

Sporazumevanje 1

2019/2020

Bojan Zalar

2019/2020

Sporazumevanje 1

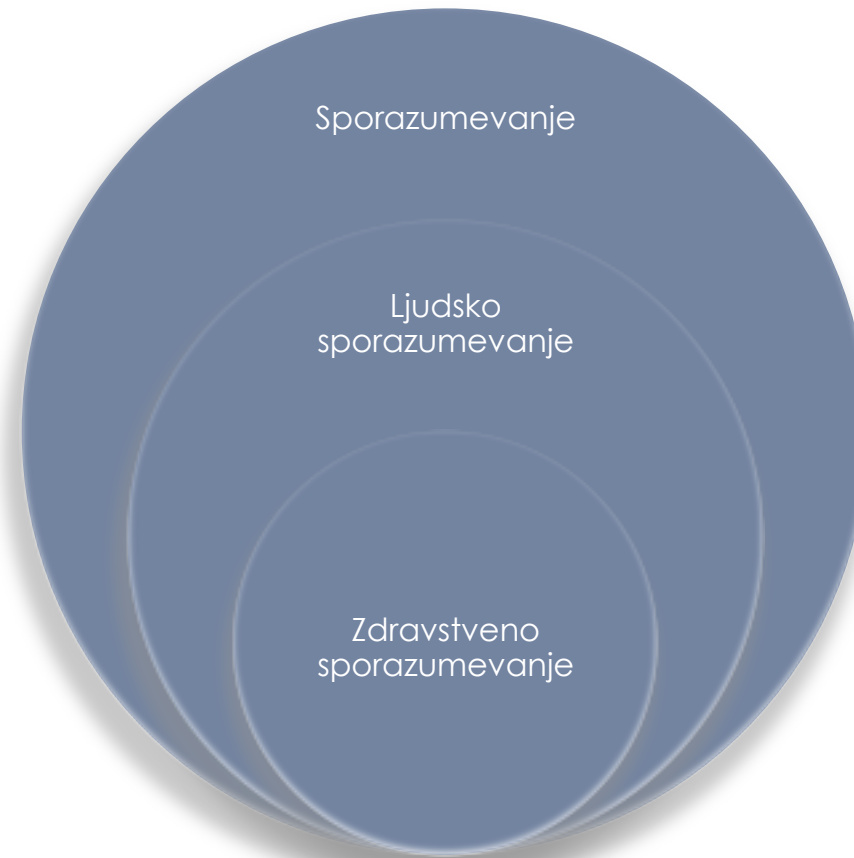
Osnove sporazumevanja

— Opredelitev:

- podobno univerzalnim besedam kot so svoboda, ljubezen, demokracija ... Vsak od nas intuitivno razumeva pomen teh besed, lahko pa imajo za različne ljudi, različen pomen.
- Individualno pomenskost moramo prepoznati, prav tako različne načine sporazumevanja
- Sporazumevanje vključuje transfer informacije od vira do sprejemnika
- Perspektiva klienta in perspektiva profesionalne osebe sta lahko različni, to pa spreminja pravila komunikacijskega procesa

Sporazumevanje 1

Osnove sporazumevanja



- Zdravstvena komunikacija je usmerjena, bolj specifična od ljudskega sporazumevanja
- Vključuje verbalne, neverbalne, oralne, pisne, osebne in neosebne oblike

Sporazumevanje 1

Osnove sporazumevanja



Sporazumevanje 1

Osnove sporazumevanja



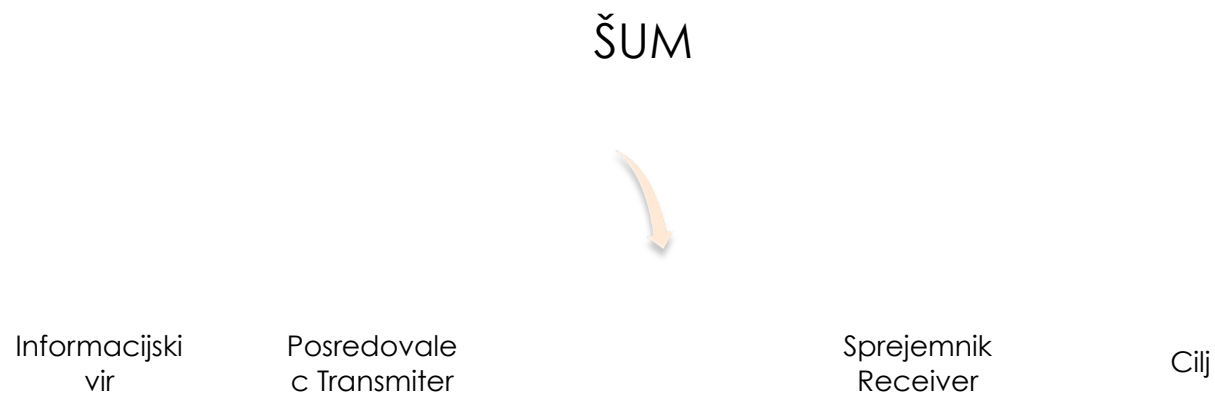
Linearni pristop



Transakcijski pristop

Sporazumevanje 1

Osnove sporazumevanja



Shannon Weaver – jev komunikacijski model

Sporazumevanje 1

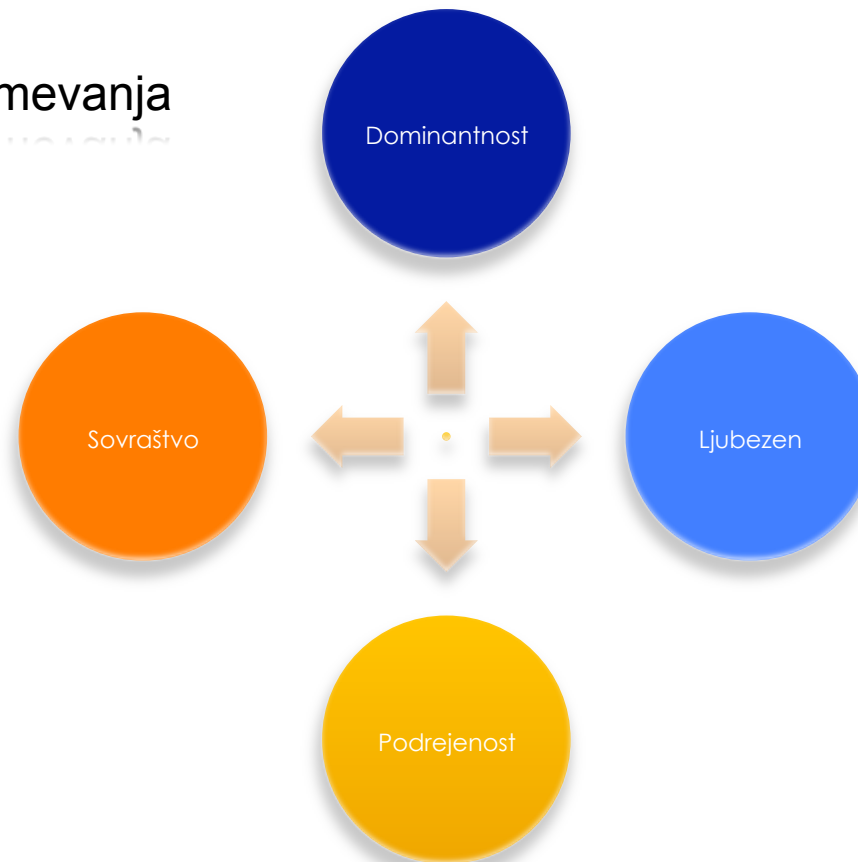
Osnove sporazumevanja

Vir	Sporočilo	Kanal	Sprejemnik
Komunikacijske spretnosti	Elementi	Vid	Komunikacijske spretnosti
Naravnost	Struktura	Sluh	Naravnost
Znanje	Vsebina	Dotik	Znanje
Soc. sistem	Obravnava	Vonj	Soc. sistem
Kultura	Koda	Okus	Kultura

— SMCR (source, message, channel, receiver model)

