**III VEŠTINE KONSTRUKTIVNE KOMUNIKACIJE**

**Konstruktivna komunikacija** predstavlja komunikaciju, povezivanje među ljudima pri čemu se konstruišu (grade, prave) dobri, kvalitetni, podržavajući odnosi. U ovakvoj komunikaciji zadovoljne su obe strane.

Nasuprot nje postoji **destruktivna komunikacija** kojom se odnosi urušavaju, pogoršavaju, prekidaju i gde je bar jedna strana povređena, nezadovoljna.

Da bi se stvorila dobra, konstruktivna komunikacija (ona ne nastaje sama od sebe) potrebne su sledeće veštine:

1. decentracija
2. empatija
3. jasno izražavanje
4. asertivnost/ja poruke
5. aktivno slušanje
6. proaktivnost

***Nepoznate reči:***

**konstruktivno** – stvaralački, nešto čime se gradi, pravi, stvara

**destruktivno** – rušilački, nešto što uništava, razara, ruši

**DECENTRACIJA**

 **Decentracija** je sposobnost da izađemo iz svoje pozicije, svoje tačke gledišta i da se stavimo u poziciju druge osobe, da shvatimo i razumemo zašto se ponaša i oseća tako kako se ponaša i oseća. Što bi se narodski reklo, decentracija je sposobnost da uđemo u tuđe cipele. Bez te sposobnosti ne možemo razumeti drugu osobu, niti stvoriti dobar odnos.

 Npr: Vaš drug je po ko zna koji put zvao devojku da se pomire, iako ga ona svaki put iodbije i loše se ponaša prema njemu. Vi to nikada ne biste uradili. Ne razumete ga. I ne možete, sve dok ne pokušate da sagledate stvari iz njegove perspektive (kako se oseća kada je sa njom, koliko vrednuje samog sebe, da li zaista ceni sebe, da li ima paničan strah od napuštanja...)

**EMPATIJA**

**Empatija** je sposobnost da prepoznamo i razumemo emocije kod druge osobe, a da pri tome imamo jasnu razliku između nas i nje. Empatija je ključna u stvaranju intimnih i dobrih odnosa. Kada imamo razvijenu empatiju lakše se povezujemo sa ljudima i stvaramo bliske odnose.

Npr: vidimo da neko plače i ima bolan izraz na licu. Mi prepoznajemo da se osoba oseća tužno i razumemo to njeno osećanje, znamo kako izgleda, razumemo kako joj je, iako mi sami to ne osećamo.

**AKTIVNO SLUŠANJE**

 Slušati nekoga ne znači i zaista čuti šta nam taj drugi govori. **Aktivno slušanje** znači da pažljivo slušamo drugu osobu i da se trudimo da razumemo šta želi da nam kaže. Time joj pokazujemo da je poštujemo, uvažavamo, da nam je stalo do nje. Svi ljudi imaju potrebu da ih drugi prihvate i uvaže. Dobrim sagovornikom smatra sene onaj ko dobro sluša, a ne onaj ko puno i interesantno priča.

Postoji više pokazatelja pomoću kojih prepoznajemo da li nas aktivno slušaju ili ne:

|  |  |
| --- | --- |
| Aktivno slušanje | Neslušanje |
| Govor tela – gleda nas u oči, telo je blago nagnuto ka nama | Govor tela – ne gleda nas u oči ili često skreće pogled, telo kao da se sprema da ode, radi nešto drugo |
| Autentična, prava, istinska zainteresovanost – sagovornik pokazuje da mu je stvarno stalo, posvećuje vreme i pažnju razgovoru | Lažna zainteresovanost – govori: Da, da, samo ti nastavi, slušam pažljivo, a pri tome radi nešto drugo |
| Sagovornik ne vrši odabir onoga što mu govorimo, bavi se onim što se dogodilo, a ne svojim tumačenjem događaja | Sagovornik čuje samo one delove koji su njemu interesantni, a ostale odbacuje ili umanjuje njihov značaj  |
| Pomaže osobi koja govori da bolje prepozna i razume svoje potrebe i osećanja i da ih iskaže; podržava je  | Negira ili umanjuje značaj osećanja i potreba onog koji govori (Ma to nije važno. Nećeš valjda zbog toga da se nerviraš. To su gluposti) |
| Parafrazira i sumira (ponavlja ono što je čuo drugim rečima, izdvaja bitne delove, pokušava da definiše suštinu problema) | Prebacuje pažnju na sebe (A da čuješ kako je meni bilo...; E i ja sam to prošao - i krene da priča o sebi |
| Slušalac postavlja pitanja želeći da bolje razume situaciju. | Ništa ne pita ili monotono ponavlja neke reči (Da, da, mhhh, dobro, dobro...) |
| Pruža konstruktivnu podršku (ako uopšte i daje savet, daje ga pokušavajući da sagleda poziciju sagovornika, a ne polazeći od sebe) | Daje savete ne uzimajući uobzir poziciju sagovornika (nema decentracije) ili odbija da učestvuje (Ne znam ja šta ćeš, Nemam ja ništa stim...) |

