

Prilog 6.1. Ja-poruke i ti-poruke

(prilagođeno prema Priručniku za voditelje radionica s roditeljima „Rastimo zajedno“, Pećnik, N. i Starc, B., 2010)

Za dobru komunikaciju je, osim samog sadržaja poruke, važan i način na koji govorimo. Dobra komunikacija znači da nema verbalne agresije, a najbolji način da se to postigne je komunikacija pomoću „ja-poruka“. One govore o nama, našim osjećajima, stavovima i razmišljanjima. Ukoliko sadrže neku kritiku, ona se odnosi na ponašanje druge osobe, a ne na samu osobu. Takva komunikacija često vodi do pozitivnih ishoda i povećava vjerojatnost da sugovornik zaista čuje naše poruke.



Ja-poruka sastoji se od tri dijela:

1. “Mario, ljutim se...”
⇒ započnemo imenom osobe kojoj se obraćamo i kažemo kako se osjećamo u vezi s njezinim ponašanjem, bez samooptuživanja i pravdanja.
2. ”...kad kasniš s doručkom i ja te čekam...”
⇒ govorimo o određenom postupku druge osobe, opisom koji ne vrednuje niti ocjenjuje, te o stvarnim posljedicama tog postupka.
3. ”...i molim te da nadalje doručkuješ na vrijeme kako bih stigla na posao na vrijeme.”
⇒ navedemo svoja očekivanja, odnosno promjene koje bismo željeli da se dogode, bez ucjenjivanja i optužbi.

„Ti-poruke“ su uvijek usmjerene na sugovornika, često su agresivne i kritiziraju osobu (a ne njezino ponašanje). Ako komunikacija započinje s takvom vrstom poruke, sugovornik će vjerojatno odgovoriti na isti način – okrivljavanjem druge osobe – što ne dovodi do poželjnih rezultata ni za jednog od sugovornika.

Primjeri:

Navest ćemo nekoliko ti-poruka koje se često koriste u svakodnevnoj komunikaciji, a ne dovode do željenih promjena niti doprinose dobrom odnosu među sugovornicima. Pretvorit ćemo ih u ja-poruke.

Ti uvijek kasniš!

Petre, kada kasniš, ljutim se jer trošim vrijeme koje sam mogla bolje upotrijebiti. Željela bih da dolaziš na vrijeme kad imamo dogovor.

Budalo, otvori oči i koncentriraj se!

Ana, vidim da nisi koncentrirana i čini mi se da bi mogla izgubiti kontrolu nad biciklom i pasti. To me čini nervoznom. Molim te da ubuduće paziš kako voziš.

Prestani me gnjaviti!

Iva, kada stalno ponavljaš istu stvar, ljutim se i nemam više volje za razgovor. Možeš me pitati ako nešto nisam jasno rekla, no molim te nemoj stalno ponavljati isto jer te više ne čujem.

Znamo da je svakodnevna komunikacija vrlo dinamična i da se ne možemo uvijek koncentrirati na to kako šaljemo poruke. Međutim, već i samo prepoznavanje loše komunikacije može dovesti do njenog postupnog poboljšanja.