

# Dovedite u red teške ljude

Katarina Pavićević



## Sadržaj

Uvod.....	3
O teškim ljudima.....	10
Šta želite da postignete.....	17
Preduslovi za poboljšanje odnosa sa teškim ljudima.....	22
-Opažanje promena, signala koje osoba šalje i njihovo tumačenje.....	22
-Fleksibilnost.....	29
Tajna dobrog slaganja.....	40
-Uverenja.....	41
-Međuljudski odnosi i uverenja.....	45
-Promena ograničavajućih uverenja.....	57
-Uverenja vaših teških ljudi.....	64
-Vrednosti.....	72
-Vrednosti vaših teških ljudi.....	82
Novi pogled na teške ljude.....	86
-Formula za dovođenje u red teških ljudi.....	87
-Drugi ljudi nisu vi .....	91
-Iza svakog postupka stoji dobra namera.....	98
-Svako za sebe bira najbolju opciju od svih koje ima.....	106

-Najfleksibilnija osoba u sistemu kontroliše sistem.....	110
-Možete više nego što mislite.....	117
-Kad nešto ne funkcioniše, probajte nešto drugo.....	125
-Ne postoji neuspeh, postoji rezultat.....	132
Nesvesni pokretači.....	138
Tri veoma važne tehnike.....	166
-Perceptivne pozicije.....	168
-Izbacajte uljeza iz glave.....	179
-Razrešavanje odnosa sa drugima.....	184
Gde se sada nalazite?.....	191
Na kraju.....	196



## Uvod

Ljudi zaslužuju poštovanje. Vi zaslužujete poštovanje. Bez obzira na to ko ste, šta ste, čime se bavite, šta znate ili ne znate, da li ste ili niste moćni, vi zaslužujete da se drugi prema vama odnose pristojno, ljubazno, kulturno. Ne moraju da vas vole, da im budete dragi, da vam drže stranu, ali treba da vas poštuju kao ljudska bića. Nažalost, to često nije slučaj.

Verujem da ne postoji nijedna osoba na svetu koja bar jednom u životu nije doživela neki ružan postupak od strane drugih ljudi. Da li ga je „zaslužila“? Verovatno ne. Mada to nije ni najbitnije. Najbitnije je šta je ta osoba uradila, kako je taj ružan postupak protumačila, da li je dozvolila da je povredi, kako je na njega odgovorila. Ružnih postupaka koji povređuju, ponižavaju i nerviraju biće uvek jer će uvek biti ljudi koji imaju potrebu da se tako ponašaju, koji ne znaju drugačije, koji su takvi. Vi tu ništa ne možete. Ne možete da promenite te ljude, ne možete da pobegnute od njih. Ali, nešto veoma važno možete, u stvari ono najvažnije je u vašim rukama – možete da ih pobedite, da ih nadmudrite, da ih dovedete u red. Možete da očvrsnete sebe, ojačate sebe, da postanete nedodirljivi za njihove udarce, kao da imate oko sebe magični štiti koji dovodi do toga da se najveći deo onoga što vama upućuju odbije od štiti i vrati njima, a vas i ne dodirne.

Možda ćete pomisliti da to nije moguće, da vi to ne možete, da to ne deluje... Moguće je. Deluje. Da, vi to možete. Možda ne sada, ne odmah, možda vam neće biti lako, možda ćete morati mnogo da se potrudite, ali možete. Sigurno možete. Pitanje je koliko vam je važno. Ako vam je mnogo važno, uradićete sve što je potrebno i uspećete – dovešćete u red ljude koji su vam sad teški, koji se prema vama loše ponašaju, zbog kojih patite i osećate se manje vredno.

Kako znam da ćete uspeti? Tako što sam i ja uspela da ostvarim sve ovo čemu ću i vas naučiti. I ja sam, na svoju veliku žalost, imala dosta ljudi sa kojima nisam mogla da izađem na kraj. Posebno u mom poslovnom okruženju teški ljudi su bili svuda oko mene, tako da znam kako to može da bude strašno i znam kako je kada vam se ne mili da odete na posao jer ne znate šta vas tamo čeka i šta sledeće mogu da vam smisle, da ne kažem „smeste“. Znam kako je kada se osećate nemoćno da išta promenite, kao da se sve urotilo protiv vas i znam kako je kada vas oni drugi, koji nisu teški ljudi, ne razumeju, misle da preuveličavate, da to i nije tako strašno, da vi previše tražite i previše očekujete, da ste neprilagodljivi i kruti. Znam. Znam sve jer sam to godinama proživljavala. A šta još znam? Znam da sam uspela da se izborim sa njima, uspela sam da ih dovedem u red. U stvari, prvo sam sebe dovela u red, pa tek potom njih. A pošto sam ja to mogla da uradim, znam da možete i vi.

