo čustveno komuniciranje med posamezniki (Ule, 2005, str. 244–247).

Čustvena inteligentnost je sposobnost posameznika pri ravnanju in obvladovanju čustev v sebi in v odnosu do drugih (Goleman, 2001, str. 338). V zdravstvu je potreba po čustveni inteligentnosti velika, saj mora izvajalec vsakogar obravnavati enako, ne glede na doživljanje svojih čustev.

V kriznih oziroma težkih časih je priporočljivo podporno komuniciranje, kjer gre za empatijo, skrb in spoštovanje. V določenih trenutkih smo vsi dajalci in prejemniki podpornega komuniciranja, saj ima pozitiven učinek na vsakdanje življenje, zdravje

in dobro počutje ljudi, povečuje učinkovitost, soočanje s konflikti in stresnimi situacijami. Empatija je pomembna komunikacijska spretnost, ki se pogosto napačno razume in izkorišča. Ustrezna uporaba empatije kot komunikacijske spretnosti olajšuje razgovor, povečuje učinkovitost zbiranja informacij in daje občutek spoštovanja našemu sogovorniku.

Empatija je sposobnost, da se ena oseba postavi in vživi v čustva druge osebe, jo tako razume in sočustvuje z njo. Če oseba pomaga drugi in zmanjša njeno bolečino, lahko ob tem čuti zadovoljstvo. Vendar se vsi ne odzivamo empatično, velikokrat lahko celo opazimo brezbržnost in privoščljivost, ko gre za psihološke ovire, ko ne najdemo skupnih vrednot in stališč. Empatija se razlikuje od sočutja po tem, da ne samo čutimo občutke in čustva drugega, ampak jih tudi razumemo. Kadar smo empatični, ni nujno, da občutimo tudi sočutje. Empatičnost pomeni razumevanje ravnanja drugih, s katerimi ni nujno, da se strinjamo (Ule, 2005, str. 347).

4 RAZISKAVA

4.1 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

Namen in cilj raziskave je ugotoviti prisotnost asertivne komunikacije, v našem primeru v komunikaciji z bolnikom. V tej situaciji se pojavlja potreba po in visoki ravni poznavanja komunikacije, tako teoretično kot praktično. Ugotoviti skušamo, ali je asertivna komunikacija bolj prisotna pri ljudeh z več delovnimi izkušnjami in višjo izobrazbo ter v kolikšni meri preobremenjenost vpliva na asertivnost v komunikaciji. Sprašujemo se tudi, ali imajo osebe, ki asertivno komunicirajo, manj konfliktnih situacij pri svojem delu, saj se anketiranci srečujejo z bolniki v specifičnih okoliščinah, v katerih so slednji v podrejenem položaju in je njihov prag strpnosti zaradi nebogljenosti in ranljivosti zelo nizek.

4.2 METODA RAZISKOVANJA

Za raziskovalni del naloge smo kot instrument raziskovanja izbrali kvantitativno metodo, in sicer anketo, ki smo jo izvedli med zdravstvenimi delavci, zaposlenimi na različnih delovnih mestih v Zdravstvenem domu Kranj. Anketirali smo 35 oseb, ki pri svojem delu komunicirajo z bolnikom. Dobljene rezultate smo obdelali ter grafično in tabelarno ponazorili s programom Microsoft Excel.

Vprašalnik je sestavljen iz treh delov:

- V prvem delu smo dobili splošne podatke o anketirancih – spol, starost in izobrazbo.
- V drugem delu smo dobili podatke o delovnih izkušnjah, o pogostosti konfliktov ter o preobremenjenosti na delovnem mestu.
- V tretjem delu smo ugotavljali način komuniciranja anketirancev (izhodišče za oblikovanje vprašalnika je bilo gradivo avtorice M. J. Chalvin: *Kako preprečiti konflikte*).

Anketni vprašalnik je bil anonimen, vprašanja pa so bila zaprtega tipa.

4.3 HIPOTEZE

1. Med oblikami komuniciranja je asertivna komunikacija najredkeje uporabljena.
2. Asertivnost narašča z delovnimi izkušnjami.
3. Osebe z višjo stopnjo izobrazbe asertivneje komunicirajo.
4. Osebe, ki so pri svojem delu preobremenjene, manj uporabljajo asertivno komunikacijo.
5. Manj konfliktnih situacij imajo osebe, ki asertivno komunicirajo.

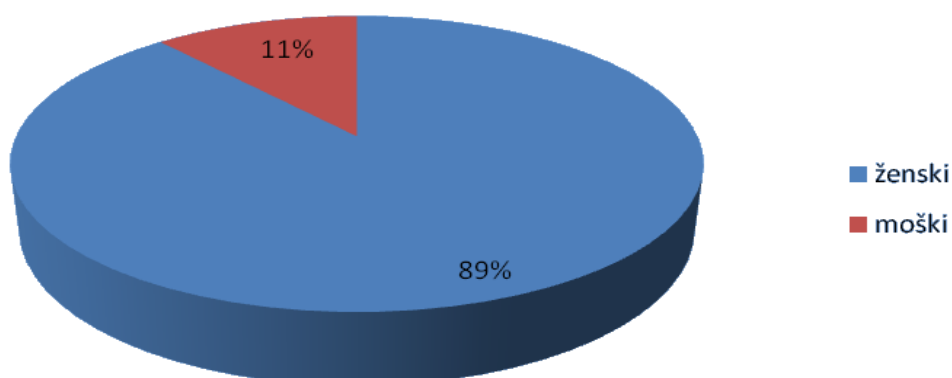
4.4 REZULTATI

SPOL ANKETIRANCEV

V raziskavi je sodelovalo 35 oseb, in sicer 31 žensk in 4 moški, kar pomeni 89 % žensk in 11 % moških, saj je bila anketa izvedena v zdravstveni instituciji, kjer med zaposlenimi prevladujejo ženske.