Sporazumevanje 1

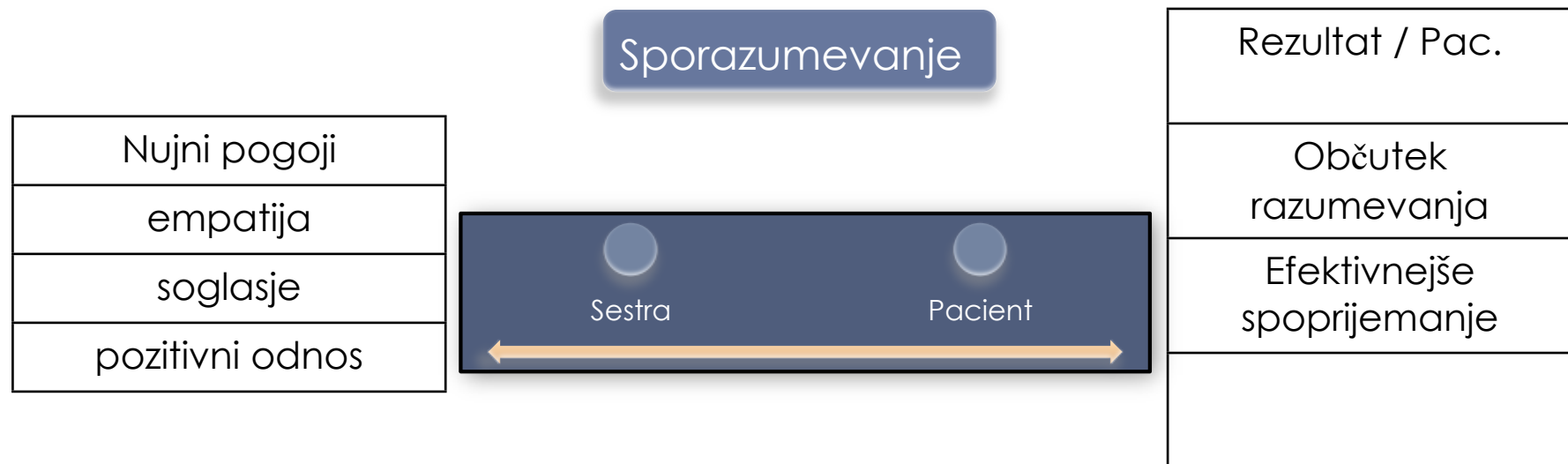
Osnove sporazumevanja



— Leary –ev reflektivni model, dvosmerni, transakcijski, multidimenzionalni

Sporazumevanje 1

Osnove sporazumevanja

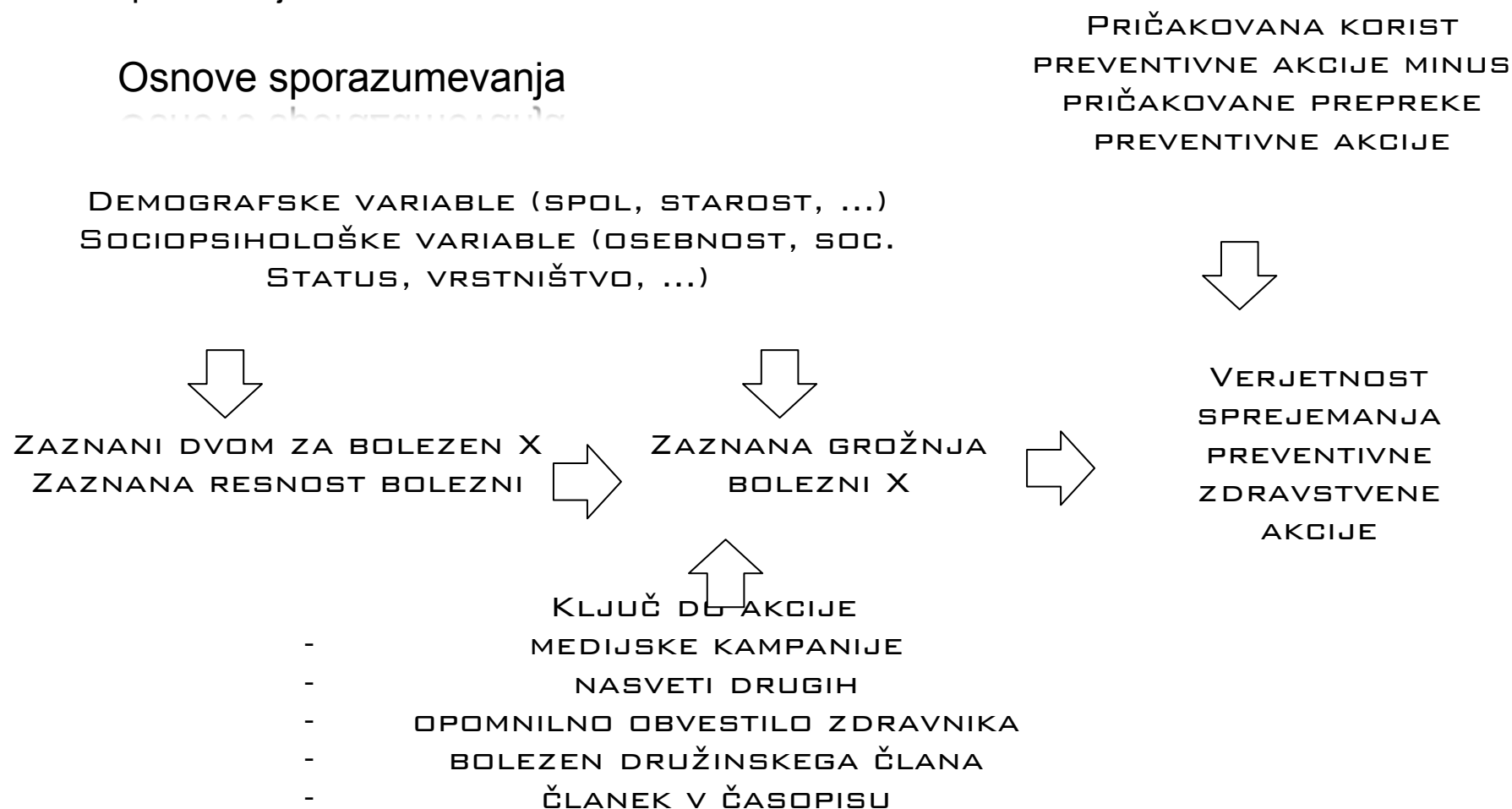


Terapevtski model

Zdravstveni model kot prediktor preventivno zdravega vedenja

Sporazumevanje 1

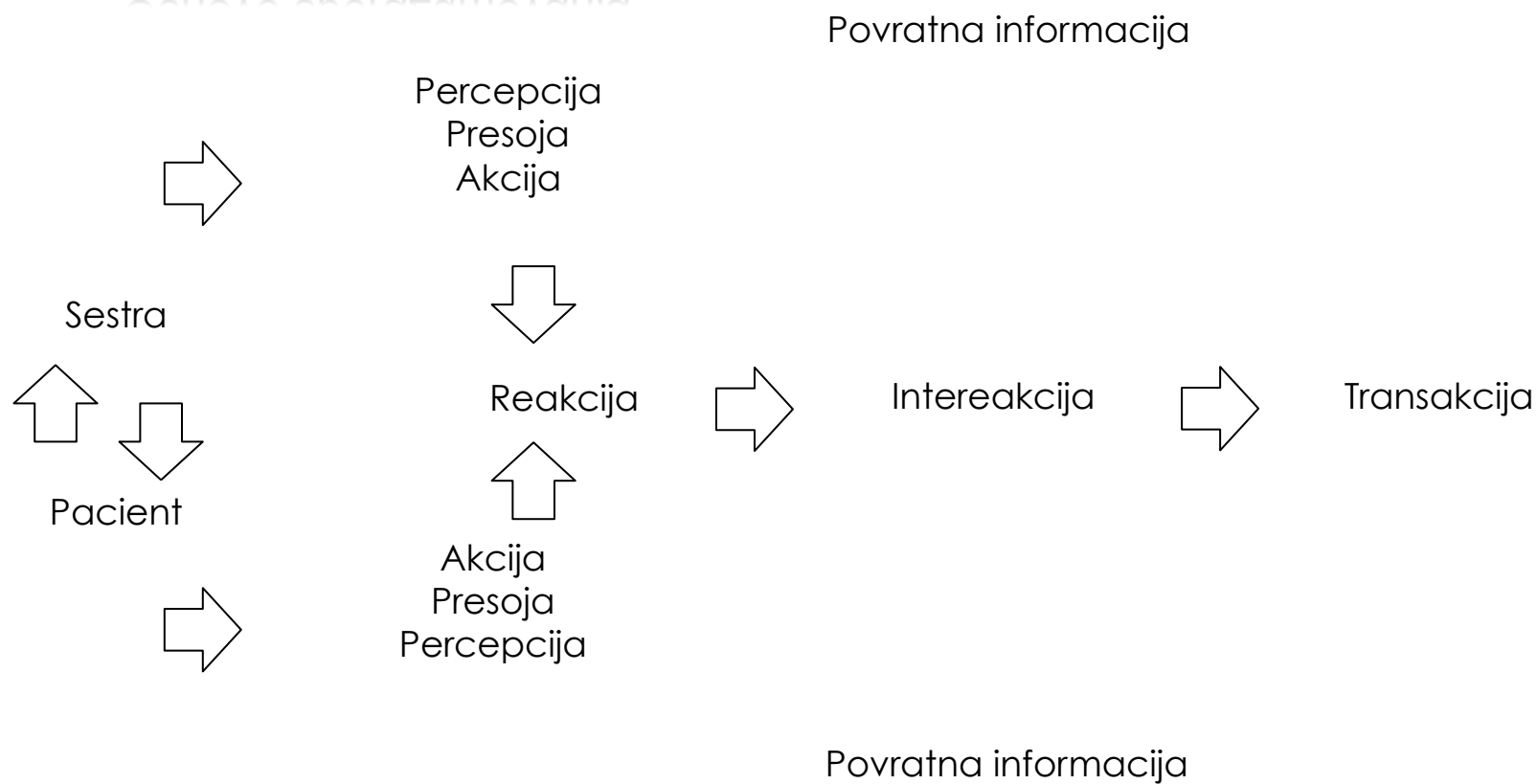
Osnove sporazumevanja



Zdravstveni model kot prediktor preventivno zdravega vedenja

Sporazumevanje 1

Osnove sporazumevanja



Sporazumevanje 2

Anketa

- najpogostejše uporabljena metoda zbiranja podatkov
- Frederic Le Play 1806-1882, Thurstone, Likert 1930
- Gallup – Inštitut za proučevanje javnega mnenja
- struktura ankete (nekaj vprašanj, nekaj oseb, interpretacija
= psevdoanketa)



Sporazumevanje 2

Anketa

- cilj, realen in smiseln, ekstenziven in intenziven
- proučujemo: stališča, prepričanja; interesi; motivacija, znanje
- zbiranje dejstev ne zamenjuje razmišljanja o problemu
- z anketo zlahka ugotovimo kvaliteto in smer stališč, težje intenziteto in akcijsko vrednost

Metodološki problem: verbalno in dejansko vedenje

Sporazumevanje 2

Anketa

- dolžina ankete, trajanje
- forma
 - ustno – možnost razlage, neanonimnost, vpliv anketarja
 - pismeno – anonimnost, neresnost

Sporazumevanje 2

- postavljanje preciznih, relevantnih, nesugestibilnih vprašanj
- odprta, zaprta vprašanja

Anketa

Specialna in maskirana vprašanja

- znanje, stališče, motivacija, interes (večji interes ... večje znanje)
- neprijetna vprašanja in manjšanje ekstremov (mnogi pomembni ljudje menijo, da je šiba primerna za vzgojo otrok)
- sugestibilna vprašanja lahko pomagajo pri pridobitvi dejanskih stališč
npr. Kdaj ste imeli spolni odnos ?,... Ali ste imeli spolni odnos ?
- evazivni odgovori omogočajo izmikanje
- pri pridobivanju pozitivnih in negativnih stališč pričnemo s pozitivnimi
- vprašanja kaj mislijo drugi ljudje “projektivna tehnika”
- evfemizmi omogočajo sprejemljivost neprijetnih vprašanj (ali se opijate...)
- kontrolna vprašanja, iskrenost

Sporazumevanje 2

Intervju

pridobivanje podatkov z usmerjenim – ciljnim pogovorom

Strukturiran

- vnaprej določene teme, znane hipoteze,
- velika aktivnost anketarja, zdravnika
- večanje distance na relaciji bolnik – zdravnik
- bolnikovi odgovori so usmerjeni
- tehnike se poslužujejo začetniki ali v urgentnih primerih, primerno za znanstvene namene

Sporazumevanje 2

Intervju

Nestrukturiran

- + učinkovita tehnika za pridobivanje novih, nepričakovanih podatkov
- + ugotovimo bolnikovo doživljanje, čustvovanje, osebnostne dejavnike
- zmanjšuje anketarjevo – zdravnikovo aktivnost na minimum
- zahteva več časa
- izgublja se “rdeča nit”, vodilni problem

Sporazumevanje 2

Intervju

Polstrukturiran

- najprimernejši za primarni nivo zdravstvene oskrbe
- ne zastira pogleda na celoto, omogoča tudi anketirancu več dinamike

Sporazumevanje 2

Intervju

Odprt, zaprt, kombiniran

- zaprt ne nudi pripovedovalne svobode (DA, NE,...)
- odprt: manj konkretni podatki za zdravnika, omogoča pa odkrivanje prikritih konfliktov v psihiatrični praksi

Sporazumevanje 2

Skupinska dinamika

Imitacija

- reakcija posameznika, ki reagira tako, kot nekdo pred njim
- zakon sestopa: nižji socialni sloji oponašajo višje
- valovi imitacije se širijo zelo hitro
- internost pred eksotiko (raje se imitira iz lastnega kulturnega kroga)
- nehotna imitacija (npr. zehanje, jok, smeh) je refleksna in nezavedna, lahko temelji na pogojnih in brezpogojnih refleksih (otrok imitira zvoke odraslih)

B

- temelji na pogojnih in brezpogojnih refleksih (otrok imitira zvoke odraslih)
- nehotna imitacija (npr. zehanje, jok, smeh) je refleksna in nezavedna, lahko

Sporazumevanje 2

Skupinska dinamika

Imitacija

- hotna imitacija pomeni zavestno oponašanje modela
 - je najmanj naporna oblika učenja
 - identifikacija – osvajanje gibov, besed, vedenja druge osebe zaradi povečanja lastne vrednosti in samozavesti
 - konformizem, kultura
- psevdoimitacija

Sporazumevanje 2

Skupinska dinamika

Sugestija

- je kompleksen pojav, lahko podoben imitaciji (sugerator, sugestibilna oseba)
- posameznik nima dovolj elementov (mentalnega konteksta) za lastno presojo, mnenje
- ni stabilna lastnost osebnosti
- avtosugestija

Sporazumevanje 2

Skupinska dinamika



Sugestija

- je kompleksen pojav, lahko podoben imitaciji (sugerator, sugestibilna oseba)
- posameznik nima dovolj elementov (mentalnega konteksta) za lastno presojo, mnenje
- ni stabilna lastnost osebnosti
- avtosugestija

Sporazumevanje 3

Skupinska dinamika

simpatija in antipatija (mehanizmi socialne interakcije)

- po naravi sta obe emocionalna doživljaja
- nepravične, površinske generalizacije v percepciji drugih (halo efekt)
- princip podobnosti “similis simili gaudet”
- iracionalnost, brez zavestne kontrole
- v skladu s simpatijami uravnavamo stališča in lastno aktivnost
- ocenjevanje postopkov in delovanje posameznikov je zaradi simpatije in antipatije pristransko

Sporazumevanje 3

Skupinska dinamika

Identifikacija

- večanje lastne vrednosti pri negotovosti, inferiornosti posameznika
- personalna (z vodjo skupine)
- idealna (s cilji skupine)

Sporazumevanje 3

Razkrivanje sebe

KORISTI

- Večje vedenje o sebi, boljše poznavanje sebe
- Bližnji medosebni odnosi
- Izboljšanje komunikacije
- Zmanjšanje občutkov krivde (jeze nase in straha pred kaznijo ali maščevanjem)
- Porabljanje energije

Sporazumevanje 3

Razkrivanje sebe

BLOKADE

- pogovor o svojih čustvih izven kroga prijateljev in družine
- strah pred zavrnitvijo, kaznijo, zapustitvijo, posmehovanjem, izrabljanjem
- pozitivno razkrivanje prinaša nevoščljivost, dojem postavljanja

Sporazumevanje 3

Razkrivanje sebe

Optimalna stopnja

- ekstroverzija
- ravnovesje razkrivanja (čvekavost, zaprtost, skrivnostnost, nezaupanje)
 - vtis stiskača, nasilneža, izgubljenca
- komunikacija tukaj in zdaj (tvegamo delitev sedanjih misli, občutkov in potreb)

B

- komunikacija tukaj in zdaj (tvegamo delitev sedanjih misli, občutkov in potreb)
 - vtis stiskača, nasilneža, izgubljenca

