

UDK: 159.923.2:027.8
Stručni članak
Primljeno: 23. 9. 2007.
Prihvaćeno: 20. 10. 2008.

ASERTIVNOST KAO VAŽNA KOMUNIKACIJSKA VJEŠTINA KNJIŽNIČARA U ŠKOLSKOJ KNJIŽNICI

Vanja ŠKROBICA, prof.
Škola likovnih umjetnosti u Splitu
e-mail: vanja.skrobica@st.htnet.hr

Uspješno poučavati vjerojatno je najteži posao na svijetu.
William Glasser

Sažetak: Škola nije samo mjesto gdje djeca uče čitati i računati, to je i mjesto socijalizacije i učenja socijalnih vještina koje su potrebne za interakciju i adaptaciju u kulturnom okruženju.

U radu se objašnjavaju temeljni stilovi ponašanja (komunikacije) te se ističe njihova važnost za radnu sredinu, poglavito školsku. Glavni dio rada bavi se razlikama između neasertivnog i asertivnog načina ponašanja u školskoj knjižnici te donosi nekoliko korisnih asertivnih tehnika.

Kako je izučavanje i istraživanje asertivnosti u nas novijeg datuma, u radu su opće spoznaje iz ovoga područja primijenjene i prilagođene situacijama u školskoj knjižnici.

Ključne riječi: asertivni knjižničar, asertivne tehnike, komunikacijske vještine, empatija, školska knjižnica

1. UVOD

1. 1. Što su socijalne vještine?

Prema definiciji Svjetske zdravstvene organizacije (WHO) socijalne vještine sposobnosti su pozitivnoga ponašanja i prilagođivanja koje pomažu naš psihosocijalni razvoj kako bismo se uspješno nosili sa zahtjevima i izazovima svakodnevnog života. Tu ubrajamo, primjerice: donošenje odluka i rješavanje problema, kreativnost i kritičko mišljenje, nošenje s emocijama i posljedicama stresa, a svakako i komunikaciju s ljudima oko sebe.

1. 2. *Socijalne vještine u radnom okruženju*

Socijalne vještine u radnom okruženju sposobnosti su koje nam omogućuju da na zadovoljavajući način ispunjavamo društvena i profesionalna očekivanja u radnoj sredini. Tu ubrajamo: sposobnost efikasnog upravljanja vlastitim resursima, kvalitetnu (usmenu i pisanu) komunikaciju, suradničke odnose i kooperativnost, osjećaj odgovornosti, razumijevanje i uvažavanje tuđih različitosti (kultura, stavova i potreba), slobodu u izražavanju ideja i kreativnosti, otvorenost za promjene, sposobnost prilagođivanja itd.

Prema glasovitoj Maslowljevoj piramidi potreba, komunikacija zauzima važno mjesto unutar skupine socijalnih potreba. Kako bismo normalno funkcionirali i kako bismo ostvarili što kvalitetniji život, moramo poznavati i razvijati komunikacijske vještine.

Dr. Stephen Covey je u knjizi *7 navika uspješnih ljudi* iznio pojam “dijalog gluhih” po kome većinu vremena ne provodimo komunicirajući, već samo izmjenjujemo redosljed govora. Da nam se to ne dogodi, važno je aktivno slušati druge, imati pritom iskrenu empatiju, voditi računa što, kada i kako nešto kažemo, jer tek tada pružamo sugovorniku osjećaj da je shvaćen i prihvaćen.

1. 3. *Temeljni stilovi komunikacije / ponašanja*

Najčešće se govori o tri stila komunikacija / ponašanja: **agresivni, pasivni i asertivni.**

Osoba koja pripada **agresivnom stilu komunikacije / ponašanja** kani ostvariti vlastite želje i interese na štetu drugih. Vjekoslav Klaić (Klaić, 1978) pojam “agresivan” prevodi kao “nasrtljiv, nasilan, napadački, neprijateljski, silovit”.

Osoba **pasivne komunikacije / ponašanja** je bez motivacije i ambicije. Ima osjećaj nesigurnosti, ne suprotstavlja se i ne brani svoj stav, radije prihvaća stanje “mučeništva”, inferiornosti, poniženosti. Pasivni knjižničar odgajat će i pasivne učenike, pa je on jednako “opasan” kao i agresivni.

Osoba **asertivne¹ komunikacije / ponašanja** svoje želje, mišljenja i stavove jasno izražava, a ciljeve nastoji ostvariti uvažavajući i ne oštećujući druge. Biti asertivan znači ponašati se odlučno, ali ne i agresivno, znači uvažavanje, ali ne i submisivnost. Miomir Žužul (Žužul, 1989) tvrdi da asertivnost omogućuje pojedincu da se izbori za sebe, a da pritom ne nanese štetu drugome.

