

# Asertivna komunikacija u zdravstvu

## Assertive communication in health care

Ana Krstić<sup>1</sup>, Divna Kekuš<sup>1</sup>

1-Visoka sportska i zdravstvena škola, Beograd

PRIMLJEN 26.5.2023.

PRIHVACEN 10.10.2023.

### APSTRAKT

Sredinom prošlog veka uočen je značaj koji razvijene veštine komunikacije primenjene u zdravstvenoj praksi mogu imati na uspostavljanje i održavanje zdravih interpersonalnih odnosa, čime uspešna komunikacija postaje profesionalna veština. Autori često ističu da se uspešna komunikacija smatra jednim od najvažnijih aspekata prakse zdravstvenih radnika i vitalni deo pružanja zdravstvene zaštite, kao osnova na kojoj se baziraju ljudski odnosi. Prema Svetskoj zdravstvenoj organizaciji, kvalitetna komunikacija definisana je kao jedna od pet veština neophodnih za zdrav i srećan život, te se stoga veštine komuniciranja neprestano moraju usavršavati i poboljšavati. Komuniciranje u zdravstvu predstavlja složen, neprekidan i interaktivan proces, koji stvara osnovu za izgradnju pozitivnih odnosa na relaciji medicinsko osoblje – pacijent. Kako komuniciraju sa velikim brojem ljudi koji su različiti po obrazovanju, kulturnom, verskom i društvenom statusu, neophodno je da zdravstveni radnici ovladaju veštinom delotvorne profesionalne komunikacije. Asertivnost predstavlja stil komunikacije koji označava sposobnost pojedinca da slobodno štiti svoja prava i samouvereno izrazi svoj stav, uz istovremeno poštovanje i uvažavanje stava druge osobe i pokazivanje empatije za njena osećanja. Nakon određivanja pojma asertivnosti, u radu će biti reči i o ostalim stilovima komunikacije, gde asertivnost predstavlja središnju tačku između pasivnog i agresivnog stila. U prepreke ili teškoće u primeni asertivnog ponašanja spadaju: anksioznost, preterana skromnost, prihvatanje tuđih obaveza uz zanemarivanje svojih potreba i opterećenost "ulogom pola", naročito kod žena.

Ključne reči: asertivnost; komunikacija; sektor zdravstvene zaštite.

Ana Krstic<sup>1</sup>, Divna Kekus<sup>1</sup>

1-College of Sports and Health, Belgrade, Serbia

RECEIVED 26.05.2023.

ACCEPTED 10.10.2023.

### ABSTRACT

In the middle of the last century, it was noticed that developed communication skills applied in the health practice holds great importance for establishing and maintaining healthy interpersonal relations, turning successful communication into a professional skill. Authors often point out that successful communication is considered one of the most important aspects of health professionals' practice and a vital part of providing health care, as the foundation of human relations. According to the World Health Organization, quality communication is defined as one of the five skills necessary for a healthy and happy life, and therefore communication skills must be constantly refined and improved. Communication in health care is a complex, continuous and interactive process, which forms the basis for building positive relations between medical professionals and patients. As they communicate with a large number of people who are different in terms of education, culture, religion and social status, it is necessary for health professionals to master the skill of effective professional communication. Assertiveness is a communication style that represents a person's ability to freely protect their own rights and confidently express their opinion, at the same time respecting and appreciating another person's opinion and showing empathy for their feelings. After determining the concept of assertiveness, the authors will also consider other communication styles, where assertiveness represents the middle point between passive and aggressive style. Obstacles or difficulties in the application of assertive behavior include: anxiety, excessive modesty, acceptance of other people's obligations, at the same time neglecting one's own needs, and being burdened by the "gender role", especially among women.

Key words: assertiveness; communication; health care sector.