Sporazumevanje 4

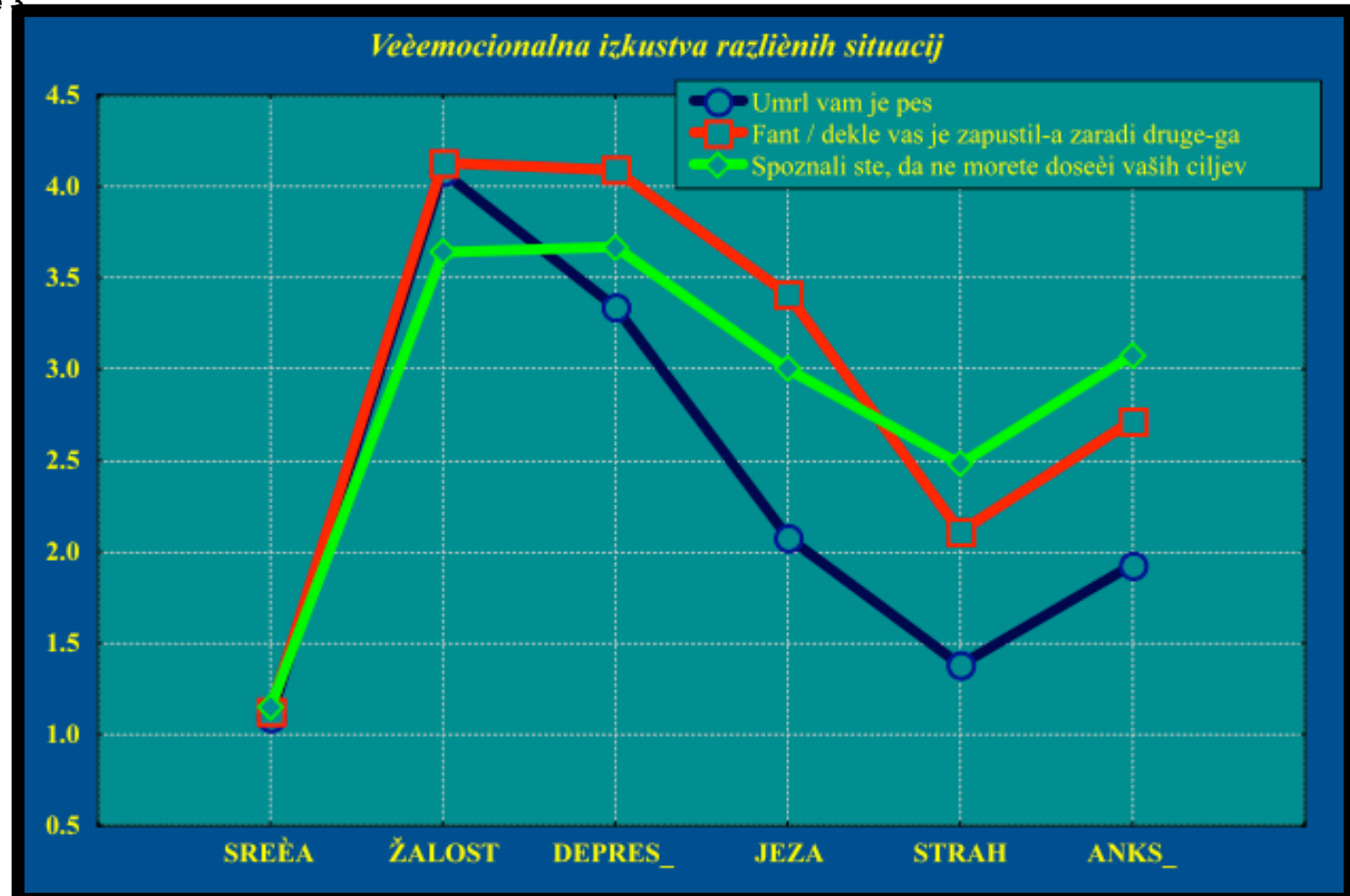
Izražanje

- opažanje (konkretne izjave, kaj je nekdo slišal, prebral, izkusil)
- misli (sklepi in zaključki “Nesebičnost je nujna za uspešen zakon”)
- občutki (deljenje čustev gradi intimen odnos, sočustvovanje, razumevanje)
- potrebe

izjave o občutkih
niso opažanja,
vrednostne presoje
ali ocene

Sporazumevanje 3

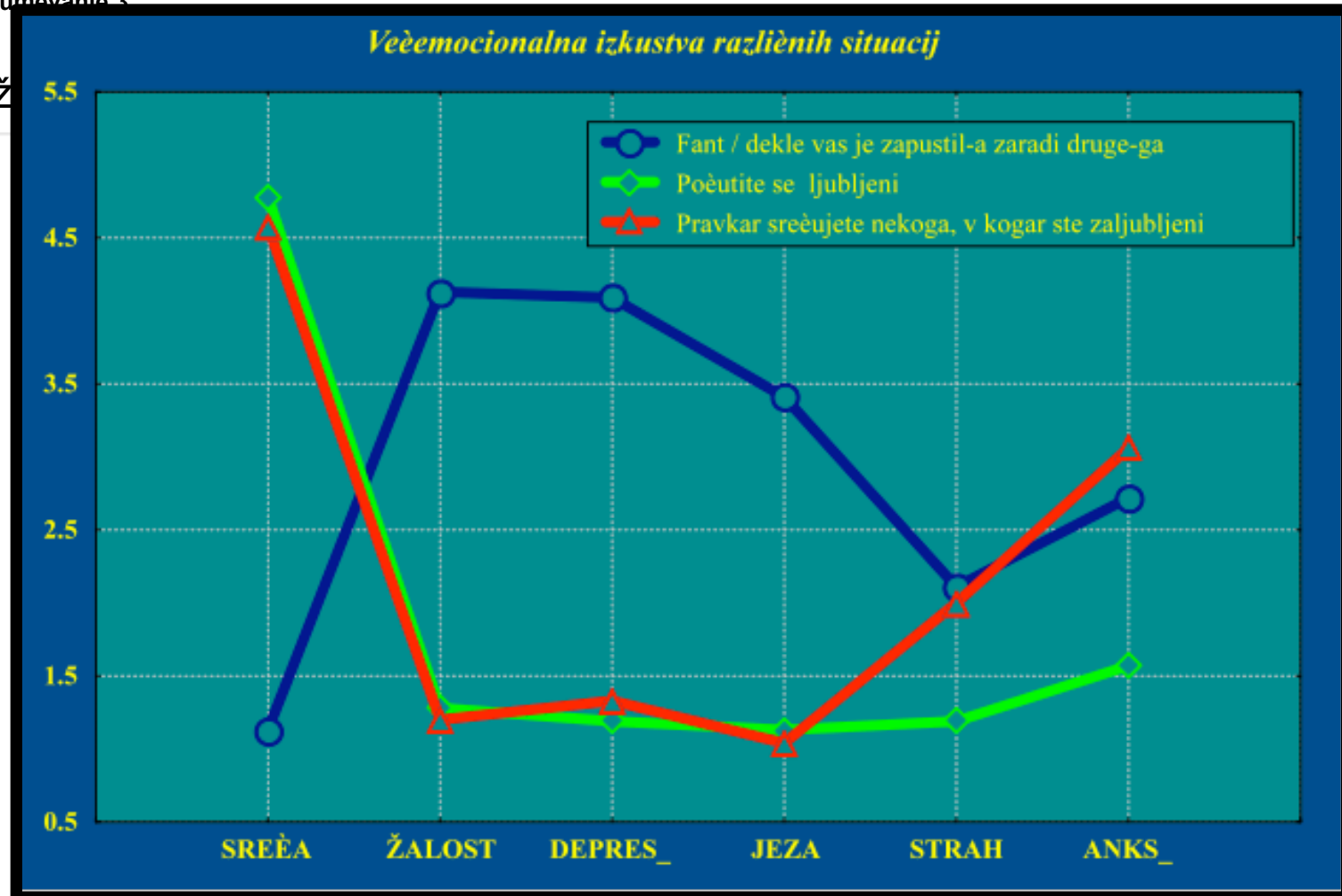
Izražanje



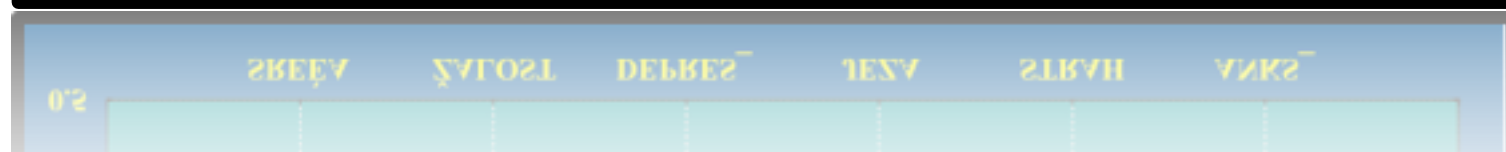
B

Sporazumevanje 3

Izraž



B



Sporazumevanje 3

Celovita sporočila

- vsebuje vse štiri vrste izražanja (videnje, misli, občutke, potrebe)
- ne smemo izpuščati stvari, prikrivati svoje jeze ali zatirati svojih želja
- smete izpuščati stvari, prikrivati svoje jeze ali zatirati svojih želja

Ljudem morate dajati natančne povratne informacije o svojih opažanjih in jasno izraziti svoje sklepe in zaključke, ter jim povedati, kako se zaradi vsega tega počutite, ali kaj potrebujete oziroma ali vidite možnosti za spremembo, z jasnimi zahtevami ali predlogi. Če iz sporočila kaj izpustimo, dobimo **delno sporočilo**.

Sporazumevanje 3

Celovita sporočila

- Sem dejansko navedel/a dejstva, kot jih poznam?
- Ali moja spoznanja temeljijo na opažanjih, nečem kar sem prebral/a ali nečem, kar sem slišal/a?”
- "Sem izrazil/a in jasno označil/a svoje sklepe in zaključke?”
- "Sem izrazil/a svoje občutke brez vzbujanja krivde ali sodbe?”
- "Sem sporočil/a svoje potrebe drugim brez vzbujanja krivde ali sodbe?”

— „Sem sporočil/a svoje potrebe drugim brez vzbujanja krivde ali sodbe?”

— „Sem izrazil/a svoje občutke brez vzbujanja krivde ali sodbe?”

Sporazumevanje 3

Celovita sporočila

— "Odkar sem prišla domov, nisi rekel ničesar, zato predpostavljam, da si jezen. Ko se tako umakneš, se tudi jaz razjezim. Raje bi se pogovorila s teboj o tem, kakor da sva tiho."

— "Štirikrat si me že spomnil na to in imam občutek, da misliš, da sem neumna ali neodgovorna. Videti je, kot da me nadzoruješ in to me jezi. Pusti, da to rešim sama, in če mi ne uspe, se lahko potem pogovoriva o tem."

Sporazumevanje 3

Celovita sporočila

Sposobnost oblikovanja in posredovanja celovitih sporočil in ne delnih sporočil je veščina, ki jo pridobimo z vajo. Če želite vaditi komuniciranje s celovitimi sporočili, lahko naredite naslednje:

- Izberite prijatelja ali družinskega člana, ki mu zaupate.
- Pojasnite mu zamisel celovitih sporočil.
- Organizirajte si čas, ko se bosta sestala in to vadila.
- Izberite si temo, o kateri želite govoriti - to naj bo nekaj, kar vam je bilo dovolj pomembno, da je na vas vplivalo čustveno. Lahko gre za nekaj iz preteklosti ali nekaj, kar se vam dogaja zdaj, tema o drugih ljudeh ali pa tema, ki je neposredno povezana z osebo, s katero vadite.
- O izbrani temi govorite z uporabo štirih sestavin celovitega sporočila: govorite o tem, kaj se je zgodilo in kaj ste opazili, opišite, kaj ste mislili in sklenili, recite nekaj o tem, kako ste se zaradi tega počutili in opišite svoje potrebe v tej situaciji.
- Ko boste končali, naj vam partner s svojimi besedami pove vsak del vašega sporočila.
- Če česa ni čisto prav razumel, ga popravite.
- Zamenjajta vlogi in zdaj naj vam partner opiše neko svojo izkušnjo z uporabo celovitih sporočil.

Sporazumevanje 3

Kontaminirana sporočila

- so mešana ali napačno označena sporočila
- sporočilo je kontaminirano pri sporočanju čustev, misli in opažanj
- povzročijo zmedo, celo občutek odtujenosti

Mama reče hčeri: "Vidim, da spet nosiš to staro obleko"

"Ta obleka je malo raztrgana in ima še vedno liso od črnila, ki je ni bilo mogoče očistiti." (*opažanje*)

"Mislim, da ta obleka ni dovolj dobra za nedeljski obisk pri starem očetu." (*misel*)

"Skrbi me, da bo stari oče mislil, da nisem prav dobra mati, če ti jo pustim nositi." (*občutek*)

"Raje bi videla, da oblečeš kaj lepšega." (*potreba*)

Sporazumevanje 3

Kontaminirana sporočila

Kontaminirana sporočila se razlikujejo od delnih sporočil po tem, da problem ni samo v izpustitvi informacije.

