

Prvo prepoznaj namere sagovornika

Razlog zbog kojeg ljudi ulaze u teške situacije sa teškim sagovornicima je taj što se emotivno uključe. Često, što više pokušavamo da se oslobodimo tih situacija, sve više se u njih uvlačimo. Zašto je to tako? Spomenuli smo da ljudi imaju skup određenih vrednosti i uverenja koje određuju njihovo ponašanje i život. Ovaj skup vrednosti i uverenja jedinstven je za svaku osobu i posebno dolazi do izražaja u susretu s drugim ljudima, jer su tada veće šanse da neke od naših namera budu osuđene.

Razumevanje četiri namere

Svako ponašanje ima svoju primarnu nameru ili svrhu koju pokušava da ostvari. Brinkmen i Krišner identifikuju četiri takve namere koje određuju kako će ljudi reagovati u bilo kojoj situaciji (Brinkman & Krishner, 2013):

1. Završiti zadatak
2. Ispravno uraditi zadatak
3. Usaglasiti se sa ljudima
4. Dobiti priznanje/zahvalnost od ljudi.

Ove četiri namere možemo da posmatramo kroz dve ose. Na jednoj osi se nalazi nivo asertivnosti, a na drugoj osi je fokus naše pažnje.

Na osi asertivnosti ljudi se kreću od pasivne do agresivne komunikacije. S druge strane, fokus pažnje u nekoj situaciji može da bude pre svega na zadatku ili na vezama – što nazivamo još i fokus na zadatak ili fokus na ljude.

Dijagram koji sledi može da ti pomogne da lakše razumeš ove četiri kategorije raspoređene na dve ose – asertivnost i fokus pažnje.



DIJAGRAM

Ovde je važno da napomenem da ovo nisu jedine namere koje motivušu ljude, već one služe kao koristan okvir za razumevanje i rešavanje problemskih situacija. Kada se ove namere osujete nastaju problemi. Preciznije, u vreme izazova, poteškoća ili stresa ljudi imaju tendenciju da se kreću izvan svoje

„zone komfora“. To podrazumeva da više komuniciraju pasivno ili agresivno, kao i da se više fokusiraju na ono „šta rade“ (fokus na zadatak) ili „s kim rade“ (fokus na ljude).

Prioritet pomenutih namera može da se menja u zavisnosti od osobe i/ili situacije, što može da vodi do promena u ponašanju. Zato je važno da: 1. razumeš ove četiri različite namere: sve imaju svoje vreme i mesto kada se pojavljuju. Kada ih držimo u ravnoteži rezultat je često veći uspeh i manje stresa. 2. Paziš na obrasce komunikacije (reči, ton i govor tela)- oni otkrivaju primarnu nameru teških sagovornika i ukazuju kako se nositi s njima. 3. Nemoj da ti budeš težak sagovornik: kada su tvoje namere osujećene, pazi da ti ne postaneš težak sagovornik. Što više znaš i prepoznaješ zašto se ljudi ponašaju tako kako se ponašaju to će ti biti lakše da upravljaš sobom i svojim reakcijama.

Šta se dešava kada namera nije ispunjena?

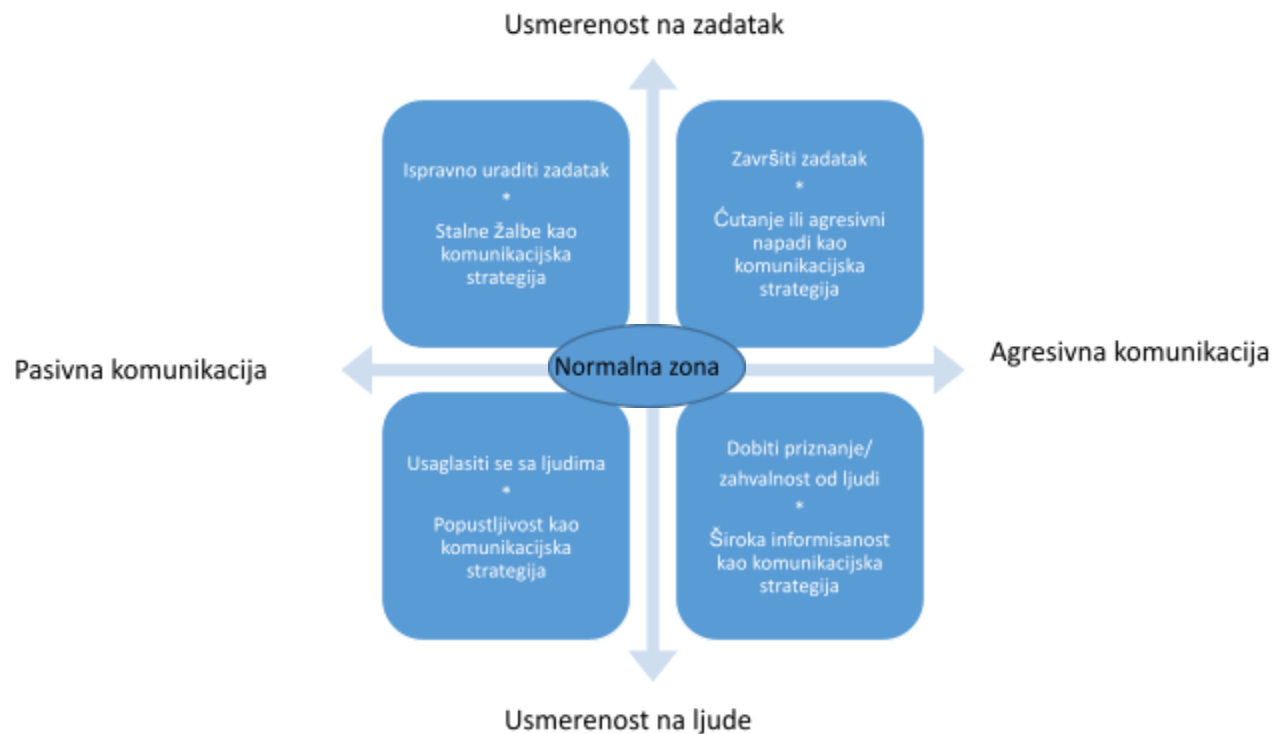
Svaka namera vodi do predvidljivih ponašanja. Hajde da sada pogledamo, za svaku nameru posebno, šta se dešava kada nije ispunjena:

