



AVISENSA, Inštitut za psihologijo, svetovanje in izobraževanje

## ASERTIVNA KOMUNIKACIJA: KAKO POMAGATI MLADIM PRI GRADNJI MOSTOV NAMESTO ZIDOV?

V obdobju mladostništva se odpirajo nova poglavja, ki mladostnikom prinašajo stiske in sveže izzive. Ob tem mladi prav tako prebijajo led na področju sprejemanja kariernih odločitev in vstopanja na trg dela. Soočajo se s številnimi interakcijami, kjer so za ohranjanje samospoštovanja, duševnega zdravja in zdravih medosebnih odnosov ključne ustrezne komunikacijske veščine.

Kako pa lahko socialno okolje, torej ljudje, ki se srečujemo z mladostniki oz. delamo z njimi, podpremo razvoj komunikacijskih veščin, predvsem asertivne komunikacije?

### **Razlikovanje med agresivno, pasivno in asertivno komunikacijo**

Ključno je, da najprej sami poznamo teoretično ozadje asertivne komunikacije. Asertivno komunikacijo najlažje razumemo, v kolikor jo postavimo ob bok agresivni in pasivni komunikaciji.

*Agresivna komunikacija* je oblika komunikacije, kjer smo manj/neobčutljivi za čustva in potrebe sogovornika, ter z agresivnim izražanjem poskušamo doseči svoje cilje oz. zadovoljitev lastnih želja in potreb. Izhajamo iz položaja »jaz sem OK, ti nisi OK«. Lahko jo spremljajo tudi kričanje, ustrahovanje, agresivna neverbalna komunikacija. Pojavlja pa se lahko tudi v prikriti obliki, kar imenujemo pasivno-agresivna komunikacija (npr. namensko zamujamo na srečanje z nekom, na kogar smo jezni /



kritiko drugemu podajamo »med vrsticami«). Ker z agresivnim komuniciranjem drugi osebi ne izražamo spoštovanja, navadno spodbuja ustvarjanje konfliktov in povečuje stres (Pipas in Jaradat, 2010).

Za razliko od agresivne, je za *pasivno komunikacijo* značilno podrejanje potrebam in željam drugih. To pomeni, da ne izražamo svojih potreb, želja, čustev in prepričanj, kadar pa jih, se pogosto počutimo krive. To lahko vodi v težave v duševnem zdravju. Izhajamo namreč iz položaja »ti si OK, jaz nisem OK«. Pogosto omenjen stil komunikacije uporabljajo posamezniki, ki se slabo počutijo v svoji koži in želijo drugim ugoditi, da bi se izognili zavrnitvi (Pipas in Jaradat, 2010).

*Asertivna komunikacija* pa predstavlja vmesno pot, kjer svoje potrebe in želje neposredno izražamo (s tem smo spoštljivi do sebe), pri tem pa ostajamo z načinom, kako jih izražamo, spoštljivi do drugih ter si prav tako prizadevamo za iskanje kompromisov. Jasno postavljamo meje in prevzamemo odgovornost za zadovoljevanje lastnih potreb. Izhajamo iz položaja »jaz sem OK in ti si OK« (Eslami idr., 2016; Pipas in Jaradat, 2010).

Vsaka izmed oblik komunikacije ima svoje prednosti. Kadar komuniciramo agresivno, navadno dosežemo kar želimo. S pomočjo pasivne komunikacije, kjer skušamo vsem ustreči, se lahko izognemo medosebnim konfliktom, pri asertivni komunikaciji pa jasno postavljamo meje, kar nam omogoča, da gradimo zdrave odnose in se sami dobro počutimo v svoji koži.

Poleg tega je potrebno omeniti, da se v dejanski uporabi tovrstne oblike med seboj prepletajo, npr. včasih smo lahko bolj asertivno-agresivni, drugič morda bolj pasivno-asertivni.

### **Uporaba tehnik asertivne komunikacije**

Poleg poznavanja teorije o asertivni komunikaciji je potrebno tudi praktično udejstvovanje v asertivnosti, kjer skušamo najprej ozavestiti lasten način komuniciranja. Vprašamo se lahko na primer: *Kako sprejemam kritiko? Ali lahko rečem ne, ko nečesa ne želim narediti? Kako podam pohvalo?*



Na osnovi spoznanj lahko treniramo tehnike asertivne komunikacije in jih uporabljamo v komunikaciji z mladimi. S tem jih posredno učimo tovrstnih veščin, saj jim služimo kot model spoštljive komunikacije (Bandura idr., 1977), hkrati pa z njimi vzpostavljamo enakovreden medosebni odnos, kjer se ustvarja prostor za zaupanje.

