

Prednosti asertivne komunikacije v zavodih za prestajanje kazni zapora

Denis Perše, ZPKZ Dob pri Mirni

Goran Narič, ZPKZ Dob pri Mirni

Aleš Tibljaš, ZPKZ Dob pri Mirni

Namen

Predstaviti uporabnost asertivne komunikacije z zaprtimi osebami s ciljem reševanja nastalih konfliktnih situacij. Cilji asertivnega komuniciranja z zaprtimi osebami nam omogočajo odprto dvosmerno komuniciranje in zdrave odnose ob vzajemnem spoštovanju.

Metodologija

Pri asertivni komunikaciji gre za samozavestno vedenje za katero je značilna odločnost, samozavest, poštenost in spoštljivost hkrati. Cilje asertivne komunikacije dosegamo predvsem z mirnim, vztrajnim in odločnim zagovarjanjem svojih pravic; z izražanjem občutkov sogovorniku, če nas žali, grozi, ponižuje; ter spoštljivo izražamo nasprotje, kadar se z nečim ne strinjamo. Pred očmi moramo imeti jasen cilj ter delovati konstruktivno. Ko nam uspe razviti asertivno vedenje, postanemo bolj prijazni do drugih, saj pridemo do spoznanja, da ni potrebe po agresivnem nastopu, da bi uveljavili svoje pravice.

Ugotovitve

Asertivna komunikacija temelji na »win-win« principu, kjer ni zmagovalcev in poražencev. Gre za iskanje načina, kako v čim večji meri zadovoljiti potrebe in želje obeh soudeleženi strani. Prednost pri ljudeh, ki so večji asertivnega komuniciranja, se kaže v samozavestnem vedenju, razvijajo iskrene in odprte odnose z drugimi ljudmi, stojijo za svojimi odločitvami in lažje obvladujejo stresne situacije. So odprti za nove rešitve, vzdržujejo visok nivo spoštovanja in samospoštovanja in so pripravljeni deliti svoje zasluge z drugimi.

Izvirnost/pomembnost prispevka

Asertivna komunikacija z zaprtimi osebami se je začela uveljavljati predvsem v zadnjem obdobju ter se je izkazala kot zelo učinkovita metoda za reševanje konfliktnih situacij. V preteklosti se je zaradi pomanjkanja komunikacije reševalo konfliktno situacije z bolj agresivnim pristopom. Z več komuniciranja z zaprtimi osebami, predvsem z uporabo asertivne komunikacije, konflikte uspešno zaznavamo in jih rešujemo na sprejemljiv način, s spoštovanjem do vseh soudeleženi.

Ključne besede: asertivnost, komunikacija, zaprte osebe.

1 Uvod

V letu 2010 smo zaznali rahel upad števila zaprtih oseb v primerjavi s prejšnjimi leti, vendar naše kapacitete kot kapacitete drugih večjih zavodov v državi ostajajo prenapolnjene. Število zaprtih oseb v preteklem letu je bilo 1374, od tega 975 obsojencev, 352 pripornikov, 19 oseb, ki so prestajale uklonilni zapor in 26 mladoletnikov v prevzgojnom domu. V zavodu za prestajanje kazni zapora Dob je bilo v letu 2010 povprečno po nekaj več kot 400 obsojencev, naše prostorske zmogljivosti pa so namenjene za 233 oseb. Vsega skupaj smo obravnavali 585 obsojencev. V tekočem letu število obsojencev ostaja približno enako oziroma se glede na prestane kazni in predčasne odpuste giblje enako lanski številki.

Glede na to, da se večje število oseb nahaja na strnjem območju in da je njihovo gibanje omejeno, lahko govorimo, da že sama koncentracija večjega števila ljudi na manjšem območju hitro privede do nesoglasij in težav. Kot posledica nesoglasij med zaprtimi osebami prevladujejo nerešeni odnosi pred nastopom kazni, prenaseljenost skupinskih sob, posledica izsiljevanj in različnih pritiskov. Če temu dodamo, da gre pri tem tudi za ljudi, ki kažejo značilne znake disocialnih oseb, bi brez našega aktivnega ukvarjanja in komuniciranja z njimi, poleg seveda postavljenih pravil s samim zakonom in podzakonskimi akti, hitro prišlo do brezvladja in zamegljenega uma. Poleg vseh naštetih negativnih vplivov, ki jih nosi večje število oseb na omejenem območju, so tu še nepremostljive razlike v kulturi, veri, narodnosti, barvi kože itd. V primerjavi s sistemom prestajanja kazni v preteklem tisočletju, ki je bil bolj represivno naravnano do zaprtih oseb, sedanji predvsem tretmansko usmerjen režim prestajanja kazni prinaša številne prednosti, tako za same delavce zavoda kot, tudi zaprte osebe. Predvsem prihaja do manj izrazitih stresnih situacij ter obvladovanja zaprtih oseb in reševanja nastalih težav s komunikacijo. V zadnjem času prihaja v ospredje ti. asertivna komunikacija, ki nam omogoča odprto dvosmerno komunikacijo z izražanjem jasnih ciljev ter iskanjem sprejemljive rešitve.

