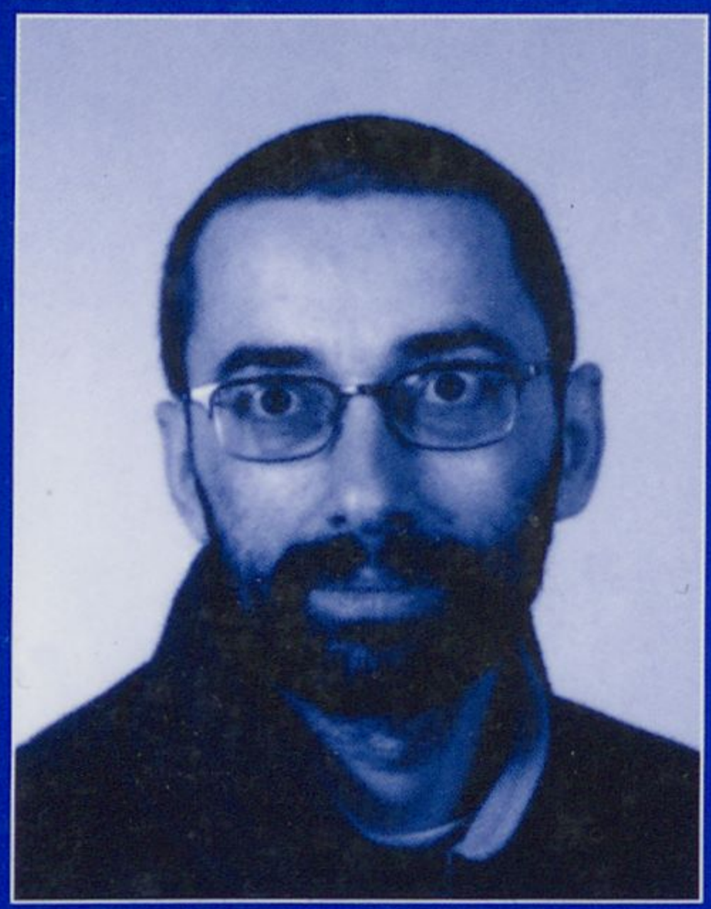
Tomaž Vec

KOMUNIKACIJA – UMEVANJE SPORAZUMA

KOMUNIKACIJA – UMEVANJE SPORAZUMA



O avtorju

Tomaž Vec, asistent na Pedagoški fakulteti v Ljubljani in specialist psihološkega svetovanja, se je komunikacijsko sprva deset let »kalil« v vzgojnem zavodu v Smledniku. Svoje svetovalno-terapevtsko delo z vedenjsko najbolj težavnimi otroki in mladostniki ter z njihovimi družinami je nadaljeval v Svetovalnem centru za otroke, mladostnike in starše. Je avtor in (so)izvajalec posebnega, v Sloveniji najstarejšega in najdlje trajajočega, programa dela s skupinami staršev za vedenjsko težavne otroke. Umevanje sporazuma pa ves čas povezuje tudi z raznovrstnimi drugačnimi oblikami dela s skupinami (treningi komunikacije, skupinske

Tomaž Vec

KOMUNIKACIJA – UMEVANJE SPORAZUMA

Tomaž Vec
KOMUNIKACIJA - UMEVANJE SPORAZUMA

Izdal:
Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše Ljubljana

Naslovnica in ilustracije:
Barbara Kariž

Lektoriranje:
Vladka Jan

Tehnična ureditev in tisk:
Tiskarna Premiere d.o.o., Medvode

Naklada:
500 izvodov

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

316.772.4

VEC, Tomaž
Komunikacija - umevanje sporazuma / Tomaž Vec ; [ilustracija Barbara Kariž]. - Ljubljana : Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše, 2005

ISBN 961-91056-3-X

220189184

KAZALO:

POSVETILO

Knjiga ne bi nastala brez mojih staršev, ki sta me, prav taka, kot sta (bila), vpeljala v svet sporazumevanja in mi vcepila željo po odkrivanju stvari, ki jih imajo drugi za samoumevne, in željo po premagovanju tistih stvari, ob katerih se drugi raje obrnejo. Prav tako je ne bi bilo brez moje sestre, ki mi je hote in nehote omogočala prve preizkuse učinkovitosti komuniciranja, in s katero sva si v tej veščini vedno bližje.

Prav gotovo te knjige tudi ne bi bilo brez čustveno in strokovno ekstremnih izkušenj pri delu z disocialnimi otroki in mladostniki, ki so me, celo če tega ne bi hotel, vseeno pripeljale na pot odkrivanja tako delujočih kot nefunkcionalnih metod in tehnik ustvarjanja medsebojnega polja komunikacije.

Prav posebej pa se želim zahvaliti štirim prav posebno posebnim ljudem mojega življenja:

»vseživljenjskemu« mentorju Janezu za njegove iskrive misli, ki so mi večkrat obračale moje niti razmišljanja, kot bi »obrnile ponošen štumf«, in me hkrati vedno znova usmerjale na pomembnost natančnosti (tako v komunikaciji kot v razmišljanju in strokovnem ravnanju),

Tanji, s katero sem na vznemirljivo lepi, nezamenljivi in hkrati včasih naporni, pa vsekakor truda vredni, večni poti odkrivanja umetnosti ustvarjanja sporazuma v vseh njegovih odtenkih dragocenosti najinega odnosa in

Valu ter Pini, ob katerih se soočam, kako se moja razmišljanja in želje včasih razlikujejo od tistega, kako v resničnosti uporabljam svoje znanje, pa mi vseeno dajeta vedeti, da vesta, da sta moja sončka.

UVOD

V pričujočem tekstu se komunikacije "lotevam" na dva načina; prvi je nekoliko splošnejši in predpostavljam, da tudi širše bolj znan, zaradi česar služi predvsem sistematičnemu pregledu (obsega poglavja o verbalni in neverbalni komunikaciji), drugi pa je zahtevnejši (predpostavlja dobršno mero strokovnega predznanja) in zajema nekatere specifičnosti strokovnih komunikacijskih intervencij (poglavja o specifičnih komunikacijskih tehnikah v svetovalno-terapevtski praksi in o metajeziku).

V začetnih poglavjih se več ukvarjam z opredelitvami. Komunikacija je namreč nekaj, kar nas spremlja od rojstva do smrti, čemur se ne moremo izogniti, kar nas sooblikuje in nam pomaga vplivati na druge. Predstavlja ključni del t. i. socialnih spretnosti ter še več: z njo soustvarjamo socialno resničnost. In kljub pomenu, ki ga komunikacija nedvomno ima za naše življenje, se je le redko sistematično in načrtno učimo. Vse prevečkrat se naše učenje (in znanje) komunikacije konča z naučenim poimenovanjem zlasti fizičnih pojavov ali z (modernim) učenjem leporečenja (retorike). Ob sporazumevanju (ki je kvalitativno popolnoma drugačno od enostavnega sporočanja in sprejemanja komunikacijskih znakov) glede čustev, odnosov, namer, razumevanja itd. pa pogosto ostajamo brez temeljnih znanj.

Ozaveščanje, spoznavanje, upoštevanje in uporaba zakonov komunikacije, ovir v komunikaciji ter učinkovitih načinov pošiljanja in prejemanja sporočil je nekaj, česar bi se kazalo sistematično učiti in vaditi od najzgodnejših let. Ti elementi bi morali postati pravzaprav temeljni predmet vseživljenjskega učenja (vseživljenjskega v smislu učenja od rojstva do smrti). In vendar kaže imeti v mislih, da so vse to zgolj elementi neskončno bolj kompleksne spojine, ki ji šele v živi, neposredni interakciji in ob pridobivanju lastnih prijetnih in neprijetnih izkušenj lahko vdihnemo pravo življenje – pridemo do nečesa, kar imenujemo dobra komunikacija.

Tudi če ne sprejmemo teze Dunbarja (1993), da je besedna komunikacija zgolj nekakšno nadomestilo za negovanje (oz. neverbalni stik med ljudmi), zagotovo velja, da velik del sporočanja o odnosih, čustvih, stališčih in namenih poteka nebesedno. In tudi če ne pristanemo na mnenje nekaterih, ki trdijo, da je osnovna vloga neverbalne komunikacije v omogočanju ustvarjanja socialnih kontaktov, gotovo drži, kar je zapisala M. Mihelčič (1990, str. 41), da "če znamo prisluhniti sebi, bomo dovzetni tudi za sporočila drugega človeka in bo sleherna poteza na sočloveku dobila vrednost pripovedujoče govorice. Obenem pa se bo tudi v nas prebudila odgovornost za sporočila, ki jih skozi naše neverbalno oddajanje začutijo vsi, s katerimi prihajamo v stik."

Seveda pa ob neverbalni komunikaciji ne kaže pozabiti na pomen socialnega konteksta (kulturnih in skupinskih razlik) ter da smo mi tisti, ki razna sporočila interpretiramo oz. razumemo na svoj način (torej v okviru svojih izkušenj, svojih naravnanosti, vrednot, norm, kulturnega ozadja ipd.).

Namen mojega pisanja o specifičnih komunikacijskih tehnikah v svetovalno-terapevtski praksi je bil v temelju usmerjen na dvoje:

- *v lastno sistematično preverjanje ciljev, namenov, oblik, prednosti in pomanjkljivosti ter omejitev in nevarnosti posameznih tehnik,*

- *v opozarjanje na posebnosti v strokovni uporabi, k čemur me je vodil vse preveč razširjen pojav neustrezne in nestrokovne (zlo)rabe fragmentiranih komunikacijskih znanj (ko npr. nekdo ob usvojitvi hitrega kursa trenutno popularne t. i. terapije uporablja določeno komunikacijsko tehniko, da bi okrepil svojo moč nad klientom).*

Specifične komunikacijske tehnike so namreč nekaj, kar uporabljamo prav vsi v raznoraznih življenjskih situacijah. Vendar se laična uporaba temeljno razlikuje od strokovne rabe. Laična, vsakodnevna raba je najpogosteje nenamenska, nesistematična, osredotočena na ozke, z lastnimi potrebami zaznamovane cilje, pri čemer najpogosteje niti ne pozna nevarnosti in okvirov, v katerih določenih tehnik ne bi smeli uporabljati, ne upošteva prednosti in pomanjkljivosti posameznih tehnik itd. V tem smislu je še bolj od laične rabe obžalovanja vredna t. i. kvazistrokovna raba (ki bi jo morali ustrezno imenovati zlo-raba).

Strokovnjak bo po drugi strani poskušal svoja znanja vedno izpopolnjevati in ga pri tem ne bo vodilo le poznavanje ciljev, ampak tudi zavedanje lastnih kompetenc in omejitev. Zavedal se bo namreč, da lahko, ob neupoštevanju osnovnih pogojev in značilnosti specifičnih tehnik, komunikacija vodi v slabšanje odnosa, v škodljivo načenjanje obrambnih mehanizmov in funkcioniranje klienta in, kar je še huje, v zavestno manipulativno zasledovanje lastnih ciljev na račun sogovorca.

Avtor

TEMELJI VERBALNE KOMUNIKACIJE

KAJ JE KOMUNIKACIJA

1. vaja Definicija komunikacije in njenega pomena

Namen vaje je spodbujati iskanje lastnih odgovorov in kritičnega razmišljanja o komunikaciji in njenem pomenu.

Izvedba: Vsak naj najprej zapiše svoje odgovore. Nato naj udeleženci v parih kritično razmislijo, ponovno opredelijo, utemeljijo in razložijo:

1. Kaj je komunikacija? (Vsak naj napiše svojo definicijo komunikacije.)

---

2. Zakaj je komunikacija pomembna, zakaj sploh komuniciramo, od kod potreba po komunikaciji – kje so vzroki za komuniciranje?

---

3. Kakšna je funkcija komunikacije oz. njen namen? Ali je komunikacija zgolj izmenjava idej in izkušenj ali še česa več?

---

4. Kakšne oblike komunikacije bi lahko opredelili?

---

5. Na kakšne načine lahko komunikacija poteka?

---

6. Kdo so udeleženci komunikacije? Ali komunikacija poteka le med ljudmi? Ali je možna tudi med živalmi, kaj pa med človekom in rastlino? Kako bi razložili trditev planinca, ki pravi, da komunicira z gorami?

---

7. Kakšna je vaša predstava enosmerne in dvosmerne komunikacije?

---

8. Kaj je značilno za učinkovito in kaj za neučinkovito komunikacijo?

---

9. Kako še poteka komunikacija razen s pomočjo jezika?

Razprava: Zapisane odgovore naj udeleženci kasneje, ob seznanjanju s teorijo sproti preverjajo, razmislijo naj, kako bi jih morali spremeniti, s čim dopolniti ali kaj odvzeti, s pomočjo vodje naj argumentirajo svoje odgovore, kritično naj razmislijo o dani teoriji – v čem je ne/skladje, v čem menijo, da je njihov odgovor pravilnejši od teorije ipd.

Na vprašanje, kaj je komunikacija, ljudje (vsaj redni in izredni študentje, ki odgovarjajo na to vprašanje v prvi uri izbirnega predmeta) največkrat odgovorijo, da je to izmenjava sporočil med osebami. Kaj pa pravijo tisti, ki se tega področja lotevajo znanstveno? Oglejmo si nekaj definicij komunikacije:

"Komunikacija je proces, ki običajno zajema interakcijo med osebami, ki komunicirajo. V družbeni interakciji človeka vodi njegovo tolmačenje pomena besed in akcija drugega. Komunikacija je vzajemna izmenjava pomenov med ljudmi – poteka pretežno prek jezika, možna pa je le v tolikšni meri, v kolikšni jo določajo skupna spoznanja, skupne potrebe in stališča." (Krech, Crutchfield, Balachey, 1962, str. 293 in 280)

"Komunikacija je izmenjava idej in izkustev med posamezniki." (McDavid, Harari, 1968, str. 158)

"Komunikacija je sporočanje drugim osebam informacije o stvareh in pojavih." (Pečjak, 1975, str. 344)

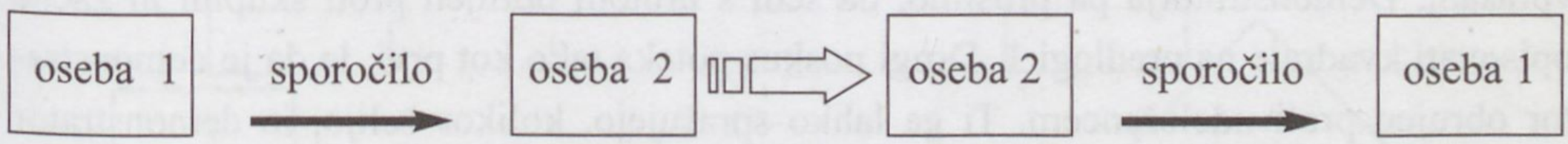
"Komunikacija je izmenjava sporočil med dvema ali več osebami." (Zvonarević, 1985, str. 248)

"Komunikacija je izmenjava pomenov prek znakov." (Dimbleby, Burton, 1995, str. 28)

"Komunikacija je prenos pomenskih informacij od ene osebe k drugi." (Hogg, Vaughan, 1998, str. 524)

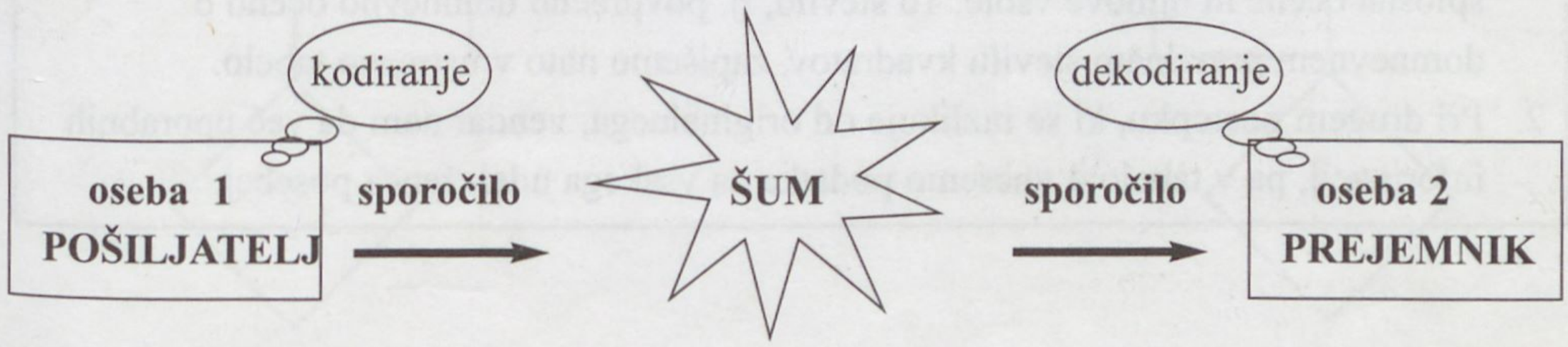
Vidimo, da so bile (in so še) definicije komunikacije zelo različne, pri čemer bi lahko ločevali dve skupini definicij: zgodnejše, t. i. **linearne modele komunikacije**, in sodobne modele oz. **modele izmenjave**. Linearni modeli (v katere lahko uvrstimo večino splošno razširjenih in poljudnoznastvenih definicij) temeljijo, kot navaja Peter Hartley (1993, str. 14) na zelo vplivnem zgodnjem delu Shannona in Weawerja. Večina teh, zgodnejših definicij komunikacije predpostavlja (vendar ne vse, npr. definicija Krecha, Crutchfielda in Balacheya iz leta 1962!), da se pri komunikaciji da določati zaporedje poteka komunikacije, kar se običajno ponazori s shemo:

Slika 1: Linearni model komunikacije



Nekoliko manj poenostavljen linearni model komunikacije upošteva še možnost popačenja sporočila zaradi šuma ter kodiranje in dekodiranje. Pri tem je komunikacija opredeljena kot sporočilo, ki ga oseba 1 (pošiljatelj) pošlje osebi 2 (prejemniku) z namenom, da bi vplival na prejemnikovo vedenje.

Slika 2: Razširjeni linearni model komunikacije



Koda v tem modelu pomeni (po R. Dimblebyju in G. Burtonu, 1995, str. 23) sistem za uporabo znakov. Ta sistem temelji na dogovorjenih pravilih, ki jih izmenjujejo med sabo tisti, ki kodo uporabljajo. **Kodiranje** torej pomeni **proces pretvorbe misli, čustev, namenov, stališč itd. v takšne znake, za katere predvidevamo, da jih bo drugi pravilno razbral (dekodiral)** oz. ponovno pretvoril v tisto, kar smo želeli sporočiti.

2. vaja Eno- in dvosmerna komunikacija

Naslednjo vajo je v svojih poskusih uporabljal že Harold J. Leavitt (1958), mi pa jo povzemamo po Tobiasu Brocherju (1972, str. 96–101) in Johnsonu in Johnsonu (1997, str. 163–164). Vaja osvetljuje možnosti enosmernega in dvosmernega komuniciranja. Namen vaje je prikazati razlike med t. i. enosmerno in dvosmerno komunikacijo in spodbujati kritični razmislek o odnosih, ki se zrcalijo v komunikaciji (odnos do podrejenih, odgovornost za hiter prenos informacij ipd.)

Potrebujemo: prilogo 1 in 2, vsak udeleženec po dva lista papirja in svinčnik.

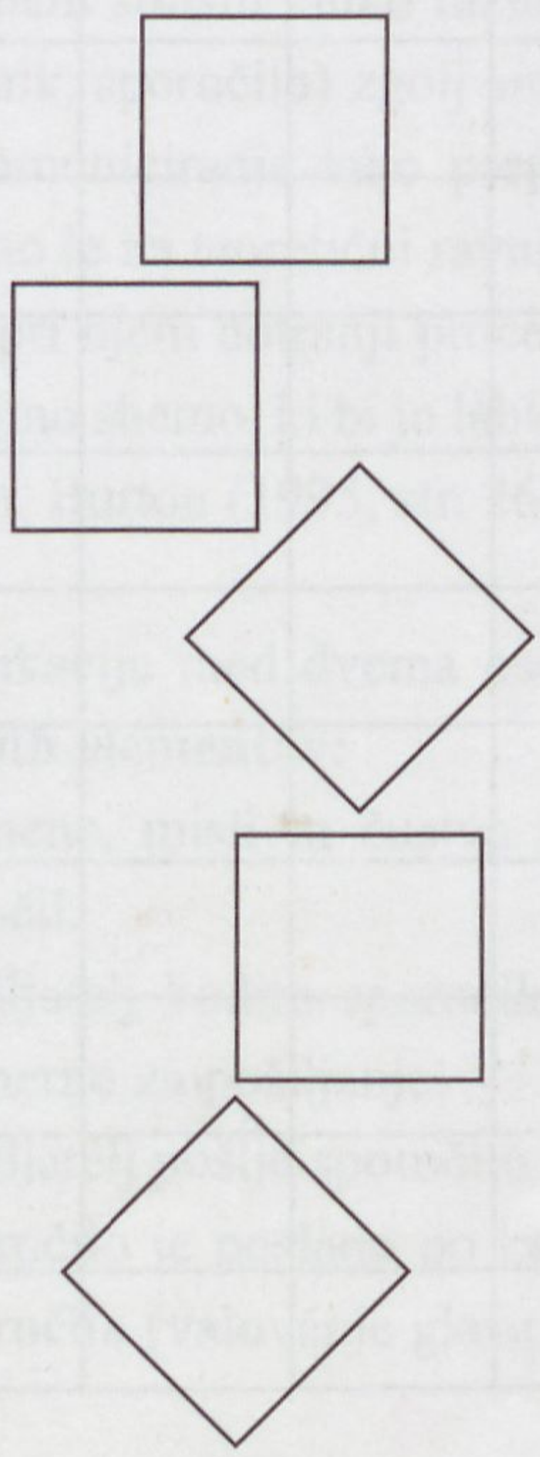
Izvedba: Udeleženci naj sedijo pred vodjo v takem razporedu, da ne morejo gledati ali vsaj s težavo gledajo drug drugemu na list. Za demonstracijo izbrani član skupini obrača hrbet.Vsak član skupine dobi svinčnik in dve poli papirja, ki sta oštevilčeni in na katere bodo risali. Skupini pojasnimo, da bo demonstrator, ki smo ga izbrali, dal navodila, kako naj narišejo serijo kvadratov. Ne pri prvem, ne pri drugem poskusu demonstrator ne sme predstaviti razporeditve kvadratov ostalim drugače kot zgolj besedno. Člani morajo te kvadrate narisati tako, kot jim je bilo sporočeno. Pri prvem poskusu ne smejo postavljati vprašanj. Demonstratorja pa prosimo, da sedi s hrbtom obrnjen proti skupini in začne opisovati kvadrate na predlogi 1. Drugi poskus poteka tako kot prvi, le da je demonstrator obrnjen proti udeležencem. Ti ga lahko sprašujejo, kolikor želijo, in demonstrator odgovarja po svojih močeh. Pri obeh poskusih merimo čas in ga vnesemo v ustrezno rubriko tabele 1. Ob koncu vsakega poskusa člane skupine prosimo, da povedo domnevno število pravilno narisanih kvadratov. Pri tem sta mogoča dva postopka:

1. V tabeli 2 in 3 vnesemo število udeležencev, ki menijo, da so pravilno narisali 5, 4, 3 itd. kvadratov. Iz teh posameznih ocen udeležencev izračunamo srednjo vrednost splošne ocene in njihove vsote. To število, tj. povprečno domnevno oceno o domnevnem pravilnem številu kvadratov, zapišemo nato v ustrezno tabelo.
2. Pri drugem postopku, ki se razlikuje od originalnega, vendar nam da več uporabnih informacij, pa v tabelo 4 vnesemo podatka za vsakega udeleženca posebej.

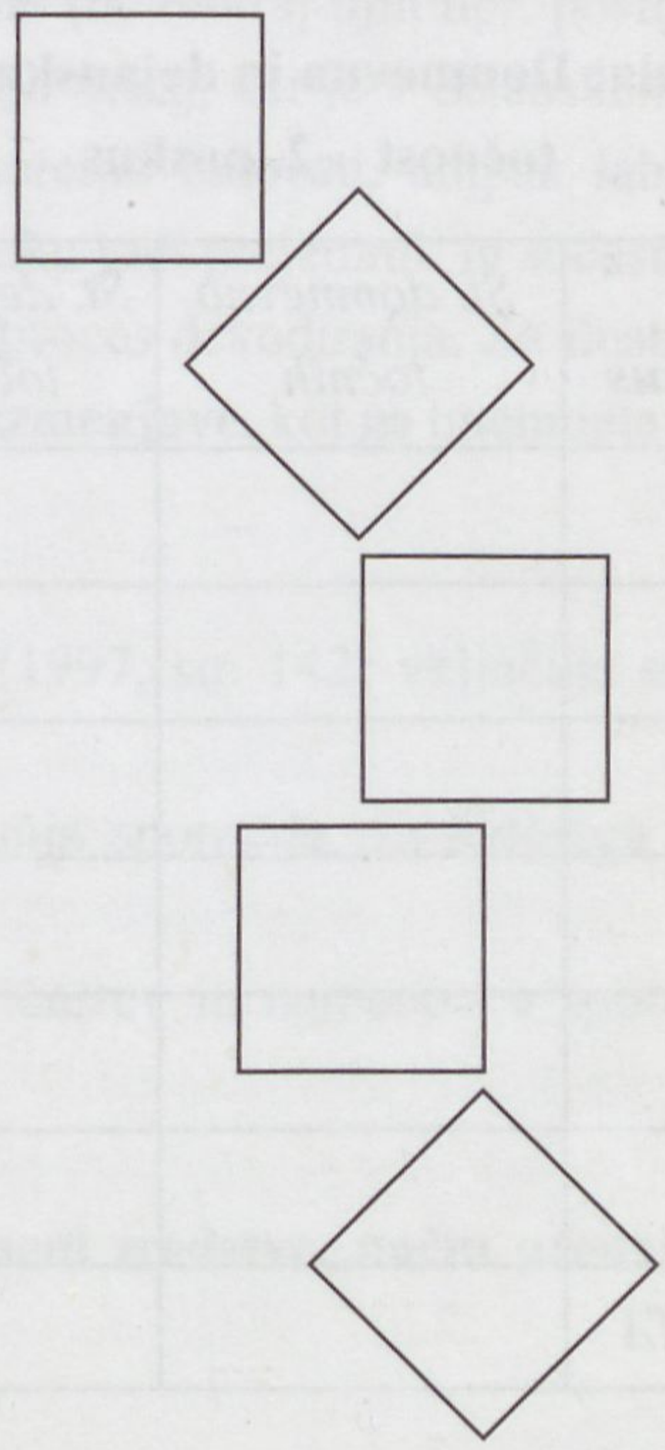
Ko je končan tudi drugi poskus in smo podatke že vnesli v tabele, pokažemo članom prvo predlogo kvadratov. Udeleženci naj ob predlogi primerjajo, koliko kvadratov so dejansko pravilno narisali pri prvem in koliko pri drugem poskusu. Velikost kvadratov pri tem ni toliko pomembna kot predvsem položaj posameznih kvadratov v njihovem zaporedju in njihovo razmerje do preostalih kvadratov. Podatke o pravilnih rešitvah vpišemo v 2. in 3. tabelo in njihovo srednjo vrednost v prvo tabelo. Če pa uporabljamo 2. postopek, podatke o pravilnih rešitvah vpišemo v 4. tabelo.

Razprava: Če je skupina imela opazovalce, jih povabimo, da poročajo o reakcijah demonstratorja in skupine oz. posameznikov v njej. Udeleženci (po štirje skupaj) naj poskusijo ob podatkih, ki so napisani na tabli, sami ustvariti "mini teorijo"; opredelijo naj enosmerno in dvosmerno komunikacijo, zapišejo značilnosti, prednosti, pomanjkljivosti itd. prve in druge. Pozorni naj bodo na porabljeni čas, natančnost in raven domnevanja, razliko med domnevami in realnimi rezultati, pogovorijo naj se, kateri poskus jim je bil bolj všeč, ob katerem so se bolje počutili in zakaj … Ob koncu naj udeleženci razmislijo o tem, kakšno vedenje opažajo v običajnem življenjskem okolju (pri sebi in pri drugih, s katerimi se srečujejo). Sintetizirajo naj, kar mislijo, da so se ob tej izkušnji o dveh različnih vrstah komunikacij naučili in poskušajo predvideti, kako bodo (bi lahko) na podlagi doživetih izkušenj spremenili svoje vedenje v komunikacijskem procesu.

Priloga 1: Enosmerna komunikacija



Priloga 2: Dvosmerna komunikacija



1. tabela: Zbirna tabela obeh poskusov (eno- in dvosmerna komunikacija)

Poskus (srednja vrednost)	*I.*	*II.*
Porabljeni čas		
Domnevna točnost		
Dejanska točnost		

2. tabela: Domnevna in dejanska točnost - 1. poskus

1. poskus	*Št. domnevno točnih*	*Št. dejansko točnih*
0		
1		
2		
3		
4		
5		
VSOTA		

3. tabela: Domnevna in dejanska točnost – 2. poskus

2. poskus	*Št. domnevno točnih*	*Št. dejansko točnih*
0		
1		
2		
3		
4		
5		
VSOTA		

4. tabela: Domnevna in dejanska točnost – posamezni rezultati

	1. poskus		***2. poskus***	
Posk. oseba	*Domnev. točni*	*Dejansk. točni*	*Domnev. točni*	*Dejansk. točni*
1.				
2				
3				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14				
itd.				
VSOTA				

Kadar sporočila potekajo samo v eni smeri (kot je prikazano na sliki 1 in 2), pravzaprav ne bi smeli govoriti o komunikaciji, temveč o **sporočanju**. Tako ne komuniciramo, ampak sporočamo npr. z listkom, ki ga drugi najde na mizi, sporočanja smo deležni preko TV ekranov, telefonske tajnice ipd. **Osnovna značilnost sporočanja je torej enosmernost zaznave in s tem povezana enosmernost procesa poteka sporočil.** Sporočanje je tako drugačen proces od komunikacije, zato ga ne bi smeli tako poimenovati ali mešati z njim.

Tisto, kar dejansko druži proces komunikacije in proces sporočanja, je, da pri obeh govorimo o sporočilu, in – tisto, kar dejansko povzroča zamenjavo – pri obeh procesih je enak namen oz. smisel, to je **vplivanje**. Vplivanje označi N. Rot (1982, str. 11–12) za enega od dveh bistvenih vidikov komunikacije (drugi je namerno ali nenamerno pošiljanje dražljajev, ki za drugo osebo predstavljajo znake).

Medosebna komunikacija pa je veliko več kot zgolj enosmerno pošiljanje sporočil nekomu drugemu. V vsakdanjem življenju večina komunikacije poteka na medosebni ravni (z neposredno prisotnostjo dveh ali več oseb) v obliki nepretrganega procesa, v katerem je pošiljatelj hkrati tudi prejemnik. Zato bi lahko rekli, da je **medosebna komunikacija "proces, v katerem vsi udeleženci sprejemajo, pošiljajo in interpretirajo sporočila oz. simbole, ki so povezani z določenim pomenom."** (Johnson in Johnson, 1997, str. 140)

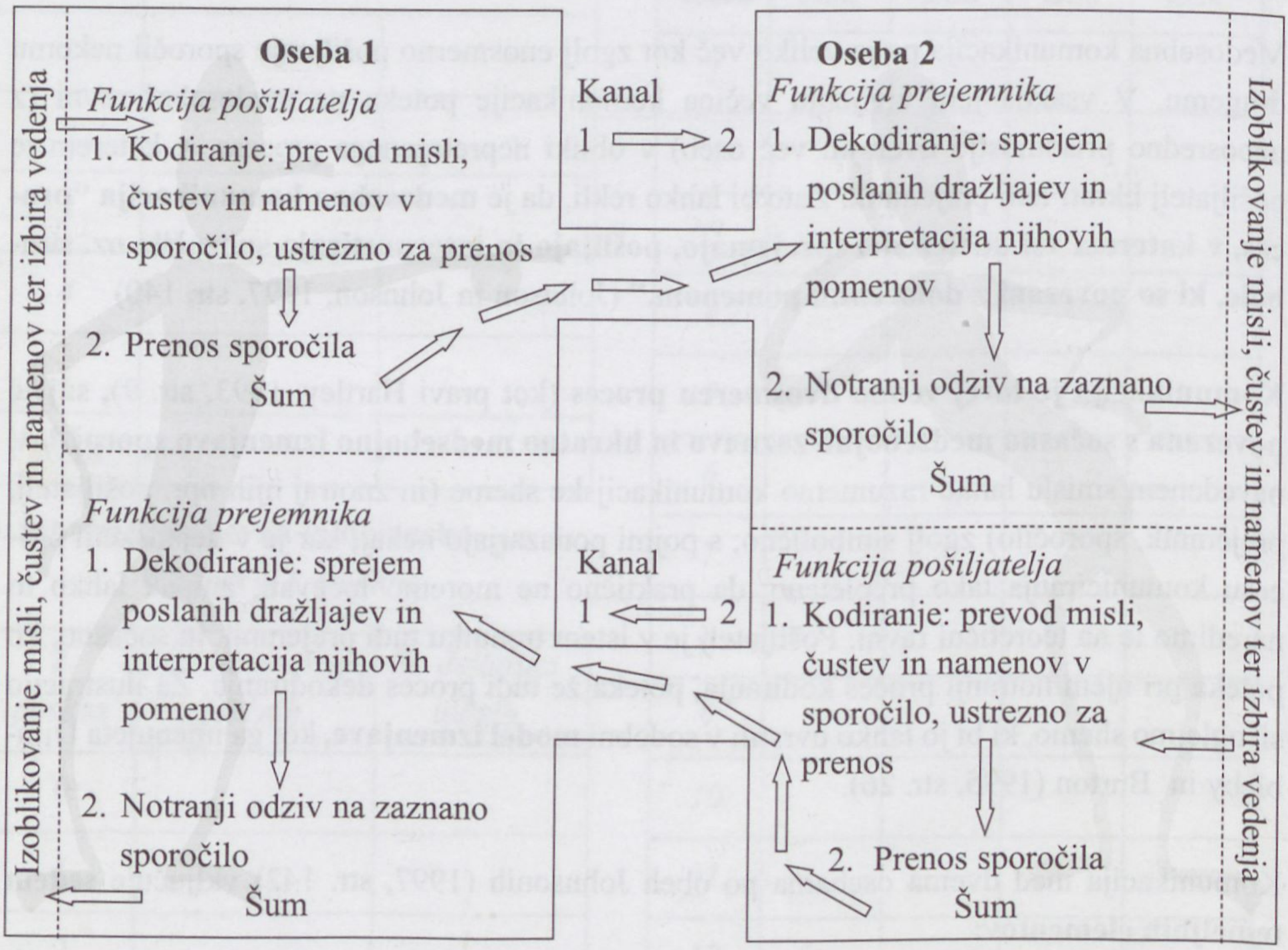
Komunikacija je torej vedno dvosmeren proces (kot pravi Hartley, 1993, str. 9)**, saj je povezana s sočasno medsebojno zaznavo in hkratno medsebojno izmenjavo sporočil.** V navedenem smislu lahko razumemo komunikacijske sheme (in znotraj njih npr. pošiljatelj, prejemnik, sporočilo) zgolj simbolično; s pojmi ponazarjajo nekaj, kar je v dejanskem procesu komuniciranja tako prepleteno, da praktično ne moremo ločevati, ampak lahko to naredimo le na teoretični ravni. Pošiljatelj je v istem trenutku tudi prejemnik in sočasno, ko poteka pri njem notranji proces kodiranja, poteka že tudi proces dekodiranja. Za ilustracijo si oglejmo shemo, ki bi jo lahko uvrstili v sodobni **model izmenjave,** kot ga imenujeta Dimbleby in Burton (1995, str. 26).

Komunikacija med dvema osebama po obeh Johnsonih (1997, str. 142) vključuje **sedem temeljnih elementov:**

1. Namene, misli in čustva pošiljatelja in način pošiljanja sporočila, za katerega se je odločil.
2. Pošiljatelj kodira sporočilo s pretvorbo svojih misli, čustev in namenov v sporočilo, primerno za pošiljanje.
3. Pošiljatelj pošlje sporočilo prejemniku.
4. Sporočilo je poslano po kanalu, pri čemer **kanal pomeni sredstvo, način prenašanja sporočila** (valovanje glasu, pisano besedilo itd.).

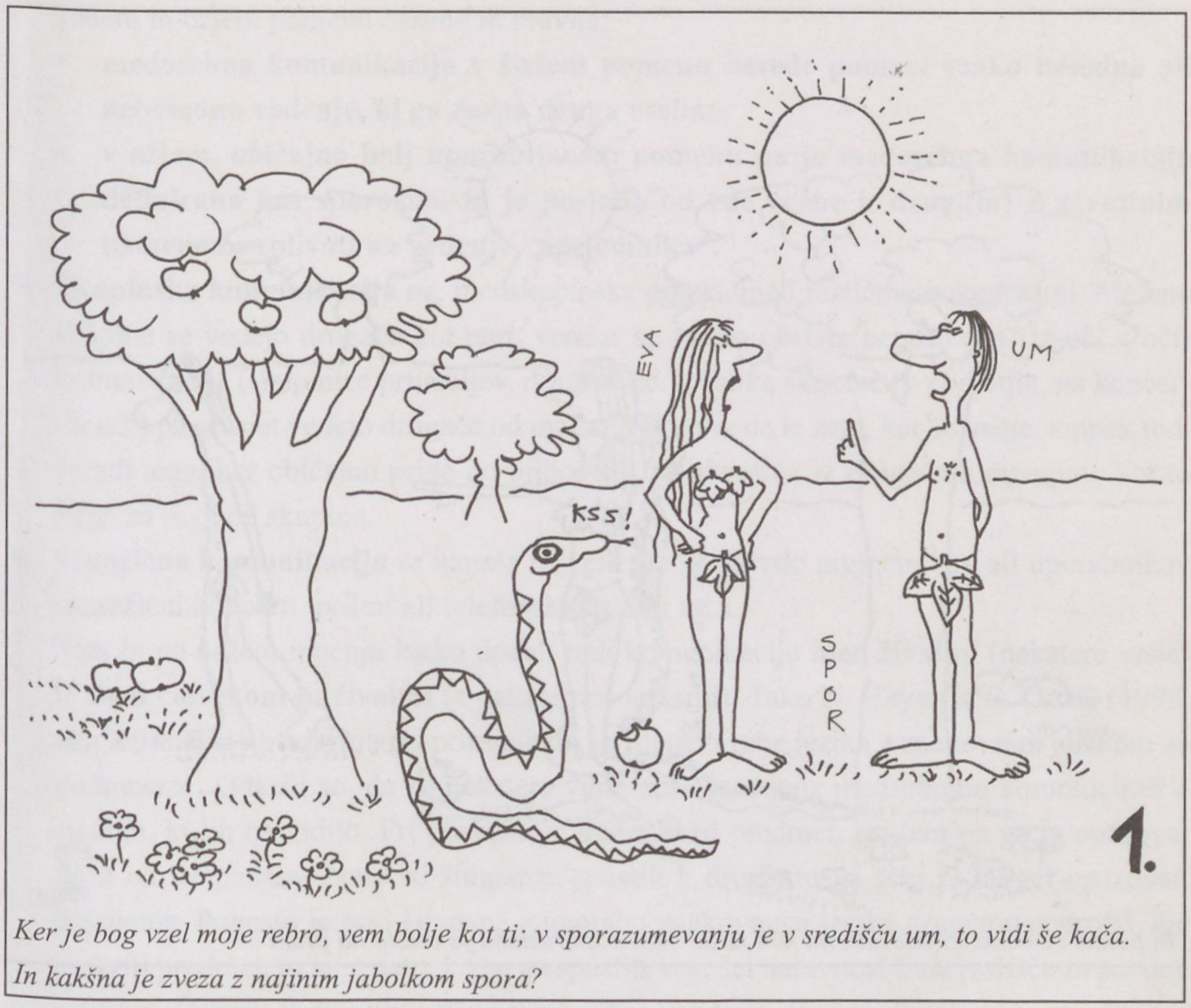
5. Prejemnik dekodira sporočilo z interpretiranjem njegovega pomena. Prejemnikova interpretacija je odvisna od tega, kako dobro je prejemnik razumel vsebino sporočila in namen pošiljatelja.
6. Prejemnik se notranje odzove na to interpretacijo sporočila.
7. **Šum je vsak element, ki ovira proces komunikacije.** Znotraj pošiljatelja so šumi npr. stališča, referentni okvir in ustreznost njegovega jezika ali drugih načinov izražanja. V prejemniku so šumi lahko stališča, izvor, izkušnje, ki vplivajo na proces dekodiranja. V kanalu pa so šumi lahko povezani z zvoki iz okolja (npr. promet), jezikovni problemi (npr. jecljanje, momljanje) ipd. V linearnih modelih komunikacije so šume locirali predvsem v kanal.

Slika 3: Medosebni komunikacijski proces (po Johnson in Johnson, 1997, str. 141)



Iz zgornje sheme je morda slabše razvidno, kar posebej poudarja Hartley (1993, str. 9), da medosebna komunikacija ni preprosta izmenjava sporočil, ampak je njeno bistvo v kreiranju in izmenjavi pomenov. Vse, kar nekdo izreče in izraža z nebesednim vedenjem, lahko drugi namreč interpretira na številne (lahko bi dodali: njemu lastne) načine (prav od tu izvira največ nesporazumov).

Slika 4: Izrečeno in zaznano vsak interpretira na sebi lastne načine.

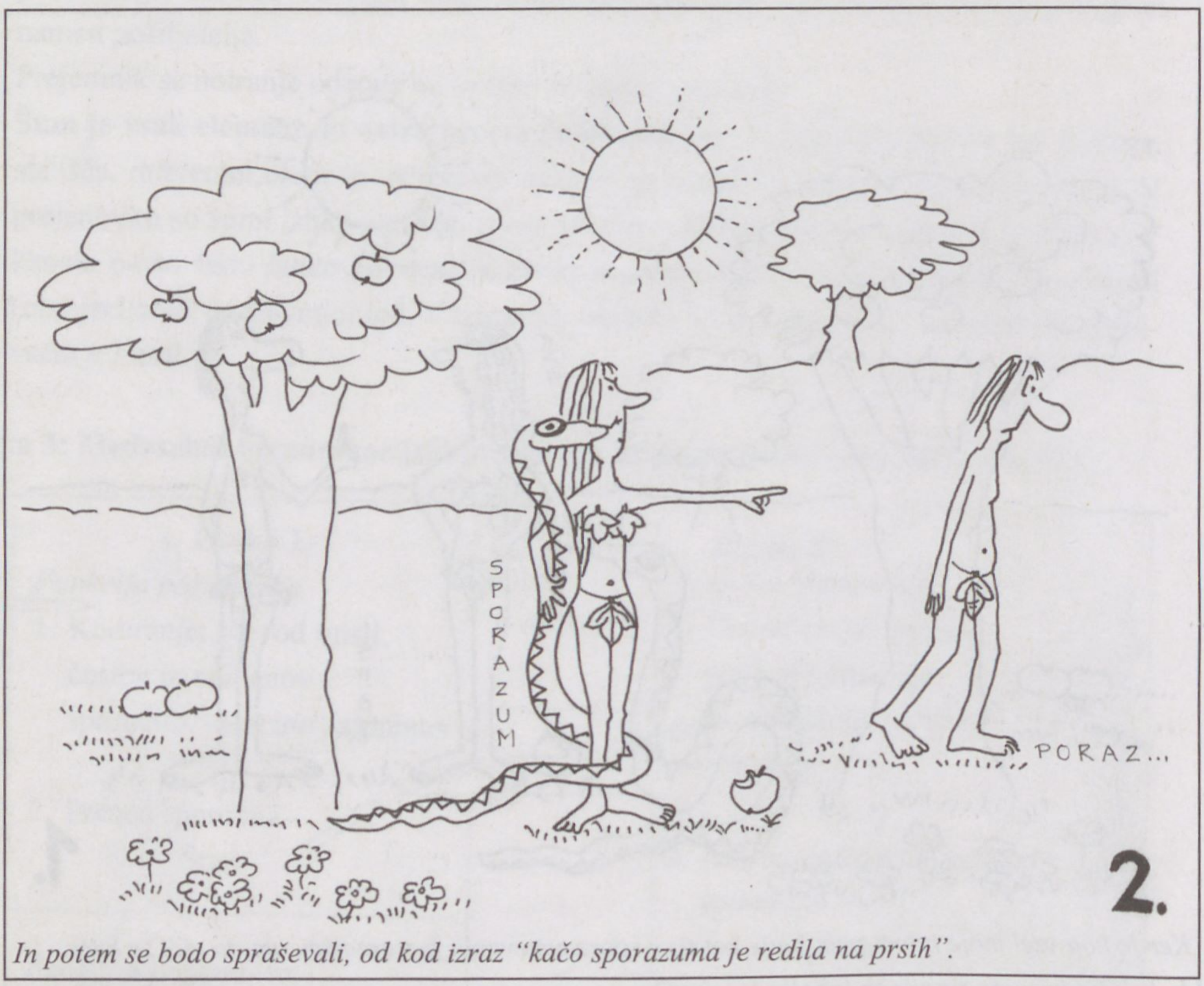


Ker je bog vzel moje rebro, vem bolje kot ti; v sporazumevanju je v središču um, to vidi še kača. In kakšna je zveza z najinim jabolkom spora?

Zanimivo je, da nekatere starejše definicije, podobno kot te, najnovejše, poskušajo izhajati pri opredeljevanju procesa komunikacije iz korenin oz. samega izvora pojma komunikacija. Pojem komunicirati (lat.: communicare) je najprej pomenil napraviti nekaj skupno, deliti s kom (po: Verbinc, 1968, str. 362). Sporazumevanje (komunikacija) torej ni niti govorjenje, niti sporočanje, niti pogovarjanje, ampak gre za poglabljanje odnosa (kot zapiše Wilmot, 1995, str. 90). Vse to v slovenščini lepo odraža sam pojem **"sporazumevanje" - gre za usklajevanje razumevanja ali iskanje skupnega v razumevanju, ali celo usklajevanje in iskanje sporazuma o nečem** (kot bo iz nadaljevanja sledilo: o resničnosti).

Kot zanimivost bi si lahko pogledali še, katere besede se skrivajo v pojmu sporazumevanje: eva, je, me, nje, or, ora, por, pora, poraz, raz, razum, razume, razumeva, razumevanje, s, spor, spora, sporazum, sporazume, um, ume, umeva, umevanje, zum. Morda je kje skrita še kakšna, čeprav bi lahko rekli, da so najpomembnejše "umevanje sporazuma", ki pa v sebi nosijo nevarnost "spora" in posledično (obojestranskega) "poraza".

Slika 5: Funkcija sporazumevanja je v usklajevanju.



In potem se bodo spraševali, od kod izraz "kačo sporazuma je redila na prsih".

Usklajevanje sporazuma, ki pomeni konstruktivno rešitev situacije (saj je izhodišče sporazumevanja dejansko spor glede razumevanja resničnosti oz. različni pogledi na resničnost) predpostavlja torej začetno različno izhodišče pri tistih, ki se sporazumevajo, vendar hkrati tudi težnjo po usklajevanju.

OBLIKE KOMUNIKACIJE

Richard Dimbleby in Graeme Burton predlagata (1995, str. 5) ločevanje štirih kategorij komunikacije, in sicer glede na to, kdo je v njej udeležen.