U realnom životu ponekad je teško razgraničiti spomenute stilove u komunikaciji pa se **pasivno - agresivni stil komunikacije / ponašanja** nameće kao

¹ Tek odnedavno termini “asertivnost” i “asertivno ponašanje” postaju na našim prostorima dio svakodnevnog jezika. Riječi su anglosaksonskog podrijetla (eng. *assertive* i *assertive behaviour*), a znače odgovorno i samopotvrдно ponašanje.

četvrti stil. Svoju agresivnost ovakva osoba prurušava, drugog ignorira, upućuje ironične ili sarkastične primjedbe, izbjegava obveze, opstruira napor drugih itd. No nije svako kašnjenje i odgađanje zadataka pasivno - agresivna reakcija. Ali ako se to redovito ponavlja, a osoba uživa u neuspjesima i slabim rezultatima ("Baš me briga!"), možemo reći da se radi o pasivno - agresivnom stilu.

Polazeći od teorija Batesona i Haleya, Pavao Brajša u djelu *Pedagoška komunikologija* (Brajša, 1993.) spominje četiri tipa komunikacije koji se javljaju tijekom interpersonalnih odnosa, a njih je moguće prepoznati i u školskoj sredini. To su: "ili ja ili ti komunikacija", "pozicijski fiksirana ja i ti komunikacija", "skrivena je nad tobom komunikacija" (neassertivni stilovi) i "i ja i ti komunikacija" (assertivni tip komunikacije).²

2. ASERTIVNOST U ŠKOLSKOJ KNJIŽNICI

Samo je po sebi razumljivo koliku ulogu imaju osjećaji u nošenju sa svakodnevnim situacijama, komuniciranju s drugim osobama i, najvažnije, u donošenju odluka. Kad se radi o školskom knjižničaru,³ kao i o prosvjetnim djelatnicima općenito, vrlo je važno da ima razvijenu emocionalnu inteligenciju kao važnu kompetenciju u radu s mladima. Pod tim se podrazumijeva sposobnost prepoznavanja, rukovođenja i primjerenog izražavanja emocija, vještina dobrog upravljanja mučnim raspoloženjima i empatija. Emocionalno inteligentan školski knjižničar može stvarati brojne poticajne odgojno - obrazovne situacije koje će zadovoljiti različite potrebe svih u obrazovnom procesu. Emocionalna neosjetljivost, izostanak empatije i tolerancije, autoritarna praksa knjižničara, sklonost zabranama i kritikama te olakog davanja opomena i kazni, kod učenika izaziva strah, nelagodu i frustraciju.

Ako shvatimo komunikaciju kao potrebu koja generira različite posljedice, tada ćemo jasnije razumjeti načine komuniciranja o kojima je u knjizi *Samopouzdanje ključ djetetova uspjeha u školi* pisao Tony Humphreys (Humphreys, 2003).⁴

² Komunikacija "ili ja ili ti" komunikacija je u kojoj vlada borba za moć; u "pozicijski fiksiranoj ja i ti komunikaciji" jedan sluša, a drugi govori; komunikacija "skrivena je nad tobom" znači da je onaj prvi zapravo drugi, to je lukava komunikacija; komunikacija "ja i ti" je fleksibilna i komplementarna komunikacija.

³ U tekstu rabim imenicu "knjižničar". Pri tom mislim i na knjižničare i knjižničarke.

⁴ Humphreys spominje: neizravnu, ali jasnu komunikaciju (nije upućena pravoj osobi, već pogrešnoj), izravnu, ali nejasnu komunikaciju predstavljenu "ti" porukama (poruke koje prosuđuju, omalovažavaju ili okrivljuju drugu osobu, što uglavnom dovodi do povlačenja ili uzvratanja napada), indirektnu i nejasnu komunikaciju (cinizam, sarkazam).

Učitelj, pa time i knjižničar, odgovoran je za komunikaciju u kojoj je sudionik, i to za svaku njezinu razinu: informativnu (kazivanje, postavljanje pitanja, odgovaranje, priopćavanje...), personalnu (uvjeravanje, iskazivanje nade, straha, dvojbe...), kontaktnu (obećavanje, potvrđivanje, ispričavanje, ohrabrivanje...) i apelativnu (zapovijedanje, zabranjivanje...). Školski knjižničar nalazi se u neprekidnom kontaktu i interakciji s drugim osobama, bilo da se radi o kolegama, učenicima, roditeljima, izdavačima. Međutim, komunikacija s učenicima je, kao oblik socijalne interakcije, najdelikatnija, i o njoj će u ovom tekstu biti najviše riječi.⁵

2.1. Obilježja neasertivnog i asertivnog knjižničara

Pogledajmo neke razlike u komunikaciji između neasertivnog (agresivni i pasivni) i asertivnog knjižničara:

Neasertivni knjižničar

a) agresivni: puno govori, voli zapovijedati, prepotentan je, teži dominaciji i voli biti u pravu, daje prioritet rezultat procesu, a ne rezultatu (cilju), za neuspjeh optužuje druge, voli se držati na udaljenosti (*ex cathedra*) i postavlja se kao formalni autoritet. Teško vjeruje drugima, a učenicima najmanje. Drži ih neodgovornima, nezainteresiranima, lijenima i stalno ih kontrolira i nadgleda, češće sankcionira nego što nagrađuje i pohvaljuje.