Dosedanje izkušnje kažejo, da zaprte osebe cenijo jasno izražene cilje ter iskanje sprejemljive rešitve nastalega problema. S samo asertivno komunikacijo je moč doseči določeno stopnjo zaupanja pri zaprti osebi, ki nam je v veliko pomoč pri reševanju nastajajočih nesporazumov, tekom prestajanja kazni. Na ta način gradimo na vzajemnem spoštovanju, ki nam odpira vrata pri delu z zaprtimi osebami v prihodnosti in dviguje sam nivo ugleda.

Namen članka je predstaviti asertivno komunikacijo kot sredstvo za uspešno reševanja nesporazumov, s katerimi se srečujejo zaprte osebe med prestajanjem kazni zapora, z jasnim ciljem rešitve konflikta na sprejemljiv način. Pri tem velja omeniti, da je pri obsojencih, ki ne sprejemajo moralnih vrednost družbe, potrebno vložiti veliko več truda, da bi jim poskušali razjasniti, kaj je prav in kaj za družbo ni sprejemljivo. Nenazadnje gre pri nas za zelo raznoliko populacijo, v kateri je majhen odstotek disocialnih osebnosti pri katerih asertiven pristop komunikacije ni mogoč oziroma ga ni možno izvajati v določenih okoliščinah. V veliki večini pa lahko z gotovostjo trdimo, da probleme uspešno zaznavamo, jih preprečujemo in rešujemo s samo komunikacijo.

2 Opredelitev pojma asertivnosti

Besedo asertivnost zelo težko prevajamo v slovenski jezik, saj nima enoznačnega pomena. Različni avtorji so na različne načine poskušali prevesti omenjeni izraz. Največ sinonimov za besedo asertivnost podajata Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004), ki za prevod izraza uporabljata sklop različnih besed in besednih zvez: » samozavest in njena krepitev, zavedanje svojih sposobnosti, zavedanje lastne vrednosti, dostojanstvo, samouresničevanje, ozavestiti

lastne pravice, sposobnost postaviti se zase, jasna komunikacija, stik s svojimi čustvi in občutki, krepitev moči itd.« Možina et al. (2004) menijo, da gre pri asertivnem komuniciranju za odločnost, samozavest, poštenost in spoštljivost hkrati. Pri asertivnem vedenju gre predvsem za to, da se znamo postaviti zase in da pri tem ne kršimo pravic drugih ljudi.

Komunikacija so naši osebni odnosi, ki izhajajo iz nas in ki so namenjeni drugim. Za dobro komunikacijo je pomembno, da priznamo drugim drugačnost. Vsi ljudje smo drugačni. Naše današnje mišljenje oblikujejo naše pretekle izkušnje in naše znanje, zato smo vsi v svojih dojemanjih različni. Hay (1999) meni, da na osnovi pridobljenih informacij izoblikujemo referenčni okvir, ki sloni na naših prepričanjih in naravnosti glede nas samih in drugih. Weisinger (2001) govori o komunikaciji kot temelju vsakega odnosa. Brez komunikacije – pa naj bo to sporazumevanje z znaki, gibi, elektronsko pošto ali s pogovorom iz oči v oči – ni povezave in s tem odnosa.

3 Pomen komuniciranja

Pojem »komuniciranje« izhaja iz latinske besede »communicare« in pomeni posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet. To pomeni, da udeleženci s komuniciranjem izmenjujejo informacije, znanje in izkušnje (Možina, Tavčar in Kneževič 1998).

