

Simona Žnidarec, Polona Erlah

## TRENING ASERTIVNOSTI

### UVOD

Prispevek je povzetek diplomske naloge z naslovom *Trening asertivnosti*, ki je nastala na podlagi triletnih praktičnih izkušenj izvajanja treningov asertivnosti, ki predstavljajo novost na področju socialnega dela.

Cilj treninga je učenje veščin za dviganje samozavesti, samospoštovanja in za spoznavanje lastne veličine.

V treh letih skupnega dela sva izvedli treninge asertivnosti za študente za ljudi, katerih nizka asertivnost je povezana s psihiatrično diagnozo, za ljudi s posebnimi potrebami in za ženske z motnjami v prehranjevanju.

Ljudje, ki so sodelovali na treningu asertivnosti, so povedali, da jim asertivnost pomaga, da:

- se počutijo močnejše
- verjamejo v lastno možnost odločanja
- lahko izražajo in privzamejo odgovornost za svoje občutke
- rečejo: »Ne, ne morem več, potrebujem pomoč«
- se zavedajo pravic, ki jih imajo
- izberejo življenjski stil, s katerim so sami najbolj zadovoljni
- se počutijo zadovoljne sami s seboj in imajo dobro samopodobo
- znajo ravnati s konflikti v svojem življenju in odnosih
- imajo občutek samozaupanja
- najdejo ravnovesje v življenju
- znajo prisluhni svojemu telesu in notranjim glasovom
- izbirajo medosebne odnose, v katere stopajo
- se počutijo samozavestno.

Asertivni trening je torej pot, kjer nam lahko postane bolj jasno, kaj želimo. Gre za to, da odkrijemo, kako se počutimo v vsaki situaciji, da se naučimo to izraziti in da se vprašamo, kakšne potrebe imamo, pri tem pa upoštevamo tudi potrebe drugih ljudi.

Pomaga lahko:

- pri dobrem sodelovanju v skupinah, timih, organizacijah...
- postati bolj direkten in samozaupen, samozavesten
- spoznati pravice in se zanje tudi boriti
- naučiti se, kako ravnati s kritiko, ponižanjem
- naučiti se izraziti svoja čustva, občutke...

Biti bolj asertiven ne pomeni, da bomo vedno dobili, kar si bomo želeli, ali da ne bomo nikoli več diskriminirani. Včasih bodo ljudje še agresivni in nas ne bodo upoštevali in jemali za enakovrednega.

Toda ne gre pozabiti, da nismo mi krivi, če smo diskriminirani.

S treningom asertivnosti lahko razvijemo večjo mero samozaupanja, ki bo pomagalo pri odzivanju na kršitve vaših pravic in pravic drugih.

Biti bolj asertiven pomeni, da odkrijemo, kdo smo in kakšni resnično želimo biti, brez pritiskov vlog in pričakovanj drugih ljudi.

Biti bolj asertiven zna biti včasih malce zoprno, ker se je težko spremeniti in ob tem počutiti dobro, še zlasti, če okolica te spremembe zelo težko sprejema. Okolice ima pogosto rajši staro, krotko, ubogljivo verzijo človeka (CETU 1990).

Ljudje, ki so na privilegiranih položajih in so agresivni, bi morali vložiti precej

napora za spremembe in sprejeti razmerje in odnos na bolj enakovredni osnovi. Prav zaradi tega razloga je pomembno, da postanejo tako moški kot ženske bolj asertivni.

Učenje »postati bolj asertiven« zelo koristi individualni sreči in zdravju, zgrajenima na vrednotah in prepričanjih, ki lahko vplivajo na vsa področja vašega življenja (CETU 1990).

Asertivni trening tudi uči ljudi, da so spremembe mogoče.

Zato je cilj, da se vzpostavi varno, podporno ozračje v skupini, kjer lahko vadimo nov način obnašanja.

#### DEFINICIJA BESEDE »ASERTIVNOST« IN NJENA NADOMESTITEV

Beseda »asertivnost« je v slovenskem prostoru tuja in neznana. Pri informiranju o tovrstnem treningu sva sprva vedno naleteli na nerazumevanje pomena treninga ravno zaradi besede »asertivnost«. Za označitev pomena sva uporabili veliko besed, kot npr. zavedanje svojih sposobnosti, samozavest, dostojanstvo, samouresničevanje, zavedanje lastnih pravic in svoje vrednosti, sposobnost zavzemanja zase, jasna komunikacija, stik s svojimi čustvi in občutki...

Pogosto sva razmišljali o nadomestitvi te besede v primerno, uporabno slovensko besedo, ki ne bi zmanjšala pomena besede »asertivnost«.

Beseda »asertivnost« izvira iz anglosaksonskega jezikovnega območja, ki ima tri korene.

- »Be assertive« (biti asertiven) pomeni imeti in kazati pozitivno zaupanje, gotovost in samozavest.

- »Assertion«, ki se pogosto uporablja tudi kot »assertiveness«, pomeni vztrajnost pri določeni stvari, npr. vztrajanje pri pravici; izjava, tditev.

- Tretji koren besede pa je »assert«, ki je osnovni predhodnjim korenem in pomeni zahtevati nekaj, uveljaviti se, zagovarjati, samozavest.

Ob tem ne moreva mimo definicije »self-confidence« (samozavest), ki pomeni verjeti v svoje zmožnosti, sposobnosti (Hornby 1986).

Samozavest je primerna beseda, vendar preozka. Označi le zaupanje v svoje sposobnosti, asertivnost pa pomeni še veliko več.

Pri prebiranju literature sva naleteli tudi na besedo »samozavedanje«, ki jo Musek in Pečjak definirata kot zavedanje samega sebe, zavest o sebi kot o subjektu. Zavest pa pomeni neposredno vrednost o lastnem doživljanju in delovanju (Musek, Pečjak 1988).

Glede na vsebino treninga asertivnosti se nama je beseda »samozavedanje« zdelo zelo primerna in uporabna.