U *Leksikonu temeljnih pedagoških pojmova* Antun Mijatović agresivno ponašanje definira kao oblik ponašanja učenika i odraslih osoba koji se iskazuje u nasilnom i neprijateljskom odnosu prema pojedincima, skupinama ili predmetima. "Agresivno ponašanje može se izazvati različitim problemima, zaprekama, konfliktima, strahom te kraćim ili dužim kumuliranjem frustracija..." (Mijatović, 2000: 19-20),

U *verbalnoj komunikaciji* agresivni knjižničar ne sluša učenikove prijedloge, prekida ga dok izlaže, podsmjehuje se kad pogriješi i izruguje se, sarkastičan je i omalovažava ("To je glupo...", "Ti nemaš pojma...", "Ti si nesposaban..."), kritizira ga i optužuje ("Znao sam da ćeš to zaboraviti...", "Ti si kriv za ovaj nered."), prijeti ("Pokazat ću ja tebi, ne možeš sa mnom tako!"), naređuje ("To moraš do sutra završiti makar ne spavao cijelu noć."), moralizira ("Poštena osoba to nikad ne bi napravila.") itd.

⁵ Promišljajući vlastitu praksu, pogreške na kojima učim i želje da moj rad u knjižnici bude što profesionalniji, kvalitetniji, emocionalno topliji i humaniji, napisala sam ovaj rad, sa ciljem da se osvijesti potreba stvaranja "win/win" okruženja primjenom asertivnih tehnika. Situacije i primjeri koji se u radu navode uglavnom su iz svakodnevnih prakse.

On govori komplicirano, nerazumljivo, nepregledno, apstraktno, koristi "tiporuke" i etiketira te potiče sugovornika na defenzivan stav.

U *neverbalnoj komunikaciji* gestikulacija ovakvog knjižničara je naglašena (neprikladna i provokativno zuri u učenika, maše i gotovo prijete rukama, ima napet stav tijela). Agresivni knjižničar sličan je "učitelju dinosauru", kaže Pavao Brajša u *Sedam tajni uspješne škole*. On sudi generalno, proziva sve od reda, često ima predrasude. Zapadanjem u ljutnju, ne ostavlja prostora tuđim argumentima, objašnjenjima ili ispričama.

Svojim hladnim i nepristupačnim ponašanjem, ponašanjem u kojem voli pokazivati (nad)moć, agresivni knjižničar će tek *kratkoročno*, privremeno smanjiti ili "riješiti" napetost i sukob, a *dugoročno* narušava cjelokupne odnose sa sredinom.

b) pasivni: ima problem izraziti što misli i osjeća, u komunikaciji je, čak i prema učenicima, krut i hladan te time prikriva nesigurnost. Ima nisko samopoštovanje ili je pretjerano samokritičan. U društvu učenika osjeća se inferiorno, usamljeno i izolirano. Uglavnom ne raspravlja, ne prigovora učenicima i kad za to postoji razlog, ne kritizira ih kako ne bi njih (ali i sebe) doveo u neugodnu situaciju. Pesimističan je, katastrofičan i fatalist, boji se novih situacija, izazova i ne inicira promjene.

U *verbalnoj komunikaciji* preuzima odgovornost i za ono što ne bi trebao ("Ja sam kriv.", "Mogao sam bolje, ali..."), neprestano se ispričava ("Oprosti, strašno mi je žao..."), dramatičira ("Ovo se ne da popraviti...").

U *neverbalnoj komunikaciji* izbjegava gledati sugovornika u oči, gestikulacija mu je neprimjetna.

Takvim ponašanjem sukob se samo *kratkoročno* izbjegava, *dugoročno* tenzija raste zbog gomilanja ljutnje i bijesa, a javlja se i želja za osvetom.

Kolege, roditelji i učenici najčešće nemaju visoko mišljenje o takvom knjižničaru kao osobi, u njemu gledaju beskičmenjaka, ili ga - sažaljevaju.

Asertivni knjižničar

Knjižničar ovakvog stila ponašanja je afirmativan, samopouzdan, neovisan, osjeća se korisnim i vrijednim, kritičan je i osviješten, ima osjećaj odgovornosti. U napetoj situaciji ne prekida komunikaciju s učenicima, koristi vještinu pregovaranja, sklon je kompromisu i spreman je na ispriku ("Moja reakcija bila je nagla i presnažna. Žao mi je!").