1. **Notranja komunikacija** (intrapersonalna) poteka, kadar razmišljamo, pravzaprav komuniciramo sami s seboj. Včasih se v mislih pogovarjamo, kot bi govorili s kako drugo osebo, včasih si dajemo navodila ipd.
2. **Medosebna komunikacija** (interpersonalna) ali komunikacija znotraj manjše skupine se običajno nanaša na neposredno komuniciranje (iz oči v oči) dveh ali več ljudi. David W.

[1] Pri tem kaže poudariti, da je bolj kot končna uskladitev mnenj pomembno to, da obstaja pripravljenost obeh strani za vztrajanje v procesu usklajevanja (vse dokler se dva sporazumevata, lahko drug na drugega medsebojno vplivata).

Johnson in Frank P. Johnson (1997, str. 140) medosebno komunikacijo opredeljujeta v širšem in ožjem pomenu besede in pravita:

- **medosebna komunikacija v širšem pomenu besede pomeni vsako besedno ali nebesedno vedenje, ki ga zazna druga oseba;**
- **v ožjem, običajno bolj uporabljanem pomenu pa je medosebna komunikacija definirana kot sporočilo, ki je poslano od ene osebe k drugi(m) z zavestnim namenom, vplivati na vedenje "prejemnika".**

3. **Skupinska komunikacija** oz. medskupinska poteka med različnimi skupinami. Majhne skupine se vedejo drugače kot pari, vendar še vedno obstaja neposredna (iz oči v oči) komunikacija (skupinice prijateljev, družina itd.). Velike skupine (v podjetjih, na koncertih itd.) pa se spet vedejo drugače od majhnih skupin, ne le zato, ker so večje, ampak tudi zaradi tega, ker običajno pride do njihovega združevanja iz drugačnih razlogov, kot to velja za majhne skupine.
4. **Množična komunikacija** se nanaša na zelo veliko število prejemnikov ali uporabnikov (množični koncerti, poštni ali telefonski sistemi itd.).
5. Tem bi po našem mnenju lahko dodali tudi komunikacijo **med živalmi** (nekatere vrste) in **med človekom in živalmi** (z nekaterimi vrstami). Tako N. Hayes in S. Orrell (1998, str. 369) navajata odkritja pri primatih, ki so jih učili rabe jezika z znakovnim jezikom za gluhoneme. Odkrili so, da so nekatere vrste opic sposobne medsebojno komunicirati o stvareh, ki jih ne vidijo. Pri poskusu je trener skril predmet, pri tem pa ga je opazoval eden od šimpanzov. Nato so šimpanza spustili k drugemu, ki prej ni mogel opazovati dogajanja. Pogosto je prvi šimpanz z uporabo znakovnega jezika drugemu sporočil, kje je skriti predmet, in ta je nato, ko so ga spustili ven, šel naravnost k skrivališču in poiskal predmet. Čeprav se to ni zgodilo vsakič, se je vendarle zgodilo dovolj pogosto, da smo lahko prepričani, da uporabljajo šimpanzi simbolni jezik tako kot ljudje.

Slika 6: Komunikacija med človekom in živalmi

To mi moraš pa še enkrat razložiti. Kako je prišlo do tega, da si se zaljubila v sosedovega Sultana?

KOMUNIKACIJSKA STRUKTURA

3. vaja Sistematično opazovanje komunikacije – Akciogram

Namen vaje je v treningu sistematičnega opazovanja komunikacije, s čimer bolj sistematično in hitreje ugotavljamo strukturo vlog in pozicij predvsem v nepoznanih skupinah. Spoznavanje razlik v poteku komunikacije v storilnost in v odnose usmerjenih skupin.

Potrebujemo: Za dve vaji po dve skupini štirih prostovoljcev, ki bodo reševali problem (priloga 3 in 4). Ostali udeleženci potrebujejo prilogo 5.

Izvedba: Skupino štirih prostovoljcev posedemo v središče. Povemo jim, da bodo morali rešiti matematični problem (storilnostna situacija), pri čemer bo vsak dobil le eno informacijo. Pravilo je, da lahko med sabo komunicirajo le besedno. Njihova naloga pa je, da pravilno odgovorijo na vprašanje: Koliko zekov imajo Lorry, Winnie, Pete in John?

Ostali – opazovalci se posedejo okoli opazovane skupine. Pripravijo si akciogram; tako, da udeležence skupine označijo s krogom (ženske) ali kvadratom (moške). Med vajo naj beležijo vsako besedno sporočilo, tako narišejo puščico od tistega, ki je spregovoril, k tistemu, kateremu je sporočilo namenjeno. Če je sporočilo namenjeno celi skupini, naj nariše puščico od govorca v sredo skupine. Nad puščico naj označi zaporedno številko sporočila in njegovo čustveno komponento (pozitivna, negativna ali nevtralna naravnanost). Ker je beleženje zahtevno, vnaprej opozorimo opazovalce, da vsega ne bodo mogli označiti in naj se ne ustavljajo in ob posameznem sporočilu preveč ne razmišljajo. Opazovanje pa lahko olajšamo tudi tako, da opazovalce razdelimo v več manjših skupin, tako da vsaka skupinica opazuje "problemsko skupino le 3 minute (čas opazovanja naj meri in sporoča vodja).

Vajo prekinemo glede na čas, ki ga imamo na razpolago (npr. po 15 minutah).

Po prvem delu izvedemo še eno opazovanje (problemske situacije, ki je bolj usmerjena v odnose med člani). Ob koncu vnesemo dobljene podatke v zbirno tabelo.

Razprava: Udeleženci naj poskusijo ob podatkih iz zbirnih tabel analizirati, primerjati, iskati podobnosti in razlike itd. poteka komunikacije v skupini, katere problem je bil bolj "storilnostne narave", s skupino, katere problem je bil bolj na "odnosnem nivoju".

Posebej pozorni pri interpretaciji naj bodo na povezavo frekvenc besednih sporočil in strukturo vlog v skupini, pa tudi na povezavo med čustveno konotacijo sporočil in nastajanjem t. i. koalicij v skupini.

Ob koncu naj udeleženci poskusijo sintetizirati izkušnje iz vaj z opaženim vedenjem v vsakodnevnih, običajnih življenjskih situacijah.

Priloga 3 (akciogram): Matematični problem za opazovanje komunikacije:

Informacije, ki jih dobijo udeleženci v "problemski skupini" (vsak dobi le eno informacijo, lahko le besedno komunicirajo med sabo, ne smejo drug drugemu pokazati informacij, ne smejo zapisovati ipd.):

Sporočilo, ki ga dobi le 1. udeleženec:

1. *Christian ima 11.6 zekov, kar je natanko na polovici med zneskoma, ki jih imata Pete in Lorry.*

Sporočilo, ki ga dobi le 2. udeleženec:

2. *Lorryjina vsota zekov je natanko na polovici med zneskoma, ki ju imata John in Pete.*

Sporočilo, ki ga dobi le 3. udeleženec:

3. *Winnie ima 4 make (mak je desetina zeka) manj od Peta.*

Sporočilo, ki ga dobi le 4. udeleženec:

4. *John pa ima 0.8 zeka več od Winnie.*

Priloga 4 (akciogram): Družinski problem za opazovanje komunikacije

Vsak udeleženec v "problemski skupini" dobi napisano svojo vlogo, v katero naj se čim bolj vživi, z drugimi lahko komunicira le besedno med sabo, ne sme pa drugim pokazati napisanih informacij. Udeležencem povemo še, da bodo odigrali družino, ki se je znašla pred problemom. Zaradi nekaterih okoliščin lahko družina preživi skupaj le en teden počitnic. Zbrali so se na družinskem sestanku, da bi se uskladili, kako in kje naj preživijo ta teden.

Sporočilo, ki ga dobi le mati:

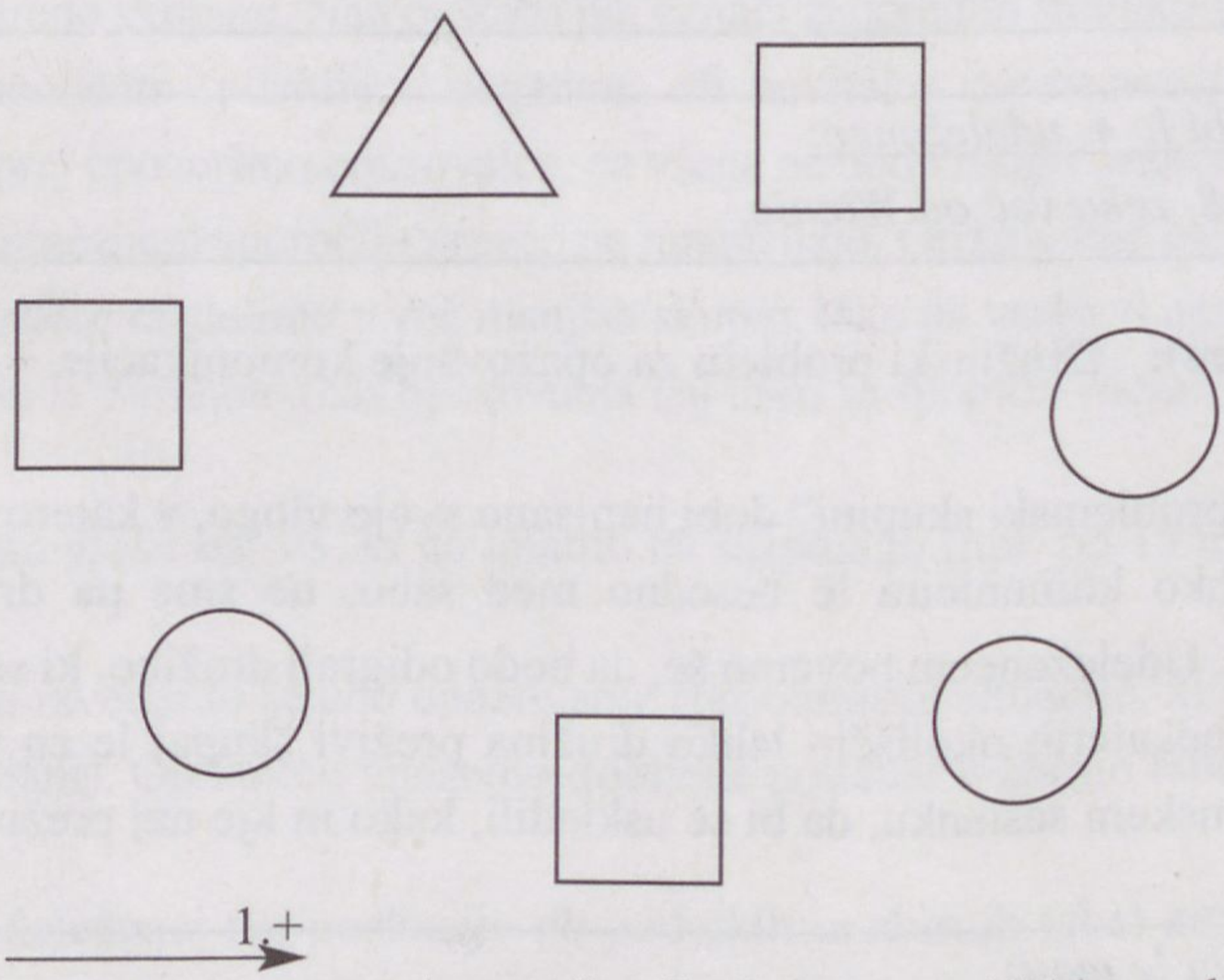
Ti si mati. Počitnice želiš preživeti pri svojih starših na kmetiji, saj rada opravljaš taka dela, sicer pa imaš občutke krivde, da jim premalo pomagate. Na vsak način hočeš, da počitnice preživite vsi skupaj. Zavedaš se, da bosta otroka kmalu odšla po svoje, želiš pa si tudi ponovnega zbližanja z možem.

Sporočilo, ki ga dobi le oče:
Ti si oče. Počitnice bi rad preživel s kolegi iz službe na jadranju ali pa vsaj ob morju, kjer bi bili poleg kakšni tvoji prijatelji. V nasprotnem primeru se ti bo dopust zdel dolgočasen, neprivlačen in imaš vtis, da si sploh ne boš oddahnil od dela. Najmanj si želiš, da bi šli k staršem tvoje žene, saj meniš, da te ne marajo.

Sporočilo, ki ga dobi le hči:
Ti si hči Bonie. Stara si 16 let in si nadvse želiš počitnice, polne zabave, glasbe, plesa, sproščenega življenja, spoznavanja vedno novih ljudi, ... kot je npr. v tem času v obmorskih krajih. Najraje bi počitnice preživela brez staršev.

Sporočilo, ki ga dobi le sin:
Ti si sin Arthur. Star si 18 let in imaš rad naravo, zato si želiš k starim staršem na kmetijo, saj veš, da boš tam imel mir pred ljudmi, ki jih ne maraš preveč. Najbolj zoprn ti je hrup, vrvež, nočne zabave ipd.

Priloga 5: **AKCIOGRAM** - Osnutek za analizo komunikacijske strukture v skupini



Označujemo: $\xrightarrow{1,+}$

- s puščico $\longrightarrow$ smer komunikacije (kdo komu / lahko nedoločeno - v skupino)
- z zaporedno številko (1., 2., 3., ...) zaporedje komunicirajočih
- z - , + ali **o** izraženo čustveno komponento (- za negativno izražena čustva do sogovornika, + za izražanje pozitivnih čustev in **o** za nevtralna, neizražena čustva, npr. pri usmerjenosti v nalogo)
- s kvadratom označimo moške, s krogom ženske in s trikotnikom vodje skupine – seveda glede na položaj, ki ga v prostoru dejansko zavzamejo

5. tabela (akciogram): Frekvence poslanih in prejetih sporočil za matematični problem

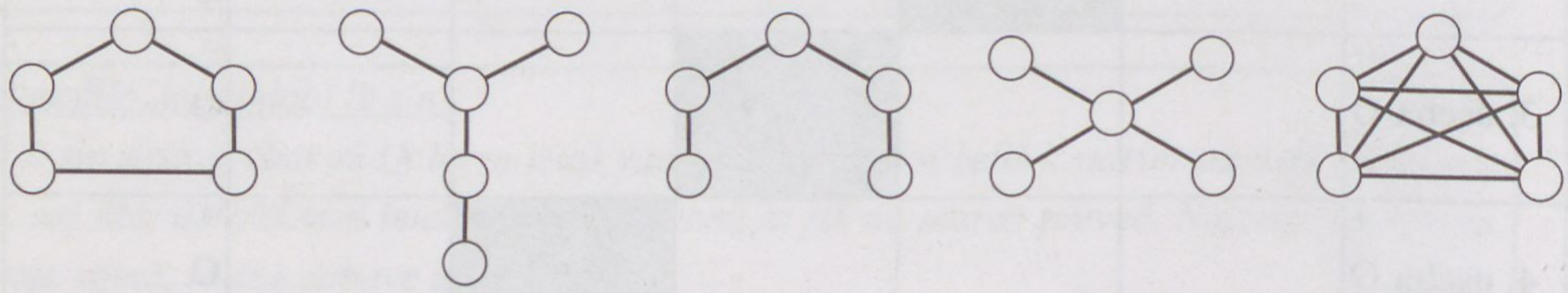
	1. osebi + O --	2. osebi + O --	3. osebi + O --	4. osebi + O --	v skupino + O --	Vsota poslanih sporočil
1. oseba + O --						+ O --
2. oseba + O --						+ O --
3. oseba + O --						+ O --
4. oseba + O --						+ O --
VSOTA prejetih sporočil	+ O --	+ O --	+ O --	+ O --	+ O --	

6. tabela (akciogram): Frekvence poslanih in prejetih sporočil za družinski problem

	1. osebi + O --	2. osebi + O --	3. osebi + O --	4. osebi + O --	v skupino + O --	Vsota poslanih sporočil
1. oseba + O --						+ O --
2. oseba + O --						+ O --
3. oseba + O --						+ O --
4. oseba + O --						+ O --
VSOTA prejetih sporočil	+ O --	+ O --	+ O --	+ O --	+ O --	

Razmišljanja o oblikah poteka komunikacije, ki odraža svojevrstne odnose, lahko na kratko razširimo še s komunikacijsko strukturo. Komunikacijska struktura nam kaže ustaljeni potek komunikacije med različnimi osebami. Da do nje sploh pride, se morajo ljudje nekaj časa družiti med seboj. S preučevanjem tega področja so se začeli sistematično ukvarjati proti koncu štiridesetih. Znane so zlasti raziskave H. J. Leavitta (1949, 1951), ki je prvi govoril o štirih tipih strukture: krogu, verigi, ipsilonu in kolesu, in A. Bavelasa (1950), ki je na podlagi idej prvega začel razvijati postopke raziskovanja.

Slika 7: Sheme komunikacijskih struktur



Krog | Ipsilon | Veriga | Kolo | Mreža (popolna povezanost)

4. vaja Komunikacijska struktura

Vaja je prirejena po Wardu (1970, str. 199–209), s to spremembo, da namesto večjega števila lažjih poskusov uporabimo le enega, dodali pa smo zahtevnejšo nalogo Iskanje zaklada, da bi lažje primerjali dobljene rezultate z danimi teoretičnimi izhodišči.

Namen vaje je primerjanje učinkovitosti (hitrost in pravilnost rešitev) in zadovoljstva članov pri reševanju lažjega in težjega primera v odvisnosti od različnih komunikacijskih struktur.

Navodilo: Potrebujemo enega pomočnika in štiri skupinice štirih udeležencev, vendar naj bo med poskusom v prostoru le delujoča skupina. Osebe (A, B, C, D) se usedejo v kote sobe, tako da med njimi ne more biti neposrednega stika. Za to je odgovoren pomočnik.

Vsak dobi po štiri različne sezname (priloga 7), na katerih so napisane različne barve (zelena, rdeča itd.). Na seznamih je več podatkov, ki se prekrivajo, vendar se na vseh štirih seznamih pojavi le ena barva.

Naloga skupine je, da ugotovijo, katera barva je skupna. Med seboj ne smejo govoriti, lahko pa si pošiljajo napisana sporočila z lističi iz priloge 6; prenaša jih pomočnik. Nalo-

ga se konča, ko vsi štirje (vsak zase) pridejo do rešitve in jo sporočijo pomočniku. Ko kdo sprejme neko rešitev, je ne sme več spremeniti, tudi če v nadaljevanju interakcije ugotovi, da njegova prvotna rešitev ni bila pravilna.

V več poskusih se skupine uvrščajo glede na hitrost in pravilnost rešitev. Ko ena skupina konča nalogo, ne sme komunicirati z drugimi, zato da so za vse zagotovljeni enaki pogoji.

Sporočila naj udeleženci pišejo na predložene listke, in sicer tako, da označijo, kdo jih pošilja in komu. Vsebina sporočila ni omejena; lahko dajejo informacije, postavljajo vprašanja ali napišejo, kar koli želijo. Kadar želijo poslati napisano sporočilo, ga dvignejo, da ga pomočnik odnese.

Med sodelujoče razdelimo še omejitve komuniciranja (priloga 8), upoštevajoč različne oblike komunikacijske strukture, ki jo preizkušamo ("oblika K" za kolo, "oblika C" za krog, "oblika V" za verigo in "oblika M" za mrežo).

Postopek ponovimo še z zahtevnejšo nalogo (Iskanje zaklada) in rezultate vnesemo v tabelo 7.

Razprava:

- podobnosti in razlike pri zahtevnejših in lažjih poskusih; kje je bila skupina hitrejša, kje in zakaj je naredila več napak, pri katerem poskusu so bili udeleženci najbolj zadovoljni in možni razlogi za to, kako je potekalo prepoznavanje vodij itd.;
- hitrost, napake, zadovoljstvo, prepoznavanje vodje itd. ob različnih komunikacijskih strukturah;
- kakšna je povezava rezultatov s tistimi, ki so podani v teoretičnem delu;
- kakšen bi bil pomen naučenega za vsakdanje življenjske situacije.

7. tabela (Komunikacijska struktura): Uspešnost reševanja problemov:

Poskus	1.	2.	itd.	Vsota
Čas (s)				
Št. sporočil				
Št. napak				

Priloga 6 (Komunikacijska struktura): Vprašalnik za evaluacijo:

Vprašalnik za evaluacijo:

1. Zapišite, prosim, vašo identifikacijsko črko: _____
2. Ali je vaša skupina imela vodjo? Če da, kdo je to bil? _____
3. V kolikšni meri si užival v nalogi? Prosim, označi na skali z X

prav nič | | | | | | | | | | izredno
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. V kolikšni meri si bil zadovoljen s skupinskim reševanjem tega problema? Prosim, označi na skali z X

zelo | | | | | | | | | | zelo
razočaran 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zadovoljen

Priloga 7 (Komunikacijska struktura): Lističi za sporočila

LISTEK ZA SPOROČILO
K ČLANU: _____
OD ČLANA: _____
SPOROČILO:

LISTEK ZA SPOROČILO
K ČLANU: _____
OD ČLANA: _____
SPOROČILO:

LISTEK ZA SPOROČILO
K ČLANU: _____
OD ČLANA: _____
SPOROČILO:

LISTEK ZA SPOROČILO
K ČLANU: _____
OD ČLANA: _____
SPOROČILO:

Priloga 8 (Komunikacijska struktura): Lističi za 1. poskus /člani morajo ugotoviti, katera barva je napisana pri vseh članih/

Poskus 1 *Član **A***	*Poskus 1* *Član **B***	*Poskus 1* *Član **C***	*Poskus 1* *Član **D***
ZELENA *MODRA* *ORANŽNA* *RUMENA*	*RDEČA* *ZELENA* *RUMENA* *MODRA*	*RDEČA* *ZELENA* *RUMENA* *MODRA*	*RDEČA* *ZELENA* *RUMENA* *MODRA*

Priloga 9 (Komunikacijska struktura): 2. poskus /člani morajo priti do zaklada/

Poskus 2 *Član **A***	*Poskus 2* *Član **B***	*Poskus 2* *Član **C***	*Poskus 2* *Član **D***
• *Ladja je bila narejena v Šibeniku leta 1878.* • *Čer leži 87 m od otoka Vodenjak.* • *Kapitan je tehtal 89 kg, prvi oficir pa 98 kg.* • *Na otoku so kopali nazadnje leta 1887.*	• *Potopljena ladja je nedaleč od otoka Vodenjak.* • *Ladja je bila ob otoku zasidrana 387 dni.* • *Pomožni čoln je ladja vlekla na 87 m dolgi vrvi.* • *Leta 1877 so odkrili, da leži zaklad na severozahodu otoka.*	• *Šibeniška ladja je zaklad vozila le enkrat.* • *Ladja iz Šibenika je 1887 pristala na Vodenjaku.* • *Otok Vodenjak je v Jadranskem morju.* • *Po pristanku je bila ladja lažja za 187 kg.*	• *Pred zadnjo plovbo je bila ladja zaradi zaklada lažja.* • *Na jugu otoka (v polmeru 178 m) je več smrtonosnih pasti.* • *Leta 1788 je bil zaklad zakopan.* • *Zaklad je leta 1878 od čeri oddaljen 378 m.*

Priloga 10 (Komunikacijska struktura): Omejitve v komunikaciji

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika C)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **A***
*Komuniciraš lahko le s članoma **B** in **D***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika C)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **B***
*Komuniciraš lahko le s članoma **A** in **C***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika C)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **C***
*Komuniciraš lahko le s članoma **B** in **D***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika C)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **D***
*Komuniciraš lahko le s članoma **A** in **C***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika K)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **A***
*Komuniciraš lahko le s članom **C***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika K)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **B***
*Komuniciraš lahko le s članom **C***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika K)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **C***
*Komuniciraš lahko s člani **A, B** in **D***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika K)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **D***
*Komuniciraš lahko le s članom **C***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika V)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **A***
*Komuniciraš lahko le s članom **B***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika V)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **B***
*Komuniciraš lahko le s članoma **A** in **C***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika V)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **C***
*Komuniciraš lahko le s članoma **B** in **D***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika V)
*V okviru tega poskusa si v skupini član **D***
*Komuniciraš lahko le s članom **C***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika M)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **A***
*Komuniciraš lahko s člani **B, C** in **D***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika M)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **B***
*Komuniciraš lahko s člani **A, C** in **D***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika M)

*V okviru tega poskusa si v skupini član **C***
*Komuniciraš lahko s člani **A, B** in **D***

OMEJITVE V KOMUNIKACIJI (oblika M)

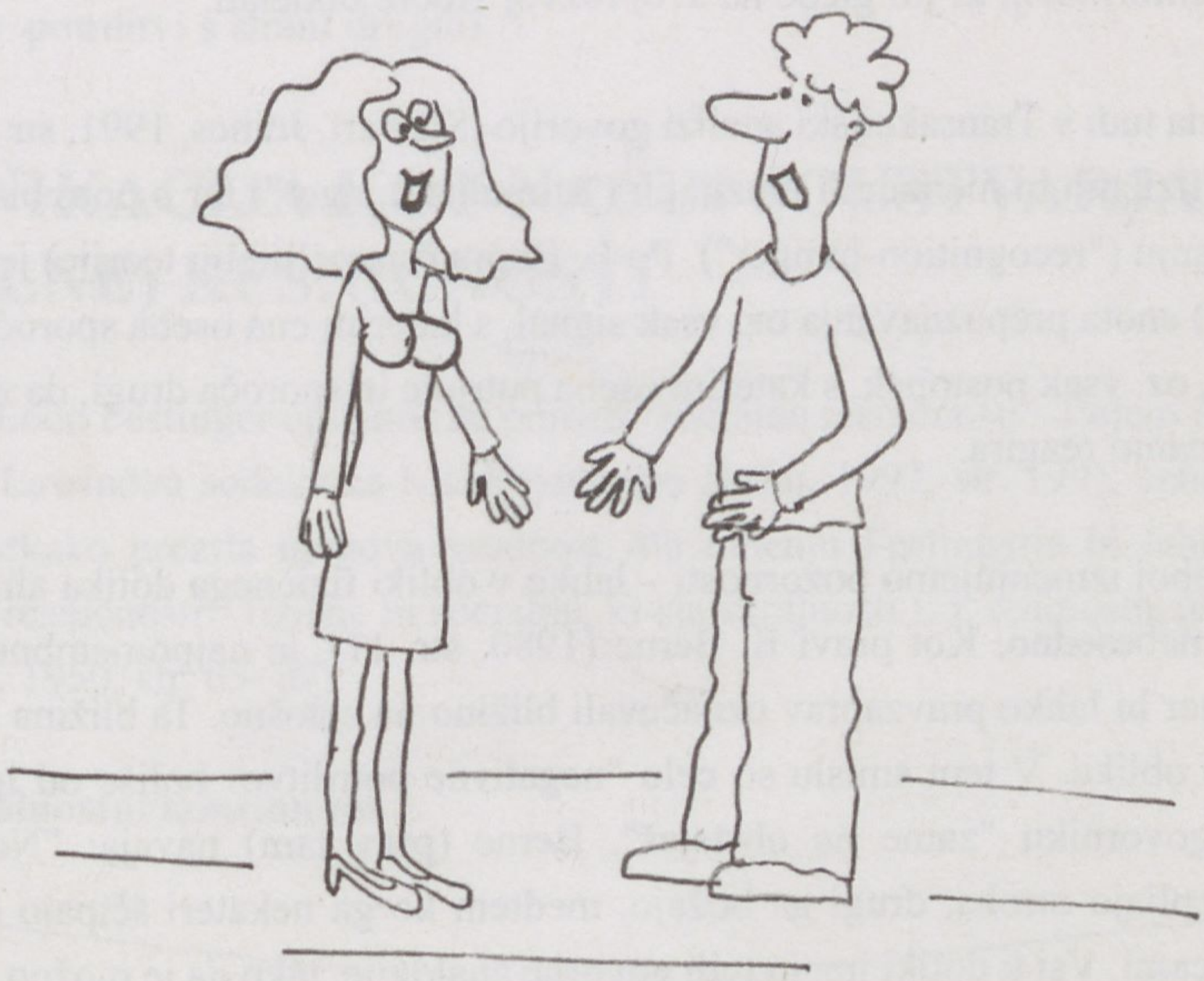
*V okviru tega poskusa si v skupini član **D***
*Komuniciraš lahko s člani **A, B** in **C***

Z uvajanjem analize interakcijskega procesa se je preučevanje komunikacije čedalje bolj sistematiziralo in prenašalo iz umetnih (laboratorijskih) skupin in razmer v naravne majhne skupine in organizacije (povzeto po N. Rotu, 1983, str. 171, 191).

Na podlagi analize opravljenih raziskav je Shaw ugotavljal, da:

- lahko razlikujemo centralizirane (ipsilon in kolo) in decentralizirane tipe (krog in mreža) komunikacijskih struktur;
- če so naloge preproste, je za rešitev potrebno manj časa v centraliziranih komunikacijskih strukturah;
- če so naloge kompleksne, se hitreje rešujejo v decentraliziranih tipih komunikacijskih struktur;
- več sporočil in več aktivnosti je v decentraliziranih tipih komunikacijskih struktur, in sicer ne glede na zahtevnost naloge;
- če so naloge kompleksne, je več napak v centraliziranih strukturah;
- če so naloge preproste, pa je več napak v decentraliziranih komunikacijskih strukturah.

Slika 8: Uspešnost reševanja nalog je odvisna od komunikacijske strukture.



Glede na kompleksnost naloge se morava nujno povezati!

VERBALNA KOMUNIKACIJA KOT NADOMESTILO ZA SOCIALNO NEGOVANJE

Dejstvo je, da je človek v svojem razvoju sprva uporabljal neverbalno komuniciranje in šele postopno je začel uporabljati glasove in čedalje bolj sofisticirana verbalna sporočila za sporazumevanje z drugimi. R. I. M. Dunbar je 1993 objavil zanimivo teorijo, v kateri je povezal razvoj jezika z razvojem velikosti skupin in velikostjo neokorteksa. V tej teoriji pravi, da primati ohranjajo skupinsko kohezivnost preko t. i. socialnega negovanja (grooming). Med preučevanjem opic so opazili, da je čas socialnega negovanja linearno povezan z velikostjo skupine. Avtor je ugotavljal, da je v človeški komunikaciji približno 60 % časa porabljenega za klepetanje o odnosih in osebnih izkušnjah, torej za nekakšno jezikovno medsebojno negovanje (po Dunbar, 1993, str. 681). Ta delež je podoben tistemu, ki so ga raziskovalci pripisali neverbalni komunikaciji v celotnem sporočilu; npr. A. Mehrabian je ugotavljal (po Hartley, 1993, str. 164), da celotni vtis nekega sporočila oblikuje kar 70% ali več neverbalnih sestavin.

Po Dunbarju je moral človek v svoji zgodovini zaradi večanja skupin (večja možnost samega preživetja ter bolj kvalitetnega oz. lažjega življenja), zlasti če jih je hotel ohraniti stabilne, najti učinkovitejše sredstvo za negovanje. Prav jezik izpolnjuje temeljno zahtevo, tj., da za razliko od fizičnega negovanja deluje hitreje in celo na daljavo. Po Dunbarju (1993, str. 683) je razvoj jezika neposredno povezan z razvojem neokorteksa, saj le-ta omogoča obdelavo le tiste količine informacij, ki jih glede na svoj razvoj zmore obdelati.

Zanimivo je, da tudi v Transakcijski analizi govorijo (Stewart, Joines, 1991, str. 74) o človeški potrebi po fizičnih in mentalnih dražljajih ("stimulus-hunger") ter o potrebi po pozornosti, prepoznavanju ("recognition-hunger"). Po E. Bernu (utemeljitelju teorije) je pozornost (v orig. "stroke") enota prepoznavanja oz. vsak signal, s katerim ena oseba sporoča drugi, da je le-ta opažena, oz. vsak postopek, s katerim oseba potrjuje in sporoča drugi, da zaznava njeno prisotnost in nanjo reagira.

Ljudje med seboj izmenjujemo pozornosti – lahko v obliki fizičnega dotika ali simbolično z besedami ali nebesedno. Kot pravi E. Berne (1980, str. 11), je najpomembnejša potrditev obstoja, s čimer bi lahko pravzaprav označevali bližino na splošno. Ta bližina lahko zajema najrazličnejše oblike. V tem smislu so celo "negativne potrditve" boljše od ignoriranja, ki sporočajo sogovorniku "zame ne obstajaš". Berne (prav tam) navaja: "Nekateri ljudje dobesedno trepljajo otroka, drugi ga božajo, medtem ko ga nekateri ščipajo ali udarjajo s prstnimi konicami. Vsi ti dotiki imajo tudi govorne analogije, tako da je možno predvidevati, kako bo nekdo postopal z otrokom zgolj zato, kako se z njim pogovarja. V širšem smislu lahko oznako ´potrditev obstoja´ v vsakodnevnem življenju uporabljamo za vsako dejavnost, ki vključuje priznanje prisotnosti nekoga."

Slika 9: Potrditev obstoja – dajejo jo tudi negativna sporočila.

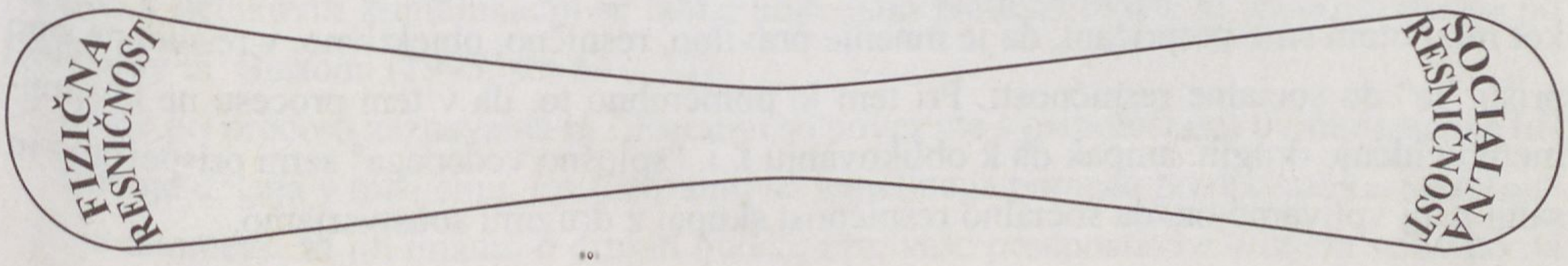
A me lahko, prosim, prosim, še malo mahneš, da bom povsem prepričana, da obstajam?
Ne, ne bom!

Transakcija oz. izmenjava potrditev (mi bi lahko prevedli v: komunikacija) zadovoljuje torej po tej teoriji osnovne človeške potrebe (po fizični ali mentalni stimulaciji, po kontaktu in po pozornosti oz. potrditvi s strani drugih).

KOMUNIKACIJA KOT NAČIN SOUSTVARJANJA (SOCIALNE) RESNIČNOSTI

Leta 1950 je Leon Festinger opozoril na pomen "socialne resničnosti". Pojem je sicer uporabila že 1933 Lewinova sodelavka Mahlerjeva (po Bečaj, 1997, str. 199), vendar je bila do Festingerja nekako prezrta njegova vrednost. Po mnenju Festingerja bi lahko govorili o obstoju dveh resničnosti: fizične in socialne, ki sta skrajnosti t. i. realnostnega kontinuuma (po Festinger, 1950, str. 65–67).

Slika 10: Realnostni kontinuum



Obe resničnosti sta si v komplementarnem odnosu in za obe velja, da imata za nas pomen objektivno obstoječega oz. resničnega. J. Bečaj (1995, str. 7–8) poudari, da je oporna točka fizične resničnosti fizični svet, ki ga lahko vsak posameznik izkusi na enak način: steklo se razbije, letni časi si sledijo v enakem vrstnem redu, stvari padajo navzdol ipd. **Fizična resničnost je torej tisto, kar je neposredno izkustveno preverljivo.**

Slika 11: Fizična resničnost je tista, ki je neposredno izkustveno preverljiva.

A vidiš, sinko, da je Zemlja res okrogla?
Ja, tale že, o resnični pa se še nisem prepričal!

Vendar pa velik del našega življenja ne preverjamo neposredno sami, ali je nekaj resnično ali ne (izkustveno ne preverjamo, ali res tudi za nas osebno velja zakon težnosti, tako da skočimo z vrha stolpnice, niti ne preverjamo sami, ali je Zemlja res okrogla, niti, ali se je res smiselno izobraževati, spoštovati starejše, imeti otroke itd.). Če bi vse to sami preverjali in izkušali, bi bilo to glede na čas in vloženo energijo ne le potratno, ampak popolnoma nesmiselno. Včasih celo, če bi hoteli, nekaterih stvari preprosto ne moremo izkustveno preverjati.

Kjer obstaja pomanjkanje opornih, izhodiščnih točk za orientacijo v fizični resničnosti, ljudje ta "prazen prostor" izpolnjujemo tako, da poiščemo mnenja drugih ljudi. Če mislijo enako kot mi, potem smo prepričani, da je mnenje pravilno, resnično, objektivno, v resnici pa smo prišli "le" do socialne resničnosti. Pri tem je pomembno to, da v tem procesu ne le sprejmemo videnje drugih, ampak da k oblikovanju t. i. "splošno vedenega" sami prispevamo in sami nanj vplivamo oz. da socialno resničnost skupaj z drugimi soustvarjamo.

Lahko bi torej rekli, da z drugimi dosegamo soglasje glede razumevanja resničnosti – z njimi smo se sporazumeli. Npr. takoj po izpitu večina študentov začne medsebojno preverjati, ali je bil ta resnično težek (lahek). Če ima kdo od njih vtis, da je bil izredno težek, preostali pa bi rekli, da se jim je zdel lahek, je velika verjetnost, da bo študent sprejel njihovo razlago kot objektivno dejstvo (socialno resničnost) in začel iskati razloge, zakaj se je njemu zdel izpit težek, pri sebi. Lahko bi rekli tako, kot je dejal L. Festinger (1950, str. 66): "Mnenja, prepričanja in stališča so 'pravilna', 'veljavna' in 'primerna', kadar je to širše vsidrano v skupini ljudi s podobnim prepričanjem, mnenjem in stališčem."

Finn Collin (1997, po Bečaj, neobj.) opredeljuje **socialno resničnost kot tisto, ki je oblikovana z načinom mišljenja in komuniciranja ter temelji na socialnem soglasju.** Brez soglasja – torej brez sporazumevanja (kot procesa doseganja soglasja) in medsebojnega usklajevanja mnenj – socialna resničnost ne bi mogla nastati.

Temeljna funkcija komunikacije po tej teoriji bi torej lahko bila v ustvarjanju socialne resničnosti, to je v soustvarjanju opornih, izhodiščnih točk za orientacijo (v lastnem ravnanju, razmišljanju, čustvovanju) tam, kjer jih primanjkuje v fizični resničnosti. Ali drugače: komunikacija je način soustvarjanja socialne resničnosti. Vendar kaže opozoriti tudi (kot poudarjajo Selvini Palazzoli in sod.; 1987, str. 56), da sama "govorica vendarle ni resničnost. Dejansko je govorica linearna, medtem ko je živa resničnost cirkularna."

DEJAVNIKI UČINKOVITE KOMUNIKACIJE

Kot pravita David in Frank Johnson (Johnson in Johnson, 1997, str. 140–141), je **"učinkovita komunikacija med dvema osebama tista, pri kateri si prejemnik razlaga sporočilo pošiljatelja enako, kot je le-ta želel, da bi si."** Učinkovita komunikacija je torej odvisna od učinkovitega pošiljanja in od učinkovitega prejemanja sporočil, zaradi česar spretnost komunikacije Owen Hargie (1991, str. 7) uvršča v področje socialnih spretnosti.

TEMELJNE KOMUNIKACIJSKE OVIRE

Na poti k učinkoviti komunikaciji se lahko pojavljajo različne **ovire**, ki jih povzemamo po Dimbleby in Burtonu (1995, str. 64 – 75):

- Ovire pri procesu zaznavanja in filtriranja so povezane s psihološkimi ovirami, saj se filtriranje dogaja v mišljenju. Pri filtriranju so temeljnega pomena predpostavke, vnaprejšnje domneve, ki jih imamo o drugih ljudeh, npr. vaše predpostavke o tujcih vplivajo na

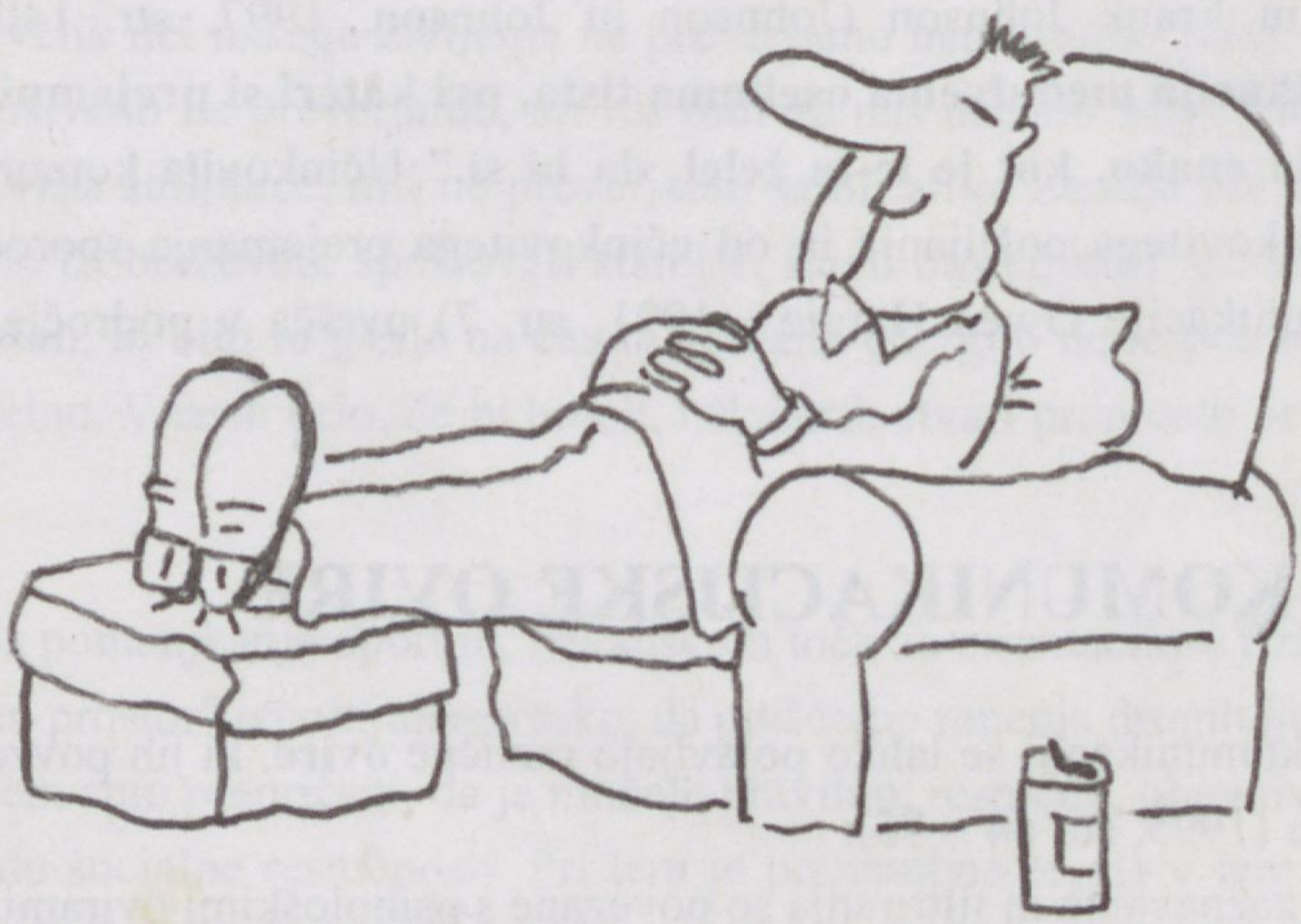
to, kako boste zaznavali in nato tudi komunicirali z novima sošolcema, od katerih je eden prišel iz Albanije, drugi pa iz Kanade.

▷ Mehanične ovire oz. fizični dejavniki otežujejo ali onemogočajo komunikacijo. Sem sodijo (po Johnson in Johnson, 1997, str. 158) npr. ropot, ki prihaja z ulice v učilnico, vaš sedežni red, zračnost učilnice, temperatura, osvetljenost, dnevni čas itd.

▷ Semantične ovire se nanašajo na nepremišljeno uporabo besed. Če ne uporabljate besed na ustrezen način in z ustreznim pomenom, je velika verjetnost, da ne boste pravilno razumljeni. Pri tem je pomembno zavedanje, da "pomen besed obstaja v mislih, ne v besedah samih". Pomen besed znotraj posameznih skupin je namreč dogovorjen (vsaj do neke mere, saj v popolnosti ne more biti). Takrat, ko npr. uporabljate besede pomensko drugače od ustaljene rabe, povečate verjetnost, da bo prejemnik pripisal vašim besedam svoj pomen (verjetno bližje ustaljenemu).

▷ Psihološke ovire so povezane predvsem s stališči, prepričanji in vrednotami. Te so najbolj običajen izvor težav v medosebni komunikaciji. V tem okviru so zlasti močni predsodki in stereotipi o ljudeh, ki vplivajo na proces kodiranja, pa tudi proces dekodiranja. V okvir psiholoških ovir bi lahko uvrstili tudi t. i. jezik nesprejemanja, kot ga imenuje Thomas Gordon (1989, str. 16) in neučinkovite načine komunikacije po Perry E. Good (1993, str. 8) – oglejmo si jih na kratko:

Slika 12: Ovire v komunikaciji



Še dobro, da televizorjev nihče ne uvršča med komunikacijske ovire!