Spoštljive medosebne odnose torej krepimo z različnimi veščinami, ki jih zajema asertivna komunikacija, od veščine izražanja svojih prepričanj, želja in potreb kot tudi dajanja in sprejemanja pohval ter kritik. Tovrstne veščine lahko prenesemo v prakso s pomočjo naslednjih tehnik asertivnosti:

- **Aktivno poslušanje in empatija.** Pri aktivnem poslušanju se konstantno odzivamo na sogovorca in preverjamo razumevanje slišane, npr. »aha«, »razumem«, »če sem te prav razumel...«. Ob tem je zelo pomembno, da empatije ne izražamo zgolj navidezno, temveč si dejansko prizadevamo razumeti mladostnikovo situacijo (Smith, 1975).
- **Zavračanje prošenj drugih.** Ljudje imamo vso pravico, da zavrnemo prošnjo drugega. Zaradi povečevanja obsega delovnih nalog in zahtev na različnih področjih življenja je ključno, da se naučimo reči določenim stvarem ne. To naredimo na vljuden in empatičen način (Smith, 1975). Lahko tudi navedemo razlog (če želimo), npr. »Vem, da bi ti koristilo, če bi prevzel tvoj del naloge, a (zaradi drugih obveznosti) tega ne morem.«
- **Izražanje kritike.** Ker so spori neizogibni, je ključno, da izražamo kritiko spoštljivo. Ob tem se vedno osredotočimo na vedenje (»To ni bilo dobro naredeno«), ne na osebnost (»Ti nisi dober«). S tem se zmanjša tveganje, da izzovemo obrambni izziv in poveča verjetnost, da nas bo druga oseba slišala, prav tako pa s tem ne spodbujamo občutkov manjvrednosti pri mladostniku. V namen izražanja kritike lahko uporabimo **JAZ stavke**, pri čemer opišemo moteče vedenje v specifični situaciji, povemo, kako se ob tem počutimo in kakšne posledice ima to vedenje za nas (Gordon, 1989; Pipas in Jaradat, 2010).



Kot primer; »*Ko zamujaš na sestanke društva, me to razjezi, ker moram še enkrat ponoviti, kar sem že povedala*«.

Osebo lahko tudi pozovemo k spremembi vedenja: »*Prosim, bodi naslednjič točna ali me vnaprej obvesti o zamudi*.« Dobro je tudi, da osebi prisluhnemo. Morda ima dober razlog, zakaj zamuja.

- **Sprejemanje kritike.** Včasih smo s strani mladih tudi sami deležni kritike. V kolikor želimo mlade spodbujati k iskrenosti, se je potrebno s kritiko soočiti na ustrezen način.

Včasih so lahko mladi boleče iskreni (npr. »*Ti si danes totalno zanič oblečena*«), kar pogosto izzove obrambni izziv. Takrat se lahko odzovemo s tehniko **negativnega povpraševanja**, s katero se natančneje pozanimamo o negativnem komentarju (Smith, 1975), npr. »*Kaj pa ti ni všeč pri mojem stilu oblačenja?*« Pri tem pazimo na neverbalno komunikacijo - da ne zvenimo obtožujoče in užaljeno.

- **Sprejemanje in dajanje pohval.** Pohvalo zares sprejmemo takrat, kadar ji verjamemo in se zanjo zahvalimo (Smith, 1975). S tem postanemo tudi model za asertivno sprejemanje pohvale. S podajanjem pohval pa lahko mladostnikom pomagamo pri prepoznavanju njihovih močnih področjih, prav tako pa jim sporočamo, da jih cenimo.

Obstaja še več različnih tehnik, ki tukaj niso omenjene, vsem pa je skupno ohranjanje spoštljivosti v odnosu do sebe in drugega. Ne glede na tehniko je pomembno, da smo pozorni na skladnost verbalne in neverbalne komunikacije, saj bomo s tem podkrepili resničnost povedanega. Za spoštljivo komunikacijo je ključen očesni stik, ohranjanje mirnega in odločnega glasu ter pokončna, odprta drža.



Poleg tega pa je odločilno, da v odnosih ohranjamo pristnost in se izogibamo skrivanju za masko profesionalizma. Kadar na primer nečesa ne vemo, je smiselno, da to priznamo. Prav tako lahko pokažemo, kako priznati storjeno napako v komuniciranju; vsem nam namreč kdaj spodleti in ne komuniciramo ves čas asertivno. Takrat se lahko opravičimo in povejmo, da bi morali odreagirati drugače.

### Še drugi načini spodbujanja asertivnosti

K prenašanju veščin asertivnosti na mlade je mogoče pristopati tudi bolj neposredno. Preko aktivnosti jim namreč lahko predstavimo različne načine komuniciranja. Pri tem je pomembno, da smo čim bolj konkretni in izhajamo iz njihovih primerov. S tem bodo razumeli praktičnost spoštljive komunikacije.

Prva možna aktivnost je, da mlade *razdelimo v skupine*, kjer za specifične zapisane primere, ki jih pripravimo vnaprej, *ugotavljajo*, ali gre za pasivno, agresivno ali asertivno komunikacijo. Nato izvedemo skupinsko diskusijo o primerih.