Pri tem razmišljanju sva naleteli še na knjigo *Zavedanje* avtorja Anthonyja de Mella, ki naniza eno svojih zgodb:

Nekdo je našel orlovo jajce in ga položil v gnezdo domače kokoši. Mladi orlič se je izlegel skupaj z zarodom piščancev in skupaj z njimi zrastel. Vse svoje življenje je orel delal to, kar so delali piščanci, prepričan, da je eden izmed njih. Brskal je po zemlji za črvi in žuželkami. Kokodakal je, razprostiral krila in letal le nekaj čevljev nad zemljo. Leta so minila in orel se je postaral. Nekega dne pa je nad seboj zagledal mogočno ptico na jasnem nebu. Graciozno je drsela med zračnimi tokovi in komaj kdaj zamahnila s svojimi mogočnimi zlatimi krili.

Stari orel je gledal vanj s strahospoštovanjem:

»Kdo je to?« je vprašal.

»To je orel, kralj ptic,« mu je dejal sosed. »On pripada nebu, mi pripadamo zemlji — mi smo kokoši.« Tako je orel živel in umrl kot kokoš, ker je mislil, da je to. (De Mello 1991: 5.)

J. Francis Stroud pravi, da je avtor pripovedoval ljudem, da so v njegovih očeh »zlati orli«, ki se ne zavedajo višin, do katerih bi lahko vzleteli. Prav to je bistvo njegovega dela — prebujanje ljudi, da bi spoznali lastno veličino. Oznanja sporočilo o zavedanju, videč, da smo svetloba sebi in drugim, in spoznavajoč, da smo boljši, kot se zavedamo (De Mello 1991).

Te misli so nama potrdile uporabnost besede »samozavedanje«. Ker je asertivni trening namenjen zavedanju naše lastne

veličine, predlagava, da besedo »asertivnost« nadomestimo z besedo »samozavedanje« in tako ne zmanjšamo pomena treninga.

V prispevku bova besedo »asertivnost« še vedno ohranili, ker bi želeli pozvati tudi druge ljudi, da razmislijo o nadomestitvi in prispevajo svoje predloge.

#### TEORETSKI KONCEPTI IN MODELI ZA PODROČJE ASERTIVNOSTI

Povzeli bova nekaj poglobitnih misli in citirali različne avtorje, ki so pomembni za najino delo na področju asertivnosti. Vse, o čemer bova pisali v teoretskem delu, nama je bila motivacija, da sva si praktično delo zastavili tako, da sva poskušali čimbolj upoštevati in uresničevati nove koncepte, ki potrjujejo smiselnost izvajanja treningov asertivnosti.

Ker niti v tuji niti v domači literaturi nisva zasledili teorije asertivnosti, sva uporabili teoretsko podlago različnih družbenih ved in jih povezali v smiselne teoretske temelje za asertivnost.

Če spoštujemo dostojanstvo ljudi, se naučimo tega, da ne moremo zanikati njihove osnovne pravice, polnovredno sodelovati pri reševanju svojih problemov. Samospoštovanje se razvije samo pri ljudeh, ki aktivno sodelujejo pri reševanju svojih kriz in niso nemočne, pasivne lutke, ki le sprejemajo pomoč zasebnih ali državnih služb. Naš prispevek k osebnostnem razvoju je ničen, če pri tem, ko pomagamo ljudem, ne upoštevamo pomena njihovega deleža pri dejavnosti. Odrekatati možnost sodelovanja pomeni zanikati človeško dostojanstvo in demokracijo. To se ne more dobro izteči. (Brandon, Brandon 1992: 10.)

Prav tako tudi Althea in David Brandon jasno opozorita, da je treba postopno vzpostaviti situacije, v katerih bodo imeli ljudje resnično zasebnost in tako dosegli spoštovanje in dostojanstvo. Pomembno je, da lahko vedno odločajo o tem, kaj želijo narediti s svojim življenjem. Sami se lahko odločajo o tem, kje želijo narediti napake in so zanje

sami odgovorni. Odločitve o sebi se jim preprosto ne sme odvzeti (Brandon, Brandon 1992).

Vsak človek ima pravico, izražati sebe na svoj edinstven način. Na svetu ni nikogar, ki bi bil čisto enak drugemu. Vsak človek je nekaj posebnega, vreden spoštovanja in dostojanstva. Zato je pomembno, da ljudi spodbujamo k temu, da se vedno znova spominjajo, da so edinstveni, vredni in ljubljeni (Field 1995).

Ob tem je pomembno, da upoštevamo osnovne človekove pravice. Te so dane vsem nam, ženskam in moškim, otrokom in odraslim. Vsak ima pravico, da ga obravnavajo s spoštovanjem, da odloča o svojih potrebah kot človek, ki je neodvisen od vlog in pričakovanja drugih ljudi. Pravico imamo, da izražamo svoja čustva in svoje mnenje. Lahko rečemo zase »ne« ali »da«, delamo napake, spreminjamo mišljenje, vprašamo, če česa ne razumemo. Prav tako je pomembno, da lahko prevzemamo odgovornost za svoje življenje, se odzovemo na ponižanje, se zavzamemo zase...

Pomembno je upoštevanje človeka in njegovih pravic v vsakdanjih medosebnih odnosih, še posebej pa bi morali biti pozorni na to pri delu z ljudmi v različnih institucijah.

Vito Flaker in Tanja Lamovec kot najpomembnejše predlagata dejstvo, da uporabnik potrebuje osebo, ki mu bo pripravljena prisluhniti in mu s tem potrditi vrednost človeka. Človek potrebuje osebo, ki bo usmerila pozornost tudi v želje, stališča in osebno doživljanje posameznika. V tem je ena glavnih nalog zagovorništva. Upabniku ni pomembna uresničitev vseh želja, ampak dejstvo, da jih nekdo jemlje resno in da jim niso bile okrnjene osnovne človekove pravice (Lamovec, Flaker 1993).

Pri tem si je treba prizadevati za navezovanje osebnega stika s posamezniki. Posameznike je treba spodbujati, da ob zaščiti sogovornika prevzamejo aktivno vlogo pri uresničevanju in zaščiti svojih interesov. Gre torej za razvijanje samozagovorništva.