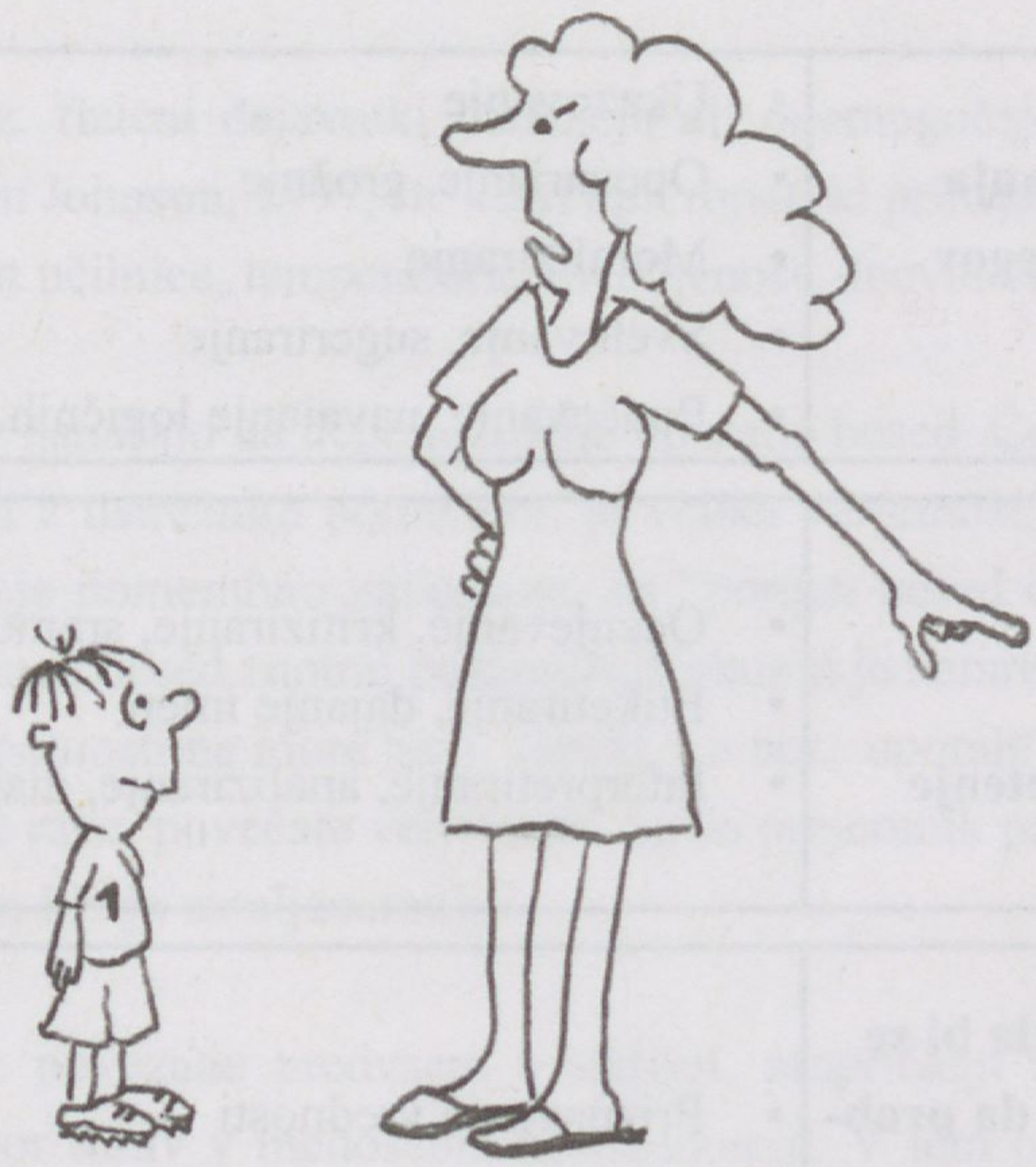
Jezik nesprejemanja oz. 12 ovir na poti h komunikaciji (povzeto po Gordon, 1989, str. 16–18):

Skupina ovir, ki ponuja otroku rešitev za njegov problem	• Ukazovanje • Opozarjanje, grožnje • Moraliziranje • Svetovanje, sugeriranje • Poučevanje, navajanje logičnih argumentov
Skupina ovir, ki se nanaša na ocenjevanje, vrednotenje	• Ocenjevanje, kritiziranje, sramotenje, • Etiketiranje, dajanje imen • Interpretiranje, analiziranje, diagnosticiranje
Ovire zaradi želje, da bi se otrok bolje počutil, da problema ne bi več videl kot problem	• Priznavanje vrednosti • Ohrabrevanje, simpatiziranje, podpora
Ovire, ki jih predstavlja "zasliševanje"	• Spraševanje, navzkrižno zasliševanje
Reakcije odraslega, s katerimi skuša spremeniti otroka, ga zabavati ali pa se izogniti problemu	• Umik, sarkazem, humor

Teh dvanajst ovir pomeni po Gordonu (prav tam, str. 17) neučinkovitost, ker otroku sporočajo:

- *Tvoje doživljanje ni pravo, ni resnično.*
- *Ne sprejemam tvojega doživljanja šole ali sebe.*
- *Ti si malo nor.*
- *Spremeniti bi bilo potrebno tebe, ne šolo ali mene (to dvoje je v redu).*
- *Ne jemljem te resno.*
- *Zdiš se mi nezrel, da tako ocenjuješ šolo.*

Slika 13: Kdo lahko sodi o doživljanju drugega?



Zgini v sobo, mulc presneti! Kako lahko rečeš, da sem neprijazna!

Neučinkoviti načini, ki jih uporabljajo odrasli, kadar poskušajo doseči, da bi jih otroci ubogali, pa so (povzeto po Good, 1993, str. 8–11):

- **Sitnarjenje** (npr.: *"Že stokrat sem ti rekla, da pojdi delat nalogo!"*).
- **Pridiganje** (npr.: *"Lahko bi vedel, kaj bo nastalo iz tega. Malo bi pa res lahko razmislil, kaj bi bilo prav.)"*.
- **Nalaganje krivde** (npr.: *"Kako si lahko kar nekomu dal stvar, za katero sem tako dolgo varčevala, da sem ti jo lahko kupila?"*).
- **Grožnje** (npr.: *"Če ne boš nehal s takim obnašanjem, boš končal v zavodu!"*).
- **Vzporejanje** (npr.: *"Lahko bi se kdaj zgledoval tudi po odličnih učencih, ne pa da so ti vedno za vzor barabe."*).
- **Zaskrbljenost** (npr.: *"To počnem le v tvoje dobro in ker premalo sam skrbiš zase."*).
- **Vpitje** (npr.: *"Utihni!"*).
- **Kritizerstvo** (npr.: *"Kako lahko tako trapasto razmišljaš, da so ti, ki jih imaš za prijatelje, res pravi prijatelji?"*).

Lahko bi še kakšne dodali, npr.:

- **Žaljenje** *(Osel, kako pa se vedeš!)*
- **Etiketiranje** *(Ti si nesposobnež, zato bodi kar tiho!)*
- **Prerokbe** *(Garantiram ti, da boš že po prvem tednu odletel iz srednje šole.)* Itd.

Učinkovitost komunikacije lahko izboljšamo z učinkovitejšim pošiljanjem in učinkovitejšim prejemanjem sporočil, pri čemer bi morali biti pozorni predvsem na psihološki in semantični vidik obeh procesov. Po Johnsonu in Johnsonu (1997, str. 143–147) povzemamo ugotovitve njunih raziskav o učinkovitosti pošiljanja in sprejemanja sporočil.

UČINKOVITO POŠILJANJE SPOROČIL

Prvi vidik učinkovite komunikacije je pošiljanje sporočil. Za to morajo biti izpolnjeni trije osnovni pogoji: sporočilo mora biti razumljivo, pošiljatelj mora biti zaupanja vreden, pomembna pa je tudi povratna informacija (feedback) o tem, kako je sporočilo vplivalo na prejemnika. Raziskave so pokazale, da je potrebno za učinkovito pošiljanje sporočil naslednje:

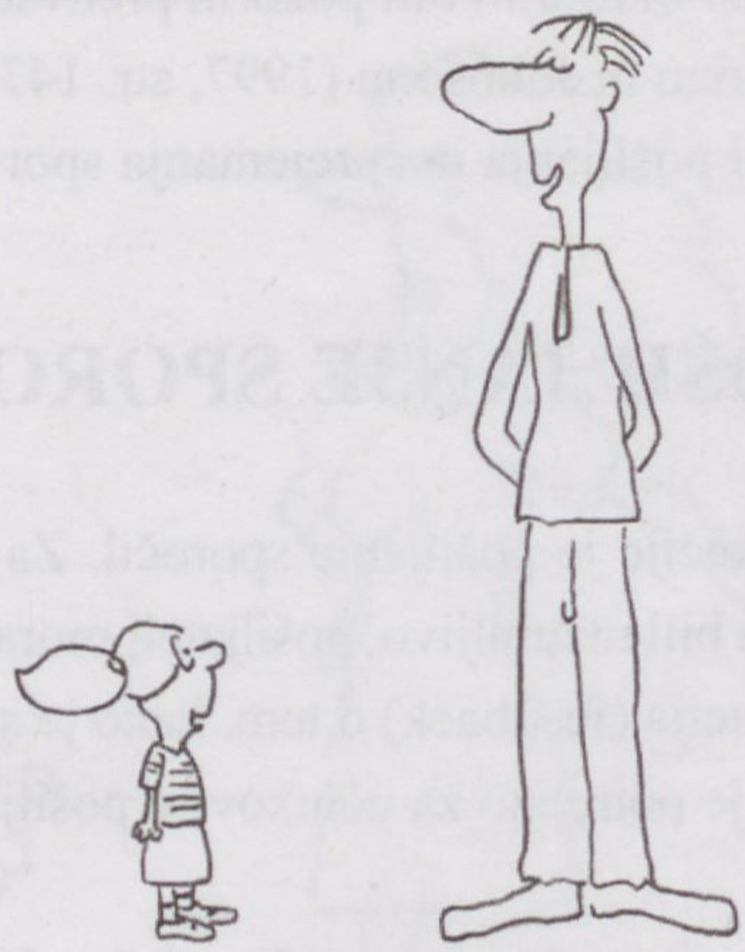
1. **Svoje sporočilo razjasnite z uporabo prve osebe ednine** ("jaz", "moj"). S tem prevzamete odgovornost za svoje misli in čustva, saj govorite v svojem imenu. Kadar govorec npr. uporabi izraz "večina ljudi", "nekateri moji prijatelji", "naša skupina" itd., ima poslušalec težavo, saj ne ve, ali govorec tudi tako misli, čustvuje. Uporaba posplošenih oblik je znak distanciranja od izjave, tihega zavračanja in prikrivanja lastnega stališča.

2. **Sporočilo oblikujte v celoti in specifično.** Vključevati mora vse nujne informacije, ki jih prejemnik potrebuje za razumevanje. To se morda zdi samo po sebi umevno, vendar so take napake pogoste, ko npr. ne izrazite svojega namena ali vzroka, zakaj nekaj sporočate, ali pa delate miselne preskoke, ki jim sogovornik ne more slediti. Velja torej izogibati se izogibajoče ali "šnicel komunikacije" (kot jo imenuje Speck, 1990, str. 43), ki se zoži na razgovore o kosilu in o tem, kaj je novega v službi – zgolj zato, da se ne odpirajo problematične teme.

3. **Skladno (kongruentno) oblikujte svoja besedna in nebesedna sporočila.** Vsaka neposredna komunikacija vedno vsebuje besedna in nebesedna sporočila. Običajno so skladna. Do nesporazuma v komunikaciji pride, kadar je med njima neskladje (kadar posameznik z besedami izraža nekaj drugega kot nebesedno, npr. če študent reče profesorici, da je študiral, hkrati pa zardeva in umika pogled).

4. **Bodite sporočilno bogati** (redundantni). Vaše sporočilo naj vsebuje več znakov, prvin, kot je nujno potrebno. Sporočilo, ki ga ponavljate na več načinov, ob uporabi večjega števila kanalov (slike, pisna sporočila, več besednih in nebesednih sporočil) pomaga prejemniku razumeti pravo vsebino. Redundantnost poudarjajo tudi drugi avtorji (npr. Speck, 1990 in Watzlawick; 1987). Le-ta navaja (prav tam, str. 52-53) zanimiv eksperiment A. Bavelasa, da včasih sporočila, ki so abstraktna, komplicirana in kompleksna (čeprav so napačna) delujejo na sogovorca bolj prepričljivo od suhoparnih, digitalnih in pravilnih.

Slika 14: Sporočilna bogatost pomaga sogovorniku razumeti pravo vsebino.



Oči, zakaj se Zemlja vrti?

Zato.

5. **Vprašajte za povratno informacijo (feedback) in bodite pozorni na to, kako je prejemnik sporočilo razumel, interpretiral in preoblikoval.** Pravi način za to je, da nenehno preverjate in iščete povratne informacije.

6. **Sporočilo prilagodite prejemnikovemu referenčnemu okviru.** (Referenčni okvir je notranja mapa, konstrukt, ki daje posamezniku splošne, zaznavne, konceptualne in afektivne obrazce, ki jih uporablja, da definira sebe, druge ljudi in svet.) Iste informacije pojasnite drugače strokovnjaku in drugače tistemu, ki področja ne pozna, drugače otroku kot odraslemu, drugače profesorju kot sošolcu …

7. **Opišite svoja čustva tako, da jih poimenujete, da jih opišete z vedenjem ali pa s prispodobo.** Pri komunikaciji o čustvih je še posebej pomembno, da jih opišete tako, da jih poimenujete, npr.: "Sem žalosten.", in opišete z vedenjem, npr.: "Zdajle mi gre kar na jok.", ali pa s prispodobo, npr.: "Sam sebi se zdim kot pohojen črv." Opisi pomagajo jasneje in bolj nedvoumno komunicirati.

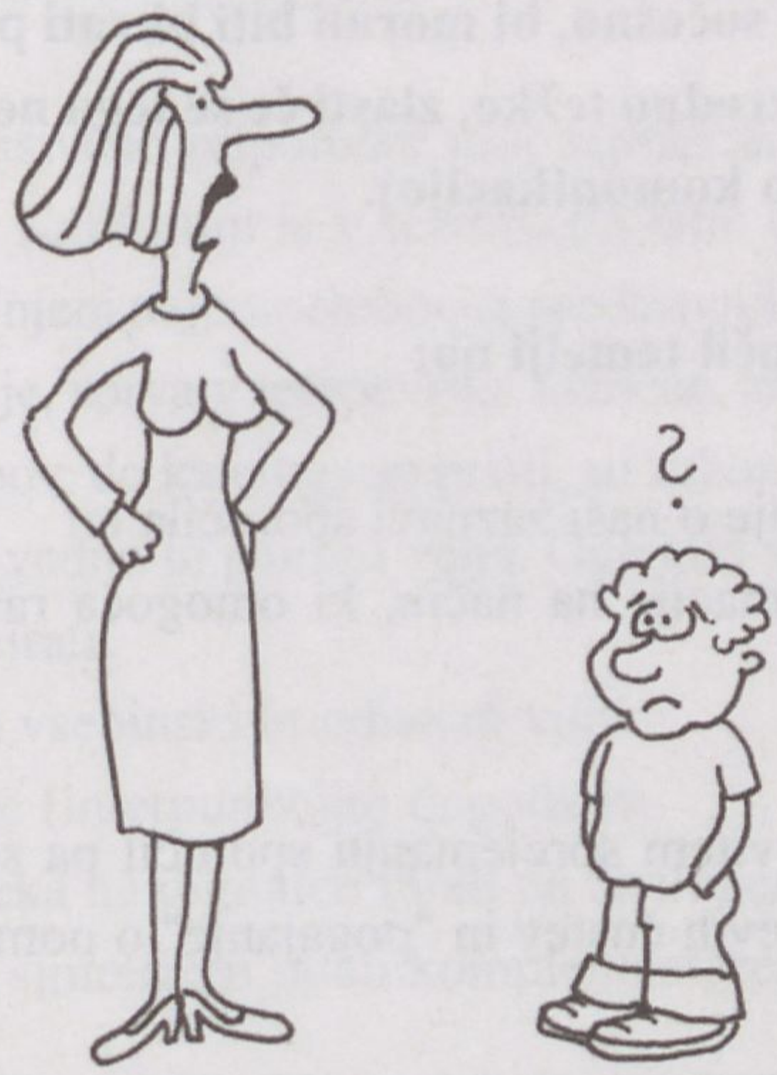
8. **Pri opisu ne vrednotite in ne razlagajte vedenja drugih.** Kadar reagirate na vedenje drugih, opisujte vedno le vedenje npr.: "Motiš me pri vožnji.", raje kot da vrednotite, npr.: "Ti si tak egoist, zaverovan sam vase, da sploh ne upoštevaš nikogar drugega.", ali interpretirate, npr.: "Saj vem, da mi hočeš povedati, da si boljši voznik."

Eden od najpomembnejših elementov medosebnega komuniciranja je **verodostojnost** (kredibilnost) pošiljatelja sporočila. Verodostojnost pošiljatelja je povezana s stališči prejem-

nika do tistega, kar sporočilo vsebuje. Če želite biti verodostojni, bi morali biti pozorni na več različnih dimenzij:

1. **Zanesljivost pošiljatelja kot vira informacij:** Kot pošiljatelji bodite zanesljivi, predvidljivi in stalni v svojem delovanju in komuniciranju.
2. **Motivi pošiljatelja:** Kot pošiljatelji bodite odprti in pozorni do učinkov, za katere želite, da bi jih vaše sporočilo imelo na prejemnike (sporočila in namen izrazite jasno, sicer jim jih bo prejemnik sam pripisal glede na svoje motive).
3. **Izražanje topline in prijateljstva:** Pri sporočanju upoštevajte, da je pogosto pomembneje, kako nekaj sporočate kot to, kaj sporočate.

Slika 15: Način sporočanja je pogosto pomembnejši od vsebine.



Da ti bo jasno, ti pamž, kaznujem te le zato, ker te imam neskončno rada!

4. **Pomembno je mnenje drugih:** Tistemu, za katerega naši prijatelji menijo, da je zaupanja vreden, tudi sami prej verjamemo.
5. **Pomembna je tudi strokovnost**, védenje pošiljatelja o temi razgovora: Zato se o temi poskušajte čim bolj informirati.
6. **Dinamičnost pošiljatelja:** Če boste pri pošiljanju sporočil dinamični, vas bodo drugi pogosto zaznali kot prodorne oz. agresivne (v pozitivnem smislu), empatične in polne energije. Za dinamične pošiljatelje ljudje menijo, da so verodostojnejši kot pasivni pošiljatelji.

Raziskave niso pokazale, da bi bila kakšna od naštetih dimenzij pomembnejša od drugih, po drugi strani mora imeti oseba vse navedene značilnosti, da bi jo ljudje ocenili za verodostojno. Če je neustrezen en sam element, je to pogosto dovolj, da ji pripišemo nizko verodostojnost.

UČINKOVITO PREJEMANJE SPOROČIL

Načelno je **temeljna ovira pri ustvarjanju učinkovite komunikacije naravnanost večine ljudi k ocenjevanju oz. vrednotenju sporočila, ki ga prejmejo**. Pojavi se v skoraj vseh razgovorih, posebno pa še tam, kjer se pojavljajo močna čustva (»Mislim, da nimaš prav.«, »Ni mi všeč, kar govoriš.«, »To je najboljša ideja, kar sem jih kdaj slišal.«). Prav zato je tako pomembno za prejemnika, da pokaže, da želi čim bolj razumeti pošiljatelja, preden sporočilo sam ovrednoti.

Johnson in Johnson poudarjata, da je učinkovito pošiljanje sporočil le polovica učinkovite komunikacije, saj je druga polovica učinkovito prejemanje sporočil. Ker oboje v komunikaciji poteka sočasno, bi morali biti hkrati pozorni na pošiljanje in prejemanje sporočil, kar pa je izredno težko, zlasti če se tega ne učimo in ne vadimo načrtno (npr. v treningih za boljšo komunikacijo).

Učinkovito prejemanje sporočil temelji na:

- dajanju povratne informacije o naši zaznavi sporočila ter
- sporočanje povratne informacije na način, ki omogoča razjasnjevanje in nadaljevanje razgovora.

Posebne spretnosti pri učinkovitem sprejemanju sporočil pa so parafraziranje, preverjanje ustreznosti zaznave pošiljateljevih čustev in "pogajanje" o pomenu.

1. **Parafrazirajte natančno in brez vrednotenja vsebine sporočila in čustev pošiljatelja.** Parafraziranje pomeni, da s svojimi besedami ponovite, kako ste razumeli pošiljatelja sporočila (Sodelavec reče: "Danes pa bo na sestanku naporno, ko bodo slišali za bege fantov iz skupine." Parafraziranje: "Najbrž te je strah, kako bo reagiral direktor zaradi begov."). Preverjanje razumevanja z lastnimi besedami je boljše kot dobesedna ponovitev, ki jo običajno imenujemo zrcaljenje. Ob prejšnjem primeru bi bilo zrcaljenje: "Bo na sestanku naporno?" S parafraziranjem poskušamo razumeti sogovornikov referenčni okvir. Temeljno pravilo parafraziranja je: o sebi spregovorite šele, ko ste na novo, točno in za sogovornika zadovoljivo oblikovali misli in čustva!

2. **Opišite svojo zaznavo sogovornikovih čustev**. Včasih je težko parafrazirati pošiljateljeva čustva, posebno če v sporočilu niso opisana z besedami. Takrat poskušajte izraziti lastno razumevanje sogovornikovih čustev, ne da bi ob tem kazali odobravanje ali neodobravanje. V pomoč vam je lahko pomožni stavek: "Če te prav razumem, ti misliš (čustvuješ, vidiš …) …" – v prejšnjem primeru npr.: "Če te prav razumem, te je strah, kako bodo reagirali sodelavci."

3. **Ugotovite svojo razlago pošiljateljevega sporočila in se "pogajajte" z njim, dokler ne dosežeta soglasja o pomenu sporočila.** Pogosto besede, ki jih vsebuje sporočilo, ne kažejo dejanskega pomena. Npr. učenec lahko vpraša: "Ali ni nobene drugačne naloge?" In s tem misli: "Ali mi lahko kdo, prosim, pomaga?" Ob takšnih primerih nam parafraziranje ni vedno v pomoč in je bolje, če s "pogajanji" ugotovimo, kaj je dejansko mislil. Npr.: »Mislim, da si hotel reči, da so naloge zate pretežke.« To pomeni, da je potrebno medsebojno razjasnjevati pomen sporočila, dokler se s svojim razumevanjem kar najbolj ne približamo tistemu, kar nam je sogovornik dejansko poskušal sporočiti.

ZAKONI KOMUNIKACIJE

K učinkoviti komunikaciji bistveno pripomore tudi poznavanje in upoštevanje t. i. zakonov komunikacije. V Palo Altu v Kaliforniji je v šestdesetih letih delovala skupina, ki jo nekateri imenujejo Paloaltovska šola (njeni najpomembnejši predstavniki so: Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, Don D. Jackson), ki je, sprva v terapevtske namene, začela raziskovati komunikacijo. Eden najpomembnejših sklepov, do katerega so prišli, so zakoni komunikacije, torej nekaj, kar za komunikacijo na splošno, vedno in povsod velja. Oglejmo si jih nekoliko podrobneje:

- ▷ Nemogoče je nekomunicirati.
- ▷ Vsaka komunikacija ima vsebinski in odnosni vidik.
- ▷ Problem izhodiščne točke (interpunkcije) dogodkov.
- ▷ Komunikacija lahko poteka na digitalen in/ali na analogen način.
- ▷ Komunikacija poteka na simetričen in/ali komplementaren način.

NEMOGOČE JE NEKOMUNICIRATI

5. vaja ***Zakoni komunikacije – "nemogoče je nekomunicirati"***

Namen *vaje je ozavestiti vpliv komunikacije (in s tem sam pomen) v zavednem in nezavednem nivoju prav vseh socialnih situacij.*

Postopek: *Udeleženci se razdelijo v pare – partnerje si lahko izberejo glede podobnosti v oblačenju. Nato naj poskušajo izmenično (po eno minuto) nekomunicirati med seboj.*

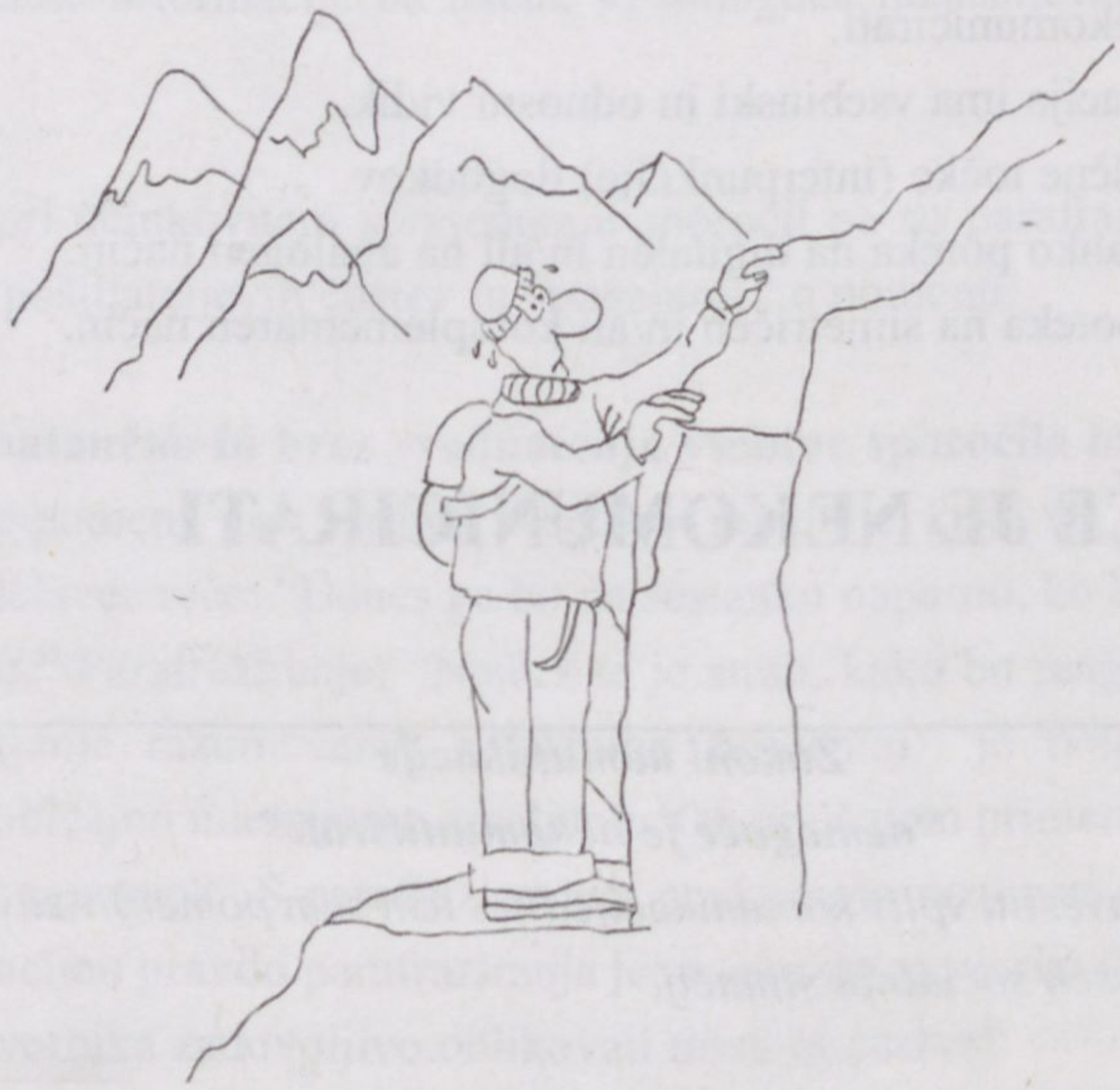
Razprava: *Z udeleženci poskusite odgovoriti na nekatere dileme, npr.:*
Kako so udeleženci poskušali nekomunicirati med seboj?

Kakšne strategije so uporabili, da bi nekoga pripravili do odziva?
Kaj jim je bilo težje: komunicirati z nekom, ki poskuša nekomunicirati, ali biti v vlogi tistega, ki "ne komunicira"?
Ali to, če kdo ne kaže odziva, pomeni, da se na komunikacijo tudi dejansko ni odzval?
Ali je mogoče, da med seboj ne bi komunicirali?

Poskusite sintetizirati izkušnje iz vaje z izkušnjami v vsakodnevnem življenju ter poiščite primere za različne trditve. Šele na koncu seznanite udeležence s teoretičnim izhodiščem zakona "ni mogoče nekomunicirati".

Nemogoče je, da ljudje, ki se medsebojno zaznavajo, ne bi med seboj tudi komunicirali. Vse, kar nekdo govori ali počne, za nas pomeni neko informacijo, in vsemu, kar zaznamo mi sami, dajemo neki pomen. Celo takrat, ko se nekdo obrne proč, je to za nas neko sporočilo, npr. da nas poskuša ignorirati ali pa da je jezen, žalosten, morda, da se mu mudi ipd. Ljudje se vedno vedemo in komuniciramo v skladu s pomenom, ki ga pripišemo dogodku (povzeto po Watzlawick in sodelavci, 1982, str. 50–53).

Slika 16: Stvarem okoli nas pripisujemo sporočilno vrednost.



Mogoče bom pa na vrhu kaj lažje komuniciral s tem kupom kamenja!

Za ljudi je lahko vse, kar zaznajo, neka sporočilna vrednost. Odvisno je od tega, ali to sporočilno vrednost sami "pripišejo" ali "prilepijo". Od tod izhajajo nepravilnosti v izražanju, kot npr. planinec, ki pravi: "Jaz komuniciram z gorami; ko jih gledam, mi sporočajo, da je zaradi take lepote in mogočnosti vredno živeti." Dejansko ta planinec sam (specifično,

osebno) pripiše, oblikuje in interpretira sporočilo tistemu, kar vidi, v tem primeru goram. Nekdo drug lahko gleda prav te gore in reče: "Kakšen kič, ki zrcali nerazsodnost tistih, ki rinejo tja gor." Svojo zaznavo razbere, dekodira, interpretira … skladno s svojimi pričakovanji, željami, izkušnjami in referenčnim okvirom. Podobne procese lahko prepoznamo tudi v različnih oblikah socialnega vplivanja; že ob sami navzočnosti drugih se v posamezniku odigra "nekakšen notranji dialog – percepcija, kaj si ta posameznik misli, da bi si lahko mislili ali pričakovali od njega drugi navzoči." (Vec, 1998, str. 15). Torej: stvari, dogodki, ljudje, sporočila itd. nimajo sami po sebi nekega pomena, pomen jim dajemo vedno mi sami.

VSAKA KOMUNIKACIJA IMA VSEBINSKI IN ODNOSNI VIDIK

6. vaja ***Zakoni komunikacije –***
"komunikacija ima vsebinski in odnosni vidik"

Namen *vaje je izkusiti in vzpostavljati osnovo za kritično razmišljanje o pomenu vsebinskih vidikov do odnosnih vidikov komunikacije.*

Postopek: *Udeleženci naj se razporedijo v četvorke in si razdelijo vloge: eden naj bo opazovalec, ostali trije dobijo napisano vlogo (priloga 11) in pet minut igrajo prizor.*

Razprava: *Udeleženci naj po izmenjavi vtisov in čustvenega doživljanja vaje razmislijo in med sabo izmenjajo svoje poglede na vsebinski in odnosni vidik komunikacije. V pomoč so jim lahko vprašanja, kot so: V čem se je zrcalil odnos v komunikaciji? Kako so poskušali sporočiti drug drugemu svoj odnos? Kaj je bila vsebina komunikacije in kako je bila sporočana? Itd.*

Nato naj svoje izkušnje iz vaje povežejo in primerjajo z izkušnjami v vsakodnevnem življenju (navedejo naj tudi primere za svoje različne trditve). Šele čisto na koncu jih seznanite s teoretičnim izhodiščem zakona "komunikacija ima vsebinski in odnosni vidik".

Priloga 11 (Zakoni komunikacije): Igra vlog - 1. del

*Igra vlog: 1. del /**Mojca**/:*

Poskusi se čim bolj vživeti v svojo vlogo in jo odigrati.

Si Mojca, zelo uspešna, nadarjena za matematiko. Mnogim sošolcem si že pomagala z inštrukcijami iz tega predmeta – vedno uspešno. Sedaj pa te je za pomoč zaprosil Mare,

fant iz letnika pred tabo. Tega si se zelo razveselila, saj si že nekaj mesecev neskončno zaljubljena vanj – do sedaj pa je izgledalo, kot da te sploh ne opazi. Inštrukcije nameravaš izrabiti predvsem sebi v prid; tvoj glavni namen je, da bi pričela hoditi z Maretom in ti je čisto vseeno, kaj bo z njegovo matematiko.

Prav sedaj si pozvonila na njegova vrata: nadaljuj!

Igra vlog — 1. del /Mare/:

Poskusi se čim bolj vživeti v svojo vlogo in jo odigrati!

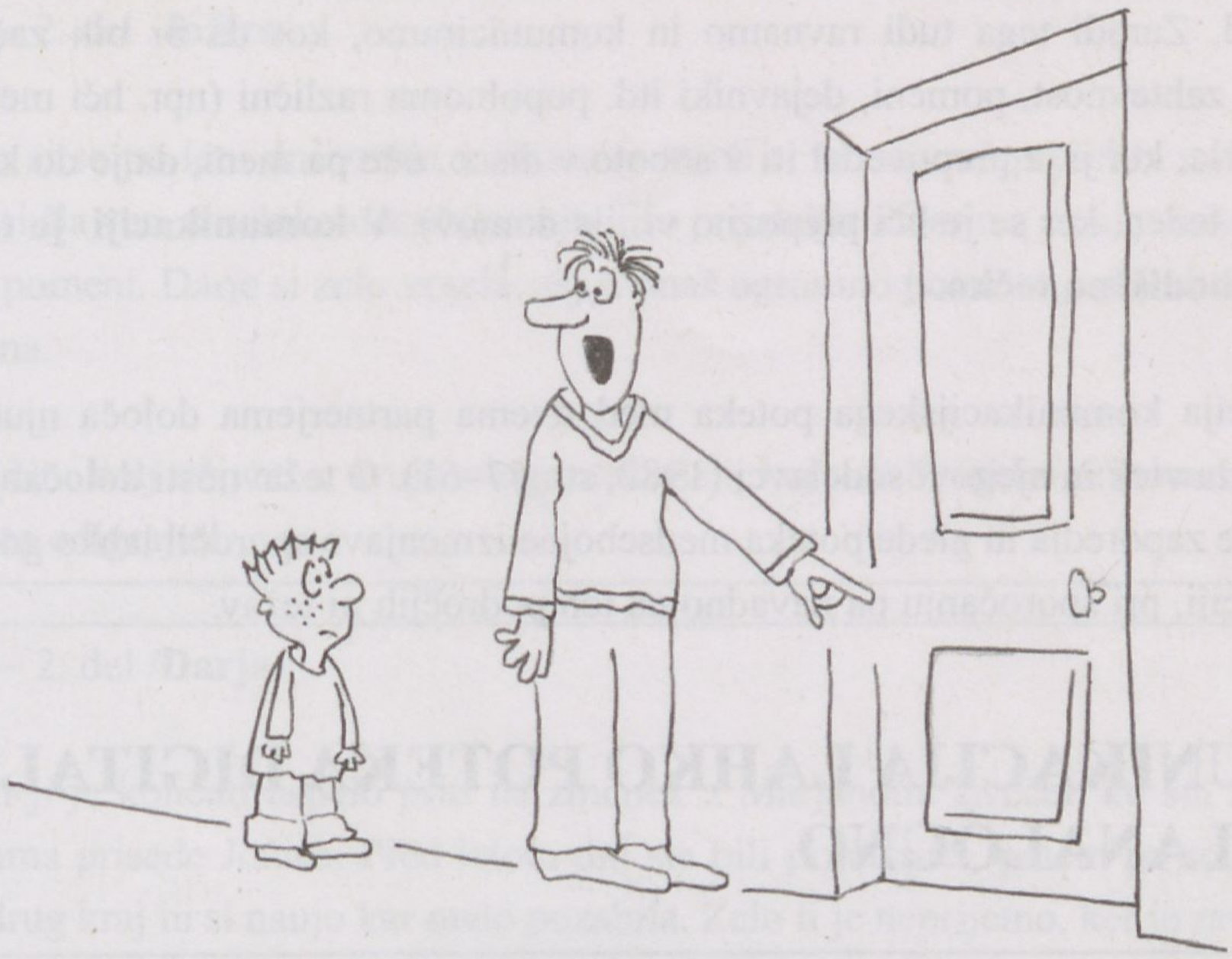
Si Mare, fant, ki na vseh področjih doživlja uspehe, razen pri matematiki, ki ti nikakor ne gre, čeprav tako kritično, kot je sedaj, še nikoli ni bilo. Ko si prosil sošolca za pomoč, ti je rekel: "V letniku za nami je ena grda račka, ki je pravi genij za mato, nobene inštrukcije niso tako dobre kot pri njej; vsak je z njeno pomočjo popravil ocene, pa še nič ne računa." Ker je sam niti ne poznaš, si ga prosil, da se je v tvojem imenu dogovoril za današnje inštrukcije.

Prav sedaj je pozvonila na vrata: nadaljuj!

Vsaka komunikacija ima svoj **vsebinski vidik; to je informacija, ki jo nekdo sporoča.** Npr. mati otroku: "Zunaj je 6 °C." Ima pa tudi **odnosni vidik;** s prejšnjim sporočilom je mati sinu v resnici hotela povedati, da jo je strah, da se bo prehladil, če bo tako slabo oblečen. Mati s sporočilom torej kaže svoj odnos do otroka (povzeto po Watzlawick in sodelavci, 1982, str. 53–56).

Terapevti in voditelji treningov uspešne komunikacije pripisujejo velik pomen ločevanju obeh vidikov komunikacije. Pravijo, da zlasti takrat, kadar kako vedenje za nas ni sprejemljivo, ne bi smeli tega povedati tako, da bi ogrožali odnos. Najpogosteje se to zgodi, kadar v sporočilu koga omalovažujemo kot osebo, rečemo npr.: "Ti si totalno nesposoben.", "Čisto si zmešan.", "Neumen si kot noč.", "Pravi prašič si." Itd. Namesto tega priporočajo, da se kritično opredelimo do vedenja in rečemo: "Tega pa nisi naredil.", "Ne razumem tvojega dejanja.", "Tvoje ideje zame niso sprejemljive.", "Hočem, da počistiš, kar si umazal." Itd. Ob takem sporočilu še posebej jasno (digitalno) poudarimo naš odnos, npr.: "Imam te rada, ampak tega pa nisi naredil dobro.", "Ne razumem tvojega dejanja, bi si pa želel, ker mi ni vseeno, kaj se s tabo dogaja.", "Ne bi želela, da greva narazen, ampak tvoje ideje zame niso sprejemljive." ali "Ne želim se skregati s teboj, hočem le, da počistiš, kar si umazal."

Slika 17: Vsaka komunikacija ima vsebinski in odnosni vidik.



Ne bi se želel kregati s tabo, ampak tvoje ideje o tem, kaj je pospravljena soba, so bistveno drugačne od mojih!

PROBLEM IZHODIŠČNE TOČKE (INTERPUNKCIJE) DOGODKOV

7. vaja ***Hitrost komuniciranja in problem izhodiščne točke***

Namen *vaje je omogočiti udeležencem kritičen razmislek o hitrosti komuniciranja in problemu izhodiščne točke v komuniciranju.*

Postopek: *V parih, kot sedijo, naj se udeleženci na znak (npr. plosk) obrnejo drug proti drugemu. Vodja naj pove, da nadaljnja navodila sledijo kasneje, da znak in počaka približno eno minuto. Potem je na vrsti razprava.*

Razprava: *S pomočjo vprašanj naj udeleženci kritično razmislijo o tem:*

Kaj se je med njimi v parih dogajalo?
Kdo v paru je začel komunikacijo in kako to vedo?
Kaj jim je najprej prišlo na misel, ko so se obrnili drug proti drugemu?
Kaj je vplivalo na njihovo prvo besedno sporočilo?

Ljudje imamo različne predstave o tem, kdaj se je komunikacija začela, kdaj je nastal ključni preobrat v komunikaciji, npr. spor, ali, kje je vzrok oz. posledica nečesa, kaj je "običajno" in kaj ne ipd. Zaradi tega tudi ravnamo in komuniciramo, kot da bi bili začetki, vzroki, posledice, zahtevnost, pomeni, dejavniki itd. popolnoma različni (npr. hči meni, da se je z očetom sprla, ker ji je prepovedal iti v soboto v disco, oče pa meni, da je do konflikta prišlo pretekli teden, ker se je hči prepozno vrnila domov). **V komunikaciji je torej težavno določiti izhodiščno točko.**

Interpunkcija komunikacijskega poteka med dvema partnerjema določa njun odnos, kot pravi Watzlawick in njegovi sodelavci (1982, str. 57–61). O težavnosti določanja izhodiščne točke glede zaporedja in glede poteka medsebojne izmenjave sporočil lahko govorimo le pri komunikaciji, pri sporočanju pa navadno na teh področjih ni težav.

KOMUNIKACIJA LAHKO POTEKA DIGITALNO IN/ALI ANALOGNO

8. vaja ***Zakoni komunikacije –***
"komunikacija lahko poteka digitalno in/ali analogno"

Namen *vaje je ozavestiti vpliv jasnih, enoznačnih ter analognih sporočil v socialnih situacijah in kritično razmišljati o aplikativnem pomenu le-tega.*

Postopek: *Udeleženci naj se razporedijo v trojke. Razdelite vloge: eden opazuje, dva pa dobita napisano vlogo (priloga 12) in udeleženci pet minut igrajo prizor.*

Razprava: *Udeleženci naj po izmenjavi vtisov in čustvenega doživljanja vaje razmislijo in med sabo izmenjajo svoje poglede na digitalni in analogni vidik komunikacije. V pomoč so jim lahko vprašanja, kot so:*

Kaj je bilo povedano enoznačno, natančno?
Kako vedo, da je bilo nekaj sporočeno enoznačno?
Kaj je bilo povedano z analogijami, s prenesenimi pomeni?
Kakšne analogije so bile uporabljene?
Zakaj menijo, da je komunikacija potekala tako, kot je?

Nato naj udeleženci povežejo in sintetizirajo izkušnje iz vaje z izkušnjami v vsakodnevnem življenju in poiščejo svoje primere za ilustracijo. Na koncu jih seznanite s teoretičnim izhodiščem zakona "komunikacija ima digitalni in/ali analogni vidik".

Priloga 12 (Zakoni komunikacije): Igra vlog - 2. del

Igra vlog — 2. del /**Jožica**/

Si Jožica in si se po letu dni vrnila v mesto (s starši si se namreč preselila v drug kraj). Zvečer, ko si šla ven, si v lokalu srečala najboljšo prijateljico Darjo z znancem Marjanom, ki ti nič ne pomeni. Darje si zelo vesela, saj ji imaš ogromno povedati, zato si seveda prisedla k njima.

Poskusi se čim bolj vživeti v svojo vlogo, razmisli, kaj vse bi lahko pripovedovala prijateljici, nato odigrajte!

Igra vlog — 2. del /**Darja**/

Si Darja, ki ji je končno uspelo priti na zmenek z Marjanom. Zvečer, ko sta šla ven, v lokalu k vama prisede Jožica. Pred letom dni sta bili prijateljici, potem pa se je s starši odselila v drug kraj in si nanjo kar malo pozabila. Zelo ti je neprijetno, ker je ravno danes (na tvojem prvem zmenku) prisedla k tebi. Ker ne veš, kako bi se je znebila, si sklenila, da jo boš vztrajno ignorirala, dokler ne bo odšla.

Poskusi se čim bolj vživeti v svojo vlogo, razmisli o svoji strategiji (vztrajaj pri tem, da kažeš čim manj interesa zanjo in njeno pripovedovanje), nato odigrajte!

Igra vlog — 2. del /**Marjan**/

Si Marjan, ki je po dolgem prigovarjanju šel v lokal z Darjo. Kar malce si se dolgočasil, ko je prisedla Jožica – dekle, ki se je pred enim letom s starši odselila v drug kraj. Čeprav je prej nisi poznal, ti je na prvi pogled všeč, pa še izredno zanimivo pripoveduje. Na Darjo kar pozabiš in si ves osredotočen na Jožičino pripovedovanje. Skleneš, da boš poskusil vzbuditi njeno pozornost.

Poskusi se čim bolj vživeti v svojo vlogo, razmisli o svoji strategiji, nato odigrajte!

Digitalna komunikacija je natančno označujoča, enoznačna; tisto, kar je uporabljeno v komunikaciji, bodo vsi razumeli enako, npr. stavek: Peter je visok 183 cm. Poudariti moramo, da popolnoma enoznačnih sporočil pravzaprav ni, problem se skriva v procesu kodiranja in procesu dekodiranja.

Tako npr. pri kodiranju ljudje nikoli ne moremo svojega videnja dogodka ali svoje doživetje v popolnosti preliti v besede (ali kakšne druge simbole) in obratno, pri dekodiranju sporočil, ki "pridejo" do nas, ne zmoremo "prevesti" popolnoma točno "nazaj" v tisto doživljanje ali dogodek, ki naj bi si ga predstavljali.

Oglejmo si, kako sploh pride do kodiranja in kakšne spremembe se dogajajo v procesu kodiranja od dogodka pa do takrat, ko je sporočilo izgovorjeno:

Slika 18: Spreminjanje sporočila med kodiranjem

Prva faza je neki dogodek, npr. otrok za vrati prisluškuje prepiru staršev.

Druga faza je naša zaznava dogodka. Menimo, da je potrebno dogodek ločevati od zaznave dogodka, saj naša zaznava ni več enaka dejanskemu dogodku. Npr. otrok, ki posluša, kaj se dogaja za vrati, zaznava le del dogajanja, tako npr. ne vidi vseh nebesednih sporočil, morda kaj presliši itd.

Tretja faza spreminjanja se zgodi, ko se izoblikujejo misli, čustva in nameni, skratka vse tisto, kar imenujemo doživetje. Doživetje se razlikuje od same zaznave, ker je pod večjim vplivom kognitivnih in čustvenih procesov. Npr. otrok pomisli, da se bosta starša ločila, če se tako prepirata, skrbi ga, kaj se bo zgodilo z njim.

Četrta faza je t. i. potencialno popolni jezikovni opis; gre za prevod misli, čustev in namenov v sporočilo. Kljub še tako bogatemu jezikovnemu zakladu, sposobnosti opisovanja, natančnosti izražanja ne bi mogli (hoteli, znali) nikoli čisto natančno opisati samega dogodka, niti naših zaznav in doživljanj. Navadno tega niti ne poskušamo, ker enostavno ne bi bilo "ekonomično" glede časa, energije, smiselnosti ipd. (npr. otrok iz "našega" primera bi morda opisoval dogodek tako, da bi začel: "Ob 21.31 po srednjeevropskem času sem stal za lesenimi vrati debeline 2 cm v stanovanju v Ljubljani in slišal tole: …").

Peta faza je tisto, kar dejansko izgovorimo o dogodku, naših zaznavah in doživljanju, npr. otrok bi povedal učiteljici: "Včeraj sta se moj oče in mama ful kregala, najbrž se bosta ločila."

