

Lekcija 5: PRAVIMO I POŠTUJEMO ZAJEDNIČKE DOGOVORE

Verovatno ste se nekada našli u situaciji da ste se sa nekim nešto dogovorili, bilo da je u pitanju nešto privatno ili poslovno, i da je taj dogovor prekršen. Nekada postoje objektivni razlozi za to, nekada ne. Kada primenjujemo asertivnu komunikaciju na ovim situacijama, nama je cilj da radimo na rešavanju konkretnih i preveniranju kršenja budućih dogovora.

Šta činimo?

Možemo da primenimo tehniku koja se zove **Konfrontativna asertivnost**, koja (pored komplikovanog naziva) ima za cilj da ukaže na to da je dogovor prekršen i da podstakne traženje rešenja. Konkretno, to može da zvuči ovako:

Dogovorili smo se da će svako uraditi svoj deo posla do srede, a ti to nisi ispoštovao. To nam sada stvara problem. Predlažem da me sledeći put informišes čim shvatiš da nećeš stići na vreme.

Dogovorili smo se da svako pere suđe za sobom, a ti ih juče nisi oprao. Šta predlažeš da uradimo, pa da ispoštujemo prvobitni dogovor?

Kao što se vidi iz primera tehniku upotrebljavamo tako što objektivno navedemo:

- 1) šta smo se dogovorili da ćemo uraditi,
- 2) šta je druga osoba stvarno uradila i
- 3) šta mi predlažemo/pitamo u vezi sa tim.

Važno je da ovu asertivnu poruku komuniciramo bez osuđivanja i kritikovanja, već da suočavamo sagovornika sa situacijom iznoseći objektivne činjenice. Cilj nam je da zajedno pronađemo rešenje koje će sprečiti novo kršenje dogovora.

Druga tehnika koju možemo da primenimo prilikom pravljenja dogovora je **Ugovorna opcija**. Ona podrazumeva informisanje druge osobe o koracima/postupcima koji će se desiti/uslediti ukoliko se dogovor prekrši. Na konkretnom primeru:

Ukoliko ponovo ne budete dostavili ponudu u predviđenom roku, nećemo je uzeti u razmatranje.

Ukoliko sledeći put zakasniš, otići ću bez tebe.

Postoje dve važne stvari u primeni Ugovorne opcije - Prva je neverbalnom aspektu komunikacije kako asertivna poruka ne bi zvučala kao pretnja. Ugovornu opciju je potrebno saopštiti smirenim tonom, samopouzdanom i nedvosmisleno. + primer na dva načina

Druga stvar je doslednost u našem ponašanju. To znači da ako naš sagovornik krši dogovor bitno je da postupimo prema predloženim daljim koracima, jedino na taj način će naša poruka imati pravi efekat i pokazati da vrednujemo ono što smo dogovorili.

Dogovori će biti najuspešniji ako ih zajedno pravimo i ako se držimo onoga što smo dogovorili.

