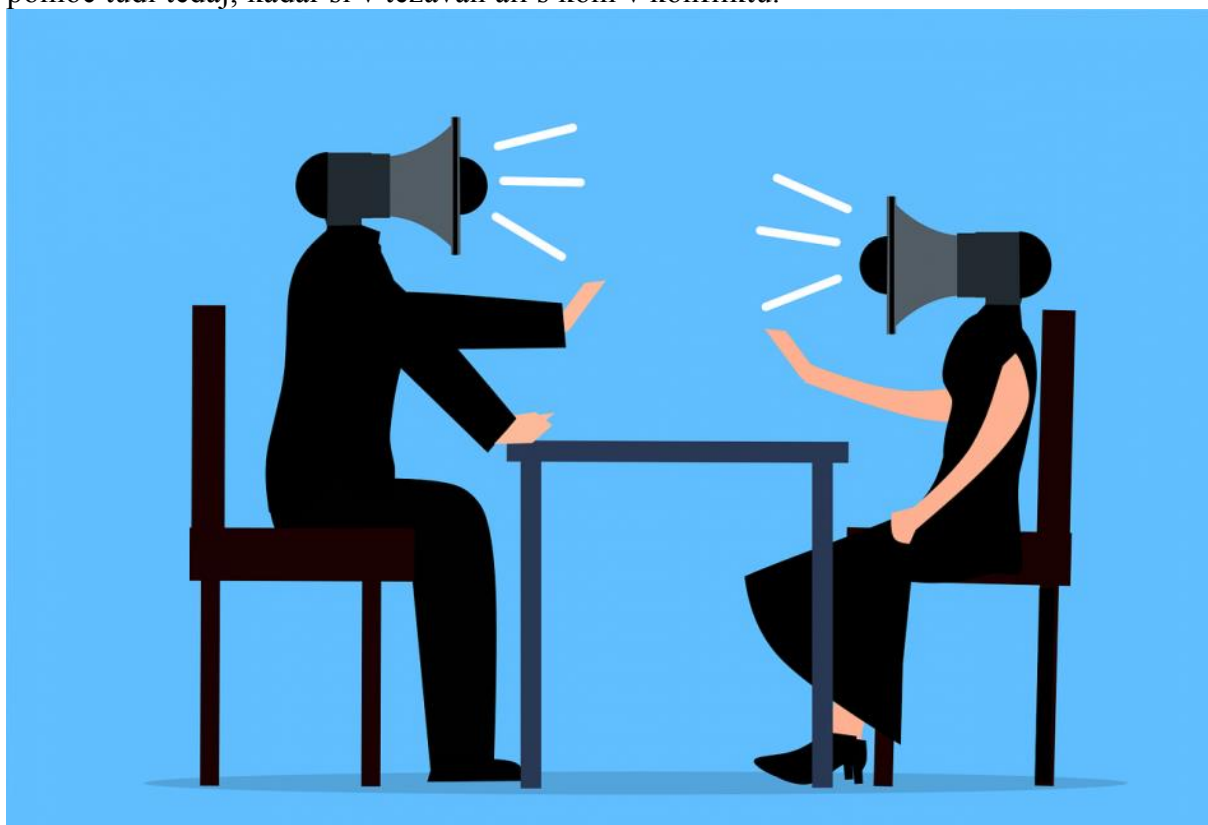


5 temeljnih načel za učinkovito komuniciranje, ko smo v težavah

Avtor: **Marjetka Gojkošek, mag. psih.**

Najtežje je spoštljivo in učinkovito komunicirati, ko smo v stiski ali s kom v konfliktu. Torej, ko smo žalostni, razočarani, ali pa na koga prav pošteno jezni in bi ga najraje nadržli ali v najhujšem primeru z njim agresivno obračunali. Nič od tega ni spoštljiva komunikacija. Pomembno je, da se naučimo, kako se pogovoriti, ko nas preplavijo neprijetna čustva.

V nadaljevanju si oglej nekaj koristnih napotkov za uspešno komunikacijo, ki ti bodo v pomoč tudi tedaj, kadar si v težavah ali s kom v konfliktu.



Temeljna načela za učinkovito komuniciranje



1. Jaz sporočila

Eden najučinkovitejših načinov komuniciranja je ta, da izhajamo iz sebe in izražamo svoje občutke. To pomeni, da povemo, kako smo mi doživeli situacijo in kaj mi ob tem čutimo. Čeprav se ti to morda zdi v danem trenutku neumno, je to preverjeno eden najboljših načinov, kako umiriti situacijo.