V literaturi obstaja veliko različnih definicij komunikacije oziroma komuniciranja, ki so si bolj ali manj podobne oziroma nosijo podobno sporočilo. V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je pojem komunikacije opredeljen kot sredstvo, ki omogoča izmenjavo, posredovanje informacij – komunikacijsko sredstvo.

Zelo nazorno pojem komunikacije opisuje avtorica Birkenbihlova, ki meni, da je v tesni povezavi s samopodobo posameznika oziroma s sliko, ki jo ima o sebi. Od naše samopodobe je odvisno tudi, kako učinkovito bomo znali komunicirati. Če je razlika med samopodobo in realnostjo velika, trpi tudi komunikacija. Kadar pa trpi komunikacija, trpi tudi občutek lastne veljave, vrednosti. Pri komuniciranju z drugimi je zato izrednega pomena, da ne »poškodujemo« sogovornikovega občutka lastne vrednosti (Birkenbihl, 1998).

Komuniciranju se ne moremo izogniti, pa če bi si to še tako želeli, saj komunikacija poteka tudi takrat, ko ne komuniciramo. Ljudje lahko komuniciramo na več načinov. Poznamo tako besedno kot nebesedno komunikacijo. Besedno delimo še na pisno ali ustno, nebesedno pa na govorico telesa, osebne predmete, obleko, vonj, otip, prostor in čas. Zanimivo je prav to, da glede na raziskave Možine (Možina, 2004), kar 55 odstotkov komuniciranja odpade na nebesedno komuniciranje. Pomen besed zavzema le 7- odstotni delež, medtem, ko intonacija govora, kjer je mišljen predvsem ritem, glasnost in dinamika pa zavzema 38 odstotni delež.

Pri delu v Zavodu za prestajanje kazni zapora Dob se srečujemo z različnimi strankami (obsojenci), katerim je potrebno ustrezno prilagajati tudi sam nivo komunikacije. Po izobrazbeni strukturi je moč razbrati, da prevladujejo predvsem obsojenci s srednjo poklicno šolo ter s samo osnovno izobrazbo. Srečujemo se tudi z obsojenci, ki ne znajo ne brati ne pisati. Posebno pri takih je potrebna povsem plastična razlaga, ki je povprečnim ljudem jasna že na prvi pogled. Potrebno se je držati geste: »Pomembneje je, kako nas sogovornik razume, kot kaj smo povedali.«

Zavedamo se, da gre v veliko primerih tudi za težavno okolje, v katerem so zaprte osebe odraščale in živele, preden so nastopile kazen, ter da se njihovo dožemanje sveta povsem razlikuje od našega pogleda. Prav ta prednost dobrega poznavanja zaprtih oseb nam je v veliko pomoč pri iskanju sprejemljive rešitve za obe strani. Seveda pa je tu potrebno poudariti, da nikakršen dejavnik, četudi gre za zunanji, ne opravičuje njihove kazenske odgovornosti.

4 Oblike komuniciranja

Poznamo štiri osnovne oblike komuniciranja. To so agresivno, manipulativno, pasivno in asertivno komuniciranje. Vsi med nami jih uporabljamo izmenično, razlike pa nastanejo zaradi prepogoste uporabe ene od vlog v nasprotju med ostalimi tremi. Občasno vsi asertivno komuniciramo, vendar se v veliki meri, še posebej, ko se čutimo napadenega ali negotovega zatekamo predvsem k pasivni, manipulativni ali agresivni komunikaciji.

4.1 Agresivna komunikacija

Vsak izmed nas se je v preteklosti že zatekel k agresivnemu komuniciranju. Ker je ta odziv globoko zakoreninjen v nas, je to popolnoma razumljivo. Vse to se kaže v tem, da je bil človek že stoletja prisiljen, da v boju za preživetje napada oz. se je bil prisiljen braniti. Kadar smo ljudje pred določenim izzivom in s tem tudi pod manjšim ali večjim pritiskom nas organizem pripravi do tega, da reagiramo agresivno. Zavedati se moramo, da nas agresivna komunikacija v večini primerov ne pripelje nikamor, je pa v nekaterih primerih neizogibna. Ljudje, ki se izražajo agresivno, so največkrat prepričani, da so njihove pravice nad pravicami drugih. Taka vrsta ljudi je odločena, da bodo dosegli svoje na glede na občutke, želje ali misli drugih. Agresivni ljudje s svojo dominantnostjo in sovražno nastrojenostjo zbuja občutek, da so vedno pripravljeni napasti. Največkrat se v agresivnem komuniciranju kaže negotovost in pomanjkanje samozavesti ter notranji strah in tesnoba. So pa ljudje, ki preprosto ne znajo komunicirati drugače kot na takšen način.