Moje iskustvo sa teškim ljudima je bilo žestoko, nikome ga ne bih poželega. Često sam žalila što mi se to dešavalo, što sam kroz sve to prolazila i bila sam ljubomorna na ljude koji su imali bolje i skladnije odnose. Međutim, da nisam to iskusila, ja sada ne bih bila ovakva, bila bih mnogo drugačija, mnogo slabija. To iskustvo me očvrslilo, naučilo pameti i pomoglo mi je da rastem. Nije bilo prijatno, ali rast često nije prijatan, promena često nije prijatna, život ne mora da bude prijatan. To je tako. Pošto me ovo nije ubilo, nego me ojačalo, došla sam na ideju da pomognem drugima da poprave odnose sa svojim teškim ljudima. Vi sada ne morate da pravite greške koje sam ja pravila i da idete mojim putem. Vi možete da učite iz mojih grešaka i da vaš put bude bar malo lakši.

Online trening „Dovedite u red teške ljude“ sam napravila da bih vam pomogla da izgradite bolje odnose sa ljudima u svojoj blizini. U trening sam stavila sva svoja iskustva kroz koja sam prošla dovodeći u red i sebe i teške ljude, sva znanja koja sam stekla tokom više od 20 godina rada sa ljudima, kao i znanja iz NLP-a (neurolingvističkog programiranja). Ovaj trening vam daje znanja, veštine i tehnike koje će vam omogućiti da se osećate kompetentno i samopouzvano u građenju međuljudskih odnosa. Omogućiće vam da uzmete stvar u svoje ruke i da vi preuzmete kontrolu. Na treningu ćete naučiti kako da bolje opažate signale koje vam ljudi šalju i da na njih adekvatnije reagujete. Otkrićete šta je to što vas koči i sputava da se drugačije ponašate, šta vam smeta i ne dozvoljava da izgradite kvalitetnije odnose. Biće vam jasno šta je ono što je baš vama najvažnije u odnosima sa drugim ljudima i zašto vam je baš to važno. Dobićete priliku da sebe i ljude u svojoj okolini posmatrate na jedan drugačiji način, način koji vam daje mnogo više mogućnosti i koji je korisniji i po vas. Veoma je važno da ćete posle treninga biti osposobljeni da se stavite na mesto svoje teške osobe i da sagledate svet njenim očima, a iz te perspektive dobićete mnogo korisnih ideja o tome šta možete da menjate. Poboľjšaćete samokontrolu i moći ćete da iz svojih misli izbacite one ljude kojima tu nije mesto. Naučićete kako da se osećate moćno, da osećate da vi upravljate sobom i svojim ponašanjem, da od vas zavisi šta, kada i kako ćete uraditi, a ne od one druge strane. Uticaj koji su teški ljudi imali na vaše rekacije će izbledeti, vi ćete biti glavni. Ako se nekada desi da vas neko od teških ljudi ponovo izvede iz takta, imaćete rešenje, tačno ćete znati šta da uradite i da povratite samokontrolu.

Na ovom treningu ćete dobiti mnogo toga iz NLP-a i to onoga što možete sami da primenjujete, onoga za šta vam nije potrebna propisana NLP obuka. Pored toga dobićete i neke druge tehnike koje su takođe vrlo efikasne i ubrzavaju promenu. Osnovni kriterijumi kojima sam se vodila kada sam birala šta ću vam preneti ovim treningom bili su korisnost i primenljivost. Ono što radimo mora da vama bude korisno, mora da obavi posao. Bitno je da vi sami kod kuće možete da primenite sve ovo o čemu ćemo govoriti. Istina je da postoje i neke druge tehnike i veštine koje vas možda mogu brže odvesti do cilja, ali ako njih ne možete sami da primenite, ako one podrazumevaju bilo neki dugotrajniji trening bilo individualni rad sa psihologom, psihoterapeutom, kuočem, onda im ovde nije mesto. Ako takve tehnike sami primenjujete, možete napraviti više štete nego koristi, a to je nešto što nikako ne želim da se dogodi. Najvažnije mi je da vam omogućim da se menjate i rešavate svoje probleme u što je moguće bezbednijim uslovima, da budete zaštićeni i sigurni. Sam proces promene je često težak, ume da boli, da bude neprijatan i verovatno da ćete i tokom ovog treninga iskusiti neko od tih osećanja, zato želim da sve ostalo bude što sigurnije, mirnije, ušuškanije. Bar ono što može da bude takvo.

Volela bih da mogu da vam obećam da će se posle ovog treninga teški ljudi razbežati i da u vašem vidokrug više neće ostati niko od njih. Nažalost, to nije istina. Oni će i dalje biti tu, verovatno će se i dalje ponašati kao pre, ali vi ćete na njih drugačije reagovati. Najveća promena će se odigrati u vama. Vi ćete imati sredstvo da sa njima izađete na kraj, da se izborite za sebe. Vremenom oni će početi da menjaju svoj odnos prema vama i to u smeru koji je po vas bolji.

