**Poboljšaj svoju komunikaciju – JA poruka i asertivna poruka**

Često ti se događa da ono što želiš reći nije ono što je druga osoba razumjela. Namjera ti je jasno izreći što želiš od nekog, a to završi u međusobnom prebacivanju, izvlačenju starih grešaka i razgovor sasvim odluta od početne ideje, a nerijetko završi u žustroj raspravi ili svađi. Čini ti se da te roditelji, prijatelj i cura/dečko stalno pogrešno razumije, da te ne želi saslušati, neće priznati da si u pravu itd, a s druge strane čuješ iste prigovore na svoj račun. Razgovor umjesto s dogovorom završi kao „ping-pong“ u kojem već znaš kako će se nastaviti, ali taj smjer ne uspijevaš izbjeći i kao da odigravaš neku unaprijed određenu ulogu koju nisi želio/la.

Razloga za takve „scenarije“ ima više, no jedan od njih je i način komunikacije, tj. način na koji govorimo to što želimo reći. Postoje određene komunikacijske tehnike koje je moguće relativno lako naučiti, a koje mogu pozitivno utjecati na ishode naših razgovora. Komunikacijska tehnika koje značajno doprinosi da nas se bolje „čuje“ i razumije te smanjuje mogućnost sukoba je tzv.  **JA PORUKA**.

U Psihološkom centru TESA možeš se besplatno uključiti u ciklus radionica komunikacijskih vještina koje ti mogu pomoći da se uspješnije nosiš sa ljudima oko sebe, čak i agresivnima. Pogledaj kad počinje sljedeći ciklus radionica [Radionice komunikacijskih vještina za ucenike](http://www.tesa.hr/istaknuto/ciklus-radionica-komunikacijskih-vjestina-za-ucenike/)

U govoru možemo razlikovati **TI PORUKE i JA PORUKE.** Ti poruke su usmjerene na drugu osobu, govore o drugoj osobi, često etiketiraju drugu osobu po nekim njenim osobinama. Naglasak je na tome kakva je druga osoba – po našem mišljenju. Da bi bilo jasnije evo nekoliko primjera TI PORUKA: „ Ti nikad ne želiš ići tamo gdje ja hoću.“, „Ti si smotana, nije to za tebe.“, „Sramotiš me svojim glupostima, kako te nije sram?!“ „Kako baš ti uvijek slučajno nešto razbiješ?!“, „Zašto uvijek kasniš, šta misliš da si neka faca pa da te ja stalno čekam?!“…

**TI PORUKE** **sliče upiranju prstom u nekoga**, optužuju. To nitko ne voli i svi se osjećaju napadnuto kad im nešto govorimo kroz Ti poruke. Ljudi prirodno odgovaraju na napad, obično tako da se opravdavaju ili krenu u kontranapad ili se pak isključe i prekidaju komunikaciju. Ti poruke tako često dovode do sukoba, prekida komunikacije i osjećaja krivnje koji negativno utječe na odnos. Ako smo počeli razgovor pričajući u Ti porukama o problemu kašnjenja na dogovore, vrlo brzo će druga osoba početi govoriti o našim greškama i manama („Kao da ti uvijek napraviš sve na vrijeme, ti si isto…“ , pokušavajući dokazati da nije samo ona kriva i brzo dolazi do svađe „kakav si ti -kakav sam ja“, a sasvim po strani ostaje tema kašnjenja koja nas je mučila na početku. Korištenje JA PORUKA pomaže da ne idemo u napad već da asertivno iskomuniciramo što nas muči vezano za ponašanje druge osobe i što želimo. JA PORUKE povećavaju šansu da nas druga osoba čuje u potpunosti te povećava šansu da druga osoba želi surađivati.

**Kako izgledaju JA PORUKE?**

**JA PORUKA** ima jasnu formu što nam pomaže da je relativno lako načimo koristiti. Za početak moramo naučiti da govorimo o sebi, a ne o drugoj osobi i da preuzmemo odgovornost za ono što mi želimo. To je stoga asertivna komunikacija – jasno se zauzimamo za svoju potrebu bez ugrožavanja druge osobe.