Tabela 1: Spol anketirancev

spol	število	odstotek
ženski	31	89 %
moški	4	11 %
skupaj	35	100 %



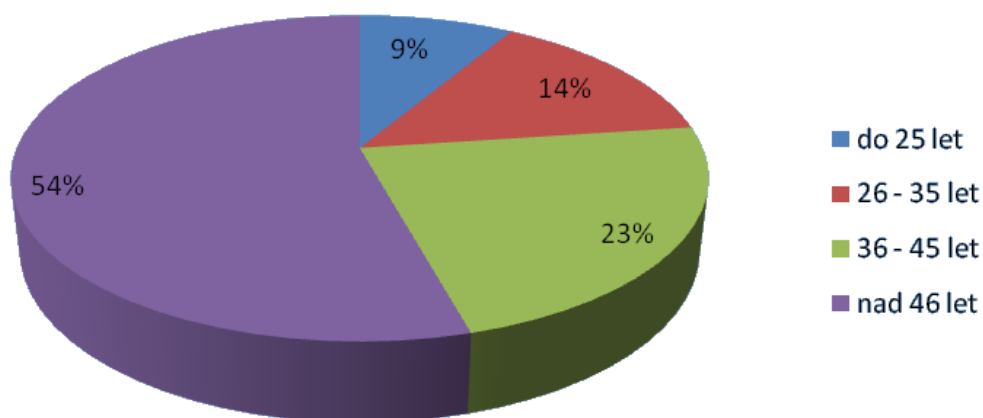
Graf 1: Spol anketirancev

STAROST ANKETIRANCEV

Anketirane smo razdelili v štiri starostne skupine, in sicer do 25 let, od 26 do 35 let, od 36 do 45 let in nad 46 let. Prevladuje starostna skupina nad 46 let, v katero se je uvrstilo 19 oseb oziroma 54 %, sledi ji skupina 36–45 let, ki šteje 8 oseb oziroma 23 %, nato sledi skupina 26–35 let, s 5 osebami oziroma 14 % vprašanih, najmanj anketiranih spada v skupino mlajših od 25 let, in sicer 3 osebe oziroma 9 %.

Tabela 2: Starost anketirancev

starost	število	odstotek
do 25 let	3	9 %
26–35 let	5	14 %
36–45 let	8	23 %
nad 46 let	19	54 %
skupaj	35	100 %



Graf 2: Starost anketirancev

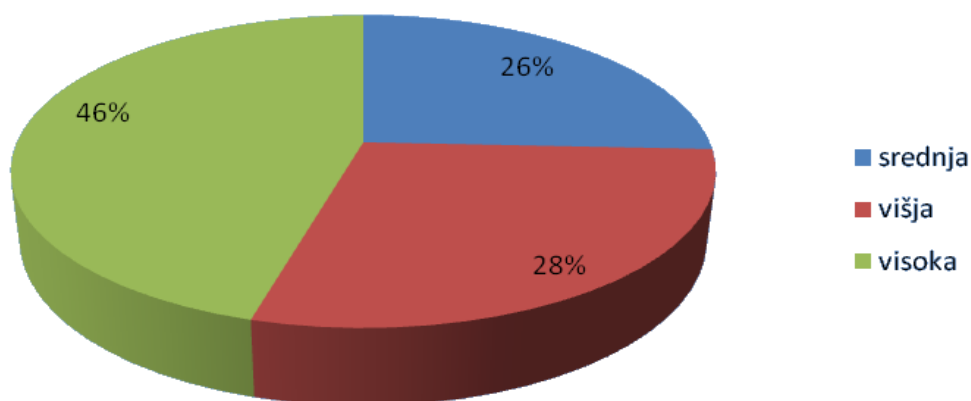
IZOBRAZBA ANKETIRANCEV

Anketirane smo po izobrazbi razdelili v tri skupine, in sicer v eno skupino tiste s poklicno oziroma srednjo izobrazbo, v drugo tiste z višjo izobrazbo ter v tretjo skupino tiste z visoko oziroma univerzitetno izobrazbo. Visoko in univerzitetno izobrazbo smo združili, saj sta med anketiranimi le dva z univerzitetno izobrazbo. Prav tako smo združili srednjo in poklicno izobrazbo, saj ima samo en anketiranec poklicno izobrazbo.

Največ anketirancev, 16 oseb oziroma 46 %, se je uvrstilo v tretjo skupino, v skupino z višjo izobrazbo spada 10 oseb, kar predstavlja 28 %, poklicno oz. srednjo izobrazbo pa ima 9 oseb oziroma 26 % vprašanih.

Tabela 3: Izobrazba anketirancev

izobrazba	število	odstotek
poklicna, srednja	9	26 %
višja	10	28 %
visoka, univerzitetna	16	46 %
skupaj	35	100 %



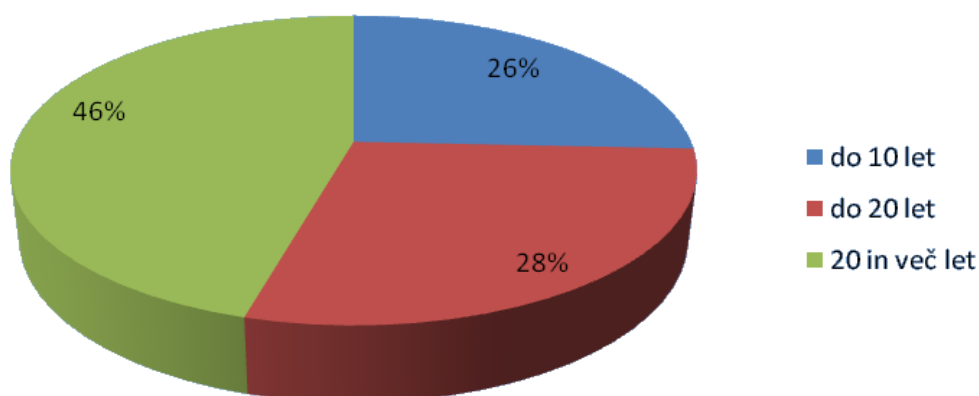
Graf 3: Izobrazba anketirancev

DELOVNE IZKUŠNJE

Delovne izkušnje smo razdelili v tri območja, in sicer do 10 let, do 20 let ter 20 in več let. 20 in več let delovnih izkušenj ima 16 oseb oziroma 46 % anketiranih, sledi 10 oseb oziroma 28 % anketiranih z do 20 let delovnih izkušenj in najmanj, 9 oseb oziroma 26 % anketiranih, ima manj kot 10 let delovnih izkušenj.

