



Piše: Ivana Lajović

Kako komuniciramo?

Kako druga osoba shvata ono što joj govorite? Kakav utisak ostavljate na nju? Kako se ona nakon toga oseća? Da li ona razume šta treba da promeni u svom ponašanju? Koliko je voljna da to učini? Odgovor na ova pitanja ne zavisi samo od te druge osobe, već i od načina na koji komuniciramo sa njom. Da li ste nekada razmišljali o svom stilu koji koristite u komunikaciji i njegovom uticaju na ljude oko vas?

Različite osobe komuniciraju na različite načine i to čine manje ili više uspešno i konstruktivno. U zavisnosti od toga koliko u komunikaciji neko brine o sebi i cilju koji želi da ostvari i koliko brine o drugoj strani i odnosu sa tom osobom, postoje 4 pozicije iz kojih možemo da komuniciramo. Razmotrićemo ih u daljem tekstu. Koja pozicija komunikacije je najbolja zavisi od konkretne situacije u kojoj se nalazite i cilja koji želite da postignete. Zato prvo razmislite šta želite da bude ishod određene komunikacije, pa na osnovu toga odaberite kako ćete da nastupite.

Agresivna komunikacija podrazumeva veliku brigu o sebi i svojim ciljevima i nisku brigu o drugoj strani i odnosu sa njom. U komunikaciji sa drugima, osoba sa agresivnim stilom komunikacije zahteva, naređuje, optužuje, nalazi krivce, ne priznaje svoje greške, kritikuje osobu, a ne njeno ponašanje, ne sluša, prekida sagovornika, govori previše glasno... Agresivni nastup ima za cilj uspostavljanje kontrole nad drugom osobom ili situacijom, demonstraciju moći, dominaciju ili postizanje pobeđe. To može dovesti do agresivnog

odgovora druge osobe i svađe. Čak i kada ovim vidom komunikacije ostvarimo neki svoj kratkoročni cilj, druga osoba će se osećati loše i kod nje može da se razvije strah i ogorčenost. Usled toga, ta osoba će se možda u budućnosti plašiti da prizna problem ukoliko on postoji, možda će prikrivati neke informacije, neće ih predstavljati istinito ili će izbegavati dalju

Agresivna komunikacija podrazumeva veliku brigu o sebi i svojim ciljevima i nisku brigu o drugoj strani i odnosu sa njom.

komunikaciju. Pokušajte da zamislite da neko na ovaj način komunicira sa vama i kako biste vi na to reagovali. Kao što i sami možete da zaključite, dugoročan ishod ovakve komunikacije neće biti pozitivan odnos sa drugom osobom.

Suprotna u odnosu na prethodnu komunikaciju je **pasivna komunikacija**. U tom slučaju postoji velika briga o drugoj strani i odnosu sa njom, a ne brine se o sebi i postizanju svojih ciljeva. Osobe koje izbegavaju rasprave, uglavnom ćute, ne izražavaju svoje mišljenje, brzo priznaju svoju grešku i često se izvinjavaju, govore tiho, ne gledaju u oči, stalno se smeše i klima-

ju glavom – komuniciraju pasivno. Iako će ove osobe postići to da se ne zamere drugoj strani, drugi ne mogu da znaju da njima nešto smeta ili da postoji neki problem ukoliko im se to ne kaže. Neće znati da nešto treba da promene, pa će nastaviti da se ponašaju na isti način. Sa druge strane, osoba koja komunicira pasivno će se i dalje osećati loše.

Kada neko ne brine o sebi i ostvarenju svojih ciljeva niti o drugoj osobi i odnosu sa njom, on komunicira **pasivno agresivno**. Verovatno ste nekad imali priliku da se susretnete sa nekim ko vam se smeši i govori „prave“ stvari, ali izaziva da se osećate loše i jasno vam je da stvarno ne misli to što govori. Pasivno agresivna komunikacija podrazumeva sarkastične i ironične komentare bez javnog, direktnog iznošenja svog mišljenja, često predstavljanje sebe kao žrtve („naravno, uvek ja...“), osoba je često „general posle bitke“, optužuje druge za svoje frustracije, pribegava lažima i tračevima, ignoriše i povlači se, ali suptilno iskazuje svoje pra-



vo mišljenje. Kao što možete da vidite, ovo nije produktivna komunikacija. Neće

uvažavanje njegove/njene ličnosti. Preuzima odgovornost i spremna je da se izvini

Kada neko ne brine o sebi i ostvarenju svojih ciljeva niti o drugoj osobi i odnosu sa njom, on komunicira pasivno agresivno. Verovatno ste nekad imali priliku da se susretnete sa nekim ko vam se smeši i govori „prave“ stvari, ali izaziva da se osećate loše i jasno vam je da stvarno ne misli to što govori.

dovesti ni do ostvarivanja nekog cilja, a druga strana će imati negativan doživljaj osobe koja komunicira na taj način.

Asertivna komunikacija podrazumeva podjednaku brigu o sebi i svojim ciljevima i o drugoj osobi i odnosu sa njom i pronalaženje ravnoteže između ova dva pristupa. Osoba koja komunicira asertivno sluša drugu osobu, poštuje druge, ali isto to očekuje i od njih za sebe. Ne oko-

kada pogreši. Zna da pohvali druge. Iskazuje svoja očekivanja i osećanja. Ume da toleriše neprijatnost. Gleda u oči i glas joj je prilagođen situaciji. Na ovaj način druga strana nema negativna osećanja prema sagovorniku, a u isto vreme saznaje da postoji neki problem ili situacija koja treba da se reši, nešto što treba da se koriguje. Pošto joj je nešto saopšteno na konstruktivan, neosuđujući način, verovatnije je da će to da uvaži, komunikacija će biti otvore-

Asertivna komunikacija podrazumeva podjednaku brigu o sebi i svojim ciljevima i o drugoj osobi i odnosu sa njom i pronalaženje ravnoteže između ova dva pristupa.

lišava i govori jasno i konkretno, ali to radi na način koji neće povrediti drugu osobu. Kritikuje nečije ponašanje uz istovremeno

na, svaka strana će čuti argumente druge strane i postoji veća mogućnost da se cilj komunikacije ostvari.

Važno je znati da svi možemo da koristimo sve četiri pozicije u komunikaciji i da se veštine komunikacije uče. Za početak je značajno da postanete svesni stila komunikacije koji najčešće koristite. Kada to uvidite, počnite da radite na tome da birate svoju poziciju u komunikaciji na osnovu cilja koji želite da ostvarite. Tako ćete postići da vaša komunikacija ima najpozitivniji mogući ishod i atmosferu u kojoj se odvija. Ne možete uvek da kontrolišete drugu osobu ili situaciju u kojoj se nalazite, ali možete da utičete na ono što je do vas – a to je način na koji saopštavate informacije, vodite razgovor, tražite odgovore na određena pitanja – dakle komunicirate.

U ovom tekstu smo opisali pozicije u komunikaciji koji postoje. U sledećem broju ćemo govoriti više o konkretnim tehnikama asertivne komunikacije i načinima na koji možete da primenite ovaj stil. ☐



Ivana Lajović
H.ART development center
BLANCHARD International Serbia
office@hart.rs
www.hart.rs