Jeza, sklepanje ali potrebe niso bili opuščeni pri predajanju sporočila, ampak so še vedno prisotni, vendar v prikriti in zamaskirani obliki

Izjava "Medtem ko si hranil psa, se je moja večerja ohladila" povzroči odtujitev, saj to, kar se na prvi pogled zdi kot preprosto opažanje, vsebuje primesi jeze in sodbe ("Več ti pomeni tvoj pes od mene.")

Sporazumevanje 3

Kontaminirana sporočila

Primer

"Zakaj se za spremembo ne obnašaš malo bolj človeško?" V tem sporočilu je potreba kontaminirana z vrednostno presojo (*mislijo*). Celovito sporočilo bi lahko bilo naslednje: "Običajno zelo malo govoriš in tudi kadar spregovoriš, je to vedno s tihim, monotonim glasom [opažanje]. Zaradi tega se mi zdi, da ti je vseeno, da nimaš čustev [misel]. Počutim se prizadeto [čustvo], najbolj pa si želim, da bi se pogovoril z menoj [potreba]."

Sporazumevanje 3

Kontaminirana sporočila

Primer

"Moram iti domov... spet se mi je pojavil tisti glavobol." Če to izjavi ženska z jeznim glasom na zabavi, gre za primer občutkov, ki so kontaminirani s potrebo. V resnici želi reči naslednje: "Ves čas tu stojim sama *[opažanje]*. Zdi se, kot da ti je vseeno in me ne vključuješ v pogovore *[misel]*. Zaradi tega se začenjam počutiti prizadeto in jezno *[občutek]*. Rada bi, da me vključiš v stvari, ali pa več ne bom tukaj *[potreba]*."

Sporazumevanje 3

Kontaminirana sporočila

Primer

"Zajtrk poješ brez besed, vzameš klobuk in odideš. Prideš nazaj domov, si zmešaš pijačo ter prebereš časopis. Med večerjo se pogovarjaš o golfu in o nogah svoje tajnice, potem pa zaspiš pred televizijo... takšne so pač stvari pri tebi." V tem primeru so bila opažanja kontaminirana s čustvi. Na prvi pogled se nam morda, da gre za preprosto naštevanje dogodkov, ampak oseba želi v resnici reči: "Osamljena sem in jezna. Potrebujem tvojo pozornost."

Sporazumevanje 3

Priprava sporočila

— Zavedanje sebe – samozavedanje

- kako v sebi doživljate stvari
- Kaj opazate, mislite, čutite in želite?
- Kaj je namen nekega sporočila?
- Je vaš izražen namen isti kot dejanski namen?
- Kaj se bojite izraziti?
- Kaj želite sporočiti?

— Zavedanje druge osebe

- V kakšnem stanju je druga oseba?
- Se ji mudi, ima bolečine, je jezna, vas je sploh zmožna poslušati?

— Zavedanje kraja

- Pomembna sporočila običajno posredujemo, kadar smo z drugo osebo sami in v okolju, ki ni moteče

Sporazumevanje 4

Sporočila in pravila za učinkovito izražanje

neposredna
posredovana takoj
jasna
skladna in enovita
dvojna sporočila
hotenja in občutki
opažanja in misli
Izraz podpore

- neposredna sporočila
 - indirektnost ima lahko visoko čustveno ceno
 - ne smemo predpostavljati, da ljudje vedo kaj si mislimo

Neka petnajstletnica se je samo umaknila v svojo sobo, ko si je njena ločena mama našla novega moškega. Tožila je o glavobolih in se umaknila v sobo vsakič, ko je prišel mamin novi partner. Ta mama, ki je svojim otrokom že pred časom povedala, da bodo vedno ostali na prvem mestu, je predpostavljala, da je hčerki preprosto nerodno in da jo bo to kmalu minilo samo od sebe.

Sporazumevanje 4

Sporočila in pravila za učinkovito izražanje

neposredna
posredovana takoj
jasna
skladna in enovita
dvojna sporočila
hotenja in občutki
opažanja in misli
Izraz podpore

- sporočila morate posredovati takoj
 - v primeru jeze, prizadetosti se stanje slabša zaradi krepitve čustev in frustrirana potreba povzroča kronično razdražljivost. Kar ni bilo izraženo takoj se kasneje izraža na subtilne in pasivno agresivne načine.

Neka ženska je bila precej prizadeta, ker je sestra ni povabila k sebi domov na neko praznovanje. Rekla ni ničesar, ampak je odpovedala poznejši sestanek z njo, ko sta bili dogovorjeni, da gresta skupaj v planetarij in ji je "pozabila" poslati novoletno voščilnico.

Sporazumevanje 4

Sporočila in pravila za učinkovito izražanje

neposredna
posredovana takoj
jasna
skladna in enovita
dvojna sporočila
hotenja in občutki
opažanja in misli
Izraz podpore

— jasnost sporočil

— popolno, enovito odraža misli, občutke potrebe in opažanja

Ena ženska, ki se je bala povedati svojemu fantu, da jo božanje v javnosti odbija, mu je rekla, da se je ta dan počutila "malo čudno" in da ji je bližajoči se obisk njenih staršev "povzročil nekakšno blokado na področju spolnosti". Zaradi tega dvournega sporočila je njen fant tolmačil njeno oklevanje kot začasno stanje in ni nikoli izvedel, kakšne so njene resnične potrebe, t.j. da ima pri spolnosti dovolj zasebnosti.

Sporazumevanje 4

Sporočila in pravila za učinkovito izražanje

neposredna
posredovana takoj
jasna
skladna in enovita
dvojna sporočila
hotenja in občutki
opažanja in misli
Izraz podpore

- neposredna sporočila
 - indirektnost ima lahko visoko čustveno ceno
 - ne smemo predpostavljati, da ljudje vedo kaj si mislimo

Neka petnajstletnica se je samo umaknila v svojo sobo, ko si je njena ločena mama našla novega moškega. Tožila je o glavobolih in se umaknila v sobo vsakič, ko je prišel mamin novi partner. Ta mama, ki je svojim otrokom že pred časom povedala, da bodo vedno ostali na prvem mestu, je predpostavljala, da je hčerki preprosto nerodno in da jo bo to kmalu minilo samo od sebe.

Sporazumevanje 4

Pravila za učinkovito izražanje

— ne postavljajte vprašanj, ko želite nekaj povedati

Hčerka reče očetu: "Bomo letos spet imeli majhno metrsko božično drevesce?" S tem mu želi povedati, da so ji vseč večja drevesca, ki jih je videla pri prijateljih, tista, ki so polna lučk in svetlikajočih okraskov in se okoli njih zbere vsa družina, vendar mu tega ne pove. V resnici pa si želi, da bi njena družina počela več stvari skupaj in se ji zdi, da so božični okraski dobro mesto za začetek. Oče reče sinu: "Koliko je stalo to pleskanje?" V resnici pa želi sina opozoriti na dejstvo, da živi bolj razkošno, kot si to lahko dovoli, potem pa si izposoja denar od mame, ne da bi ji ga nameraval kadarkoli vrniti. Skrbi ga odnos njegovega sina do denarja, poleg tega pa je jezen, ker se počuti, kot da se stvari dogajajo mimo njega.

— sporočila naj bodo skladna in enovita

Moški, ki je prebil dan v svojem tovornjaku za dostavo blaga, je prišel domov in žena ga je prosila, naj skoči v trgovino. Odgovoril ji je, "Seveda, karkoli si ti zaželiš." Njegov ton glasu pa je bil sarkastičen in njegovo telo je bilo sključeno. Žena je razumela sporočilo in odšla sama v trgovino.

— izogibajte se dvojnemu sporočilu

Mož na primer reče ženi: "Rad bi te vzel s seboj, resnično. Osamljen bom brez tebe. Ampak mislim, da na tem kongresu ne bo preveč zabavno. Ne res, na smrt bi se dolgočasila." To je dvojno sporočilo, ker je na površini videti, da si mož želi ženine družbe. Če pa beremo med vrsticami, je očitno, da ji skuša preprečiti, da bi šla z njim.

Sporazumevanje 4

Pravila za učinkovito izražanje

- **jasnost občutkov in hotenj**
 - "Čakala sem te, da dokončaš ta telefonski pogovor, in zdaj se nama je večerja ohladila." Pod to izjavo pa leži naslednje sporočilo: "Sprašujem se, koliko ti je sploh mar zame, ko pa sredi večerje sprejmeš telefonski klic. Počutim se prizadeto in ježno."
- **misli in opažanja**
 - "Vidim, da ste spet lovili ribe z Jožetom" je lahko preprosto opažanje. Glede na to, da vemo za dolgoleten spor te osebe z Jožetom, pa je to lahko tudi pikra opazka."
- **osredotočenje** (sredi pogovora s hčerko o tem, da njen prijatelj kadi travo, se ne smete pritoževati glede njenih ocen pri španščini)

Sporazumevanje 4

Pravila za učinkovito izražanje

— jasnost sporočil

— Jasno sporočilo je tisto, katerega izraženi namen je enak resničnemu namenu komunikacije. Prikrite namere in skriti načrti razbijejo intimnost, ker nas postavijo v položaj manipulatorja in ne osebe, ki skuša vzpostaviti odnos z drugimi ljudmi.

— Skrite namene povzročajo občutki nezadostnosti in neamozavesti. Razna stalipča nakazujejo samohvalo, poniževanje, preprečujejo prizadetost sebe. Nameni postanejo drugačnih od resničnih.

(kot npr. "res sem dober, jaz sem dober ti pa ne, počutim se nemočno),

Laži človeka oddaljijo od drugih.

— izraz podpore

— igrice tipa zmagovalec-poraženec vodijo do bojevanja in distance, zato vztrajamo pri strukturi celovitega sporočila.

Sporazumevanje 5

Poslušanje

Poslušanje je ključna spretnost za ustvarjanje in ohranjanje odnosov. Zgolj biti tiho, medtem ko nekdo drug govori, ne pomeni resničnega poslušanja.

Resnično poslušanje je osnovano na vsaj eni od naslednjih namer:

- razumeti sogovornika
- uživati v njegovi družbi
- se nečesa naučiti
- pomagati ali potolažiti

za masko poslušanja se velikokrat skriva navidezno poslušanje

Sporazumevanje 5

Poslušanje

Primeri navideznega poslušanja:

- ljudem dajete občutek, da vas pogovor zanima, zato da bi vas imeli radi;
- v pogovoru ste pozorni, da lahko ugotovite, ali ste v nevarnosti oziroma ali vas zavračajo;
- v pogovoru zasledujete določeno informacijo, za ostalo pa se ne menite;
- želite pridobiti čas, da pripravite svojo naslednji pripombo;
- poslušate, da odkrijete sogovornikovo ranljivost ali da ga kako izkoristite ;
- iščete šibke točke v sogovornikovem utemeljevanju, zato da imate lahko vedno prav; poslušate, da dobite strelivo za napad;
- preverjate, kako se ljudje odzivajo, prepričati se želite, ali puščate želeni vtis;
- poslušate napol, ker se to pričakuje od dobrega, prijaznega in ljubeznivega človeka;
- poslušate napol, ker ne veste, kako bi se izvili iz pogovora, ne da bi sogovornika prizadeli ali užalil

Sporazumevanje 5

Poslušanje, blokade poslušanja

Ocenjujete, kdo je pametnejši, kdo več ve ali kdo bolj zdravo čustvuje...
Težko je sprejemati druge vsebine, če ste prezaposleni z primerjanjem.

— **primerjanje** - „Bi jaz lahko to naredil enako dobro?“, „Meni je bilo težje; še vem, kaj pomeni, da ti je težko.“ „Moji otroci so veliko bolj bistri.“

— **braje misli** Bralec misli skuša ugotoviti, kaj sogovornik *zares* misli ali občuti. verjetno oblikuje predpostavke o tem, kako se ljudje odzivajo nanj. Te ideje se porodijo iz intuicije, slutenj in nejasnih dvomov in imajo le malo opraviti s tem, kar sogovornik dejansko govori.

Pravi, da želi iti na predstavo, vendar grem staviti, da je utrujena in bi se rada spočila. Morda mi bo zamerila, če jo bom silil, kadar ne želi iti.“

Bralec misli je v svojem prizadevanju, da bi se prebil do resnice, manj pozoren na besede, bolj pa na intonacijo govora in komaj opazne iztočnice.