Tabela 4: Koliko delovnih izkušenj imate pri delu s strankami?

delovne izkušnje	število	odstotek
do 10 let	9	26 %
do 20 let	10	26 %
20 in več let	16	28 %
skupaj	35	100 %



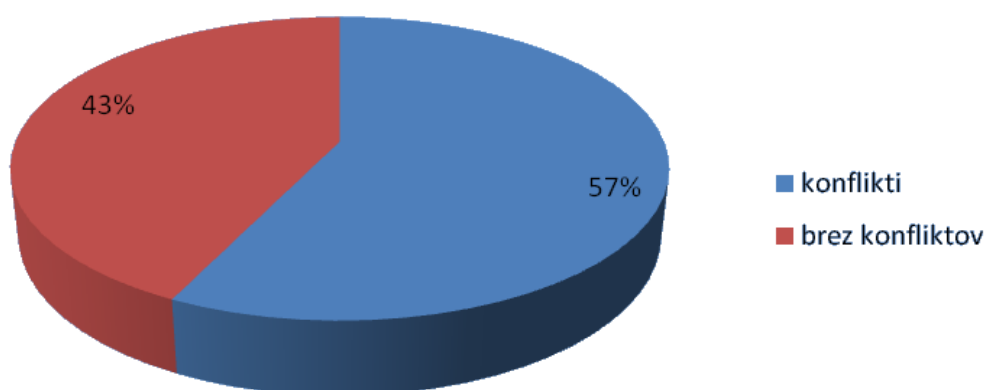
Graf 4: Koliko delovnih izkušenj imate pri delu s strankami?

POGOSTOST KONFLIKTOV

Anketirani so imeli na voljo tri možnosti opredelitve, in sicer da do konfliktov ne prihaja nikoli, včasih ali pogosto. Od 35 vprašanih nima nikoli konfliktov 15 oseb oziroma 43 %, včasih ima konflikte 20 oseb oziroma 57 %, za pogoste konflikte se ni opredelil nihče.

Tabela 5: Kako pogosto prihaja do konfliktov s strankami?

delež prisotnosti konfliktov	število	odstotek
konflikti	20	57 %
brez konfliktov	15	43 %
skupaj	35	100 %



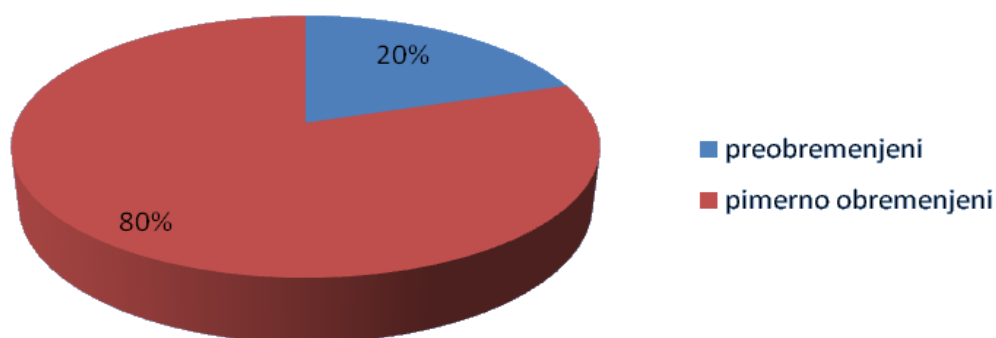
Graf 5: Kako pogosto prihaja do konfliktov s strankami?

OBREMENJENOST NA DELOVNEM MESTU

Anketirani so imeli na voljo dve izbiri, in sicer da so na delovnem mestu primerno obremenjeni oziroma preobremenjeni. Med anketiranimi se je za preobremenjenost opredelilo 7 oseb oziroma 20 % vprašanih, za primerno obremenjene se je opredelilo 28 oseb oziroma 80 % vprašanih.

Tabela 6: Primerna obremenjenost in preobremenjenost na delovnem mestu

delež preobremenjenih na delovnem mestu	število	odstotek
preobremenjeni	7	20 %
primerno obremenjeni	28	80 %
skupaj	35	100 %



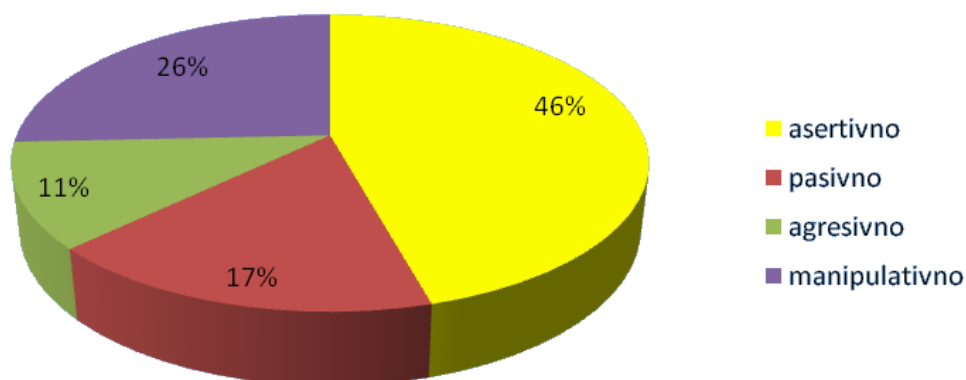
Graf 6: Primerna obremenjenost in preobremenjenost na delovnem mestu

NAČIN KOMUNICIRANJA

V tem delu vprašalnika smo želeli preverjati prisotnost različnih oblik komuniciranja in na podlagi trditev iz že sestavljene ankete avtorice Marie Joseph Chalvin iz knjige *Kako preprečiti konflikte* ugotovili, da se vsi štiri načini komuniciranja pojavljajo v različnih sredinah. Asertivni način komuniciranja uporablja 16 oseb oziroma 46 % vprašanih, sledi manipulativni način, ki ga uporablja 9 oseb oziroma 26 % vprašanih, nato sledi pasivni način s 6 osebami oziroma 17 % in nazadnje agresivni način, ki ga uporablja 4 osebe oziroma 11 % vprašanih.

Tabela 7: Prisotnost posameznega načina komuniciranja

način komuniciranja	Število	odstotek
asertivno	16	46 %
pasivno	6	17 %
agresivno	4	11 %
manipulativno	9	26 %
skupaj	35	100 %



Graf 7: Prisotnost posameznega načina komuniciranja

ASERTIVNOST IN DELOVNE IZKUŠNJE

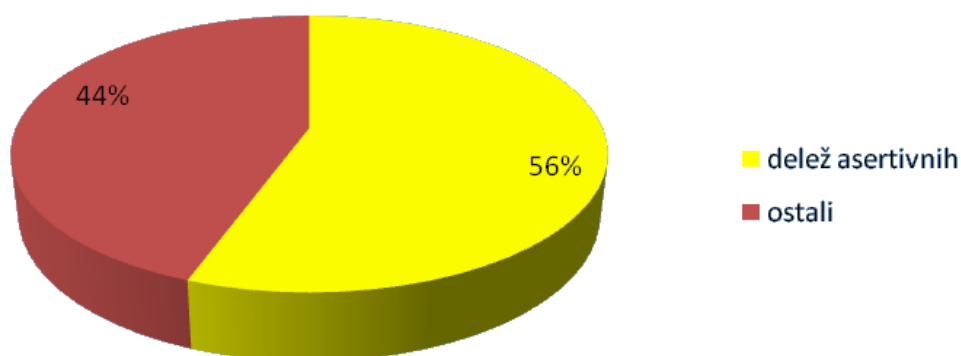
V tem delu vprašalnika smo preverjali vpliv delovnih izkušenj na uporabo asertivne komunikacije, zato smo določili različne meje v razmiku 10 let.