Tenziju nastoji minimalizirati i racionalizirati, svoja stajališta obrazložiti, činjenično potvrditi i dokumentirati. Konačno, ako i ne uspije u onome što želi, ne osjeća se razočarano, ne pokazuje nezadovoljstvo. Drži da svatko ima pravo na svoje mišljenje te da je neslaganje normalna pojava koje nužno ne mora voditi u sukob. "Svojim pozitivnim ili negativnim stavom prema školi i učenicima učitelj

potiče pozitivan ili negativan stav učenika prema sebi i školi!" piše Pavao Brajša u svojoj knjizi *Sedam tajni uspješne škole* (Brajša, 1995.: 97).

Asertivan knjižničar ne poopćava, dopušta iznimke jer svaki učenik je svijet za sebe. Asertivnog knjižničara mogli bismo usporediti s Brajšinim "učiteljem leptirom" jer je empatičan, aktivno sluša, prilagođuje se, voli izazove, preuzima odgovornost kada treba, voli surađivati, vlastiti primjer nudi kao uzor (model), teži ka kompromisu i dogovoru, motivira učenike potiče ga i hrabri. Prihvaća i uvažava prijedloge učenika, poštuje njihove stavove, nagrađuje ih i pohvaljuje svaki napredak, u radu je otvoren, kooperativan i pravedan, vjeruje u samokontrolu učenika. Njega učenici gledaju, slušaju i čuju jer mu je poruka kratka, prepoznatljiva, konkretna, izravna, s primjerima i analogijama, vizualizirana. Istodobno je vođa i savjetnik, mentor i partner. U njegovoj knjižnici komunikacija se odvija horizontalno i vertikalno.

Verbalno izražavanje asertivnog knjižničara poticajno je za učenike ("Hajdemo zajedno to učiniti..."), pokazuje spremnost za timski rad i suradnju s kolegama ("Kako ćemo ovo?", "Porazgovarajmo o tome i dogovorimo se..."), poštuje tuđa mišljenja i aktivno sluša.

U *neverbalnoj komunikaciji* treba inače biti jako pažljiv jer se ona može različito rabiti. Asertivan knjižničar sugovornika otvoreno gleda u oči, glas prilagođuje situaciji. Nastoji ostvariti s(u)kladnost verbalnoga i neverbalnog. (držanje, sjedenje, stajanje, hodanje, rukovanje, artikulacija glasa, geste...). "U razredu on (učitelj, knjižničar) ne nastupa samo sa svojim mozgom nego i svojom pojavom. On mora pripremiti sadržaj koji će izlagati, ali i svoju osobu koju će izložiti", piše Pavao Brajša u *Pedagoškoj komunikaciji* (Brajša, 1993: 64).

Kratkoročno će ponašanje asertivnog knjižničara možda stvoriti nevjericu i zbuniti učenike i kolege, ali *dugoročno* on može računati na poštovanje i na korektno odnose, na zadovoljstvo i uspjeh u svom poslu.

U vođenju posla asertivni knjižničar je demokrat, a u odnosima humanist. Njegov autoritet se gradi na poštovanju (a ne na strahu). "Uspješni učitelj je i uspješni vođa. Vođenje je osnovni element uspješnog odgoja i izobrazbe (...). Nije dovoljno učenicima samo podijeliti zadatke. Valja ih za njih oduševiti...", kaže Pavao Brajša u *Pedagoškoj komunikaciji* (Brajša, 1993: 130.-131).

Asertivnost je bliska i tzv. reflektirajućoj komunikaciji u kojoj je slobodno reći "ne" sadržaju, obliku, kontekstu i vremenu razgovora; ona je proaktivna dispozicija, više instrumentalna negoli kognitivna osobina knjižničara. Prema Brajši samo kongruentna škola ima pravo naziv odgojne i obrazovne ustanove: "U njoj su važni učenici, učitelji i škola. (...) Škola i školski program njihova je zajednička stvar, zadatak, posao. Svi oni zajedno čine školu. Bitno obilježje takve škole je međusobna iskrena, kongruentna komunikacija. Tu se može govoriti ono što se misli. Različita su mišljenja poželjna. Osobe i identiteti i učitelja i učenika najveće su vrijednosti čitava školskog sustava" (Brajša, 1993: 78-79).

2. 2. Tehnike asertivnosti

Ja - poruke - govore o izražavaju vlastita zapažanja, iskustva, osjećaja, potreba, želja... Mnogi ih izbjegavaju jer se ne žele "otkriti" sugovorniku.

Ja - poruke izričemo smirenog, ugodnoga glasa i one uvijek sadrže prijedloge promjena (akcija za budućnost).

Shema: Kada si ti (ponašanje; situacija) _____ dogodilo se tada _____ (opis stanja nakon onoga što se dogodilo) i ja se osjećam (osjećaji) _____ zato (plan, želje, dogovor za budućće) _____.