Najveći deo vremena bićete imuni na provokacije, ružne postupke, smicalice. Nekada će se ipak dogoditi da vas malo zakače, malo povrede, nanesu vam neku štetu. Tada ćete znati šta da radite, kako da se ponašate, kako da odbranite sebe. Znaćete kako i radićete to. Sprečićete eskalaciju problema i nećete toj osobi dati priliku da postane teška osoba, to će biti tek neko sa kim ste izašli na kraj.

Kada se trening završi, u svojim rukama ćete imati alat koji će vam omogućiti da sa drugima izgradite odnose zasnovane na istinskom razumevanju, prihvatanju i poštovanju. Omogućiće vam da se osećate sigurno i samopouzđano, da komunicirate sa lakoćom i uživanjem. Takođe, znanja, veštine i tehnike stečene na ovom treningu omogućiće vam da naredne teške i problematične situacije, savladate na mnogo lakši i brži način. Omogućiće vam da gradite odnose i po vašoj meri i po meri one druge strane. Jedino što je potrebno je da radite, da vežbate, da primenjujete ono što ste učili. A kada budete videli da vežba deluje, da ste uspešniji i zadovoljniji, želećete da još više i više vežbate, da još više primenjujete ove veštine i tehnike i da budete još uspešniji.

Ono što nećete dobiti na ovom treningu su trikovi, prečice i saveti kako da drugima čitate misli, kako da navedete ljude da rade ono što vi želite, kako da menjate druge, kako da upravljate ljudima, kako da manipulišete drugima... Zašto to nećete dobiti? Zato što ne znam kako se to radi. I da znam, ne bih vas tome učila jer smatram da nije pošteno, nije fer, nije etički. Kao što vi ne volite da drugi zloupotrebe vas, tako ni oni ne vole da vi zloupotrebite njih, ma ko ti drugi bili, ma kakvi bili i ma kakva vrsta zloupotrebe bila u pitanju.



Ukratko, moja formula za dovođenje u red teških ljudi je vrlo jednostavna: 1. upoznajte sebe, 2. upoznajte svoje teške ljude, 3. menjajte sebe, 4. prihvatite druge takve kakvi su. Da li ova formula deluje? Deluje. Kada deluje? Kada je koristite. Ako je ne budete koristili, sigurno neće delovati. Ako je budete koristili, videćete da su „čuda“ moguća.

## **Veoma važne napomene**

Ovaj trening je pre svega namenjen vama koji imate problem sa ljudima u svom poslovnom okruženju, u komšiluku, među poznanicima, drugovima, prijateljima. Nije namenjen ljudima koji imaju teškoće u partnerskim odnosima (sa supružnikom, bivšim supružnikom, emotivnim partnerom) ili porodičnim odnosima. Zašto? Zato što su partnerski i porodični odnosi specifična vrsta odnosa koja se razlikuje od svih drugih i koja zahteva poseban pristup, nešto drugačiji od ovog. U slučaju da su vaši teški ljudi vaš supružnik ili članovi porodice, ovaj trening vam može pomoći u izvesnoj meri, ali ne onoliko koliko vam je to potrebno. Iz tog razloga, svima koji imaju problema u partnerskim i porodičnim odnosima savetujem druge treninge pravljenе upravo za rešavanje te vrste problema.

Ovo nije edukativna radionica u kojoj ćete dobiti mnogo novih podataka, mnogo novih znanja, najnovijih informacija. Ovo je iskustveni trening, proces koji vas vodi ka promeni. Iz tog razloga biće puno vežbi, puno zadataka koje treba da uradite. Moj zadatak je da vas provedem kroz proces promene, a vaš da radite vežbe. Ako želite da ostvarite maksimalnu dobiti iz ovog treninga, neophodno je da redovno radite vežbe.

Neke će vam biti prijatne, neke neće, neke će vam biti teške, neke lake, za neke će biti potrebno puno vremena, za neke ne, za neke ćete misliti da nemaju smisla, a neke će biti baš za vas skrojene. Kako god bilo, uradite ih. Promena je proces. Instant rešenja nema, a i kada naiđete na njih, nisu dugog veka. Nekada ćete promenu odmah primetiti i biće ogromna, a nekada će biti mala i teško uočljiva. Kako vreme bude prolazilo, a vi vredno radili, promene će biti sve veće i vidljivije. Nekada ćete prvo vi primetiti da ste se promenili, a nekada će to prvo videti vaša okolina. Kako god bilo, promena traži rad, strpljenje i da tačno znate gde ste i gde želite da budete.