- DO 10 LET DELOVNIH IZKUŠENJ

Od vseh anketiranih, ki imajo do 10 let delovnih izkušenj, uporablja asertivno komunikacijo 5 oseb oziroma 56 % vprašanih. Na ostale načine komuniciranja se razporedijo 4 osebe oziroma 44 % vprašanih.

Tabela 8: Delovne izkušnje do 10 let

delež asertivnih z do 10 let delovnih izkušenj	število	odstotek
delež asertivnih	5	56 %
ostali	4	44 %
skupaj	9	100 %



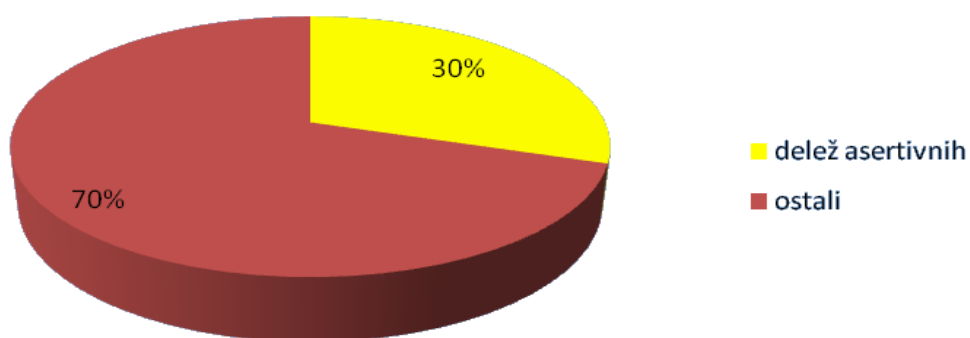
Graf 8: Delovne izkušnje do 10 let

- DO 20 LET DELOVNIH IZKUŠENJ

Od vseh anketiranih, ki imajo do 20 let delovnih izkušenj, uporabljajo asertivno komunikacijo 3 osebe oziroma 30 % vprašanih. Ostale načine komuniciranja uporablja 7 oseb oziroma 70 % vprašanih.

Tabela 9: Delovne izkušnje do 20 let

delež asertivnih z do 20 let delovnih izkušenj	število	odstotek
delež asertivnih	3	30 %
ostali	7	70 %
skupaj	10	100 %



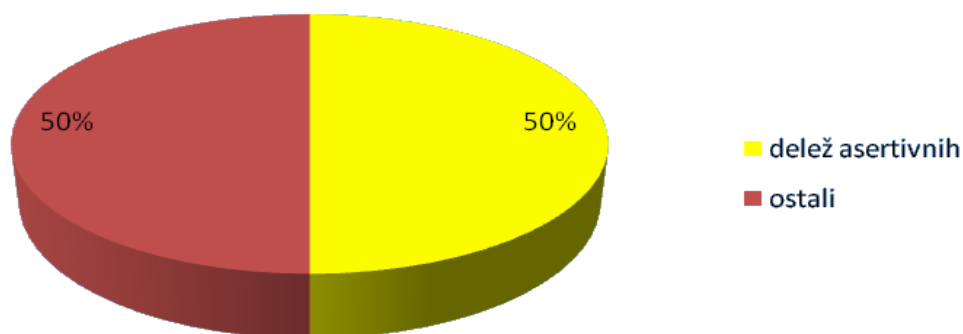
Graf 9: Delovne izkušnje do 20 let

- NAD 20 LET DELOVNIH IZKUŠENJ

Od vseh anketiranih, ki imajo 20 in več let delovnih izkušenj, uporablja asertivno komunikacijo 8 oseb oziroma 50 % vprašanih. Ostale načine komuniciranja uporablja prav tako 8 oseb oziroma 50 % vprašanih.

Tabela 10: Delovne izkušnje 20 in več let

delež asertivnih z nad 20 let delovnih izkušenj	število	odstotek
delež asertivnih	8	50 %
ostali	8	50 %
skupaj	16	100 %



Graf 10: Delovne izkušnje 20 in več let

ASERTIVNOST IN STOPNJA IZOBRAZBE

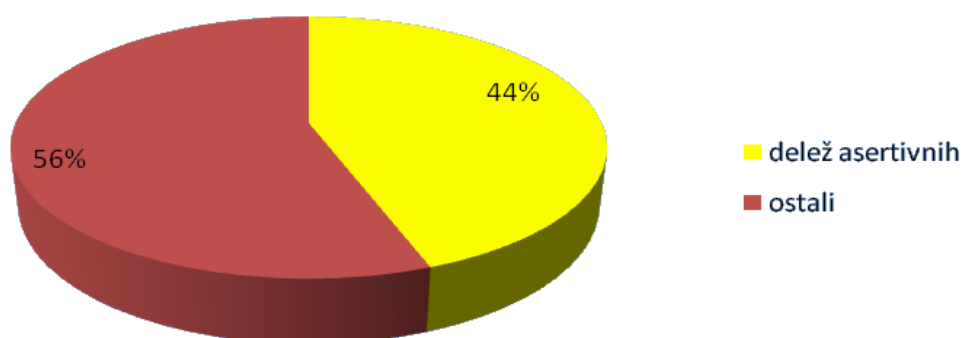
V tem delu vprašalnika smo preverjali, ali formalna izobrazba vpliva na uporabo asertivnosti v komunikaciji.

- **POKLICNA OZIROMA SREDNJA IZOBRAZBA**

Med anketiranimi, ki imajo srednjo ali poklicno izobrazbo, uporabljajo asertivno komunikacijo 4 osebe oziroma 44 % vprašanih. Ostale načine komuniciranja uporablja 5 oseb oziroma 56 % vprašanih.