Samozagovorništvo je proces, v katerem posameznik ali skupina ljudi deluje v korist lastnih potreb in interesov. Samozagovorništvo se torej ukvarja zlasti z vprašanjem

moči. Pomembno vprašanje je, kako naj ljudje znova pridobijo moč in nadzor nad svojim življenjem. Uporabnik se lahko zopet nauči govoriti v svojem imenu in odločati za svoje življenje (Lamovec, Čufer 1993).

■ Najboljši zagovornik svojih pravic je vsak posameznik sam.

■ To pa zahteva tudi večjo samozavest, kar vključuje tudi asertivnost, ki pomeni samospoštovanje, zaupanje vase, odločnost in pot, kjer začenjamo verjeti v pravice.

■ Vendar pa so naša samopodoba, samospoštovanje in zaupanje vase pogosto odvisni tudi od drugih ljudi.

■ Posameznik potrebuje potrditev svoje samopodobe ali samozaupanja tudi zato, ker je negotov vase. Zato pogosto potrebuje podporo drugih ljudi, ki mu potrjujejo njegovo domnevo, da je tak, kot upa, da je. Če posameznik v preteklosti ni utrdil svojega samozaupanja, bo toliko več časa posvetil »ogledovanju sebe v ogledalu drugih«.

■ Maslow je dognal, da ni nujno, da negotovi ljudje iščejo podporo pri drugih, zato da bi dosegli večje samospoštovanje. Ljudje z visokim samospoštovanjem in nizkim samozaupanjem potrebujejo stalno občudovanje drugih, počutijo se ogroženi in odvisni od drugih in se lahko vedejo zelo nemirno. Ljudje, ki imajo nizko samospoštovanje in visoko stopnjo samozaupanja, so mirni, odvisni in ne zahtevajo stalne podpore drugih. Tisti pa, ki imajo nizko samospoštovanje in nizko samozaupanje, maza-histično želijo, da drugi podprejo njihovo podrejenost (Nastran Ule 1993).

■ Poleg tega smo prepogosto odvisni tudi od socialnih vlog, v katerih se pojavljamo.

■ Socialne vloge so celota socialno definiranih ali nedefiniranih pravil in pričakovanj o tem, kaj naj posamezniki v skupini počnejo. Prek vlog, ki jih ima v socialni situaciji, posameznik izraža sebe. Obenem pa je prek vlog drugih v skupini ali socialni situaciji strukturiran socialni sistem okrog posameznika. Socialna vloga se gradi na napetosti med tem, kaj posameznik navzven igra, in tem, kaj ob tem doživlja in misli. Vsakdo v neki vlogi do določene mere ponotranji pričakovanja in norme delovanja, ki jih vsebuje ustrezen socialni položaj.

■ Socialne norme praviloma ustvarjajo skupine, da bi si njihovi člani olajšali potek socialnih interakcij in ohranjali stabilne odnose. Delovanje posameznika, ki je v skladu z normami, ima navadno zanj ugodne posledice, medtem ko delovanje v nasprotju z normami privede do odklanjanja večine (Nastran Ule 1994).

■ Ob tem si lahko postavimo vprašanje, kdo sploh določa normo in s tem odklon? Tanja Lamovec poudari, da je to včasih oseba sama, ali pa je to njena družina, uradne oblasti ali kakšni drugi predstavniki družbe (Lamovec 1995).

■ Socialne službe bi morale začeti upoštevati navedene teoretske okvire, če želijo biti učinkovite.

■ Darja Zaviršek v knjigi »Ženske in duševno zdravje« poudarja, da se tudi v psihosocialnih službah reproducira medicinski model. Marian Barnes in Norma Maple sta kot učinkovite psihosocialne službe, ki jih potrebujejo ženske, opredelili tiste, ki pospešujejo samozavest in zavedanje žensk, da je pomembno skrbeti zase. To so torej asertivne večšine. Biti morajo dostopne, ne da bi se bilo treba ločiti od otrok in jih dati v skrb drugim. Omogočale naj bi prostor za pogovore o čustvih in izkušnjah v neogrožujočem okolju ter priložnost, da se ženske srečajo z drugimi ženskami, ki imajo podobne izkušnje. Službe naj bi opogumljale žensko, da vzame nadzor nad svojim življenjem, ponudile dostop do praktične pomoči, do svetovanja, terapij in tablet. Prav tako je pomembno, da ženskam omogočajo pomoč ženske strokovne delavke, če je to njihova izbira, in da jim sporočajo, da so negativna čustva skupna vsakemu človeku ter da je duševna stiska nekaj »normalnega«.

■ Njena filozofija pri obravnavanju uporabnic služb za duševno zdravje je, da ne spreminjamo le odnosa drugih ljudi z dolgotrajnimi težavami, temveč da prizadete same opogumljamo, da spremenijo svojo lastno podobo o sebi. Namesto vprašanja: »Kaj bi oseba naredila, če bi jo drugi sprejeli kot vredno?« Hilary Brown in Helen Smith vprašanje obrneta: »Kaj bi oseba naredila, če bi se počutila vredno?« Že s samo spremembo vprašanja spreminjamo resničnost (Zaviršek 1994).

Tovrstna filozofijo pri obravnavanju ljudi ni priporočljiva samo za uporabnice služb za duševno zdravje, ampak je osnova za delo z vsemi ljudmi, ki svojih težav ne zmorejo rešiti sami in poskušajo poiskati pomoč pri socialnih službah.

Pri tem je prav tako pomembno upoštevati koncept normalizacije, ki ga je razvil B. Nijre in je osnova pri izvajanju treningov asertivnosti.

Pri principu normalizacije je pomembno ustvariti ustrezne pogoje za to, da prizadeta oseba občuti normalno spoštovanje, ki gre vsakemu človeškemu bitju. Tako je treba v vsem, kar zadeva prizadeto osebo, kolikor je le mogoče upoštevati njeno izbiro, njene želje, zahteve, težnje. Mnogi ljudje imajo težave z uveljavljanjem v družini, med prijatelji, sodelavci in drugimi ljudmi. Toda navsezadnje mora celo poškodovana oseba funkcionirati kot razpoznaven individuum in s svojo identiteto sebi in drugim definirati z okoliščinami in pogoji svoje eksistence. Pot do samoodločbe je za poškodovano osebo težka, a nadvse pomembna. (Brandon 1993: 19.)