Ovaj trening nije zamena za psihoterapijski rad ili individualni rad sa psihologom, psihijatrom, psihoterapeutom, koučem. Namenjen je psihički zdravim i stabilnim odraslim osobama koje se suočavaju sa uobičajenim problemima u međuljudskim odnosima. Ukoliko su vaši problemi izazvani time što ste preživeli nasilje (bilo koje vrste), zlostavljanje, silovanje i slične traumatične situacije, predlažem vam individualni rad sa psihijatrom ili psihoterapeutom. Takođe, podrazumevam da i ona druga strana, vaši teški ljudi, spadaju u psihički zdravu populaciju. Ukoliko vaši teški ljudi imaju zdravstvene probleme koji zahtevaju angažovanje psihijatra, potrebno je da sve vreme imate u vidu i savete lekara. U tom slučaju, biće vam potrebno još više strpljenja, tolerancije i truda da bi vaš međuosobni odnos bio što je moguće bolji po obe strane.

**„Čovek je biće kome može i Bog da se obraduje, a od koga može i đavo da se postidi. Vidite koliki je to ogroman razmak! Gde ćemo se naći, zavisi od nas.“ Patrijarh Pavle**

## O teškim ljudima

Teški ljudi su svuda oko vas, u porodici, na poslu, u komšiluku, u restoranu, na ulici, na putovanju, u prodavnici, u banci, u gradskom prevozu... Gde god da se čovek nalazi, u kojoj god grupi ljudi bio, bez obzira na to koliko je ta grupa brojčano mala ili velika, uvek postoji bar jedna osoba koja tera kontru, izvoljeva, neprijatna je, arogantna, voli da naređuje, prenemaže se, skreće pažnju na sebe, dramatično, snishodljiva je, crpi vam energiju... I taman kada se neke od njih oslobodite i pomislite da će sada sve biti dobro i lako, pojavi se nova teška osoba. Da ih promenite, ne možete, da pobegnute od njih, ne možete, svugde ih ima, a da im se pokorite, nećete. Jedino što preostaje je da nađete način da izađete na kraj sa njima, da budete otporni na njihov negativan uticaj i da se u miru bavite sobom i svojim životom.

**Ko su teški ljudi?** Teški ljudi su vrlo raznolika grupa ljudi kojima je zajedničko da utiču negativno na vas. Njihova ponašanja mogu biti vrlo različita. Često oni nisu teški za sve osobe u svojoj okolini, već samo za neke. Zašto? Ljudi se međusobno razlikuju i različite stvari im prijaju i smetaju. Tako da i različita ponašanja ljudi nemaju isti uticaj na sve. Meni možda smeta nešto što vama uopšte nije bitno, kao što vama smeta nešto što je meni sasvim prihvatljivo. Ali, to što se ja dobro slažem i imam pozitivno mišljenje o nekome ko je za vas težak, neće nimalo umanjiti vaše probleme. Možda je neko omiljen u svojoj sredini, svi o njemu imaju dobro mišljenje i naklonjeni su mu, ali ako vama ne prija i deluje negativno na vas, to je za vas teška osoba. Pozitivan stav sredine će možda vremenom uticati na vas da promenite mišljenje, a možda i neće.

Spisak toga šta teški ljudi rade i time loše utiču na svoju okolinu je nemoguće dati u celosti. Svako može napraviti svoj spisak ponašanja, osobina i stavova koje ne može da toleriše i slobodno dopišite sve ono što vama smeta. Ipak, neke od najčešće pominjanih osobenosti teških ljudi su:

- manipulišu drugima;
- prete;
- naređuju;
- ponižavaju;
- vole da uvek budu glavni;
- vole da stalno budu u centru pažnje;
- usmereni su samo na sebe;
- nepoverljivi;
- nepouzdati;
- ne drže do dogovorenog;
- lažu;
- varaju;
- navode vas da osećate da ste loši, nesposobni, nedovoljno dobri;

- narušavaju tuđe samopouzdanje i samopoštovanje;
- gledaju sa visine;
- zajedljivi su;
- stalno kritikuju;
- šale se grubo na tuđi račun, a ne prihvataju šalu na sopstveni račun;
- ucenjuju;
- dosadni su;
- puni su sebe;
- sve najbolje znaju;
- sve njihovo je najbolje;
- žele da vam se nametnu kao uzor, a vi samo treba da ih sledite;
- tvrdoglavi;
- previse kruti i rigidni;
- previse ljubazni i puni razumevanja za sve i svakoga;
- guše vas i crpe vam energiju...

Ono što se može navesti kao zajednička karakteristika teških ljudi je da se u njihovom prisustvu, a nekada čak i pri pomisli na njih, osećate loše.