— **pripravljanje odziva** Kadar se pripravljate na to, kaj boste rekli, nimate časa za poslušanje. Vso svojo pozornost usmerjate na pripravo in oblikovanje svoje naslednje pripombe. Dajati morate vtis, da vas pogovor zanima, vaše misli pa hitijo sto na uro, ker želite povedati svojo zgodbo ali nekaj izrecno poudariti. Nekateri vadijo cele verige odzivov: »Rekel bom X, nato bo on rekel Y, nato bom rekel Z« itd

Sporazumevanje 5

Poslušanje, blokade poslušanja

— **selektivnost / filtriranje** Ljudje smo selektivni tudi zato, da se preprosto izognemo poslušanju določenih stvari, še zlasti ogrožajočim, negativnim, kritičnim ali neprijetnim. Nekatere stvari poslušamo, drugih pa ne. Pozorni smo le toliko, da lahko ugotovimo, ali je sogovornik jezen ali nezadovoljen oziroma ali smo v čustveni nevarnosti. Ko se prepričate, da pogovor ne vsebuje nič od tega, pustite mislim prosto pot.

Primer: Mama, na primer, posluša svojega sina ravno dovolj, da ugotovi, ali se spet pretepa v šoli. Olajšana izve, da se ne, in začne premišljevali o svojem nakupovalnem seznamu.

ocenjevanje sogovornika - Negativne oznake imajo ogromno moč. Če nekoga že takoj na začetku ocenite kot neumnega ali zmešanega ali nesposobnega, ne posvečate veliko pozornosti temu, kar govori – sogovornika ste že odpisali. Osnovno pravilo poslušanja je, da o izjavi sodite, šele ko slišite in ovrednotite celotno vsebino sporočila.

Nepremišljeno obsojanje izjave kot nemoralne, hinavske, fašistične, prokomunistične ali trapaste pomeni, da ste nehali poslušati in da ste se začeli odzivati refleksno.

Sporazumevanje 5

Poslušanje, blokade poslušanja

— **sanjarjenje** - Poslušate le napol in nekaj, kar sogovornik reče, nenadoma sproži verigo vaših zasebnih asociacij. V najblažji obliki je sanjarjenje izraz tega, da sogovornikovih izjav ne cenite pretirano.

Sošolec reče, da je padel na izpitu in v trenutku ste z mislimi pri prizoru, ko ste padli vi, ker se v zadnjem času niste pripravljali za izpit.

— **istovetenje** - Sogovornikove besede vzamete preveč zares in to primerjate z lastnimi izkušnjami. Svojo zgodbo začnete pripovedovati, preden lahko sogovornik zaključi svojo. Vse, kar slišite, vas spominja na nekaj, kar ste sami občutili, naredili ali pretrpeli. S temi vznemirljivimi zgodbami iz svojega življenja ste tako zaposleni, da nimate časa zares prisluhniti sogovorniku.

Nekdo vam želi pripovedovati o svojem zobobolu, vas pa to spomni na vašo lastno plombiranje zoba.

Sporazumevanje 5

Poslušanje, blokade poslušanja

Svetovanje

Pripravljeni ste pomagati in svetovati. Že po nekaj sogovornikovih stavkih začnete iskati pravi nasvet, pri tem pa ste zgrešili prave težave in se niste odzvali na problem.

Prepiranje

Prerecate se z ljudmi in razpravljate z njimi. Sogovornik nikdar ne čuti, da ga zares slišite, ker bliskovito izražate svoje nestrinjanje. Osredotočate se na iskanje stvari, s katerimi se ne strinjate. Zavzimate močno opredeljena stališča in zelo jasno izražate svoje prepričanje in priorotete.

Podvrsta prepiranja je omalovaževanje, ko s trpkimi ali sarkastičnimi pripombami hočete odpraviti sogovornikovo stališče.

Helena prične Arturju pripovedovati o svojih težavah pri biologiji. Artur pravi: »Kdaj boš imela toliko pameti, da se boš izpisala iz biologije?«

Druga različica pričkanja je *podcenjevanje*. Podcenjevanje uporabljajo ljudje, ki ne prenesejo pohvale. Osnovna tehnika podcenjevanja je zmanjševanje vrednosti lastnih dosežkov, ko nas kdo pohvali.

»Oh, saj nisem naredil nič posebnega.«, »Kaj še, saj sem bil čisto zanič.«

Sporazumevanje 5

Poslušanje, blokade poslušanja

Imeti prav

Imeti prav pomeni, da boste storili karkoli (prirejali dejstva, začeli kričati, iskali izgovore, obtoževali, očitali stare grehe), da bi se izognili temu, da nimate prav.

Ne prenesete kritike ali popravljanja in ne morete upoštevati predloga, da se spremenite. Vaša prepričanja so nepremakljiva. Ker nočete priznati, da so vaše napake napake, jih ponavljate vedno znova in znova.

Odmik od teme pogovora

Pri tej blokadi otežite poslušanje tako, da nenadoma spremenite temo pogovora. Tok pogovor preusmerite, ko vas tema dolgočasi ali ko vas navdaja z nelagodjem.

Od teme pogovora se lahko odmaknete tudi s humorjem. Na vse, kar je izrečeno, se odzivate s šalo ali duhovičenjem, s čimer se želite izogniti nelagodju ali stiski, ki bi ju utegnili doživeti ob zbranem poslušanju sogovornika.

Sporazumevanje 5

Poslušanje, blokade poslušanja

Spravljljivost

Želite biti prijazni, prijetni, radi bi ugajali ljudem, zato se z vsem strinjate. Želite se izogniti prepiru. Verjetno poslušate napol, le toliko, da bežno sledite pogovoru, vendar se vas vse skupaj ne tiče zares. Raje ste spravljljivi, kot da bi se vključili v pogovor in se zares ukvarjali z izrečenim.

Sporazumevanje 5

Poslušanje, blokade poslušanja

ŠTIRJE KORAKI DO UČINKOVITEGA POSLUŠANJA

- dejavno poslušanje,
- sočutno poslušanje,
- odprto poslušanje
- zavestno poslušanje

Sporazumevanje 5

Poslušanje

— Dejavno poslušanje

-Parafraziranje

pomeni s svojimi besedami ponoviti trditev, ki jo je po vašem mnenju sogovornik pravkar izrekel. Zaposluje vas s tem, da se trudite razumeti oziroma vedeti, kaj sogovornik misli, namesto da se ukvarjate z blokiranjem. Parafrazirate lahko uvedete z naslednjimi frazami: »Kot slišim, praviš....«, »Z drugimi besedami ...«, »V bistvu si se počutil kot ...«, »Če te prav razumem, si to doživel kot ...«, »Prišlo je torej do ...«, »Ali torej misliš ...?« Parafrazirali naj bi vedno, ko sogovornik pove nekaj, kar se vam zdi pomembno. Ljudje globoko cenijo občutek, da drugi slišijo, kaj govorijo. Parafraziranje ustavi naraščanje jeze in umiri krizo.

Parafraziranje prekine nesporazum in lahko v trenutku odpravi zmotne predpostavke, napake in napačno tolmačenje.

Parafraziranje vam pomaga, da si izrečeno zapomnite.

Kadar parafrazirate, boste veliko težje primerjali, ocenjevali, pripravljali odzive, se pričkali, delil nasvete, se odmikali od teme, sanjarili itd. Parafraziranje je pravzaprav protistrup proti večini blokad poslušanje.

Sporazumevanje 5

Poslušanje

Pojasnjevanje

Pomeni zastavljanje vprašanj, dokler ne dobite bolj jasne podobe. Ker je vaš namen v celoti razumeti povedano, morate pogosto prositi za dodatne informacije oziroma ozadje. Poznati morate okoliščine. Pojasnjevanje pomaga izostriti vašo osredotočenost pri poslušanju, tako da lahko slišite več kot le nejasne splošne podatke. Dogodke slišite v kontekstu sogovornikovih razmišljanj in občutkov ter pomembnih predhodnih dejstev. Pojasnjevanje tudi sporoča sogovorniku, da vas snov zanima. Vaše sporočilo je: »Pripravljen sem se potruditi, da te spoznam in razumem.«

Sporazumevanje 5

Poslušanje

Odzivanje

Odzivanje pomaga sogovorniku razumeti učinek njegovega sporočanja. Pomeni še eno priložnost za popravljanje napak in nesporazumov. Zanj je to obenem tudi priložnost, da dobi svež in dragocen pogled z drugega zornega kota. Odzivanje mora biti takojšnje, iskreno in suportivno.

»Mislim, da si zelo verjetno naredil napako« je bolj suportivno kot: »Tepec si.«

Opazovali ste sogovornikovo govorico telesa in prisluhnili tonu njegovega glasu. Opazovali ste stvari, ki so izdajale sogovornikovo počutje. Morda ste že prišli do svojih zaključkov o vsebini komunikacije. Da bi preverili svoje dožemanje, poskusite preoblikovati, kar ste videli in slišali, v svoj opis: »Želim razumeti tvoje občutke – ali si se počutil tako, kot da [opišite]?«, »Poslušal sem, kar si rekel in sprašujem se, ali se zares dogaja [opišite]?« Vse to morate storiti brez odobravanja ali obsojanja, vodi naj vas le želja, da preverite, ali vas občutek ne vara.

Sporazumevanje 5

Poslušanje

Sočutno poslušanje - empatija

Vaša sposobnost poslušanja se seveda zmanjša, kadar sogovornik izraža jezo, kritizira ali se vdaja samopomilovanju.

Odprto poslušanje

Poslušati morate selektivno, izločiti vse, kar je smiselnega, in se obesiti na stvari, ki se zdijo napačne ali neumne.

Obsojanje je lahko zelo prijetno, vendar ima lahko tudi visoko ceno:

Če se izkaže, da so vaša mnenja zmotna, boste to zadnji izvedeli.

Intelektualno se ne razvijate, če poslušate samo stališča, ki so enaka vašim.

Odpišete drugače ugledne ljudi, ker se ne strinjate z njihovimi idejami.

Drugi se nehajo zanimati za vas, ker se samo pričkate in ne poslušate.

Zamujate pomembne informacije.

Strah pred tem, da nimate prav, je velik, saj so vaša mnenja in stališča tesno povezana z vašo samozavestjo. Motiti se lahko enačimo z biti neumen, slab ali ničvreden. Velik korak naprej bi storili, če bi na mnenja in stališča gledali kot načasne hipoteze, ki veljajo, dokler se ne izkažejo za napačne ali dokler jih ne spremenimo. Namesto, da svojo samozavest gradite na tem, da imate prav, bi svojo samopodobo lahko preoblikovali v podobo nekoga, ki predvsem išče resnico.

Najpomembnejše pravilo pri odprtem poslušanju je slišati stavke v celoti oziroma celotno sporočilo, preden začnete presoјati. Preuranjeno vrednotenje ni smiselno, saj še nimate vseh potrebnih informacij.

Sporazumevanje 5

Poslušanje

Zavestno poslušanje

Del zavestnega poslušanja obsega primerjavo izrečenega z vašim lastnim poznavanjem preteklosti, ljudi in stvari. Pri tem ugotavljate, kako se sporočilo sklada z znanimi dejstvi.

Drug način zavestnega poslušanja je poslušanje in opazovanje doslednosti. Ali se sogovornikov ton glasu, njegovi poudarki, izraz obraza in drža skladajo z vsebino njegovega sporočila?

Če vam sogovornik pripoveduje o nedavni smrti svojega očeta, pri tem pa se smehlja in se udobno zlekne v stolu z rokami za glavo, sporočilo ni smiselno. Ni doslednosti.

Če telo, obraz, glas in besede niso usklajeni, je vaša (poslušalčeva) naloga pojasniti in se odzvati na to nedoslednost. Če se za to ne zmenite, pomeni, da pristajate na nepopolno oziroma zmedeno sporočilo.

Sporazumevanje 5

Poslušanje

Popolno poslušanje

- Ohranjajte očesni stik.
- Rahlo se nagnite proti sogovorniku.
- Opogumljate sogovornika s prikimavanjem ali parafraziranjem.
- Pojasnjujte z zastavljanjem vprašanj.
- Dejavno se izogibajte motnjam.
- Tudi če ste jezni ali vznemirjeni, se posvetite razumevanju povedanega.

Sporazumevanje 5

Poslušanje

— Popolno poslušanje

Ohranjajte očesni stik.

Rahlo se nagnite naprej.

Opogumljate sogovornika s prikimavanjem ali parafraziranjem.

Pojasnjujete z zastavljanjem vprašanj.

Dejavno se izogibajte motnjam.