**TEHNIKE AKTIVNOG SLUŠANJA**

1. Ohrabrivanje

Ohrabrivanje je tehnika kojom podstičemo sagovornika da nastavi sa pričom. Koristimo neutralne reči, izbegavamo slaganje i neslaganje. Npr: “ Možeš li mi reći nešto više o tome?” ili “Molim te nastavi. Volelo bih da čujem priču do kraja.” Ohrabrivanjem sagovorniku pokazujemo da smo zainteresovani za ono što govori.

1. Pojašnjavanje

Pojašnjavanje je tehnika kojom se objašnjava ono što je rečeno, dobija se više informacija i pomaže se osobi koja govori da sagleda i tuđe mišljenje. To se postiže postavljanjem pitanja, kako bi dobili dodatna objašnjenja (“Kada se to dogodilo?”, “Kako se ona ponašala?”, “Da li je bilo puno ljudi?”).

1. Ponavljanje

Ponavljanje je tehnika kojom se samo ponovi ono glavno i činjenice koje nam je sagovornik rekao koja se koristi (“Znači, juče si taksijem išao kući”; “Ako sam dobro razumeo, voleo bi da devojka ima više poverenja u tebe.”). Ponavljanjem pokazujemo da zaista slušamo i razumemo šta nam se govori. I proveravamo da li smo dobro razumeli sagovornika.

1. Reflektovanje

Reflektovanje je tehnika kojom se pokazuje sagovorniku da razumemo kako se oseća. Ujedno mu pomažemo da bolje razume samog sebe. Npr: “Izgledaš uznemireno”; “Čini mi se da te je ta vest rastužila.”

1. Rezimiranje

Rezimiranje je ukratko iznošenje glavnih ideja onoga što nam je osoba ispričala. Na osnovu tog sažetka, razgovor se dalje nastavlja. Npr: “Ako sam dobro razumeo ti bi želeo da ne kasnim, da ti se javljam gde idem i po mogućstvu da nigde ni ne idem bez tebe”.

1. Pozitivno vrednovanje

Pozitivnim vrednovanjem pohvaljujemo akcije i pokazana osećanja. Time ističemo kvalitete osobe i poštovanje prema njoj. Npr: “Lepo od tebe što si se izvinio”; “Vidim da si se zaista potrudio da lepo naučiš lekciju”.

***Nepoznate reči****:*

**refleksivan** – onaj koji odbija, od kojeg se odbija (u fizici), onaj koji je usmeren na lične doživljaje

**rezimirati** – sažeti, ukratko ponoviti, ono što je opširno svesti na glavne crte, ideje

**JASNO IZRAŽAVANJE**

 Da bi komunikacija bila uspešna, izuzetno je važno da govorimo jasno, da upotrebljavamo jednostavan jezik za izražavanje svojih misli, ideja i iznositi ih na smislen i organizovan. (“Bio sam kod one prodavnice, ma znaš one na ćošku, i kupio sam one strava bombone za sitne pare”. Ovo sigurno nije jasno izražavanje; niti znamo koja je prodavnica u pitanju, niti koji ćošak, niti koji bombone, a ni šta za njega znače sitne pare).

 Važno je i da reči izgovaramo razgovetno (ne da mumlamo, jedva čujno govorimo, mrmljamo) da bi nas druga strana mogla dobro čuti i razumeti.