Tabela 11: Poklicna oziroma srednja izobrazba

asertivni s poklicno oziroma srednjo izobrazbo	število	odstotek
delež asertivnih	4	44 %
ostali	5	56 %
skupaj	9	100 %



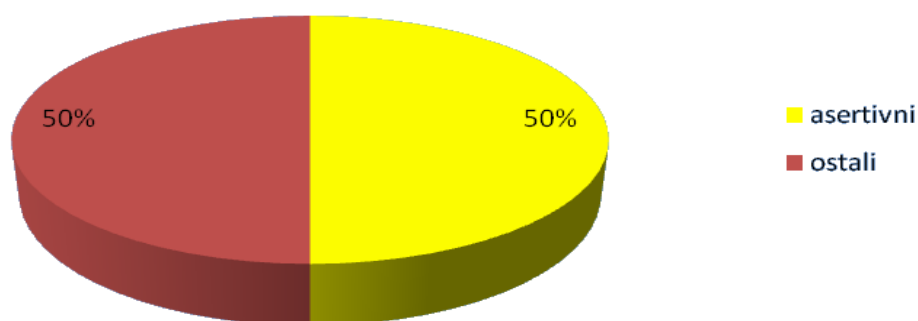
Graf 11: Poklicna oziroma srednja izobrazba

- VIŠJA IZOBRAZBA

Med anketiranimi, ki imajo višjo izobrazbo, uporablja asertivno komunikacijo 5 oseb oziroma 50 % vprašanih. Tudi ostale načine komuniciranja uporablja 5 oseb oziroma 50 % vprašanih.

Tabela 12: Višja izobrazba

asertivni z višjo izobrazbo	število	odstotek
asertivni	5	50 %
ostali	5	50 %
skupaj	10	100 %



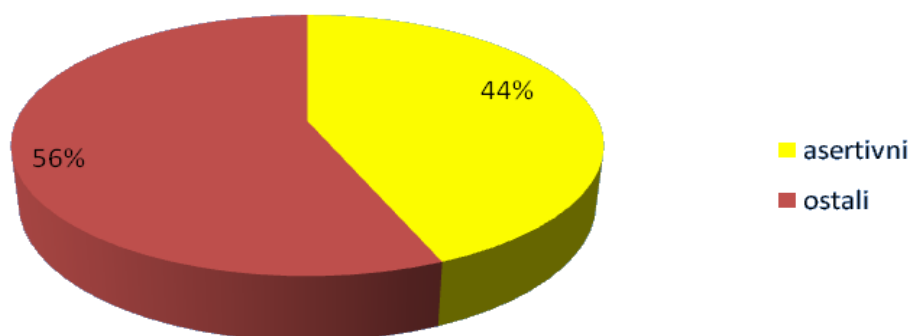
Graf 12: Višja izobrazba

- VISOKA OZIROMA UNIVERZITETNA IZOBRAZBA

Med anketiranimi, ki imajo visoko oziroma univerzitetno izobrazbo, uporablja asertivno komunikacijo 7 oseb oziroma 44 % vprašanih. Ostale načine komuniciranja uporablja 9 oseb oziroma 56 % vprašanih.

Tabela 13: Visoka oziroma univerzitetna izobrazba

asertivni z visoko oziroma univerzitetno izobrazbo	število	odstotek
asertivni	7	44 %
ostali	9	56 %
skupaj	16	100 %



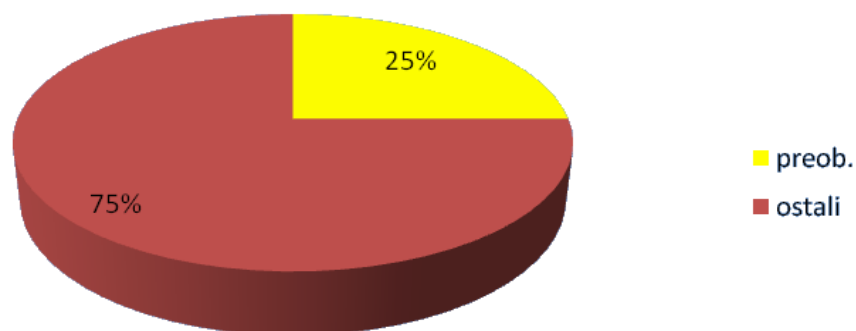
Graf 13: Visoka oziroma univerzitetna izobrazba

ASERTIVNOST IN PREOBREMENJENOST

V tem delu vprašalnika smo preučevali medsebojno povezanost med asertivno komunikacijo in preobremenjenostjo. Med vsemi anketiranimi se je za preobremenjene opredelilo 7 oseb oziroma 20 % vprašanih. Od asertivnih oseb so preobremenjene 4 osebe, kar znaša 25 %. 12 oseb oziroma 75 % asertivnih oseb se je opredelilo za primerno obremenjene.

Tabela 14: Asertivnost in preobremenjenost

delež preobremenjenih med asertivnimi	število	odstotek
preobremenjeni	4	25 %
ostali	12	75 %
skupaj	16	100 %



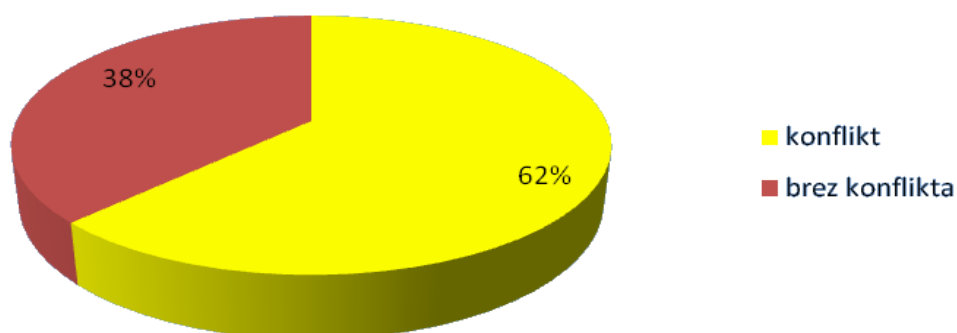
Graf 14: Asertivnost in preobremenjenost

ASERTIVNOST IN KONFLIKTI

V tem delu vprašalnika smo preverjali prisotnost konfliktov med asertivnimi osebami. Med anketiranimi, ki uporabljajo asertivni način komuniciranja, prihaja do konfliktov včasih pri 10 osebah oziroma pri 62 %. Brez konfliktov je 6 asertivnih oseb oziroma 38 % vprašanih.

Tabela 15: Konflikti med asertivnimi

delež konfliktov med asertivnimi	število	odstotek
konflikti	10	38 %
brez konfliktov	6	62 %
skupaj	16	100 %



Graf 15: Konflikti med asertivnimi

4.5 ANALIZA REZULTATOV

V analizi želimo podrobno analizirati v uvodu postavljene hipoteze.