### KORESPONDENCIJA / CORRESPONDENCE

Ana Krstić, Visoka sportska i zdravstvena škola, Toše Jovanovića 11, 11030 Beograd, Tel. 063436426, E-mail: ana.krstic@vss.edu.rs  
Ana Krstić, College of Sports and Health, Toše Jovanovića 11, 11030 Belgrade, Tel. + 381 63 436 426, E-mail: ana.krstic@vss.edu.rs

## UVOD

Pedesete godine prošlog veka donele su značajan razvoj teorije i prakse zdravstvenog vaspitanja, do čega je došlo usled povezivanja sa socijalnim, bihevioralnim i komunikacionim naukama, koje su prepoznate kao bitne za određivanje ljudskog ponašanja u vezi sa zdravljem. Uočen je značaj koji razvijene veštine komunikacije primenjene u zdravstvenoj praksi mogu imati na „uspostavljanje i održavanje zdravih interpersonalnih odnosa“, čime „uspešna komunikacije postaje profesionalna veština“.<sup>1</sup>

Autori često ističu da se uspešna komunikacija smatra jednim od najvažnijih aspekata prakse zdravstvenih radnika i vitalni deo pružanja zdravstvene zaštite,<sup>2,3,4</sup> kao osnova na kojoj se baziraju ljudski odnosi. U zdravstvu, ona predstavlja „sredstvo profesionalnog delovanja i veštinu koja se uči, vežba i razvija“.<sup>5</sup> Marković i sar. idu korak dalje, te ističu da je, prema Svetskoj zdravstvenoj organizaciji, „kvalitetna komunikacija definisana kao jedna od pet veština neophodnih za zdrav i sretan život“, te da se stoga „veštine komuniciranja neprestano moraju usavršavati i poboljšavati“ i još navode da komuniciranje u zdravstvu predstavlja „složen, neprekidan i interaktivan proces, koji stvara osnovu za izgradnju pozitivnih odnosa na relaciji medicinsko osoblje – pacijent“.<sup>6</sup>

Efikasna ili dobra komunikacija podrazumeva kao osnovni stil asertivnost i asertivno ponašanje, čime se postiže međusobno uvažavanja i poverenje, sklad u odnosima s drugim ljudima. Primenom četiri zlatna pravila u komunikaciji od kojih je pored fleksibilnosti, veština i timskog rada značajan aspekt poštovanja sebe, sagovornika i situacije, jer se samim tim, smanjuje nivo stresa i nezadovoljstva.<sup>7</sup> Budući da zdravstveni radnici komuniciraju sa velikim brojem ljudi koji su različiti po obrazovanju, kulturnom, verskom i društvenom statusu, neophodno je da ovladaju veštinom delotvorne profesionalne komunikacije.<sup>4</sup>

## DEFINISANJE POJMA ASERTIVNOST

Psihološki pojam asertivnost (assertiveness) potiče iz engleskog jezika i na srpski se ne može prevesti samo jednom rečju; stoga se koristi u izvornom obliku. Podrazumeva samopouzdanost, samouvereno ponašanje i izražavanje. Izvorno je nastao od latinskog prideva assertorius, što bi značilo: potvrđan, jasan, dok bi engleski pridev assertive značio: uporan, samosvestan, samopouzdan.<sup>7</sup>

Prema definiciji D. Kekuš, asertivnost predstavlja „izražavanje sopstvenih potreba, želja i prava, bez povređivanja prava drugih osoba. Poštujući druge i sebe, dobija se poštovanje drugih. Podstiče se samopouzdanje, samokontrola i osećanje sopstvene vrednosti“.<sup>7</sup> Slično tome, D. Petrović asertivnost definiše kao „zauzimanje za lična prava i izražavanje misli, osećanja i uverenja na direktan, iskren i prikladan način, koji poštuje prava drugih osoba“.<sup>8</sup> Gultekin i sar. takođe smatraju

da je asertivnost sposobnost pojedinca da izrazi svoje mišljenje na pošten i otvoren način, pokazujući svoje emocije i iznoseći svoje misli, istovremeno poštujući prava druge osobe. Aserktivne osobe sposobne su da jasno iskažu ono što žele, imaju sposobnost empatije, poštovanje za druge i umeju da kažu ne.<sup>9</sup>