Najteži dio je poznavati sebe, svoj osjećaj i svoju potrebu, tj. što nama smeta, zbog čega nam to smeta i što želimo od druge osobe. Naravno, može biti i pozitivna – pa je onda što nam se sviđa, zbog čega – a što želimo je onda dosta jasno.

Recimo na primjeru kašnjenja, JA PORUKA bi mogla glasiti ovako: „ Ljuta sam kad ne dođeš na vrijeme kad se dogovorimo zato što mi se onda čini kao da ne poštuješ naš dogovor ni mene. Stoga želim da ubuduće poštuješ naš dogovor.“ Vrlo je važno paziti da ne ubacimo neku „etiketu“ drugoj osobi, jer je to napad i TI PORUKA koja se „uvukla“ u JA PORUKU.  Tako nije JA PORUKA ako kažemo: „Ljuti me tvoja bahatost.“  U JA PORUCI moramo biti precizni u opisu ponašanja koje kod nas izaziva neki osjećaj, iskreni oko toga koji je to osjećaj te preuzeti odgovornost za ono što mi tražimo. Dakle – nije „lijenost“, već npr. nepospremanje sobe, nije „morao bi se pokrenuti“, već „želim da redovito spremaš svoju sobu“ i nije samo „smeta mi“, već ljuti me, rastužuje me, sramim se, osjećam se krivom, plaši me, zabrinuta sam… uz nužno objašnjenje zbog čega meni to ponašanje izaziva taj osjećaj.

**Obrazac za JA PORUKE izgleda ovako:**

Osjećam se \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*treba prepoznati kako se osjećamo*)

Kada ti \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*dati konkretan opis ponašanja, bez etiketa*)

Zato što \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*zbog čega nam to ponašanje izaziva taj osjećaj*)

Stoga želim (hoću, ne želim) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*ne TI TREBAŠ, već JA želim, trebam, hoću, neću*…)

JA PORUKA **nije čarobni štapić**, ona ne osigurava 100%tnu suradnju, ali povećava šansu suradnje i povećava šansu da su obje strane točno čule što ona druga strana želi, što joj treba ili što joj smeta.

U komunikaciji nam može pomoći i tzv. **ASERTIVNA PORUKA** koja je nešto drugačija od JA PORUKE, ali također predstavlja jedan oblik aserivne komunikacije. U asretivnoj poruci ne iskazujemo samo svoje osjećaje, potrebe i želje, već i pokazujemo razumijevanje osjećaja, potreba i želja druge osobe. Katkad tom porukom iskazujemo da razumijemo potrebu druge strane, ali da se naše i njihove potrebe ne slažu te da moramo insistirati da druga osoba poštuje ono što mi od nje tražimo. No, dio u kojem točno prepoznamo kako se druga osoba osjeća i želi stavlja na znanje drugoj osobi da je čujemo i da poštujemo njene potrebe i različitost naših potreba.

Da bi bilo malo jasnije evo jedan **primjer ASERTIVNE PORUKE**: „Razumijem da ti je važno što više biti s dečkom i da je to tebi sad najvažnije, no ja sam ti prijateljica i želim da nađeš vremena i za mene. Možemo li naći neko vrijeme za naše druženje “

Kada počneš vježbati ove komunikacijske tehnike u početku će ti biti vještačke i neće biti lako, no to su vještine koje se uče i koje s vježbanjem postaju sve prirodnije i sve ćeš ih lakše i prirodnije koristiti. Ako si u žaru svađe pretjerao/la ili se zaboravio/la pa rekla/o nešto što znaš da nisi trebala/o-  u redu je sjesti nakon „hlađenja“, smisliti što zbilja želiš reći i izreći to u formi JA ili ASERTIVNE poruke. Za početak će to često biti nakon „sukoba“, a s vremenom će ti sponatano dolaziti i tijekom emocionalno napetih situacija i pomagati ti da ih riješiš na kvalitetniji način.

Tanja Dejanović Šagadin, prof.

psihologinja i pshoterapeutkinja

Psihološki centar TESA

<http://www.tesa.hr/clanciza-mlade/poboljsaj-svoju-komunikaciju-ja-poruka-i-asertivna-poruka/>