- Kada ljudi žele da se **zadatak završi** i plaše se da se on neće završiti, njihovo dominantno ponašanje postaje **kontrolisanje**. Pokušavaju da preuzmu na sebe što više i da guraju napred, ponekad po svaku cenu. **Oni vole:** direktnost, samostalnost, odgovornost. **Ne vole:** previše priče i odvrćanja od zadatka, preterano deljenje emocija i izvinjenja.
- Kada ljudi žele da se **zadatak uradi ispravno** i strahuju da će biti pogrešno urađen, njihovo ponašanje postaje **perfekcionistačko**. Oni pronalaze svaku grešku, pa čak i onu potencijalnu. **Oni vole:** rokove, jasnoću, da im se da vreme i prostor, da se pitaju za mišljenje. **Ne vole:** kada nema rešanja problema, kada ih neko stalno prekida.
- Kada ljudi žele da se **slažu sa drugima** i strahuju da to neće ostvariti, njihovo ponašanje je usmereno na traženje sve većeg **odobrenja**. Oni počinju da **žrtvuju svoje lične potrebe** kako bi udovoljili drugima. **Oni vole** da imaju lagan početak i da imaju prostor dok rade, kao i jednostavan pristup. **Ne vole:** naredbe i da im se govori kako da rade, vikanje, kao i nedovršavanje posla.
- Na kraju, kada ljudi žele da dobiju **priznanje ili zahvalnost** i strahuju da im ta nemera neće uspeti, njihovo ponašanje je usmereno na sve veće **traženje pažnje**. Na ovaj način, teško ih je zanemariti. **Vole** kada su empatično saslušani, kada mogu da daju vremena procesu. **Ne vole:** kad ih neko stalno prekida, sažaljenje, vikanje.

Osoba koja bi inače normalno reagovala u svojoj „zoni komfora“ kada je u kontaktu s drugim ljudima, ukoliko su njene namere osujećene ili neprepoznate, može da sklizne u manje prihvatljivo ili čak problematično ponašanje. Zato budi oprezan na znakove da nečije ponašanje prevazilazi „normalnu zonu“. Jednom kada ljudi utvrde da se ono što oni žele neće desiti, ili se događa ono što oni ne žele, njihovo ponašanje postaje ekstremnije, i prema tome, manje podnošljivo drugima.

U zavisnosti koja namera nije ispunjena možemo da odredimo i koju komunikacijsku strategiju će naš sagovornik da koristi. Tako, u želji da **se zadatak uradi ispravno**, sagovornik može da koristi česte žalbe kao komunikacijsku strategiju. U želji da se **zadatak završi** može da koristi ćutanje ili agresivne napade kao komunikacijske strategije. Kako bi uspeo da uspostavi **dobru saradnju s drugim ljudima** sagovornik

može da koristi popustljivost kao komunikacijsku strategiju. Na kraju, kako bi bio **što više cenjen i poštovan od strane drugih** može da posegne ka svojoj širokoj informisanosti kao komunikacijskoj strategiji. Ovo možemo da predstavimo i sledećim dijagramom:



DIJAGRAM

Nakon što smo razumeli namere naših sagovornika i koju komunikacijsku strategiju koriste kada njihove namere nisu ispunjene, u narednim lekcijama objasnićemo svaku od ovih komunikacijskih strategija i kako možemo da komuniciramo sa sagovornicima koji ih koriste. Ali pre toga, osvrnućemo se i na to kako da prepoznamo kada smo mi težak sagovornik.