Situacija: Završio je odmor i pripremamo se za posao koji smo već neko vrijeme odgađali jer nam treba mir i koncentracija. U knjižnicu, bez prethodne najave, ulazi skupina učenika. Njihova se učiteljica zadržala na sastanku, a nije nas obavijestila da će učenici skupno doći u knjižnicu i tu je pričekati. Kako ćemo reagirati i što ćemo reći kolegici služeći se tehnikom "ja - poruke" i shemom asertivnosti?

Asertivna reakcija: "Ja sam jako povrijeđen, uzrujan (osjećaj) što bez najave i dogovora šalješ cijeli razred u knjižnicu (situacija). Želim da me idući put obavijestiš da ćeš možda kasniti (promjena koju želimo). Zato možemo zajednički napraviti plan (buduća akcija) za ovakve i slične situacije." Dobro je izbjegavati reakciju: "Tvoji me učenici uvijek prekidaju!", "Tvoji učenici su neposlušni i neodgojeni, trebala bi ih strože kažnjavati."

Kako reći "ne" - nije dobro stalno govoriti "Da!" ("Hoću!") samo kako bismo udovoljili drugima. U tom slučaju tuđim zahtjevima neće biti kraja. Osim toga, nerealno je očekivati da će nas kolege i učenici više voljeti, poštovati i imati o nama lijepo mišljenje samo ako činimo sve ono što oni od nas traže. Upravo suprotno! Bezuvjetno ispunjavanje tuđih želja neće nam donijeti poštovanje, a drugi, znajući da smo mekušci, iskoristavat će nas još više.

Nije dobro reći "Da!" ("Hoću!") kad smo zatrpani poslom ili nismo dovoljno kvalificirani za zadatke koji se od nas traže. A u slučaju da obećanje ne ispunimo, osjećat ćemo se krivima, dok će druga strana ostati razočarana.

Školskim knjižničarima, kao pedagoškim djelatnicima, poglavito je teško reći "Ne!", ne samo nadređenima nego i kolegama i roditeljima. Možda se bojimo da ne pomisle kako smo nesposobni ili lijeni. Ako učenicima kažemo "Ne!", bojimo se da ih ne povrijedimo ili da im ne narušimo samopoštovanje. To nas frustrira i javlja se osjećaj profesionalne nemoći.

Zato bi prije nego što kažemo "Ne!" bilo dobro razmisliti o onome što druga strana govori, predlaže te provjeriti jesmo li je ispravno razumjeli. A kad kažemo

“Ne!”, neka ono bude kratko, odlučno, uljudno, bez dodatnih objašnjenja i nepotrebnog ispričavanja. Dobro je ponuditi i alternativna rješenja (npr. predložiti da se još netko uključi u zadatak, da se prolongiraju rokovi, da se rješavaju zadaci po prioritetu i sl.). Treba pripaziti da naše “Ne!” ne krene u agresiju.

Situacija: Sa skupinom učenika radimo na projektu. Svi se učenici drže plana i dogovora osim jednoga koji stalno kasni i ne pokazuje veliku volju za radom. Čuli smo da se u projekt uključio samo kako ne bi bio u razredu.

Asertivna reakcija: “Imam osjećaj da te ovo ne zanima previše. Često zakašnjavaš i svoj dio posla ne radiš. Mislim da je došlo vrijeme da napustiš projekt i da pružimo šansu drugima. Ti odaberi neko drugo natjecanje u kojem ćeš se naći”. Izbjegavajmo: “Napusti naš projekt, ti si lijen i neodgovoran.”

Pokvarena ploča – je metoda kad uporno i gotovo dosadno ponavljamo zahtjev (ili izjavljujemo nepristanak) prema drugoj osobi, a da pritom ne iskazujemo bijes ili druge negativne emocije. Pri tome ne smijemo zaboraviti da zahtjev (ili odbijanje) popratimo osmijehom i izrečemo mirnim i ugodnim glasom.

Situacija: Učenik stalno zaboravlja vratiti knjige na vrijeme i mi ga neprestano upozoravamo.

Asertivna reakcija: “Podsjećam te po stoti put da trebaš vratiti knjigu.” ili “Već je nekoliko učenika na listi čekanja za onu knjigu. Trebao si je vratiti prije dva mjeseca.” Dobro je izbjegavati: “Ne vratiti tuđu stvar znači krađa. Ti si, dakle, lopov. Neću takvoj osobi više posuđivati knjige.”

Sortiranje stavova - Često se događa da sugovornik zamjenjuje činjenice kako bi nas uvjerio (usmjerio) da se ponašamo na način na koji on želi.

Situacija: Započinjemo razgovor o problemu koji želimo riješiti (primjerice stalno kašnjenje vraćanja knjiga), a učenik mijenja temu razgovora u sasvim drugom pravcu (jer je zamijetio krasne nove DVD-ove na stolu). Moli nas da mu barem jedan posudimo i obećava da će njega i “zaboravljenu” knjigu donijeti sutra.