Ljudje, ki uporabljajo agresivno komunikacijo, so ponavadi ukazovalni, si podrejajo ostale in ne trpijo, da jim kdo ugovarja oz. se jim kdo postavi po robu. Ne znajo poslušati in pogosto skačejo v besedo drugih, ne znajo prisluhni idejam ostalih in niso dovzetne za pogajanja ter ne morejo sklepati kompromisov. Radi preklinjajo, grozijo in se norčujejo iz drugih ljudi.

Agresivno obnašanje spremlja zelo močna, nasilna in grozeča govorica telesa, na primer kazenje ali žuganje s prstom, udarjanje po mizi, razbijanje z vrati, roke so uprte na bokih, pogled je mrk, stisnjene pesti, zavijanje z očmi in podobno.

Agresivno vedenje daje občutek odločnosti in moči, vendar le- to traja kratek čas. Ljudje z agresivnim vedenjem so na vsake toliko časa nagrajani z napredovanjem na položaje, kjer lahko izražajo svojo avtoriteto, a to le navidezno.

Je pa dokazano, da agresivno vedenje na dolgi rok ne prinaša nobenih dobrih, zdravih in pozitivnih rezultatov.

4.2 Manipulativna komunikacija

Manipulativno komuniciranje je način, pri katerem dosežemo tisto, kar želimo, ob tem pa se izognemo direktni komunikaciji in soočenju s situacijo. Vsi smo že kdaj zaigrali situacijo, da bi s tem uresničili svoje cilje in želje. Manipulativni ljudje dajejo nejasna in dvoumna sporočila, ob tem pa od drugih ljudi pričakujejo, da bodo sami prišli do zaključka. Pri manipulativnem vedenju gre za neko vrsto izsiljevanja, pri čemer poskušamo ljudi okoli sebe kontrolirati na posreden način. Prav tako, kot je značilno za agresivne ljudi, je tudi pri manipulativnih ljudeh značilno, da verjamejo v to, da so njihove pravice bolj pomembne, kot pravice drugih ljudi. Takšna vrsta vedenja je oblika indirektna agresije, kjer poskušajo takšni ljudje, da bi dosegli svoje in da bi pokazali svoja čustva, to storiti na posreden način. Manipulativni ljudje poskušajo na ta način komunicirati tudi zaradi tega, ker ne vedo, na kakšen način bi izrazili svoja čustva. Obstaja tudi možnost, da se taki ljudje bojijo soočenja in nesoglasij. Značilno za manipulativne ljudi je, da poskušajo ugajati drugimi, hočejo biti popularni in govorijo stvari, katere ljudje hočejo slišati, pri tem pa ne mislijo resno in hočejo ljudi le zavesti. Znajo se pretvarjati, da so dobri poslušalci, da z njimi sočustvujejo, v resnici pa jim je malo mar za druge in zasledujejo le

svojo korist. Osebe, ki se poslužujejo manipulativnega komuniciranja, kažejo več različnih obrazov. Ko so v interakciji z drugo osebo, do nje kažejo spoštovanje, se strinjajo z njegovimi idejami, z njim sočustvujejo in razkrivajo zaupne informacije tretjih oseb, ko pa se od njega oddalji, pa začne govoriti ravno nasprotno. V velikih primerih taki ljudje pretiravajo in delujejo iz ozadja. V ljudeh vzbujajo občutke krivde in znajo pritisniti na njihove šibke točke zato, da dosežejo zastavljeno. Manipulativni ljudje so zelo iznajdljivi, sposobni in prilagodljivi, vse te lastnosti jim pomagajo do njihovih ciljev.

Manipulativna oseba lahko uporabi tudi govorico telesa in s tem prikrije resnična čustva. Taka oseba je največkrat sproščena. Določene kretnje telesa kot je dotik sogovornikove roke pa dajajo tej osebi občutek naklonjenosti. Značilno za take ljudi je tudi smehljanje in prijaznost do sogovornika, ko pa se slednji obrne stran, manipulativna oseba zavija z očmi oz. pokaže kakšen drug znak nestrinjanja tako, da to vidijo ostali.