Vrlo je važno da naglasim da sve što oni rade ne spada u patološko ponašanje. Oni su mentalno zdravi ljudi i zadovoljavajuće funkcionišu u svojoj sredini. Možda nisu omiljeni, sa vaše strane sigurno nisu, ali spadaju u normalnu populaciju. Ukoliko neko od osoba koje na vas negativno utiču ima dijagnostikovane psihijatrijske poremećaje, onda važe drugačija pravila.

**Zašto su teški ljudi teški?** Odgovor na ovo pitanje nije lako dati. U pitanju mogu biti vrlo različiti uzroci. Nekada je u pitanju težak temperament osobe, nekada loša iskustva iz prošlosti, nekada nezadovoljstvo sobom, neostvarene ambicije, ljubomora... Zvuči grubo, ali šta god da im se dogodilo, ne daje im pravo da maltretiraju ljude oko sebe. Koji god da je uzrok posredi, nećemo se baviti njima, već vama i načinom na koji vi možete da se izborite za sebe i pobedite ih.

Vama su ti ljudi teški zbog toga što se mnogo razlikuju od vas, ne razumete ih. Ako ne razumete sagovornika, ne možete ni da ostvarite dobru komunikaciju. Kao da govorite različitim jezicima. Kada steknete veštinu da po svojoj volji vidite svet njihovim očima, imaćete više rešenja na raspolaganju i biće vam manje teški.

**Greške koje pravite u odnosu sa teškim ljudima.** I za dobar i za loš odnos potrebne su dve strane. Kada je odnos među ljudima dobar, obe strane su zaslužna za to. Isto tako kada je odnos loš, opet su obe strane tome doprinele.

Moguće je da vaš udeo u tom lošem odnosu nije srazmeran njihovom, da je njihov ogroman, a vaš malecki, mali da manji ne može biti, ali ipak postoji. Ipak ste i vi nešto uradili da doprinesete takvom lošem odnosu.

Najčešća greška koju pravite je da pokušavate da ih promenite, da od njih napravite ljude slične sebi ili onakve kakvi po vašem mišljenju treba da budu. Ovaj pokušaj je uvek osuđen na neuspeh. Kao što vi ne volite da vas neko menja, tako ni drugi ne vole da vi njih menjate. Bez obzira na to što imate najbolje namere, drugi ove vaše napore neće ceniti, već će ih doživeti kao napad.

Druga greška koju često pravite je da imate previše razumevanja, nalazite opravdanja za drugu stranu i povlačite se. Što se vi više povlačite, oni više napadaju. Opet se radi o nerazumevanju - vašu tolerantnost tumače kao slabost. Za druge treba imati razumevanja, bez toga nema uspešnog odnosa o bilo kojoj vrsti odnosa da je reč, ali svako mora da brine i o sebi i da postavi granice koje drugima nije dozvoljeno da pređu.

Nekada je problem što sve shvatate previše lično. Tuđe postupke dovodite u vezu sa sobom, kao da sve što radi druga strana, radi zbog vas. To najčešće uopšte nije tačno. Sve ono što ljudi rade, rade zbog sebe. A način na koji to rade govori više o njima nego o vama. Činjenica je da vas nekada povrede, nanesu vam štetu, ogreše se o vas. . I takav postupak govori najviše o njima. Nekada vi budete usputna šteta, neko ko im se slučajno našao na putu. Da je neko drugi bio na vašem mestu, isto bi prošao kako ste vi prošli, ta teška osoba bi se i prema toj drugoj osobi ponašala isto onako kako se ponašala prema vama.

Treba uvek da imate u vidu da niste centar sveta. U krajnjoj liniji niko nije u obavezi da vas voli, kao što ni vi ne volite baš svaku osobu na ovom svetu. I ta teška osoba ima pravo da vas ne voli.

Nekada vam se čini da je jedino što možete da uzvratite na isti način. Kakvi će rezultati biti, zavisi od konkretne situacije, ali tako rizikujete da postanete slični njima, teškim ljudima. Da budete slični ljudima koje ne volite, to nikako nije dobro.

**Gde je rešenje?** Kako da se izborite sa teškim ljudima i pobedite, a da pritom vi ostanete takvi kakvi ste, da ne postanete kao oni. Rešenje postoji. Ne mogu vam reći da će biti brzo i lako, ali postoji. Prvi korak je da dobro upoznate sebe, šta, zašto i kako radite, šta vam je važno, kada ćete istrajati i boriti se, a kada ćete popustiti, kao i da poboljšate svoje komunikacione veštine. Drugi korak je da upoznate njih, šta njih pokreće, šta im je važno. Treći korak je da odredite šta vam je u odnosu sa njima važno, šta želite da postignete, šta ste spremni da uložite i šta očekujete zauzvat.

Ne postoje univerzalna rešenja koja bi vam omogućila da sa svim različitim teškim ljudima po istom receptu izađete na kraj. Postoje različiti alati koje ćete primenjivati zavisno od vrste teškoća, vaših preferencija i cilja koji želite da ostvarite.

