



REPUBLIKA SLOVENIJA
**VARSTVENO DELOVNI CENTER
NOVO MESTO**

Šmihel 3, 8000 Novo mesto

Datum: 10.11.2023

Zadeva: Pomen asertivne komunikacije v službi

Ni skrivnost, da je dobra komunikacija izjemno pomembna tako v službi kot pri osebnih odnosih. Komunikacija igra ključno vlogo pri vzpostavljanju dobrih odnosov, ekipnega duha, ustvarjanju prijetnega vzdušja in pri doseganju skupnih ciljev. Torej, kako sporočiti, kaj si želimo in potrebujemo, ne da bi s tem koga prizadeli? V zadnjih letih je vse bolj priljubljeno asertivno komuniciranje.

Asertivne komunikacije ne smemo zamenjevati za agresivno, pri kateri gre tudi za direktno izražanje lastnega mnenja, a brez občutka za osebo na nasprotni strani, medtem ko se s pasivno in podrejeno komunikacijo izogibamo konfliktom in s tem potlačimo prav sebe, kar pogosto lahko samo še pogloblja našo frustracijo.



Za asertivno komunikacijo so značilni jaz stavki, v katerih poudarimo, da gre za naše mnenje, čustva in potrebe. S tem se izognemo direktnemu obtoževanju, a pojasnimo, kako se sami počutimo in zakaj. Npr. Ne počutim se prijetno, če tako govorite z mano, ali lahko govorimo v mirnejšem tonu; Cenim vaše mnenje, a se želim o tej zadevi odločiti sam/-a. Hvala za razumevanje; Na tak način prevzamemo odgovornost za svoja čustva in jih tudi bolj konstruktivno izražamo, kar nam omogoča boljše odnose v celotnem kolektivu.

Včasih lahko zelo veliko govorimo, a premalo poslušamo in nismo pozorni na to, kaj nam hoče druga stran povedati. **Pomembno je, da smo aktivni tudi pri poslušanju**, in sicer da postavljamo vprašanja, če česa nismo razumeli ali nam je še vedno nejasno. Na tak način se



lahko izognemo morebitnim dramam in zapletom, hkrati pa s tem kažemo tudi svojo pripravljenost na sodelovanje in sprejemanje občutkov osebe, s katero komuniciramo. In prav to je nujno, če želimo zgraditi boljše odnose tudi v svojem poslovnem okolju.

Zdrave meje so nadvse koristne, če nočemo pregoreti, se počutiti izkoriščeno ali kuhati nepotrebnih zamer, ki se tako samo kopičijo. Beseda 'da' zato ni vedno na mestu, še posebej takrat, ko je neiskrena ne samo do drugih, ampak tudi do nas samih. S postavljanjem jasnih mej bomo uspešnejši tudi pri izzivih, ki so nam resnično pomembni, sočasno pa bomo lahko tudi bolj produktivni.