MED OBLIKAMI KOMUNICIRANJA JE ASERTIVNA KOMUNIKACIJA NAJREDKEJE UPORABLJENA.

V raziskavi smo ugotovili, da asertivna komunikacija ni najredkeje uporabljena komunikacija. Nasprotno, ugotovili smo, da jo uporablja 16 oseb oziroma 46 % anketiranih in je kot način komuniciranja v naši raziskavi najpogosteje uporabljena. 9 oseb oziroma 26 % uporablja manipulativno komuniciranje, pasivni način uporablja 6 oseb oziroma 17 % in agresivni način 4 osebe oziroma 11 %.

Iz dobljenih rezultatov lahko sklepamo, da se anketirani asertivnega načina komuniciranja zavedajo, čeprav ga ne poznajo. Na vprašanja so odgovarjali na podlagi lastnega doživljanja, izhajali pa smo iz našega ugotavljanja in iz okolice, v kateri se nahajamo. Rezultati so pokazali drugačno sliko, kot smo predvidevali, saj smo o socialni okolici razmišljali subjektivno.

V naši raziskavi gre za komunikacijo z bolnikom, kjer gre za komunikacijski proces, v katerem je v ospredju odnos do sočloveka. Prav zaradi hitrih sprememb in večje zahtevnosti na strokovnem področju se pojavlja večja potreba po učinkovitejši komunikaciji, saj se je pokazalo, da bolniki največjo pomembnost pripisujejo sposobnosti zaposlenih, da jim prisluhnejo. Prav zato se je najverjetneje asertivnost pokazala kot najpogostejši način, saj je aktivno poslušanje prvi korak na poti k asertivnosti. Aktivno poslušanje pa pomeni, da poslušamo besede in misli, ki se skrivajo za njimi.

V zdravstvu so asertivne osebe zaželene (Prebil, A. et al., 2009, str. 31). Narava dela v zdravstvu predpostavlja, da če zna človek poskrbeti sam zase, če zaupa vase in v svoje sposobnosti ter pozitivno zaznava svoje telo, bo znal poskrbeti tudi za druge. Asertivne osebe vzbujajo v bolniku zaupanje, občutek varnosti in upanje.

ASERTIVNOST NARAŠČA Z DELOVNIMI IZKUŠNjami.

Raziskava je pokazala, da 5 oseb oziroma 56 % anketiranih z do 10 let delovnih izkušenj uporablja asertivno komunikacijo, nato pa se stopnja asertivnosti v razponu do 20 let delovnih izkušenj zmanjša na 3 osebe oziroma 30 %. Ko anketirani pridejo v razpon nad 20 let delovnih izkušenj, pa se asertivno komuniciranje zopet poveča na 8 oseb oziroma 50 %.

Sicer obstaja prepričanje, da se bo z delovnimi izkušnjami asertivnost povečevala, vendar ni tako. Predvsem se to pokaže pri srednji skupini z delovnimi izkušnjami do 20 let, kar pove, da delovne izkušnje niso pogoj za izboljšanje komunikacije. Se je pa povečala med tistimi z delovnimi izkušnjami do 10 let in z več kot 20 leti delovnih izkušenj.

Torej z raziskavo ni moč potrditi, da bi bile delovne izkušnje v zvezi z večjo asertivnostjo. To si lahko razlagamo z dejstvom, da smo v naši raziskavi že v prvi hipotezi prišli do zaključka, da je asertivna komunikacija najpogosteje uporabljena komunikacija nasploh, kar bi lahko pripisali selekciji oziroma motivu za izbiro tega poklica. To pomeni, da so naši anketiranci že na začetku, ko pričnejo z delom, empatično izoblikovane osebe. Drugo dejstvo pa je podoben vzorec obnašanja bolnikov in za prilagoditev oziroma empatijo do bolnikov verjetno res ne potrebujemo 20 let in več, ampak se tega ob ustrezni čustveni inteligenci naučimo precej hitreje, nato pa ta odnos samo še vzdržujemo.

OSEBE Z VIŠJO IZOBRAZBO ASERTIVNEJE KOMUNICIRAJO.

Asertivna komunikacija ni v povezavi s stopnjo izobrazbe. V raziskavi smo anketirane razdelili v tri skupine, in sicer na tiste s poklicno oziroma srednjo izobrazbo, tiste z višjo in visoko oziroma univerzitetno izobrazbo. Med omenjenimi tremi nivoji izobrazbe je najpogostejša uporaba asertivne komunikacije med osebami z višjo stopnjo izobrazbe, in sicer pri 5 osebah oziroma v 50 %. Med osebami s poklicno ali srednjo stopnjo izobrazbe najdemo 4 osebe oziroma 44 %, med visoko ali univerzitetno stopnjo izobrazbe pa 7 oseb oziroma 44 % anketiranih asertivno komunicira.

V raziskavi smo ugotovili, da je asertivna komunikacija prisotna povsod ne glede na stopnjo izobrazbe anketiranih. V javnem zavodu, kjer je bila raziskava izvedena, narava dela zahteva vsaj srednjo izobrazbo, čeprav se sodobni trend nagiba k vse bolj izobraženemu kadru, kar se vidi tudi v naši raziskavi, ki kaže na nekaj večjo prisotnost visoko izobraženih oseb.

Pričakovali bi, da stopnja izobrazbe vpliva na boljšo komunikacijo, vendar komunikacija ni vzročno-posledično povezana z izobrazbo. S stopnjo izobrazbe se širijo obzorja, vendar to ni pogoj, da bo komunikacija taka, kot mora biti. Raziskava je pokazala, da za asertivno komunikacijo ni pomembno, kakšno stopnjo izobrazbe imaš, kajti prav asertivna komunikacija temelji na samospoštovanju, samozavesti, zavedanju samega sebe in dostojanstvu ter jasni komunikaciji z drugimi, na kar pa stopnja izobrazbe, kot ugotavljamo, ne vpliva.

OSEBE, KI SO PRI SVOJEM DELU PREOBREMENJENE, MANJ UPORABLJAJO ASERTIVNO KOMUNIKACIJO.

V raziskavi se je 7 oseb, kar znaša 20 % anketiranih, opredelilo za preobremenjene. Med njimi so 4 osebe oziroma 57 % asertivne, 3 osebe oziroma 43 % so se uvrstile med druge načine komuniciranja.

