

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA

pripravila: Daša Svetel



UČINKOVITA KOMUNIKACIJA 1

Zakaj je komunikacija tako pomembna?

Učinkovita komunikacija je temelj dobrih odnosov, zato je pomembno, da poznamo in znamo uporabljati različne komunikacijske tehnike. Slednje komunikacijo izboljšajo iz dveh vidikov:

1. Pomagajo nam, da bolj razumemo sogovorca in
2. pomagajo sogovorniku, da bolje razume sebe ter da ve, kako ga razumemo mi.

Pomembno torej je, da znamo sogovorca poslušati in se pravilno odzvati na njegov govor ter da znamo sami začeti pogovor.

Aktivno poslušanje

Aktivno poslušanje je način, s katerim pomagamo drugim, da sami najdejo rešitve svojih problemov. AP vključuje verbalne in neverbalne elemente, kot so ustrezno gibanje telesa, drža, ki kaže na zavzetost v pogovoru, obrazna mimika, očesni stik, minimalna verbalna spodbuda (npr. mhm..., aha..., ja..., vidim..., nadaljuj...), pozorna tišina, reflektiranje občutkov in vsebine ter parafraziranje besed govorca.

Parafraziranje je »sporočanje, v katerem poskušamo dekodirano sporočilo 'vrniti' sogovorniku smiselno enako, vendar hkrati preoblikovano z našim videnjem, razumevanjem, tolmačenjem itd. (npr.

A: »Zgini mi izpred oči.« B: »Kaže, da si jezen name.«).

Reflektiranje pa pomeni, da dobesedno odzrcalimo kar nam je govorec povedal in sicer s popolnoma istimi besedami (npr. A: »V šoli so učitelji prav nemogoči, neprestano sprašujejo.« B: »Praviš, da so v šoli učitelji prav nemogoči, da neprestano sprašujejo.«). Če želimo, da se pogovor nadaljuje v določeni smeri zrcalimo le določen del misli (npr. B: »Učitelji neprestano sprašujejo.«). Z reflektiranjem sogovorniku pokažemo, da sprejemamo njegovo čustvovanje in tako v veliki meri zmanjšamo njegova občutja krivde ter sramu. Lahko pa ima tudi negativne posledice, kot je npr. spodbujanje samopomilovanja in vzbujanje odpora ali agresije (npr. mož reče ženi: »Če bi si želel, da nekdo ponovi vse, kar izjavim, bi se oženil z papagajem.«) zato s ponavljanjem ne smemo pretiravati.

Viri in poglobljeno branje:

- Vec, T. (2002). Specifične komunikacijske tehnike v svetovalno-terapevtski praksi. Socialna pedagogika, 6(4), 405–430.

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA 2

Jaz sporočila

Z Jaz-sporočili prevzamemo odgovornost nase, saj prevzamemo odgovornost za občutja v nas samih in smo dovolj

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA

pripravila: Daša Svetel



odkriti, da o njih poročamo, poleg tega pa prepuščamo odgovornost tudi osebi za njena dejanja, ne da bi to zanjo pomenilo slabo vrednotenje, ki se pogosto pojavi pri Ti-sporočilih.

Bistvo Jaz-sporočil je, da:

1. bodo zelo verjetno pripeljala do spremembe
2. vsebujejo minimalno vrednotenje osebe
3. ne škodujejo odnosu

Taka sporočila so sestavljena iz 3 delov. Prvi del sporoča, kaj povzroča problem, drugi del opisuje posledico, ki jo povzroči problem, v tretjem delu pa povemo kako se mi ob teh posledicah počutimo.

Pomembno je, da Jaz-sporočila začnemo z besedo KADAR (to pomeni, da na osebo nismo jezni na splošno, ampak le v neki določeni situaciji v zvezi z njenim vedenjem), in da podamo dovolj pomemben razlog, ki mu prejemnik verjame.

Primer Jaz-sporočila:

»Kadar imaš torbo, zvezke in knjige takole vržene za vrati (opis problema), se spotikam ob njih (opis posledice) in me je strah, da bom padla in si kaj naredila (čustva).«

Prednosti:

- Usmerjeno na občutenje in ne na obsodbe,

- preoblikuje vedenje,
- manj pogosto izzovejo odpor s strani prejemnika,
- promovirajo iskrenost, intimnost in odnos,
- osredotočajo se na dejanske probleme in ne na osebne lastnosti oseb,
- izognemo se agresivnemu vedenju,
- poročajo o lastnem pogledu na situacijo.

Slabosti:

- Velikokrat so prikrita Ti-sporočila nov način manipulacije,
- pokažejo, da smo ranljivi,
- obremenijo sogovornika, da je on kriv za naše slabo počutje.

Viri in poglobljeno branje:

- Burr, R. W. (1990). Beyond I-statements in family communication. *Family Relations*, 39, 266-273.
- Gordon, T. (1989). *Trening večje učinkovitosti za učitelje*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Gordon, T. (1996). *Družinski pogovori: Reševanje konfliktov med otroki in starši*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA

pripravila: Daša Svetel



UČINKOVITA KOMUNIKACIJA 3

Asertivna komunikacija

Asertivnost pojmujeemo kot vzorec vedenj, ki lahko prepreči konflikte v komunikaciji in pripadajoča negativna čustva. Je sposobnost odkritega izražanja lastnega mnenja, prepričanj, pravic, potreb ali čustev, pri čimer hkrati upoštevamo našega sogovornika.

Asertivni ljudje se zavedajo, da imajo osnovne človekove pravice, ki jih morajo ostali ljudje spoštovati, kar vključuje tudi svobodno izražanje lastnih potreb in čustev.

V asertivni komunikaciji se kaže medosebno spoštovanje do drugih in do sebe. Neposredna, odkrita in odprta komunikacija spodbuja zaupanje drugih ljudi.

Asertivno moramo delovati predvsem ko:

- so kršene naše pravice ali pravice naših bližnjih,
- imamo moč, da ukrepamo,
- smo se pripravljene soočiti z negativnimi posledicami našega asertivnega komuniciranja.

Asertivne pravice:

1. Pravica, da vprašamo, kaj želimo (s tem, da ima drug človek pravico reči ne).
2. Pravica, da imamo svoje mnenje, občutke in čustva ter jih pokažemo

na primeren način.

3. Pravica, da so nekateri stavki brez logične utemeljitve (npr. intuitivne ideje in komentarji).
4. Pravica, da se sami odločamo in soočamo s posledicami.
5. Pravica, da sami odločamo, ali bomo vpleteni v probleme drugih.
6. Pravica, da česa ne vemo in ne razumemo.
7. Pravica, da delamo napake.
8. Pravica, da smo uspešni.
9. Pravica, da spremenimo svoje mnenje.
10. Pravica do zasebnosti.
11. Pravica da smo samostojni in neodvisni.
12. Pravica, da se spreminjamo in da smo asertivni ljudje.

Različnih tehnik za bolj asertivno komuniciranje se lahko naučite tekom skupinske vedenjsko-kognitivne terapije.

Viri in poglobljeno branje:

- Erlah, P. in Demšar, Ž. S. (2004). Asertivnost: Zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo. Nazarje: Agros.
- Peneva, I., & Mavrodiev, S. (2013). A Historical Approach to Assertiveness. *Psychological Thought*, 6(1), 3–26. doi:10.5964/psyct.v6i1.14