

Lekcija 1: KONSTRUKTIVNA KOMUNIKACIJA SE UČI

Komunikacija je proces koji se stalno odvija. Komuniciramo verbalno, neverbalno. Komuniciramo i kada ćutimo.

Komunikacija je veština koju razvijamo od najranijih dana i veoma često se smatra da je to nešto što je urođeno, prirodno, da je to nešto što se ne uči. Međutim, svi iz iskustva znamo da postoje različiti stilovi i da se ljudi razlikuju u odnosu na to kako komuniciraju. Neke poruke, u zavisnosti od toga kako su izrečene mogu da imaju i različite posledice. I upravo u odabiru stila, odnosno načina, kako ćemo nešto iskomunicirati je suština učenja i vežbanja komunikacije.



Asertivnost predstavlja **najkonstruktivniji komunikacijski stil** i podrazumeva da komuniciramo direktno, jasno i iskreno, uvažavajući istovremeno sopstvene potrebe, ali i potrebe drugih ljudi.

Kako da prepoznamo asertivnost?

Najbolje ćemo je razumeti ukoliko je uporedimo sa preostale tri pozicije u komunikaciji, a to su **Pasivna, Agresivna i Pasivno-Agresivna komunikacija.**

Zamisli sledeću situaciju: *Sa kolegom si se dogovorio da odete na pice posle posla. Dogovorili ste se da se nađete u 18h, i kolega kasni. Ovo nije prvi put da se dešava. Posle 20 min zakašnjenja, kolega se pojavljuje.*

Koje su moguće reakcije?



Reakcija 1:

Osećaš se neprijatno zbog nastale situacije, ali ništa ne govoriš kolegi jer ne želiš da narušiš odnos koji imate niti da pokvariš sliku koju on ima o tebi. Odlazite na pice, ali ti ostaje taj osećaj neprijatnosti o kojem razmišljaš i posle susreta.

Ova reakcija je primer za **pasivni stil komunikacije** koje podrazumeva nemogućnost izražavanja svojih misli, uverenja, osećanja i potreba na asertivan način. Kada se osoba ponaša pasivno, ona zapravo narušava sopstvene prava i guši sopstvene potrebe. Osoba koja se ovako ponaša se najčešće vodi uverenjem da su drugi važniji od nje. Ovo je pozicija povlačenja iz situacije.

Kada osoba komunicira pasivno, ona može i da izrazi svoje mišljenje, ali čak i kada ga iskazuje, to na verbalnom i neverbalnom planu zvuči veoma nesigurno i nedirektno: “Znaš,...čekao sam te već neko vreme..ali ok..”

Rezultat pasivnog ponašanja je nepostavljanje granica u odnosu na druge ljude. Gradimo “imidž” osobe kod koje “sve može” i dopuštamo drugim ljudima da upravljaju našim životima, što za nas ima loše posledice.



Reakcija 2:



“Kako možeš OPET da kasniš?! Ovo je totalno nekorektno i pokazuje čisto nepoštovanje... Ja neću više da tolerišem ovakvo ponašanje.”

Iz primera se vidi da je reč o **agresivnom ponašanju** koje podrazumeva direktno zalaganje za svoja prava i izražavanje svojih misli, osećanja, uverenja na način koji obično ugrožava prava druge osobe. Ovo je dominantna pozicija u komunikaciji. Agresivno ponašanje gotovo uvek ima za cilj uspostavljanje kontrole nad drugim ljudima, ostvarenje cilja i demonstraciju moći.

Ono što je problematično u vezi sa agresivnim ponašanjem je što ono u nekim slučajevima dovodi do cilja i na taj način se stvara pozitivno potkrepljenje za takav oblik ponašanja. Drugim rečima, "Kada ja lupim šakom o sto, svi me slušaju i urade ono što ja kažem" i to onda deluje kao ispravan način ostvarivanja cilja, ali isto tako nemojte se začuditi ako vas zbog lupanja šakom ljudi izbegavaju.

Agresivna komunikacija uvek ima dugoročno negativne posledice kao što su loša komunikacija, loši međuljudski

Reakcija 3:



U toku druženje nekoliko puta prokomentarišeš “Mislim da bi nam svima baš dobro došla jedna edukacija o time menadžmentu i dolasku na vreme!” ciljajući na to da se kolega prepozna.

Ovo je vrlo specifična forma komunikacije i česta u repertoaru velikog broja ljudi. U pitanju je **pasivno-agresivno ponašanje** koje kombinuje elemente i pasivnog (strah) i agresivnog ponašanja (bes).

Izražavajući nezadovoljstvo na suptilan način kroz ironiju, zajedljive komentare, sarkazam smatramo da ćemo rešiti problem. Međutim, mala je verovatnoća da će naš sagovornik sledeći put doći na vreme.

Rezultat ovog komunikacijskih stila je nisko samopouzdanje, uznemirenost, osećanje krivice. Kreiranje atmosfere “duplih poruka” može samo da zbuni sagovornika i da produbi konflikt.

Reakcija 4:



“Stvarno volim kada idemo na piće i kada se družimo, ali mi baš smeta kada kasniš. Da li možemo da napravimo neki dogovor pa da rešimo ovu situaciju?”

Ova reakcija je primer za **asertivnost** jer komuniciramo sa osobom direktno, jasno, iskreno. Asertivna komunikacija uključuje uvažavanje, ali ne i snishodljivost. Kada se ponaša asertivno, osoba se bori za svoja prava ali u isto vreme ne ugrožava druge. I najvažnije, asertacija uključuje samopoštovanje koje je jednako poštovanju drugih ljudi.



Svi mi imamo i koristimo sva četiri stila komunikacije.

Cilj vežbanja i razvijanja komunikacijskih vještina je **da asertivnost bude naš odgovor u najvećem broju slučajeva.**



Komunicirajući asertivno mi:

- razvijamo stabilno samopoštovanje koje ne zavisi od drugih ljudi
- pojačavamo kontrolu nad sobom jer imamo mogućnost izbora
- povećavamo šanse/mogućnosti za ostvarenje ciljeva
- poboljšavamo interakciju i relacije sa drugim ljudima



Važno je da znamo da se **ne radamo sa genom za asertivno komuniciranje**, već je sve to stvar vežbe, naše odluke i želje da razvijamo svoje komunikacijske vještine.