Oglejmo si primer. Recimo, da te je eden od staršev nadrl zaradi slabih ocen. Zdaj si tako jezen in razočaran, da bi se najraje na smrt skregal. Namesto, da se spustiš v neskončen boj besednega obračunavanja, lahko staršu rečeš: *»Sicer razumem, da si razočaran nad ocenami, ampak se trudim. Matematika mi žal ne gre, kar pa ni nalašč. Tudi sam si želim imeti boljše ocene in mi je zelo neprijetno, ko dobim enko. Želim si popraviti oceno. Vem pa tudi, da bom moral vložiti več dela in truda.«*

Pri takem načinu komunikacije sogovornik večinoma popusti, saj ga nisi napadel, ampak si izhajal iz sebe in tega, kar boš lahko naredil, da se stvari izboljšajo, ne da bi odgovornost in jezo preložil na drugega.

Pri Jaz sporočilih:

- izražamo lastna čustva: »žalostna sem, kadar« ... (»mi ti rečeš, da sem neumna«); »moti me, da« ... (»mi nisi povedal« ...);
- nevtralnno (brez obsojanja in kritiziranja) opišemo tuje vedenje: »Ko mi rečeš, da se nisem potrudila pri matematiki, sem nesrečna, saj sem se zelo trudila, da bi mi uspelo.«;
- čustva ali želje opišemo v zvezi z vedenjem v tem trenutku, situaciji, in ne vlečemo na plano starih zamer ali nekaj iz preteklosti: »Res si želim, da me poslušáš, ker bi ti rada nekaj povedala.«;
- Pomembo je tudi, da vprašamo za pomoč, ko jo potrebujemo in se ne pretvarjamo, da zmoremo sami: »Prosim, če mi lahko pomagaš, trenutno sem v veliki stiski/težavah.«.



2. Brez obsojanja in kritiziranja

Kadar smo jezni ali razočarani, žalostni ali nesrečni, svoja čustva pogosto »stresemo« na druge, saj se je izredno težko kontrolirati. Še posebej tedaj, ko iskreno verjamemo, da so drugi krivi za naše počutje. Zelo težko se je namreč ustaviti in ne narediti tega, kar si tako zelo želimo – drugemu pokazati, kar mu gre.

Tukaj se moramo zavedati, da če verbalno napademo prijatelja, partnerja ali starša, se pogovor najverjetneje ne bo uspešno končal, saj se bo druga oseba odzvala z obrambo in bo napadla nazaj. Lahko si predstavljate, da se boste potem znašli v vojni besed in grdega obračunavanja, kjer boste na koncu še bolj jezni in užaljeni, prijateljstvo oz. odnos pa se lahko zaradi tega tudi konča.

Zato je pomembno, da vedno izhajamo iz tega, kako se počutimo. Lahko tudi rečemo, da smo zaradi druge osebe zelo jezni, ker nam je nekaj rekla/naredila, ampak je pri tem ne kritiziramo – vedno je dobro slišati tudi drugo plat zgodbe. Vedeti namreč moramo, da si veliko ljudi po svoje razlaga situacije, v katerih se znajdejo, saj se avtomatsko želijo zaščiti in drugega krivijo za to, kar se je zgodilo. V tem primeru je boljše, da daste osebi priložnost, da pove, kaj se je po njenem mnenju zgodilo, in da ste pripravljeni slišati, da je problem čisto mogoče nastal tudi zaradi vas in vašega prehitrega (impulzivnega) odziva ali zaključka.



3. Sami smo odgovorni za svoja čustva

Zelo radi rečemo, »Ti si me razjezil/a!«, a pomembno se je zavedati, da smo sami odgovorni za naša čustva, ne glede na to, kar nam je rekla/naredila druga oseba. To, kar bomo občutili, je odvisno od naše interpretacije situacije. To pomeni, da naše misli vplivajo na to, kako bomo določeno situacijo občutili in se nanjo odzvali.



4. Samo od nas je odvisno, kako bomo določeno težavo, misel ali čustvo skomunicirali

Vse je odvisno od tega, kakšen rezultat želimo doseči. Če želimo osebo prizadeti, ker nam je nekaj grdega rekla, zelo verjetno ne bomo iskali spoštljivih načinov reševanja konfliktov, ampak bomo lahko nesramni in maščevalni.

Če pa želimo rešiti konflikt in naš odnos s to osebo, čeprav nas je prizadela, potem se bomo odzvali drugače. Ustavili se bomo in skušali razumeti, zakaj se je naš prijatelj ali partner tako vedel.



5. Vzemimo sebe in situacije manj resno

V komunikaciji z drugimi marsikdaj stvari vzamemo preveč osebno. Ni nujno, da drugi razmišljajo kaj dosti o nas. Večino časa lahko razmišljajo predvsem o sebi. Podobno kot mi, lahko imajo tudi drugi težave pri odkritem in spoštljivem načinu sporazumevanja, kar lahko posledično vodi do šuma v komunikaciji. Če bomo te informacije vzeli v zakup in imeli v mislih, da imamo morda vsi skupaj podoben problem, nas bo to lahko vsaj malo razbremenilo. S tem bomo na konflikt lahko pogledali z drugega zornega kota in zagledali rešitev v dan