Ko koncepte že osvojijo, je ena najbolj uporabnih aktivnosti za urjenje veščin asertivne komunikacije igra vlog. Mlade razdelimo v manjše skupine, pri čemer vsaki skupini podamo primer scenarija oz. situacije, ki jo mladi skušajo odigrati z uporabo tehnik asertivnosti. Primer situacije: Sošolec te prosi za pomoč pri učenju za jutrišnji test, ti pa si zelo obremenjen že z drugimi obveznostmi. V tem primeru lahko mladi vadijo, kako asertivno reči NE.

Po odigranih situacijah lahko vsi skupaj prediskutiramo, kaj je bilo dobro in kaj je bilo težko.

Poleg igre vlog so prav tako smiselni pogovori, ki se navezujejo na resnične primere asertivnosti pri mladih. Primeri iztočnic za pogovor so lahko:

- Kako ste se odzvali, kadar je nekdo poskušal biti asertiven do vas?
- Kdaj ste nazadnje ravnali asertivno, agresivno, pasivno?
- Kaj vam je najtežje pri tem, da se postavite zase?

Ker je za asertivnost prav tako pomembna krepitev samospoštovanja, lahko k temu pripomore aktivnost podajanja komplimentov. V kolikor se mladi poznajo med seboj,



lahko drug drugemu podajo povratno informacijo, npr. kaj občudujejo pri drugem, v čem se jim zdi dober ipd. Če se mladi ne poznajo med seboj, lahko vsak zase zapiše, kaj mu je všeč pri njem samem.

Vse omenjene aktivnosti prilagodite potrebam mladostnikov, prav tako pa si lahko zamislite svoje.

### **Prednosti asertivnega komuniciranja za mladostnika**

Veščine asertivnega komuniciranja omogočajo mladostnikom, da vzpostavlja zdrave in zaupanja vredne medosebne odnose, kjer zmorejo postavljati meje in izražati svoje potrebe, tako pa se lažje uprejo morebitnemu pritisku vrstnikov (Omura idr., 2018), npr. pri spodbujanju zlorabe alkohola in drog.

Mladostniki z asertivnimi veščinami so prav tako v manjši meri žrtve medvrstniškega nasilja. Njihovo vedenje pa je tudi bolj prosocialno usmerjeno in manj agresivno, saj znajo svoja neprijetna čustva izraziti na spoštljiv način (Avşar in Ayaz-Alkaya, 2017). Asertivnost prav tako zmanjšuje stres in izboljšuje duševno zdravje (Eslami idr., 2016).

Poleg tega se aktivna uporaba veščin asertivne komunikacije pozitivno povezuje s samospoštovanjem mladostnika. Višje samospoštovanje pa nadalje spodbuja asertivno komunikacijo (Omura idr., 2018).

Mladostniki, ki so opremljeni s tovrstnimi veščinami, lahko tudi bolj pozitivno komunicirajo z odraslimi, kar jim omogoča soustvarjanje pozitivnih medosebnih odnosov s širšo okolico. Tako lažje vstopajo na trg dela, aktivno doprinašajo k družbi in ohranjajo svoje duševno zdravje.

Z razumevanjem pojma asertivnosti, aktivne uporabe tehnik asertivnosti v odnosu ter neposrednega učenja lahko mladim pomagamo pri gradnji mostov za kvalitetne in uspešne odnose.



## Literatura

Avşar, F. M. in Ayaz-Alkaya, S. (2017). The effectiveness of assertiveness training for school-aged children on bullying and assertiveness level. *Journal of Pediatric Nursing*, 36, 186–190. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2017.06.020>

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.

Eslami, A. A., Rabiei, L., Afzali, S. M., Hamidzadeh, S. in Masoudi, R. (2016). The effectiveness of assertiveness training on the levels of stress, anxiety, and depression of high school students. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 18(1). <https://doi.org/10.5812/ircmj.21096>

Gordon, T. (1989). *Trening večje učinkovitosti za učitelje*. Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

Lee, S. E., Kim, E. K., Lee, J. Y. in Quinn, B. L. (2023). Assertiveness educational interventions for nursing students and nurses: A systematic review. *Nurse Education Today*, 120, 105655. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105655>

Omura, M., Levett-Jones, T. in Stone, T. E. (2018). Evaluating the impact of an assertiveness communication training programme for Japanese nursing students: A quasi-experimental study. *Nursing Open*, 6(2), 463–472. <https://doi.org/10.1002/nop2.228>

Pipas, M. D. in Jaradat, M. (2010). Assertive communication skills. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica*, 12(2), 649-656.

Smith, M. J. (1975). *When I say no, I feel guilty: How to cope-using the skills of systematic assertive therapy*. Dial Press.