



Piše: Ivana Lajović

Kako komuniciramo?

U jednom od prethodnih brojeva smo govorili o različitim pozicijama u komunikaciji – agresivnoj, pasivnoj, pasivno agresivnoj i asertivnoj. Mogli smo da vidimo da, za razliku od ostalih, asertivna komunikacija podrazumeva isto-vremenu brigu o sebi i ostvarivanju svojih ciljeva, i o drugoj strani i odnosu sa njom. Sada ćemo razmotriti konkretne tehnike kako se ona može primenjivati.

Često se nalazimo u situaciji da nekome treba da saopštimo nešto što nije uvek prijatno i može da nas dovede u nezgodnu poziciju – treba da tražimo nešto za sebe, kritikujemo neko ponašanje nama bitne osobe, odbijemo nešto, saopštimo neslaganje, suočeni smo sa agresivnom ili osetljivom osobom... U ovim, ali i mnogim drugim situacijama mogu da nam pomognu asertivne tehnike komunikacije.

Kada treba nekome nešto da saopštite (pogotovo ako je negativno ili neprijatno), u tome vam mogu pomoći „Ja – poruke“. Kako bismo razumeli šta su „Ja – poruke“, počecemo od „Ti – poruka“. One počinju rečju „ti“ i dalje govore o nečemu što je druga osoba uradila, sa negativnom konotacijom („Ti si uradio ... što je bilo loše.“). Kroz njih dajemo ocenu o drugoj osobi i fokus prebacujemo na nju, govorimo o njenim propustima i svaljujemo krivicu na tu osobu.

Suprotne od njih su „Ja – poruke“. One počinju rečju „kada“ i nastavljaju se nečim što druga osoba radi, na šta želimo da joj ukažemo. Sledi reč „ja“ i kako to čini da se

Često se najviše fokusiramo na ono što mi želimo da kažemo, ali podjednako je važno i da čujemo drugu stranu. Preduslov za svaku konstruktivnu komunikaciju je aktivno slušanje. Ono podrazumeva razumevanje cele situacije i sagovornika pored samih njegovih reči.

osećamo. Završavaju se načinom na koji to utiče na nas, tj razlogom zašto nam nešto smeta ili stvara problem (Kada ti radiš ..., ja se osećam loše, pošto tada imam problem sa ...). Na ovaj način polazimo od sebe i onoga što nama smeta, a ne od druge osobe. Pokušajte da zamislite da vam neko saopštava neke, ne baš prijatne, informacije na oba ova načina i razmislite kako bi to uticalo na vas. U kom slučaju biste pre uvažili saopštenu poruku?

Ukoliko niste dobili dovoljno informacija ili ih niste dobro razumeli, ne suzdržavajte se da postavite pitanja. Važno je da sagovorniku date do znanja da vam je potrebno još neko objašnjenje, kako ne biste preduzimali naredne korake bez potpunih informacija. Ukoliko vam odgovor nije jasan, ne ustručavajte se da postavite dodatna pitanja i tražite još pojašnjenja.

Često se najviše fokusiramo na ono što mi želimo da kažemo, ali podjednako je važno i da čujemo drugu stranu. Preduslov za svaku konstruktivnu komunikaciju je **aktivno slušanje**. Ono podrazumeva razumevanje cele situacije i sagovornika pored samih

njegovih reči. Budite otvoreni i ne donosite svoje zaključke pre nego što saslušate drugu osobu do kraja. Fokusirajte se i ne dozvolite da vam pažnja odluta tokom razgovora. Održavajte kontakt očima i pažljivo pratite gestikulaciju i izraz lica sagovornika. Ne prekidajte sagovornika pre nego što izloži svoju misao do kraja. Pokažite mu da ga slušate tako što ćete povremeno reći „razumem“ ili klimati glavom. Kada on završi, proverite da li ste dobro shvatili ono

što je rekao tako što ćete svojim rečima sumirati šta ste razumeli i sačekati njegovu potvrdu. To što pokazujete da pažljivo slušate ne znači da ste saglasni sa porukom koju vam sagovornik prenosi, već da pratite šta on iznosi i da ste usmereni na to što

govori. Zamislite da vi pričate sa nekim ko vas prekida, gleda okolo, proverava sat i telefon, ne prati ono što govorite... Koliko ste tada otvoreni za dalju komunikaciju sa ovom osobom? Koliko ćete uvažavati ono što ona vama bude govorila nakon toga?