Tudi pri manipulativnem komuniciranju je nekaj prednosti, vendar nam na dolgi rok ne prinesejo nobenih rezultatov.

4.3 Pasivna komunikacija

Je največkrat uporabljena metoda komuniciranja, saj smo se ljudje že velikokrat znašli v okoliščinah, v katerih smo težko izrazili svoja čustva, misli, pričakovanja in potrebe. Velikokrat se ljudje avtomatično postavimo v ozadje in pustimo, da prevladajo potrebe drugih. Ker se hočemo izogniti določenim težavam, se tudi pogosto umikamo izzivom in stresnim situacijam. Le to počnemo zaradi tega, ker se hočemo zaščititi. Pasivno komuniciranje se kaže tudi v primerih, ko nočemo prevzeti odgovornosti zase in dovolimo drugim, da odločajo o naših čustvih in mislih. Ob tem, ko se zatekamo k pasivnemu vedenju, zatiramo sebe in se obnašamo tako, da bi zadovoljili druge ljudi, namesto da bi se postavili zase.

Ustrežljivost in podrejenost takšnih ljudi sporoča, da so pravice drugih pomembnejše od naših. Pasivni ljudje imajo pogosto nizko samozavest, obenem pa si želijo, da bi jih imeli ljudje radi. Zaradi strahu, ki ga imajo pasivni ljudje, ne storijo ali rečejo, ničesar za kar mislijo, da bi jih spravilo v nelagoden položaj oz. v ljudeh izzvalo negativen odziv, zato se tudi izogibajo konfliktnim situacijam. Ljudje s pasivnim vedenjem ne znajo zavrniti nobene prošnje, zato so največkrat tudi izkoriščani. Značilnost za takšne ljudi je pogosto tarnanje in pritoževanje. Osebe s pasivnim vedenjem težko povedo tisto, kar mislijo, še težje pa stojijo za tistim, kar povedo in se zelo hitro vdajo ter storijo tisto, kar od njih želijo drugi. Obnašajo se kot mučeniki ter so nagnjeni k samozaničevanju in samopomilovanju. Prav tako je pri govorici telesa; celo telo daje vtis, da je v podrejenem položaju, zato je drža telesa največkrat nizka, povešena, ramena so upognjena. Pokrivanje svojih ust z rokami je tudi ena od značilnosti pasivnih oseb. Pasivnost se kaže tudi v živčnih kretnjah, kot so igranje s svinčnikom, lasmi ali z oblačili. Pasivni ljudje želijo dati vtis, da se s sogovornikom strinjajo s kimanjem in smehljanjem.

Prednost pasivnega komuniciranja je, da se s takim vedenjem ohranimo mir, pa čeprav za kratek čas. Pasivne osebe se izogibajo odločitvam in ne bodo nikoli sprejele odločitve, ki imajo negativno oz. nepopularno posledico, zato so osebe, ki uporabljajo pasivno komunikacijo, v očeh mnogih prijazne, dobre in nezahtevne. Po drugi strani pa je lahko pasivna oseba tudi slabič, ker si ne upa sprejeti določeno odgovornost, niti se ne spušča v različne konflikte, ker bi tako ljudi okoli sebe razočaral. Slabost pasivnih ljudi se kaže s potiskanjem čustev vase, ker so neprestano pod pritiskom.

4.4 Asertivna komunikacija

Asertivnega sloga komuniciranja se poslužujejo ljudje, ki se zavedajo svojih vrlin in pomanjkljivosti, a se kljub temu sprejemajo. Trudijo se presegati lastne omejitve, pri tem pa so prijazni in strpni s seboj, dobro poznajo svoje potrebe, interese, čustva, občutke in omejitve ter

jih ne skrivajo pred drugimi, zavedajo se svojih pravic in od drugih pričakujejo, da z njimi ravnajo kot z enakovrednim človeškim bitjem. Zavedajo se tudi svojih odgovornosti do drugih ljudi, zato z drugimi ravnajo spoštljivo, razumejo njihove pomanjkljivosti in omejitve, vendar ne popuščajo pred manipulacijami in agresivnostjo, ne teptajo pravic drugih, ne nalagajo si njihovih odgovornosti, razen izjemoma, a takrat to naredijo zavestno in razvidno. Asertivno vedenje je naravna posledica zaupanja vase, sprejemanja sebe in samospoštovanja ter prav takega odnosa do drugih.

