Asertivno komuniciranje

Komunikacija – čemu služi?

- Izmenjavi informacij in usklajevanju mnenj,
- vplivanju na drugo osebo oziroma več oseb,
- reševanju problemov in nesoglasij,
- vzdrževanju stikov in razvoju odnosov.

Proces komuniciranja sestavljajo štirje elementi:

- oddajnik oziroma pošiljatelj, ki je vir informacij in tudi pobudnik komunikacijskega procesa,
- sprejemnik – poslušalec, sogovornik, ki je lahko oseba, skupina ali naprava,
- sporočilo oziroma informacija, ki je lahko besedna ali nebesedna,
- komunikacijska pot – kanal, ki je lahko osebni neposredni stik, telefon, pismo, e-pošta itd.

Komuniciranje lahko poteka na različne načine. Običajno govorimo o dveh vrstah komunikacije: verbalni in neverbalni. Verbalna (besedna) komunikacija je lahko pisna ali ustna. Neverbalna (nebesedna) komunikacija poteka z gibi, mimiko, pogledom itd. Vedno komuniciramo tako verbalno kot neverbalno, saj običajno svoje besede podkrepimo z mimiko, kretnjami rok in celega telesa.

Asertivna komunikacija

Komunikacija med ljudmi poteka lahko na štiri načine: pasivno, agresivno, manipulativno in asertivno.

Pasivna komunikacija oz. obnašanje je značilno za plahe, boječe, občutljive in vase zaprte ljudi. Zanje je značilen občutek, da so brez moči ter da so potrebe in želje drugih bolj pomembne od njihovih lastnih. Namesto svojega mnenja izražajo mnenje drugih, pogosto se opravičujejo, neradi se izpostavljajo, ne zbujajo pozornosti in odlašajo z dejanji. Posledica tovrstnega obnašanja je, da so omenjeni ljudje pogosto izkoriščani in prevzamejo vlogo žrtve. Pasivno obnašanje pri osebah krepi frustracijo, stres, samopomilovanje in nezadovoljstvo s samim seboj.

Agresivna komunikacija oz. obnašanje je značilno za močno ciljno usmerjene ljudi, ki se pri doseganju ciljev ne ozirajo na ljudi okoli sebe. Običajno brez zadržkov povedo svoje mnenje, prepričani so v svoj prav in težko prenesejo nasprotovanje. Odločajo se hitro, drugi jih vidijo kot nepotrpežljive in nepredvidljive. Imajo nizko samopodobo, kar pred drugimi prikrivajo z agresivnim vedenjem, zaradi česar se jih ljudje pogosto bojijo in jih ne spoštujejo.

Manipulativna komunikacija oz. obnašanje je značilno za ljudi, ki se zelo dobro zavedajo svojih potreb in interesov, ki jih želijo uresničiti, vendar tega ne počnejo na odkrit način. Ne upajo si biti neposredni in odkriti, pogosto spreminjajo svoje mnenje, v odnosih z drugimi pa taktizirajo. So prilagodljivi in potrpežljivo čakajo na priložnost, da dosežejo svoje. Čeprav gledano kratkoročno dosežejo želeno, slej ko prej začutijo tudi posledice svojih manipulacij in ljudje postanejo do njih nezaupljivi.

Povzeto po: Učinkovit nastop na trgu dela. Interno gradivo B&B.
http://www.bb.si/karierni-center

Asertivna komunikacija

Osebe, ki uporabljajo tovrstno komunikacijo, se zavedajo tako svojih vrlin kot tudi svojih pomanjkljivosti. Svojih občutkov, potreb in interesov ne skrivajo pred drugimi, temveč se jih zavedajo in jih znajo tudi izraziti. Znajo postaviti meje, zavedajo se svojih pravic in odgovornosti ter z ljudmi ravnajo spoštljivo, takšno ravnanje pa pričakujejo tudi od drugih.

Asertivna komunikacija temelji na aktivnem poslušanju sogovornika, na izražanju svojih misli, občutkov in želja. V komunikaciji uporabljamo specifične trditve in ne posplošitev, govorimo o vedenju osebe in ne o njenih osebnostnih lastnostih, spoštujemo sogovornika in se zavedamo, da ko nas nekdo v svoji izjavi poniža in ne spoštuje, je to izjava o njem in ne o nas.

Za boljše sporazumevanje imejmo v mislih tudi sledečih 10 zapovedi:

1. Kaj želim povedati?
2. Govorimo jasno in ne uporabljamo dvoumnih besed.
3. V pogovoru uporabljajmo dejstva in čustva.
4. Pozorno poslušajmo.
5. Opazujmo sogovornikovo neverbalno komunikacijo.
6. Ne oddaljujmo se od bistva pogovora.
7. Preverimo, ali nas je sogovornik res pravilno razumel.
8. Bodimo pripravljeni dodatno razložiti svoje misli.
9. Zavedajmo se, da vsak vidi stvari iz svoje perspektive.
10. Neprestano se izpopolnjujmo pri sporazumevanju.

Pripravila: Tina Košir, vodja izobr. odraslih
Biotehniški center Naklo

Povzeto po: Učinkovit nastop na trgu dela. Interno gradivo B&B.
http://www.bb.si/karierni-center