Da biste rešili problem i pobedili teške ljude, neophodno je da shvatite da će teški ljudi biti teški samo onda i onoliko koliko im vi to dozvolite. Rešenje je u vašim rukama. Vi imate moć. Ako ne možete da promenite njih, možete da promenite sebe. . Ako prestanete da ih doživljavate kao teške, oni će zaista za vas i prestati da budu teški.



A tada će vaš život postati puno lakši.

„Treba ostati čovek čak i kada neljudi prolaze kroz tvoj život“.  
Mario Žuvela




## Šta želite da postignete

Do sada ste se bavili teškim ljudima, a sada ćete da se bavite sobom. Šta u stvari želite da postignete? Da biste odgovorili na ovo pitanje treba prvo da vidite gde se sada nalazite, kakva je vaša trenutna pozicija, a zatim gde želite da budete.

Da bih vam olakšala odgovore na ova pitanja potrebno je da uradite tehniku koja se zove „Linija Salmonove“. Ona vam pomaže u određivanju trenutnog položaja i onih prvih početnih koraka na putu promene. Kada ovladate ovom tehnikom, možete je koristiti i u prevladavanju drugih problema ne samo onih koji se tiču međuljudskih odnosa.

Evo u čemu se sastoji ova tehnika.

---



Odredite šta u svom odnosu sa teškim ljudima želite da promenite. Šta vam smeta? Šta želite da radite drugačije? Vaš odgovor treba da bude vrlo jasan i precizan, dat u jednoj rečenici. Mora da vam bude kristalno jasno šta želite da promenite. Na primer želite da budete samopouzđani u razgovoru sa šefom. Nacrtajte liniju kao što je ova gore data. Ona predstavlja vaše samopouzđanje kada razgovarate sa šefom. Na desnom kraju linije napišite „samopouzđanje“, to je maksimalno samopouzđanje, tada ste samopouzđani toliko da ne možete biti samopouzđaniji. Na kom tačno mestu na desnom delu linije želite da se nalazite, koliko tačno želite da budete samopouzđani. Obeležite to mesto.

Odredite šta se nalazi na levom kraju, to je ponašanje, stanje, osećanje suprotno onom na desnoj strani, dajte mu ime (nesamopouzdanje, slabost, strah, nesigurnost ili kako vi mislite i osećate). Odredite tačno mesto na levom delu linije gde nikako ne želite da budete i obeležite ga. Sada odredite svoj trenutni položaj. Gde se vi sada nalazite na ovoj liniji koja predstavlja vaše samopouzdanje u razgovorima sa šefom?

Obeležite to mesto.

Zamislimo da vaša linija izgleda ovako:

strah samopouzdanje



**2. gde ne želim da budem 3. gde se sada nalazim 1. gde želim da budem**

Odgovorite sebi na sledeća pitanja (bilo bi dobro da zapišete odgovore, kako biste mogli kasnije da pratite svoj napredak; ne morate pisati odgovore od reči do reči, ali bar najznačajnije uvide biste mogli da imate zabeležene):

- Da li se ja oduvek nalazim na ovom mestu?
- Kako je došlo do toga da se nađem na ovom mestu?
- Šta bi se dogodilo ako bih se još više pomerila ka neželjenom polu?
- Šta bi se dogodilo kada bih se pomerila ka poželjnom polu?

- Zašto mi je važno da postignem ovu promenu?
- Šta treba da uradim da bih postigla željenu promenu?
- I šta još? Šta još? Još?
- Šta je moj prvi korak na putu promene, na putu ka željenom mestu?

Odgovori na sva navedena pitanja su obavezni. Na neka pitanja će vam biti lako da odgovorite, na neka neće. Možda će vam neka pitanja zvučati glupo, besmisleno, bezveze... To što vam nije lako da odgovorite na neko pitanje, ne dopada vam se kako ono zvuči ili vam je besmisleno, ne znači da treba da ga preskočite. Naprotiv, baš na tom pitanju treba da se zadržite, dobro razmislite, posvetite mu vremena koliko god vam je potrebno i odgovorite. Često su upravo odgovori na ona pitanja koja su vam „teška“, „glupa“, „besmislena“ najznačajniji i dovode do najvažnijih uvida, a zatim i promena.

Papir na kome ste radili tehniku sačuvajte (ili ga bar fotografišite), biće vam potreban kasnije.

Kada uradite tehniku, imaćete ideju šta i kako treba da radite da biste rešili svoj problem. Zatim radite ostale vežbe i pratite svoj napredak.

Koraci tehnike

1. Odredite problem, šta želite da menjate;
2. Nacrtajte liniju i imenujte desni i levi kraj;

3. Obeležite mesto na desnom kraju linije, to je mesto gde želite da budete;

4. Obeležite mesto na levom kraju linije, to je mesto na kome nikako ne želite da budete;

5. Obeležite svoj trenutni položaj;

6. Odgovoriti na pitanja:

- Da li se ja oduvek nalazim na ovom mestu?