Pot do učinkovite komunikacije v sodobnem poslovnem svetu vodi prek asertivnosti, ki nam pomaga udeležiti svoje cilje, in sicer ob tem, da spoštujemo druge ter ravnamo odgovorno in zrelo. Vedenjski vzorci oz. značilnosti asertivnega vedenja so, da znajo aktivno poslušati, spoštujejo druge in to isto zahtevajo od sebe, govorijo neposredno, jasno in konkretno, znajo pokazati čustva, na pozitiven način izrazijo kritiko oz. nestrinjanje z nečim, znajo pohvaliti druge, se znajo obvladati, za svoje napake se znajo opravičiti, znajo prevzeti odgovornost.

5 Tehnike asertivne komunikacije

5.1 Aktivno poslušanje

Sposobnost, da lahko aktivno poslušamo, je izrednega pomena, v kolikor hočemo učinkovito komunicirati. Ob vsem tem je pomembno, da sogovornika ves čas pogovora gledamo v oči, ga ne prekinjamo, kadar govori. Pri pogovoru se ne smemo osredotočiti samo na besede sogovornika, ampak moramo biti pozorni tudi na govornico telesa. Kadar sogovorniku postavljamo vprašanja, naj bodo le ta vedno odprta.

5.2 Govorica telesa

Govorica telesa je lahko tudi samostojna tehnika asertivne komunikacije. Največkrat pa je ta tehnika podporna ostalim tehnikam asertivnosti. Nudi nam tudi preverjanje, ali je naš sogovornik odkrit in iskren, zato je izrednega pomena, da jo usklajujemo z besednim komuniciranjem. Pri asertivni komunikaciji je potrebno vzdrževati neposreden in prijazen očesni stik, izraz obraza naj bo vedno usklajen s tistim, kar sporočamo. Govorica telesa, ki spremlja asertivnost, je enakomeren topel ton glasu, glasnost govorjenja naj bo ravno pravišnja. Drža telesa naj bo vzravnan, sproščena ter samozavestna, pri tem pa moramo paziti, da nimamo prekrižanih rok, ker s tem kažemo oz. zavzemamo obrambno stališče do neke situacije.

5.3 Pokvarjena plošča

Pri uporabi tehnike pokvarjene plošče moramo svoje sporočilo ponavljati toliko časa, dokler naš sogovornik ne začne razumeti in sprejemati naše stališče. Pomembno pri tem je, da pri vztrajanju ostanemo odločni, mirni in sproščeni tudi, če nas skuša sogovornik sprovcirati, napasti ter kritizirati ali pa nam poskuša na kakšen drug način preusmeriti našo pozornost. Uporaba tehnike pokvarjene plošče je zelo koristna pri ljudeh, ki so zelo agresivni in manipulativni.

5.4 Izpoved negativnih občutkov

Večkrat se nam zgodi, da smo v odnosih z ljudmi nezadovoljni. Veliko lažje povemo kaj si o nekom mislimo, kot kaj čutimo. Toda kako izraziti kritiko, ne da bi človeka prizadeli ali podcenjevali. Kritika je lahko uničujoča – zaradi nje se počutimo manjvredno, ali pa spodbudna – kadar ponuja določene predloge za izboljšavo. Kadar kritiziramo, vedno ponudimo tudi

načine, kako lahko človek izboljša svoje vedenje. Izogibajmo se oznakam, kot so: neumen, zabit, len, površen, neveden, brezbrizen ...

Namen tehnike je ustrezno izražanje občutkov na sprejemljiv način ter predlagati, kako naj bi komunikacija potekala, da bi dosegli sprejemljivo rešitev.

5.5 Reči »ne«

V vsakdanjem življenju pogosto pridemo v situacijo, ko ne želimo ali pa ne zmoremo nečesa storiti, kar nekdo od nas pričakuje. V takih situacijah imamo pravico reči »NE«. Zavedati pa se moramo tudi, da lahko nekdo drug zavrne našo prošnjo ali zahtevo. Da smo sposobni reči »NE«, nam daje občutek, da smo spoštovani in da imamo do sebe več samospoštovanja. Kadar poskušamo razložiti razloge za zavrnitev, naj bo taka razlaga čimbolj kratka, jedrnata in odločna.