Večina stvari, ki psihosocialne službe označuje kot učinkovite, so povezane z asertivnostjo. Zato se nama zdi še toliko bolj pomembno in nujno, da začenjamo temu področju posvečati več pozornosti. Strokovnjaki, ki delajo z ljudmi, bi morali biti bolj občutljivi za človeka kot osebo, ne pa zgolj biti pozorni na njegov problem ali težavo, s katero prihaja. Večkrat ljudje ne zmorejo stvari, ker imajo zelo nizko samospoštovanje, nizko samozaupanje, ker se ne zavedajo, da je pomembno skrbeti zase in da prevzamejo nadzor in moč v svoje roke. Ali ni bolje postaviti vprašanja: »Kaj bi oseba naredila, če bi se počutila vredno?«? In kako si lahko oseba odgovori na to vprašanje, če ji nihče na začetku ne pomaga v tej smeri?

Spodbujati ljudi k iskanju svojih pozitivnih lastnosti, sposobnosti, ki jih imajo in na katerih lahko gradijo in iščejo pot iz težav, je pomembna naloga socialnega dela.

Zato je smiselno razmišljati o ustanavljanju podpornih skupin za večanje asertivnosti, kjer znotraj skupine prihaja do aktivne

podpore. Poleg tega pa je pomembno tudi osveščanje služb, ki kakor koli delujejo z namenom pomoči, da začnejo razmišljati tudi o tovrstni pomoči kot o osnovi za nadaljne delo. Pri tem ne misliva, da je treba pri vsakem posamezniku izvesti trening asertivnosti, ampak že to, da človeka spoštujemo, mu damo možnost odločanja in izbire, s tem pa mu dvigamo njegovo dostojanstvo. Prek tega se lahko pozneje lažje postavi zase. Tisti, ki na tem področju želijo narediti nekaj zase, se pa lahko priključijo skupinam, kjer se lahko učijo asertivnih veščin. Mogoče bi lahko bil to neke vrste prispevek k učinkovitejšemu in bolj osebnemu delu z ljudmi.

#### STRUKTURA TRENINGA ASERTIVNOSTI

Ker ne želiva ostajati zgolj na teoretski ravni, bova v naslednjem delu prikazali asertivnost kot veščino.

Bralcem želiva podati čimveč informacij o tem, kakšna je struktura izvedbe treninga asertivnosti. Trening vsebuje dvanajst poglavij, ki si sledijo tako, da so naučene veščine predhodnega poglavja koristne in pomembne za učenje novih veščin naslednjega poglavja.

Ta del prispevka je namenjen vsem, ki bi želeli dobiti informacije o treningu asertivnosti, tako tistim, ki bi se ga želeli udeležiti, kot tistim, ki bi želeli te informacije posredovati drugim.

Osnovo za sestavo treninga sva črpali iz različnih angleških konceptov in modelov treningov asertivnosti, kjer imajo tovrstni treningi že dolgoletno tradicijo in jih vključujejo v redno dejavnost različnih socialnih služb. Poleg različnih tujih konceptov in modelov sva vnesli tudi izkušnje svojega triletnega dela pri izvajanju treningov asertivnosti. Zato sva oblikovali tak model treninga, ki je po najinem mnenju v Sloveniji najbolj primeren in uporaben.

Poglavja si sledijo v tem zaporedju.

## PREDSTAVITEV ASERTIVNOSTI

Ko naletimo na situacije, za katere mislimo, da so zelo težke, se včasih obnašamo tako, da se počutimo zelo slabo, negotovo in smo najmanj učinkoviti.

Na to lahko vpliva veliko razlogov: živčnost, jeza, pomanjkanje časa, ali pa se počutimo zelo slabo sprejete.

Svojim občutkom in staremu načinu razmišljanja o sebi dovolimo, da pokvarijo možnost učinkovite komunikacije.

Samozavest in asertivna komunikacija pomenita dve poglavitvi stvari – spoštovati sebe in druge ljudi enakovredno in komunicirati na jasen, neposreden način.

Nekateri ljudje mislijo, da morajo biti asertivni ljudje zelo prodorni, vendar ne gre za to, da bi človek zmagal v vsaki situaciji, na katero naleti. To bi bilo nerealno in tudi nepošteno do drugih ljudi.

Pomembno je, da po situaciji vemo, da je naš način obnašanja pomagal k temu, da smo spoštovali sebe, da smo bili v stiku s svojim čustvi in občutki in da se nismo prepustili napadom drugih ljudi. Poskušali smo razumeti pogled drugega človeka, dali smo jim vedeti, da imajo pravico do svojega mnenja, tudi če je naše drugačno od njihovega. Vendar pa smo se pri tem zavedali, da imamo pravico povedati svoje mnenje tudi sami, brez občutka strahu.

V prvem delu pregledamo različne načine obnašanja in definiramo, kaj pomeni asertivno obnašanje in kako se razlikuje od ostalih načinov obnašanja.

## PRAVICE IN ODGOVORNOSTI

Filozofija asertivnosti temelji na dejstvu, da verjamemo v svoje osebne pravice. Te pravice niso nič novega ali revolucionarnega, le da se jih v praktičnem življenju premalokrat zavedamo, ali pa jih napačno uporabljamo.

In kaj so osebne pravice?

To so pravice, ki pomagajo ljudem k asertivnim dejanjem. Njihov cilj je, da pomagajo spremeniti naše prepričanje o sebi. Mnogim se zdi, da so te pravice nekaj splošnega, za veliko udeležencev treningov asertiv-

nosti pa je bilo ravno pregledovanje pravic začetek spreminjanja njihovega vedenja. Koristno se jim je zdelo, da so se na te pravice spomnili tudi v trenutkih, ko so se jim zbudili dvomi o tem, ali bodo zmogli uresničiti spremembe, ki so jih načrtovali.