 Kada zahtevamo nešto od druge osobe, kada su naša prava narušena i mi to hoćemo da promenimo, **vrlo** **je bitno da jasno kažemo šta hoćemo**, a ne samo šta nećemo. Ovaj jezik se zove **jezik pozitivne akcije**. (Umesto da kažemo: “Nemoj više da mi se obraćaš tim tonom. Neću to više da trpim”, mnogo je bolje reći: “Molim te, u buduće mi se obraćaj normalnim tonom. Želim da razgovaram sa tobom, ali na miran način:”

 Za uspešnu komunikaciju je važno da ono što zahtevamo od druge osobe bude realno izvodljivo. Npr: “Ako me voliš, moraš da znaš šta želim.” – Nije baš izvodljivo čitati tuđe misli, zar ne. Ali ako kažemo: “Ako me voliš, slušaćeš šta imam da ti kažem. Znači, želim da čuješ ono što ti govorim.” – ovo je već nešto što možemo ispuniti.

I još jedan bitan dodatak zahtevu. Važno je da dodamo kako se osećamo, jer bi u suprotnom to zvučalo kao naredba. Npr:”Želim da čuješ ono što ti govorim, jer kada me ne slušaš osećam se odbačeno i neprihvaćeno.”

**ASERTIVNOST, SAMOPOUZDANO REAGOVANJE**

U komunikaciji sa drugima dešava se da dođemo u situacije kada nam nešto ne odgovara, kada mislimo da se nepravdeno i nekorektno postupa sa nama. Tada **možemo reagovati na tri načina: 1. pasivno** (povlačimo se, dopuštamo da bude kako drugi hoće – ne poštujemo sebe), **2.agresivno** (namećemo svoje želje po svaku cenu - ne poštujemo drugog) i **3. asertivno** (samopouzdano tražimo ono što smatramo da nam pripada, ne povlačimo se, ali ni ne napadamo, poštujemo drugu stranu, ali poštujemo i sebe).

Pasivno ponašanje ogleda se u izbegavanju da izrazimo svoje mišljenje, svoje potrebe i osećanja. Izbegavamo da zastupamo svoje interese i prava. Osoba se povlači, dopušta drugoj osobi da istera svoje ma koliko joj to smetalo. Po svaku cenu izbegava sukob. Osobe sklone pasivnom ponašanju imaju nisko samopoštovanje, ne poštuju ni sebe, ni svoje potrebe. Često nisu u stanju da preuzmu odgovornost za svoje postupke. U komunikaciji su nesigurne i anksiozne. S obzirom da dosta trpe i bivaju puno frustrirane, može se desiti da u jednom momentu reaguju veoma burno ( “da puknu”), što im opet otežava konstruktivnu komunikaciju.

Agresivno ponašanje u odnosima i komunikaciji ispoljava se kroz insistiranje na svojim potrebama, interesima, željama i osećanjima bez uvažavanja tuđih potreba, želja, osećanja. Ukratko, osobama koje se agresivno ponašaju, drugi nisu bitni. Jedino im je važno da sebe zadovolje. Mogu biti verbalno agresivni (viču, vređaju ponižavaju, nazivaju pogrdnim imenima) i fizički (udaraju, šamaraju...) ili i jedno i drugo.

Asertivno ponašanje podrazumevamo da se borimo, insistiramo na svojim pravima, potrebama, osećanjima, ali istovremeno poštujući drugu osobu i njene potrebe, želje, osećanja. Ne vičemo, ne napadamo, nismo agresivni, ali se ni ne povlačimo, nismo pasivni. Asertivnost je veština koja se može razviti i naučiti. Ne rađamo se s tim.

 U tabeli su navedene neke karakteristike pasivnog, asertivnog I agresivnog ponašanja:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pasivno ponašanje | Asertivno ponašanje | Agresivno ponašanje |
| Ne iskazuju svoja osećanja iskreno i direktno; često i prećute | Direktno i otvoreno iskazuju svoja mišljenja i osećanja | Neadekvatno iskazuju osećanja i mišljenja |
| Stalno se izvinjavaju | Bore se za svoja prava bez galame, svađe | Stalno zahtevaju, okrivljuju i naređuju |
| Ne poštuju svoje potrebe; popuštaju pred tuđim zahtevima | Poštuju i svoja i tuđa osećanja i potrebe | Ne poštuju prava i potrebe drugih ljudi |
| Dopuštaju da drugi donose odluke | Odlučuju za sebe | Odlučuju i za sebe i za druge |
| Imaju nisko samopoštovanje; omalovažavaju se; nemaju realnu sliku o sebi | Imaju visoko samopoštovanje i realnu sliku o sebi | Iskorišćavaju druge; nemaju realnu sliku o sebi |
| Osećaju se povređeno, nezadovoljno, anksiozno, jer ne zadovoljavju svoje potrebe | Preuzimaju inicijativu u odnosima s drugima | Postižu ciljeve na račun drugih |
| Dopuštaju da budu iskorišćeni | Preuzimaju odgovornost za svoja dela | Ne preuzimaju odgovornost za svoja dela |

**TIPOVI ASERTACIJE**

Postoji šest tipova asertacije, asertivnog reagovanja:

1. Ja asertivnost (ja poruke)

Ova vrsta asertivnosti osnova je za druge vrste asertivnosti. Svaka vrsta asertivnosti podrazumeva da otvoreno iskazujemo svoje mišljenje, osećanje stav. Ovde se posebno to naglašava ( Ja mislim..., Ja osećam..., Ja želim....)