5.6 Zameglitev

Pri tehniki zameglitve skušamo sogovorniku pokazati, da smo razumeli, kaj je hotel povedati, obenem pa se v nadaljnji pogovor z njim ne zapletamo ter na njegove opazke ne reagiramo. Tehnika zameglitve nam omogoča, da lahko svoja čustva zelo uspešno kontroliramo in obvladujemo, ker s tem sogovorniku pokažemo, da smo ga slišali, a nas kljub temu ni prizadel. Tudi ta tehnika najbolj učinkuje pri agresivnih in manipulativnih ljudeh, ki nas poskušajo na kakršen koli način prizadeti.

5.7 Pozitivni Notranji Dialog

Ob uporabi te tehnike govorimo takrat, ko komuniciramo sami s seboj. V povezavi s to tehniko lahko govorimo o samouresničevanju nekakšne napovedi, kjer s pozitivnim pristopom in razmišljanjem podzavestno vplivamo na potek določene situacije. Dokazano je, da bomo do boljšega in bolj ugodnega razpleta za nas prišli takrat, ko bomo na določeno situacijo gledali iz pozitivne in perspektivne strani.

5.8 Tehnika DESC

Tehnika DESC je sestavljena iz štirih angleških besed: describe (opisati), express (izraziti), specify (navesti) in consequences (posledice). Ta tehnika je namenjena analiziranju konfliktov, določanju naših potreb, naših pravic in ponujanje rešitve konfliktov. Tehniko DESC sta razvila S.A. Bower in G.H. Bower. V prvem delu je potrebno natančno, jasno predvsem pa objektivno opisati vedenje, ki nas vznemirja. V drugem koraku opišemo, kako se počutimo ob takšnem vedenju. V tretjem koraku sogovorniku jasno povemo, kaj vse mora storiti, da odpravi oz. spremeni takšno vedenje, vendar je treba biti pazljiv, da od sogovornika ne zahtevamo preveč, ker so potem možnosti za uspeh pri odpravi takšnega vedenja manjše. Potrebno je ubrati neko srednjo pot in od sogovornika zahtevati manjše ter bolj postopne spremembe. V zadnjem, četrtem koraku, pa le še opišemo rezultate spremenjenega vedenja in vedno s poudarkom na pozitivnih posledicah.

6 Asertivna komunikacija z zaprtimi osebami

Način prestajanja kazni v Sloveniji se je začel po osamosvojitvi odmikati od takrat veljavnega sistema, ki ga v bivših republikah Jugoslavije v glavnem ohranjajo, z manjšimi ali večjimi korekcijami. O tem smo se lahko prepričali na obiskih po nekaterih zaporih v Srbiji, Bosni in Hercegovini ter na Hrvaškem. Odmik slovenskega načina prestajanja kazni se kaže predvsem v nenehnem iskanju vsebin za osebni napredek zaprtih oseb, varnost pa ne temelji več samo

na strogo predpisanih pravilih (zakonodaja, hišni red, vojaški ustroj inštitucij...), pač pa se poudarja zaupanje, samospoštovanje, uvid v lastno problematiko, toleranca in pozitivni zgledi. Močan poudarek se daje nenehnem stiku in komunikaciji z zaprtimi osebami. Da odnosi v zaporu na dolgi rok ostanejo na nivoju, ki omogoča konstruktivno sodelovanje, je nujna nenehna in korektna komunikacija med osebjem in zaprtimi osebami. Znotraj zaprtega režima v zaporu na Dobu smo ustvarili relativno sproščeno bivalno okolje, katerega režim bi lahko primerjali s polodprtimi režimi v zaporih zahodne Evrope. To nam priznavajo predstavniki raznih evropskih ustanov, ki so si ogledali zapor in se seznanili z načinom dela z obsojenci. Nekaterih oblik motivacije in ugodnosti skoraj ne poznajo nikjer v Evropi (npr. obiski ožjih svojcev obsojencev preko noč, ipd.), se pa v nekaterih državah že resno spogledujejo s to idejo. Po razpoložljivih podatkih so to obliko začeli uporabljati v zaporu Leoben v Avstriji, po letu 2000.

Predvsem v zadnjem času se veliko govori o asertivni komunikaciji in obnašanju. Gre za obliko komunikacije, kjer z našimi strankami govorimo odkrito, dajemo kritiko njihovem vedenju in jim jasno damo vedeti, kaj mislimo. Pri tem spoštujemo našega sogovornika in poskušamo najti sprejemljivo obojestransko rešitev. Cilje asertivne komunikacije dosegamo predvsem z mirnim, vztrajnim in odločnim zagovarjanjem svojih pravic; z izražanjem občutkov sogovorniku, če nas žali, grozi, ponižuje ter spoštljivo izražamo nasprotje, kadar se z nečim ne strinjamo.