- Kako je došlo do toga da se nađem na ovom mestu?

- Šta bi se dogodilo ako bih se još više pomerila ka neželjenom polu?

- Šta bi se dogodilo kada bih se pomerila ka poželjnom polu?

- Zašto mi je važno da postignem ovu promenu?

- Šta treba da uradim da bih postigla željenu promenu?

- I šta još? Šta još? Još?

- Šta je moj prvi korak na putu promene, na putu ka željenom mestu?

7. Učinite prvi korak. Pa drugi, pa treći...

## „LINIJA SALMONOVE“

1. Izaberite jedan problem u odnosima sa ljudima u vašoj okolini koji želite da rešite. Opišite ga. Poželjno je da opis bude što kraći i precizniji. Ako je opis dug, rasplnut i neprecizan, teže ćete doći do rešenja. Idealno bi bilo da problem opišete u jednoj rečenici.

Opis problema.

---

---

---

- Uradite tehniku -

2. Navedite tri najvažnija uvida do koji ste došli primenom tehnike.

---

---

---

3. Navedite šta vam je u ovoj vežbi bilo najkorisnije.

---

---

---

„Kontrola drugih je snaga, kontrola sebe je prava moć“.

Lao Tzu

## Preduslovi za poboljšanje odnosa sa teškim ljudima

Da bi odnos između bilo koje dve osobe bio dobar, potrebno je da obe strane ulože napor i potruže se da stvore i održe dobar odnos. I u situacijama kada vaša teška osoba ne želi dobar odnos sa vama ili joj to jednostavno nije bitno, vi možete dosta da učinite, pa da i iz takvog odnosa sa takvom osobom izvučete maksimum.

Postoje dva činioca koji mogu znatno da vam olakšaju dovođenje u red teške osobe. Prvi se odnosi na poboljšanje vaše veštine opažanja promena, primećivanja signala koje vam ta osoba šalje i tumačenje opaženog. Drugi se odnosi na poboljšanje vaše fleksibilnosti. Obradićemo ih detaljno jedan po jedan kako biste mogli da vežbate i poboljšate svoj odnos sa teškom osobom.

### **Opazanje promena, signala koje osoba šalje i njihovo tumačenje**

Ako želite da sa nekim ostvarite kvalitetan odnos, treba da budete u stanju da na vreme primetite (vidite, čujete, osetite) promene u njegovom stanju i ponašanju, da ih adekvatno protumačite i pravovremeno i primereno na njih reagujete.

Ono što možete da opazite na ljudima su:

1. govor tela – stav tela, položaj glave, ruku, nogu, gestove;

2. disanje – brzo/sporo, ravnomerno/isprekidano, duboko/plitko;
3. izraz i mimiku lica – boja kože, tenzija mišića, pokreti očiju, usana;
4. govor – ton glasa, jačina i brzina govora, ritam govora, pauze, reči koje koristi...

Neki ljudi su „prirodno“ dobri u opažanju, dosta toga primete bez nekog većeg truda. Neki drugi treba da vežbaju, da rade, da se usavršavaju. Možete imati divnog, idealnog sagovornika koji će vam uputiti sve i verbalne i neverbalne signale, sve će biti jasno kao dan, ali ako ih vi ne opazite, svi ti signali nemaju značaj, kao da ne postoje – u stvari oni za vas i ne postoje. Ako niste talentovani i ne opazate dobro signale koje vam ljudi upućuju, potrebno je da više vežbate, da se potrudite. Ovo je veština koja se može naučiti, može se poboljšati.

Ne postoji osoba koja nikada nije pogrešila prilikom opažanja i tumačenja ponašanja drugih ljudi. Greške će se uvek javljati, ali ono što možete da uradite je da smanjite njihov broj i učestalost. Da bi se pojava grešaka smanjila, potrebno je da usvojite dva sledeća stava:

**1. Sve promene koje opazate važe samo za tu konkretnu osobu i nijednu drugu.** Samo za nju i ni za koga više. Ista promena koju opazate kod dve različite osobe može da ima potpuno različito značenje. Zato se različite osobe i promene koje na njima zapažamo nikada ne upoređuju. Neko može da uvrće kosu kada mu je dosadno, a neko kada je napet. Neko lupka nogom o pod kada je nervozan, a neko kada se opušta. Neko mrda nozdrvama i nabira nos kada ima alergiju, a neko kada laže.



Neko vas ne gleda u oči kada pričate jer ste mu dosadni, a neko se tako bolje koncentriše. Zaboravite savete da prekrštene ruke znače to i to, glava nagnuta na desno znači ovo, a na levo znači ono... Nikada ne poredite dve različite osobe. Svaka promena važi samo za tu osobu i ni za koga više.

