

Lekcija 9: UČVRSTI SVOJE KOMUNIKACIJSKE VEŠTINE KROZ RAZGOVOR SA “TEŠKIM” SAGOVORNICIMA

Ko su „teški sagovornici“?

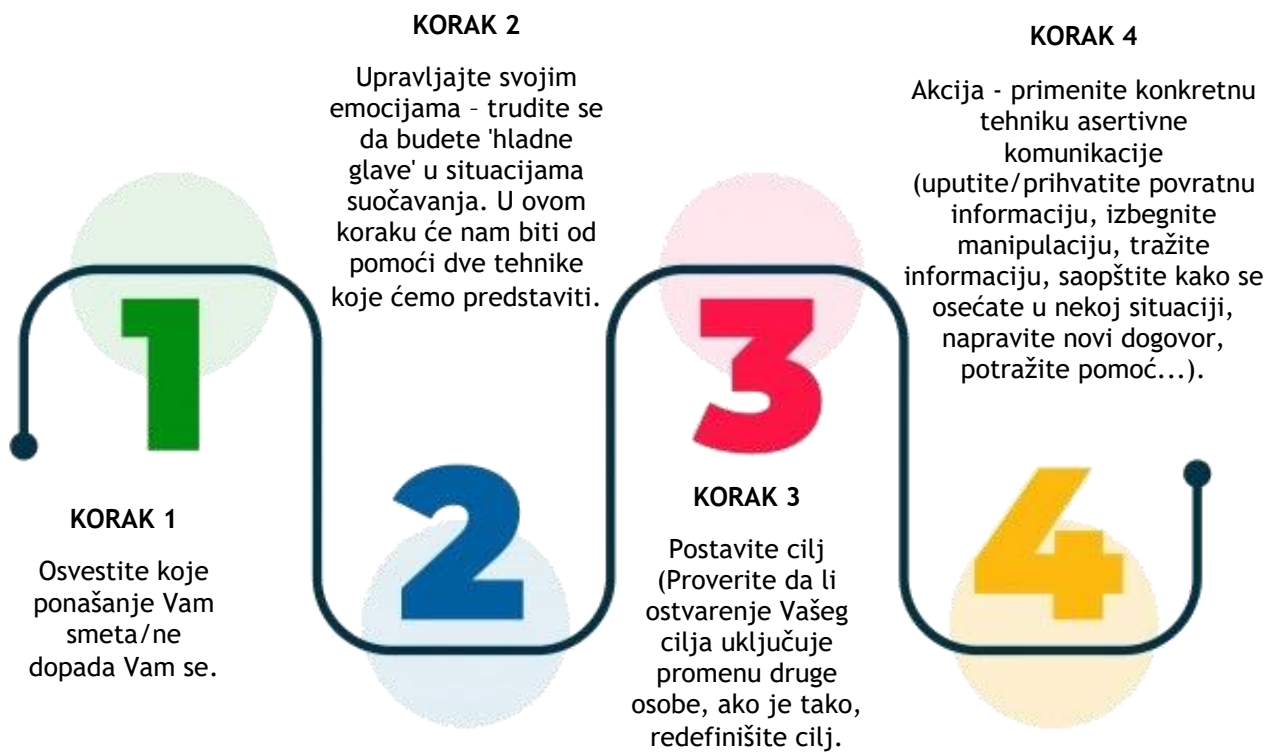
Teški sagovornici su najčešće oni sagovornici koji nam nisu bliski po načinu razmišljanja i ponašanja.

Kada kažemo teški, zapravo mislimo na **one vrste ponašanja koja su nam neprijatna i sa kojima ne znamo kako da se suočimo**. Ne postoji univerzalna, niti konačna podela ponašanja koje bismo mogli smatrati za teška. Neka od najčešćih ponašanja koja ljudi prepoznaju kod sagovornika koje smatraju teškim su: kad je neko sklon da lako plane, da se naduri, da kontrira, da se povlači, da provocira, da upada u reč...

Iako termin „teški sagovornici“ ima prizvuk etikete, zbog ekonomičnosti izraza koristićemo ga u daljem tekstu, bez želje da etiketiramo i osuđujemo, a sa željom da razumemo i da pronađemo načine suočavanja i efektivnije komunikacije u ovim situacijama.

Kako sa “teškim sagovornicima”?

Suočavanje sa „teškim“ sagovornicima ćemo predstaviti kroz nekoliko koraka:



Suočavanje sa teški sagovornicim često prati i intenzivno emocionalno doživljavanje situacije. Izazovno je ostati smiren i „hladne glave“, ali nije nemoguće. U tome nam mogu pomoći dve tehnike.

Prva tehnika se zove **asertivno odlaganje** i ima za cilj da **uvremenjeno odložimo razgovor**. Najčešće se upotrebljava u situacijama kada osetimo da nas emocije ometaju (previše smo uzbuđeni, napeti, besni) ili kada nemamo sve informacije, odnosno kada nam nije jasno šta želimo u toj situaciji.

Evo primera:

- *Dozvolite mi da razmislim pa ću vam se sutra javiti.*
- *Potrebno mi je da malo razmislim o ovom predlogu.*



Druga tehnika, tehnika **difuziranja** se primenjuje kada je naš sagovornik u situaciji da ga ometaju intenzivne emocije, odnosno kada na nekonstruktivan način ispoljava svoje nezadovoljstvo. Kada prepoznamo da nastavak komunikacije vodi ka daljoj eskalaciji i produbljivanju konflikta, onda je bolje tu situaciju prekinuti i odložiti je za bolji momenat.

Evo primera za difuziranje:

- *Mislim da je najbolje da razgovaramo kasnije.*
- *Predlažem da nastavimo razgovor sutra kada ćemo moći konstruktivnije da pristupimo rešenju.*



Koliko god da nam je ponekada teško, izgleda da su nam teški sagovornici naši najveći učitelji, jer upravo kroz te situacije radimo na ličnom razvoju.

