



AVISENSA, Inštitut za psihologijo, svetovanje in izobraževanje

KAKO NAJ UČINKOVITO SPOROČIM, KAR ME TEŽI?

V življenju se včasih srečamo s situacijami, ki nas vznemirijo, razočarajo ali motijo. Ali se znaš pogovoriti takrat, ko se zgodi takšna situacija?

Učenje učinkovitega sporočanja o tem, kaj nas moti, je dragocena veščina. Pomaga nam lahko pri reševanju konfliktov in težav, krepitvi odnosov in spodbujanju dobrega počutja. V nadaljevanju najdeš **7 strategij**, ki ti lahko pomagajo iskreno, asertivno in spoštljivo **izraziti svoje skrbi in pomisleke**.

1. *Prepoznavajmo svoja čustva*

Preden se lotimo pogovora, si vzemimo čas za prepoznavanje in razumevanje svojih čustev. Razmisli: *Kaj čutim? Kako to, da to čutim? Kaj se je zgodilo? Sem žalosten_na, jezen_na, razočaran_a, ...?*

Razumevanje lastnih čustev nam bo pomagalo jasneje sporočiti svoje pomisleke, drugim pa bo omogočilo, da se vživijo v našo perspektivo.

2. *Uporabljam »jaz« stavke*

Jaz sporočila so pomemben del asertivne komunikacije. Pri izražanju skrbi se skušamo izogibati »ti« sporočilom in raje uporabljamo izjave »jaz«, da tako izrazimo svoje misli in občutke, ne da bi zveneli obtožujoče. Namesto: *»Nikoli ne pomiješ posode za seboj,«* poskusimo reči: *»Ko ne pospraviš posode, me to razjezi, saj moram potem to narediti jaz.«*



Ta način se osredotoča na naše izkušnje in spodbuja drugo osebo, da nam prisluhne, ne da bi se začela braniti. Na ta način poimenujemo moteče vedenje, ki je v nas povzročilo problem, naše čustveno stanje ob tem vedenju in konkreten opis posledic tega vedenja za nas (Jaz in ti stavki, b.d.).

3. Konkretno se izražajmo in navajajmo primere

Da bi zagotovili jasno komunikacijo in izrazili svojo skrb, poskušamo natančno povedati, kaj nas moti/skrbi. Navedemo primere in/ali konkretne dogodke, ki ponazarjajo naše pomisleke. To drugi osebi pomaga bolje razumeti situacijo in zmanjša dvoumnost (Selič, b.d.). Prav tako se poskušamo izogibati posploševanju, zaradi česar se bo naš sogovornik manj verjetno odzval defenzivno. Namesto da rečemo: »Nikoli me ne pokličeš prva,« rečemo: »Opazila sem, da sem te ta teden trikrat poklicala jaz.« Osredotočimo se na svoje potrebe in želje, ne na zahteve.

4. Problem ločimo od osebe (Selič, b.d.)

Svet ni črno bel in nihče ni samo dober ali samo slab. Ko nas nekaj ali nekdo razjezi, nas najbrž razjezi neko vedenje in ne osebnost druge osebe. V naglici pa lahko rečemo kaj, česar ne mislimo, pa bo to našega sogovornika prizadelo in mu še dolgo ostalo v spominu. Zato poskušamo raje kot »Ti si slaba prijateljica,« reči: »Ni mi všeč, ko me ne pokličeš.«

5. Jasno izrazimo svoje potrebe in pričakovanja (Selič, b.d.)

Če nas na primer moti, da nas prijateljica dolgo ne pokliče, izrazimo željo, da bi v prihodnje klicala tudi ona: »Ko me ne pokličeš, dobim občutek, da ti nisem pomembna. Želela bi, da se obe trudiva za prijateljstvo in da me tudi ti pokličeš.«

Jasno sporočanje naših potreb omogoča drugim, da razumejo, kaj je za nas pomembno, in poiščejo načine, kako te potrebe zadovoljiti na način, ki jim je udoben.

6. Aktivno poslušajmo

Učinkovita komunikacija je dvosmerna (Selič, b.d.). Ko izrazimo svoje pomisleke, aktivno poslušamo stališče druge osebe. Damo ji možnost, da brez prekinitev izrazi svoje misli in občutke. Medtem ko poslušamo, ne razmišljamo o tem, kaj bomo



odgovorili, ampak samo poslušamo. Pokažemo pristno zanimanje z vzdrževanjem očesnega stika, prikimavanjem in besednimi spodbudami, kot npr. »mhm«, »aha«, »razumem«. Delujemo empatično. Aktivno poslušanje spodbuja razumevanje in zmanjša verjetnost nastanka šuma v komunikaciji (Empatična komunikacija in jaz stavki, 2014).

7. Iščimo rešitve

Ko obe strani izrazita svoje pomisleke in skrbi, skupaj poiščemo rešitev. Viharimo ideje in alternative, ki se nanašajo na problem in zadovoljujejo potrebe obeh. Skušamo biti odprti za različne poglede in pripravljeni sprejeti kompromise, če je to potrebno. Učinkovito komuniciranje je povezano z iskanjem skupnih točk in ohranjanjem zdravega odnosa.

Učenje učinkovitega sporočanja o tem, kaj nas moti, nam omogoča, da se izražamo pristno in konstruktivno rešujemo konflikte. Kadar se mi odzivamo spoštljivo, bomo pogosto spodbudili sogovornika, da se tudi on odziva bolj konstruktivno.

Razmisli: Katero izmed zgornjih strategij lahko poskusiš prvo uporabiti?

Naj prišepnemo, da je potrebna vaja, da določeno strategijo obvladamo. Večkrat ko poskusiš, bolje bo šlo. Bodi potrpežljiv_a s seboj in ne obupaj.



Literatura

Empatična komunikacija in Jaz stavki. (2014, December 17). Psihoterapija Izbira. <https://www.psihoterapija-izbira.si/empaticna-komunikacija-in-jaz-stavki/>

Jaz in ti stavki. (b.d.). Nisi okej? Povej naprej. <https://nisiokejpovejnaprej.si/kako-pomagam-sebi-in-drugim/jaz-in-ti-stavki/>

Pipas, M. D. in Jaradat, M. (2010). Assertive communication skills. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica*, 12(2), 649-656.

Selič, P. (b.d.). *Reševanje konfliktov – veščine v medosebnih odnosih za dobro (so)delovanje.* https://www.mf.uni-lj.si/application/files/9315/3843/3893/5_selic.pdf

Zbirka izobraževalnih vsebin projekta Trialog. (b.d.). https://projekt-trialog.si/wp-content/uploads/2023/04/ZBIRKA-IZOBRAZEVALNIH-VSEBIN-PROJEKTA-TRIALOG-lektorirano-in-oblikovano_compressed.pdf