Pri preobremenjenosti gre za sposobnost vizualizacije oziroma razmišljanja o sebi. Lahko gre za organizacijske ali individualne preobremenitve. Za omenjeno je lahko vzrok vsebina dela, ki je v našem primeru subjektivno enolična oziroma monotona. Lahko bi rekli, da asertivne osebe poleg tega, da o sebi razmišljajo drugače, tudi drugače gledajo na določeno situacijo. Asertivne osebe spoštujejo sebe, se upajo uveljaviti in označiti ter postaviti meje, znajo oceniti samega sebe in se zavedajo svojih pravic, ki vodijo k asertivnosti, kar posledično lahko vpliva tudi na preobremenjenost.

Ugotovili smo, da osebe, ki so se v naši raziskavi opredelile za preobremenjene, uporabljajo asertivno komunikacijo verjetno prav zaradi tega, ker se je bolj zavedajo.

MANJ KONFLIKTNIH SITUACIJ IMAJO OSEBE, KI ASERTIVNO KOMUNICIRAJO.

V raziskavi smo ugotovili, da so konflikti pri osebah, ki asertivno komunicirajo, prisotni pri 10 oziroma 62 % anketiranih, kar pomeni, da hipoteza ni potrjena. V raziskavi smo ponudili tri možnosti opredelitve. Za možnost, da do konfliktov ne prihaja nikoli, se je opredelilo 6 oziroma 38 % asertivnih oseb, za možnost včasih pa 10 oziroma 62 % oseb. Možnosti pogostih konfliktov ni izbrala nobena oseba.

Konflikt je sicer del komuniciranja. Z njim se je treba soočiti, saj morda izraža potrebo po spremembi, osvetli probleme in dopušča možno usklajevanje različnih mnenj. V medosebni komunikaciji se konfliktom ne moremo izogniti. Seveda pa se jih moramo naučiti reševati mirno in konstruktivno. Mnogo lažje se je s konflikti soočiti, če se zavedamo možnih koristi, ki jih prinaša. Konflikti spodbujajo spremembe, razbijajo monotonost, spodbujajo osebnostno rast, razrešeni konflikti omogočajo večje zaupanje drug v drugega. Konflikti imajo tudi negativne posledice, kot so: upad komunikacije, poslabšanje odnosov in oviranje optimalnega delovanja sistema. Zavedati se moramo, da konflikti so vedno in povsod, kjer je kaj živega. Kar je škodljivo, je nasilna reakcija na konflikt ali zanikanje konflikta, ki ostaja in kasneje izbruhne v ekstremni obliki. Težavni ljudje se na konflikte odzivajo na težaven, torej na destruktiven način. Zdi se, da imajo tisti, ki se konfliktov bolj zavedajo, do njih bolj pozitiven odnos. Ti konflikte tudi prej zaznajo. Ob konfliktih se manj razburijo ali celo dobijo energijo, se ne podredijo in ne zanemarijo ne svojih ne drugih interesov. Tisti, ki pa se manj zavedajo konfliktov, se ob njih bolj razburijo, jih vidijo kot škodljive in se pogosto podredijo.

V naši raziskavi gre za zdravstvene delavce, ki se srečujejo z bolniki v specifičnih okoliščinah, ko so ti nebogljeni ter odvisni. Njihov prag strpnosti je zelo nizek. Zato je osveščenost o obstoju konflikta, sposobnost zaznavanja, prepoznavanja in predvidevanja konflikta ter sposobnost opažanja različnega razumevanja posameznikov zelo zaželena lastnost, ki je v naši raziskavi tudi izpostavljena, saj je prisotnost konfliktov med asertivnimi velika. To pomeni, da konflikt sam po sebi v našem primeru ni nekaj negativnega. Lahko bi rekli, da gre samo za večje zavedanje konfliktov zaradi večje osveščenosti naših anketirancev. Konflikti so del medosebnih odnosov. Dajejo nam možnost, da izmenjujemo ideje ter spoštujemo in dopuščamo medsebojne razlike, ki jih prinesejo različne življenjske situacije.

5 ZAKLJUČEK

Ljudje smo socialna bitja in komunikacijo lahko poleg hrane, vode in ljubezni uvrstimo med nujne potrebe za obstoj. Pomeni vzpostavljanje stikov med ljudmi, prenos informacij ter vplivanje na sočloveka. Je nujna za človekovo preživetje. Komunikacija ni le sporočanje. Gre predvsem za medsebojno sporazumevanje, s katerim pridemo ne le do novih znanj, ampak predvsem do spoznanj, ki so temelj osebnosti.

Vsi ljudje izmenjaje uporabljamo pasivno, manipulativno, agresivno in asertivno komunikacijo, vendar je ena prevladujoča. Kakšno vrsto vedenja bomo izbrali, je v veliki meri odvisno od družine, kulture in pritiskov okolice. Najboljši način vedenja je neposrednost in natančnost, kajti razumeti moramo, da lahko spreminjamo le svoje vedenje v dani situaciji, nikakor pa ne dane situacije.

Pasivnost je najgloblje zasidrani refleks v naših možganih. Je strategija izogibanja in je povezana z nagonom po preživetju. Tako vedenje znižuje našo samozavest, samospoštovanje in občutek lastne vrednosti.

Agresivnost je refleksno napadalno vedenje, ki ga ukažejo možgani, ko se počutimo ogrožene. Gre za boj za preživetje. Takih ljudi drugi ne spoštujejo in ob njih čutijo bolečino, strah in jezo.

Manipulativnost je manj jasno določena in ne gre za refleksno vedenje. Gre za prikrite agresivnega vedenja ali podprtje pasivnega vedenja. Gre za željo po premoči na račun drugih.

Asertivnost pa ni ne ponižnost ne agresivnost, ampak srednja pot med obema. Tu gre za odgovorno in odraslo ravnanje. Gre za obliko vedenja v socialnih interakcijah, kjer se borimo za svoje pravice, izražamo svoje želje in hotenja ter zavrnemo nerazumne sogovornikove zahteve na način, da drugemu ne povzročimo psihične ali fizične škode. Vljudna energičnost in pristojna odločnost sta glavna atributa asertivne osebe. Asertivno komuniciranje ni le naučena komunikacijska veščina, ampak je delovanje, ki je v nas samih, ki ga uporabljamo, čeprav se ga ne zavedamo. Če oseba nima asertivnih sposobnosti, se bo težko zavzela za počutje in pravice drugih. V naši raziskavi gre za komunikacijo z bolnikom, ki največkrat ne pozna svojih pravic. Submisivna in manipulativna oseba bo v drugih ljudeh vzbudila nezaupanje in dvom v lastne sposobnosti. Agresivna oseba bo vzbudila strah, asertivna oseba pa bo vzbudila zaupanje.