Asertivne pravice pomagajo pri izražanju samega sebe na tak način, da ne ogrožajo pravic drugih ljudi. Tako pravica ubiti ni asertivna pravica, ker s tem kršiš pravico drugega (Hare 1988).

Pomembno je, da si zapomnimo, da so asertivne pravice namenjene vsem ljudem, ne samo nam. Drugače bi to bila lista pravic, ki ti daje možnost biti sebičen.

Če se človek zaveda pravega pomena pravic, se pogosto pogaja, poslušja in razume tudi druge poglede in tako obravnava druge s spoštovanjem, ki bi si ga sam(a) želel(a).

Pomembno pa je, da človek ne pozabi, da pravice pripadajo ne samo drugim, ampak tudi njemu samemu.

## PONAVLJAJOČA SE PLOŠČA

Vztrajnost je osnovna veščina v razvoju asertivnosti. Tehnika Ponavljajoča se plošča pomaga ljudem, da so bolj odločni in vztrajni.

Uporablja se lahko v veliko situacijah. Zlasti uporabna pa je, kadar ljudje poskušajo manipulirati z vami, ali kadar imate občutek, da vas kdo ne poslušja. Lahko jo uporabite v situacijah, ko komu zavrnete prošnjo, rečete »ne«, še zlasti takrat, ko druga oseba ne sprejme vaše zavrnitve.

Ta tehnika pomeni ponavljanje svojega sporočila (podobno kot ko se pokvari gramofonska plošča) vse do tedaj, da druga oseba dobro sliši, kaj želiš povedati. To tudi pomeni, da ne ponižujete drugih ljudi. Ob tem ne smete pozabiti, da ima druga oseba pravico, da jo obravnavate s spoštovanjem.

Namen tehnike »ponavljajoča se plošča« je biti zelo jasen o tem, kaj hočete reči. Na svojo odločitev opozorite brez strahu, izčrpanosti ali kričanja. Zato je tehnika uporabna le, ko ste zelo prepričani o tem, kaj želite reči. Če niste odločeni oziroma si na jasnem o tem, kaj hočete, ta tehnika ni

priporočljiva. Je uporabna v konfliktnih situacijah, npr. pri zavračanju nemogočih prošenj, pri izražanju občutkov in mnenja...

Ni pa priporočljiva za kompleksne in zelo občutljive osebne situacije.

#### RAVNANJE S PROŠNJAMI

Eden od glavnih razlogov, da ljudje prihajajo na asertivni trening, je želja, da bi se naučili reči »ne«. Majhno besedo, ki jo mnogi zelo težko izgovorijo. Želijo pa še več. Ne samo izreči besede »ne«, ampak reči to besedo brez občutka krivde.

Reči »ne« komu, ki te kaj prosi, je težko skoraj vsakemu človeku. Na to vpliva veliko število razlogov, nekateri izmed njih so:

- nočemo se zameriti ljudem,
- ljudje nas imajo ob zavrnitvi za sebične,
- bojimo se maščevanja,
- bojimo se, da ne bomo več priljubljeni,
- mislimo, da z zavrnitvijo zelo vznemirimo drugo osebo,
- imamo občutek, da je to neprijazno, neolikano,
- ljudje ne bodo želeli imeti več stika z nami...

Zavrniti prošnjo in reči »ne«, če ste v zavrnitev prepričani, je pomembno zaradi veliko razlogov. Kar predstavljate si, da prosite koga za kaj. Bi želeli, da bi vam druga oseba odgovorila »da«, mislila pa »ne«? Verjetno ne. Ker pa pogosto ljudje ne vedo, da tvoj »da« v resnici pomeni »ne«, vedno znova in znova prosijo za usluge, ker mislijo, da vam to ni v breme. Vi pa ste ob tem jezni in imate občutek, da ljudje z vami manipulirajo.

Zavrnitev prošnje je pogost problem ravno za ženske. Že stercotip nakazuje, da kadar ženska reče »ne«, v resnici misli »da«. Zato je njim še težje zavrniti prošnjo jasno in dokončno. Kadar rečejo »ne«, rečejo to posredno in brez obsodbe. Učiti se, kako zavrniti prošnjo asertivno – jasno, odločno, brez agresije – je namen tega poglavja (Dickson 1982).

Ne pozabite, da imate pravico reči »ne«. Eden možnih načinov, kako se izogniti, če vas kdo kaj prosi, je, da ljudem poveste,

katerih stvari niste pripravljeni narediti. Na primer, če resnično neradi pazite druge otroke, naj ljudje to vedo, še preden vas prosijo za to uslugo.

Če se naučite reči »ne«, kadar to resnično mislite, se boste bolj spoštovali in tudi drugi ljudje bodo vedeli, da določenih stvari ne morete narediti in vas bodo prosili samo za tiste, ki so v vaših močeh.

#### GOVORICA TELESA

Govorica telesa, ki jo včasih imenujemo neverbalno komuniciranje, je način, kako ljudem povemo kaj o sebi, o tem, kako se počutimo, brez uporabe besed. Večino časa to počnemo, ne da bi se tega zavedeli. Na primer, ko spoznate ljudi, ni treba uporabiti niti ene besede, pa oni že dobijo prvi vtis o vas. Zato si včasih težko razložimo, zakaj dobimo instinktivne občutke o določenih ljudeh, pa čeprav se z njimi še nismo pogovarjali. Na primer, pri sebi razmišljamo: »On je videti zelo nesrečno, ona pa zelo napeto...« To se ponavadi zgodi zaradi tega, ker poberemo neizgovorjene vodilne niti, pozorni smo na to, kako so ljudje oblečeni, na izraz na obrazu, na to, kako se držijo...

Na neki način smo ljudje strokovnjaki za razlago govornice telesa, ne da bi se tega zavedali. Včasih se počutimo precej negotovo, ko se pogovarjamo s kom, ali dvomimo v to, kar je povedal(a). Razlog je pogosto v tem, da so izgovorjene besede povedale nekaj drugega kot govornica telesa. Včasih to imenujemo mešana sporočila (McBride 1990).