Asertivna reakcija: “Da, kupili smo nove DVD-ove, ali sad razgovaramo o tomu kako si trebao vratiti davno posuđenu knjigu i kako si je obećao vratiti još prošli tjedan!” Dobro je izbjegavati: “Zabranit ću ti dolazak u knjižnicu, a pozvat ću i tvoje roditelje na razgovor.”

Selektivno ignoriranje - njime se koristimo u slučajevima kada sugovornik inzistira na nekim stvarima. Tada jednostavno šutimo ili započinjemo drugu temu.

Situacija: Učenik uporno želi razgovarati o tomu kako je nepravедno kažnjen neodlaskom na izlet. Jasno smo ga upozorili da to riješi s razrednikom, da ne želimo više o tomu razgovarati i pokušavamo ignorirati temu.

Asertivna reakcija: “Mislim da je taj događaj iza nas. Neke se stvari ne mogu popraviti (prekidamo temu). Jesi li bio na utakmici (otvaranje nove teme)?” Do-

bro je izbjegavati moraliziranje: "Sam si sebe doveo u tu situaciju. Nitko drugi nije kriv. Kazna će te naučiti pameti."

Neutraliziranje ljutnje, bijesa - neutralizirati se može neodgovarajuća ljutnja ili bijes sugovornika tako što odbijamo razgovarati sve dok se on ne smiri. No trebamo i sami naučiti prevladati nelagodu kad se jako zauzimamo za svoje stavove, a drugi se tomu protive.

Situacija: Imamo radionicu u knjižnici. Na vratima jasno piše: "Molimo, ne ometajte nas." Ipak, ulazi skupina učenika koja čeka popodnevnu smjenu, a vani je kiša. Mi ih pristojno upozorimo da izađu. "Nećemo smetati, samo vi nastavite", inzistiraju učenici. Kad mi ne pristajemo, učenici burno i glasno negoduju govoreći da oni ne žele na kišu i da ćemo mi snositi posljedice ako se razbole.

Asertivna reakcija: "Ne želim raspravljati s vama dok ste tako ljuti i uzbuđeni. Uostalom, ne tjeram vas na kišu, nego u aulu škole." Dobro je izbjegavati: "Nećete vi tako divljački upadati u knjižnicu i mene okrivljavati. Sad ću pozvati ravnatelja da vas izbací."

Negativno ispitivanje ili tzv. vraćanje lopte - njome se koristimo u situacijama kada utvrdimo da nam je upućena manipulativna kritika. Tada postavljamo pitanja koja će sugovornika natjerati da, odgovarajući na njih, shvati kako njegova tvrdnja (kritika) ne stoji i da smo svjesni kako pokušava nama manipulirati.

Situacija: U situaciji kad smo zbog nečeg uznemireni (potišteni, zabrinuti), trudimo se to ne pokazati na radnome mjestu. Učenik ipak prepozna znakove naše uznemirenosti (potištenosti, zabrinutosti) i to iskoristi kako bi izbjegao zadatak koji je trebao obaviti. Tada se koristimo "zamađljivanjem" (korisno je kad imamo posla s jako ljutitom, tvrdoglavom i upornom osobom), ili "iskušavanjem" (propitkivanjem, postavljanjem potpitanja, što se često koristi u obrazovanju).

Asertivna reakcija: "Na temelju čega zaključuješ da sam danas uznemiren?", "Ako si ti primijetio da sam potišten, ja sam primijetio da nisi završio zadatak, zar ne?" Dobro je izbjegavati: "Moje (ne)raspoloženje je moja privatna stvar. Ne miješaj se!"

Tehnika negativne tvrdnje (asercije) - vještina je prihvaćanja kritike koja nije manipulativna, nego proizlazi iz činjenica. Ako smo zaista negdje pogriješili, na kritiku odgovaramo negativom asercijom, tj. priznajemo pogrešku, prihvatimo kritiku i pokušavamo ispraviti stvar. Nije dobro prijeći u defenzivu, trebamo izbjegavati veliko i dugačko ispričavanje i na taj način dati prostora drugoj strani da pomisli kako smo joj doživotno nešto dužni.

Situacija: Ravnatelj nas je kritizirao pred učenicima. Bilo vam je neugodno zbog toga. Učenici će se (možda) pitati što se dogodilo. Što ćemo reći kad ravnatelj ode?

Asertivna reakcija: "Ravnatelj je u pravu. Pogriješio sam u organizaciji poslova i prioritet sam dao nevažnim stvarima, umjesto da sam rješavao važnije."

Nije dobro odmah se braniti, opravdavati pred učenicima. Još gore je krivicu prebaciti na ravnatelja.

