

Nenasilna komunikacija, prilozi

JA govor

JA govor je tehnika nenasilne komunikacije, koja daje mogućnost iskazivanja potreba i želja, ima za cilj unapređenje razumevanja drugog i sebe, konkretna je i usredsređena na specifičan problem. JA govor jasno govori o ponašanju i izazvanim osećanjima, bez vrednovanja ličnosti/osobe.

JA govor ne vodi izbegavanju konflikta, već otvaraju komunikacije oko uzroka konflikta. On otvara komunikaciju, pokazuje našu spremnost za razgovor i za traženje obostrano prihvatljivog rešenja situacije. Njime se usredsređujemo na sebe, na to koje su naše stvarne potrebe, želje, prava.

Često se u sukobu iscrpljujemo međusobnim optuživanjem, ljutnjom, vređanjem, durenjem, što lako dovodi do eskalacije i udaljavanja od onoga što nas je stvarno pogodilo, što nas stvarno iritira, što nam je potrebno i šta stvarno želimo.

JA govor nas vraća na početak konflikta, na ono što nam je stvarno potrebno, što želimo, ili što nam smeta, pri čemu ne izazivamo odbrambenu reakciju druge strane.

JA govorom se kritikuje ponašanje, a ne ličnost/osoba.

Struktura JA govora:

„Kada vidim da...“

(govorimo o postupku druge osobe kroz iskaz koji nije vrednovanje ni ocenjivanje)

„...ja osećam...“ ili „...poželim da...“

(govorimo o svojoj emotivnoj reakciji bez samooptuživanja i pravdanja)

„želeo/la bih da...“ ili „voleo/la bih...“

(govorimo o ličnoj potrebi i željenom ishodu bez naredbi i ucena)

Primeri:

Kada mi kažeš da zavežem, osećam se povređeno i kao da ti uopšte nije stalo do mene i mog mišljenja. Voleo/la bih da možemo da razgovaramo i da mi kažeš šta ti zapravo smeta.

Kada se ovako umoran/a vratim sa posla i zateknem punu sudoperu sudova, osećam se loše, a voleo/la bih da podelimo odgovornosti.



Dodatna pojašnjenja

JA poruke: problematiziranje ponašanja a ne ličnosti

Sistem:

- Ponašanje koje mi smeta...
- To u meni izaziva osjećaj...
- Zato što...
- Voleo/la bih da... (Moja želja je...)

Primer TI govora:

Trener se obraća učesniku koji šapuće dok on govori, rečima: „Dobro, Milane, hoćeš li već jednom da prestaneš da melješ, ti si stvarno bezobziran!“

Napomena: Ovakvim obraćanjem se direktno napada osoba i vrednuje. Reakcija koju bi ona izazvala je poniženje, povlačenje ili protunapad.

Primer MI govora:

„Mi svi ovde znamo da je Milan bezobziran i da nikad ne sluša dok drugi govore!“

Napomena: Ovakvim govorom prepostavlja se unapred da se svi slažu sa iskazom, što oduzima prostor za drugačije mišljenje i osim toga se tvrdi da se Milan uvek isto ponaša. MI govor se posebno često javlja u diskusijama koje se tiču političkih pitanja i gde se vrši prepostavka da svi imaju isto većinsko mišljenje, što odražava nepoštovanje prema onima koji drugačije misle i oduzima im se prostor da to drugo mišljenje iznesu. Istovremeno MI govorom se depersonalizuje pojedinačno mišljenje i teži oslobođanju od pojedinačne odgovornosti za sopstveni stav i ponašanje. Uvrežen stav da je svaki postupak koji podržava većinu grupe opravdan, zato što je „demokratski“, odražava stav da je demokratija diktatura većine u kojoj odgovornost za postupke treba da snosi i obespravljeni manjina.