Učiti se o govornici telesa nam lahko pomaga, da razumemo sporočila drugih ljudi bolj natančno, jasno. Pomembno je tudi, da se zavemo, da nam lahko naša lastna govornica telesa pomaga ustvariti bolj odločen vtis na druge ljudi. To je še posebej primerno v situacijah, kjer želimo doseči svoj namen, na primer predavati skupini, zavrniti prošnjo in v konfliktnih situacijah.

Govornica telesa je pri asertivnem obnašanju pomembna. Kadar človek nastopa asertivno, govori jasno in odločno. Toda ta govor vključuje veliko več kot samo izražanje besed. Celo telo pomaga pri asertivnem

obnašanju. Drža, izraz, gestikulacija...; vse to oblikuje vtis. Neverbalna sporočila potrdijo ali pa niso v skladu z verbalnim sporočilom (Dickson 1982).

Zato je namen tega poglavja opozoriti, kako uporabljati govorico telesa, da se bo ujemala s tem, kar želimo sporočiti.

Pomembno pa je tudi, da se v tem poglavju udeleženci ne naučijo posebnih, konkretnih drž ali načinov izražanja. Tak način bi omejil in zmedel posameznika. Zato je prav, da je govorica telesa spontana in odraz čustev, ki jih v konkretni situaciji in v konkretnem trenutku občutite. Znati je treba opazovati, kako uporabljate svoje telo in videli boste, kako lahko že samo opazovanje in zavedanje govorice telesa deluje učinkovito pri prenašanju sporočila (Dickson 1982).

#### KOMPLIMENTI IN SAMOZAVEST

Pri asertivnosti je pomembno tudi, da gradimo na svoji moči, tako da bomo postali bolj asertivni pri samih sebi in v medsebojnih odnosih.

To pomeni, da se učimo sprejemati in dajati komplimente na jasen in direkten način.

Na splošno ljudje zelo težko dajejo komplimente, še težje pa jih sprejmejo.

Pogosto je težko dati kompliment, saj lahko postane oseba, ki ji je namenjen, do naših dobrih namenov nezaupljiva. Morda si misli, da imamo kaj »za bregom« itn.

Velikokrat se zgodi, da tudi sami težko sprejmemo dobre in pozitivne stvari, ki jih ljudje rečejo o nas. Zdi se nam, da nas oseba hoče ponižati, pa skomignemo z rameni in rečemo: »Oh, to je že stara zadeva,« ali: »Resno misliš tako?«, tudi »Oh, tudi tvoja obleka je čudovita,« ter: »Jaz sem pravkar razmišljal/a enako o tebi.«

Da je kakšen kompliment večkrat manipulativne narave, je resnica. Pomembno pa je, da slabe namene ugotovimo in se z njimi spoprimemo na enak način kot s ponižanjem. Drugi korak pa je naučiti se asertivno sprejeti tiste, ki so izrečeni odkritosrčno in pristno.

Pri sprejemanju komplimentov se moramo naučiti nasmehniti se in reči »hvala.« Če

se resnično ne strinjamo, si brez zadržkov mislimo svoje, vendar ne smemo pozabiti, da ima oseba še vedno pravico misliti, da smo čudoviti.

Ko smo se naučili sprejemati komplimente in ugotovili, kako pomembni so za nas, jih začnemo dajati. Izrečemo jih odločno, jasno, samozavestno ter osebo gledamo v oči. Ni boljše poti gojenja prijateljstva, ljubezni in spoštovanja v medsebojnih odnosih.

Ni nam treba čakati na posebne prilžnosti, da povemo prijateljem in svojcem, kako jih spoštujemo in cenimo (Lindenfield 1992).

#### SPREJEMANJE KRITIKE

Naši občutki okrog kritiziranja izvirajo že iz naših izkušenj iz otroštva. Ljudje, ki so nas kritizirali, ko smo bili majhni, pogosto niso razlikovali med našim vedenjem in nami kot ljudmi. Označili in pritrdili so nam etikete: »Ti si tako len, težaven, neumen.« Bilo je združeno tudi z izgubo ljubezni ali nečim, kar so nam hoteli odvzeti: »Pojdi v posteljo brez večerje,« »Mama te nima več rada!« Več je bilo takih označb, ki smo jih prejeli od prijateljev, njihovih staršev, naših staršev, učiteljev itn., bolj smo jim verjeli.

Sprejeti kritiko je težko in nam lahko povzroči številne nevšečne fizične in psihične občutke. Kot je bilo omenjeno že prej, nas ljudje pogosto kritizirajo in jim ni jasno, kaj to, kar jim v zvezi z nami ne ugaja, sploh je.

Kakšni so naši občutki ob sprejemanju kritike? Nekateri ljudje občutijo bolečino v trebuhu, drugi v glavi, tretji začnejo nenakomerno dihati. Če človek na kritiziranje reagira zelo močno, se je lahko zelo težko naučiti, kako z njim ravnati. Veliko je načinov, na katere lahko odgovoriš, in vsi imajo posledice.

Če postaneš jezen in ne poslušáš kritike, lahko zamudiš marsikaj, kar bi se lahko o sebi novega naučil. Najbrž bi rad vedel, kaj je tisto, kar si naredil napak in s čemer si koga užalil. Če se jeziš in nočeš slišati kritike, se z njo ne boš zmožen soočiti mirno. Ni način, z jezo povedati komu, da



kritika ni upravičena, še več, sedaj bo še bolj prepričan o nasprotnem.

☞ Če ostaneš tiho in si potrtr, boš sprejel kritiko, ki ni upravičena; s tem boš pokazal, kaj si sam misliš o sebi. Tudi če kritiziranje ni čisto jasno, moraš prositi za natančnejšo pojasnitev, tako da se lahko odločiš, ali želiš svoje vedenje spremeniti ali ne.

☞ Najbrž je najtežja situacija, ko je kritika popolnoma resnična in upravičena. Včasih se ob sprejetju kritike počutimo tako šibke, da ne moremo niti jasno pomisliti, ali je resnična ali ne. Vedno moramo pomisliti, da je lahko kritika zelo uporabna in nam pomaga, da se o sebi naučimo kaj novega (Powell 1992).