Budući da predstavlja važan element asertivnog reagovanja, neophodno je odmah na početku objasniti i pojam empatije, koji je nastao kao složenica od grčkih reči en - i i pathos – osećaj, što bi doslovno značilo uživljavanje. Ovaj pojam se koristi u psihologiji da označi „proces neposrednog uživljavanja u emocionalna stanja, mišljenje i ponašanje drugih ljudi. Empatija je sposobnost zamišljanja osećaja druge osobe, ali istovremeno i sposobnost održavanja distance radi objektivnog rasuđivanja“.<sup>6</sup> Empatija, dakle, podrazumeva uvažavanje tuđeg mišljenja, saosećanje i razumevanje drugih osoba, uz emocionalno povezivanje sa njima, ali istovremeno i objektivno sagledavanje situacije. Empatija „povećava osećaj povezanosti sa drugim ljudima“.<sup>6</sup>

Postoje izvesne teškoće u jasnom definisanju pojma asertivnosti, jer ga različiti autori određuju na različite načine, ponekad kao ponašanje, sposobnost ili veštinu, a ponekad kao stav ili osobinu ličnosti. Iako se najčešće smatra naučenom veštinom i stilom reagovanja, pojedini autori asertivnost posmatraju kao karakternu osobinu.<sup>8</sup>

Kada označava stil komunikacije ili oblik ponašanja, asertivnost podrazumeva zalaganje za sebe i svoja prava, uz direktno iznošenje mišljenja i odbijanje nerazumnih zahteva bez osećaja staha i krivice, ali i bez ugrožavanja tuđih prava. Aserktivnost je stav koji budi uvažavanje i poštovanje.<sup>7</sup> Aserktivnost takođe podrazumeva ravnopravnost u interpersonalnim odnosima, neposrednost i sigurnost u ophođenju, uz prilagođen i smiren ton. Asertivna osoba je samopouzdana u nastupu.

Holi smatra da biti asertivan znači iznositi ideje i mišljenja na primeren i uviđavan način. Aserktivnost označava odmerenost u iskazivanju svojih stavova i potreba, i ispravnost u zalaganju za njih.<sup>10</sup> Prema Tabsovom mišljenju asertivno ponašanje doprinosi većoj ravnopravnosti u ljudskim odnosima. Ono omogućava postupanje u skladu sa sopstvenim interesom, zalaganje za svoja prava bez nepotrebnog straha, iskreno i opušteno iskazivanje misli i osećanja, uz istovremeno priznavanje prava drugih ljudi.<sup>11</sup>

Aserktivnost „pouzdanost čuva celovitost i dostojanstvo ličnosti u situacijama kada postoji realna opasnost da bude instrumentalizovana, izmanipulisana, zloupotrebljena ili iskorišćena“.<sup>8</sup> Predstavlja doslednost i upornost u odbrani svojih prava, u raznim vrstama socijalnih odnosa (profesionalnim, prijateljskim, partnerskim i porodičnim) i podrazumeva očuvanje sopstvenog, ali i tuđeg integriteta, uz omogućavanje dvosmerne komunikacije.

Izuzetno je važno napomenuti da asertivnost nije urođena,

već stečena osobina, koja se može učiti, razvijati, uvežbavati i poboljšavati na takozvanim asertivnim treninzima, koji mogu biti individualni ili grupni.<sup>7</sup> Ovi treninzi se najčešće bave negativnim asertivnim reakcijama, kao što su neprihvatanje neželjenih zahteva, izražavanje neslaganja i reagovanje na kritike, što za mnoge ljude predstavlja problem. „Asertivno reagovanje zahteva kognitivno angažovanje i nije automatska, već promišljena reakcija“.<sup>8</sup> Asetivnost uključuje i veštinu pažljivog slušanja i posmatranje načina na koji će druga osoba odgovoriti i reagovati.<sup>11</sup>