Tudi če ste jezni ali vznemirjeni, se posvetite razumevanju povedanega.

— Medosebno poslušanje - izmenjava funkcije govorca in poslušalca

Ko ste govorec:

- kratko in jedrnato pojasnite svoje stališče
- izogibajte se pripisovanju krivde in zmerjanju; ne obtožujte in ne osredotočajte se na partnerjeve neuspehe
- govorite o sebi in svojih izkušnjah; osredotočite se na svoje želje in občutke

Ko ste poslušalec:

- bodite popolnoma osredotočeni na partnerja, da boste lahko resnično razumeli njegova občutja, mnenja in potrebe
- ne izražajte nestrinjanja, ne prepirajte se in ne popravljajte ničesar, kar reče vaš partnerje
- lahko zastavljate vprašanja, da pojasnite določene stvari, ne pa da začnete razpravljati ali nizati nasprotne argumente

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Model sveta vam pomaga osmišljati dogajanje. Pove vam, kaj je zares pomembno, kaj je treba opaziti in kaj prezreti, zakaj ljudje počno določene stvari in katera izbira je za vas najboljša. Model sporoča, kdo ste v odnosu do drugih ljudi.

Na primer: nekdo, ki se mora učiti že za trojko, bo inteligentnosti pripisoval izjemno velik pomen in bo nagnjen k temu, da vidi druge kot pametnejše in bolj samozavestne. Ista oseba bo morda cenila tudi delavnost in bo druge vrednotila kot lenuhe, ki se zanašajo le na svojo nadarjenost.

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Sveta ne doživljate neposredno, temveč doživljate svojo lastno predstavo o njem. Kar vidite, slišite in čutite se preoblikuje v misli oziroma tolmačenje. Vaša ideja sveta postane vaša realnost.

Vaše dožemanje, katere možnosti so vam na voljo in kaj vas omejuje, torej določa vaš model sveta in ne svet kot tak. Tudi pri tem, da se v danih okoliščinah kar najbolje odločite, vas vodi vaš model.

Ni nenavadno, da ljudje svoj model sveta napačno razumejo kot resnični svet, s čimer omejijo svoje možnosti. Svoje možnosti omejite, kadar v vašem svetu prevladujejo stroga pravila o tem, kaj lahko počnete in česa ne morete oziroma ne smete početi, oziroma takrat, kadar je vaš svet poln brezpogojnih stališč.

„Vedno bom imel težave z matematiko,“ ali: „Moja tašča me nikdar ne bo marala,“ ali: „Vsi radi hodijo na zabave.“

„Misli, da sem neumen“ ali: „Misli, da sem preveč tih,“ ali: „Vedo, da delam prepočasi.“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Omejevalni model, ki zoži ali popači resničnost, privede do omejenega življenja. Vaš model sveta določa tudi to, kako dobro poslušate in komunicirate.

Ljudje uporabljajo iste besede, ki pa imajo različen pomen. 'Zakon', 'družina', 'sebičnost', 'dolžnost', 'poštenost' in 'osamljenost' so besede, ki imajo lahko poseben, značilen, od posameznika do posameznika različen pomen.

Nekdo reče: „Izčrpan sem.“ Sami pri sebi rečete: „Vem, kaj pomeni izčrpanost. To je občutek močne utrujenosti, izžetosti od prevelike količine dela,“ sogovornikov model izčrpanosti pa se morda popolnoma razlikuje od vašega.

Beseda lahko pomeni potlačen bes, zmedenost ali občutek nemoči.

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Specifičen, nam lasten jezikovni vzorec lahko vpliva na naš model sveta:

- Odvrača ljudi od razumevanja
- Vztrajno omejuje
- Ohranja popačeno podobo

Štirje pomembni jezikovni vzorci ljudem preprečujejo, da bi zares razumeli drug drugega: izpuščanje, nejasni zaimki, nejasni glagoli in nominalizacija.

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Izpuščanje

pomeni popolno izločitev določene vsebine iz stavka. Ne veste natančno, kaj sogovornik misli, praznine pa zapolnite s svojim nizom predpostavk. Z izpuščanjem se lahko spoprimete, tako da povprašate po manjkajočih podatkih.

Trditev

„Zmeden sem.“

„Pripravljen sem.“

„Boljše volje sem.“

„Potrebujem pomoč.“

„Ana je najslabša.“

Vprašanje

„O čem? O kom?“

„Kaj si pripravljen storiti?“

„Zaradi česa? Boljše kot kdaj?“

„Kakšno pomoč želiš?“

„Najslabša kako? Najslabša v primerjavi s kom?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Nejasni zaimki

Običajno pride do zmede in napačnega tolmačenja, kadar govorec uporablja nejasne zaimke.

Trditev

„To je neverjetno.“

„To je nepošteno.“

„Pravijo, da azbest povzroča raka.“
raka?“

„Narobe gre.“

„Tako se le stežka najde srečo.“

Vprašanje

„Kaj je neverjetno?“

„Kaj je nepošteno?“

„Čigave raziskave kažejo, da azbest povzroča

„Kaj gre narobe?“

„Kaj počnem takega, da odvrčam srečo?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Nejasni glagoli

Nekateri glagoli, kot so 'žgečkati', 'zehati' ali 'mežikati' so veliko določnejši od drugih, kot so 'premikati', 'dotikati se' ali 'videti'.

Če bi vam nekdo rekel: „Lani sem zelo zrasel,“ bi se pri sebi čudili: „Le kako si zrasel? Si morda nekaj centimetrov višji? Si se zredil? Si premagal svoje zavore?“
Če govorca soočite z vprašanjem: „Kako si lani zrasel,“ dobite pojasnilo sogovornikove izkušnje in vpogled v njegov model sveta. Sledijo trditve z nejasnimi glagoli in pojasnjevalna vprašanja.

Trditve

„Tako me jezi!“
„Moji starši so me porinili v medicino.“
„Kar izginil je.“
„Enostavno moral sem iti naprej.“
„Všeč mi je Rodinova slika.“

Vprašanje

„S čim te jezi?“
„S kakšnimi dejanji so te starši porinili v medicino?“
„Kako je odšel? Kam je šel?“
„Kaj te je sililo, da greš naprej?“
„Kaj točno ti je bilo všeč na Rodinovi sliki?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Nominalizacija

Nominalizacija pomeni uporabo abstraktnih samostalnikov, ki dajejo lažen vtis, da predstavljajo konkretne stvari oziroma dogodke.

Primeri nominalizacije so: 'problem', 'najin odnos', 'ta pogovor' in 'tvoja krivda'.

Nominalizacijo lahko ustvarimo na dva načina.

Lahko uporabljamo izrazito nedoločne samostalnike, ki nejasno označijo pojme, o katerih naj bi se ljudje bodisi strinjali bodisi ne.

Če drugi govorijo o vaši krivdi, verjetno zelo dobro vedo, kaj mislijo, vaš model tega, kakšno vlogo igra krivda v vašem življenju, pa se od tega pojmovanja morda zelo razlikuje.

Drugi način nominalizacije je preoblikovanje glagolov v samostalnike. Primer take nominalizacije je: „Sprejmimo odločitev.“ Bolj dinamičen in razumljiv stavek bi bil: „Odločimo se, koliko dreves bomo posadili.“ Če samostalnik 'odločitev' preoblikujemo v glagol 'odločiti se', dobimo stavek, ki terja podrobnejše informacije. Nedoločno 'odločitev', ki jo je treba sprejeti, zamenja bolj natančno opredeljeno 'odločanje' o neki stvari.

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

Nominalizacij ni težko razlikovati od drugih samostalnikov. Predstavljajte si zeleno samokolnico. Zdaj si zamislite, da daste vanjo mlado drevo, deklico ali par vreč cementa. Vse to so samostalniki. Zdaj poskusite dati v samokolnico krivdo, težave ali odnose. Kot vidite, nominalizacije niso osebe, kraji ali stvari; nominalizacije so preveč abstraktne, da bi jih lahko vizualizirali.

Trditev

„V najinem odnosu je veliko napetosti.“
„Z delom so same težave.“
„Dan je bil poln zavrnitev.“
„Vznemirjenja ni več.“
več?“
„Ni rešitve!“

Vprašanje

„Kaj v najinem odnosu ti daje občutek napetosti?“
„Katere težave točno te mučijo?“
„S čim so te ta dan zavračali?“
„Kaj od tistega, kar te je vznemirjalo, se ne dogaja
„Kako si se trudil rešiti problem?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor - preseganje meja posameznih modelov

Pri omejevanju vašega izkustva so pomembni trije jezikovni vzorci: brezpogojnost, vsiljene omejitve in vsiljene vrednote.

Brezpogojnost

Brezpogojnost dobimo s pretiranim posploševanjem, za katerega so značilne besede, kot so 'vedno', 'nikoli', 'vse', 'nič', 'vsakdo' in 'noben'. Sogovornikovi brezpogojnosti se lahko postavite po robu, tako da te izraze pretirano poudarite s tonom glasu in da jim dodate še več brezpogojnih izrazov.

Trditev

„Vedno me nekaj boli.“

„Nikomur ni mar zame.“

„Nikdar ne zmagam.“

„Vedno je osorna do mene.“
prisrčno?“

Vprašanje

„Res ni trenutka, da te ne bi nič bolelo?“

„Res ni na svetu človeka, ki bi mu bilo mar zate? Niti enega samega?“

„Ali res nisi še nikoli pri ničemer zmagal?“

„Vedno je osorna do tebe? Se spomniš, da bi se do tebe kdaj vedla

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor - preseganje meja posameznih modelov

Vsiljene omejitve

so besede ali besedne zveze, ki nakazujejo, da nimate izbire.

Primeri takih besed so 'ne moreš', 'moraš', 'naj bi', 'potrebno je' in 'nemogoče je'.

Poznamo dve vrsti vsiljenih omejitev: omejitve, kot sta 'ne morem' in 'nemogoče je', opredeljujejo resničnost s tem, da popolnoma izključijo določene možnosti. Besede, kot so 'moraš', 'naj bi' ali 'potrebno je', imajo pogosto težo moralnega velelnika.

Tovrstni izrazi so izredno omejevalni, saj pravzaprav nakazujejo, da ste slabi, če se ne ravnate po pravilih, ki jih vsiljujejo take trditve.

Trditve

„Rad bi šel, a ne morem.“

„Ne smeš govoriti takih stvari.“

„Narediti moram, kar reče šef.“

„Ne znam kuhati.“

Vprašanje

„Kaj ti preprečuje, da bi šel?“

„Kaj se bo zgodilo, če ti bom govoril take stvari?“

„Kaj bi se zgodilo, če ne bi naredil tega, kar pravi šef?“

„Česa ne zmoreš pri kuhanju?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor - preseganje meja posameznih modelov

Vsiljene vrednote

Ko ljudje izrazijo posplošeno mnenje o svetu, pri presoji izhajajo iz svojega osebnega modela. V bistvu vrednote, ki njim ustrezajo, prenesejo na druge ljudi.

Vsiljene vrednote lahko vsebujejo splošne oznake; 'neumen', 'pogolten', 'pokvarjen', 'reva', 'grd'. Ljudje, ki uporabljajo ta jezikovni vzorec, se običajno ne zavedajo, da obstajajo še druga, enako veljavna stališča. Spodbijanje takih trditev prisili sogovornika, da potrdi izrečena mnenja kot svoja osebna in prizna dejstvo, da imajo ostali ljudje prav tako pravico do svojih vrednot in svojih mnenj.

Trditev

„To je ničvredna navlaka.“

„Komunizem je zlo.“

„Ni bilo prav, da je šel.“

„Zdravljenje spolnih motenj je neumnost.“

Vprašanje

„Za koga je ničvredna?“

„Kdo vidi komunizem kot zlo?“

„Za koga ni bilo prav, da je šel?“

„Kdo pravi, da je zdravljenje spolnih motenj neumno ali neučinkovito?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor – spodbijanje izkrivljenosti modela

Izkrivljenost vašega osebnega modela vam preprečuje, da bi pretehtali še druge možnosti, to pa močno osiromaši vaše izkustvo. Resničnost izkrivljajo trije jezikovni vzorci: napake o vzroku in posledici, branje misli in domneve.

Napake o vzroku in posledici

Napake o vzroku in posledici izhajajo iz prepričanja, da lahko ene oseba povzroči določena čustva oziroma določeno notranje stanje pri drugi osebi in da druga oseba ne more vplivati na svoj odziv. Ko spodbijate to prepričanje, sprašujete, ali ta vzročna zveza v resnici obstaja in ali ima druga oseba možnost kakršnega koli drugečnega odzivanja.