#### DAJANJE KRITIKE

Ko ste užaljeni ali nesrečni, kaj napravite, če vam kdo kaj naredi, reče? Če v taki situaciji pogosto ostanete pasivni, najbrž pogosto tudi nič ne rečete. Postanete potrtr, ali pa si rečete, da to sploh ni pomembno. Če reagirate agresivno, najbrž izgubite potrpljenje in stresete jezo na drugo osebo, morda kričite, ali pa so vaše besede polne sarkazma. Skratka, ti dve reakciji povzročita, da se počutimo zelo nelagodno, včasih imamo občutke krivde.

☞ Pogosto se izogibamo dajanju kritike oziroma kritiziranju, ker se ob tem počutimo sila neprijetno. Za to obstaja veliko razlogov: lahko si mislimo, da nas ne bodo imeli več radi, da bodo postali jezni na nas itn. Do tega pride, ko se dlje časa izogibamo dajanju kritike – hkrati pa se v nas bolj in bolj kopičijo zamere.

☞ Če se tako izogibamo dajanju kritike, se poskusimo postaviti v vlogo tistega, ki bi mu bila ta kritika namenjena. Morda sploh ne ve, da je kdaj napravil napako ali vam rekel kaj, zaradi česar ste postali užaljeni. Vi pa mu s tem niste dali niti priložnosti, da bi poskusila razčistiti. Če mu ne boste razložili, kaj vas je užalostilo, se bo vajino prijateljstvo morda razdrlo in oseba sploh ne bo vedela, zakaj je do tega prišlo. Že z enim pogovorom lahko marsikaj rešita.

☞ Včasih se pri dajanju kritike obnašamo agresivno, ker ne poznamo drugega načina

reagiranja, ali pa so tudi nas kritizirali vedno le tako in se nam zdi to nekaj samoumevnega. Lahko da so ljudje agresivni zato, ker mislijo, da bodo z agresivnostjo skrili neprijetne občutke in drugim pokazali, kako so močni in nepopustljivi.

☞ Če se spomnimo na poglavje, ki je govorilo o pravicah in odgovornostih, ne smemo pozabiti, da imajo drugi ljudje enake pravice, kot jih imamo sami, in jim je dovoljeno, da so drugačni od nas. Ste prepričani, da imate prav vi in da drugi mislijo narobe (Powell 1992)?

#### RAVNANJE S PONIŽANJEM

Ponižanje je termin, ki se vedno pojavlja v treningih asertivnosti. To so vprašanja ali pripombe, ki jih dajejo ljudje, da bi se ti ob tem počutil ponižanega. Pogosto manipulirajo s teboj z željo, da bi naredil ali rekel kaj, česar ne želiš. Včasih je ta oseba s teboj odkrita, pogosto pa se to pokaže v šali in podobnem vedenju.

☞ Začetek, kako ravnamo, če nas ljudje ponižajo, vsebuje zlato pravilo – začnimo z najlažjimi problemi. To lahko prakticiramo pri ljudeh, ki nam pomenijo zelo malo in s katerimi ne nameravamo razviti globokega osebnega ali poslovnega odnosa. Takih ljudi ni težko najti. Lahko ugotoviš, da te tudi ponižanje teh ljudi zelo boli, vendar reci samemu sebi: »Kakorkoli že, zame niso pomembni.«

Malo ljudi je, katerih samospoštovanje ob takem vedenju ni prizadeto. Včasih že na videz neznatne situacije, v katerih čutimo, da nas je kdo ponižal, pripeljejo do globokih frustracij, ki jih pozneje prenašamo na druge. Ti niso morda naredili ničesar napak in si ne zaslužijo naše jeze.

☞ Navedli bova primer matere, katere otroci so se naučili prepoznavati njeno jezno vedenje, ki se včasih nanaša nanje. Enajstletna hčerka mater vedno opomni z besedami: »Daj no, mami. Samo zato, ker si imela slab dan v službi, ti še ni treba znašati na nas slabe volje. Samo vprašala sem...«

☞ Drugi otroci morda ne bodo tako asertivni in bodo svoja občutja, da to ni pošteno, potisnili globoko vase. Če se tovrstne

situacije večkrat ponovijo, bo njihovo samospoštovanje zelo trpelo. Mnogi bodo postali žalostni ali pa bodo na svoje težave opozorili agresivno.

Ponižanje navadno prihaja iz pretveze vseh vrst, pod raznoraznimi krinkami, mi pa se moramo naučiti hitrega prepoznavanja v svojem obnašanju in v obnašanju drugih. Pomembno je tudi, da se na izražanje ponižanja naučimo dajati asertivne odgovore (Lindenfield 1992).

#### RAVNANJE S ČUSTVI IN OBČUTKI

Kako bi opredelili sebe? Kot osebo, ki prepozna svoja čustva in jih pokaže navzven, ali kot osebo, ki tega ne počne? Kot čustveno ali nečustveno osebo?

Nekateri ljudje so zelo občutljivi na čustveni ravni; prepoznavajo svoja čustva ter živijo v skladu z njimi, po drugi strani pa se odzivajo in upoštevajo tudi čustva drugih. Če ste taka oseba, potem veste, da se je včasih s tem težko spoprijeti. Ko smo preplavljeni s svojimi čustvi, se lahko zgodi, da bodo naše misli, dejanja in izkušnje postali omejeni. Pomislite na to, kaj se zgodi, ko postanete zaradi česa nervozni. Kaj se dogaja z vašimi čustvi? Čutite kakšne fizične spremembe? Kakšno je takrat vaše vedenje? Ko potlačimo čustva, postanemo zmedeni, naše presojanje postane zamegljeno (je to res prava stvar?), lahko se pozna na fizični ravni (simptomi- napadi, pogosti glavoboli). Naše vedenje ni tako, kot sami pričakujemo (mogoče rečemo DA, ko bi raje rekli NE, morda nas je bilo preveč strah, da bi naredili to, kar smo si želeli). Težko je reagirati razumsko, ko čutimo, da so naša občutja zmedena. Drugi ljudje zanikajo svoja čustva. »Zelo hladen« lahko pomeni »zelo neobčutljiv«. Če nismo povezani z lastnimi čustvi, bomo nedovzetni tudi za čustva drugih. Ko zanikamo svoja lastna čustva, omejujemo tudi svoje izkušnje in reakcije. Pomislite na potlačitev svojih občutkov, ker ste čutili, da bo preveč boleče, če se jim boste prepustili. Pomislite, kaj se je takrat dogajalo z vašimi mislimi. Kako ste se obnašali? Če smo zelo razumski ali zelo čustveni, je v obeh primerih cena