Građenje kompromisa i korištenje humora - poželjno je da se svaka problematična situacija završi nekom vrstom kompromisa, obostranog dogovora da ćemo komunikaciju nastaviti. Birajući između autoritarnosti i demokratičnosti, suvremeni pedagozi priklanjaju se demokratičnosti koja se oslanja na slobodu glavnih subjekata odgojno-obrazovnog procesa. Ta se sloboda iskazuje u slobodi (samo)potvrđivanja vlastite originalnosti učitelja (knjižničara) i učenika, a najbolji pokazatelj te originalnosti pojedinca jest duhovitost kao stil komuniciranja. Humor opušta, olakšava komunikaciju i iznad svega sprječava negativne emocije. Pripazimo da to zaista bude humor, a ne cinizam!

Situacija: Učenik često posuđuje jednu te istu knjigu jer mu je zanimljiva. Zbog toga drugi učenici ne mogu doći na red. Kako ćemo postupiti?

Asetrivna reakcija: "Spadaš među učenike koji brzo uče i memoriraju ono što ih zanima. Mislim da si ovu knjigu mogao već naučiti napamet. Potražimo sada neku drugu, a drugima dopustimo da otkriju zašto je ova knjiga najčitanija i tebi najzanimljivija."

Šutnja - što god druga strana rekla, mi ne odgovaramo. I šutnja može biti odgovor. Odgovor ili pitanje može se poslati signalima tijela (*body-language*). Ipak bi šutnju trebalo izbjegavati jer se može dogoditi da druga strana to različito (pogrešno) protumači; može pomisliti da pristajemo ("šutnja je znak pristajanja"), da se slažemo ili čak da smo – glupi.

2. 3. Ostale tehnike

"Slatko – slano" – tehnika kod koje ne moramo "prije pojesti juhu, a potom desert". Poželjno je katkad promijeniti raspored aktivnosti: prije odraditi one koje su zabavnije, a potom one koje su manje zabavne, ozbiljnije.

"Antiseptičko" udaljavanje – pomaže da napeta situacija ne eskalira. Udaljimo nakratko učenika iz knjižnice kad otkrijemo njegovu zasićenost u radu. Udaljavanje pomaže da se učenik odmori, stiša emocije i da se opet vrati u knjižnicu. Poželjno je da to udaljavanje ipak bude s nekim zadatkom, npr. pošaljimo ga kolegama u drugu učionicu po neku knjigu i sl.

Izravan poziv ("apel") - "Prestanite se tako ponašati jer.....", ili "Hvala što ništa ne radite danas ... jer..." Ova tehnika korisna je kad je knjižničar osoba od autoriteta, ima pozitivne odnose s učenicima.

"Utrka s preponama" – pružanje potpore i pomoći učeniku koji se suoči s teškoćom u rješavanju zadatka. Pomoći možemo nudeći dodatne materijale, informacije, uključujući još jednog učenika u isti zadatak, produženjem roka predaje rada.

Skupina za mirenje – učenička skupina za mirenje može odigrati pozitivnu ulogu. Ona sasluša obje suprotstavljene strane i donosi rješenje. Inicijativu za stvaranja takve skupine neka pokrene knjižničar.

Učenje po modelu – model može biti popularna i uspješna osoba. Učenik uči na njegovom radu, trudu, žrtvovanju koje ga je dovelo do uspjeha.

Fizička “interakcija” – ne smije se koristiti u komunikaciji. Gurkanje, šamaranje, potezanje uopće nije primjereno, štoviše, zabranjeno je. Treba izbjegavati fizičke kontakte i zadržavati socijalnu udaljenost (od 1,2 do 3 m), ne ulaziti u učenikov “intimni” prostor. Tek kad smo bliski s učenicima, ovisno o njihovu uzrastu i toleranciji na dodir, dopušteno nam je potapšati ih po ramenu.

Zapljena predmeta - kad učenici imaju karte, časopise, šminku, zrcala, mobitele, moramo zatražiti da ih spremu. Možemo ih i zaplijeniti ako nas ne poslušaju. Predmete im vratimo kad završi sat. Dobro je da takve “zapljene” budu predviđene školskim pravilnikom.

Opomena kao neverbalna poruka – katkad je učinkovitije opomenu izreći govorom tijela (*body – language*), tj. “oštrim pogledom”, stankama u izlaganju, pucketanjem prstiju i sve to bez velikih riječi.

Praćenje s udaljenosti - učenika udaljimo od skupine koja radi i pošaljemo ga u drugi dio učionice. Možemo ga poslati da obriše ploču, opere spužvu, prenese ili složi neke knjige i sl. Učenik i dalje sluša što se u razredu radi, ali ne ometa skupinu.