Dekodiranje je nasproten proces. Npr. psihologinja, ki je slišala stavek "Včeraj sta se moj oče in mama ful kregala, najbrž se bosta ločila.", poskuša izluščiti, kaj je otrok hotel pove-

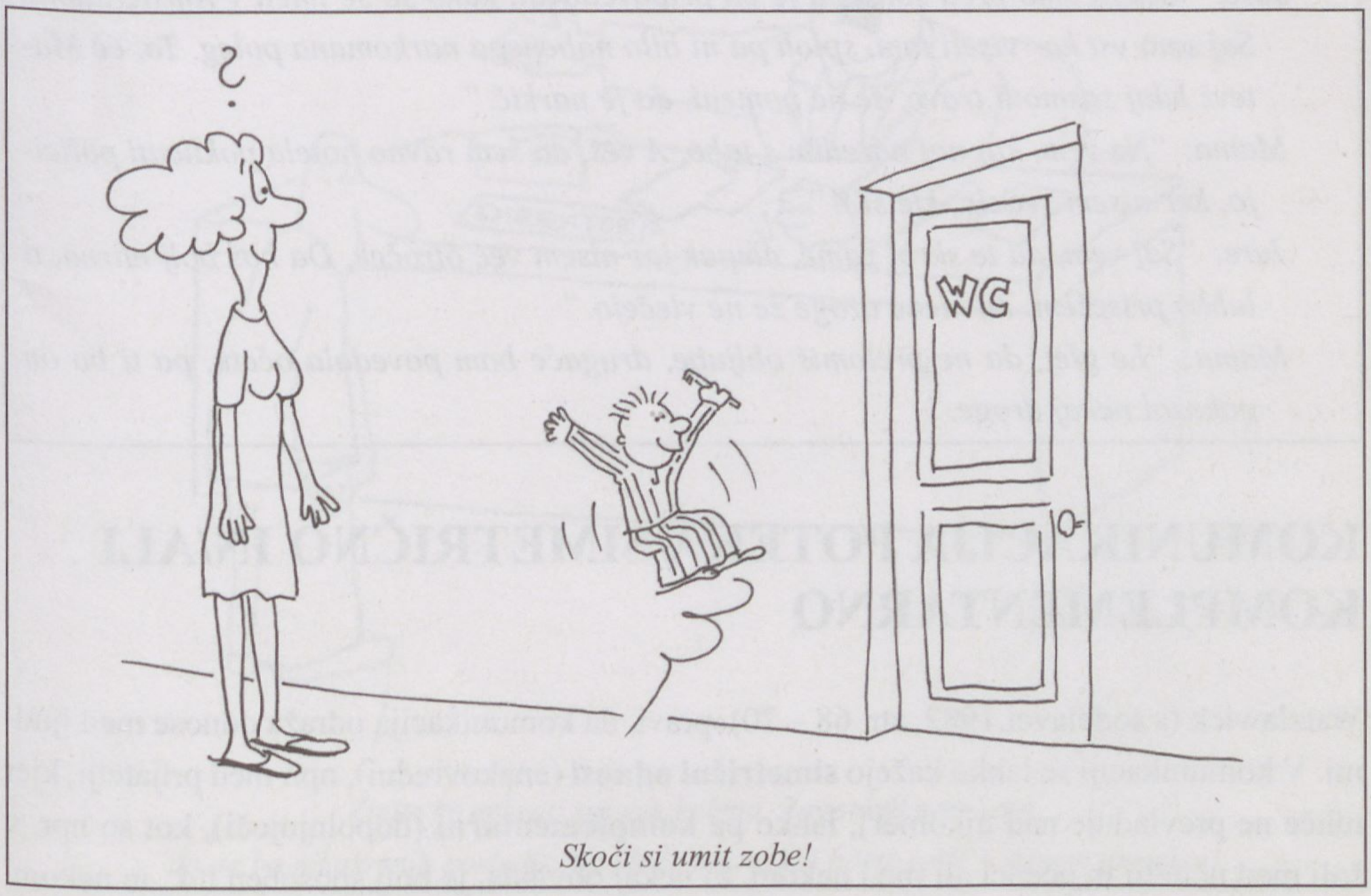
dati (4. faza kodiranja), kakšno je njegovo doživljanje (3. faza), kakšna je bila njegova zaznava (2. faza) in kakšen je bil dejanski dogodek (1. faza procesa kodiranja).

Znotraj procesa dekodiranja je pomen sporočila bolj povezan s prejemnikom in njegovim dekodiranjem kot pa s pošiljateljem in samim sporočilom (tako za učiteljico stavek, ki ga izgovori otrok, ponovno pomeni dogodek, ki je podvržen vsem naštetim spremembam procesa kodiranja, dokler psihologinja npr. ne izgovori: "Mislim, da sta tvoja starša le bolj glasno govorila in se ne bosta kar tako ločila." Celó sporočilo, da je Peter velik 183 cm, bi morda nekdo razumel v smislu, da je res velik, nekdo drug pa, da Peter verjetno ne bo igral v košarkarski ekipi, tretji bi iz tega razbral, da Peter ni več otrok, četrti bi se vprašal, koliko to znaša v čevljih itd.

Analogna komunikacija (ali komunikacija z analogijami, podobnostmi) uporablja posredna, prenesena sporočila, ki jih običajno razumemo na različne načine. Taka je večina neverbalnih sporočil, vendar ne vsa. Nekatera nebesedna sporočila so celo v različnih kulturah precej enoznačna, npr. udarec.

Običajno vsaka komunikacija vsebuje oba vidika, npr. mati reče hčeri: "Smetnjak je poln." S tem hoče pravzaprav reči, naj odnese smeti v zabojnik. Običajno hčere (in sinovi!) prav dobro razumejo pomen, ki ga mati hoče sporočiti. Če bi se odzvali digitalno, bi bilo to verjetno videti tako:

Slika 19: Komunikacija lahko poteka digitalno in/ali na analogno.



Skoči si umit zobe!

9. vaja **Razlike med vsebinskim in digitalnim ter analognim in odnosnim vidikom komuniciranja**

Namen vaje je kritičen razmislek in lastno ugotavljanje razlik in podobnosti med naštetimi vidiki komunikacije.

Postopek: Udeleženci naj preberejo spodnji dialog. V njem naj vsak zase označi tista sporočila, ki po njihovem mnenju izražajo posamezne vidike komunikacije. V parih naj nato oblikujejo mnenje, v čem so temeljne razlike in v čem podobnosti (ali prekrivanja) med:

- vsebinskim in digitalnim vidikom komuniciranja ter
- analognim in odnosnim vidikom komuniciranja.

Besedilo za vajo: Jure je pravkar stopil v stanovanje in zelo presenečen zagledal mamo. Iz šole prihaja s kar peturno zamudo, saj je mislil, da njegovih staršev še ne bo doma.

Mama: "Oooo, Jure, ali veš, da je ura že enajst zvečer?"
Jure: "Saj še ni toliko, komaj pol enajstih je."
Mama: "Me prav nič ne briga. Ali se zdaj pride iz šole?"
Jure: "Ti vedno vidiš le mene, drugi so pa lahko ob tem času še zunaj."
Mama: "Kje pa si se zgubil za toliko časa? ... Si bil spet s tistimi drogeraši? Pa sem ti rekla, da se ne druži z njimi!"
Jure: "Sedeli smo pred šolo, pa je en pripovedoval, kako so se imeli v Amsterdamu. Saj smo vsi kar viseli tam, sploh pa ni bilo nobenega narkomana poleg. To, če Matevž kdaj zasmodi travo, še ne pomeni, da je narkič."
Mama: "Ne vem, kaj naj naredim s tabo. A veš, da sem ravno hotela poklicati policijo, ker nisem vedela, kje si?!"
Jure: "Saj vem, da te skrbi zame, ampak jaz nisem več otroček. Da boš bolj mirna, ti lahko prisežem, da mene droge že ne vlečejo."
Mama: "Le glej, da ne prelomiš obljube, drugače bom povedala očetu, pa ti bo on pokazal nekaj droge."

KOMUNIKACIJA POTEKA SIMETRIČNO IN/ALI KOMPLEMENTARNO

Watzlawick (s sodelavci,1982, str. 68 – 70) pravi, da komunikacija odraža odnose med ljudmi. V komunikaciji se lahko kažejo **simetrični odnosi** (enakovredni), npr. med prijatelji, kjer nihče ne prevladuje nad nikomer), lahko pa **komplementarni** (dopolnjujoči), kot so npr. v šoli med učitelji in učenci ali med nekom, ki nekaj obvlada, je bolj sposoben itd., in nekom, ki ne obvlada, je manj sposoben itd.). Komplementaren način komunikacije pogosto enači-

jo z enosmerno komunikacijo in s hierarhičnimi odnosi. Pri tem imajo različni avtorji v mislih dajanje, sporočanje navodil, ukazov, dajanje informacij, skratka tisto, kar se dogaja na besedni ravni.

Pri analiziranju komunikacije smo lahko usmerjeni na njene različne vidike, ostaja pa dejstvo, da skoraj vsako sporočilo vsebuje več vidikov. Tako ima lahko npr. stavek "Ura je 22, ali ne bi šel v svojo sobo?" svoj vsebinski vidik (vsebina se nanaša na čas in odhod v sobo), odnosni vidik (kaže odnos med tistim, ki sporoča, in tistim, ki mu je sporočilo namenjeno – npr. skrb, občutek odgovornosti do otroka ...), digitalni vidik (natančno označuje uro in kaj naj otrok naredi), analogni vidik (s stavkom hoče v prenesenem pomenu povedati, da mora iti otrok spat, da ne bo naslednji dan zaspan), simetrični vidik (najdemo ga lahko v "nevtralnem" delu sporočila o uri ali pa v glasu, ki ni ukazovalen) in komplementarni vidik (vprašanje v drugem delu sporočila je lahko povedano kot ukaz, ki ne dopušča ugovora).

Slika 20: Pri analizi komunikacije smo lahko usmerjeni v različne vidike.

Zinite že enkrat, saj sva kolega. Zagotovil sem vam, da ne bo nikakršnih posledic, ne glede na to, kaj boste rekli o mojem projektu!

TEMELJI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

10. vaja ***Neverbalna komunikacija***

Namen *vaje je ozavestiti pomen nebesednega dela sporočanja do besednega.*

Potrebujemo: *TV in videorekorder ter vnaprej izbran (pripravljen) petminutni odlomek kakega filma. Vsak udeleženec potrebuje še list papirja in svinčnik.*

Izvedba: *Udeležencem predvajajte petminutni odlomek filma, pri katerem boste izključili glas (in/ali skrili podnapise). Po potrebi predvajano ustavljajte ali ponavljajte. Naloga udeležencev pa je, da zapišejo "osnovno temo" odlomka (npr. odlomek govori o ...) ter vse, kar menijo, da je bilo med osebami sporočeno.*

Razprava: *Po vaji naj udeleženci primerjajo svoje zapise z zapisi drugih udeležencev in jih podrobno analizirajo (iz česa so razbrali kakšno sporočilo). Različne zapise naj poskusijo sintetizirati oz. sestaviti samo enega, ki se zdi vsem najbolj točen prikaz komunikacije v filmu.*

Šele na koncu si znova oglejte odlomek, tokrat z zvokom (in/ali podnapisi) in udeleženci naj interpretirajo skupni in lastni zapis komunikacije. Pogovorite se še o tem, kje so zlahka prepoznavali sporočila, pri čem so imeli težave, kje in zakaj so nastajale napake ipd. Vsak naj razmisli, ali je pri sebi opazil kakšno področje, kjer je imel težave s prepoznavanjem sporočil. Udeleženci naj razmislijo o razlogih za težave. Predvidite možne posledice tega pri lastni komunikaciji v vsakdanjem življenju.

Kadarkoli smo z drugimi, dajemo in prejemamo neverbalne znake. Ti znaki sicer niso besede, toda uporabljamo jih skupaj z njimi in/ali namesto njih. In čeprav je nebesedno sporazumevanje bolj prvobitno in čeprav je Francis Bacon že leta 1605 zapisal, da "tako kot jezik govori ušesu, tako roka govori očesu" (Rozelle s sod., 1991, str. 60), se je sistematično preučevanje tega področja začelo šele v šestdesetih letih tega stoletja.

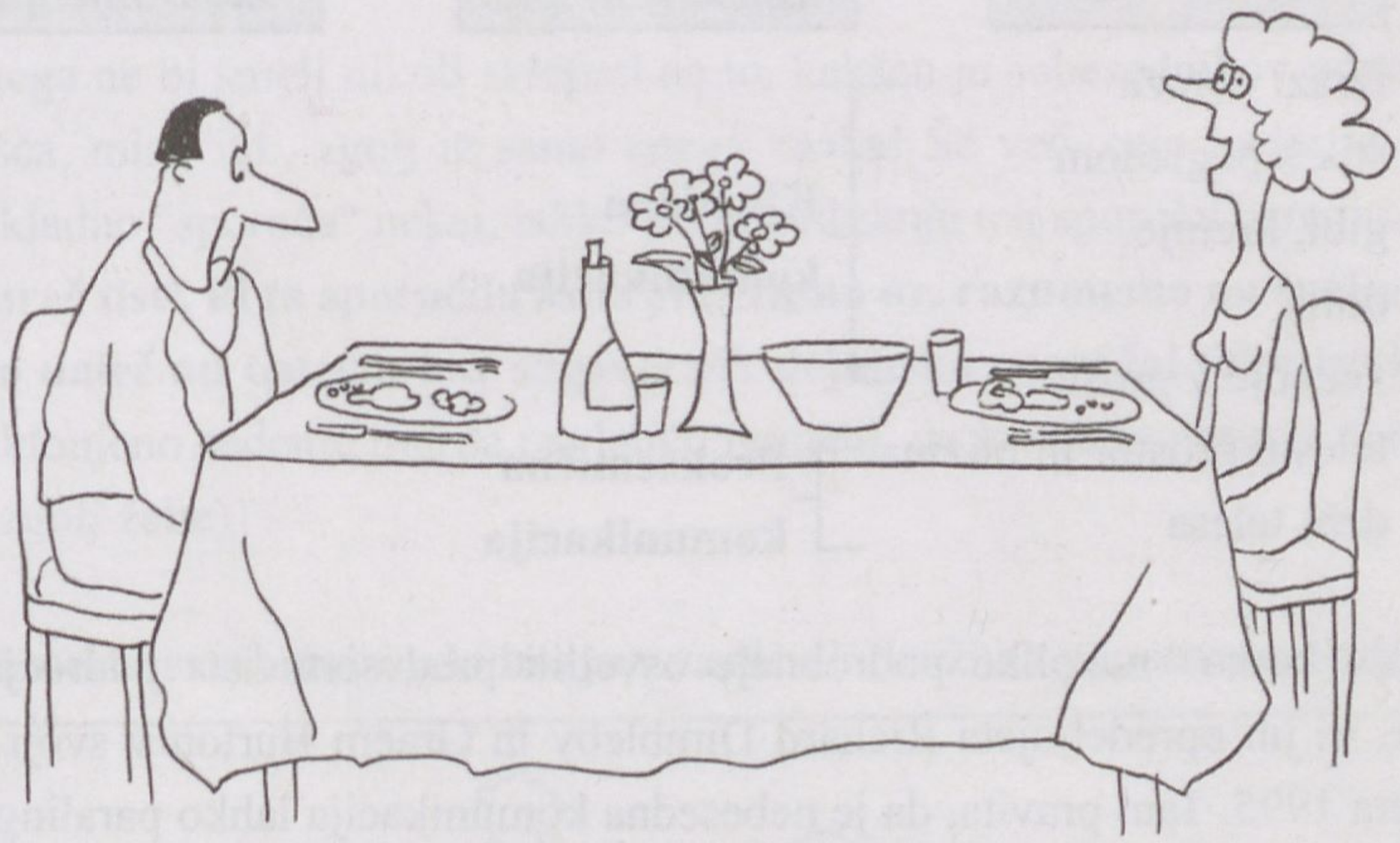
Zanimivo je, da prvo delo s tega področja sega v leto 1872, ko je Charles Darwin izdal knjigo Expression of Emotions in Man and Animals (po Zimbardo in Gerrig, 1996, str. 461). V njej je med drugim zapisal, da ljudje uporabljamo podobne izraze na obrazu ob podobnih dražljajih ne glede na kulturne in druge razlike. S tem je sprožil plaz preučevanj izražanja z obrazno mimiko in govorico telesa.

Tako naj bi naše nebesedno sporazumevanje izviralo iz nagona, nekaj pa pridobimo z učenjem oziroma s posnemanjem in ponavljanjem. Raziskave so pokazale, da so osnovni, čustveno pogojeni izrazi na obrazu prirojeni, vendar pa pomen mnogih gibov in kretenj določa kulturno okolje. Tako so lahko tudi osnovne kretnje sporazumevanja na različnih

koncih sveta večinoma enake; srečni ljudje se smejejo, če pa so žalostni ali jezni, namrščijo čelo in mrko gledajo. Kretnja, ki je lahko običajna in popolnoma razumljiva v enem kulturnem okolju, v drugem nima istega pomena ali pa izraža nekaj drugega.

Nebesedno sporazumevanje Hayes in Orrell (1998, str. 370) opredeljujeta kot **vsako sporazumevanje, ki ne vključuje besed ali simbolov, ki besede nadomeščajo.** Nanaša se torej na vsakršne in vse vidike komunikacije, ki so izraženi brez javno izgovorjenega jezika, kot pravi Reber (1987, str. 478). Ločevati besedno sporazumevanje od nebesednega sploh ni tako preprosto, kot se nam utegne zdeti na prvi pogled. Pravzaprav bi bilo pravilneje kot o dveh vrstah komunikacije govoriti o dveh vidikih, elementih komunikacije. V vsaki besedi, ki jo izgovorimo, so namreč tudi "nebesedna sporočila", elementi, kot npr. hitrost, s katero izgovorimo besedo, poudarek, ritem, glasnost ipd. Pomislite samo na to, na koliko različnih načinov lahko izrečete besedo "prosim"!

Slika 21: Vsako besedno sporazumevanje vsebuje tudi nebesedne elemente.



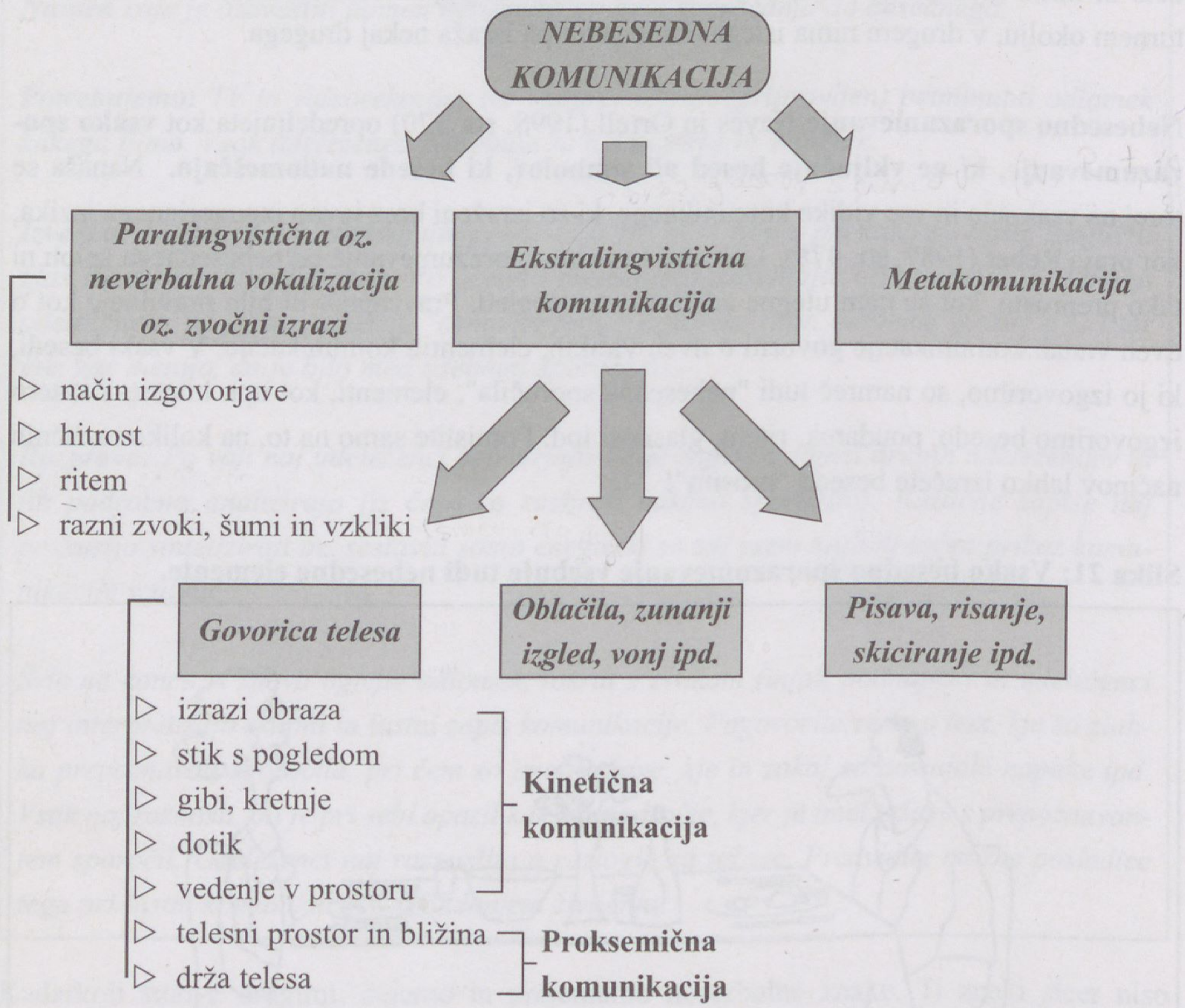
Ti je všeč kosilo, dragi?

*Ja, prav **enkratno** je.*

OBLIKE NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

Različni avtorji se med seboj precej razlikujejo glede tega, na kakšne načine razdelijo oblike nebesednega sporočanja. V spodnji preglednici poskušamo združiti poglede več avtorjev (N. Rot, 1982, 1987, O. Hargie in P. Marshall, 1991, V. Rus, 1994, T. Mandić, 1998, M. Argyle, 1994, R. Dimbleby in G. Burton, 1995) na opredeljevanje oblik (včasih imenovano tudi področja, vidiki ipd.) neverbalne komunikacije.

Slika 22: Oblike nebesedne komunikacije



V nadaljevanju bomo nekoliko podrobneje osvetlili predvsem tista področja nebesedne komunikacije, ki jih opredeljujeta Richard Dimbleby in Graem Burton v svoji knjigi More than words leta 1995. Tam pravita, da je nebesedna komunikacija lahko paralingvistična (oz. neverbalna vokalizacija, kot jo imenuje Argyle, 1994, str. 139), npr. način izgovorjave, hitrost, ritem, razni zvoki, šumi in vzkliki, kot je smeh, kričanje, "oh", "uh", "hm" ipd., govorica telesa (razni izrazi in pogledi, gibi, drža telesa, telesni prostor in bližina, dotik) in sporočila z oblačili, frizurami, nakitom, ličenjem ipd. Sklop vse neverbalne komunikacije, ki ne vsebuje glasov, šumov itd. N. Rot (1982, str. 93) imenuje ekstralingvistična komunikacija.

FUNKCIJE NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

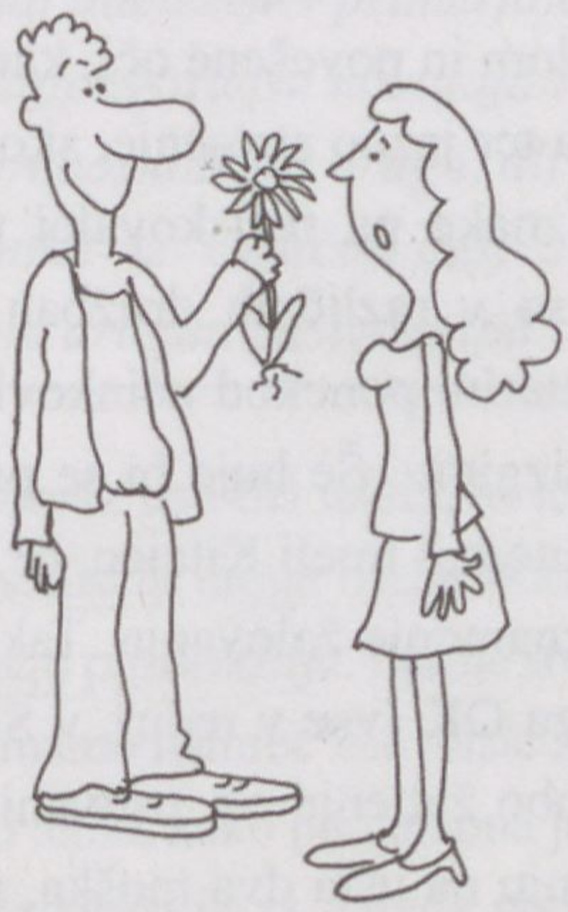
V nasprotju z besedno komunikacijo, s katero izmenjujemo različne informacije, nam **nebesedna komunikacija največ pove o odnosu med osebami, o njihovih čustvih, sta-**

liščih, namenih. N. Rot (1982, str. 121) pravi, da je **"osnovna vloga neverbalne komunikacije v omogočanju ustvarjanja socialnih kontaktov"**. Tega se zelo dobro zavedajo npr. igralci, ki vedo, da je prepričljivost njihove igre za gledalce odvisna ne le od besedne (besedila), ampak od celotnega sklopa neverbalne komunikacije. Nekateri avtorji ob neverbalni komunikaciji izdelajo skorajda slovar, ki prevaja posamezne neverbalne znake v verbalna sporočila. Drugi opozarjajo na pomen intuicije, ki naj bi nam pomagal pri razumevanju doživljanja drugega (npr. M Mihelčič, 1990).

Po drugi strani čedalje več (populističnih) knjig poskuša prepričati bralce, da je ključ do uspeha (poslovnega, partnerskega, pri nastopanju, prodajanju, družabnosti) v uporabi neverbalnih znakov. To kajpak ne drži; neverbalno komuniciramo namreč na toliko različnih načinov, da zavestno dlje časa ne zmoremo nadzorovati vseh in neverbalno sporočati nekaj, ob čemer ne čustvujemo, ne mislimo, kar ni skladno z našimi nameni. Raziskave so pokazale, da ljudje verjamemo drugim takrat, kadar je pomen sporočila vseh sporočilnih kanalov enak. Dovolj je torej, da nekdo zgolj prek enega kanala sporoča nekaj, kar je v nasprotju z vsemi drugimi, pa njegovo nekongruentnost (neskladnost) doživljamo neprepričljivo.

Prav zaradi tega ne bi smeli nikoli sklepati na to, kakšen je sobesednikov odnos, kakšna so čustva, stališča, misli itd., zgolj iz samo enega znaka! Še več, celo kadar iz vseh znakov nekdo zelo skladno "sporoča" nekaj, lahko pri dekodiranju teh sporočil naredimo več napak. **Mi smo namreč tisti, ki ta sporočila interpretiramo oz. razumemo na svoj način, kar pa je lahko zelo daleč od tistega, kar sogovornik dejansko sporoča!** (Npr. prekrižane roke in noge ter sklonjeno sedenje morda res lahko pomeni, da je nekdo prevzel obrambno držo, lahko pa ga zgolj zebe).

Slika 23: Nekateri neverbalni znaki imajo v različnih družbah popolnoma različen pomen.

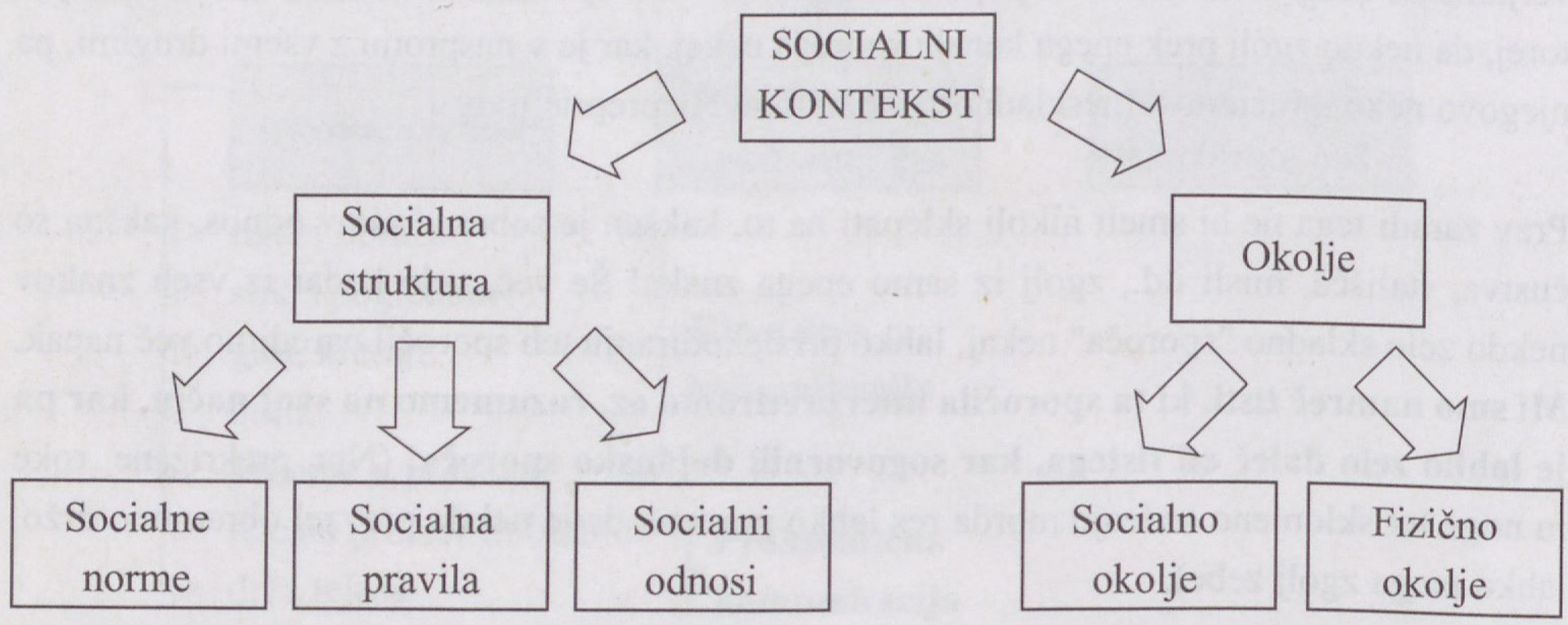


In kje je kosilnica? (Roža pri nas v Nowherelandu pomeni, da je trava že dovolj visoka za košnjo.)

Še več nesporazumov lahko nastane, če ne upoštevamo kulturnih in celo skupinskih razlik (npr. neverbalno sporočanje gimnazijcev je nekoliko drugačno, kot je neverbalno sporočanje sicer enako starih vrstnikov v vzgojnem zavodu). Tako W. Wilmot (1995, str. 27) pravi, da "komunikacijski dogodki ne morejo biti ustrezno interpretirani izven njihovega odnosnega konteksta." in v nadaljevanju: "Pomen našega komunikacijskega vedenja je odvisen od okvira odnosov, v katerih nastaja."

P. Hartley (1993) socialnemu kontekstu, v katerem se odvija komunikacija, pripiše prav tako velik pomen in pravi, da bi se morali ob tem zavedati, kaj sploh je socialni kontekst ter na kakšen način deluje. Oglejmo si sestavne dele socialnega konteksta, kot jih opredeljuje Hartley (1993, str. 83).

Slika 24: Deli socialnega konteksta



Razširjenost pomena sporočila je torej odvisna od socialnega konteksta, pa tudi od vpletenih. Tako ugotavljajo, da se nekatera nebesedna sporočila verjetno pojavljajo v vseh človeških kulturah. To so zlasti stik s pogledom in povešene oči, kar izraža zadržanost in plahost, prav tako osnovni obrazni izrazi smeha ter jezno strmenje, skomiganje z rameni kot znak nevednosti ipd. Za druge neverbalne znake pa raziskovalci ugotavljajo, da so večinoma pod vplivom izkušenj in učenja ter so v različnih družbah oz. kulturnem okolju praviloma različni. Npr. dvignjen palec, s katerim ponekod učinkovito štopamo, bi nam v Grčiji utegnil nakopati težave, saj pomeni »izgini«. Še huje bi se nam godilo v Nigeriji, kjer pomeni žaljivo gesto. Podobno težavo bi utegnil imeti Kitajec, če bi prišel k nam na pogreb oblečen v belo, ki na Kitajskem pomeni znamenje žalovanja. Tako tudi sklenjen palec in kazalec v velikem delu sveta pomeni znak za OK (vse v redu), v Saudski Arabiji pa je bolje, da tega znaka ne kažemo, saj pomeni grobo žaljenje oz. psovanje. Tam se nam utegne zgoditi, da bomo videli na cesti pri poljubljanju na usta dva moška, in to ne bo za nikogar nenavadno, medtem ko je že samo objem v javnosti v Singapurju popolnoma nesprejemljiv itd.

GOVORICA TELESA

Govorici telesa Dimbleby in Burton (1995) pripisujeta pet temeljnih elementov: izrazi, gibi, drža telesa, telesni prostor in bližina ter dotik. Le-tem dodajam v ilustracijo še poglavji **govorica pisave in risb ter sporočila bolezni in simptomov.** Oglejmo si jih po vrsti.

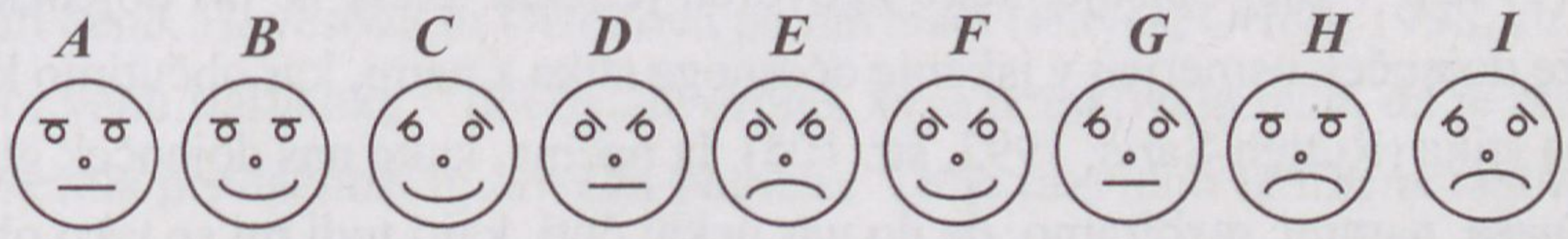
Izrazi obraza ali facialna ekspresija

11. in 12. vaja ***Prepoznavanje čustev iz izrazov obraza***

Namen *vaj je razmisliti o pomenu izrazov obraza, o osnovnih potezah, ki omogočajo prepoznavanje čustev in ozavestiti težave in napake pri tem.*

Potrebujemo: *pri obeh vajah za vsakega udeleženca listek papirja in pisalo, pri drugi vaji za vsakega udeleženca razmnoženo predlogo z izrazi obraza.*

Izvedba: *1. vaja je povzeta po N. Hayes (1998, str. 379). Vsak udeleženec naj na listek papirja napiše neko čustvo, ki si ga sam izbere. Potem naj dajo vsi listke v škatlo. Iz nje naj kasneje, ko jih premešajo, vsak vzame en listek in naj nikomur ne pove, kaj piše na njem. Naloga vsakega je, da z mimiko ponazori čustvo, ki je napisano na listku, drugi pa naj ob tem skušajo po izrazu njegovega obraza uganiti, katero čustvo prikazuje. Pri 2. vaji prepoznavanja čustev iz izrazov obraza (prirejena po M. Argyle, 1983, str. 32) naj udeleženci vsak zase označijo, kaj po njihovem mnenju izražajo spodnji obrazi:*



Razprava: *Ko končajo obe vaji, naj udeleženci primerjajo svoje odgovore, primerjajo pa jih lahko tudi s tistimi, ki jih kot najpogostejše navajajo raziskovalci. Ob koncu se pogovorite, ali je kakšna čustva lažje prepoznati kot druga, ali so različni udeleženci ob 1. vaji isto čustvo prikazali z enako mimiko oz. različna čustva z enako mimiko, ali so kakšno čustvo pogosteje zamenjali s kakim drugim čustvom ipd.*

Kot pravi N. Rot (1987b, str. 49), je obraz tisti del telesa, ki je najbolj izrazen in zato tudi najbolj zanesljiv vir informacij o čustvih in stališčih druge osebe. Raziskovalci so ugotovili, da v komunikaciji prav obraz opazujemo z največjo pozornostjo. Ljudje smo sposobni razlikovati zelo subtilne in hitre spremembe v izrazu obraza. Imamo namreč več mišic za premikanje obraza kot katera koli druga živalska vrsta, kar govori v prid temu, kako pomembna je za ljudi sposobnost zapletenega in natančnega gibanja obraza. Čeprav se lahko izraz našega obraza zelo hitro spreminja – nekateri izrazi trajajo samo 0,2 sekunde, je to dovolj, da lahko pravilno prepoznavamo pomen izraza. P.

Ekman (po Argyle, 1983, str. 31) navaja sedem temeljnih čustev, ki jih izražamo oz. prepoznavamo iz izraza obraza: srečo, presenečenje, strah, žalost, jezo, gnus ali prezir in zanimanje.

Thayer in Schiff, 1969 (po Argyle, 1983, str. 32) navajata, da so najpogostejši odgovori, ki jih preizkušanci pripisujejo ob zgornjih izrazih obraza: A: nevtralnost in sreča, B: sreča, C: sreča, zabavanje in plahost, D: jeza, E: jeza in bes, F: krutost in škodoželjnost, G: žalost in zaskrbljenost, H:žalost, I: žalost in depresivnost.

STIK S POGLEDOM

Ljudski rek pravi, da so oči ogledalo duše. M. Argyle pa trdi, da ima stik s pogledom pri komuniciranju štiri pomembne funkcije: uravnavanje poteka pogovora, dajanje povratne informacije (feedbacka) sogovorniku o tem, kar je povedal, izražanje čustev, informiranje o odnosu.

1. Uravnavanje poteka pogovora

Pogovor med dvema se navadno začne tedaj, ko drug drugega pogledata. Kadar hočemo kaj povedati, najprej počakamo, dokler sogovornik ne naredi premora in nas pogleda, šele potem spregovorimo. Velja tudi obratno: kadar želimo končati svojo misel, to svojemu poslušalcu po navadi nakažemo tako, da ga pogledamo in tako nekako sporočimo, da je zdaj on na vrsti, da pove svojo misel.

S tem se je podrobneje ukvarjala Nizozemka Marijke Rutten-Saris v knjigi Porajajoči se jezik telesa (1992). V njej opisuje, kako zgovoren je jezik telesa že pri dojenčku. Avtorica pravi, da je že dojenček usmerjen v iskanje očesnega stika z nami, kar občutimo kot znamenje človeškega stika (Rutten-Saris, 1992, str. 105). Iz načina, kako nas dojenček gleda in kako se do nas obnaša, namreč razbiramo, da do nas nekaj čuti, kajti tudi mi se tako obnašamo do drugih ljudi (prav tam, str. 111).

Slika 25: Ponazoritev elementov stika z očmi (slika iz Rutten-Saris, 1992, str. 103)

2. Dajanje povratne informacije (feedbacka) sogovorniku o tem, kar je povedal

Znanstveniki ugotavljajo, da stik s pogledom daje pomembne povratne informacije v interakciji med ljudmi. Tako so npr. preučevali, kako poteka pogovor, kadar eden od sogovornikov nosi temna očala, ki drugemu onemogočajo stik s pogledom. Pogovor je v takih okoliščinah potekal mnogo bolj zadržano ter z več premori in prekinitvami kot takrat, ko je bil stik s pogledom mogoč. Pri drugih poskusih so udeležence prosili, naj imajo namesto pogovora samogovor. Ugotovili so, da so govorci naredili mnogo manj stikov s pogledom kot v dialogu, kar kaže na to, da so pri samogovoru potrebovali manj povratnih informacij oz. odziva drugih. Podobno so ugotovili, ko so dali poslušalcu nalogo, naj ne gleda govorca. Kadar med njima ni bilo očesnega stika, so govorci mislili, da jih poslušalec sploh ne posluša (povzeto po Hayes in Orrell, 1998, str. 375).

3. Izražanje čustev

Gotovo nikomur ni neznan pomen očesnega stika, kadar je človek zaljubljen – Slovenci imamo celo zelo zgovoren in temu primeren izraz »spogledovanje«. Po drugi strani pa poznamo tudi "ubijalske poglede" in celo pregovor pravi: "Če bi pogled ubijal, …" Manj znan pa je nezavedni del stika s pogledom, ki še bolj uravnava naše delovanje, kot smo si običajno pripravljeni priznati; to je širjenje oz. oženje zenice. Kadar gledamo nekoga ali nekaj, kar nam je všeč, se namreč očesna zenica širi. Nezavedno tako drugemu sporočamo, da nam je všeč, in drugi se lahko na to nezavedno odziva.

Znano je npr., da so bili arabski trgovci zelo pozorni prav na širjenje zenic potencialnih kupcev. Tako so ocenili, koliko se zdi njihovo blago privlačno za kupca, in so temu primerno postavljali ceno. Hayesova in Orrellova pa navajata (Hayes, Orrell, 1998, str. 376), da so si v srednjem veku Italijanke v oči dajale drogo, ki je učinkovala tako, da je razširila zenici in s tem povečala privlačnost njihovega pogleda. To je razvidno iz imena rastline, iz katere so delali izvleček te droge, saj se imenuje belladonna, kar v italijanščini pomeni lepa ženska. Zanimivo je tudi, kot pravita avtorici, da je veliko prostorov, v katerih nastajajo intimna razmerja, slabo razsvetljenih. Ker se zenice širijo tudi zaradi pomanjkljive osvetljenosti prostora in ker imajo nočni lokali in restavracije slabo razsvetljavo, je bolj verjetno, da so si tam partnerji bolj všeč.

4. Informiranje o odnosu

Stik z očmi govori ne le o čustvih, temveč tudi o celotnem odnosu med ljudmi. Tako naj bi veljalo, da več ko imamo z nekom stikov s pogledom, bližje smo mu (v prijetnem ali neprijetnem smislu). Strmenje v ljudi pogosto povzroči, da se ti počutijo neprijetno. V enem od poskusov, ki ga navajata Hayesova in Orrellova (1998, str. 375), so vsakemu sodelujočemu predstavili dve osebi hkrati in jim povedali, da bodo morali pozneje v eksperimentu eno od njiju izbrati za partnerja. Pred tem so skrivaj eni od predstavljenih oseb naročili, naj med

predstavljanjem gleda neposredno v preučevanca, drugi pa naj tedaj večino časa gleda stran. Izkazalo se je, da je več sodelujočih za partnerja izbralo tisto osebo, ki je med predstavljanjem gledala neposredno vanje. Avtorici tudi poudarjata, da je stik s pogledom izraz potrebe po tem, da nas drugi odobravajo in da ljudje z močnimi čustvenimi potrebami po odobravanju naredijo več stikov s pogledom kot drugi.

Slika 26: Nebesedno sporočamo tudi o čustvih in odnosih.

Ko si ogledam njene okice, bom vrgel pogled še na roke, da vidim, kaj mi pripovedujejo o najinem kontaktu.

GIBI

Gibi rok imajo precej drugačno funkcijo kot izrazi obraza; večinoma služijo, kot pravi N. Rot (1987 b, str. 51):

- ilustraciji pripovedovanega (npr. zelo običajno je, da znancu, ki ga zagledamo na drugi strani polne sobe, pomahamo z roko; z gibi pokažemo tudi širino ali višino predmeta, ponazorimo velikost ribe, ki smo jo ujeli ipd.);
- poudarjanju tistega, kar z besedami nismo mogli dovolj izraziti (npr. s pestjo udarimo po mizi in s tem poudarimo svojo jezo ali z močnim stiskom rok ob pozdravu izrazimo svojo odločno naravnanost ipd.);
- popravljanju povedanega, tako da bolj ustreza izrazu misli (npr. kadar nam zmanjka besednih izrazov oz. kadar ne najdemo "pravega");
- izražanju čustev; in sicer namerno ali nenamerno (npr. nekdo, ki je negotov, se morda popraska po glavi; nekateri, kadar lažejo, z roko nekoliko zakrijejo usta ali pa se

podrgnejo pod nosom; tisti, ki naj bi bili nezadovoljni v zakonu, naj bi pogosteje snemali prstan; tisti, ki imajo malo energije in so brezvoljni, naj bi ob pozdravu ponudili v stisk povsem mlahavo, t. i. mrtvo roko ipd.).

Podobno funkcijo gibov rok opredeljuje tudi Argyle (1983, str. 34, 35), ki pravi, da služijo: prikazu strukture izražanja s štetjem ali kazanjem njihove grupacije, kazanju objektov ali ljudi, poudarjanju ter ilustriranju. Tem funkcijam pa bi lahko dodali seveda še celosten jezik gibov – govorico gluhih.

Tako kot roke so zgovorni gibi drugih delov telesa, npr. glave, nog. Z nogami lahko nazorno kažemo nestrpnost (nekateri gibi glave imajo bolj enoznačen pomen; npr. prikimavanje in odkimavanje), čeprav nekatera indijanska plemena z odkimavanjem sporočajo pritrjevanje. Ugotovili so npr., da tudi pri živalih obstaja zgovorna govorica glave; tista, ki se čuti ogroženo in podrejeno, spusti glavo in jo obrne stran od tiste, ki jo ogroža. Podobno naj bi ljudje z dvignjeno glavo izražali moč in ponos.

Zanimivo je tudi, da s podobnimi gibi, kot jih ima sogovorec, izražamo podobnost v mišljenju in čustvovanju oz. bližino v odnosu. To podobnost v gibanju (in drži telesa) imenujemo zrcaljenje. M. Rutten–Saris pravi, da zrcaljenje nastane iz dejavnosti, ki jo imenuje "biti–giban–z". Vsa živa bitja in nežive stvari, ki so med seboj povezane, se prilagajajo ritmu drugih bližnjih bitij in predmetov. "Biti–giban–z" pomeni spontano ujeti ritem, zavzeti skupno držo in skupne gibe (hkrati se sklonimo, hkrati se popraskamo, naredimo iste gibe nog ipd.). Avtorica poudarja, da je "biti–giban–z" spontan proces, medtem ko je zrcaljenje zavestna uporaba načela "biti–giban–z" (po Rutten-Saris, 1992, str. 79–87). S pomočjo zrcaljenja torej lahko vzpostavljamo stik z drugimi. Verjetno ste že sami opazili, kako se npr. zaljubljeni pari podobno vedejo. Različne raziskave poudarjajo, da si ljudje, ki dlje časa živijo skupaj, postajajo vedno bolj podobni, in sicer ne le po dejavnosti, interesih, drži telesa, ampak celo fizično (npr. imajo podobne gube obraza).

DRŽA TELESA

Drža telesa je izrazno dober kazalec našega počutja in odnosa do teme ali sogovornika; v drži telesa naj bi bila zlasti razvidna sproščenost, napetost, napadalnost, obrambno vedenje, stopnja zaupanja itd. Tako naj bi npr. tisti, ki so bolj samozavestni, ponosni, ki se počutijo varne in močne, to izražali s pokončno, odločno hojo, kot da imajo pred seboj popolnoma jasen cilj, sledijo ravni črti ipd. In obratno: tisti, ki že z držo telesa izražajo, da bi se najraje skrili, ki hodijo plašno, tiho ipd., se s tem včasih že navzven kažejo morebitnemu napadalcu kot možna žrtev. Prav zato naj bi bilo toliko bolj pomembno, da bi tisti, ki so dejansko plašni,

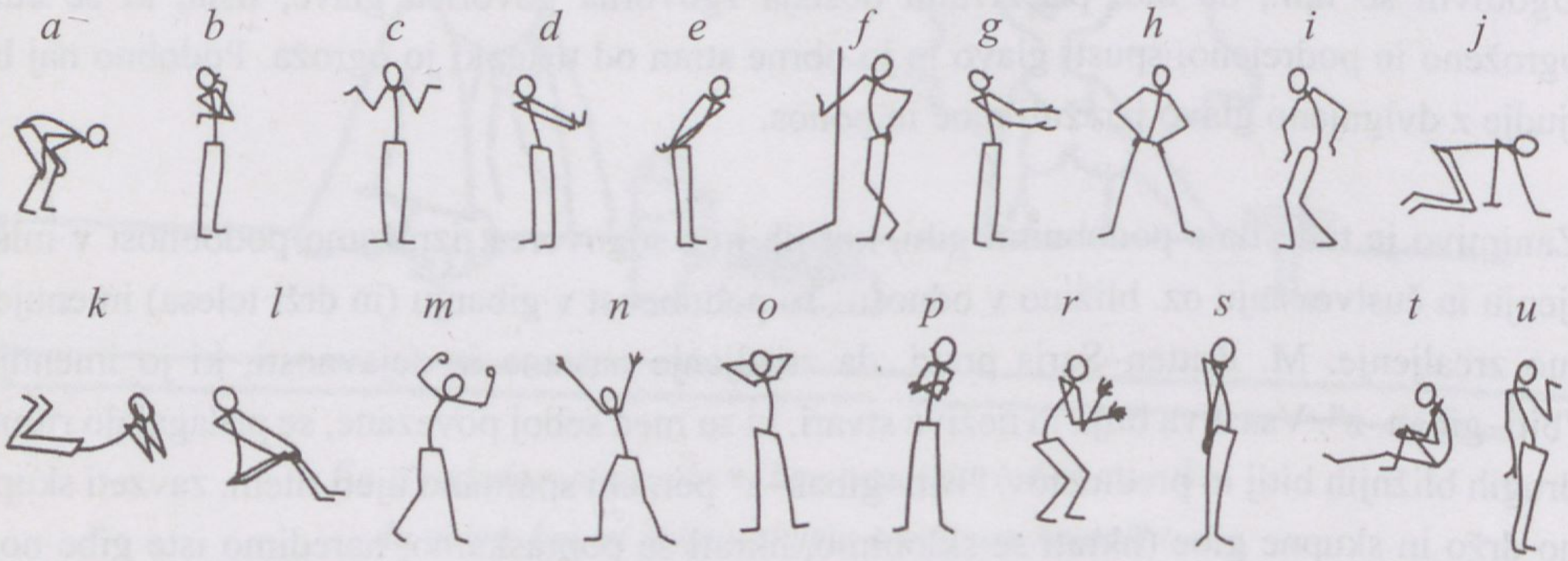
vsaj z držo telesa poskušali pokazati več samozavesti in moči, saj je tako manj verjetno, da jih bo kdo napadel.