Individualna obravnava, nenehno prilagajanje varnostnih ocen in predvsem komunikacija, omogočajo redno delo, obiskovanje skupinskih oblik izobraževanj, skupinskih prireditev, koriščenje zunajzavodskih ugodnosti, premestitve v milejše režime in pogojne odpuste tudi za zaprte osebe, obsojene na zelo dolge zaporne kazni (od 15 do 30 let zavora). Vse to je moč zagotavljati le, če zaprte osebe dobro poznamo, zato moramo z njimi nenehno komunicirati.

Vendar uporaba asertivne komunikacije ni mogoča pri vseh zaprtih osebah. Razlogi so predvsem zaradi nesprijemanja take oblike komunikacije ali neodobranja stališča, ki ga izražamo. Pri tem se tudi zavedamo, da spoštljiv odnos do sogovornika in iskanje sprejemljive rešitve ne privede vedno do cilja, katerega smo si postavili na začetku. Med samim pogovorom lahko pridemo do spoznanja, da smo imeli napačno predstavo. Do vseh teh zaključkov pa ne bi prišli, če z zaprto osebo ne bi komunicirali na ustrezen asertiven način.

Avtorji menimo, da je asertivna komunikacija pravo orodje za doseganje najvišjih ciljev pri rehabilitaciji in ustrezni vrnitvi zaprtih oseb v družbo, kar tudi ostaja poglavitni cilj prestajanja kazni.

Primer asertivne komunikacije

Primere, v katerih je bilo potrebno uporabiti eno ali več v kombinaciji zgoraj navedenih tehnik asertivnosti. Eden od avtorjev je imel razgovor z zelo agresivnim obsojencem, ki pa je povrh vsega še manipulativen. Najprej mu je bilo v razgovoru povedano, da je bil s strani drugih obsojencev dobljen namig, da se do njih vede skrajno neprimerno, obenem pa so mu bile pojasnjene tudi posledice, v kolikor ne bo spremenil svojega vedenja. Sam je vztrajno ponavljal, da on ni tak, da ni nič naredil in da se drugi spravljajo nanj. Na vsak način je poskušal skreniti pozornost na nekaj drugega, vendar je bilo vztrajanje na svojem prepričanju in stališču, da je on tisti, ki ima neprimeren odnos do soobsojenih predlagano mu je bilo, kako naj pristopi k problemu, da se reši spor v sobi. Obsojenec je vzel na znanje opozorilo, obljubil je, da bo poskušal nekaj narediti na tem. Še vedno je obstajal dvom, saj izkušnje kažejo z manipulativnimi obsojenci kažejo na to, da jim ne gre verjeti. S pomočjo pravosodnih policistov je bilo ravno zaradi tega spremljano vedenje dotičnega obsojenca. Ugotovljeno je bilo, da se je obsojenec dejansko začel vesti bolj primerno. V tem primeru je bila uporabljena tehnika DESC, kjer je bilo obsojencu jasno povedano, za kakšno težavo gre, predlagana mu je bila rešitev, ter se od njega ni zahtevalo preveč. Uporabljena pa je bila tudi tehnika POKVARJENE PLOŠČE, ko

smo vztrajali pri svojem stališču, da je on tisti, ki nima primernege odnosa, na koncu je tudi sam dojel in razumel naša stališča.

7 Literatura

Možina, S., Tavčar, M. in Kneževič, A. (1998). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Založba obzorja.

Možina, S. (2004). *Poslovno komuniciranje: Evropske razsežnosti*. Maribor: Obzorja.

Birkenbihl, V. F. (1998). *Kommunikationstraining: zwischenmenschliche Beziehungen erfolgreich gestalten*. 20. Auflage. Landsberg am Lech: MVG-Verlag.

Petrovič Erlah, P. in Žnidarec Demšar, S. (2004). *Asertivnost: zakaj jo potrebujemo in kako jo pridobimo*. Nazarje: Argos

Hay, Y. (1999). *Uspešni na delu*. Grosuplje: Potrditev d. n. o..

Weisinger, H. (2001). *Čustvena inteligenca pri delu z ljudmi*. Ljubljana: Tangram.