Trditev

„Žalostiš me.“

„Tvoj dojenček mi povzroča glavobol.“

„Tvoj molk me jezi.“
„Živce?“

„Delo me je dolgočasilo.“

Vprašanje

„Kako te žalostim? Kaj v mojem početju te razžalosti?“

„Povzroča glavobol? Je moj dojenček dejansko povzročil, da te boli glava?“

„Kako te jezi moj molk? Kaj pri mojem molku ti gre na

„Kaj se ti je pri delu zdelo dolgočasno?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor – spodbijanje izkrivljenosti modela

Branje misli

Pri branju misli ste prepričani, da veste, kaj nekdo drug misli ali občuti, ne da bi neposredno komunicirali s tem človekom. Branje misli izkrivlja vaš model sveta, ker neizogibno privede do tega, da izoblikujete prepričanja, ki preprosto niso resnična. Branje misli je osnovano na procesu, imenovanem projiciranje: bralec misli pričakuje, da bodo drugi ljudje čutili in da se bodo odzivali enako kot on. Bralec misli ne gleda in ne posluša dovolj pozorno, da bi lahko pri drugih opazil njihovo drugačno doživljanje sveta.

Trditev

„Moji sodelavci mislijo, da sem len.“

„Moj mož ve, kaj želim.“

„Z njo se je poročil samo zaradi denarja.“

„Prosim, ne jezi se name.“

Vprašanje

„Po čem sklepaš, da tvoji sodelavci mislijo, da si len?“

„Kako veš, da tvoj mož ve, kaj želiš?“

„Po čem sklepaš, da se je poročil z njo samo zaradi

„Zaradi česa imaš občutek, da sem jezen nate?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor

1. Obrazložitev besedila

Predpostavke

Predpostavke so deli trditev, ki morajo biti resnični, da velja celotna trditev: „Ker si bil zadnjič, ko sva šla plesat, tako ljubosumen, raje ne pojdiva več.“ Sklep 'raje ne pojdiva več' je lahko veljaven, samo če je predpostavka 'bil si ljubosumen' resnična. Če bi želeli spodbijati to trditev, bi vprašali: „Po čem si sklepala, da sem bil ljubosumen?“

Trditev

„Če bi mi Tomaž le hotel prisluhniti, bi mu povedala, kako v resnici čutim.“

„Če bi me zares ljubil, bi z mano preživel več časa.“

„Imam hudo težavo, zato moram takoj na pogovor.“

„Tvoj pes ogroža moje otroke. Priveži ga ali pa ga daj uspavat.“

„Ni kaj prida mati in otroci zato trpijo.“

Vprašanje

„Po čem sklepaš, da ti Tomaž ne želi prisluhniti?“

„Po čem sklepaš, da te ne ljubim zares?“

„Po čem sklepaš, da je težava huda?“

„S čim moj pes ogroža tvoje otroke?“

„Katera njena dejanja naj bi kazala na to, da je slaba mati?“

Sporazumevanje 5

Pojasnjevalni govor – spodbijanje izkrivljenosti modela

Pojasnjevalnih tehnik ne smete prepogosto uporabljati. Neprestane zahteve po pojasnjevanju naključnih pripomb bi bilo za druge precej neprijetno. Tehnike je potrebno uporabiti takrat, kadar je izjava nesmiselna, nedorečena ali pa kadar v njej manjkajo pomembni deli informacije. Dosledna uporaba brezpogojnih izrazov, branja misli in drugih jezikovnih vzorcev kaže, da je sogovornikov model omejen ali izkrivljen, zato mora biti uporaba pojasnjevalnih tehnik razumna in uvidevna. Bodite ljubeznivi. Sogovornikove trditve raziskujte ali spodbijajte z zanimanjem in ne s sovražnostjo.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Pasivne in agresivne strategije odzivanja na kritiko lahko resno ovirajo naše odnose z drugimi

Pozitivno agresiven ("asertiven") odziv na kritiko temelji na predpostavki, da lahko le oseba sama poda dokončno sodbo o svojih občutkih, mislih, hotenjih in vedenju in je sama odgovorna za njihove posledice

Vsak posameznik ima drugačno genetsko dediščino in življenjsko zgodovino ter zato tudi drugačna pričakovanja, stvari ki nas privlačijo ali odbijajo ter svoje vrednote.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Vaša skupina pravil se razlikuje od pravil drugih ljudi, zato se ne boste mogli vedno strinjati z njimi.

Poznamo tri dobre strategije za pozitivno agresiven odziv na kritiko: priznanje, zabrisanje situacije in podrobnejše spraševanje

Priznanje

Prav je da priznamo kritiko s katero se strinjamo, ne glede ali je bila konstruktivna ali je šlo samo za nepotrebno opozorilo.

Ne smemo se uloviti v past iskanja izgovorov ali opravičevanja za svoje vedenje.

"Zakaj si to naredil/a?" Od nas so pričakovali razumen, smiseln odgovor, in naučili smo se najti izgovore.

izgovore.

"Zakaj si to naredil/a?" Od nas so pričakovali razumen, smiseln odgovor, in naučili smo se najti

Ne smemo se uloviti v past iskanja izgovorov ali opravičevanja za svoje vedenje.

nepotrebno opozorilo.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Zabrisanje situacije

Zabrisanje situacije (angl. clouding) je koristna tehnika odzivanja na nekonstruktivno, manipulativno kritiko, s katero se ne strinjamo, saj nam ponuja hiter način, da odpravimo izjave, ki imajo v sebi sicer zrno resnice, vendar je njihov namen predvsem to, da nas ponižajo.

Pri zabrisanju situacije poiščemo v kritičnih pripombah nekaj, s čimer se strinjamo, v sebi pa še vedno ostanemo pri svojem prejšnjem stališču. Tako pomirimo osebo, ki nas kritizira, in se izognemo igricam moči, pri katerih nekdo vedno zmaga in nekdo je poražen, da se bomo lahko bodisi pogovarjali o bolj pomembnih stvareh, ali pa končali pogovor.

Zabrisanje situacije je manipulativna tehnika, včasih je to boljši pristop od drugih, agresivnejših ali pasivnejših alternativ. Nujno je natančno poslušanje in v izjavi osebe, ki nas kritizira, moramo najti nekaj, s čimer se lahko iskreno strinjamo.

S kritiko se lahko strinjamo na naslednje tri načine: delno strinjanje, strinjanje glede verjetnosti in načelno strinjanje.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Delno strinjanje

Pri tem pristopu poiščemo v izjavi osebe, ki nas kritizira, nekaj takega s čimer se lahko strinjamo in ji priznamo, da ima glede tega prav. Pri tem ignoriramo ostali del kritike. Poleg tega prilagodimo tudi tiste besede, kjer je oseba, ki nas kritizira, očitno pretiravala, na primer ko je rekla "vedno" ali "nikoli". S svojimi besedami torej ponovimo stavke, s katerimi se skoraj strinjamo, vendar pri tem ne smemo spremeniti ali izkriviti njihovega prvotnega pomena.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Strinjanje glede verjetnosti

Strinjanje glede verjetnosti uporabimo, če obstaja določena verjetnost, da ima oseba, ki nas kritizira, prav. Tudi če je ta verjetnost ena proti tisoč, lahko še vedno odgovorimo takole "To je možno..." ali pa "Mogoče imaš prav."

V zadnjem primeru bi osebi, ki nas kritizira, lahko odgovorili takole: "Možno je, da preveč delam." Ali pa: "Mogoče je pa res, da zadnje čase nimam nič časa za prijatelje."

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Načelno strinjanje

Včasih se lahko strinjamo z logiko osebe, ki nas kritizira, ne da bi se dejansko strinjali z njeno predpostavko. Lahko na primer soglašamo z naslednjim: "če drži X, potem velja Y" in še vedno ne priznamo, da X drži.

Kritik: Če ne boš študiral več kot zdaj, boš padel na izpitih.

Mi: Prav imaš, če ne bom študiral, bom dejansko padel na izpitih.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Podrobnejše spraševanje

Asertivno spraševanje je koristno, ko ne moremo ugotoviti, ali je bila kritika konstruktivna ali manipulativna, kadar kritike sploh ne razumemo ter kadar menimo, da nam ni znana celotna zgodba. Ljudje pogosto uporabljajo kritiko kot način, da se izognejo pomembnim občutkom ali željam. Če vas je torej kdo zmedel s kritično pripombo, ga bolj podrobno izprašajte, da ugotovite, kaj se skriva za tem.

"Če boš vozil kot norec, se bova zaletela. Preveč divjaš.."

Priznanje: "Verjetno res malo prehitro vozim."

Zabrisanje situacije: "Res je, da se mi precej mudi."

Podrobnejše spraševanje: "Kaj v moji vožnji te točno moti?"

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Posebne asertivne strategije

Premik z vsebine na dogajanje

"Govoriva veliko bolj glasno kot prej in kaže, da se bova pošteno sprla." Trik je v tem, da dogajanje med vama opišete na nevtralen in umirjen način, da druga oseba ne bi razumela vaše izjave kot napad.

Začasen odlog odgovora ali odziva

Nekateri ljudje imajo potrebo, da takoj odgovorijo ali se odzovejo na kakršnokoli situacijo. Če jim nekdo postavi vprašanje, imajo občutek, da morajo takoj odgovoriti. Zaradi tega pogosto naredijo ali izrečejo stvari, zaradi katerih jim je pozneje žal. Če si ne boste vzeli dovolj časa, da preverite, kako se dejansko počutite in kakšne so vaše potrebe, boste morda dovolili drugim, da odločajo namesto vas.

Začasen odlog odgovora omogoča:

- pravilno razumevanje druge osebe
- analizo povedanega,
- poglobitev vase
- zavestno vplivanje na situacijo

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost

Premor

če pogovor postane preveč pasiven ali agresiven
potrebujemo časa za premislek

- Pri odgovoru vztrajnemu in žaljivemu sodelavcu lahko rečete: "Mislim, da je to, o čemer govoriva, precej pomembno in raje bi se o tem pogovoril jutri."

Možnosti za premor pa ne smete izrabiti za to, da bi se vedno znova izognili težavnemu pogovoru.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

NEPOŠTENO PREPIRANJE

Nepošteno prepiranje oziroma bojevanje je glasno, zagrenjeno, škodljivo, neproduktivno in včasih tudi nasilno.

Slaba izbira trenutka

ena od oseb sili drugo, na primer vztraja, da se želi pogovarjati o neki stvari ob nepravem času, ko je že pozno in sta oba utrujena, ko druga oseba hiti nekam ali je preveč zaposlena z neko drugo stvarjo.

Obtoževanje

lahko spremlja tudi obmetavanje z žaljivkami, prelaganje krivde, pretiravanje, predpostavljjanje, da ima druga oseba zle namene, vlečenje starih zamer na dan in podobno.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

NEPOŠTENO PREPIRANJE

Prekrivanje drugih čustev z jezo

Pri nepoštenem bojevanju je jeza običajno edino čustvo, ki ga izrazimo, vendar se za njo pogosto skrivajo strah, žalost, krivda, zavist ali razočaranje.

Nemogoče zahteve

Pri nepoštenem prepiranju pogosto izrečemo nejasne in abstraktne zahteve, na primer: "Hočem, da si bolj obziren" ali "Prenehaj biti tako izbirčna". Tu gre res za nemogočo zahtevo, saj od druge osebe zahtevamo, da vedno bere naše misli in presodi, ali je tisto, kar bo storila, dovolj obzirno in drugemu po volji.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

NEPOŠTENO PREPIRANJE

Grožnje in ultimati

Nemogoče zahteve so pogosto podkrepljene s pretiranimi grožnjami in ultimati: "Izselila se bom." "Udaril te bom." »Če ne boš prenehal s prebijanjem noči ob računalniku, bom računalnik zabrisala skozi okno.

Poslabševanje prepira

Nepošteno prepiranje se iz tihega nesoglasja pogosto izrodi v glasen prepir in se postopoma poslabšuje od prepiranja do kričanja, od kričanja do razbijanja stvari, od razbijanja stvari do metanja vedno bolj nevarnih predmetov, od metanja do udarcev in se stopnjuje.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

NEPOŠTENO PREPIRANJE

Nesrečen konec

Nepošteno prepiranje se konča z nasiljem, umikom ali solzami ter opravičevanjem, ne pa z rešitvami, ki so zadovoljive za obe osebi. Pravzaprav se nepošteno prepiranje nikoli ne konča - pride le do začasnega premirja, ki traja do naslednjega boja.