13. vaja ***Komunikacija z držo telesa***

Namen *vaje je razmisliti o osnovnih značilnostih in o pomenu komunikacije z držo telesa.*

Potrebujemo: *Vsak udeleženec potrebuje list papirja in pisalo ter razmnoženo predlogo.*

Izvedba: *V vaji o komunikaciji z držo telesa (prirejena po slikovni predlogi Rosenverga in Langerja, 1965, po M. Argyle, 1994, str. 205), naj udeleženci vsak zase označijo, kaj po njihovem mnenju izražajo te drže telesa:*



Razprava: *Ko udeleženci vajo končajo, naj primerjajo svoje odgovore med sabo in s tistimi, ki jih kot najpogostejše navajajo raziskovalci. Nato naj se pogovorijo, ali je kakšno telesno držo lažje prepoznati kot drugo, ali imajo ob kakšni različni udeleženci enako ali različno razlago ipd. Kritično naj razmislijo, kaj je tisto, kar omogoča ustrezno prepoznavanje počutja, in kaj tisto, kar omogoča prepoznavanje odnosa do sogovornika ter do teme razgovora. Analizirajo naj in se opredelijo do značilnosti in razlik med prepoznavanjem drže drugih in sporočanjem z lastno držo. Udeleženci naj izmenjajo izkušnje o tem, kakšna je sporočilnost njihovih lastnih drž telesa. Za konec pa naj poskusijo sintetizirati najpogostejše težave in napake, ki so jih opazili pri vaji, s tistimi, ki jih udeleženci zaznavajo v vsakdanjem življenju.*

TELESNI PROSTOR IN BLIŽINA

Tako kot živali si tudi človek lasti nekakšen "svoj", t. i. osebni prostor. Npr. v čisto navadnih okoliščinah ima vsak član družine za mizo "svoj" stol, kamor vedno sede. Podobno je, če se neznana skupina začne srečevati (npr. v skupinski terapiji). Kmalu udeleženci "usvoji-

jo" vsak svoj stol, del prostora, tudi predmete, če so v prostoru. Kadar sedimo v avtobusu in je prostih več sedežev, pa se prišlec usede prav poleg nas, to pogosto doživimo, kot da je prišel v "naš prostor".

Osebni prostor bi lahko razdelili na področje intimnosti (tista bližina, v kateri se dobro počutimo s prijatelji, partnerji, bližnjimi sorodniki – približno 15 do 50 cm), osebno področje (razdalja, "rezervirana" za znance, sodelavce, družabna srečanja ipd. – približno 0,5 do 1,5 m), socialno področje (razdalja, s katere komuniciramo z neznanci, npr. s poštarjem, avtomehanikom, prodajalcem ipd. – približno 1,5 do 3,5 m) in javno področje (razdalja, ki jo uporabljamo npr. pri javnem nastopanju ipd. – približno nad 3,5 m).

Slika 27: Področja v osebnem prostoru

Intimno	Osebno	Socialno	Javno
ok. 15 – 50 cm	ok. 0,5 – 1,5 m	ok. 1,5 – 3,5 m	več kot 3,5 m

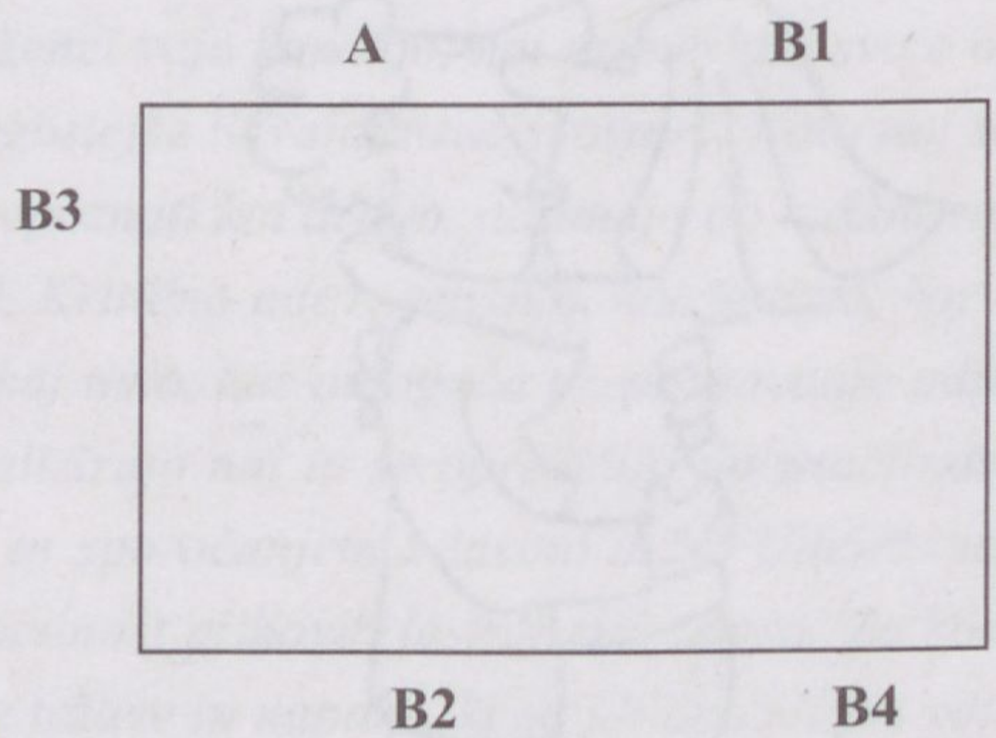
Slika 28: Področje intimnosti

Morda bi pa lahko še malo skrčila tale intimni prostor med nama?

Ponovno pa moramo poudariti, da je predstava o osebnem prostoru odvisna od našega socialnega okolja. Tako npr. velja v zahodni Evropi za običajno pogovorno razdaljo okoli 1 m, v nekaterih arabskih državah pa je mnogo manjša (iz tistega, kar napiše R. Heller, 1998, str. 11, pa lahko sklepamo, da celo v zahodni Evropi obstajajo precejšnje razlike; tako naj bi npr. Britanci "potrebovali" večji osebni prostor kot drugi). Kadar bi se torej Slovenec pogovarjal z Arabcem, bi se utegnila oba počutiti neprijetno. Slovenec bo imel vtis, da mu sogovornik stoji preblizu, da je že v njegovem "intimnem" območju, Arabec pa bi se počutil nelagodno, ker se mu bo zdelo, da se Slovenec sploh noče pogovarjati oz. da je zelo distanciran. Socialna pripadnost je določena tudi s starostjo in spolom. Raziskave so pokazale, da običajno stojimo bližje ljudem naše starosti kot ljudem, ki so od nas mnogo starejši ali mlajši, in bližje stojimo ženskam kot moškim.

Argyle (1983, 1994) poudarja, da lahko o medosebni interakciji veliko sklepamo že iz tega, kako ljudje sedijo za mizo. Če npr. za mizo sedi oseba **A**, kot je prikazano na spodnji sliki, potem oseba B lahko zavzame nekaj različnih mest, ki imajo različen pomen. Če se usede kot **B1**, nakazuje željo po sodelovanju; če se usede kot **B2**, je verjetno v tekmovalnem odnosu z A ali pa se želi z njo pogajati, ji kaj prodati ali pa jo intervjuvati; če pa se želi le pogovarjati, se bo usedla kot oseba **B3**. (Hargie in Marshall, 1991, str. 53, dodajata, da bi ob neodvisnem delu verjetno oseba sedela kot **B4**)

Slika 29: Orientacija v različnih odnosih (slika iz M. Argyle, 1983, str. 39)

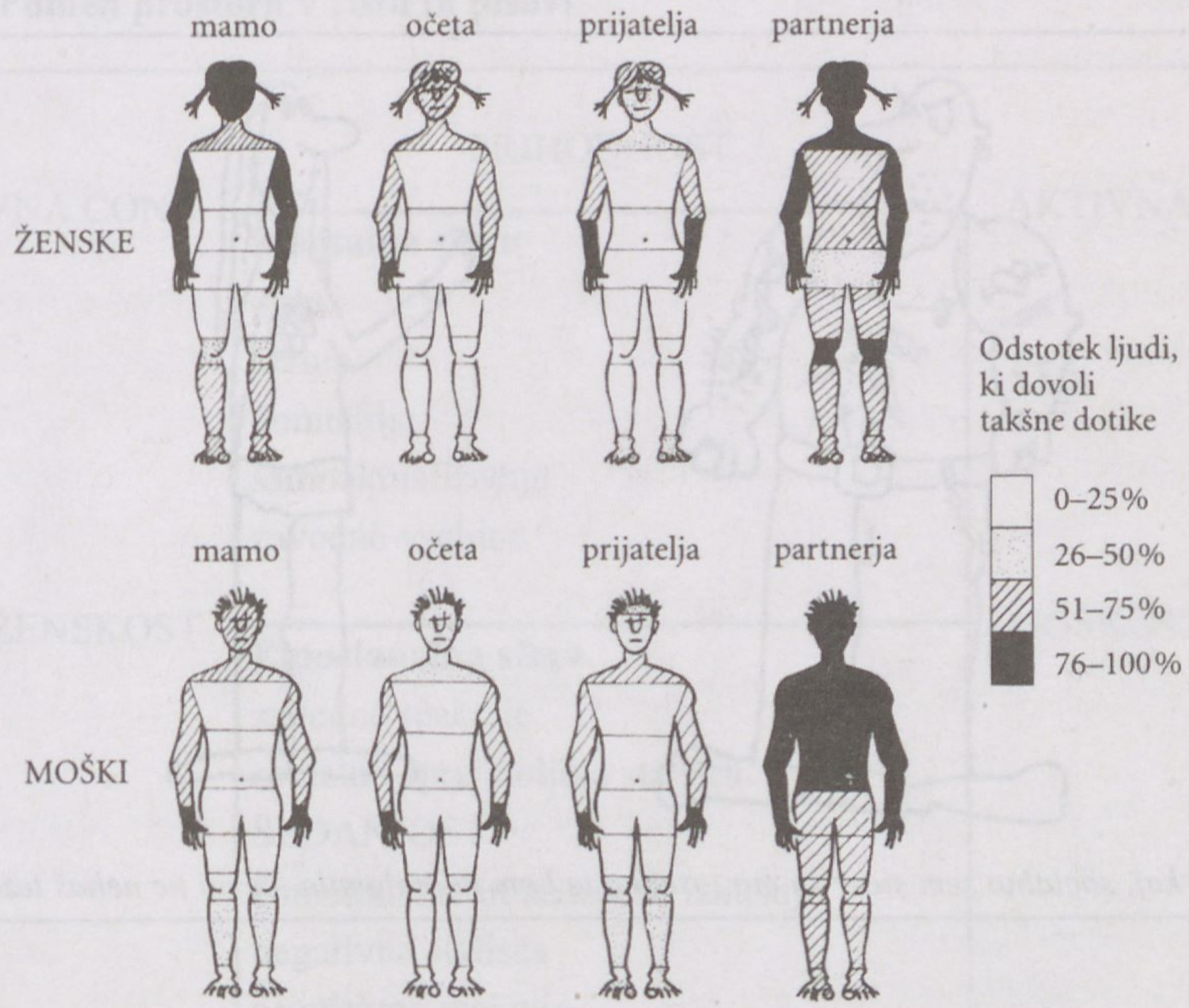


DOTIK

Leta 1966 je Jourard (po Argyle, 1994) naredil raziskavo med ameriškimi študenti, v kateri je primerjal, komu in kje dovolijo dotike ženske in kje moški. Tako obstajajo velike razlike, komu dovolimo in na katerem delu telesa se nas sme ali ne sme dotikati, kar je odvisno tudi od našega spola (npr. večina moških dovoli manj dotikov staršem in prijateljem kot ženske, vendar več partnerkam kot ženske svojim partnerjem).

V naši kulturi velja (kot navaja M. Tomori, 1990, str. 118–119), da moški dotike prej povezujejo z erotično vsebino odnosa kot ženske, zaradi česar se dotikajo manj oz. le v določenih okoliščinah (npr. pri športu). Dotik vedno pomeni vzpostavljanje bližine oz. intimnosti. Prav zaradi tega se običajno dotikov s tujci izogibamo (npr. na cesti ali ozkem hodniku pogosto uporabljamo prav spretne manevre, da se med hojo ne bi koga dotaknili ali se drugi ne bi nas). Zanimivo pa je, da so tisti, ki se na zabavah in družabnih srečanjih dotikajo drugih, običajno bolj priljubljeni; ljudje njihove dotike "prepoznavamo" kot znamenja prijateljske, prijazne, "domače" naravnanosti.

Slika 30: Ženske in moški se razlikujejo glede dovoljevanja dotikov (M. Argyle, 1983, po Vec, 2001, str. 397).



Različne vrste dotikov so dovoljene tudi glede na položaj, ki ga kdo zaseda v skupini oz. glede na njegov status. Ugotovili so npr., da ljudje z visokim položajem mnogo pogosteje začnejo z dotikanjem kot ljudje z nižjim položajem, in tisti z nižjim statusom se pogosteje pustijo dotakniti, sami pa ne začenjajo (tako je npr. v šoli čisto običajno, če vam učitelj položi roko na ramo, precej neobičajno pa bi bilo, če bi to storili vi učitelju).

Tudi za dotike velja, da so kulturno zelo različno sprejemljivi, tako da nekateri celo govorijo o "kontaktnih" (npr. Severna Afrika) in "nekontaktnih" kulturah (Indija, Severna Amerika, Evropa – še posebej Velika Britanija).

SPOROČILA Z OBLAČILI, FRIZURAMI, NAKITOM, LIČENJEM ...

Sporočila z oblačili, frizurami, nakitom, ličenjem, modnimi dodatki, raznimi priponkami, napisi, tetoviranji, risbami ipd. povedo veliko o osebnosti človeka, o njegovi vlogi, ki jo ima v skupini, o pripadnosti skupini, o njegovem delu ipd. S takšnimi sporočili ljudje odsevamo svojo (osebno in socialno) identiteto ali vsaj del nje. Kadar druge uvrščamo v neke prepoznavne skupine (tudi kadar jih uvrščamo po stereotipih), to najpogosteje naredimo prav po zunanjem izgledu (npr. punki, čapci, raverji, poslovneži se navzven popolnoma razlikujejo med seboj).

Slika 31: Zunanji videz naj bi kazal osebno in socialno identiteto.

Veš kaj, socialno sem sicer za mir, osebno te bom pa nalomila, če mi ne nehaš težiti!

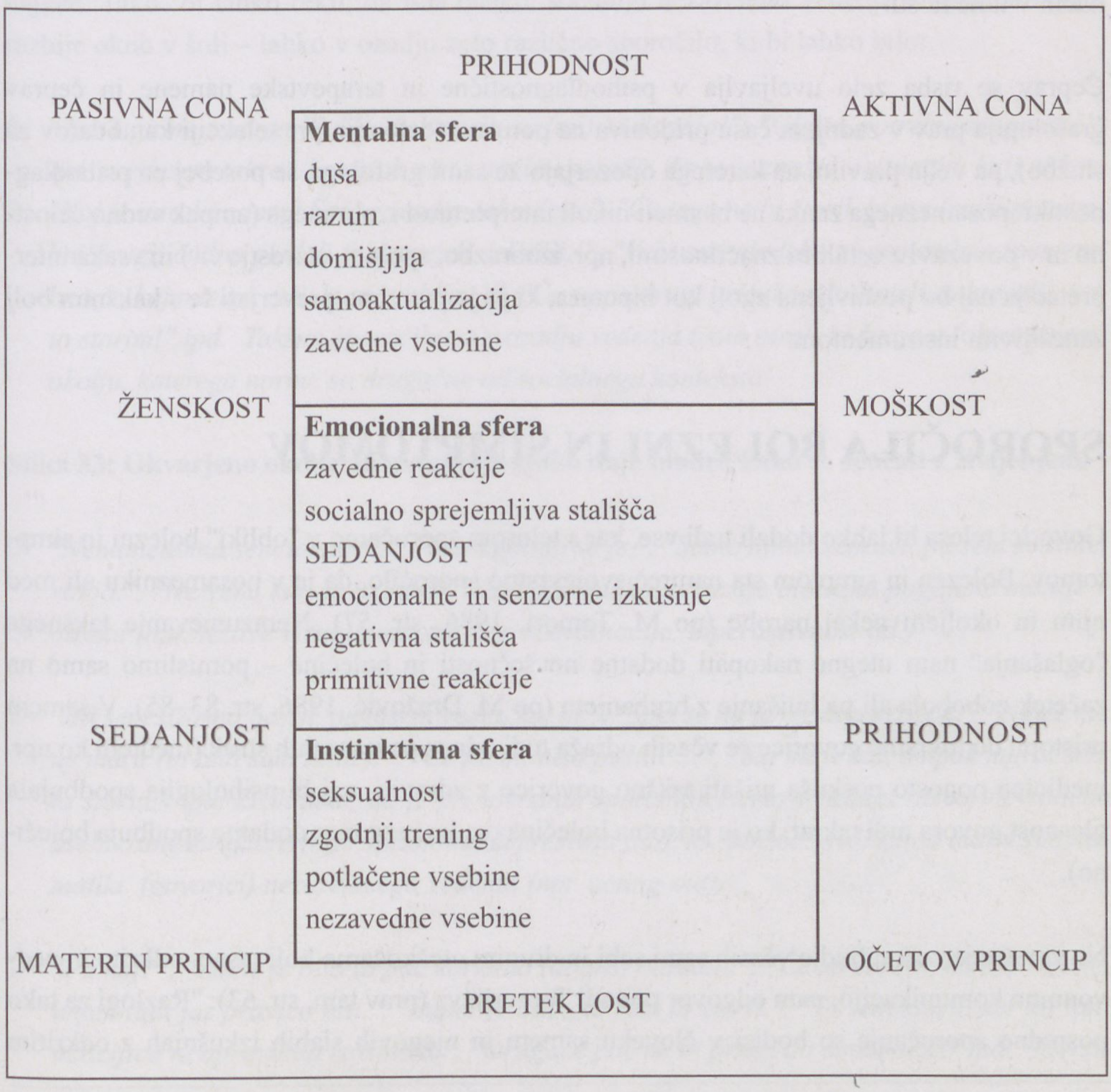
GOVORICA PISAVE, RISB ...

Dvajset tisoč let pred našim štetjem je človek prvič pričel upodabljati na stene v jami Lascaux, sedemnajst tisoč let pa je moglo preteči, da so "bogovi izumili pisavo in jo podarili ljudem" (kot so verovali stari Egipčani in Kitajci; po G. Jean, 1994, str. 11–50). Pisava je sprva služila zapisu seznamov žita in števila živine, torej nekakšnemu "računovodstvu". Vsako grafično izražanje vsebuje (po M. Tušak, 1995, str. 14) dva vidika: vsebinskega (tematika in emocionalno doživljanje) in formalnega (kazalci zrelosti, posebnosti izražanja ipd.). Za naš namen se bomo nekoliko ustavili ob "sporočilnem" pomenu risbe in pisave.

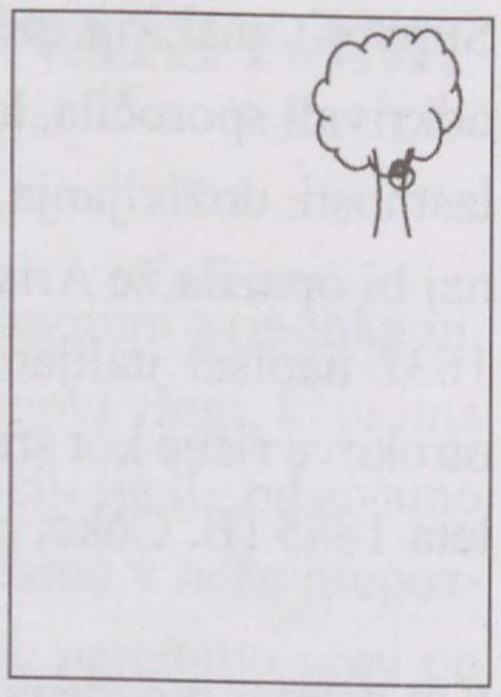
Simboli, znaki in oblike v kamnih, glini in kasneje v lesu ter na papirju so torej od nekdaj odkrivali sporočila, ki se skrivajo v njihovem pomenu (vsebini), in hkrati odkrivali karakter, lastnosti, doživljanja, osebnost ustvarjalca. Povezavo med pisavo in karakternimi lastnostmi naj bi opazila že Aristotel in Sudenonius. Prvo znano razpravo s področja grafologije je leta 1632 napisal italijanski zdravnik Camille Baldo (po P. Marne, 1989, str. 3), preučevanje otrokove risbe kot sredstva za osvetljevanje njegovega razvoja in osebnosti pa se pojavi šele leta 1885 (E. Coke, po Tušak, 1995, str. 15).

Kot primer možnega "dekodiranja" si oglejmo (po Tušak, 1995, str. 70–96) pomen prostora v risbi in pisavi (na področje risanja je bil pomen prostora privzet iz grafologije, kjer ga je uporabila že leta 1934 M. Pulver).

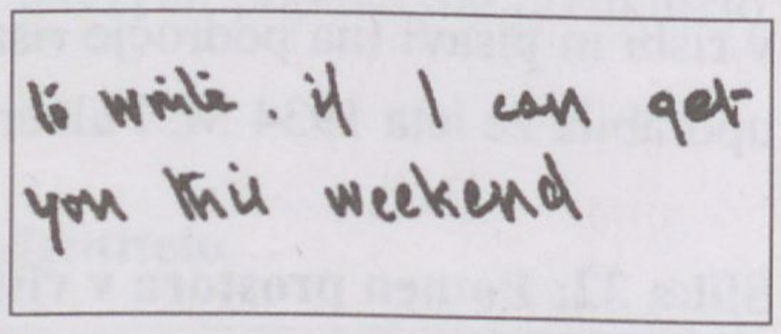
Slika 32: Pomen prostora v risbi in pisavi



Primer:



Tako narisano drevo (majhno, v zgornjem desnem kotu), naj bi (Tušak, 1995, str. 91) pogosto risale osebe, na katere je zelo vplival oče in ki občutke osamljenosti pogosto sublimirajo z delom na znanstvenem področju.



Takšna pisava pa naj bi bila značilna (po Marne, 1989, str. 15,16) za introvertirane, sramežljive osebe, ki so prestrašene pred zunanjim svetom, večkrat razočarane, vendar lahko izrazijo same sebe in svoje ambicije na kreativen način v umetnosti.

Čeprav se risba zelo uveljavlja v psihodiagnostične in terapevtske namene in čeprav grafologija prav v zadnjem času pridobiva na pomenu (celo npr. pri selekciji kandidatov za službo), pa velja pravilo, na katerega opozarjajo že sami grafologi, še posebej pa psihodiagnostiki: posameznega znaka ne bi smeli nikoli interpretirati izoliranega (ampak vedno celostno in v povezavi z ostalimi značilnostmi, npr. izobrazbo, spolom, starostjo …) in vsaka interpretacija naj bo postavljena zgolj kot hipoteza, ki jo je potrebno preverjati še s kakšnim bolj zanesljivim instrumentom.

SPOROČILA BOLEZNI IN SIMPTOMOV

Govorici telesa bi lahko dodali tudi vse, kar s telesom sporočamo v "obliki" bolezni in simptomov. Bolezen in simptom sta namreč svojevrstno sporočilo, da je v posamezniku ali med njim in okoljem nekaj narobe (po M. Tomori, 1986, str. 57). Nerazumevanje takšnega "oglašanja" nam utegne nakopati dodatne nevšečnosti in bolečine – pomislimo samo na začetek zobobola ali pa hujšanje z bruhanjem (po M. Dražović, 1986, str. 83–85). V samem pristopu do tovrstne govorice se včasih odraža tudi odnos posameznih strok (medtem ko npr. medicina pogosto poskuša utišati takšno govorico z zdravili, naj bi psihologija spodbujala glasnost govora tudi takrat, ko je prisotna bolečina oz. ko razgovor dodatno spodbuja bolečino).

Na vprašanje, zakaj ljudje včasih sami sebi in drugim otežkočamo bolj jasno, odkrito in nedvoumno komunikacijo, nam odgovor ponudi Tomorijeva (prav tam, str. 63): "Razlogi za tako posredno sporočanje so bodisi v človeku samem in njegovih slabih izkušnjah z odkritim

komuniciranjem, bodisi v okolju, ki neposrednih sporočil ne sliši, ne sprejema, ne razume ali pa jih celo tako ali drugače omejuje in kaznuje." Tako se npr. pogosto povezuje preveč dominantno mater, ki naj bi otroka "dušila", z raznimi otrokovimi težavami z dihanjem, astmo ipd., ali z anoreksijo izraženo odklanjanje lastne ženskosti in poudarjanje otroške nebogljenosti, ali bolečine v križu z neučinkovitim postavljanjem zase, pretiranim podrejanjem in uklanjanju nadrejenim ipd. Nekatere govorice simptomov pa so, kot opozarjajo klinični psihologi in psihiatri (npr. Tomori, 1986, str. 63–64), manj razumljive, prikrite, celo paradoksalne in nelogične. Vsaj tistim, ki na simptomatiko gledajo "od zunaj". Simptom je namreč vedno (psiho)logičen (kot pravi Praper) in ima neko z osebo in njeno zgodovino, njenimi izkušnjami povezano logiko.

Naj opozorim, da je prav pri disocialni simptomatiki takšne – nejasne, nerazumljene, skrite in neprijetne ter včasih celo boleče in nevarne za okolje – govorice simptomov verjetno največ. Tako bi lahko rekli, da ima enako, socialno nezaželeno vedenje – npr., da nekdo razbije okno v šoli – lahko v ozadju zelo različno sporočilo, ki bi lahko bilo:

▷ *"Jaz tega ne zmorem!", "Ne želim, da se (mi) to dogaja!", "Glejte, potrebujem pomoč!" ipd. predvsem takrat, ko otrok na ta način sporoča, da se je znašel v situaciji, ki ji ni kos.*

▷ *"Kaj je narobe s tem? Saj se vendar tako dela.", "Če tega ne bi storil, bi me (meni pomembni drugi) čudno gledali (ne sprejeli, izločili)!", "Vaše mnenje tako ni pomembno (pomembno je, kaj mislijo tisti, ki so mi blizu.)", "Če so pa drugi pričakovali (hoteli, zahtevali), naj to storim!" ipd. Takšna sporočila so v ozadju vedenja tistih otrok, ki živijo v (okvarjenem) okolju, katerega norme so drugačne od socialnega konteksta.*

Slika 33: Okvarjeno okolje ali zavajanje lahko daje model, kako se soočati z življenjem.

▷ *"Nenamenoma sem to storil.", "Kar zgodilo se je.", "Samo mimo sem šel, pa sem se zadel vanjo.", "Ne vem, kdo je to storil." ipd., kar lahko nakazuje biološko pogojene motnje v otroku (npr. težave vizualno-motorične koordinacije, hiperaktivnost itd.)*

▷ *"Bil sem strašno besen, pa nisem vedel, kaj bi.", "Spet se mi je zgodila krivica.", "Nihče me ne mara (in tudi sam se ne)!", "Če pa mi niso pustili ...", "Saj mi je žal, ampak moral sem to storiti." ipd. Zaslutimo, da je pri tovrstnih sporočilih lahko v ozadju razvoj nevrotične osebnostne strukture (npr. shizoidna, depresivna itd.), ki "poišče" svoj izhod tudi v simptomatiki (govorici) nezaželenega vedenja (npr. acting-out).*

▷ *"Pa kaj?", "Zame je bilo to pač koristno (dobro) narediti.", "Če so vsi sovražni do mene, imam tudi jaz pravico biti.", "Super je bilo, ko sem to storil.", "To sem storil, ker mi lani učiteljica ni opravičila izostanka", "Drugače pač ne bi prišel do denarnice." ipd. Tovrst-*

[2] Za izhodišče navedenih kategorij sem uporabil Bregantovo etiološko klasifikacijo (Bregant, 1987, str. 19).

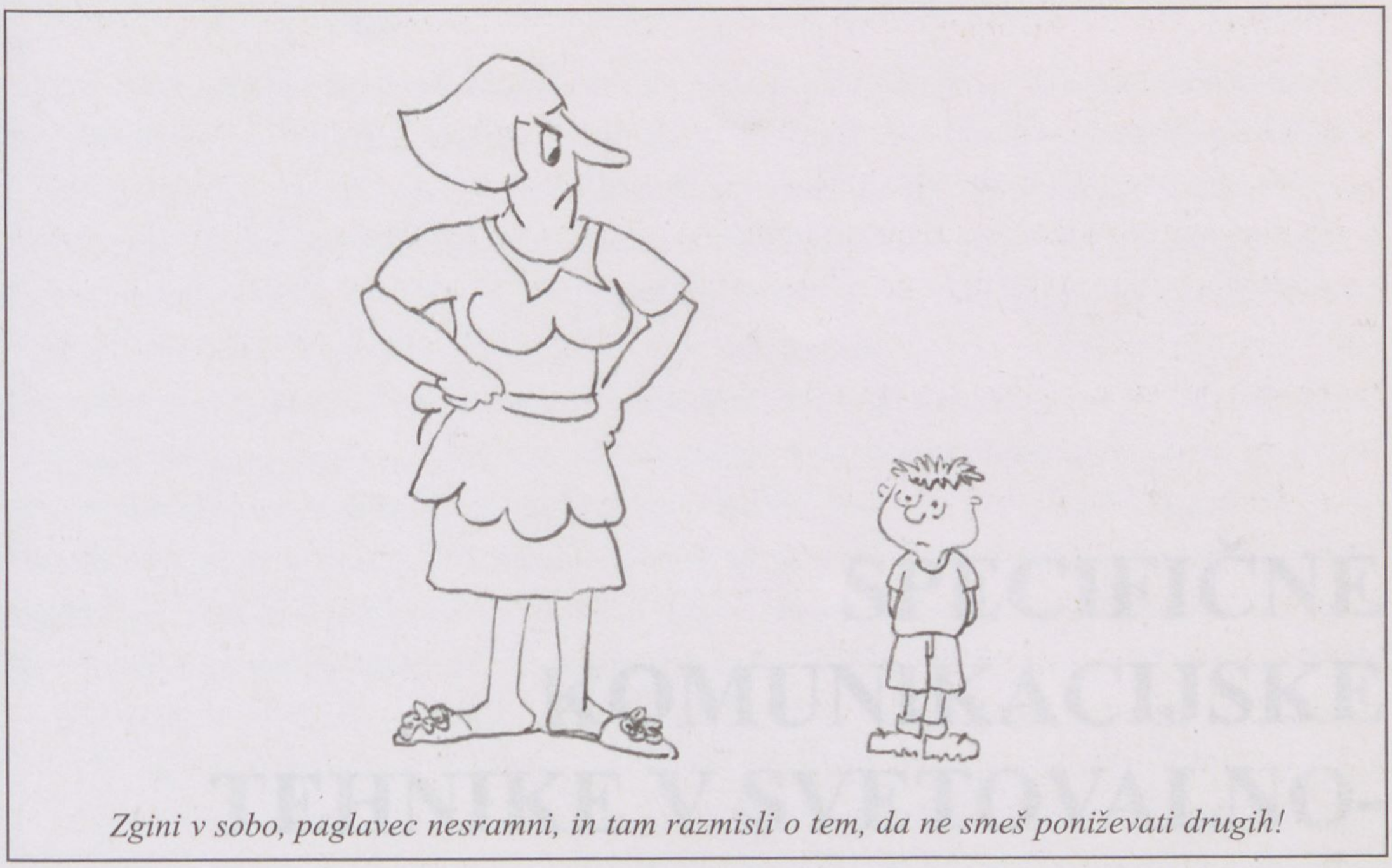
na sporočila pa nakazujejo pomanjkanje empatičnosti, čustveno hladnost oz. razvoj hujših motenj čustvovanja in odnosov, značilen za disocialno osebnostno strukturo.

Morda kaže opozoriti še na to, da ob vseh navedenih primerih "govorice simptoma" navajam "skrito govorico", torej tisto, ki je v realnosti neizrečena in ki je ne smemo zamenjevati z dejansko izgovorjeno. Tako npr. pogosto prav disocialno osebnostno strukturirani "znajo predvideti dekodirni sistem drugega" in namerno zavajajo socialno okolje z izjavami, kot bi bile v zgornjem primeru: "Žal mi je.", "Po nesreči sem razbil šipo." ipd. - zgolj zato, da bi se izognili prevzemu odgovornosti in posledicam svojega dejanja.

Za psihologe v šolskih svetovalnih službah je posebej zanimiva govorica simptoma pri poslednjih dveh kategorijah (v laičnem jeziku obe kategoriji združujejo v t. i. kategorijo "vedenjcev", po psihiatrični klasifikaciji DSM IV pa v "antisocialno moteno osebnost"), saj je razlikovanje le-teh od drugih kategorij še posebej pomembno. Odgovor okolja na simptomatiko "vedenjcev" je namreč pogosto govorica strahu, jeze in nestrpnosti, s čimer pa se nehote ujame v "govor njihovega življenja". Igra oz. njihov življenjski skript, kot bi to imenovali transakcijski analitiki, je najpogosteje v "ne pokazati šibkosti, saj je vsaka šibka točka ogrožujoča in te lahko močno prizadene". Poenostavljeno bi lahko rekli, da, kadar okolje sili otroka oz. mladostnika v sprejetje določenih družbenih norm, je njegov odgovor upor pred tem siljenjem, reakcija na to pa je pogosto ostrejše siljenje, ki vzbudi še večji upor itd. Najzgodnejše izkušnje otrok in mladostnikov, ki razvijajo disocialno osebnostno strukturo, so bile namreč pogosto življenjsko ogrožujoče. In njihov najboljši možni "odgovor" v dani situaciji je bil "boriti se zase" in pokazati svojo "(pre)moč".

Če poskušamo torej "prevesti" Bregantovo misel (da na podlagi simptoma, pa če je še tako težak, ne moremo sklepati o vzrokih nekega vedenja) v sporočilo na komunikacijskem nivoju, bi se najbrž glasilo: "V vsakem simptomu lahko poiščemo skrito, osebno sporočilo." Osebno zaradi tega, ker ga vsak posameznik oblikuje v skladu s svojim razumevanjem sveta, drugih in sebe (psihologično). Tako so v simptomu tistih z nakazano nevrotično osebnostno strukturo pogosteje skrita sporočila, ki odražajo jezo in željo po spreminjanju (po Vec, 2001, str. 9) npr.: "Žal mi je, ampak ni šlo (nisem zmogel, znal, uspel, ...) drugače.", "Hotel sem nekaj storiti, ampak sedaj vidim, da bi moral na drug način." V simptomu tistih z razvijajočo se disocialno osebnostno strukturo pa pogosteje zasledimo sovraštvo in željo po destrukciji (po Vec, prav tam): "Ni mi žal.", "Če so izhodi iz dane situacije zame ugodni, bom s takšnim vedenjem še nadaljeval." ipd.

Slika 34: Iz simptoma ne bi smeli sklepati o vzrokih nekega vedenja.



Zgini v sobo, paglavec nesramni, in tam razmisli o tem, da ne smeš poniževati drugih!

SPECIFIČNE KOMUNIKACIJSKE TEHNIKE V SVETOVALNO-TERAPEVTSKI PRAKSI

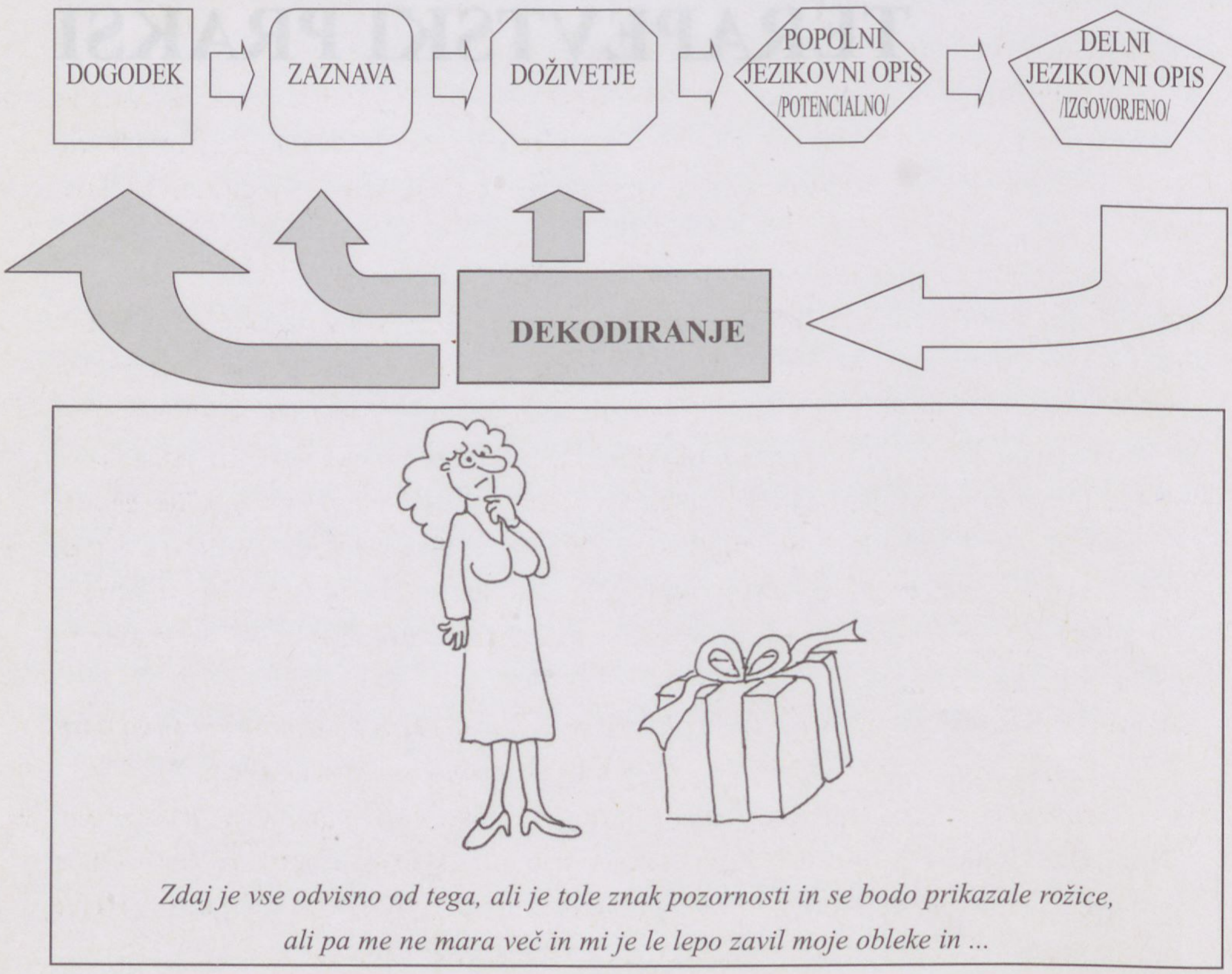
POMEN SPECIFIČNIH KOMUNIKACIJSKIH TEHNIK

V svetovalnem razgovoru lahko uporabljamo različne komunikacijske tehnike, s katerimi:

- poskušamo sami priti do jasnejše podobe oz. boljšega razumevanja sogovorca (boljše, ustreznejše dekodiranje sogovornikovega sporočila),
- (terapevtsko) pomagamo klientu uvidevati, razumeti, spreminjati itd. njegovo funkcioniranje (komunikacijo, čustvovanje, odnose, vedenje itd.).

Če se zavedamo kompleksnosti procesa kodiranja in sprememb, ki se dogajajo v procesu kodiranja od dogodka pa do takrat, ko je sporočilo izgovorjeno (o čemer sem podrobneje že pisal), potem je razumljivo, da prav v procesu dekodiranja poskušamo "razvozlati" ozadje (doživetje in/ali zaznavo in/ali dogodek) izgovorjenega sporočila. Proces dekodiranja načeloma torej ni nič drugega kot proces, preko katerega poskušamo sami priti do jasnejše podobe oz. boljšega razumevanja sogovorca, njegovega doživljanja in zaznavanja ter okoliščin nekega dogodka.

Slika 35: Pomen dekodiranja



Zdaj je vse odvisno od tega, ali je tole znak pozornosti in se bodo prikazale rožice, ali pa me ne mara več in mi je le lepo zavil moje obleke in ...

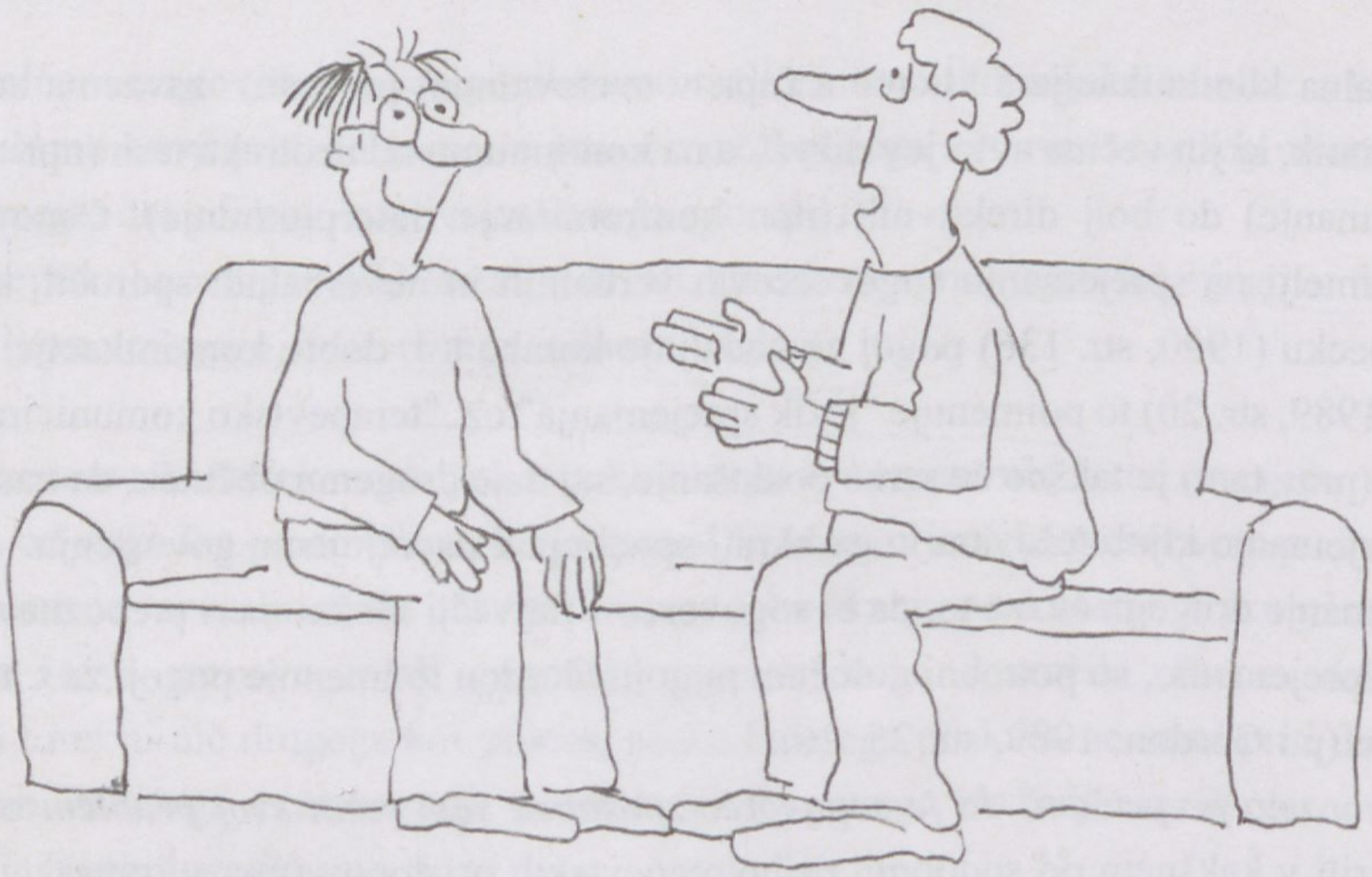
SPREJEMANJE

Funkcionalna komunikacija s klientom (npr. v svetovalnem procesu) zavzema zelo širok spekter tehnik, ki jih večina avtorjev razvršča na kontinuumu od nedirektivnih (npr. zrcaljenje, povzemanje) do bolj direktivnih (npr. konfrontiranje, interpretiranje). Osnova vsake pomoči temelji na sprejemanju sogovorčevih verbalnih in neverbalnih sporočil, kar je po Dietru Specku (1990, str. 136) pogoj za nadaljnje korake t. i. dobre komunikacije. Thomas Gordon (1989, str. 20) to poimenuje "jezik sprejemanja" oz. "terapevtsko komuniciranje". Po Gordonu (prav tam) je takšno že samo poslušanje, saj daje drugemu občutek, da nas zanima, da ga sprejemamo kljub težavam in ga hkrati spodbuja k nadaljnjemu govorjenju.