Primer JA govora:

„Milane, meni smeta kada mi upadaš u reč, tada imam utisak da ti moje mišljenje nije bitno, da me ne poštuješ, a voleo bih da me saslušaš, jer mi je važno tvoje mišljenje o ovome što govorim.“



Neke od tehnika nenasilne komunikacije

Aktivno slušanje

Karakteristike aktivnog slušanja:

- Ne prekidati sagovornika/cu sa: „A zašto si...“, „Mogao/la si...“, „Trebalo je da...“, ili pominjati npr. svoje doživljaje: „I ja također...“
- Gledati sagovornika/cu u oči
- Ne otimati reč iznenada i iz „zasede“
- Slušati zainteresovano i strpljivo
- Ostavljati tišinu i pauze za razmišljanje sagovorniku/ci
- Reflektirati nazad ono što se čuje
- Pokušati razumeti položaj sagovornika/ce i saosećati sa njim/om
- Ne nametati svoje savete
- Ohrabrivati sagovornika/cu gestama i mimikom
- Davati podršku svojim prisustvom, poput: „Čuo/la sam te...“

Parafraziranje

Parafrazirati ili svojim rečima ponoviti glavne činjenice i osećaje koje smo čuli od sagovornika/ce. To nam pomaže da proverimo da li su nam misli odlutale i da sagovorniku/ci damo priliku da bolje sagleda svoj problem.

Parafraziranje najčešće počinjemo sa: „Ako sam te dobro shvatio/la, ti si...“, ili: „Kako čujem, ti si...“

Otvorena pitanja

Otvorenim pitanjima zovemo pitanja formulisana na takav način da njihov odgovor ne podrazumeva samo prosto „da“ ili „ne“, već ona pružaju slobodu izražaja izvan uskog konteksta fokusiranog pitanjem.

Ukoliko postavljamo pitanja sa: „Da li...?“, ili: „Jesi li...?“, ona u sebi sadrže prepostavku da postoje samo vrlo ograničene mogućnosti da se na njih odgovori. Ukoliko pitanje formulišemo sa: „Kako...?“, ili: „Šta je...?“, na njih se može odgovoriti iz ugla iz kojeg osoba gleda na temu.

Primeri zatvorenih pitanja:

*Da li ti je bilo teško ili lako tokom ove vežbe?
Da li je komunikacija u grupi bila dobra ili loša?*

Primeri otvorenih pitanja:

*Kako ti je bilo tokom ove vežbe? Šta ti je bilo teško, a šta lako, i zašto?
Kakva je bila komunikacija među ljudima?*



Neka pravila *feedbacka* (davanje povratne informacije)

Sledeća pravila i navedene metode omogućuju i potiču:

- davanje *feedbacka*
- primanje *feedbacka*
- razvoj želje ka davanju i primanju *feedbacka*

Davanje *feedbacka*

1. Obrati pažnju na to što osoba po tvome mišljenju čini, a ne na to što ti misliš kakva je ona. Opši kako njeno ponašanje utiče na tebe.
2. Govori o tome što ti vidiš ili čuješ, a ne o tome što ti misliš da je bilo uzrok događajima.
3. Daj kritiku neposredno (što je više moguće) nakon ponašanja koje ti je zasmetalo. Daj kritiku onda kada tvoj sagovornik može da je primi.
4. Daj *feedback* sa željom da tvoje ideje i osećaje izraziš, a manje kako bih dao/la savet.
5. Pruži onoliko informacija koliko tvoj sagovornik može da primi (dati više od toga ima za cilj prvenstveno da zadovoljiš sebe samoga, a ne da bi pomogao/la svom sagovorniku).
6. Pozivaj se na jasne i nove (sveže) primere.
7. Razmisli o tome kakvu vrednost za tvog sagovornika ima kritika koju daješ, a ne o tome kakvo olakšanje to tebi može doneti. Upitaj se: „Želim li informisati ili ‘vratiti istom merom’?“
8. *Feedback* može biti prenesen kroz govor i/ili geste, kontakt očima, govor tela.
9. Pazi na to da tvoje reči ne budu sud o drugima ili pretnja, niti po tonu niti po izboru reči.
10. U kritiku uključi samo one stvari koje tvoj sagovornik može promeniti.
11. Za tvoju kritiku je bolje kada ju je druga osoba sama zatražila, nego kada je sam/a namećeš.
12. Pruži svaki *feedback* sa pravim osećajem i toplinom, kad god je to prikladno.

Primanje *feedbacka*

1. Potrudi se da saslušaš sa otvorenosošću – da daš poruku slušanja, a ne odbrane. Nemoj misliti da moraš sve da primiš. Prihvati i učini ono što ti se čini prikladnim u tom trenutku.
2. Misli na to da *feedback* predstavlja tek viđenje osobe koja ga daje. Zatraži *feedback* i od drugih, kako bi proverio/la koliko se on poklapa sa onim prvobitno primljenim.

Izvor: Diana Francis, 1993