3. ZAKLJUČAK

Odgajno-obrazovni proces jest složen, a njegov je temelj upravo komunikacija. Ona se očituje u tomu što učenici istodobno traže priznavanje svojega identiteta i mijenjaju ga. To od knjižničara zahtijeva razvijenu komunikacijsku vještinu i visoku razinu empatičnosti. Tolerantna (asertivna) komunikacija kvalitetna je komunikacija i ona se uči, trenira. U proces učenja asertivnog ponašanja treba uključiti i djecu i odrasle, pri čemu treba voditi računa o određenoj kulturnoj, društvenoj i obiteljskoj zajednici u određivanju što je dobro željeti, kako to ostvariti, što je pristojno, što je agresivno, kako druge ne povrijediti. Tek tada možemo očekivati bolje i kvalitetnije življenje, bolji odnos sa socijalnom okolinom, ali i uspješnije djelovanje u radnom okruženju. Mladi (između ostaloga) uče imitacijom ili “po modelu”, zato je važno da odgajatelji (u koje spadaju i školski knjižničari) osobno pripaze na svoje interakcije s djecom. Asertivni knjižničar može biti jedan takav poželjni model: “Strog, ali pošten!”

4. LITERATURA:

1. KLAJIĆ, B. (1978.), *Rječnik stranih riječi*, Zagreb: MH
2. JURIĆ, V. (1989.), *Metodika rada školskog pedagoga*, Zagreb: Školska knjiga
3. PLENKOVIĆ, M. (1983.), *Teorija i praksa javnog komuniciranja*, Zagreb
4. ŽUŽUL, M. (1989.), *Agresivno ponašanje*, Zagreb: Radna zajednica Republičke konferencije SSOH
5. BRAJŠA, PAVAO (1993.), *Pedagoška komunikologija*, Zagreb: Školske novine
6. GLASSER, W. (1994.), *Kvalitetna škola*, Zagreb: Educa
7. BRAJŠA, P. (1995.), *Sedam tajni uspješne škole*, Zagreb: Školske novine
8. BREDEKAMP, S (1996.), *Kako djecu odgajati*, Zagreb: Educa
9. KATZ, L. G. i McCLELLAN, D. E. (1997.), *Poticanje razvoja dječje socijalne kompetencije*, Zagreb: Educa
10. ZAREVSKI, P. (1998.), *Pobijedite sramežljivost, a djecu cijepite protiv nje*, Jastrebarsko: Naklada Slap
11. GLASSER, W. (2000.), *Teorija izbora*, Zagreb: Alinea
12. RIJAVEC, M. & MILJKOVIĆ, D. (2001.), *Razgovori sa zrcalom*. Zagreb: IEP
13. MIJATOVIĆ, A. (2001.), *Leksikon temeljnih pedagoških pojmova*, Zagreb: Edip
14. TERHART, E. (2001.), *Metode poučavanja i učenja*, Zagreb: Educa
15. MILJKOVIĆ, DUBRAVKA, i RIJAVEC, M. (2002.), *Bolje biti vjetar nego list - psihologija dječjeg samopuzdanja*, Zagreb: IEP (a)
16. RIJAVEC, MAJDA i MILJKOVIĆ, D. (2002.), *Neverbalna komunikacija*, Karlovac: IEP (b)
17. MILJKOVIĆ, D. i RIJAVEC, M. (2002.), *Kako se zauzeti za sebe*, Zagreb: IEP
18. HUMPHREYS, T. (2003.), *Samopouzdanje ključ djetetova uspjeha u školi*, Zagreb: Mozaik knjiga
19. WELTMANN BEGUN, R. (2007.), *Socijalne vještine za tinejdžere*, Zagreb: Naklada Kosinj
20. <http://www.teamtechnology.co.uk/assertiveness/>
21. <http://www.usq.edu.au/student-services/counselling/>
22. <http://www.mentalhelp.net/>
23. <http://www.coping.org/relations/>
24. <http://www.knjiznicari.hr>

UDC: 159.923.2:027.8

Professuonal atricle

Accepted: 23. 9. 2007.

Confirmed: 20. 10. 2008.

ASSERTIVENESS AS AN IMPORTANT COMMUNICATION SKILL OF A SCHOOL LIBRARIAN

V. ŠKROBICA, Split

Šk. vjesn. 57 (2008.), 3-4

Summary: *Educational process is extremely complex and its foundation rests on communication. This is evident from the fact that students tend to seek the approval of their own identities that gradually change and that requires well-developed communication skills of teachers who also need to have a high level of empathy. Tolerant (assertive) communication is a quality mode of address and it has to be learnt and trained.*

Both children and grown-ups should be involved in the process of practicing assertive behavior along with certain cultural, social and family communities. They should define themselves in relation to what is good to wish for and how to accomplish it, what is decent, what is aggressive, how not to hurt someone, how to stand up for themselves and clearly and reasonably express their own wishes and needs.

Only then, we can hope for a higher quality of life, a better relationship with our social milieu, and more successful effects on our working environment.

If we accept the fact that the young (among other things) learn from a model or by imitation, then an assertive librarian is a very desirable model - strict, but fair.

Key words: *assertive librarian, assertive techniques, communication skills, empathy, school library*