Za sprejemanje drugega oz. za to, da bi sogovorec v največji možni meri prepoznaval, da ga resnično sprejemamo, so potrebni določeni pogoji. Gordon to imenuje pogoji za t. i. aktivno poslušanje (po Gordon; 1989, str. 25, 26):

- *Biti moramo prepričani, da je sogovorec sposoben sam rešiti svoj* ***problem*** oz. kot bi poudarili v kakšnem od sodobnih psihoterapevtskih pristopov (npr. v transakcijski analizi), da "je človek sam odgovoren za svoje vedenje". To pomeni, da je tudi vsak sam odgovoren za reševanje svojih problemov. Dober svetovalec ga poskuša zgolj usmerjati skozi proces, medtem ko mu rešitev ne more (in ne sme!) ponuditi. Gordon (prav tam) poudari, da je pomembno imeti zaupanje v proces iskanja rešitve.
- "*Sposobni moramo biti iskreno sprejeti* ***sogovornikova*** *čustva"*, tudi kadar se razlikujejo od tistih, za katere sami mislimo, da naj bi bila ustrezna v dani situaciji. Le kadar bomo zmožni sprejemati njegova drugačna čustva, mu bomo tudi aktivno omogočali njihovo izražanje in predelovanje.
- ***Vedeti moramo, da so razna čustvena stanja pogosto le prehodna.***
- ***Za aktivno poslušanje in tudi za sprejemanje moramo imeti voljo in čas.*** Ne da bi bili pripravljeni komunicirati z nekom in ne da bi si vzeli za to tudi čas, ne moremo z nekom vzpostaviti kontakta. Sicer res velja, da je pomembno skupen čas preživeti kvalitetno (npr. v aktivni komunikaciji v smislu medsebojne izmenjave), vendar mora obstajati tudi določena količina tako preživetega časa. Za sprejemanje velja podobno kot za odnos, da "je bolj proces kot stanje" (kot pravi William Wilmot, 1995, str. 28), s čimer je poudarjeno, da je za proces potrebna stalna skrb in nega (kar za stanje ne velja ali pa vsaj ne v tolikšni meri).
- *Sposobni moramo biti vživljanja v drugega, vendar hkrati ohraniti distanco,* ki je potrebna za trezno ukrepanje.
- ***Razumeti moramo, da so otroci (pa tudi nekateri odrasli) le redko sposobni sami izraziti svoje težave,*** zato jim moramo pri tem pomagati z aktivnim poslušanjem.
- ***Spoštovati moramo zasebnost sogovorca*** in zadržati zase, kar koli nam pač pove o sebi ali svojem življenju. Richard Nelson-Jones (1996, str. 119) poudarja, da ima vsakdo pravico do svojih misli in čustev. Lahko bi dodali, da je spoštovanje nekoga kot osebe (ne glede na njegova dejanja) pravzaprav predpogoj sprejemanja.

Slika 36: Spoštovati moramo zasebnost sogovorca.



Ja, lahko vam še enkrat obljubim, da o vaših težavah ne bom govoril nikomur, ampak, veste, jaz sem prišel popravit vaš pralni stroj!

V nadaljevanju bom predstavil nekaj specifičnih (terapevtskih) komunikacijskih tehnik, vendar naj že tu opozorim, da je uporaba posamezne tehnike vedno odvisna od našega namena oz. cilja. Prav zato lahko npr. z istim vprašanjem ali pripombo včasih nekaj parafraziramo ali pa bistrimo, interpretiramo ali pa konfrontiramo. Iz samega vprašanja težko reverzibilno sklepamo na točno določeno tehniko. Temeljna razlika med specifičnimi komunikacijskimi tehnikami je torej v namenu uporabe, čeprav se med seboj razlikujejo tudi v nekaterih drugih spodaj navedenih (pa še v katerih drugih) podrobnostih.

POUDARJANJE POMEMBNIH IZJAV

Kot pravi Stanislav Bras (1977, str. 32) je možno "neprestano usmerjati pacientovo pozornost na latentno težnjo in doseči, da pacient intenzivno misli nanjo." Po Brasu (prav tam) to počnemo takrat, kadar opazimo v ozadju izjav neke psihodinamsko pomembne težnje. Namen uporabe poudarjanja je v usmerjanju pacientove pozornosti, v ozaveščanju in v raziskovanju latentnih vsebin ter v pripravljanju pacienta, da sprejme določena psihodinamična dejstva o sebi in svoji življenjski situaciji. Poudarjanje pa lahko uporabimo ne le v tovrstne (terapevtske) namene, saj je pogosto že v vsakodnevni komunikaciji, kadar želimo nekaj razjasniti (sebi ali sogovorcu), nadaljevati, poglobiti, podrobneje opredeliti, analizirati določeno temo, kadar želimo s sogovorcem priti do soglasja o nečem ali kadar skupaj izdelujemo načrte itd.

Pri tej tehniki je naš osnovni namen usmerjanje pozornosti; poudarjamo nekaj iz sogovornikovih izjav zato, ker se nam zdi pomembno zaradi našega razumevanja (sogovorčevih pogledov nase, na svet in na druge) ali pa menimo, da bi moral sogovorec temu posvetiti več pozornosti oz. dati nečemu večji pomen. Bras (prav tam) pravi, da poudarjamo lahko tako, da "bolj ali manj neposredno (dozirano) sprašujemo ali pa (v smiselnih trenutkih) vedno znova ponovimo in poudarimo, kar je rekel ..." Tako lahko npr. svetovalec reče: "Od tega, kar ste mi povedali, me posebej zanima ... Ali lahko o tem poveste kaj več?" ali S: "Vtis imam, da je ... za vas prav posebnega pomena."

ZNAKI POZORNOSTI IN OPOGUMLJAJOČE PRIPOMBE

V razgovoru običajno nismo zgolj pasivni opazovalci (če ne zaradi drugega, nam to ne bi uspelo na neverbalnem nivoju), ampak je učinkovito uporabiti **pripombe in znake pozornosti**, s katerimi sogovorca aktivno spodbujamo k nadaljevanju (npr. s prikimavanjem, pripombami, kot so "ja", "aha", "a tako", "razumem" itd.). Prav zaradi te spodbujajoče značilnosti nekateri takšne pripombe uvrščajo v področje pogojevanja (npr. O. Hargie in P. Marshall, 1991, L. Cairns, 1991).

Sporočilo, ki je v ozadju takšnih pripomb, je "Sem s tabo, prosim nadaljuj.", kot pravi Nelson-Jones (1996, str. 117). Ne kaže pa ostajati zgolj pri tovrstnih pripombah, saj jih utegne sogovorec razumeti drugače, kot želimo mi. Verjetno so nekatere take in podobne pripombe že skorajda pregovorno pripisane grotesknemu liku psihiatra, pred katerim leži pacient, ki ne dobi jasnega odgovora niti na vprašanje, kdaj naj pride naslednjič na seanso, ampak samo pomenljiv "mhmmm". Vendar jih, kadar želimo komunicirati prav z določenim namenom (npr. svetovalnim), vsekakor kaže uporabljati – čeprav vedno z občutkom za sogovornika in njegove potrebe.

Še nekoliko bolj aktivno poseganje v potek razgovora predstavljajo t. i. opogumljajoče ali odpirajoče pripombe (v angl. door openers). Z njimi (po Gordon, 1991, str. 22) še vedno ne posredujemo sogovorcu svojih misli, sodb ali čustev, ampak ga intenzivneje, bolj določno spodbujamo h govorjenju. Npr.: S: "Kako si?", "Kakšen je bil tvoj današnji dan?", "Bi želel o tem govoriti?", "O tem bi si pa želel zvedeti kaj več.", "Kaže, da ti ni vseeno, kaj se dogaja?", "Je to zate zelo pomembno?", "Povej mi kaj več."

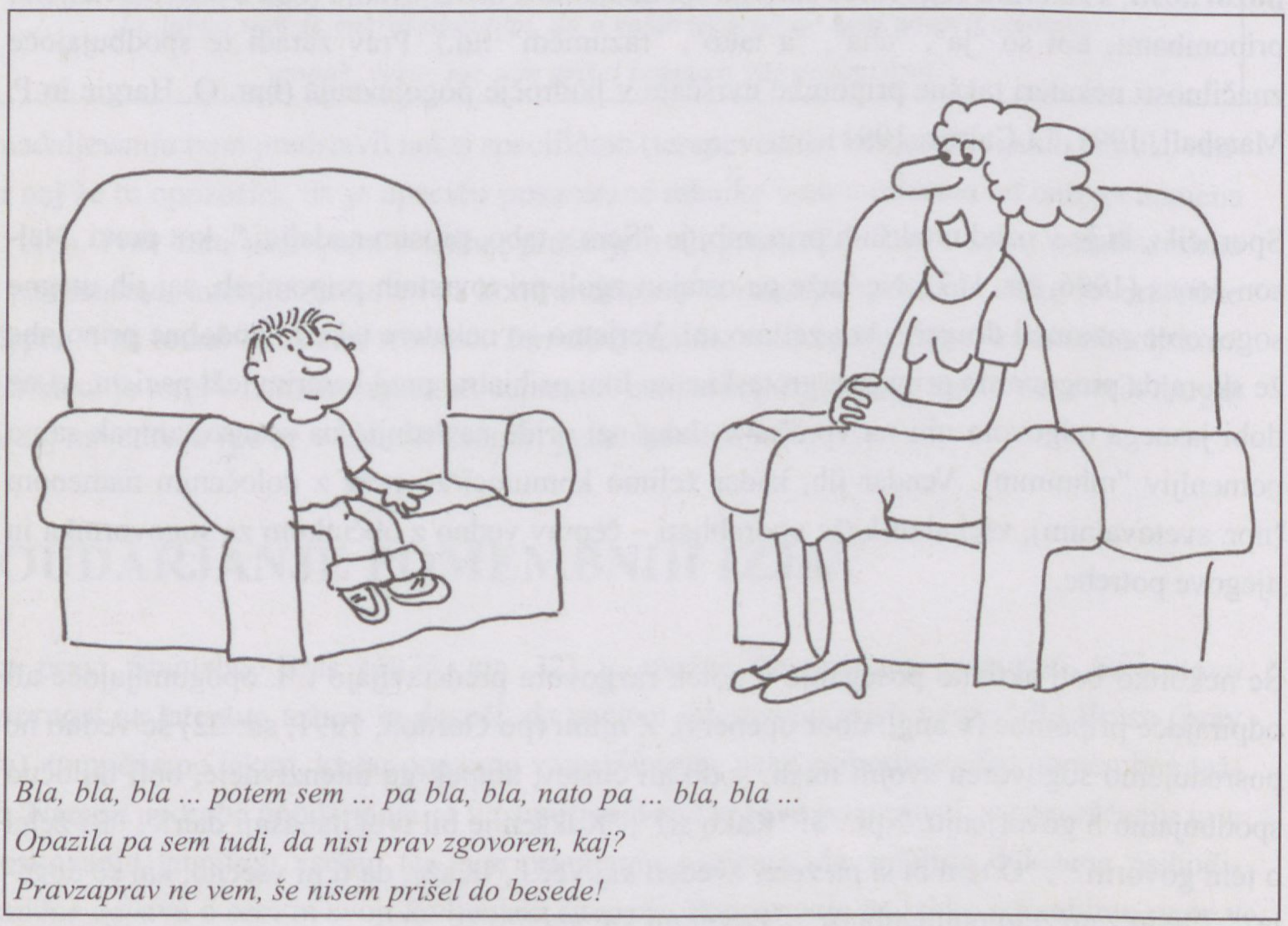
Takšne pripombe je dobrodošlo postavljati kadar koli v nekem odnosu, saj je sporočilo, ki ga imajo odpirajoče pripombe: "Zanima me in sem pripravljen poslušati. Dajem ti priložnost, da izmenjaš svoje misli in čustva." (kot pravi Nelson-Jones, 1996, str. 117). Gre torej zlasti

za spodbujanje k izmenjavi, kadar zaslutimo, da sogovorca nekaj moti. Vendar moramo biti (kot opozori Nelson-Jones, prav tam, str. 118) pri uporabi takšnih pripomb občutljivi za reakcije sogovornika, saj se morda sploh ni pripravljen pogovarjati ali pa mi nismo tista oseba, s katero bi si želel pogovora o tisti temi. Uporabljati bi morali torej "na klienta usmerjeno odpiranje", kot to poimenuje Saundersova (1991, str. 188).

RAZJASNJEVANJE Z VPRAŠANJI

Kot pravi James T. Dillon (1991, str. 97–98) je na področju filozofije, lingvistike, analize diskurza, antropologije, psihologije itd. obširna literatura, ki se ukvarja z vprašanji in odgovori. Vendar celo v najboljših primerih napisani predlogi včasih izgledajo prav smešno, npr.: "Postavite prava vprašanja v pravilnem zaporedju.", "Spodbujajoča vprašanja so v pomoč, neustrezna pa so lahko škodljiva.", "Če želite kreativen odgovor, postavite kreativno vprašanje."

Slika 37: Če želite kreativen odgovor, postavite kreativno vprašanje.



Bla, bla, bla ... potem sem ... pa bla, bla, nato pa ... bla, bla ...
Opazila pa sem tudi, da nisi prav zgovoren, kaj?
Pravzaprav ne vem, še nisem prišel do besede!

Razjasnjevanje lahko poteka z dvema namenoma:

1. Sami sebi poskušamo razjasniti pomen, ki je za povedanim (ker ne razumemo, si ne znamo prav predstavljati …). Kadar z nekom govorimo, namreč nikoli povsem natančno

ne vemo, kaj posameznik z nekaterimi izrazi zares misli (npr. ko reče "Sem nervozen." ali "Razbesnel sem se." ali "Počutil sem se izgubljenega"). Z razjasnjevanjem poskušamo odkriti pomen teh njegovih besed, zato ga vprašamo, npr. "Kaj ti to pomeni?", "Kako je to izgledalo?", "Kaj si počel, ko si bil tak?", "Kako bi še lahko to opisal?"

2. Včasih pa želimo, da si tisti, ki nam pripoveduje, razjasni pomen (kadar imamo npr. vtis, da uporablja nekatere pojme pavšalno, površno, nepremišljeno, konvencionalno, zaradi predpisanih obrazcev v komunikaciji itd.). Po Nelson-Jonesu (1996, str. 134, 135) razjasnjevanje lahko poteka preko različnih tipov vprašanj:
   1. *Odprta* ("open-ended questions"), ki v največji možni meri dopuščajo sogovorniku izbiro, kako odgovoriti (npr. S: "Mi lahko kaj poveš o svojih čustvih?"); več o njih pišem v nadaljevanju.
   2. *Specifična, detajlna*, ki jih uporabljamo za zbiranje konkretnih informacij oz. za konkretizacijo, kot to imenujejo drugi avtorji (npr. S: "Kaj točno je učitelj naredil?" ali "Kje se je to dogajalo?" ali "Mi lahko bolj natančno poveš, kaj so počeli sošolci?").
   3. *Elaborativna*, ki so po avtorju (prav tam) odprta, ki dajejo sogovorniku možnost širšega razglabljanja o tistem, o čemer je govoril (npr. S: "Povej mi kaj več o tem.").
   4. *Poizvedovalna* (v orig. "elicit") o osebnem pomenu, s katerimi poskušamo izvedeti, kakšen je sogovornikov oseben, simboličen pomen nečesa (npr. S: "Sprašujem se, kakšen pomen ima … za vas?" ali "Zakaj je to pomembno zate?").
   5. *Preverjanje razumevanja* (npr. S: "Ko si rekla …, kaj si s tem mislila?" ali "Rad bi preveril, ali sem te prav razumel …" ali "Če te prav razumem, ti …").
   6. *Na rešitev orientirana* (npr. S: "Kakšno je tvoje mnenje o tem?" ali "Kakšen je tvoj načrt v zvezi s tem?" ali "V čem nameravaš spremeniti svoje vedenje?").

EKSPLORATIVNA IN ODPRTA VPRAŠANJA

Eksploracija oz. raziskovanje duševnosti pogosto poteka preko vprašanj. V svetovalni in terapevtski praksi je zlasti v začetni (diagnostični) fazi pomembno, da klient osvetli določena področja svojega življenja, npr. otroštvo, delovno oz. učno uspešnost, interesno področje, svoje odnose z drugimi itd. Ker je navadno bolje, da že s samim vprašanjem ne omejimo možnih odgovorov oz. pojasnil in razlag, je priporočljivo uporabljati odprta vprašanja. Tako je npr. bolje vprašati: "Kakšni so vaši odnosi z drugimi?", kot pa postaviti t. i. zaprto vprašanje "Ali so vaši odnosi z drugimi dobri ali slabi?". Slednje namreč omeji sogovorca na odgovor, ki ga že vsebuje samo vprašanje in pogost odgovor je zgolj "Dobri." ali "Bolj slabi." Zaprta vprašanja namreč blokirajo sogovorca v stiku s sabo, s svojimi čustvi, tako da si notranje ne prisluhne in da namesto svojega vidika pravzaprav prikaže naš vidik situacije.

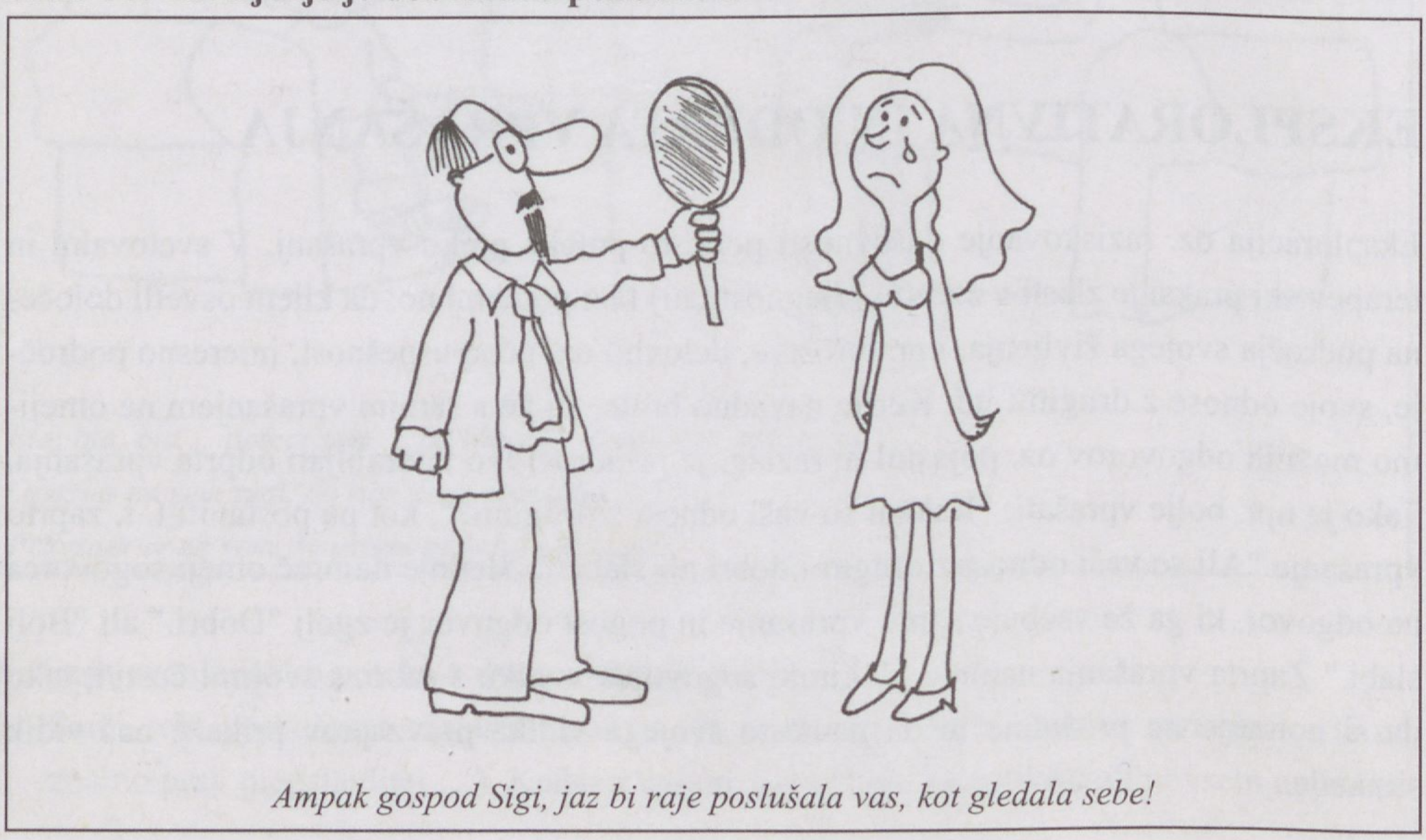
Ob tem pa Nelson-Jones (1996, str. 119) opozarja, da navedeno vseeno ne pomeni, da naj ne bi nikoli uporabljali zaprtih vprašanj. Npr. uporaba zaprtih vprašanj je povsem ustrezna pri hitrem zbiranju selektivnih informacij, kadar moramo v kratkem času dobiti vpogled v potencialno problematična področja, ki jih nameravamo šele naknadno podrobneje raziskati.

Na splošno bi moralo biti postavljanje vprašanj vedno v soodvisnosti od ciljev. Tako poudari tudi James T. Dillon (1991, str. 124), da naj bi pri postavljanju vprašanj najprej sebi zastavili vprašanje: "Čemu sprašujem?"

ZRCALJENJE (PONAVLJANJE IZJAV) OZ. REFLEKTIRANJE

Tehnika zrcaljenja (reflektiranja) je različno, pogosto nasprotujoče oz. izključujoče definirana. Tako npr. nekateri avtorji bodisi ne postavijo jasne meje s parafraziranjem, bodisi oboje celo enačijo. Pojem zrcaljenje (reflektiranje) bom sam ločeval od parafraziranja, saj ga nameravam striktno uporabljati samo v pomenu, ki ga izraža: "odbijati svetlobo oz. podobo, ki pade na zrcalno površino" ali v smislu "notranjega rekórderja", kot ga poimenuje Speck (1990, str. 136, 137) in v skladu s Frenchevo (1983, po Dickson, 1991, str. 148) definicijo: "Reflektiranje je zgolj aktivnost ponavljanja besede, skupine besed ali stavka, natanko tako, kot je bil izrečen." Pri zrcaljenju, tako kot pri videorekorderju, ponovno "odvrtimo" nekatere dele sporočila, ki smo ga "posneli" oz. prejeli (za razliko od parafraziranja, kjer prejeto sporočilo še na nek način "obdelamo").

Slika 38: Zrcaljenje je dobesedna ponovitev.



Ampak gospod Sigi, jaz bi raje poslušala vas, kot gledala sebe!

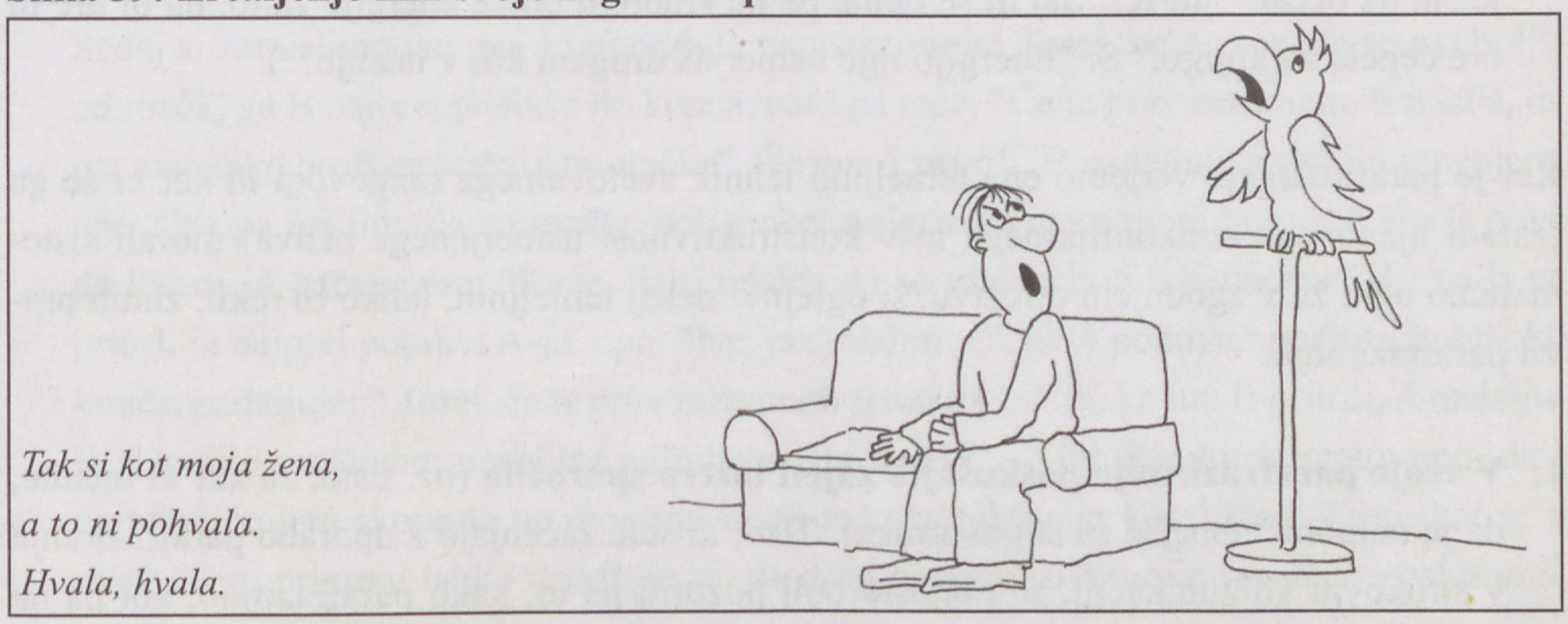
Z zrcaljenjem torej dobesedno odzrcalimo celo misel ali del misli, ki nam je bila povedana, in sicer s popolnoma istimi besedami (npr.: K: "V šoli so učitelji prav nemogoči, neprestano sprašujejo." S: "Praviš, da so v šoli učitelji prav nemogoči, da neprestano sprašujejo."). Zrcaljenje oz. ponavljanje izjav (kot tehniko imenuje Bras, 1977, str. 31) uporabljamo, da usmerimo pozornost sogovornika na tiste dele (ali celoto), za katere menimo, da so zanj oz. za nadaljnji razgovor pomembne. Zrcaljenje je torej neke vrste poudarjanje pomembnih izjav.

Odločitev za to, ali bomo odzrcalili celotno misel ali le njen del, je odvisna od našega namena. Če bi npr. želeli čimmanj vplivati na potek oz. zgolj spodbuditi sogovorca k nadaljevanju glasnega razmišljanja o temi, bi bilo bolje zrcaliti celotno misel (kot je v zgornjem primeru). Kadar pa želimo, da bi se pogovor nadaljeval v določeni smeri – ker se nam zdi nek določen del misli pomembnejši od drugih, ali pa menimo, da bi bil pomemben za klienta – takrat zrcalimo le tisti del misli (npr. za zgornji primer: S: "Učitelji so nemogoči." ali "Neprestano sprašujejo.").

Pri tehniki zrcaljenja večina avtorjev poseben pomen pripiše t. i. zrcaljenju čustev (vendar, ker v okviru tega po našem mnenju govorijo bolj o parafraziranju, bom o tem več pisal v naslednjem poglavju). Nelson-Jones pravi (1996, str. 131), da prav zrcaljenje čustev tvori "najosnovnejši del aktivnega kazanja razumevanja". Kadar zrcalimo čustva, dajemo sogovorniku možnost, da bolj prisluhne lastnim čustvom. Bras (1977, str. 33) vidi pomen reflektiranja v tem, da sogovorniku pokažemo, da sprejemamo njegovo čustvovanje in tako v veliki meri zmanjšamo njegova občutja krivde ter sramu, posledica česar je lahko globja eksploracija celotnega doživljanja.

Naj ob tem opozorim tudi na dvoje nevarnosti, o katerih piše Nelson-Jones (1996, str. 130 in 131); ena, manj znana je, da prepogosto zrcaljenje čustev lahko spodbuja samopomilovanje, druga pa je v vzbujanju odpora ali celo agresije, kar lahko tisti, ki (pre)pogosto zrcali, hitro izkusi na svoji koži – avtor navede primer frustriranega moža, ki je svoji ženi rekel, da bi se, če bi si želel, da nekdo vse ponovi, kar on izjavi, oženil s papagajem in ne z njo.

Slika 39: Zrcaljenje ima svoje negativne plati.



PARAFRAZIRANJE

Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994, str. 818) opredeljuje pojem parafrazirati kot "nanovo, drugače predstavljati ali razlagati že znano temo". Podobno definira A. Reber (1987, str. 516) parafrazo kot "relacijo, ki ima oporo med dvema stavkoma, kadar imata oba v osnovi podoben pomen, razlikujeta pa se v površinski formi". Parafraziranje bom tu predstavil skladno s tema opredelitvama kot sporočanje, v katerem poskušamo dekodirano sporočilo "vrniti" sogovorniku smiselno enako, vendar hkrati preoblikovano z našim videnjem, razumevanjem, tolmačenjem itd. (npr. K: "Zgini mi izpred oči.", S: "Kaže, da si jezen name.")

Parafraziranje bi lahko glede na kompleksnost uporabe ločili na:

- *Preprostejše*, kadar le v nekaterih, manj pomembnih segmentih spreminjamo sporočilo (npr. K: "Oče me ne pusti nikamor. Ne smem niti v disco niti na zabavo, ne k prijateljem na obisk. Če bi bilo po njegovo, bi samo čepela doma in se učila." S: "Oče ti veliko stvari prepoveduje." ali K: "Saj bi se učila, pa ne zmorem prave energije za to, da bi ure in ure čepela za knjigo." S: "Nimaš volje za dolgotrajno učenje."). V takem parafraziranju združimo, izpustimo nekatere dele, jih drugače poimenujemo itd., vendar pretežno ohranjamo podano formo, zaradi česar je podobno zrcaljenju. V tovrstnem parafraziranju smo pri svojem sporočilu zelo pozorni, da ne dodamo svojih misli ali kontekstov (kot pravi Žanko, 1996, str. 95).

- *Bolj sofisticirano*, kadar usmerjeno, z uporabo določenih (strokovnih) znanj preoblikujemo sporočilo tako, da se v večji meri približa tistemu, za kar menimo, da je bistvo in/ali skrito pod izrečenim plaščem površinske, normativne forme (npr. kot v zgornjem primeru K: "Oče me ne pusti nikamor. Ne smem niti v disco niti na zabavo, ne k prijateljem na obisk. Če bi bilo po njegovo, bi samo čepela doma in se učila." S: "Najbrž si prav jezna na očeta?" ali K: "Saj bi se učila, pa ne zmorem prave energije za to, da bi ure in ure čepela za knjigo." S: "Energijo raje usmerjaš drugam kot v učenje?").

Ker je parafraziranje verjetno ena temeljnih tehnik svetovalnega razgovora in ker bi se ga (zaradi njegovega antikonfliktnega in v konstruktivnost usmerjenega bistva) morali sistematično učiti že v zgodnjem otroštvu, si oglejmo nekaj temeljnih, lahko bi rekli, zlatih pravil parafraziranja:

1. **V svoje parafraziranje poskušajte zajeti bistvo sporočila** (oz. tisto, za kar vi menite, da je najpomembnejše za sogovornika). Tisti, ki šele začenjajo z uporabo parafraziranja v strokovni komunikaciji, so pogosto bolj pozorni na to, kako parafrazirajo, kot pa na

vsebino. Vendar je potrebno sčasoma (ko sama uporaba tehnike postaja bolj in bolj avtomatizirana), večjo pozornost posvetiti nenehnemu spraševanju "Kaj mi pravzaprav sogovorec sporoča.", "Kaj je bistvo njegovega sporočila.", "Katera temeljna čustva so v ozadju." itd. Kot pravi Nelson-Jones (1996, str. 133) "tudi, če govorec ne bo govoril o svojih temeljnih čustvih, se bo počutil bolje razumljenega, kadar bomo v svojem zrcaljenju le-to postavili v ospredje."

2. **Preverjajte razumevanje**. Pri parafraziranju bi moral svetovalec vedno uporabljati parafraze, ki imajo izražen ali vsaj nakazan vprašaj na koncu. Tako sem pravzaprav v zadregi, ko pišem primere in bi ob vsakem lahko namesto zapisanega ločila enakovredno zapisal tudi vprašaj. Parafraza je namreč bolj vprašanje v smislu "To jaz vidim (razumem, razlagam) tako … Ali je to pravilno?" Prav zato je priporočljiva uporaba t. i. opornic (bergel) pri uporabi parafraziranja – to je, da v začetku parafraziranja uporabljamo kakšnega od pomožnih stavkov "Če te prav razumem, …" ali "Ali sem pravilno razumel, da …" ali "Ali … odraža tisto, kar čutiš (misliš, dalaš, hočeš, sanjariš, …)" ali "Kaže, da …" ali "Meni se zdi …" itd. (npr. ob zgornjih primerih S: "Če te prav razumem, si prav jezna na očeta." ali S: "Kaže, da energijo raje usmerjaš drugam kot v učenje.").

Prav stalno preverjanje lastnega razumevanja sogovornika pri njem samem je tisto, kar parafraziranju daje značaj antikonfliktnosti in konstruktivne naravnanosti. Za primer si zamislimo dva, ki sta v konfliktu glede tega, ali so boljši psi ali mačke. Običajno bi razgovor med njima potekal približno tako: A: "Psi so boljši od mačk, ker so bolj zvesti, prijazni …" B (ga prekine): "Že, ampak mačke so pa bolj neodvisne in človeka ne zaposlijo toliko." A (prekine B-ja): "Ja, ampak psi te lahko tudi branijo." B: "Pa tudi ugriznejo." A: "Mačke te pa popraskajo." B: "Ne, če jim prav prisluhneš. Sploh imaš pa manj stroškov z njimi kot s psi." itd. Tako kot v večini konfliktov se komunikacija med obema hitro sprevrže v borbo oz. "igro zmagovalcev in poražencev", v kateri osebi niti ne poslušata več druga drugo, ampak sta usmerjeni samo v lastno dokazovanje svojega "pravega" stališča.

Sedaj si zamislimo isti par, ki uporablja parafraziranje! Torej, ko A reče, da so psi boljši od mačk, ga B najprej posluša do konca, nato pa reče: "Če te prav razumem, ti misliš, da psi niso tako problematični kot mačke". Če mu A pritrdi, B nadaljuje s svojim mnenjem, npr. "Jaz pa mislim, da so mačke boljše, ker ne grizejo in so manj hrupne." Ko B pove do konca, A parafrazira: "Kaže, da ti misliš, da so mačke bolj udomačene." In ko B ne pritrdi in najprej popravi A-ja, npr.: "Ne, jaz mislim…", ga A ponovno posluša in šele ko konča, nadaljuje: " Torej, če te prav razumem, ti misliš …" in, ko mu B pritrdi, A nadaljuje s svojim mnenjem, npr. "Jaz pa mislim, da so psi …" itd. Kaj hitro ugotovimo, da s parafraziranjem skorajda ne moremo imeti nekonstruktivnih konfliktov. Tisto, kar se v najslabšem primeru lahko zgodi, je to, da drug drugega slišimo in resnično poslušamo,

da vidimo in opazimo njegova stališča, želje, interese, motive itd. in da imamo možnost vse to tudi sami izraziti. In čeprav ob koncu včasih ne pridemo do nekega konsenza ali skupne rešitve, vsaj drug drugega bolje poznamo in razumemo ter imamo lahko kljub nasprotujočim stališčem boljši odnos.

Slika 40: S preverjanjem razumevanja se v večji meri izogibamo konfliktom.

Če vas prav razumem, mislite, da bi bilo najbolje, da dam svojega psa konjedercu, jaz pa naj bi se odselil na Mars?
Ja, zelo dobro ste me razumeli.

3. **Posebno pozornost namenite parafraziranju čustev** in vsem tistim področjem, ob katerih z besedami težko izrazimo vse posebnosti in značilnosti, ter tistim, ki so nasploh težko "ubesedljiva" (npr. družbeno in/ali osebno tabuizirana področja, področja zavrtosti, obrambni mehanizmi, področja, katerih verbalizacijo prepovedujejo, sankcionirajo ali označujejo kot neprimerne socialne norme itd.).

Kjer je možno, parafrazirajte čustva in razloge za ta čustva (kot pravi Nelson-Jones, 1996, str. 133), vendar to ne pomeni, da interpretirate ali pojasnjujete sogovornikovo doživljanje z vašega vidika, ampak preprosto s parafraziranjem poskušate odzrcaliti sogovornikova notranja doživetja in razloge zanj – kot bi rekli: "Čutiš ..., ker ..." (npr. K: "Čedalje bolj sem anksiozen in nezbran pri učenju. Neprestano razmišljam o tem, kar mi govorijo starši in učitelji, da bi se lahko, če bi se več učil, vpisal na tisto šolo, ki si jo želim. Ampak bolj ko o tem razmišljam, manj se učim." S: "Če te prav razumem, si vedno bolj zaskrbljen, zlasti zaradi tega, kar drugi pričakujejo od tebe.")

Del parafraziranja čustev opravljamo zato, da sami bolje razumemo čustvovanje sogovornika in da njemu pomagamo razvijati razmišljanje, analizo ipd. o lastnih čustvih. Najpogosteje zgolj želimo, da se pripovedovalec ob določenem pojmu ustavi (s tem ga lahko tudi razbistri!), ob njem še enkrat razmisli, poišče ustreznejše izraze, morda opazi lastno neskladnost (torej tudi konfrontira!) in sam oblikuje svoje nadaljnje ravnanje s tem.

Vendar lahko parafraziranje čustev kot tehniko uporabljamo tudi v povsem terapevtske, korektivne namene. Zlasti takrat, kadar opazimo pri sogovorniku določene obrambne mehanizme in zablode ter mite, povezane s čustvi. Npr. ob potlačitvi čustvovanja, ko reče K: "Čutil sem, da bi moral biti prav jezen nanjo.", lahko S terapevtsko parafrazira: "Torej misliš, da bi moral biti jezen nanjo, toda, kaj pa si dejansko čutil?". Ali npr. zablodo, da je občutenje isto kot čustvovanje (oz. občutki = čustva), ki jo lahko zaslutimo v sporočilu K: "Kar slabo mi je postalo, ko sem jo zagledala", lahko svetovalec parafrazira: "Si se pa močno prestrašila." ali npr. zablodo, da čustva lahko nekdo ali nekaj povzroči, ki jo lahko prepoznamo v sporočilu K: "Kaj pa sem hotel? Ko mi je rekel tisto, sem ga enostavno moral udariti." bi lahko svetovalec parafraziral tako: "Ob tistem, kar ti je rekel, pa nisi več zadrževal svoje jeze."

4. **Izogibajte se nefunkcionalni komunikaciji**. Vaše parafraziranje naj bo jasno, brez izkrivljanj in nepotrebnih izpuščanj ter posplošitev (razen, če jih namensko uporabljate). (Več o tem si oglejte v poglavju o metakomunikaciji in korekciji nefunkcionalne komunikacije.) Ob tem ne pozabite, da vaša komunikacija poteka skozi več kanalov in da je vsebina sporočila le en segment v parafraziranju.

AKTIVNO POSLUŠANJE IN AKTIVNO RAZUMEVANJE

Aktivno poslušanje (termin, ki ga uporablja Gordon, 1989 in 1991) je tehnika oz. po naše bolj sklop tehnik, ki zajema uporabo zrcaljenja in parafraziranja. Vzporednice pa vidimo tudi v t. i. aktivnem razumevanju, kot ga imenuje Nelson-Jones (1996), saj je po avtorju (prav tam, str. 130) osnova aktivnega razumevanja prav tako v reflektiranju (čeprav avtor eksplicitno navaja le reflektiranje čustev) in parafraziranju. Aktivno razumevanje sproža uglaševanje naših in sogovornikovih besednih in nebesednih sporočil ter njihovo reflektiranje. Primerjajmo na kratko povzetka o tem, kaj omogoča aktivno poslušanje in kaj aktivno razumevanje, kot navajata avtorja (povzeto po Gordon, 1989, str. 26, 27 in po Nelson-Jones, 1996, str. 129, 130).

[3] Več o čustvih in o zablodah čustvovanja si lahko ogledate v: Milivojević, Zoran (1993). Psihoterapija i razumevanje emocija. Novi Sad: Prometej

Aktivno poslušanje omogoča:	*Aktivno razumevanje omogoča:*
• otrokom, da predelajo svoja močna čustva, da se jih rešijo in lahko ponovno usmerijo v aktivnost, • otrokom razumeti in sprejeti lastna čustva, • lajšanje reševanja težav, • prepuščanje odgovornosti za analizo in reševanje problema tistemu, ki ga ima, • da tudi otroci raje poslušajo nas, saj jim daje občutek sprejetosti, upoštevanja in razumljenosti, • ustvarjanje tesnejšega in zrelejšega odnosa, kar otroku omogoča boljše samovrednotenje, kar vodi v otrokovo ustreznejše vedenje.	• drugemu, da lažje razume sam sebe, • drugemu, da lažje izrazi svoje misli in čustva, • drugemu, da lažje rešuje osebne probleme in sprejema odločitve, • vaše lastno razjasnjevanje pozicije drugega na področjih, kjer se ne strinjata, • vašo zagotovitev, da je odgovornost za odločitve ali smeri delovanja v življenju drugega odvisna od drugih.

Za boljšo spretnost poslušanja ponuja Voncile Smith (1991, str. 257–261) naslednja vodila:

- ***Bodite sprejemajoči***; vzemite si čas in dovolite sogovorcu, da izrazi svoja čustva in misli.
- ***Bodite pozorni***; dobri poslušalci zavestno vlagajo trud v usmerjeno pozornost.
- ***Uporabljajte molk***; včasih sogovorec potrebuje zgolj molk, ki mu zagotavlja, da ga čakate, da se zanimate zanj in ste usmerjeni v to, kar bi lahko povedal.
- ***Iščite stične točke***; pomembno je, da iščete skupne vrednote ali izkušnje s sogovorcem – lažje to storite, kadar ste usmerjeni v iskanje širših pomenov, kot da ste osredotočeni na specifične besede.
- ***Izogibajte se nejasnostim***; tako da: 1. usmerjate svojo pozornost na bistvene stvari, ki jih sogovorec sporoča, 2. se zavedate, da imajo besede in drugi simboli lahko različne pomene, 3. se osredotočite na namen prav toliko kot na vsebino.
- ***Odstranite motnje***.
- ***Bodite potrpežljivi***; poslušanje najbrž zahteva več potrpežljivosti kot katera koli druga človeška aktivnost.
- ***Odlašajte z vrednotenjem***; vse dokler niste povsem prepričani, da razumete pozicijo druge osebe, ne vrednotite.

V pomoč pri svetovalnem razgovoru navedimo še omejitve aktivnega poslušanja in aktivnega razumevanja. Medtem ko Gordon meni, da aktivno poslušanje ni ustrezno le, kadar imamo mi sami problem (takrat bi morali uporabljati t. i. Jaz-sporočila, pa Nelson-Jones navaja (1996, str. 130) več koristnih napotkov, kdaj omejiti ali sploh ne uporabljati aktivno razumevanje:

- kadar ugotovite, da drugi preveč govori in da bi morala komunikacija postati bolj dvosmerna,
- kadar želite izravnati nivo intimnega razkrivanja s sogovorcem,
- kadar se zaveste, da poslušate zato, da se izogibate opredelitvi in lastni asertivnosti,
- kadar ste preutrujeni ali preveč nestrpni, da bi ustrezno poslušali,
- kadar ugotovite, da sogovornikova rešitev lahko škodi ali vam in/ali njemu.

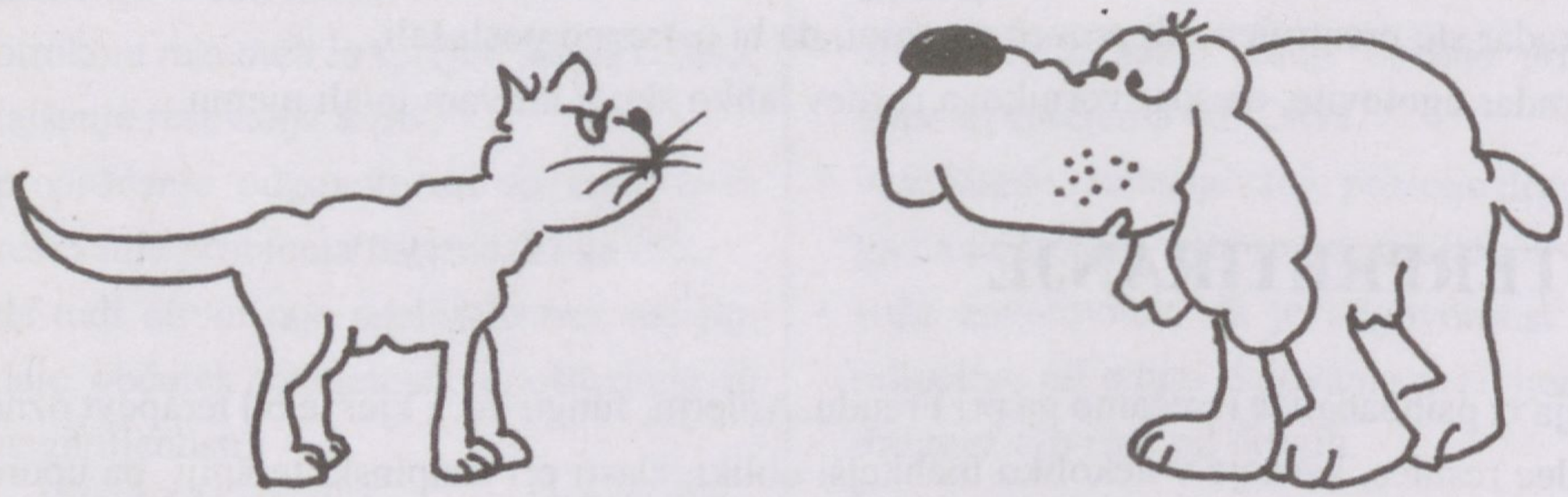
INTERPRETIRANJE

Izhaja iz psihoanalize (srečamo ga pri Freudu, Adlerju, Jungu itd.), kjer je bil terapevt oznanjevalec resnice, kasneje v nekoliko mehkejši obliki, zlasti pri skupinski terapiji pa uporabljajo za določanje "resnic" druge člane skupine. Levy (po Bras, 1977, str. 44) meni, da "interpretiranje ni samo postopek, ki ga lahko uporabimo z namenom, da bi dosegli neko dinamično spremembo, ampak je sploh ena poglavitnih in verjetno najučinkovitejših psihoterapevtskih tehnik." Iz tega izhodišča tudi sam Bras (prav tam, str. 45) operativno opredeli interpretacijo kot "našo ponudbo pacientu za neko alternativno možno gledanje na kak podatek ali podatke o tem, kar čuti, misli in dela. Z interpretacijo pomagamo pacientu izraziti njegova občutja in težnje, ki prihajajo v danem trenutku na površje."

Lahko bi ločevali:

- "*Trdo*" interpretiranje; v stilu zgodnejših psihoanalitičnih pristopov, kjer mi (terapevti) trdimo, da vemo, da poznamo razlago klientovega ravnanja, razmišljanja, čustvovanja … Takšna interpretacija je naša resnica, ki jo kot trditev postavimo pred tistega, ki pripoveduje (npr. S: "Vaš molk pomeni, da ne prevzemate odgovornosti za aktivnosti tu."). Gordon (1989, str. 29) interpretiranje (zlasti amatersko oz. laično!) ob analiziranju in diagnosticiranju uvršča med t. i. zavore v komunikaciji. Po avtorju je interpretacija namreč za učenca sporočilo, da ga je učitelj spregledal v njegovih skritih namenih, ga razkril, obtožil, da je pametnejši od učenca itd. Na ta način lahko interpretacija blokira drugega, da bi še kaj povedal o sebi in ga navaja na prikrivanje, saj je zanj "biti odkrit preveč tvegano".

Slika 41: »Trda« interpretacija ima številne slabosti.



Gaganje sosedove race si gotovo narobe razumela. Prisežem, da res nisem požrl tvoje miši.

