

## НЕ-ТОЛКУ ЛЕСНИ РАЗГОВОРИ

Комуникацијата е секогаш полесна кога треба да се споделат размислувања, идеи, задачи или ставови со кои сметаме дека нашиот соговорник ќе биде согласен.

Сепак, многу често се соочуваме со ситуации кога не сме согласни со тоа што нашиот соговорник го кажува или бара од нас.

Замислете ги следниве ситуации:

*Ситуација 1. Вашиот пријател ви се јавува по телефон и ве информира дека е во близина кај вас и планира да ви помине на кафе. Вие итотуку сте се вратиле дома после 10 часа изминати на работа, факултет или завршување на други обврски, и единствено што сакате да правите да гледате телевизија и да јадете чипс. Сепак, како би можеле да му го кажете директно тоа на некој кој е ентузијастичен да помине малку време со вас.*

*Ситуација 2: Во континуитет добивате работни обврски кои никој во тимот не сака да ги работи затоа што се релативно технички и неинтересни, а одземаат многу време. Вие сте свесни дека во секоја работа има и такви задачи и секогаш совесно ги извршувате без да негодувате. Сепак, не ви се допаѓа што вашиот претпоставен со цел да избегне негодување од другите, голем дел од вашето време го користи за извршување на задачи кои се далеку под вашите компетенции и способности.*

*Ситуација 3: На тимските состаноци секогаш има одлични идеи за унапредување на работата на организацијата, кои понатаму се распоредуваат како задачи до сите колеги. Сепак, на секоја наредна средба најголем дел од задачите поврзани со тие нови идеи останале нереализирани и имате впечаток дека напредокот на вашата работа стои во место заради несериозноста на дел од колегите да ги завршат обврските кои ги преземале.*

Додека позитивната повратна информација која укажува на согласност и „добро“ правење на работите сите со задоволство ја споделуваме и ја примаме, комуникацијата чија содржина укажува на несогласување или потреба од унапредување на извесни работи понекогаш е тешко и да се сподели и да се прими.

Всушност, како што е тешко да се сподели со некого критика во однос на начинот на кој што ги прават работите, така е и тешко да се задржи отворен и не-дефанзивен став кога некој се обидува да ни укаже на некои работи кои треба да ги подобриме.

Најчестиот пристап кога сме соочени во ваквите ситуации е всушност да преминеме во не-конструктивни модели на комуникација и тоа:

1. **Пасивност.** Ќе одлучиме дека е полесно да се согласиме околу тоа што се бара од нас (да го викнеме пријателот на гости, да ја завршиме уште еднаш задачата кој никој не сака да ја работи, да не ги истакнеме незавршените обврски на колегите), а се со цел да не креираме непријатна ситуација или конфликт. Ваквиот пристап води кон наша фрустрација или евентуално губење интерес за работата и претставува пасивен одговор и толерирање на непријатна ситуација.
2. **Агресивност.** За некои луѓе ова е прв одговор на ваквите ситуации, додека за други се случува после долго користење на пасивниот пристап. Во дадената ситуација ќе изреагираме нервозно, ќе креираме конфликт и јасно ќе им укажеме на сите што прават како што **не** треба. Овој пристап не води сметка за позитивно разрешување на проблемот туку единствено за изразување на сопствената нервоза и фрустрација од истиот.
3. **Пасивно-агресивно или Манипулативно:** Комбинација од претходните две, ова однесување означува навидум прифаќање на ситуацијата при што паралелно се преземаат акции кои сепак ќе не одведат кон остварување на нашата цел, а не онаа на која формално сме се согласиле. Тоа значи да го излажете пријателот дека веќе имате гости, кога всушност единствено сакате да гледате телевизија, да ја прифатите задачата која не ја сакате, а притоа лошо да ја извршите за да не ви биде доделена пак, или пак да му пристапите на раководителот во однос на неодговорноста на вашите колеги. Ваквиот пристап штети на меѓучовечките односи и дополнително ги комплицира работите, а притоа неискреноста води кон уште поголемо влошување на процесот на комуникација во иднина.
4. **АСЕРТИВНО.** Асертивната комуникација означува комуникација со самодоверба, во која јасно ќе ги искажеме сопствените чувства, потреби и ставови, без притоа да бидеме агресивни, да заземеме позиција на жртва или пак да ги обвинуваме другите. Асертивната комуникација значи директно искажување на тоа што се случува, како истото влијае врз нас и што ние би сакале да се промени.

Асертивноста е комуникациски стил и вештина која се учи. Притоа, ниеден човек не е целосно асертивен во сите полиња и во секоја комуникација, но практикувањето на асертивна комуникација може во голема мера да го подобри исходот на самиот процес, како и да ги унапреди идните комуникации. Асертивноста почива на самодоверба, но не и на егоизам. Таа означува почитување на сопствените потреби, меѓутоа и потребите на другите. Исто така препознава дека ситуациите се случуваат затоа што секој од нас запаѓа во некое неконструктивно однесување, и така целта на асертивната комуникација е да се достигне конструктивно разрешување на проблематичната ситуација, а не некој да биде казнет, навреден, идентификуван како виновник или пак ние идентификувани како жртва.

Асертивниот говор најчесто се поврзува со ЈАС пораките, односно почива на изразување на нашите чувства, ставови и мислења, а не на она што другите го прават погрешно. Така и фокусот е во насока на тоа да се реши ситуацијата која нам ни создава nelaгодност, без да се бараат виновници.

Разгледајте ги следниве одговори на претходните ситуации:

Ситуација 1 – одговор на пријателот која сака да дојде на кафе:

И јас баш сакам да се видиме (*потврда за заедничка цел*), ама само што се вратив и во моментот не ми се прави ништо друго освен да седам и да гледам телевизија (*искрено образложение за тоа како се чувствуваме*). Ај да се слушнеме утре и да се договориме (*понуда за конструктивно решение за остварување на заедничката цел*).

Ситуација 2 – одговор на непожелна работна задача:

Јасно ми е дека и овие задачи се дел од нашата работа (*потврда за релевантноста на задачата*), меѓутоа имам впечаток дека голем дел од работното време поминувам токму во вакви активности (*укажување на тоа што нам ни се случува, без да навлегуваме што се случува со другите*). Би сакал/а во иднина поголем дел од времето да ми биде посветено на она што е основа на моето работно место, односно покреативни и подинамични задачи (*отворено и јасно барање, без извинување и компликување на ситуацијата*).

Ситуација 3 – одговор на неизвршени задачи:

Мене навистина ми се допаѓаат сите идеи кои ги споделуваме на овие средби (*потврда*). Сепак имам впечаток дека на секоја средба се навраќаме на истите работи од претходната (*изразување на сопственото мислење, без обвинувања и извинување*). Може ли некако да се организираме за да се осигураме дека тоа што ќе го поминеме еднаш ќе се заврши според роковите, за да не се провлекува на секој нареден состанок (*конкретно барање за конструктивно разрешување на ситуацијата*).

Како што претходно напоменавме, асертивноста е вештина која се учи и вежба, со оглед на тоа што најголем дел од нас имаат тенденција да ги практикуваат другите стилови на комуникација пред се за да не го загрозат своите релации со пријателите, колегите и надредените.

Сепак, асертивната комуникација всушност најмногу влијае на задржување на позитивните односи. Агресивната комуникација секако дека ќе ги наруши односите со другите, но и пасивниот и манипулативниот стил ќе доведат пак до наша фрустрација и заладување на релациите затоа што во континуитет толерираме ситуации кои не фрустрираат.

Пополнете го прашалник бр. 2 за да откриете кој тип на комуникација вие начесто го користите.