Asertivnost kao oblik ponašanja danas je široko prihvaćena i smatra se delotvornim načinom interpersonalne komunikacije i rešavanja konflikata. Asertivne osobe su uglavnom zadovoljne svojim životom, razmišljaju pozitivno i otvorene su za saradnju sa drugima, rešavanju problema pristupaju konstruktivno, kako bi se našlo rešenje na obostrano zadovoljstvo. Samim tim, ove osobe su uspešnije u ostvarivanju svojih ciljeva i interakcije sa drugim ljudima. U očima drugih, asertivne osobe se odlikuju snažnim karakterom koji nije podložan pritiscima te su zbog toga vredne poštovanja i poverenja.<sup>8</sup>

## STILOVI U PONAŠANJU

Osim na asertivan, ljudi se još mogu ponašati na neasertivan, odnosno pasivan način, i na agresivan način (Tabela 1).

Prema mišljenju Petrović D., asertivnost se obično predstavlja kao „središnja tačka kontinuumu, na čijem se jednom kraju nalazi pasivnost, a na drugom agresivnost“.<sup>8</sup> Kada se prava drugih ljudi ignorišu ili ugrožavaju, radi se o agresivnom ponašanju. Međutim, kada se ignorišu i zanemaruju sopstvena prava, govori se o pasivnosti. „Nedostatak poštovanja prema sebi je zajednički imenitelj pasivnog i agresivnog ponašanja“.<sup>8</sup>

Asertivni stil je neophodno primenjivati u terapijskoj informativnoj komunikaciji sa bolesnicima. Dobra komunikacija sa pacijentom može se ostvariti samo ako pružene informacije prilagodimo individualnom nivou njegove zdravstvene pismenosti,<sup>3</sup> uz asertivno ponašanje, gde poštujemo sagovornika, sebe i situaciju. Osoba koja komunicira agresivno, ne poštuje svog sagovornika i nameće mu svoje stavove bez uvažavanja. S druge strane, pasivna komunikacija je ona u kojoj osoba ne uvažava sebe.

Kako ističe Tabs, pasivno ponašanje pojedinca kod drugih osoba može izazvati različite reakcije, „od simpatije do prezira, nestrpljenja i ljutnje“,<sup>11</sup> kao i omalovažavanje, dok agresivno ponašanje čini da se osobe osećaju povređenim, zlostavljanim, poniženim i ljutim. Dopuštajući drugima da odlučuju, pasivne osobe često odustaju od ispunjenja svojih želja, ciljeva i potreba.

Cilj pasivnog reagovanja najčešće je udovoljavanje drugima i izbegavanje sukoba po svaku cenu. Pasivan stil ponašanja takođe se primenjuje sa ciljem izbegavanja javne pažnje i minimalnog samootkrivanja. Ove osobe se odlučuju za lakše zadatke, kako bi izbegle kritike u slučaju neuspeha; u timskom radu biraju pasivnu, prijateljsku i naklonjenu ulogu. Ljudi reaguju pasivno kada nisu spremni da snose posledice svojih odluka i kada se suočavaju sa različitim strahovima: od odbacivanja, neuspeha, kritike, izopštavanja iz društva, etiketiranja i sl. Pasivne osobe su povučene, skromne i preterano samokritične, odlikuju se niskim nivoom samopouzdanja i samopoštovanja, imaju nisko mišljenje o sebi i sopstvenoj vrednosti. Govore tiho, izbegavaju kontakt očima, retko otvoreno iznose svoje mišljenje, trude se da ne ulaze u konfliktne situacije i često pristaju na zahteve drugih, čak i kada su time njihovi interesi direktno ugroženi. Stoga D. Petrović upozorava da „osobe koje se povlače ne ulivaju poverenje drugim ljudima, a njihova pasivnost u nekim situacijama doživljava se i kao nekompetentnost“,<sup>8</sup> što svakako treba imati u vidu kada se radi o profesionalnim odnosima, ponašanju u poslovnom okruženju i, možda, nepotrebno potisnutim ambicijama.