visoka. Lahko izgubimo ustvarjalnost in se nam zmanjša samospoštovanje. To raste, ko uravnovesimo racionalnost in naša občutja. V vsakdanjem življenju potrebujemo oboje. Zavedati se čustev je kvaliteta, ki nam pomaga negovati iznajdljiv in kreativen del naše narave. Da izrazimo svojo kreativnost, moramo postati zmožni prakticirati svoje logične in racionalne zmožnosti. Zelo razumski postanemo, ko zanikamo svoja občutja. To zanikanje se pogosto zgodi, ker se globoko v sebi bojimo moči lastnih čustev. Bojimo se, da nas bodo čustva porazila in bomo izgubili kontrolo. Tudi močna čustvenost se pogosto razvije iz zanikanja naših čustev. Nečustveni postanemo, če trpimo za ostankom neizraženih čustev, ki smo se jih bali izraziti ob pravem času.

#### NAČRTOVANJE SPREMEMB

To je predzadnje srečanje, kjer člane skupine povabimo k razmišljanju o tem, kaj bi želeli, da se v njihovem življenju spremeni. Morda je to odnos s starši, partnerjem, sodelavci na delovnem mestu... Vsak član ima precej časa za premislek, katere spremembe si želi, kaj si v življenju sploh želi, katere cilje ima. Nato poskušamo skupaj pogledati, kje so mogoče poti za uresničitev ciljev, kje pa so morebitne ovire. Pomembno se je zavedati, da je najbolj učinkovito začeti pri spremembah, katerih možnost uresničitve je največja. Če bomo začeli pri najtežjih, bomo hitro naleteli na razočaranje, majhne spremembe pa nam bodo dale poleta, da se bomo počasi lotili tudi tistih najtežjih. Pomembno je, da človek naredi kaj za to, da se »stvari« zgodijo in ne prepušča »stvarem« da se zgodijo same po sebi.

#### EVALVACIJA

Na zadnjem srečanju opravimo evalvacijo celotnega treninga asertivnosti, od prvega do vključno zadnjega srečanja. Ta evalvacija je pomembna za naju, saj nama omogoča uporabno, ustvarjalno oceno dela, pri katerem vidiva, kaj bi bilo bolje napraviti v

skupinah, ki bodo sledile. Evalvacija pa je namenjena tudi vsakemu posamezniku, kjer pregleda svoje napredovanje.

#### SKLEP

Vsebina prispevka je prilagojena potrebam širokega kroga ljudi. Namenjen je vsem, ki želijo dobiti informacije o treningu asertivnosti. V mislih imava tako ljudi, ki se želijo udeležiti treninga asertivnosti, kot tiste, ki s tovrstnimi treningi do sedaj niso bili seznanjeni, pa bi želeli pridobljene informacije posredovati ljudem, ki asertivne veščine potrebujejo. Še zlasti so te informacije pomembne za strokovne delavce, ki se ukvarjajo s pomočjo ljudem, saj ti pogosto prihajajo po pomoč zaradi problemov, ki nastanejo ravno ob pomanjkanju aser-

tivnih veščin. Že na začetku najinega dela nama je tovrstno razmišljanje potrdila mag. Vesna Leskošek, vodja Centra za pomoč mladim, kjer se je izkazala potreba ljudi po odpravljanju asertivnih težav. Trening asertivnosti še posebej predlagava za skupine ljudi, ki se ukvarjajo z opolnomočenjem in odpravo diskriminacije, in za vse tiste, ki so potisnjeni na rob družbe. Iz tega razloga tudi sami želiva v prihodnosti še naprej izvajati treninge asertivnosti v tovrstnih skupinah. Zato sva se odzvali različnim povabilom, tako skupinam z motnjami v prehranjevanju, skupini obolelim za virusom HIV in njihovim svojcem, uporabnikom psihiatričnih služb ter ljudem s posebnimi potrebami. Za vse tiste, ki bi pozneje želeli izvajati treninge asertivnosti, nameravava izdati priročnik s konkretno vsebino in navodili za izvajanje.

## KAKO SMO LAHKO NEVARNI

### Literatura

- D. BRANDON (1993), *Pet načel normalizacije*. Študijsko gradivo. Ljubljana: VŠSD.
- (1993), Veselje in žalost pri normalizaciji. *Socialno delo*, 32,1-2:19-25.
- D. BRANDON, A. BRANDON (1992), *Praktični priročnik za osebje v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: VŠSD,PF.
- CETU (1993), *Assertion and how to Train ourselves*. Halifax: Community Education Training Unit.
- A. DE MELLO (1991), *Zavedanje*. Ljubljana: Župnijski urad Ljubljana Dravlje.
- A. DICKSON (1982), *A Woman in your own Right*. London: Quartet Books.
- L. FIELD (1995), *The self Esteem Workbook*. Dorset: Element.
- B. HARE (1988), *Be Assertive*. London: Vermilion.
- A. S. HORNBY (1986), *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- T. LAMOVEC (1995), Ko rešitev postane problem in ko zdravilo postane strup. Ljubljana: Lumi.
- T. LAMOVEC, B. ČUFER (1993), Oblike in razvoj zagovorništva v svetu. *Socialno delo*, 33,3-4:27-30.
- T. LAMOVEC, V. FLAKER (1993), Ali v Sloveniji potrebujemo zagovorništvo? *Socialno delo*, 32,3-4:31-38.