**2. Pri opažanju/posmatranju neophodno je da razdvojite čulni opis od interpretacije.** Čulni opis je ono što registrujete čulima (ono što vidite, čujete, osetite hladnoću ili toplotu), to je činjenica. Interpretacija je značenje koje dajete toj činjenici, način na koji je tumačite, a koji može, ali i ne mora biti tačan.

Čulni opis br. 1: lice sagovornika se zarumenelo, interpretacija: 1. stidi se, 2. vrućina mu je, 3. razljutio se.

Čulni opis br. 2: oči sagovornika su počele da suze, interpretacija: 1. osoba se rastužila, 2. ima konjuktivitis, 3. upalo joj je nešto u oko.

Koje od ovih tumačenja je tačno? To zna samo osoba koju posmatrate. Ako možete da je pitate, pitajte je, a ako ne možete, onda nemojte pitati, ali nemojte ni interpretirati jer je velika verovatnoća da ćete pogrešiti. Kada posmatrate, zaboravite na tumačenja, usredsredite se na čulni opis.

### **Kako treba da opažate?**

Odredite početnu tačku u odnosu na koju pratite promene.

Ta početna tačka odgovara ponašanju osobe u nekoj neutralnoj situaciji. Kakav je njen govor tela, disanje, izraz i mimika lica, govor kada je situacija neutralna – to je početna tačka.

Zatim pratite kada i kako se govor tela, disanje, mimika lica ili govor osobe menjaju. Kada dođe do promene u nekom od pokazatelja, znači da je došlo i do promene u emocionalnom stanju posmatrane osobe.

Šta je tu promenu u emocionalnom stanju izazvalo, u kom smeru se kreće ta promena - sada nije bitno, bitno je da ste opazili promenu.

Da biste se izveštili u opažanju, potrebno je da vežbate. Posmatrajte ljude u svojoj okolini i počnite da uočavate promene. One će retko kada biti ogromne, češće će biti fine, suptilne, nekada vidljive samo dobro izvežbanom oku. Ako ste u situaciji da možete da proverite svoja zapažanja, proverite ih, pitajte osobu da li ste dobro primetili da je baš u tom trenutku uradila baš to i to, a ako niste u mogućnosti, nemojte to raditi.

Iako je sada vaš primarni cilj da što tačnije opažate promene na vašoj teškoj osobi, nije dobro da vežbate samo na njoj. Vežbajte na raznim ljudima, kad god vam se ukaže prilika. Na početku vežbajte vežbe radi, da biste stekli rutinu, da biste izoštrili čula. Kada poboljšate veštinu opažanja, na vama je da odlučite kada ćete je primenjivati i na kome.

## Kako da protumačite opaženo?

Rekli smo da treba da razdvojite čulni opis i interpretaciju, tj. ono što ste opazili i značenje koje ste mu dali. Kako da to uradite? Kada ste dovoljno opazili, prikupili ste podatke koji su vam potrebni, zastanite i zapitajte se šta bi to sve moglo da znači, kakve biste sve zaključke iz toga mogli da izvučete, kako biste sve mogli da to viđeno protumačite. Zatim, proverite, ako možete pitajte osobu da li se osećala tako kako vi pretpostavljate, da li se dogodilo to što vi mislite da jeste, da li je situacija bila takva kakvom ste je vi zamislili. Ako ne možete da pitate, ako bi to još više otežalo vaš odnos, nemojte ništa pitati, ali nastavite sa posmatranjem. Bitno je da odnos sa teškom osobom ne pogoršate, a vremenom ako radite i vežbate, usavršićete se i u opažanju i u tumačenju opaženog ponašanja. Zato bi bilo dobro da ako možete, u početku, vežbate na osobama sa kojima se dobro slažete i koje žele da vam pomognu i budu vaši pokusni kunići.

Primer, šef je usplahiren uleteo u vašu kancelariju. To nije bilo teško opaziti. Šta ste prvo pomislili da se desilo? Vaša reakcija će zavisi od onoga što ste vi pomislili da se dogodilo, od toga kako ste protumačili šefov nagli ulazak, a ne od onoga što ste videli i što se zaista dogodilo. Mnogo uzroka je moglo da dovede do ovakvog ponašanja – da ste napravili neku grešku, da je neko drugi napravio grešku, pa je došao kod vas da proveru podatke, da je shvatio da je on napravio grešku i žuri da je što pre ispravi, da je stigla neka nova sjajna ponuda i od vas su mu potrebni podaci da nju što pre odgovori, nekom od kolega je pozlilo... Šta je zaista bilo, znaćete kada vam šef bude rekao zašto je došao ili nakon nekog vremena kada se smiri i tako ćete proveriti svoje tumačenje onoga što ste opazili.