Tabela 1. Poređenje stilova u ponašanju

Pasivno / neasertivno ponašanje	Asertivno ponašanje	Agresivno ponašanje
Samoodricanje i neiskazivanje svojih potreba, osećanja i mišljenja iskreno i direktno; potiskivanje ljutnje	Iskreno i direktno iskazivanje osećanja i mišljenja; kontrolisane emocije	Neadekvatno iskazivanje osećanja i mišljenja; osećaj besa
Stalno izvinjavanje i osećanje neprijatnosti i nelagodje; neprestano preispitivanje sebe	Borba za svoja prava i sopstvene izbore, uvažavajući prava drugih	Stalno zahtevanje, okrivljavanje i naređivanje drugima
Popuštanje pred zahtevima i naredbama drugih	Poštovanje ličnosti i prava drugih ljudi; verovanje u mogućnost da obe strane dobiju	Nepoštovanje prava drugih, nedostatak fleksibilnosti
Dopuštanje da drugi donose odluke i izbore u njihovo ime; neostvarivanje ciljeva	Odlučivanje za sebe i ostvarivanje željenih ciljeva; vera u timski rad	Odlučivanje za sebe i druge; ostvarivanje ciljeva povređivanjem i, često, ponižavanjem drugih ljudi
Omalovažavanje sebe, inhibiranost i nisko samopoštovanje	Visoko samopoštovanje i pozitivna slika o sebi; visoka doza optimizma	Neuvažavanje drugih osoba i nepriznavanje njihovih zasluga i uspeha
Osećaj povređenosti, nezadovoljstva i anksioznosti, kao posledica sopstvenog ponašanja	Preuzimanje inicijative u međuljudskim interakcijama i odnosima; spremnost da saslušaju druge i kad se ne slažu s njima	Napadno nametanje sopstvenog mišljenja drugima
Dopuštanje da ih drugi iskoriste i da im nametnu svoje mišljenje	Preuzimanje odgovornosti za svoja dela; spremnost da promene mišljenje	Nepreuzimanje odgovornosti za svoja dela; iskorišćavanje drugih

prilagođeno prema: Kekuš,<sup>7</sup> Tabs,<sup>11</sup> Holi<sup>10</sup>

U odnosu na pasivno reagovanje, agresija predstavlja sve suprotno: često se definiše kao ponašanje čija je intencija namerno povređivanje drugih, zanemarivanje njihovih potreba i osećanja, ostvarivanje isključivo sopstvenih ciljeva, često na tuđu štetu. Agresivno komuniciranje podrazumeva izdavanje naredbi, optužbe, otvorene pretnje, podsmevanje, obraćanje „s visine“, nadmenost i aroganciju u ophođenju, zbog čega se sagovornik oseća veoma loše.<sup>8</sup>

Dok agresivnost plaši ljude, asertivnost uliva poverenje.<sup>10</sup> Asertivna komunikacija podrazumeva učtivost u ophođenju, konstruktivnost, otvorenost za tuđe ideje i poštovanje sagovornika, uz visoku dozu fleksibilnosti koja ostavlja prostora za slušanje argumenata i eventualnu promenu stavova i mišljenja, kako bi se problemi uspešno prevazišli na obostrano zadovoljstvo.

Značajna odlika asertivnog ponašanja je stvaranje pozitivne atmosfere, koja drugoj strani otežava agresivno, odnosno pasivno reagovanje u potencijalno konfliktnim situacijama, što znači da asertivnost vodi „uspostavljanju zdravih interpersonalnih odnosa“.<sup>8</sup>

Ipak, kada se radi o asertivnosti, savetuje se „uspostavljanje savršene ravnoteže“, jer ukoliko osoba nije dovoljno asertivna, može biti shvaćeno da je pasivna, zbog čega može izgubiti poštovanje, a ukoliko se pak desi da iz asertivnosti pređe u agresivnost, to će stvoriti odbojnost kod sagovornika.<sup>10</sup>