Janez se na primer po prepiru vedno pomiri in se vrne domov ter se opraviči Darji. S seboj ji pogosto prinese rožico, novo knjigo ali zavojček indijskih oreškov, ki jih ima še posebej rada. Darja mu vsa v solzah odpusti in mu obljubi, da bo poslej manj raztresena. Janez potem sklene, da bo postal bolj potrpežljiv in bo bolje obvladoval svojo vzkipljivost, seveda do naslednjega prepira.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

POŠTENO PREPIRANJE

Za pošteno bojevanje je potreben odprt in iskren pogovor o mesebojnih razlikah, brez kričanja ali nasilja. Zanj veljajo stroga pravila, da bi izmenjava mnenj lahko bila pravična in mirna. V idealnem primeru se pošteno bojevanje konča z rešitvijo, ki je sprejemljiva za obe strani.

Za pošteno bojevanje in prepiranje so potrebne tri ključne predpostavke:

1. *Konflikti so neizogibni.* (različnost oseb)
2. *Potrebe vsakega od partnerjev so enako veljavne in pomembne.*
3. *Vsak lahko zmaga.* (iskanje kompromisov)

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

PRAVILA POŠTENEGA BOJEVANJA

Časovna primernost

Dogovor za pogovor.

Navedba problema

Navedite, kaj vas moti (tako stvari, ki jih nekdo dela, kot tiste, ki jih nekdo ne dela).

Reševanje enega problema

Rešujemo lahko samo en problem naenkrat. Pri prepiranju nas lahko hitro zapelje, da bi skušali spremeniti predmet pogovora ali vlekli na dan stare zamere.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

PRAVILA POŠTENEGA BOJEVANJA

Izraz vseh svojih čustev

Izražanje čustev pa ne pomeni isto kot stresanje čustev na drugo osebo. Svoja čustva stresamo na druge, kadar dvignemo glas in obtožujemo drugo osebo oziroma ji ježno grozimo. Izražanje čustev pomeni, da drugi osebi opišemo svoja čustva brez pretiranega čustvenega naboja in brez napadalnih besed.

Karl lahko na primer reče Klavdiji naslednje: "Ko sem slišal, da nameravaš prebiti ves vikend z Jano in nakupovati po mestu, sem bil jezen, da me boš pustila tukaj samega. Počutil se bom osamljeno in ne bom vedel, kaj početi, in nikogar ne bo ob meni. Poleg tega sem ljubosumen na Jano in na to, da se bosta sami zabavali, ob tem pa sem postal tudi malo negotov. Če se boš toliko zabavala brez mene, boš morda pomislila: "Zakaj mi je sploh treba biti poročena?"

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

PRAVILA POŠTENEGA BOJEVANJA

Predlaganje sprememb

Jasno, preprosto in direktno izrazite, kaj želite, da bi vaš partner naredil oziroma česa naj ne bi počel. Pri tem bodite konkretni. Izogibajte se uporabi splošnih pojmov, na primer: "Hočem, da si bolj obziren."

Opis posledic

Opišite praktične, čustvene, finančne, zdravstvene ali druge koristne učinke spremembe, ki ste jo predlagali. Običajno velja, da se bo partner prej odzval na pozitivne posledice kot na negativne."

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

PRAVILA POŠTENEGA BOJEVANJA

Preprečite poslabševanje prepira

pri vsakem prepiru se morate ves čas zavedati njegovega neverbalnega dela.

Bodite pozorni na znake nevarnosti: naraščanje glasnosti, grozilne geste, premik iz sedečega položaja v stoječi, kazanje s prstom, stiskanje pesti, glasno metanje knjig ali drugih predmetov ali njihovo razbijanje, hitro korakanje po sobi, medsebojno porivanje in podobno.

takoj ko boste opazili, da ste postali razburjeni, prenehajte govoriti in globoko vdihnite.

V primeru premora, mora le ta trajati najmanj pol ure.

V času premora ne smete piti alkohola ali zaužiti zdravil.

Ne vadite, kaj bi bila morali reči ali kaj boste rekli, ker vas bo to samo vznemirjalo , ostali boste v razburjenem stanju. V času premora bodite telesno dejavni.

Sporazumevanje 6

Pozitivna agresivnost, asertivnost - Asertivne veščine

PRAVILA POŠTENEGA BOJEVANJA

Prepir končajta z dogovorom, nasprotnim predlogom ali preložitvijo

Nekateri prepiri se lahko končajo s preprostim dogovorom: vi izrazite svoje mnenje in predlagate spremembo, vaš partner pa se s tem strinja.

Primer: Ko se Darja vrne s sprehoda med premorom, lahko Janezu predlaga, da bo sama prevzela skrb za zalivanje vrta, Janez pa naj sam skrbi za redno preverjanje olja v avtomobilu. Potem se lahko dogovorita tudi o delitvi več drugih opravil, glede katerih se sicer pogosto prepirata.

Mnogo je težav, ki jih ni mogoče razrešiti na hitro in pogosto je preložitev problema edina razumna rešitev.

Sporazumevanje 6

Govorica telesa

Ne da bi rekli eno samo besedo, razkrivate svoja občutja in svoje razpoloženje.

- namrgodenost in prekrižane roke sporočajo bes
- nasmeh nakazuje srečo
- obnanje s prsti po mizi in eksplozivno vzdihovanje sporočajo nestrpnost
- zadržana drža in molčanje izkazuje potrebo po miru

Nebesedno komunicirate na dva načina: s telesnimi gibi, kot so izraz obraza, kretnje in telesna drža, ter s prostorskimi odnosi, torej s tem, kakšno razdaljo vzpostavite med seboj in sogovornikom.

Sporazumevanje 6

Govorica telesa

50 odstotkov vpliva sporočila odvisnega od telesnih gibov.

Sestava celotnega sporočila:

7 odstotkov: besedno sporočanje (besedišče)

38 odstotkov: glas (glasnost, višina, ritem itd.)

55 odstotkov: telesni gibi (v glavnem izrazi obraza)

Govorica telesa je pogosto bolj verodostojna od besedne komunikacije.

Primer: vprašate mamo, kaj je narobe. Skomigne z rameni, se namršči, obrne se stran od vas in zamomlja: »Oh pravzaprav nič. Saj sem v redu.«

Sporazumevanje 6

Govorica telesa

Ključ nebesedne komunikacije je usklajenost. Nebesedne iztočnice se običajno pojavljajo v usklajenih nizih oziroma skupinah kretanj in gibov, ki imajo približno enak pomen, skladajo pa se tudi s pomenom besed, ki jih spremljajo.

V zgornjem primeru so materin skomig, mrščenje in obračanje proč med seboj usklajeni. Vsi lahko pomenijo: »Potrta sem« ali: »Zaskrbljena sem,« vendar pa se nebesedne iztočnice ne skladajo z njenimi besedami.

Pomanjkanje usklajenosti med nebesednimi iztočnicami.

Prodajalka morda stoji blizu vas in se rokuje z vami s toplim, trdnim stiskom roke in nasmehom, obenem pa vam ne želi pogledati v oči. Te nasprotujoče si nebesedne iztočnice so pogosto znak nasprotujočih si občutij ali nepopolnih sporočil. Morda se zaveda šefa, ki stoji poleg.

Sporazumevanje 6

Govorica telesa

Vaša telesna govorica je pravi zaklad informacij o vaših nezavednih občutkih in razpoloženjih.

V mučni socialni situaciji, na primer, boste morda opazili, da so vaše roke prekrižane, prsti pa se trdno oklepajo vaših nadlahti. Zaveste se, da ste živčni in v obrambnem položaju. Če se boste bolje zavedali svojih notranjih stanj, boste lahko ukrepali in zmanjšali napetost, namesto, da bi bili vedno bolj napeti.

Določena kretnja ali izraz ima v različnih zvezah različne pomene.

Pokrijete si usta, ko vidite, kako tovornjak trešči v zadek vašega parkiranega vozila, in to sporoča grozo. Isto kretnjo boste morda uporabili med dolgočasnim predavanjem, da bi prikrili svojo zdolgočasenost.

Sporazumevanje 6

Govorica telesa

Telesni gibi

telesnega komuniciranja se v glavnem naučimo. Kretnje se prenašajo iz generacije v generacijo brez posebnega učenja.

Govorica telesa v različnih kulturah si je sicer bolj podobna kot besedni jezik, vendar obstaja še vedno dovolj razlik, ki lahko povzročijo precejšnjo zmedo.

Na primer: nepretrgano ohranjanje očesnega stika, kadar odgovarjate nekomu, ki za vas predstavlja avtoriteto, je na ameriškem srednjem zahodu znak iskrenosti, v Portoriku pa je ohranjanje očesnega stika v podobnih okoliščinah znak nespoštovanja.

Sporazumevanje 6

Govorica telesa

Posamezna kultura dopušča precej individualnih različic.

Vi boste, na primer, svoje nezadovoljstvo nakazali s hitrimi, odsekanimi gibi, vaš partner pa z mrščenjem, togo, pokončno držo in prekrižanimi rokami.

Telesni gibi služijo številnim komunikacijskim namenom. Poleg tega, da kažejo razpoloženje in sporočajo občutja, lahko telesni gibi služijo tudi kot ilustratorji in regulatorji. Ilustratorji so nebesedni gibi, ki spremljajo in pojasnjujejo besedno sporočanje.

Sporazumevanje 6

Govorica telesa - regulatorji

Regulatorji so nebesedne iztočnice, ki nadzorujejo oziroma uravnavajo sogovornikovo govorjenje. Ko poslušate, kimate z glavo, po čemer lahko sogovornik sklepa, da ga razumete in da želite, naj nadaljuje. Ko želite, da sogovornik neha govoriti, se naslonite nazaj ali pogledate stran. Če dvomite, privzdignete obrvi, in sogovornik bo razumel, da mora braniti svoje stališče. Občutljiv sogovornik prilagaja svoje sodelovanje v pogovoru, tako da se odziva na poslušalčeve regulatorje.

Sporazumevanje 6

Govorica telesa - regulatorji

Izraz obraza

Obraz je najbolj izrazen del telesa.

Pri pregledu fotografije v akciji z roko pokrite vse razen obraza. Kakšno informacijo razberete zgolj z obraza? Kakšno informacijo izgubite?

Verjetno boste ugotovili, da sicer ne morete ugotoviti, kaj ljudje počnejo, lahko pa boste zaznali občutja in razpoloženja.

Nato pokrijte vse razen oči in znova poskusite razbrati občutja in razpoloženja. Poskusite tudi tako, da prekrijete vse razen področja okrog ust. Ugotovili boste, da se da nekatera čustva zanesljivo razbrati, že če pogledate samo oči ali usta, a več obraza ko pokrijete, težje je razbrati občutja in razpoloženja.

Ali ima oseba obrvi dvignjene ali spuščene, čelo nagubano ali gladko, brado napeto ali sproščeno.

Sporazumevanje 6

Govorica telesa - regulatorji

Kretnje lahko sporočajo veliko o vaših mislih in čustvih.

Roke in dlani

Nekateri ljudje govorijo z rokami.

Ljudje se popraskamo po glavi, ko nam nekaj ni jasno, se dotaknemo nosu, ko dvomimo, si masiramo vrat, ko smo jezni ali razočarani, se potegnemo za ušesa, ko želimo prekiniti nekoga, vijemo roke v žalosti in si manemo roke v pričakovanju.

V znak pripravljenosti bomo položili roke na kolena, v znak nestrpnosti pa na ustnice; v znak samoobvladovanja jih bomo sklenili za hrbtom, v znak premoči za glavo; v žepe jih bomo vtaknili, da ne bi z njimi nehote sporočali; pesti stisnemo v znak jeze ali napetosti. S svojimi rokami in dlanmi ustvarjajo nejezikovne znake, ki jih lahko tolmačimo kot "mir s teboj" ali "pojdi k vragu."

Sporazumevanje 6

Govorica telesa - regulatorji

Noge in stopala

Ko sedite z rahlo razmaknjenimi in neprekrižanimi nogami, sporočate odprtost. Ko sedete okobal na stol, kažete nadvlado. Ko imate nogo obešeno čez naslonjalo za roke, nakazujete brezbržnost. Če imate gleženj ene noge na kolenu druge ali nogi prekrižani v gležnjih, je to lahko znak odpora. Če imate eno nogo prekrižano čez drugo in z njo bingljate ali brcate naprej in nazaj, to pogosto pomeni, da ste zdolgočaseni, jezni ali razočarani. Z neprekrižanimi okončinami najbolj verjetno kažete strinjanje. Smer, v katero so obrnjene noge in podplati, je pogosto smer, za katero čutite največ zanimanja.

Da bi občutili, koliko se pri komunikaciji pravzaprav zanašate na telo, poskusite povedati zgodbo, ne da bi uporabili kretnje. Za to boste se boste morali morda z nogami trdno vkopati v tla in držati roke za hrbtom.

Sporazumevanje 6