Vendar je tudi trda interpretacija potrebna in nujna tehnika, zlasti kadar ima sogovornik moten odnos do realnosti (npr. pri razgovoru z disocialnim mladostnikom reče S: "To, da si vzel vžigalnik in ga nisi vrnil nekaj dni, ne pomeni, da si si ga sposodil, ampak pomeni, da si ga ukradel.").

- "*Mehko*" interpretiranje; v smislu sodobnejših psihoterapevtskih pristopov (kot opazimo npr. tudi pri Brasu), kjer svetovalec zgolj ponudi svojo razlago, vendar samo odločitev za to, ali je pravilna ali ne, prepušča klientu. Mehko interpretiranje v tem pomenu pravzaprav ne moremo jasno ločevati od parafraziranja, čeprav bi ga lahko označili za specifično, v razlago usmerjeno parafraziranje. Pri takšnem interpretiranju (po Speck, 1990, str. 137) reflektirajmo naše vtise o tem, kaj je drugi rekel, kako je to povedal, kaj je mislil s povedanim, kako smo to razumeli, ali sta govor in telesna govorica usklajena, česa nismo razumeli, kako naj o tem ponovno vprašamo itd.

KONFRONTIRANJE (SOOČANJE) IN POZIVANJE

Konfrontiranje Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994, str. 327) opredeljuje z: ugotavljanje odnosa med dvema ali več sorodnimi pojavi, dejstvi, tudi primerjava, v pravni terminologiji tudi: zasliševanje, preverjanje, medtem ko je v psihološki terminologiji po našem mnenju najbližji termin: soočanje. Nelson-Jones pa pravi (1996, str. 137), da bi morali namesto konfrontiranja pravzaprav uporabljati pojem pozivanje, izzivanje (v orig. challenging). Namen konfrontacije in pozivanja v svetovalni komunikaciji je v povabilu sogovorca, da razširi, razmisli, raziskuje druga možna izhodišča, vidike itd.

Sogovorca s to tehniko soočamo z različnimi protislovji (ki jih povzemam po Nelson-Jones, 1996, str. 137):

- nekongruentnost med besednimi, glasovnimi in telesnimi sporočili (npr. S: *"Rekel si, da nisi sramežljiv, po drugi strani pa sem opazil, da si večkrat zadržan in tiho ter čakaš na to, kaj bom jaz povedal."*)

- nekongruentnost med besedami in akcijami (npr. S: *"Praviš, da se rada pogovarjaš, pa sem opazil, da že nekajkrat nisi prišla na razgovor, ne da bi sporočila, da te ne bo."*)

- nekonsistentnost med preteklimi in sedanjimi izjavami (npr. S: *"Sedaj mi pripoveduješ, kako dobro se razumeš z učiteljico, še pred enim tednom pa si govoril, da jo sovražiš."*)

- nekongruentnost med klientovim videnjem sebe in našim videnjem njega (npr. S: *"Praviš, da ničesar ne znaš prav narediti, jaz pa vem za kar nekaj stvari, ki si jih storil zelo dobro."*)

- nekongruentnost med klientovim videnjem sebe in tem, kako drugi vidijo klienta (npr. S: *"Povedala si mi, da moraš imeti odličen uspeh, da bi te domači sprejemali, vendar oni pravijo, da te imajo radi ne glede na uspeh."*)

Soočanje je tehnika, katere namen in izvajanje je v svetovalnem in terapevtskem sporazumevanju bistveno drugačen od tistega v vsakodnevni komunikaciji. Medtem ko je soočanje v svetovalni praksi vedno ciljno usmerjeno v pozitivno spreminjanje, pa je v vsakodnevni uporabi namen soočanja predvsem v t. i. igranju iger moči. "Vsako soočanje (kot zapiše Bras, 1977, str. 36) predstavlja pritisk na pacienta in bo povzročilo v njem napetost in bojazen, na katero bo različno odgovoril." Konfrontacijo lahko sogovornik zaradi osvetlitve nekongruentnosti dekodira kot napad nase (npr. obsojanje, razvrednotenje njega, njegovih dejanj, čustev, kot grožnjo ipd.). Verjetno je prav v tem razlog, da te tehnike Gordon ne uvršča v "seznam" dobrih načinov komuniciranja, saj po njem lahko vodijo v dokazovanja, kdo ima bolj prav oz. v metodo zmagovalcev in poražencev (ali igre moči, kot jih imenujejo v teoriji transakcijske analize; npr. Mandič, 1998, str. 116–129).

Vendar je konfrontacija lahko podana v smislu sporočila: "Odkrito ti nameravam povedati, kje si neskladen. Sam pa izberi, kaj boš storil." Konfrontacijo bi morali torej uporabljati na tak način, da v največji možni meri zmanjšamo možnost napačnega razumevanja našega namena pri sogovorcu. Tako npr. Nelson-Jones (1996, str. 137) priporoča uporabo sporočila "Po eni strani praviš, da ..., po drugi strani pa ..." (le-to sporočilo je pogosto skrajšano v: "Praviš, da ..., ampak ...", ki pa ga po mojem mnenju lahko sogovorec hitreje napačno dekodira v: "Ujel sem te, da si najprej govoril, počel nekaj, sedaj pa nekaj drugega."). Po avtorju povzemam tudi vodila za pozivanje (prav tam, str. 138, 139):

[4] Čeprav je v orig. inconsistency (nekonsistentnost), uporabljam v tem poglavju večinoma termin nekongruentnost (slov. neskladen, neujemajoč), ki se mi zdi ustreznejši, saj konsistentnost Slovar slov. knj. jezika (1994, str. 427) opredeljuje kot čvrstost, zvezo, sprejemljivost in bi bil torej sprejemljivejši pojem za označevanje stalnosti v času, npr. konsistentnost vedenja, enako vedenje v različnem času.

1. Začnite z aktivnim razumevanjem. Vedno pokažite, da ste slišali in razumeli sporočilo in šele na tem gradite svoj poziv.

2. Kjer je možno, pomagajte sogovorniku, da poziva samega sebe. Z zrcaljenjem nekongruentnosti in nekonsistentnosti dopustite, da sogovorec sam pride do lastnih zaključkov o tem. Na ta način bo reagiral z manj odpora, kot če je s pozivom soočen z vaše strani.

3. Ne utišajte sogovorca. Uporabljajte pozive na demokratičen način in se izogibajte t. i. TI-sporočilom. V pozivanju je po avtorju (prav tam) največja nevarnost prav v tem, da nas sogovorec doživlja, kot da ga poskušamo utišati, namesto da bi nas doživljal kot tiste, ki mu želimo pomagati.

4. Uporabljajte minimalno količino "mišic". Poziv naj bo močan le toliko, kot je potrebno, da dosežete cilj. Ostri pozivi lahko vzbujajo odpor. Čeprav so včasih potrebni, naj bi se jim v splošnem izogibali.

5. Izogibajte se grožnjam v glasu in v nebesednem sporočanju. Izrednega pomena ob konfrontaciji je (kot poudari tudi Rakos, 1991, str. 412), da uporabljamo ustrezne paralingvistične elemente (način, kako sporočilo zveni) in neverbalno vedenje (kako se vedemo ob tem, ko uporabljamo konfrontacijo).

6. Pustite skrajno odgovornost sogovorniku. Dopustite, da sogovorec sam izbere, ali mu poziv pomaga ali ne.

7. Ob soočanju uporabite socialne interakcijske veščine, kot npr. upoštevanje časovne ustreznosti ("timing"), postopnost, odpore in veščine kontrole odgovorov, kot jih poimenuje Rakos (1991, str. 412). Nelson-Jones (prav tam) opozori, da naj ne pretiravamo s konfrontacijo, saj nihče ne mara, da je kar naprej soočan s pozivi, še posebej, če so le-ti nevešči.

Tem bi lahko dodali še:

8. Ob uporabljanju soočanja lahko posebej poudarimo svojo nevtralnost in/ali svoja občutja ob sogovorčevi nekongruentnosti (npr. S: "Ne znam si prav razložiti – prejšnji teden si mi rekel ..., sedaj pa ... Kako to, da gledaš sedaj na to drugače?" ali "Opazil sem, da si ..., potem pa si nekaj drugega ... Malo sem se zmedel ob tem, kaj torej bolj velja zate?").

Slika 42: V konfrontaciji posebej poudarimo svojo nevtralnost in/ali svoja občutja.

Zmeden sem. Zadnjič si mi rekla, da si ničesar ne želiš za rojstni dan. Danes pa si mi dala tale spisek daril.

9. Soočanje bo sprožilo pri sogovorniku manj odpora, če bomo v sporočilu poudarili lastne pomisleke (npr. S: "Ne bi želel, da to razumeš, kot da te želim kritizirati, samo odkrito ti hočem povedati, da si rekel …, potem pa si storil …").

10. Manj ogrožujoče deluje soočanje tudi, kadar spregovorimo o našem namenu (npr. S: "Moj namen ni v tem, da se spremeniš, ampak le, da razmisliš, da te drugi vidijo drugače, kot vidiš samega sebe." ali "Nočem soditi o vaših dejanjih, želel bi si le razumeti, kako to, da ste …, nato pa …").

PROTISLOVJA (PARADOKSI IN KONTRADIKCIJE)

Mnenja o tem, ali so v svetovalni komunikaciji uspešna, dobra ter terapevtska tudi paradoksalna in kontradiktorna sporočila ali pa so takšna sporočila s strani svetovalca (tudi kadar je izkušen in usposobljen) preveč rizična ali celo škodljiva, se zelo razlikujejo. Npr. ali je funkcionalno ali škodljivo, če klient reče: "Od nekdaj se mi ponavlja, da me ljudje ne

razumejo." in svetovalec uporabi kontradikcijo: "Prav nihče, niti en sam človek na vsem svetu te niti v enem trenutku ni razumel?"

Paul Watzlawick navaja (1987, str. 34), da je Milton H. Erikson razvil terapevtsko tehniko poudarjanja s protislovjem. Eriksonova predpostavka je, da motnja izostri naše občutke in našo sprejemljivost za podrobnosti. Pod neobičajnimi okoliščinami delujemo namreč na načine, ki se lahko bistveno razlikujejo od običajnega delovanja.

Skladno z zgoraj povedanim bi lahko rekli, da s protislovjem poskušamo v tolikšni meri poudariti določene izjave, da prekinemo ustaljeni komunikacijski (miselni, vedenjski itd.) tok sogovornika. Osnovna predpostavka je namreč v tem, da se včasih ljudje v svojem ravnanju, razmišljanju in komunikaciji ujamejo v t. i. povratne zanke, iz katerih ne najdejo izhoda prav zato, ker ponavljajo na vedno isti način vedno iste stvari (včasih z različno intenzivnostjo). Torej je uporaba paradoksov in kontradikcij na mestu zlasti takrat, ko ima sogovornik že izdelan konsistenten sistem obrambnih mehanizmov (in/ali iger), ki z drugimi tehnikami ni "dosegljiv" oz. ko druge tehnike odpovedo. Zaradi svojega načina delovanja, ko porušijo že trdno in utečeno strukturo, pa so blizu tudi soočanju. Po prvem šoku, kot pravi Watzlawick (1987, str. 33), motnja vzbudi neodložljivo težnjo po smislu in redu, da bi se zmanjšala neprijetnost, ki je značilna za vsako nejasno (nepredvidljivo) situacijo oz. kognitivno disonanco, kot to poimenuje Žankova (1996, str. 28).

V protislovju bi bilo smiselno ločevati dvoje področij:

1. ***Paradokse*** (ki pomenijo osupljivo, neskladno s splošno veljavnim, navidezno nesmiselno protislovje); npr. K: "Ne morem si niti predstavljati, kako bi se obnašal v tako nerodni situaciji." S: "Poskušajte si predstavljati vsaj to, česa si ne morete predstavljati, kako bi torej bilo v taki situaciji?" ali K: "Celo življenje sem že nesrečen in se prav obupno počutim." S: "Vtis imam, da ste v tej svoji nesreči prav zadovoljni in da bi se resnično obupno počutili šele, če bi bili srečni."

2. ***Kontradikcije*** (oz. nezdružljivo protislovje); ob tem ponujamo sogovorniku dve nezdružljivi rešitvi oz. pogleda na njegovo situacijo. Npr. K: "O tem ne morem govoriti." S: "Povej mi, prosim, kaj več o tem." ali K: "Sploh se ne morem odločiti med tema dvema možnostma." S: "Poskusite najti čim več argumentov za to, da se vam še vnaprej ne bo potrebno odločiti."

Protislovje lahko uporabljamo kot specifično tehniko na dva načina:

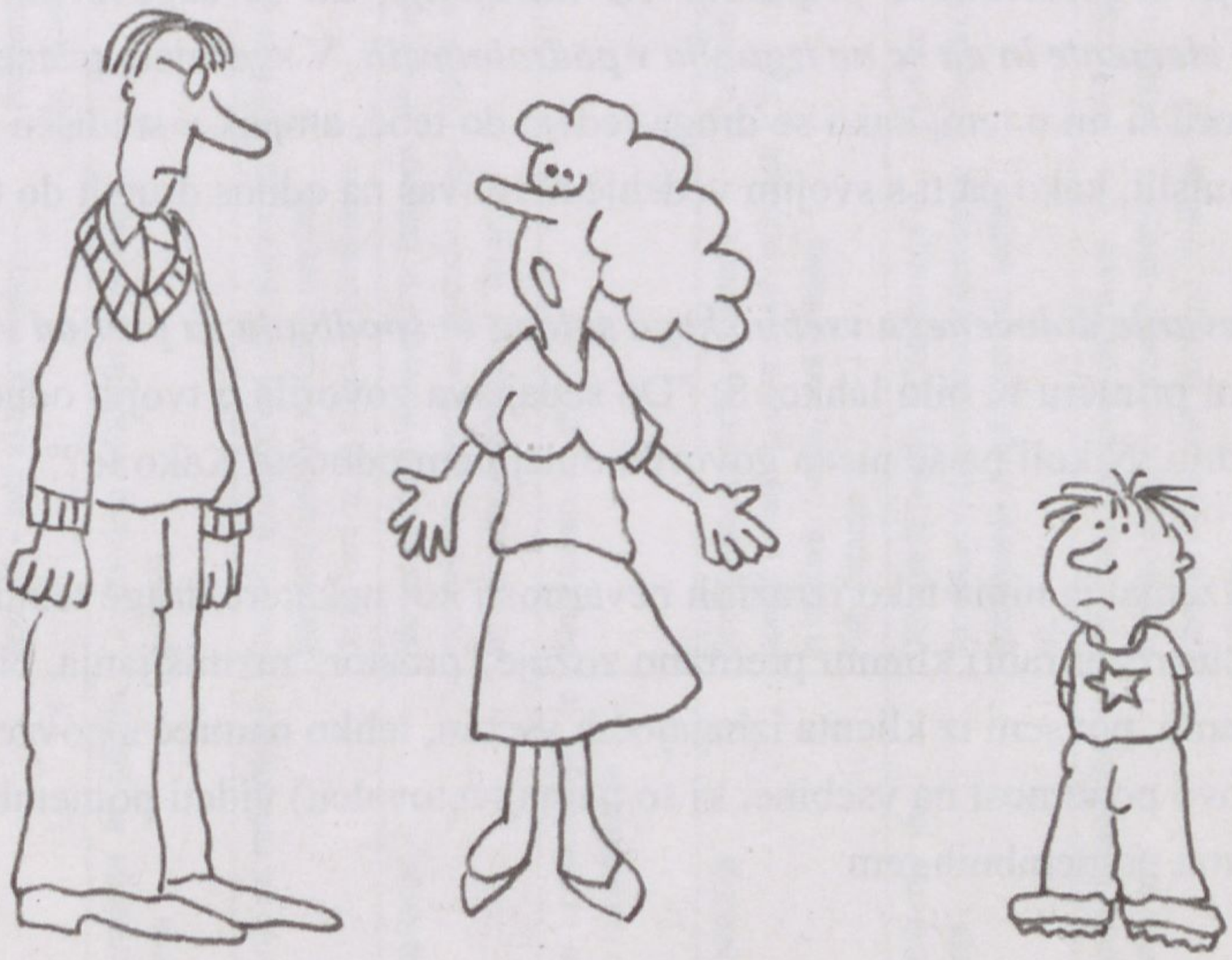
- *da poudarimo protislovje v sogovornikovi izjavi* (v toliki meri in na tak način, da ga klient ozavesti); npr.: K: "Jaz sem drugim kar naprej na razpolago, mene pa nihče ne

posluša." S: "Prav nikoli, prav nihče na tem svetu vas niti malo ne posluša? Imate tudi sedaj, ta trenutek tak vtis?" ali mladostniku, ki veliko izostaja od pouka, predlagamo, da sploh ne gre več v šolo, ker bo tako hitreje prišel do cilja, za katerega kaže, da si ga je zastavil.

- *da sami uporabimo* (torej v svojem sporočilu) protislovne elemente; npr. ob istem primeru, kot je zgoraj. S: "Imate prav, celo jaz sedaj nisem slišal, da ste drugim vedno na razpolago, vas pa nihče ne posluša." ali K: "V nobeni stvari ne dosežemo soglasja, prav o vsem imamo drugačno mnenje." S: "Vidim, da v svojih nesoglasjih delujete izredno enotno."

Za paradokse in kontradikcije veljajo enake nevarnosti ter omejitve in pogoji kot pri konfrontiranju, ki jih moramo upoštevati, preden protislovja uporabimo. Zlasti moramo imeti pred očmi dejstvo, da moramo biti strokovno (terapevtsko!) usposobljeni in dorasli ravnanju ob sogovorcu z zrahljanimi ali "porušenimi" obrambnimi sistemi. Velja namreč, da z nekaj pronicljivosti in ob relativno skromnem znanju in izkušnjah lahko uspešno uporabljamo paradokse in kontradikcije, vendar ravnanje po uporabi te tehnike zahteva resnično kompetentnega strokovnjaka, ki naj bo zgolj izobražen psihoterapevt!

Slika 43: Protislovje ima včasih prav protislovne učinke.



Fino, prav enotna družina smo – vsaj v tem, da o nobeni stvari nimamo istega mnenja.

POVZEMANJE

Povzemanje je nekoliko neupravičeno pogosto prezrta tehnika. Tehnika vnaša v svetovalno komunikacijo prav poseben element sintetiziranja sklopa (sklopov) sogovornikovih sporočil. Npr. mladostnica dlje časa pripoveduje svetovalki o svojih prijateljicah, kako skupaj preživljajo prosti čas, kaj ji je in kaj ji ni všeč pri njih, govori o starših in konfliktih z njimi, omenja učitelje itd. Svetovalka lahko v tem primeru povzame pripoved: "Tokrat veliko govoriva o tvojih odnosih z drugimi."

Tehniko lahko uporabljamo z različnim namenom:

- ***Sinteza, ki pomaga zbrati nekaj, kar zgleda na videz nepovezano***. Tako pomagamo "pacientu uskladiti in poudariti določena psihodinamično pomembna dejstva" (kot pravi Bras, 1977, str. 32). Npr. K: "V šoli so učitelji čisto ponoreli. Za vsako najmanjšo stvar te zapišejo. Potem imamo pa še zaradi tega doma stalno neke prepire. Saj ni samo to, ampak tudi nič ne razumejo, da nisem najbolje razpoložen, če se skregam s prijatelji." S: "Govoriš mi o tem, da si trenutno z vsemi v slabih odnosih."

- ***Preverjanje lastnega razumevanja "rdeče niti" pripovedi***. V prejšnjem primeru bi bilo lahko: S: "Ali sem prav razumel tvoje dosedanje pripovedovanje, da se trenutno z nikomer ne razumeš dobro?"

- ***Zoževanje sogovornikove pripovedi oz. navajanje, da se sogovornik osredotoča na bistvene elemente in da se ne izgublja v podrobnostih***. V zgornjem primeru bi bilo lahko: S: "Govoril si mi o tem, kako se drugi vedejo do tebe, ampak v središču vseh odnosov si ti. Si pomislil, kako pa ti s svojim vedenjem vplivaš na odnos drugih do tebe?"

- ***Zaključevanje določenega vsebinskega sklopa in spodbuda za prehod v naslednjega***. V prejšnjem primeru bi bilo lahko: S: "Do sedaj sva govorila o tvojih odnosih z raznoraznimi ljudmi. Nikoli pa še nisva govorila o najinem odnosu. Kako to?"

Tehnika povzemanja nima tako izrazitih nevarnosti kot nekatere druge tehnike, lahko pa ob (zlasti ob neustrezni rabi) klientu pretirano zožuje "prostor" razmišljanja. Namesto pridobivanja spontanih, povsem iz klienta izhajajočih vsebin, lahko namreč s povzemanjem usmerjamo klientovo pozornost na vsebine, ki so nam (svetovalcu) videti pomembne, torej včasih stran od njemu pomembnih tem.

Specifične tehnike	**Cilji, nameni, sporočila v ozadju**	**Oblike**	**Nevarnosti in omejitve**	**Primeri**
Znaki pozornosti in opogumljajoče pripombe	Aktivno spodbujanje k nadaljevanju. "Sem s tabo, prosim, nadaljuj." "Zanima me in sem pripravljen poslušati."	Pripombe, znaki pozornosti Opogumljajoče, odpirajoče pripombe (door openers)	Upoštevajte reakcije sogovornika, ali se sploh je ali ni pripravljen pogovarjati prav z vami o prav tisti temi.	"Ja", "Aha", "A tako", "Razumem" "Bi želel o tem govoriti?"
Razjasnjevanje z vprašanji	Odkrivanje pomena sogovornikovih sporočil – sebi ali sogovorniku.	Odprta, specifična, elaborativna, poizvedovalna, preverjanje razumevanja, na rešitev orientirana	Sogovornik jih lahko razume kot zaslišev-anje.	"Mi lahko kaj poveš o tem dogodku?" "Kako je to zgledalo?", "Kaj si počel, ko si bil tak?", "Kako bi še lahko to opisal?"
Eksplorativna in odprta vprašanja	Osvetljevanje določenih življenjskih področij.		Ne omogočajo hitro zbiranje selektivnih informacij.	"Kakšni so vaši odnosi z drugimi?" " Mi lahko kaj poveš o svojih čustvih?" "Kako je bilo od našega zadnjega srečanja?
Zrcaljenje oz. reflektiranje	Usmerjanje pozornosti sogovornika na tiste dele (celoto), za katere menimo, da so zanj oz. za razgovor pomembne.	Zrcaljenje delov, celote sporočila	Lahko spodbuja samopomilovanje, v pretirani uporabi vzbuja odpor ali celo agresijo.	K: "V šoli so učitelji prav nemogoči, neprestano sprašujejo." S: "Praviš, da so v šoli učitelji prav nemogoči."
Parafraziranje	Isto kot zrcaljenje + preverjanje lastnega razumevanja, pomoč sogovorniku razvijati razmišljanje, analizo ipd. Terapija.	Preprostejše Sofisticirano	Kadar: *imate sami problem, * bi morala komunikacija postati bolj dvosmerna, *želite izravnati nivo intimnega razkrivanja,*pomeni izogibanje lastni opredelitvi in asertivnosti,*ste preutrujeni, nestrpni, *ugotovite, da klientova rešitev lahko škodi vam in/ali njemu.	Če te prav razumem si čisto zbegan zaradi odnosa z očetom." "Torej misliš, da bi morala imeti občutja krivde, toda, kaj pa si dejansko čutila?" "Kaže, da energijo raje usmerjaš drugam kot v učenje?" "Torej si bila ob tem zelo žalostna?"
Aktivno poslušanje in aktivno razumevanje	Glej v tekstu, str. 9!			
Interpretiranje	Doseganje dinamičnih sprememb, pomoč pri iskanju alternativnih možnosti in izražanju čustev, misli in teženj. Psihoterapija.	"Mehko" interpretiranje "Trdo" interpretiranje	Lahko ima pomen obtoževanja, blokira razkrivanje, navaja na prikrivanje, ker "je biti odkrit preveč tvegano".	"Si se pa zelo prestrašila." "To, da si vzel vžigalnik in ga nisi vrnil, ne pomeni, da si si ga sposodil, ampak, da si ga ukradel."
Konfrontiranje in pozivanje	Ustvarjanje pritiska, ki bo usmerjal in spodbujal v spreminjanje, razmišljanje, raziskovanje drugih možnosti, vidikov itd.	Laično Svetovalno, terapevtsko	Lahko je dekodirano kot napad, obsojanje, razvrednotenje osebe, dejanj, čustev, kot grožnja ipd.	"Sedaj mi pripoveduješ, kako dobro se zastopiš z učiteljico, še pred enim tednom pa si govoril, da jo sovražiš."
Protislovja (paradoksi in kontradikcije)	Ustvarjanje kognitivne disonance, prekinjanje ustaljenih vzorcev in ustaljenih obramb, ustvarjanje težnje po prestrukturiranju	Poudarjanje protislovja v sogovornikovi izjavi in uporaba v lastni.	Enako kot pri konfrontiranju. Večja možnost škodljivih posledic ob porušenih obrambah. Le psihoterapevti!	"Vtis imam, da ste v tej svoji nesreči prav zadovoljni in da bi se resnično obupno počutili šele, če bi bili srečni."
Povzemanje	Zbrati nekaj navidezno nepovezanega, preverjanje razumevanja, osredotočanje, zaključevanje vsebinskih sklopov.		Lahko klientu zožuje prostor razmišljanja, ga usmerja na vsebine, ki so pomembne nam, stran od njegovih tem.	"Govorila si mi, da si trenutno z vsemi v slabih odnosih." "Tokrat veliko govoriva o tvojih odnosih z drugimi."

METAMODEL JEZIKA

Metamodel jezika sta razvila Richard Bandler in John Grinder (1975) kot poskus ubesedenja specifičnih tehnik, ki so jih uporabljali (oz. so še vedno močno prisotne) v terapijah (zlasti Gregory Bateson, Milton Erickson, Virginia Satir in Fritz Perls). Avtorja predstavljata začetek t. i. nevrolingvističnega programiranja oz. popularno imenovanega NLP, ki je, ne kot teorija, temveč kot zbirka modelov, tehnik in spretnosti v razmišljanju in delovanju pustila precejšen pečat v sodobnih terapevtskih pristopih. Metamodel jezika omogoča (tako Bandler, Grinder, 1975, str. 57), da "postanete bolj občutljivi in zmožni slišati strukturo verbalne komunikacije v terapevtskih srečanjih ter na ta način tudi izostriti svojo intuicijo." Prav zaradi tega ga sam uvrščam v specifične svetovalno-terapevtske tehnike. Ta terapevtska tehnika namreč spet povezuje (kot pravita J. O`Connor in J. Seymour, 1996, str. 154) jezik z izkušnjami in ga lahko uporabljamo za:

- ***Zbiranje podatkov***, kadar moramo natančno vedeti, kaj človek misli s tem, kar pove oz. kadar menimo, da tisto, kar je izgovorjeno, pomeni sogovorniku nekaj drugega, kar pomeni nam (npr. če otrok reče, da je bilo v šoli vse v redu, lahko to zanj pomeni nekaj povsem drugega kot za njegova starša).
- *Pojasnjevanje pomena*, kadar potrebujemo nek sistematičen okvir (kot nam ga da npr. vprašanje "Kaj točno si mislil s tem?").
- *Prepoznavanje omejitev* v človekovem razmišljanju (in delovanju), saj (večina?) omejitve obstajajo v besedah in ne v svetu. Če sogovornik preveri posledice ali izjeme, ki se nanašajo na t. i. omejevalna prepričanja, lahko v življenju odkrije povsem nova področja in odgovornosti. (Npr. K: "O tem ne morem govoriti s starši." S: "Kaj te pri tem ovira?")
- *Odpiranje novih možnosti izbire*, ko lahko z vprašanji pri nezadovoljnem sogovorniku obrnemo njegovo razmišljanje v povsem nove smeri ter v sistematično načrtovanje njegovih drugačnih postopkov.

V človeškem jezikovnem sistemu obstajajo trije specifični, lahko bi jim rekli potencialno nefunkcionalni načini sporočanja (povzeto po Bandler, Grinder, 1975, str. 57):

1. **Izpuščanje** (v orig. deletion); kadar nekdo v svojem sporočilu izpušča pomembne elemente sporočila – bodisi zato, ker želi v kratkem času podati bistvene elemente sporočila, bodisi zaradi kakšnega drugega razloga (npr. K: "Imam probleme." – v sporočilu manjka podatek, kakšne probleme, s kom, v zvezi s čim, v kakšnih situacijah, kako se odražajo itd.). Bandler in Grinder podrobneje predstavita (1975, str. 66–71 tri posebna področja izpuščanja, ki bi jih lahko (prilagojeno) poimenovali:
   - Primerjave
   - Prislovi (v orig. clearly and obviously)
   - Naklonski operaterji

2. **Popačenje** (v orig. distortion); kadar nekdo svoje sporočilo (zaradi različnih vzrokov) popači oz. izkrivi (npr. K: "Nenadoma se mi je pojavil strah." – v sporočilu sogovornik govori o svojih čustvih kot o nečem objektivnem, izven njega). Avtorja (prav tam, str. 74–106) ločujeta:
   - Opredmetenje (v orig. nominalization)
   - Predpostavke
   - Vzročnost (v orig. cause and effect)
   - Implicirana vzročnost
   - Branje misli

3. **Posplošitve** (v orig. generalization); kadar nekdo pretirano posplošuje (npr. K: "V življenju je najpomembnejša ljubezen." – sporočilo je sogovornik podal tako, kot da je prav za vsakogar v življenju najpomembnejša ljubezen). Avtorja (prav tam, str. 80-108) ločujeta naslednje posplošitve:
   - Referentni nosilci (simetrične in nesimetrične izjave)
   - Celostni zaimki
   - Kompleksne posplošitve – enačenje
   - Nepopolno specificirani glagoli
   - Izgubljeni vršilec

Naj opozorim, da je zgornja razdelitev drugačna, kot jo navaja J. O`Connor (2001, str. 140, 141), ki uvršča v:

▷ izpuščanje: 1. enostavna izpuščanja, 2. nespecifične referentne indekse (manjkajoče osebe), 3. nepopolno specificirane glagole, 4. sodbe, 5. primerjave;

▷ popačenje: 1. opredmetenje, 2. branje misli, 3. vzročnost, 4. celostni zaimki, 5. predpostavke;

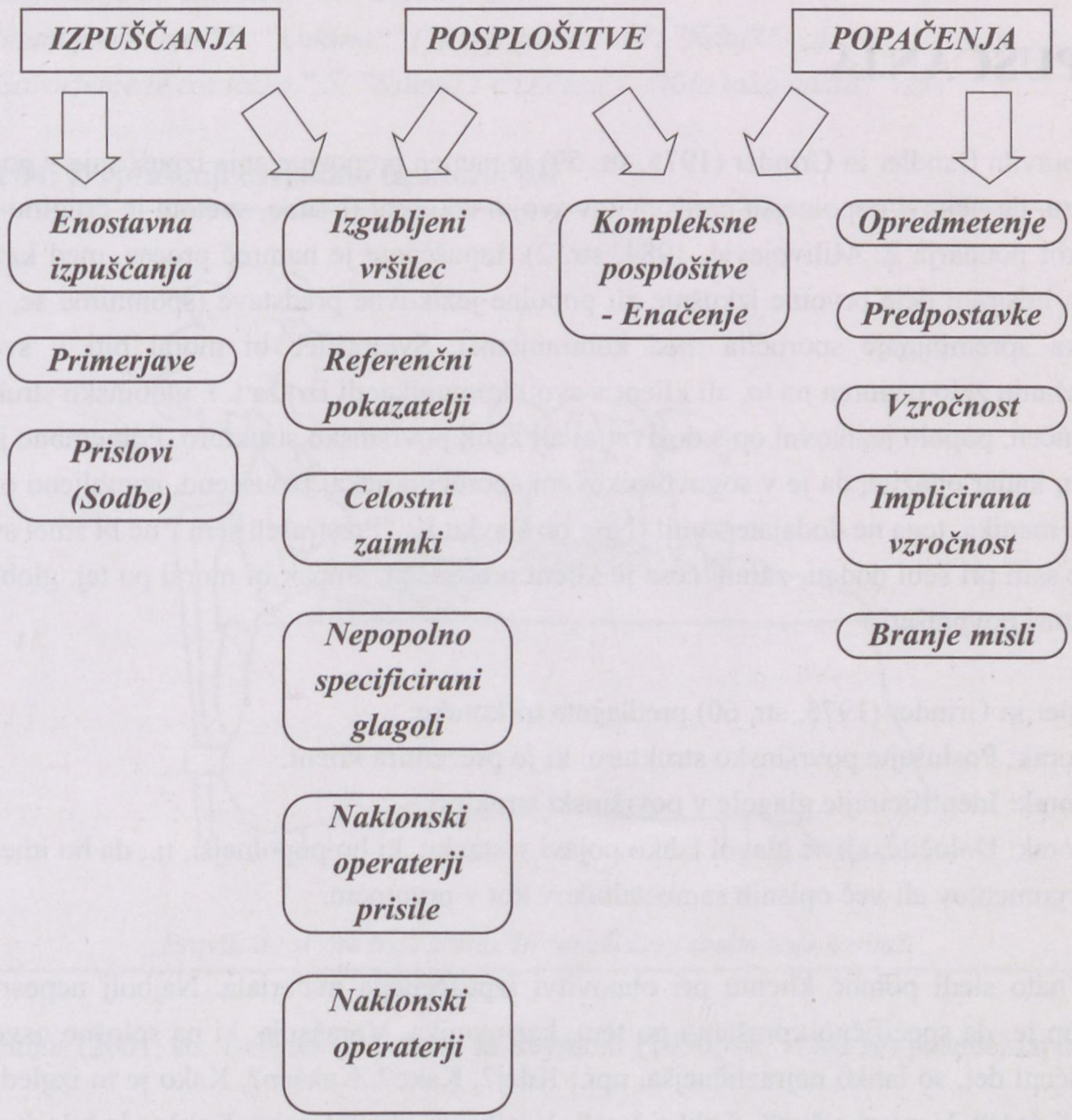
▷ posplošitve: 1. univerzalne posplošitve, 2. naklonske operaterje nemoči, 3. naklonske operaterje prisile .

Shematski pregled potencialno nefunkcionalnih načinov sporočanja (primerjava Bandlereve in Grinderjeve (1975) razdelitve z O`Connorjevo (2001)

	IZPUŠČANJA	*POPAČENJA*	*POSPLOŠITVE*
Richard Bandler in John Grinder (1975)	1. Primerjave 2. Prislovi (v orig. clearly and obviously) 3. Naklonski operaterji nemoči 4. Naklonski operaterji prisile	1. Opredmetenje (v orig. nominalization) 2. Predpostavke 3. Vzročnost (v orig. cause and effect) 4. Implicirana vzročnost 5. Branje misli	1. Referenčni pokazatelji (ne/simetrične izjave) 2. Celostni zaimki (universal quantifiers) 3. Kompleksne posplošitve – enačenje 4. Nepopolno specificirani glagoli 5. Izgubljeni vršilec
Joseph O`Connor (2001)	1. Enostavna izpuščanja 2. Nespecifični referentni indeksi (manjkajo osebe) 3. Nepopolno specificirani glagoli 4. Sodbe 5. Primerjave	1. Opredmetenje 2. Branje misli 3. Vzročnost 4. Celostni zaimki 5. Predpostavke	1. Splošni pojmi 2. Naklonski operaterji nemoči 3. Naklonski operaterji prisile

Pravzaprav je zanimivo, da prav v modelu, ki predstavlja poskus bolj jasnega in specifičnega pogleda na specifične komunikacijske tehnike, prihaja do takšnih razhajanj. Kot kaže, so avtorji ob uvrščanju v posamezno kategorijo, dajali različne poudarke istim vsebinam – pač glede na cilj specifične intervencije. Tako se dogaja, da lahko z vidika namena, cilja intervencije iste vsebine uvrstimo v različne širše kategorije, kar poskuša ponazoriti spodnja shema.

Shema možnega uvrščanja posameznih oblik potencialno nefunkcionalnih načinov komunikacije v širše kategorije



Različnim avtorjem, ki so se ukvarjali z metamodelom jezika, pa je vendar skupen osnovni namen njegove uporabe. Njihovo izhodišče je, da je namenjen temu, da s ciljno usmerjenimi vprašanji poskušamo odkriti in korigirati izpuščanja, popačenja in posplošitve, tako da sogovornik doda manjkajoče podatke, preoblikuje strukturo ali natančneje opredeli informacije v bolj funkcionalno komunikacijo. Temeljni cilj je (nanj lahko sklepamo glede na to, da tehnika izhaja iz terapevtske prakse) preko korekcije jezika doseči spremembe v razmišljanju, ravnanju, čustvovanju oz., kot pravi Z. Milivojević, 1984, str. 2, "da klient vzpostavi boljšo in popolnejšo reprezentacijo svojega doživljanje sebe, drugih in sveta".

V nadaljevanju, kjer bom posamezna področja potencialno nefunkcionalnih načinov in tehniko metamodela komunikacije podrobneje predstavil, bom izhajal iz opredelitve Ban-

dlerja in Grinderja, ob tem pa bom poskušal tudi razložiti izvore razlik z O`Connorjevo razdelitvijo.

IZPUŠČANJA

Kot pravita Bandler in Grinder (1975, str. 59) je namen prepoznavanja izpuščanja v pomoči klientu, da obnovi popolnejšo predstavitev svojih izkušenj (s sabo, svetom in drugimi ljudmi, kot poudarja Z. Milivojević, 1984, str. 2). Izpuščanje je namreč proces, med katerim oseba odstrani dele prvotne izkušnje ali popolne jezikovne predstave (spomnimo se, kako poteka spreminjanje sporočila med kodiranjem!). Svetovalec bi moral biti v svojem poslušanju zelo pozoren na to, ali klient v svoji komunikaciji izraža t. i. globinsko strukturo (natančen, popoln jezikovni opis doživetja) ali zgolj površinsko strukturo. Pomembno je, da takrat, kadar opazite, da je v sogovornikovem sporočilu nekaj izpuščeno, izgubljeno oz. da nekaj manjka, tega ne dodajate sami! (Npr. ob stavku K: "Prestrašen sem." ne bi smel svetovalec sam pri sebi dodati, zaradi česa je klient prestrašen, ampak bi moral po tej, globinski strukturi povprašati.)

Bandler in Grinder (1975, str. 60) predlagata tri korake:

1. korak: Poslušajte površinsko strukturo, ki jo prezentira klient.
2. korak: Identificirajte glagole v površinski strukturi.
3. korak: Določite, ali se glagol lahko pojavi v stavku, ki bo popolnejši, tj., da bo imel več argumentov ali več opisnih samostalnikov kot v prvotnem.

Šele nato sledi pomoč klientu pri obnovitvi izpuščenega materiala. Najbolj neposreden pristop je, da specifično vprašamo po tem, kar manjka. Vprašanja, ki na splošno osvetlijo izpuščeni del, so lahko najrazličnejša, npr.: Kdaj?, Kako?, Kakšen?, Kako je to izgledalo?, Zaradi česa?, V zvezi s čim?, Koliko časa?, V kakšnih okoliščinah?, Kakšna je bila sprožilna situacija (posledice, vzroki)? itd. Poglejmo si nekaj primerov t. i. vprašanj po metamodelu ob izpuščanju na splošno. Le-ta se deloma prekriva s t. i. preprostim izpuščanjem kot kategorijo imenuje O`Connor (2001, str. 142). Razlika je v tem, da pri splošnem izpuščanju postavimo katero koli vprašanje, ki nam osvetli manjkajoči del, pri preprostem izpuščanju pa povprašamo po: Kaj?, Kje?, Kdaj natančno?

Primeri:

K: "Razveselil sem se." Povedani glagol npr. ne sporoča ničesar o tem, zaradi česa se je klient razveselil, kdaj, kako je to zgledalo, kakšne so bile okoliščine itd. Popolnejši stavek bi vseboval tudi to, zato bi svetovalec npr. lahko povprašal: "Česa si se razveselil?"

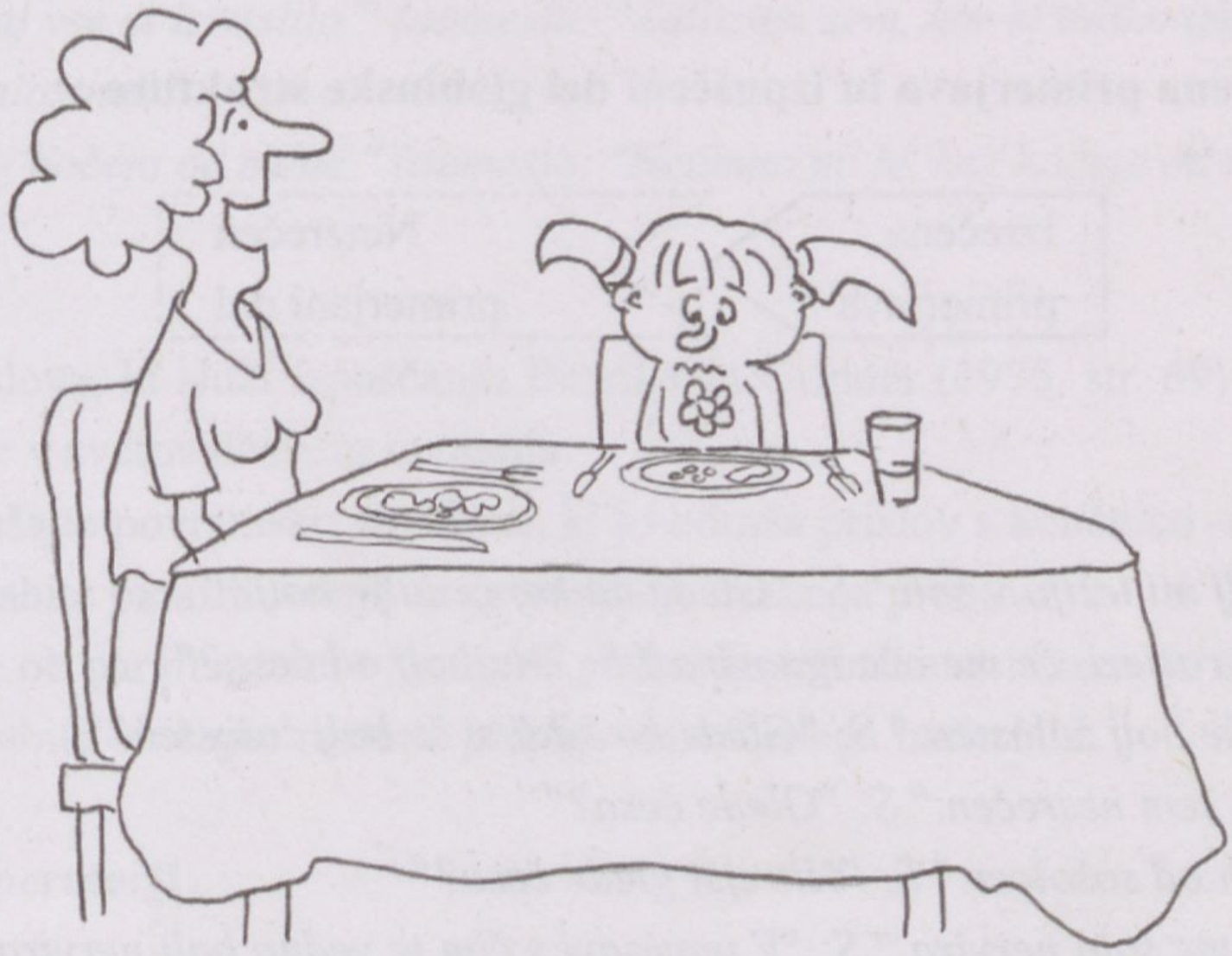
K: "Jezen sem." S: "Zaradi česa?" ("Kdaj?", "Kako?", "Kakšna je bila sprožilna situacija?" ...)

K: "Moj oče je bil žalosten." S: "Zaradi česa?"

K: "Imam probleme." S: "Kakšne?" ("Kako so nastali?, "Kdaj?" ...)

K: "Govorjenje je res težko." S: "Komu?" ("O čem?", "Kdo tako misli?" ...)

Slika 44: Z vprašanji osvetlimo izpuščeni del.



Praviš, da si sita tega kosila. In zaradi česa si sita tega kosila?

O`Connor (2001, str. 143) ter O`Connor in Seymour (1996, str. 138-139) posebej izpostavljata:

- nedoločene samostalnike; zlasti, kadar nekdo pogosteje uporablja pasivno obliko izražanja (npr. K: "Šipa se je razbila."), kar lahko nakazuje na izogibanje odgovornosti in na občutja nemočnega opazovalca. Metamodelno vprašanje, ki usmerja sogovornika v popolnejši jezikovni opis, je zlasti "Kdo (ali kaj) natančno je?" (Vprašanje, ki bi ga lahko svetovalec v prejšnjem primeru postavil, je npr.: "Kdo je razbil šipo?").

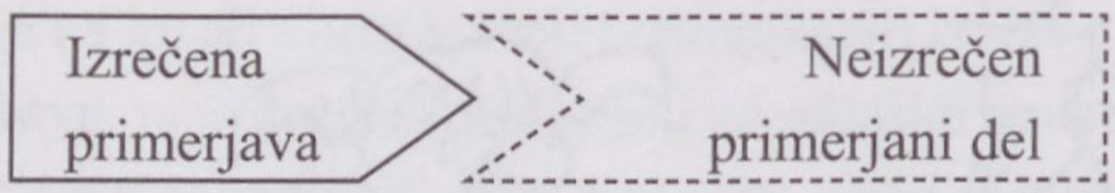
- nedoločene glagole; uporabljamo jih iz podobnih razlogov kot prejšnjo kategorijo (npr. "Pobesnel je.", "Obtičal je v prometu.", "Nauči se snov!"). Nedoločene glagole pomagamo pojasnjevati z vprašanji "Kako natančno …?", "Mi lahko opišeš, kaj konkretno se je dogajalo?", "Kako je to izgledalo?", "Kako se je to kazalo v vedenju?".

Sedaj pa si nekoliko podrobneje oglejmo še specifična področja izpuščanj!

1. Primerjave

Primerjave lahko nastajajo na področju primernikov (komparativov) ali presežnikov (superlativov) in jih prepoznamo po besedah, kot so: "lažje", "slabše", "boljši", "najbolj", "najmanj", "čedalje bolj", "bolj in bolj", "manj" itd. Kadar v komunikaciji slišite v sporočilu primernik ali presežnik, se vprašajte, ali je sogovorec navedel tudi primerjani del, tisto, s čimer nekaj primerja – če ga ni, vprašajte! Vprašanja se lahko nanašajo na primerjavo časa, kraja, mesta itd. (npr. "V primerjavi s čim …?")

Slika 45: Izrečena primerjava in izpuščeni del globinske strukture



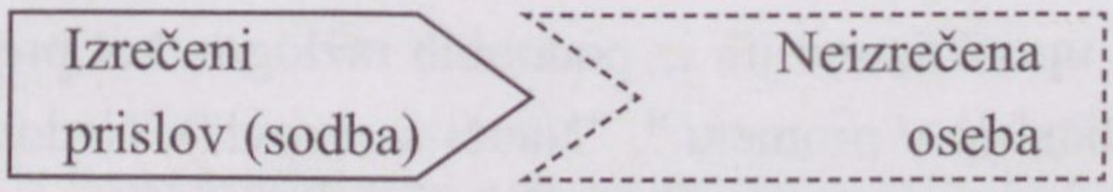
Primeri:

K: "Čedalje bolj mi težijo v šoli." S: "Glede na kaj čedalje bolj?"
K: "Najbolj me razjezi, če me oče ignorira." S: "Najbolj od česa?"
K: "Sedaj sem še bolj žalosten." S: "Glede na kdaj si še bolj žalosten?"
K: "Bolj in bolj sem nesrečen." S: "Glede česa?"
K: "Hitrejši sem od sošolcev." S: "Hitrejši glede česa?"
K: "Vedno bolj me šola nervira." S: "V povezavi s čim te vedno bolj nervira?"