D. Petrović ističe da je „zajednička odlika asertivnog i pasivnog načina reagovanja izostajanje prinude, dok je zajednička odlika asertivnog i agresivnog načina reagovanja direktnost izražavanja, ali za razliku od agresivnog reagovanja, za asertivnost nije karakteristična upotreba prinude“.<sup>8</sup>

Neki autori navode i četvrti stil ponašanja, odnosno reagovanja, a to je pasivna agresivnost, u kome se agresivnost ispoljava na indirektnan, pasivan način, često kroz ignorisanje, ili odloženo reagovanje na neki zahtev, pronalaženje izgovora, emocionalno ucenjivanje (npr. plakanje), suptilno manipulisavanje, preusmerenu agresivnost (npr. lupanje vratima).<sup>8</sup> To su osobe koje često iznose sarkastične i ironične primedbe, retko iznose svoje mišljenje u javnosti, ne pokazuju svoja prava osećanja i optužuju druge za svoje frustracije.<sup>7</sup>

Pasivno-agresivno ponašanje podrazumeva izbegavanje direktne konfrontacije, ali i postizanje ciljeva upornim suptilnim ponašanjem kojim se na razne načine pokazuje nezadovoljstvo. Kako kaže Holi, „pasivno-agresivni ljudi su jednako kao i agresivni fokusirani na postizanje onoga što žele, ali njihova taktika nije toliko očigledna“.<sup>10</sup>

## ASERTIVNO PONAŠANJE U ZDRAVSTVU

D. Petrović naglašava da je asertivnost značajna u interakcijama između različitih grupa profesionalaca, naročito u slučajevima kada postoje razlike u moći i statusu, kao i u interakcijama između profesionalaca i klijenata.<sup>8</sup> Marković i sar. navode da je kvalitetna komunikacija u zdravstvu preduslov za pružanje adekvatne zdravstvene nege, te da se „usavršavanjem empatijske komunikacije u sestinstvu razvija sposobnost zdravstvenog osoblja da bolje razume emocije i osećanja bolesnika“.<sup>6</sup>

Kako D. Kekuš ističe, zdravstveni radnici se veoma često nalaze u situacijama kada će uspešnost njihovog rada zavistiti od razvijenih komunikacionih veština, najpre od sposobnosti da slušaju, a potom i da pruže iskrenu utehu i podršku, što će kod pacijenta izazvati zadovoljstvo dobijenom uslugom. Stoga je asertivnost veoma „važna osobina koju treba da poseduju svi zdravstveni radnici, a posebno sestre, jer je brojnim istraživanjima utvrđeno da mali broj medicinskih sestara primenjuje ovaj stil u komunikaciji“<sup>7</sup> i da češće pribegavaju neasertivnom ponašanju koje podrazumeva mirenje sa situacijom, nego asertivnom koje znači suprotstavljanje. Budući da pristaju na zahteve koji im ne odgovaraju, takvo ponašanje često izaziva uznemirenost i nervozu, odnosno predstavlja izvor stresa, što svakako treba izbegavati. D. Kekuš navodi da su medicinske škole više od 50 godina forsirale pasivan stil u ponašanju sestara, čije bi glavne odlike bile čuljivost, lojalnost i neiskazivanje mišljenja i osećanja, čime su radile na uštrb svojih potreba i, samim tim, pokazivale nesigurnost u komunikaciji, a sve sa ciljem izbegavanja konflikata. Umesto toga, danas se preporučuje asertivan stil ponašanja koji podrazumeva smiren ton i opušten, samopouzdan stav, uz poštovanje sagovornika, što će kod njega uliti poverenje. Veoma je bitna otvorenost i iskrenost u komunikaciji, uz istovremeno zauzimanje za sebe i odbranu svojih prava i integriteta. Ovo je, naravno, drugačije od agresivnog stava koji bi podrazumevao preteći ton i dominantan, arogantan stav, često uz ponižavanje sagovornika i sklonost ka manipulaciji. Za razliku od agresivne, asertivna osoba je spremna da prizna svoje greške, da uputi izvinjenje i da stane iza svojih postupaka. Asertivni stil ponašanja i komuniciranja teži razumevanju, uspostavljanju dvosmerne komunikacije, postizanju kompromisa i dogovora, i pronalaženja zadovoljavajućeg rešenja za obe strane, uz očuvanje integriteta obe ličnosti.