Ukoliko niste dobili dovoljno informacija ili ih niste dobro razumeli, ne suzdržavajte se

i šta konkretno žele da radite drugačije. Pri tome ne ulazite u konflikt, već smireno i staloženo zatražite konkretne informacije.

Kada druga strana odluta od teme o kojoj želite da razgovarate, budite uporni. **Održavajte fokus** razgovora i ne dozvoljavajte da se on pomeri tako što ćete osobi jasno staviti do znanja da skreće sa sušti-

Postoji dosta asertivnih tehnika, a ovde smo videli neke od njih. Suština svih je da budete iskreni i jasno iskazujete ono što mislite, osećate ili vam je potrebno i to činite tako da uvažavate i drugu stranu i njene misli, osećanja i potrebe. Ne oklevajte da kažete ono što vam je u mislima, ali odaberite pravi način i trenutak da to uradite.

da **postavite pitanja**. Važno je da sagovorniku date do znanja da vam je potrebno još neko objašnjenje, kako ne biste preduzimali naredne korake bez potpunih informacija. Ukoliko vam odgovor nije jasan, ne ustručavajte se da postavite dodatna pitanja i tražite još pojašnjenja.

Ukoliko vam se neko obraća na agresivan način, može vam pomoći **tehnika „vraćanja lopte“**. Agresivne osobe često iznose generalne primedbe i kritike o vama kao osobi i optužuju vas za stvari koje „uvek radite“. Ova tehnika podrazumeva da u takvoj situaciji prekinete primedbe druge strane i tražite joj da se izjasni konkretno u čemu se kritika sastoji – o kojim tačno situacijama i vašim postupcima govore, zašto im je to smetalo

ne problema ili zamenjuje teze. Uporno i dosledno se vraćajte na centralni problem, ali ostanite smireni i to ne činite agresivno. Pozovite osobu na odgovornost i saradnju i ne pristajte na manipulaciju. U sličnim situacijama može pomoći i tehnika „**pokvarena ploča**“. Iako zvuči kontradiktorno, ona ne podrazumeva da budete dosadni, već uporni u ponavljanju svoje kratke, konkretne, bazične poruke i da se vraćate na nju kada druga strana pokuša da promeni fokus ili izmeni vaše reči, odnosno, promeni smisao onoga što ste rekli.

Ukoliko ste zatečeni nečim što ste čuli, ili ste uzbuđeni, što vam onemogućava da jasno razmislite, ako još uvek ne znate šta tačno želite ili nemate dovoljno podataka

za odluku ili odgovor, upotrebite tehniku **odlaganja reakcije**. Nije potrebno da smišljate trenutne odgovore ili tražite izgovore, već jednostavno otvoreno recite da želite dodatno da razmislite o temi i da ćete odgovor dati kasnije.

Postoji dosta asertivnih tehnika, a ovde smo videli neke od njih. Suština svih je da budete iskreni i jasno iskazujete ono što mislite, osećate ili vam je potrebno i to činite tako da uvažavate i drugu stranu i njene misli, osećanja i potrebe. Ne oklevajte da kažete ono što vam je u mislima, ali odaberite pravi način i trenutak da to uradite.

Imajte na umu da se sve ove tehnike vežbaju i vremenom usavršavaju. U početku se potrudite da svesno razmišljate o tome kako da na najbolji način asertivno odgovorite nekoj osobi i prenesete joj pravu poruku na pravi način. Obratite pažnju na kvalitet komunikacije koji tada postizete i rezultate do kojih dolazite. Vremenom ćete u tome biti sve bolji i bolji i ovakav način komunikacije će postati deo vašeg stalnog ponašanja i nećete morati da ga prethodno promišljate i planirate.☺

hart
people & company
development center
H.ART development center
BLANCHARD International Serbia
office@hart.rs
www.hart.rs