**Ja poruke** se sastoje iz četiri dela i važno je svaki deo jasno formulisati i reći. To su opservacija (ono što vidimo, opazimo), osećanje (kao se osećamo zbog onog što smo videli, opazili), potrebe(šta želimo u datoj situaciji) i zahtev(šta tražimo od druge osobe).

Npr: Kada počneš da vičeš na mene, ja počnem da osećam bes, a želim da se dogovorimo oko ovoga,

 (opservacija) (osećanje) (potreba)

pa te molim da spustiš ton.

 (zahtev)

1. Bazična (osnovna) asertivnost

predstavlja najosnovnije zauzimanje za sebe. Npr: kada nas neko prekine u priči, mi prekinemo njega:”Izvini, samo da dovršim misao”; Neko insistira da se nađemo u vreme koje nam odgovara:”Ne odgovara mi to vreme. Da nađemo neki drugi termin?”; Kada nam neko postavi pitanje na koje ne možemo odmah dati odgovor:” Treba mi vremena da razmislim o tome, pa ću ti sutra odgovoriti”.

1. Empatička asertivnost (bazična + osećanja)

podrazumeva bazičnu asertaciju uz dodatak, kažemo i kako se osećamo povodom toga. Npr. “Smeta mi kada me prekidaš. Sačekaj da dovršim”; “I radujem se i plašim zbog mogućnosti da idem na koncert. Treba mi vremena da razmislim, pa ću ti sutra odgovoriti”.

1. Eskalirajuća(rastuća,pojačavajuća) asertivnost

je ponašanje u kojem postepeno pojačavamo svoju asertivnost I dolazimo do momenta da imamo I izražavmo čvrst, nepokolebljiv stav bez kompromisa, bez mogućnosti dogovora. Slično je agresiji, ali se od nje razlikuje po tome što ni u jednom momentu ono što kažemo nema za cilj da pvredi, kazni ili ponizi drugu osobu. Cilj je da zaštitimo svoja prava I potrebe.

Npr: Sedite u kafiću sa društvom. Za vašim stolom je par praznih stolica. Prilaze Vam neke osobe I hoće da sednu za vaš sto. Vi im prvo kažete: “Možete uzeti stolice, ali bismo radije ostale same I razgovarale”. Oni navaljuju. Vi pojačavate asertivnost: “Nama ne smeta da uzmete stolicu, ali ne želimo društvo za stolom”. Oni ne odustaju I dalje hoće da sednu za vaš sto: “Nemojte više da pitate. Nećemo društvo za stolom. Ako nastavite, zvaćemo obezbeđenje”.

1. Ugovorna opcija(mogućnost)

ostavlja mogućnost drugoj osobi da promeni svoje ponašanje pre nego što se preduzmu krajnje mere. Jako je važno da se predlog kaže mirno, kao obaveštenje o onome šta ćemo preduzeti ako se situacija ne promeni. Naravno, da sve ne bi bilo prazna priča, ispunite ono što ste rekli (ako vas osoba ne uvaži). Npr: “Ako ne prestaneš da me cimaš I ometaš, prijaviću te policiji”. Ako niste spremni da ispunite ono što kažete, nemojte ni govoriti. Više vas neće shvatati ozbiljno.

1. Konfrontativna asertivnost (kada se suprotstavljamo, suočavamo)

se koristi kada izražavmo suprotno ili drugačije mišljenje od sagovornika. Često se javlja u situacijama kada druga osoba radi suprotno od onoga što je rekla ili što govori. Tada iznosimo šta je osoba rekla, šta je radila I šta bismo voleli da je uradila, ali bez optuživanja I ljutnje. Npr: “Rekla si da ćeš dati pare do subote za Nenin poklon, a nisi. Volela bih to da rešimo, da znam da li da računam na tebe ili ne”.