Budući da su medicinske sestre u stalnom kontaktu sa pacijentima i članovima medicinskog tima, one bi morale da budu sposobne da reaguju asertivno kako bi uspešno komunicirale, jer efektivna komunikacija povećava efikasnost pružanja zdravstvene nege. Gultekin i sar. ističu da asertivnost predstavlja efektivni vid komuniciranja, kako za medicinsku sestru, tako i za pacijenta, ili bilo koju drugu osobu.<sup>9</sup> Stoga je neophodno da i studenti, budući zdravstveni radnici, imaju razvijene komunikacione veštine pre nego što započnu svoju karijeru. Potvrđeno je da edukacija medicinskih sestara u oblasti asertivnog ponašanja pozitivno utiče na prevazilaženje

pasivnog i agresivnog ponašanja. Pružanje asertivne obuke studentima značajno utiče na poboljšanje njihovih komunikacionih veština. Svrha asertivne edukacije jeste da pomogne pojedincima da promene stav koji imaju prema sebi, u smislu lakšeg izražavanja sopstvenih misli i osećanja i jačanja samopouzdanja. Istraživanja su pokazala da obuka iz asertivnosti poboljšava međuljudske odnose, pozitivno utiče na ponašanje i lične reakcije, i ublažava socijalnu anksioznost. Gultekin i sar. navode da rezultati sprovedenih istraživanja među studentima potvrđuju da asertivni treninzi povećavaju stepen zadovoljstva i uspeh na studijama, kao i razvijanje boljih komunikacionih veština, jer poboljšavaju interpersonalnu interakciju, omogućavaju lakše iskazivanje osećanja i vode većem razumevanju među ljudima.<sup>9</sup>

## PREPREKE U PRIMENI ASERTIVNOSTI

Kada se radi o preprekama u primeni asertivnosti, D. Kekuš ističe: anksioznost, odnosno strah da će ispasti smešni, ili da će biti odbačeni; skromnost u smislu nesposobnosti da osoba iskaže svoje prednosti, da prihvati ili uputi kompliment; prećutkivanje ili zanemarivanje svojih potreba i davanje prednosti tuđim; opterećenost „ulogom pola“, odnosno ponašanje u skladu sa očekivanjima socijalnog okruženja, što je naročito uočljivo kod žena.<sup>7</sup>

Iako se od asertivnog reagovanja očekuje relativno mali broj negativnih emocija, ipak će s vremena na vreme doći do negativnih reakcija, koje podrazumevaju: poluglasno gundanje, agresiju (preteće ili napadačko ponašanje sa ciljem vraćanja dominacije) i sarkazam, preterano izvinjavanje nakon asertivne reakcije sagovornika, preterano emotivno reagovanje (bes, ljutnja, optuživanje) i osvetoljubivost.<sup>8</sup>

Ono na šta svi autori ukazuju jeste da asertivnim ponašanjem nije moguće ostvariti sve ciljeve, ali će ono svakako doprineti da pojedinac sačuva svoje dostojanstvo i samopoštovanje. Osim toga, asertivno ponašanje neće biti prikladno, niti primenjivo u svakoj situaciji i pre delanja uvek treba dobro razmisliti o posledicama.<sup>11</sup> Ponekad se može ispostaviti da bi asertivnu reakciju bilo bolje odložiti i primeniti pasivno ponašanje, kojim se izbegavaju sukobi, neslaganja i konflikti, što bi u konkretnoj situaciji moglo predstavljati bolje rešenje.<sup>11,7</sup>

Osim asertivnosti u komunikaciji, Holi ističe i značaj izbora pravog trenutka za pokretanje osetljive teme ili važnog razgovora, a podjednako je bitna i konkretna situacija i okruženje u kome se osoba nalazi.<sup>10</sup>

Tabs još ukazuje na to da „u različitim kulturama i supkulturama postoje velike razlike u tumačenju asertivnosti“,<sup>11</sup> i da ono što je nekome asertivno, drugome može biti agresivno.