Ugotovili smo, da je prisotnost asertivne komunikacije v naši raziskavi 46-odstotna oziroma da na tak način komunicira 16 oseb. Glede na to, da gre za komunikacijo z bolnikom, kjer je potreba po asertivni komunikaciji največja, predlagamo razmislek o

izobraževanju kadra v to smer, kajti asertivnost je osebnostno-vedenjska značilnost, ki jo lahko pridobimo, okrepimo ali pa celo izgubimo.

6 LITERATURA

- Brajša, P. (1994). *Managerska komunikologija*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Chalvin, M. J. (2004). *Kako preprečiti konflikte*. Radovljica: Didakta.
- Goleman, D. (2001). *Čustvena inteligenca na delovnem mestu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Iršič, M. (2004). *Umetnost obvladovanja konfliktov*. Ljubljana: RAKMO.
- Ivanko, Š. & Stare, I. (2007). *Organizacijsko vodenje*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
- Maxwell, J. C. (2007). *21 nepogrešljivih lastnosti vodje: postanite človek, ki mu bodo drugi hoteli slediti*. Ljubljana: Lisac & Lisac.
- Markič, P. (2010). *Seminarsko gradivo*.
- Možina, S. et al. (2004). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.
- Petrovič Erlah, P. Žnidarec Demšar, S. (2004). *ASERTIVNOST Zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos.
- Prebil, A., Mohar, P., Drobne, J. (2009). *Komunikacija v zdravstvu*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.
- Ščuka, V. (2010). *Interno strokovno seminarsko gradivo*.
- Tavčar, M. (1995). *Uspešno poslovno sporazumevanje*. Ljubljana: Novi forum.
- <http://www.blazkos.com/ucinkovita-komunikacija.php> 3.11. 2010.
- Tipična vedenja pri komuniciranju <http://www.poslovni-bazar.si/?mod=articles&article=783> 4.11. 2011.

PRILOGE

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani,

sem Marija Kavaš, študentka Višje strokovne šole B&B Kranj. Pripravljam diplomsko nalogo z naslovom »Asertivna komunikacija«. Z anketnim vprašalnikom bom dobila dragocene podatke za pripravo svoje diplomske naloge.

Vljudno vas prosim, da si vzamete nekaj minut časa za izpolnitev anketnega vprašalnika. Vprašalnik je anonimen, rezultati pa bodo objavljeni izključno v moji diplomski nalogi.

Za sodelovanje in vaš dragoceni čas se vam najlepše zahvaljujem.

I. Osnovni podatki

Prosim, da vpišete nekaj osnovnih podatkov o sebi (obkrožite).

1. Spol

- a) M
- b) Ž

2. Starost

- a) do 25 let
- b) 26–35 let
- c) 36–45 let
- d) nad 46 let

3. Izobrazba

- a) poklicna, srednja
- b) višja
- c) visoka, univerzitetna

II. Prosim, obkrožite ustrezen odgovor.

4. Koliko delovnih izkušenj imate pri delu s strankami?

- a) do 10 let
- b) do 20 let
- c) 20 in več let

5. Kako pogosto prihaja do konfliktov s strankami?

- a) nikoli
- b) včasih
- c) pogosto

6. Na delovnem mestu sem:

- a) primerno obremenjen
- b) preobremenjen

III. Pri vsaki trditvi označite (X) v ustrezen stolpec.

		DRŽI	NE DRŽI
1	Pogosto težko zavrnem prošnjo in rečem ne.		
2	Prepričan sem v svoje pravice in jih branim, ne da bi pri tem kršil pravice drugih.		
3	Sem previden, ne sprostim se, če svojega sogovornika ne poznam dobro.		
4	Zlahka in hitro se odločam.		
5	Če je le možno, ukrepam preko posrednikov, saj je to bolj učinkovito.		
6	Sem neposreden. Ljudem povem, kar mislim, in se ne bojim izreči kritike.		
7	Svoje mnenje povem brez zadržkov, čeprav je nasprotno večinskemu mnenju.		
8	Izmenjave mnenj sprva le opazujem in počakam, da spoznam, kako se bodo odločili ostali, preden se odločim, kako bom ravnal.		
9	Znan sem po tem, da znam ravnati z ljudmi.		
10	Ne upam si prositi za pomoč, bojim se, da bodo mislili, da sem nesposoben in stvari ne obvladam.		
11	Težko se odločam, kadar moram storiti kaj neobičajnega.		
12	Med ljudmi sem sproščen, tako v skupini kot na štiri oči.		
13	Pogosto igram, da dosežem svoje.		
14	Ljudem pogosto skačem v besedo, čeprav se tega včasih niti ne zavedam.		
15	Rad imam zadnjo besedo in uveljavim svoje mnenje.		
16	Nesporazume rešim s kompromisom, ki vsem ustreza.		
17	Pogosto rečem: »Vseeno mi je ... kot želiš.«		
18	Brez zadržkov se kažem takšnega, kot sem.		
19	Svoje nestrinjanje znam izraziti brez pretiravanja in tako, da me upoštevajo.		
20	Težko izbiram in se odločam.		
21	V družbi nočem sam zagovarjati nekega mnenja.		
22	Ni me strah govoriti v javnosti.		

23	Življenje me je naučilo samoobrambe in boja.		
24	Rad imam izzive in tveganja, tudi velika.		
25	Ponavadi se znam dobro izogibati konfliktom.		
26	Znam poslušati in sem pozoren.		
27	Ko se za nekaj odločim, to kljub presenečenjem, ki jih doživim, tudi izpeljem.		
28	Brez obotavljanja povem, kaj čutim.		
29	Ljudi znam pridobiti za svoje ideje, sem prepričljiv.		
30	S komplimenti, nasmeškom in dobrikanjem lahko dobimo, kar želimo.		
31	Govorim predolgo ali prehitro končam.		
32	Sposoben sem zbadljive ironije.		
33	Sem ustrezljiv in nezahteven; včasih ljudje to izkoristijo.		
34	Raje opazujem kot sodelujem.		
35	Ne maram biti v prvi vrsti, raje sem v ozadju.		
36	Ne zdi se mi pametno prehitro razkriti svojih namenov.		
37	S svojimi predlogi ljudi včasih presenetim.		
38	Če se ne bi naučil braniti, bi me že poteptali.		
39	Če hočemo doseči, kar želimo, je bolje, da naši cilji in naše namere ostanejo skriti.		
40	Nočem se pokazati v negativni luči.		

* trditve III. so vzete iz že sestavljene ankete avtorice Marie Joseph Chalvin iz knjige *Kako preprečiti konflikte*.