## ZAKLJUČAK

Sredinom prošlog veka uočen je značaj koji razvijene veštine komunikacije primenjene u zdravstvenoj praksi mogu imati na uspostavljanje i održavanje zdravih interpersonalnih odnosa, čime uspešna komunikacije postaje profesionalna veština. Autori često ističu da se uspešna komunikacija smatra jednim od najvažnijih aspekata prakse zdravstvenih radnika i vitalni deo pružanja zdravstvene zaštite, kao osnova na kojoj se baziraju ljudski odnosi. Budući da zdravstveni radnici komuniciraju sa velikim brojem ljudi koji su različiti po obrazovanju, kulturnom, verskom i društvenom statusu, neophodno je da ovladaju veštinom delotvorne profesionalne komunikacije.

Naš je opšti zaključak da je asertivnost važan činilac stila komunikacije, jer predstavlja izražavanje sopstvenih potreba, želja, uverenja i prava na direktan, iskren i prikladan način, bez povređivanja prava drugih osoba, što se smara imperativom u komunikaciji u zdravstvu. Asertivne osobe sposobne su da jasno iskažu ono što žele, imaju sposobnost empatije, poštovanje za druge i umeju da kažu „ne“. Asertivnost podrazumeva ravnopravnost u interpersonalnim odnosima, neposrednost i sigurnost u ophođenju i veština je koja se može učiti na asertivnim treninzima. Veštine komunikacije tako predstavljaju suštinu zdravstvene komunikacije, kao interakciju i razmenu informacija između svih učesnika u zdravstvenom sistemu: pacijenata, njihovih porodica, medicinskog osoblja, stručnih saradnika, medija, predstavnika vlasti i dr.

**LITERATURA**

1. Kekuš D. Savremeni trendovi u očuvanju i unapređenju zdravlja. *Sport – nauka i praksa* 2017; 7: 75-82.

2. Jovanović S, Kekuš D, Stojanović Jovanović B. Komunikacija u fizioterapeutskoj praksi. *Sestrinska reč* 2020; 23: 7-10.

3. Kekuš D, Stanisavljević S, Joković S. Prikladnost terapijske i informativne komunikacije nivou zdravstvene pismenosti korisnika zdravstvenih usluga. *Sestrinska reč* 2017; 21: 4-7.

4. Marojević Glibo D, Topić Stipić D. Načela uspješne komunikacije u zdravstvu. *Mostariensia* 2019; 23: 81-93.

5. Ignjatović M, Kekuš D. Komunikacija članova zdravstvenog tima sa bolesnikom u toku preoperativne pripreme. *Sestrinska reč* 2019; 22: 13-7.

6. Marković J, Marković D, Mesić E, Arsić D, Arsić K, Arsić J. Specifičnosti komunikacijskih veština u medicini. *PONS Med Č* 2015; 12: 25-9.

7. Kekuš D. Komunikacije u profesionalnoj praksi zdravstvenih radnika. Beograd: Visoka zdravstvena škola strukovnih studija, 2010.

8. Petrović D. Umešnost komuniciranja. Beograd: Clio, 2019.

9. Gultekin A, Ozdemir A, Budak F. The effect of assertiveness education on communication skills given to nursing students. *Int J Caring Sci* 2018; 11: 395-401.

10. Holi K. Veština uspešne komunikacije. Beograd: Laguna, 2017.

11. Tabs S. Komunikacija: principi i konteksti. Beograd: Clio, 2013.