2. Prislovi in sodbe

Ob prislovih (prepoznamo jih po končnici "-o") ter sodbah (kot jih poimenuje O`Connor, 2001, str. 144) govorec pogosto izpusti osebo, npr. K: "Očitno je drugim staršem čisto vseeno za njihove otroke." Svetovalcu, ki je pozoren na sam prislov, se takoj porodi vprašanje "Komu je to očitno?" ali "Kdo to vidi tako (tako sodi, ocenjuje, misli, …)« ter: »Na čem temelji njegovo videnje?" itd.

Slika 46: Izrečeni prislov in izpuščeni del (oseba)



Primeri:

K: "Jasno, da me je zafrknila." (namesto: "Jasno mi je, da me je zafrknila.") S: "Komu je to jasno?"

K: "Presenetljivo je to." (namesto: "To me je presenetilo.") S: "Komu je presenetljivo?"

K: "Očitno je otrokom vseeno." (namesto: "Očitno mi je, da je otrokom vseeno.") S: "Ali vi in na podlagi česa sklepate, da je otrokom vseeno?"

K: "Neverjetno, kako so težki." (namesto: "Ne morem verjeti, kako so težki.") S: "Kdo to ocenjuje tako?"

K: "Žalostno, kaj vse si izmislijo." (namesto: "Žalosten sem, ker si toliko izmislijo.") S: "Za koga je to žalostno?"

K: "Neumno, kaj hočejo od mene." (namesto: "Neumno mi je, kar hočejo od mene.") S: "Kdo to vidi tako?"

Ob uporabi prislova, ki služi izpuščanju Bandler in Grinder (1975, str. 69) predlagata štiri postopne korake v svetovalčevem ravnanju:

1. korak: Poslušajte površinsko strukturo, ki jo odraža prislov s končnico -o.
2. korak: Uporabite parafraziranje za preverjanje vsakega prislova.
3. korak: Če se ob parafraziranju ponovno pojavi površinska struktura, jo raziščite.
4. korak: Uporabite običajne metode priklica izpuščenega materiala.

3. Naklonski operaterji

Pri naklonskih operaterjih (v orig. modal operators) Bandler in Grinder (1975, str. 69–73) ločujeta dvoje posebnih oblik:

a. naklonske operaterje prisile[5] in
b. naklonske operaterje nemoči[6].

Naklonske operaterje Bandler in Grinder (1975, str. 69) uvrščata v širšo kategorijo izpuščanj (ker je v povedanem v enem primeru izpuščena posledica, v drugem pa vzrok). O`Connor (2001, str. 148–151) pa naklonske operaterje uvršča med posplošitve (glej zgornje sheme), ker izhaja iz predpostavke, da z izraženo prisilo in nemočjo oseba pravzaprav posplošuje neke posamezne izkušnje iz preteklosti na delovanje v sedanjosti in prihodnosti.

a) Naklonski operaterji prisile

Naklonske operaterje prisile prepoznate po besedicah "moram", "nujno je", "potrebno je", "obvezno" itd. (npr. K: "Moram izdelati razred."). Lahko se pojavijo tudi v obliki prepovedi (po O`Connor, 2001, str. 150), npr. "ne smeš", "prepovedano je" itd. Ob tovrstni rabi pa

[5] V orig. sicer: modal operators of necessety - naklonski operaterji nujnosti, vendar menim, da pojem prisila v slovenščini bolje odraža sam pomen, ki ga želim posebej poudariti, zato ga v nadaljevanju tudi uporabljam.

[6] V orig. sicer: modal operators of possibility - naklonski operaterji možnosti, vendar menim, da pojem nemoč v slovenščini bolje odraža pomen.

pogosto manjka posledica v nadaljevanju stavka (npr. K: "Moram izdelati razred, ker če ne bi, potem …"). Kot svetovalci moramo ob naklonskih operaterjih prisile takoj pomisliti na vprašanje "Kaj se bo sicer zgodilo?", druga uporabna vprašanja pa so še: "Kaj (natančno, konkretno) te v to prisiljuje?", "Kaj misliš (verjameš, se bojiš) da bi se lahko zgodilo, če ne bi …?", "Ker, če ne bi …, kaj bi bilo potem?". Ker so v ozadju tovrstnih izpuščanj pogosto "driverji" in "prepovedi" (kot poudarja Milivojević, 1984, str.3), ki izhajajo iz nefunkcionalnih strahov, bojazni ter fantazij, so dobra tudi vprašanja, ki osvetljujejo te strahove, npr.: "Kaj bi si mislil o sebi, če ne bi …", "Kaj bi lahko drugi mislili o tebi, če ne bi …", "Kaj bi se lahko najhujšega zgodilo, če ne bi …" itd.[7]

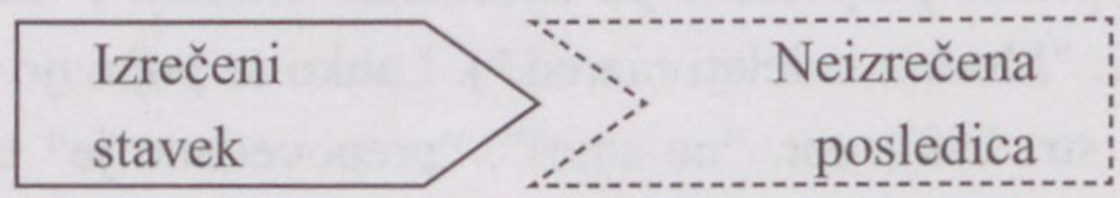
Slika 47: Operaterje prisile korigiramo tudi z osvetlitvijo strahov.

In kako hudo bi bilo, če bi mi za eno noč prepustili svojega moža?

O`Connor poudarja (2001, str. 149) tri tipe vprašanj ob naklonskih operaterjih prisile:

- Vprašanja, ki predstavljajo posledice postavljenega načela, kot npr. "Kaj bi se zgodilo, če ne bi …"
- Izzivanje nujnosti z vprašanjem "Kaj te v to prisiljuje?"
- Uporaba "kaj če" kot okvir pri vprašanjih, kot je npr. "Predpostaviva, da ne bi moral narediti tega, kako bi to izgledalo?"

Slika 48: Izrečeni stavek in izpuščeni del globinske strukture (posledica)



[7] Ob tem bi se lahko vprašali: "Le kaj bi se sicer zgodilo?"

O`Connor in Seymour (1996, str. 146) menita, da uporabo naklonskih operaterjev prisile v povezavi:

- s sposobnostmi običajno razumemo kot očitek (kot: moral bi nekaj storiti, pa ni bil sposoben),
- s pravili lahko razumemo kot vzbujanje občutij krivde (ker je prekršil pravilo oz. normo),
- z jeznim, obtožujočim odzivom in hkratnim nepriznavanjem svoje jeze in pričakovanj pa je razumeti tudi kot izogibanje odgovornosti.

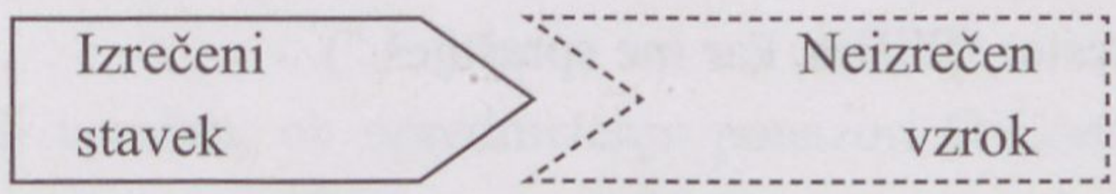
Primeri:

K: "Moram piti, če sem v družbi." S: "Kaj vas v to sili?"
K: "Moram biti močan." S: "Kaj se bo zgodilo potem, če ne boš?"
K: "Nujno je, da izdelam razred." S: " Kaj se bo sicer zgodilo?"
K: "Moram poslušati očeta." S: " Kaj bi se lahko zgodilo, če ga ne bi poslušal?"
K: "Nujno se moram odločiti." S: "Sicer bo, kaj?"
K: "Moram govoriti, tudi če bi moral biti tiho." S: "Kaj te v to sili?"

b) Naklonski operaterji nemoči

Naklonske operaterje nemoči prepoznamo po besedicah "ne morem", "ne upam", "nisem v stanju", "ne prenesem", "ne smem" itd. (npr. K: "Ne morem zaupati staršem."). Tem bi lahko dodali nekoliko bolj prikrite (implicitne) operaterje nemoči, ki jih klient izrazi s pogostejšo rabo besedne zveze "ne vem" in včasih odražajo verovanje "ne morem razmišljati (priti do zaključkov, odločitev ipd.)", kot pravi J. T. Dillon, 1991, str. 118. Ob rabi operaterjev nemoči pogosto manjka vzrok, razlog v nadaljevanju stavka (npr. K: "Ne morem zaupati staršem, ker …" ali "Ne zaupam jim, ker verjamem, da bi se nato zgodilo …).

Slika 49: Izrečeni stavek in izpuščeni del globinske strukture (vzrok)



Kot svetovalci moramo (ste pomislili, kaj se bo sicer zgodilo?) ob naklonskih operaterjih nemoči pomisliti na vprašanje "Kaj je razlog tega?", "Ali je, in kakšno je verovanje o tem, kaj bi se oz. se ne bi zgodilo, če …?" Perls je (po O`Connor, Seymour, 1996, str. 144) menda klientom, ki so uporabljali "ne morem", vedno odgovarjal: "Ne govorite ne morem, recite: nočem!" S tem je vrnil odgovornost za lastno "neodločitev", "neravnanje", pasivnost v roke klientu, saj ga je soočil s tem, da je odločitev za nedelovanje v njegovih rokah (razen, kadar gre za resnične, fizikalne preprečitve). Uporabimo pa lahko tudi vprašanja, kot so: "Kaj (natančno, konkretno) ti to prepreču-

je?" (s čimer poudarimo vprašljivost izrečene nemoči – po McDermott in Jago, 2001, str. 26) ali "Kaj misliš (verjameš, česa se bojiš), (da) bi se lahko zgodilo, če bi …?", "Ker če bi …, kaj bi bilo potem?".

Ker so tudi v ozadju tovrstnih izpuščanj pogosto "driverji" in "prepovedi", ki izhajajo iz nefunkcionalnih strahov, bojazni ter fantazij, so dobra tudi vprašanja, ki osvetljujejo te strahove, npr. "Kaj bi si mislil o sebi, če bi …", "Kaj bi lahko drugi mislili o tebi, če bi …", "Kaj bi se lahko (najhujšega) zgodilo, če bi …"

Primeri:

K: "Ne morem zaupati staršem." S: "Kaj bi se zgodilo, če bi jim zaupal?"
K: "Ne upam reči za denar." S: "Kaj bi bilo,če bi rekel?"
K: "Ne morem se naučiti." S: "Kaj ti to preprečuje?"
K: "Ne prenesem moraliziranja učiteljev." S: "Kaj bi mislil o sebi, če bi to prenašal?"
K: "Ne smem povedati, kaj se je zgodilo." S: "Kaj bi se lahko zgodilo, če bi povedal?"
K: "Tega ne morem priznati mami." S: "Kaj natančno ti preprečuje, da bi ji priznal?"

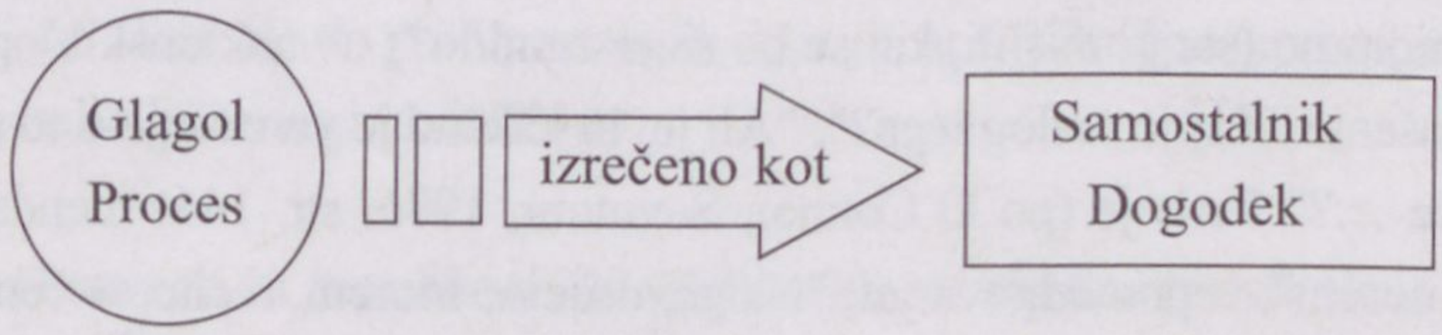
POPAČENJA

V komunikaciji lahko prihaja zaradi različnih vzrokov v procesu kodiranja do nekaj vrst popačenj oz. izkrivljanj sporočila. Oglejmo si tista, ki sta jih podrobneje opredelila že Bandler in Grinder.

1. Opredmetenje

Med opredmetenjem (nominalizacijo) se spremeni glagol ali beseda, ki se nanaša na proces, v samostalnik ali besedo, ki označuje dogodek (npr. K: "Obžalujem svojo odločitev, da sem se vrnil domov." namesto: "Obžalujem, da sem se odločil vrniti se domov." ali K: "Slišim tvoje vprašanje." namesto: "Slišim, kar me sprašuješ.").

Slika 50: Opredmetenje procesa v izrečenem sporočilu



Opredmetenje je slovnično lahko – in običajno je – povsem ustrezno in pravilno, vendar je po drugi strani (kot pravita O`Connor in J. Seymour, 1996, str. 143) "verjetno najbolj zavajajoč

jezikovni vzorec". Z uporabo opredmetenja komunikaciji lahko hitro pristanemo na poziciji nemoči in nemožnosti vplivanja ter izbire, npr., če nekdo reče "Popadel me je bes.", potem se v svojem sporočilu izraža, kot da je od nekod prišel neki "Bes", ki me je zagrabil in fizično usmerjal po svoje. Povsem drugače izgleda (s psihološkega nivoja) sporočilo, ki je sicer slovnično enako "Razbesnel sem se." O`Connor in J. Seymour (1996, str. 142) navedeta Georgea Orwella: "Če misel lahko pokvari jezik, lahko jezik prav tako pokvari misel." Skratka, kadar nekaj postane del vsakdanje komunikacije, postane del naše resničnosti, torej tudi načina razmišljanja, verovanja in prepričanj. Opredmetenje v tem smislu predstavlja neke vrste izmikanje prevzemanja odgovornosti zaradi različnih vzrokov (npr. privzgojeni vzorci gledanja na sebe in druge, strah pred reakcijo drugih, manjšanje občutij krivde, zablode, povezane s čustvovanjem itd.).

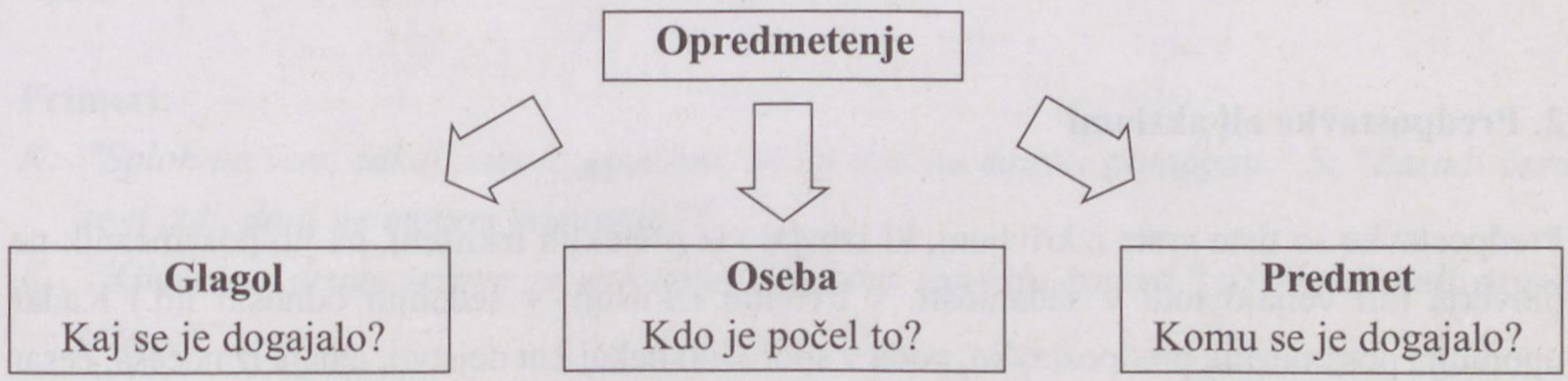
Prvi korak svetovalca je (tako kot vedno pri metamodelu) prepoznavanje opredmetenja. Pri tem nam lahko pomaga vizualizacija. O`Connor in J. Seymour (1996, str. 142) pravita, da "če samostalnika ne morete videti, slišati, se ga dotakniti, ga povohati ali okusiti, skratka, če ga ne morete naložiti v samokolnico, potem gre za nominalizacijo." Torej, če Bes lahko naložim v karjolo, potem to ni čustvo, ampak gospod, ki se tako piše in me je dejansko lahko popadel, v nasprotnem primeru pa sem jaz sam tisti, ki se je razjezil.

Pomemben del metamodela svetovalca je v ponovnem spreminjanju samostalnikov in dogodkov nazaj v glagole in procese. Pri tem lahko uporabimo:

- *parafraziranje*, v katerem sami že naredimo spremembo (npr. K: "Jeza me je zagrabila.", S: "Torej, ti si se zelo razjezil."),
- *lahko spremembo uvedemo z vprašanji* (ob zgornjem primeru npr. S: "Ob čem si se razjezil?"),
- *s konkretizacijo* (npr. S: "Mi lahko bolj natančno opišeš, kako je prišlo do tega, da si se razjezil?") ali
- *s potenciranjem situacije* (npr. S: "Za kateri del telesa te je zagrabila jeza?").

Slika 51: Svetovalec pomaga spreminjati samostalnike in dogodke nazaj v glagole in procese.

Nekaj možnih področij vprašanj ob opredmetenju ponazori O`Connor (2001, str. 152) z naslednjo shemo:



Pa še nihče mi ne bo verjel, da me je zgrabil Bes!

Primeri:

K: "Moja žalost je velika." S: "Ob čem si se razžalostil?"

K: "Pojavil se je strah." S: "Ti si se prestrašil?"

K: "Našla sem ljubezen." S: "Morda v kakšni skrinji?"

K: "Celega me je prevzela depresivnost." S: "Mi lahko bolj natančno opišeš, na kakšen način si postal depresiven?"

K: " Našel sem odgovor na moje vprašanje." S: "Torej si si odgovoril na tisto, kar si se spraševal?"

K: "Ločitev staršev je prišla tako iznenada v naše življenje. " S: "Presenečen si bil, ko sta se starša ločila?"

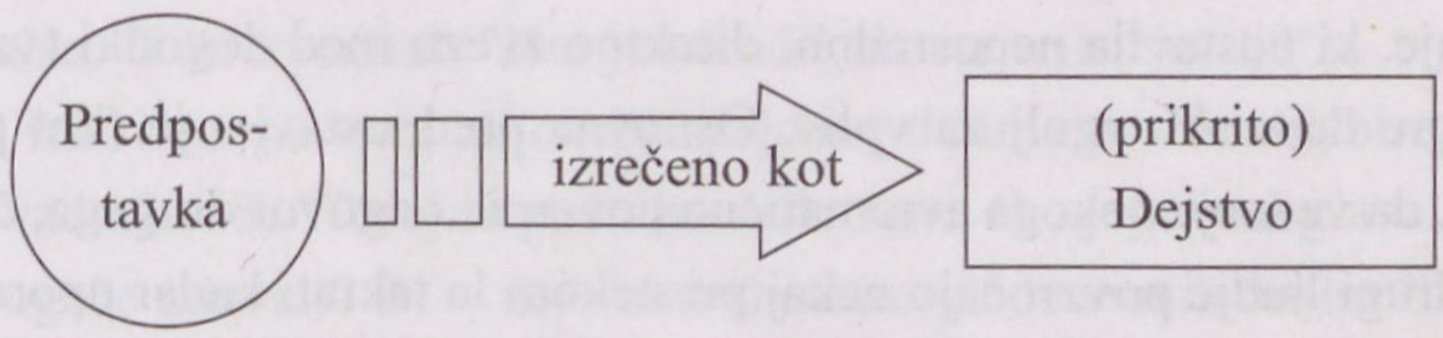
2. Predpostavke ali aksiomi

Predpostavke so tiste vrste izkrivljanj, ki izhajajo iz preteklih izkušenj, pa jih posameznik ne preverja (ali veljajo tudi v sedanjosti, v trenutni izkušnji, v sedanjih odnosih itd.) Kadar uporablja posameznik predpostavko, poda v sporočilu nekaj kot dejstvo, izhaja iz nečesa, česar

se ne preverja, ali resnično velja ali ne. Npr. K: "Bojim se, da postaja fant tako agresiven kot je bil njegov oče." Svetovalec, ki pristane na takšno stališče, sprejme ne le videnje klienta, da postaja fant agresiven, ampak pristane tudi na "resnico", da je bil agresiven njegov oče.

Bandler in Grinder (1975, str. 92) opozarjata, da je predpostavka običajno podana, tako kot v zgornjem primeru, nedirektno, kot del drugega sporočila. Kadar pa tvori osrednji del sporočila, se po O`Connorju in J. Seymourju (1996, str. 150) običajno skriva v stavkih, ki se pričenjajo z besedami "ker", "ko", "če" in za glagoli "razmisliti", "zavedati se", "prezreti". Npr.: "Se ti sploh zavedaš, kako pomembna je šola?" (v ozadju je skrita predpostavka, da je šola pomembna) ali "Če bi ti bilo kaj do mene, se ne bi tako vedel." (skrita predpostavka je, da mu ni nič do nje).

Slika 52: Sprememba predpostavke v dejstvo v izrečenem sporočilu



Nevarnost predpostavk je, da, kadar svetovalec ne odreagira nanjo, lahko sogovorec misli, da je svetovalec enakega mnenja kot on, da se z njim strinja, da odobrava njegov način razmišljanja, pogled nase, na druge ljudi in na svet. S tem lahko svetovalec ne le pripomore sogovorcu k osiromašenju njegovih doživljanj, ampak v nekaterih situacijah celo neposredno škodi svetovalnemu odnosu (npr. če svetovalec ne bi naredil metakomunikacijske korekcije ob klientu, ki bi mu rekel: "Moji problemi itak niso tako pomembni, da bi vam kradla čas.", bi lahko bilo to potrditev klientu, da njegovi problemi res niso pomembni! Umestno bi bilo torej reči npr. "Zaradi česa menite, da vaši problemi niso tako pomembni?").

Z metamodelom predpostavke razkrivamo oz. njim nasproti postavljamo t. i. kontrapredpostavke (kot jih imenuje Milivojević, 1984, str. 4), kot so: "Zaradi česa se vam zdi, da …", "Po čem sklepate, da …", "Kako je prišlo do tega, da …", "Kaj te je pripeljalo do tega, da misliš …", "Ti si torej mnenja, da …" itd.

Primeri:

K: "Sploh ne vem, zakaj vam to govorim, ko mi itak ne morete pomagati." S: "Zaradi česa se ti zdi, da ti ne morem pomagati?"

K: "Glede na druge težave je vprašanje, če bom izdelala razred." S: "Imaš tudi druge težave?"

K: "Če bi me poslušal, bi znal odgovoriti." S: " Kaj te je pripeljalo do tega, da mislite, da vas ni poslušal?"

K: "Tako sem smotana, da še fanta nimam." S: "Kaj te je pripeljalo do tega, da o sebi misliš, da si smotana?"

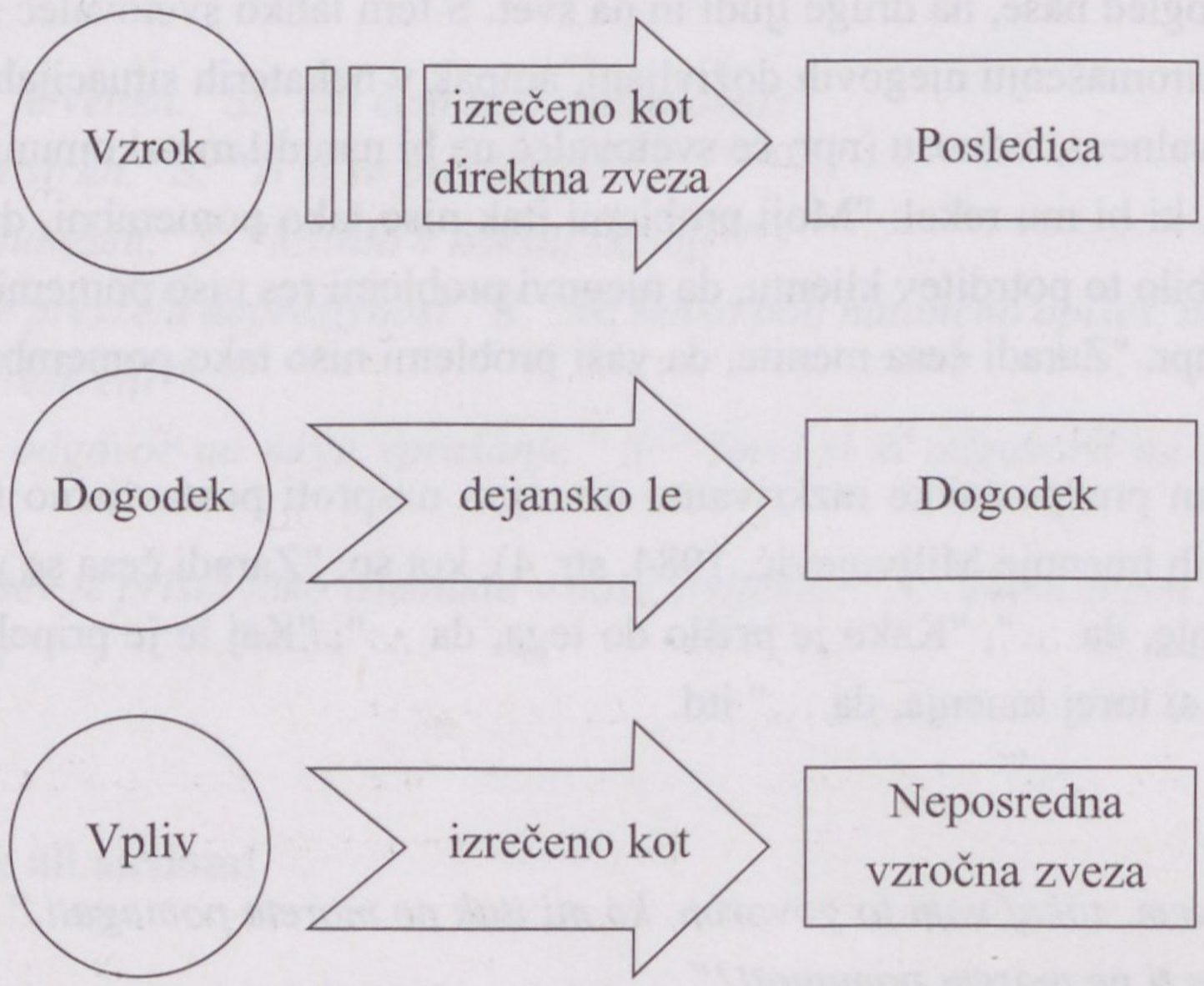
K: "Tako slabo se izražam, da se mi vsi smejejo. " S: "Po čem sklepaš, da se slabo izražaš?"

K: "Hočem, da razmisli, zakaj je bolje hoditi v šolo kot pa delati. " S: "Vi ste torej mnenja, da je bolje hoditi v šolo kot delati?"

3. Vzročnost

Največkrat pri vzročnosti posameznik izkrivlja osebne izkušnje čustev ali notranjih stanj tako, da jih predstavlja kot neizbežne, kot da ni imel izbire pri svojem odzivu. Vzročnost je torej izkrivljanje, ki postavlja neposredno, direktno zvezo med dogodki (vzrok => posledica) tam, kjer gre dejansko zgolj za vpliv. Osnovna predpostavka je (kot pravi O`Connor, 2001, str. 156), da vedenje nekoga avtomatično povzroči odgovor drugega, čeprav v realnosti situacije in drugi ljudje povzročajo nekaj pri nekom le takrat, kadar uporabijo realen fizični dražljaj na naše čute/čutnice (npr. tako, da povzročijo pritisk, bolečino, vonj, določen okus, slušno senzacijo ipd.).

Slika 53: Sprememba faktorjev vpliva v neposredno zvezo v izrečenem sporočilu.



Kadar pa princip vzročnosti uporabimo tudi za čustva, prihaja do izkrivljanja (npr. K: "Tvoje vedenje me spravlja v obup."). Ob čustvih namreč ne prihaja do neposrednega povzročanja le-teh, ampak ravnanja drugih delujejo zgolj kot informacija, ki pa jih oseba na sebi lasten način interpretira oz. jim pripiše določen pomen. Vedenje drugih je v tem primeru zgolj vpliv – če ga razumemo kot vzrok, osiromašimo lastno možnost izbire ter prenesemo odgovornost za lastno ravnanje na drugega.[8]

Po O`Connorju (2001, str. 156–157) lahko ob uporabi vzročnosti interveniramo s tremi tipi vprašanj:

- Vprašajte natančno, kako ena stvar povzroča drugo; takšna intervencija se dotika nespecifičnega glagola, pri čemer pušča nedotaknjeni tako predpostavko vzročnosti kot osiromašeno izbiro. Npr. na K: "Njegovo vedenje me spravlja v obup." lahko odgovori S: "Kako konkretno to naredi?" ali ob K: "Ima neverjetno sposobnost, da me v trenutku razjezi." bi lahko S interveniral: "Kaj je naredil, da ste se razjezili?").
- Vprašajte po izbiri oz. po tem, ali oseba verjame, da ima možnost izbire. Npr. K: "Njegov glas me vzdraži." S: "Torej se počutite vzdraženo ob njegovem glasu. Ali bi se lahko nanj kako drugače odzvali? Bi si želeli imeti izbiro glede svojih čustev?"
- Najučinkovitejša intervencija ob uporabi vzročnosti pa je poudarjanje možnosti izbire, tako da sogovorca povprašamo, zakaj je izbral prav tisto čustvo (npr. K: "Prestrašila me je. S: "Zakaj ste izbrali, da boste prestrašeni ob njej?" ali K: "Ne morem si pomagati. Enostavno se počutim slabo v njegovi bližini." S: "Ti si izbrala, da se boš počutila slabo v njegovi bližini?").

O`Connor (2001, str. 157–158) vzročnosti dodaja še posebno kategorijo **obratna vzročnost** – takrat, ko oseba nase prevzame odgovornost za notranja stanja in vedenja drugih (sama misli, da povzroča nekaj pri drugih). Npr. K: "Očeta vedno znova razočaram." (S bi lahko ob tem interveniral: "Ti si naredil, kot si, toda kako bo on na to reagiral, je bila njegova izbira.")

Primeri:

K: "Res me je razžalostila." S: "Kaj je naredila, da ste se razžalostili?"

K: "Razbesnel me je." S: "Zakaj ste izbrali, da boste besni?"

K: "Pripravila sem ga do tega, da se je razjezil." S: "Kako konkretno ste to naredili?"

K: "Edino on me osrečuje." S: "Zakaj si izbrala, da se boš počutila srečno ob njem?"

K: "Presenetila so me." S: "Ali bi se lahko kako drugače odzvali? Bi si želeli imeti izbiro glede svojih čustev?"

K: "Potisnil me je v depresijo. " S: "Mi lahko poveste, kako konkretno vas je potisnil v depresijo?"

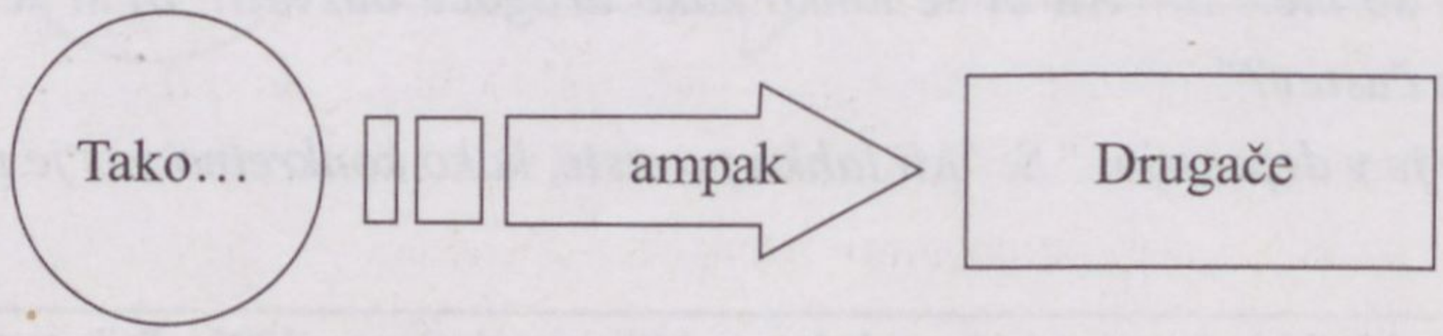
[8] Več o razliki med občutki in čustvi si lahko ogledate v: Milivojević, Zoran (1993). Psihoterapija i razumevanje emocija. Novi Sad: Prometej.

Slika 54: Nekateri prevzemejo nase odgovornost za notranja stanja in vedenja drugih.

4. Implicirana vzročnost ("ampak")

Bandler in Grinder (1975, str. 98) poudarjata, da v povezavi z vzročnostjo kaže omeniti posebno področje, t. i. implicirano vzročnost, ki se odraža s posebnimi besedami zanikanja (v angl. predvsem "but") v slov. pa besede "toda", "ampak", "samo", "vendar", "če pa" ipd. Le-tem naj bi v učenju terapevtske prakse namenili posebno pozornost. Temeljni princip uporabe implicirane vzročnosti je v tem, da oseba nekaj trdi v prvem delu sporočila, kar v naslednjem delu sporočila zanika oz. diskvalificira (kot to imenuje Milivojević, 1984, str. 4) in hkrati ponuja predpostavko, da med obema deloma obstaja vzročna povezava. Npr. K: "Saj bi napisal seminarsko nalogo pravočasno, ampak nisem imel prave literature." V navedenem drugem delu sporočila je K diskvalificiral prvi del (dejansko ni napisal naloge) in hkrati ponuja to, da ni imel prave literature kot vzrok za to, da ni napisal seminarske naloge (dejansko sporoča: "Ker nisem imel prave literature, nisem pravočasno napisal seminarske naloge.").

Slika 55: Diskvalifikacija izrečenega sporočila (z "ampak")



Po Bandlerju in Grinderju (1975, str. 99) imajo terapevti na voljo najmanj tri možne načine ravnanja ob implicirani vzročnosti:

- Sprejeti vzročni odnos in povprašati po tem, ali je takšna zveza vedno prisotna (npr. ob K: "Nisem se hotel razjeziti, ampak kaj ko me vedno obdolžuje nečesa." bi lahko S odvrnil: "Ali se vedno razjezite, kadar vas česa obdolži?").
- Sprejeti vzročni odnos in pozvati klienta, da podrobneje razloži vzročni odnos (npr. ob zgornjem primeru bi lahko S rekel: "Kako natančno vas njene obtožbe naredijo jeznega?").
- Neposredno izzvati vzročni odnos tako, da damo klientu povratno informacijo o možni obratni strukturi (npr. ob zgornjem primeru S reče: "Torej, če vas ne bi obtoževala, se ne bi razjezili?").

V praksi uporabno je tudi (zlasti, kadar imamo že vzpostavljen dober kontakt s klientom), kadar poudarimo (sicer neizrečeno) "siljenje" (npr. S: "Se morate razjeziti, kadar vas česa obdolži?"). O`Connor in Seymour (1996, str. 152) pa predlagata tudi spraševanje po pogojih, ki bi omogočili udejanjanje zanikanega dela (npr. ob zgornjem primeru S: "Kaj bi se moralo zgoditi, da se kljub njenemu obtoževanju ne bi razjezili?").

Primeri:

K: "Ne bi bila zadirčna, ampak nikoli me ne posluša." S: "Ali vedno postanete zadirčni, kadar vas ne posluša?"

K: "Nočem biti nesramen, a je tako nepravičen." S: "Zaradi tega, ker je nepravičen, moraš biti nesramen?"

K: "Nočem se jeziti, ampak skoraj nikoli ne drži obljube." S: "Kako natančno vas to, da ne drži obljub, dela jeznega?"

K: "Saj se hočem naučiti, pa če ne zna razlagati." S: "Torej, če bi znal razlagati, bi se naučil?"

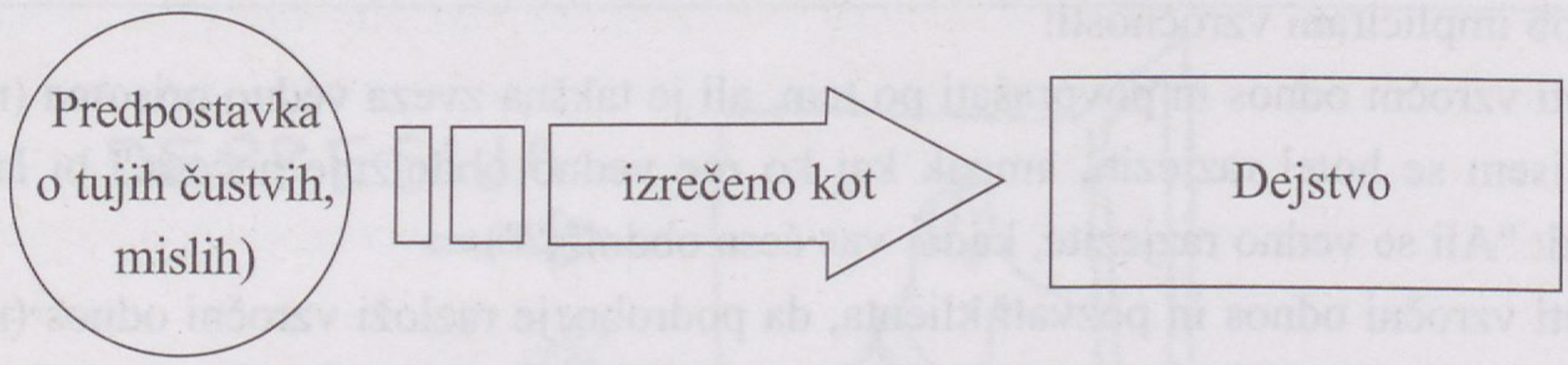
K: "Jaz bi jih že poslušala, če mi ne bi samo pridigali." S: "Kaj bi se moralo zgoditi, da bi jih poslušala, čeprav bi ti pridigali?"

K: "Saj ga nočem udariti, ampak kar naprej me izziva." S: "Ga moraš udariti, ker te kar naprej izziva?"

5. Branje misli (mind reading)

Branje misli je vrsta izkrivljanja, ki označuje trditve, v katerih posameznik govori o tem, da ve (brez nekega neposrednega dokaza), kaj drugi misli ali kakšna so njegova čustva (npr. K: "Vem, da me imajo drugi za nesposobnega." ali K: "Učitelji me sovražijo."). Dejansko lahko o tem, kakšna so čustva in misli drugih ljudi, zgolj sklepamo oz. predpostavljamo (običajno iz neverbalnih znakov), razen kadar nam o tem sami povedo.

Slika 56: Predpostavka (o mislih, čustvih drugih), izrečena kot dejstvo



Branje misli je včasih neposredno izraženo z besedami ("vem", "zavedam se" …), včasih pa je takšno "védenje" implicitno (npr. ob zgornjem primeru K: "Drugi me imajo za nesposobnega."). Najpogostejša oblika branja misli je, da oseba zase trdi, da ve, kaj drugi mislijo in kako čustvujejo, O`Connor pa posebej omenja (2001, str. 154) še obratno branje misli; kadar nekdo predpostavlja, da naj bi drugi vedeli, kaj on misli in kako čustvuje, ne da bi jim to eksplicitno povedal (npr. K: "Lahko bi vedel, da sem sposoben te stvari opraviti." ali K: "Če bi me imel rad, bi vedel, česa si želim.").

Vprašanja, s katerimi lahko interveniramo ob branju misli, so lahko usmerjena:

- Neposredno na izraženo "védenje"; npr. S: "Kako veste, da vas imajo drugi za nesposobnega?"
- Na osvetljevanje ozadja (objektivnih dejstev, besed, obnašanja), iz katerega izhaja klientovo "védenje"; npr: S: "Kako se to kaže, da vas imajo drugi za nesposobnega?" ali "Kaj rečejo, da sklepate na …" ali "Kaj naredijo, da sklepate na …" Ob tem je posebnega terapevtskega pomena, da svetovalec posebej poudari besedo "sklepanje" kot antitezo (s klientove strani uporabljenega) "védenja".

Slika 57: Ob branju misli lahko osvetlimo ozadje.

Kako pa veste, da vas imajo za blagajničarko?

Primeri:

K: "Vem, da me mama ne mara." S: "Kako se to kaže, da te mama ne mara?"

K: "Zavedam se, da me ima učitelj na piki." S: "Kaj učitelj počne, da sklepaš, da te ima na piki?"

K: "Komaj čaka, da me zafrkne." S: "Kako veš, da komaj čaka, da te zafrkne?"

K: "Morala bi vedeti, da tega ne maram." S: "Kaj rečete, da bi lahko ona vedela, da tega ne marate?"

K: "Namenoma mi teži, da bi me razjezil." S: "Po čem sklepate, da to počne namenoma?"

K: "Lahko bi čutil, da me prizadene." S: " Iz česa bi lahko čutil, da vas prizadene?"

POSPLOŠITVE

Po Bandlerju in Grinderju (1975, str. 80) so posplošitve (generalizacije) tista klientova sporočila, v katerih so izgubljene podrobnosti in bogastvo prvotne klientove izkušnje. Generalizacija mu onemogoča polnejšo izbiro v načinu ravnanja v določenih situacijah. Peterson s sodelavci (1988, po O`Connor, 2001, str. 147, 148) je ugotavljal, da so vzorci pesimističnih posplošitev povezani z občutji splošne nemoči in s povečano stopnjo fizične obolevnosti – celo v večji statični povezavi, kot sta kajenje in pljučni rak! Tako lahko tudi v praksi ugotavljamo, da je že v samem ozadju posplošitev pogosto boleča izkušnja, ki jo klient razširi v univerzalnost (npr. K: "Učitelj me ne mara." v "Nihče me ne mara." ali "Prijatelj se mi je posmehoval" v "Vsi se mi le posmehujejo." ali "Mama je v tem mesecu redko doma, zato sem pomislil, da ji je služba pomembnejša kot jaz." v "Mama me ne mara. Nikoli je ni doma.")

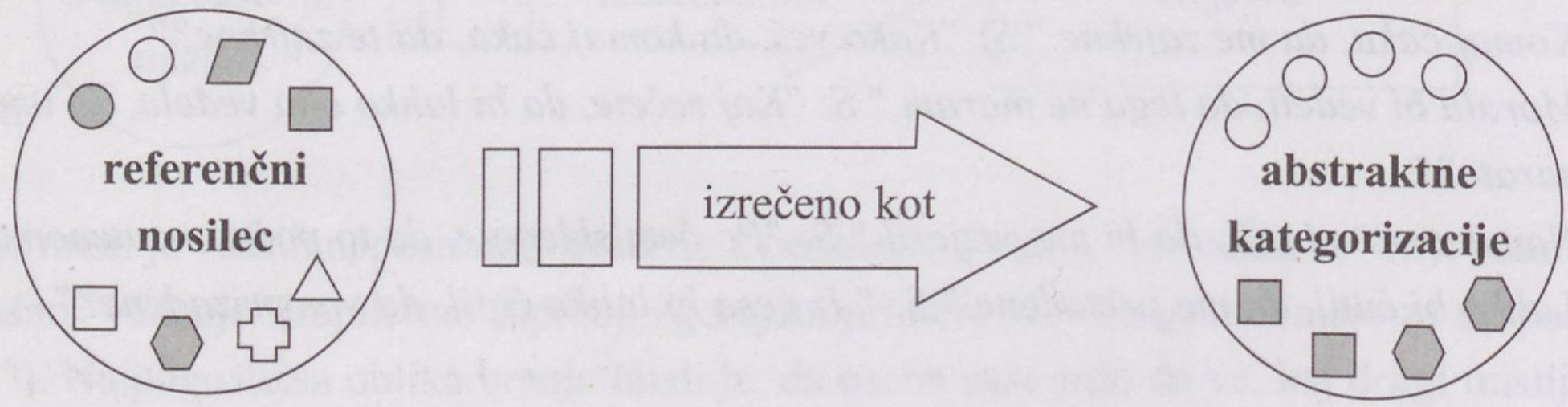
1. Referenčni pokazatelji (nosilci)

Kadar ljudje želimo dati večjo "težo" povedanim mislim (najpogosteje sicer iz želje po večjem vplivu na sogovorca, čeprav lahko tudi iz drugih razlogov) pogosto namesto referenčnega nosilca oz. specifičnih, konkretnih, lastnih izkušenj uporabimo abstraktne samostalniške kategorije, kot so npr. "ljudje", "učenci", "otroci", "učitelji", "prijatelji", "nekateri", "čustva", "leta" itd. Tako npr. klientovo sporočilo: "Otroci so dandanes v šolskem sistemu čisto nemogoči." povsem drugače zveni kot sporočilo o njegovi osebni izkušnji: "Danes so štirje učenci v 6.B razredu tako nagajali, da nisem mogel izpeljati zastavljene ure."

Včasih so tovrstne posplošitve zgolj implicitne (niso neposredno izražene), npr. K: "Mislim, da je to učenje brezvezna stvar." Bolj neposredno bi bilo: "Mislim, da je za vse ljudi vsakršno učenje brezvezna stvar." (pri čemer kajpak klient sporoča: "Zame je (to) učenje brezvezno.") ali K: "Če sediš za knjigo, hitro izgubiš prijatelja.", pri čemer bi bilo bolj neposredno: "Če

vedno posedaš ob kakršnih koli knjigah, hitro izgubiš vse prijatelje." (pri čemer klient verjetno želi sporočiti: "Mene je strah, da bom izgubil tega prijatelja, če bom danes bral to knjigo.")

Slika 58: Sprememba referenčnih nosilcev v abstraktne kategorizacije v sporočilu



Z metamodelom jezika poskušamo abstraktne samostalniške kategorije vrniti na nivo specifičnih izkušenj z vprašanji konkretizacije, npr.: "Kateri (še posebno) so tisti, za katere menite …?", "Kdo (konkretno) počne (misli, čustvuje) …?", "Koga ste pri tem imeli v mislih?", "Ali kdo tega ne …?", "Ali to počnejo (mislijo, čustvujejo) prav vsi …?", "Čigava (točno) … ste pri tem mislili?" ipd.

Primeri:

K: "Ljudje me ne marajo." S: "Koga ste pri tem konkretno imeli v mislih?"

K: "Spoštujem čustva drugih." S: "Čigava čustva še posebej spoštujete?"

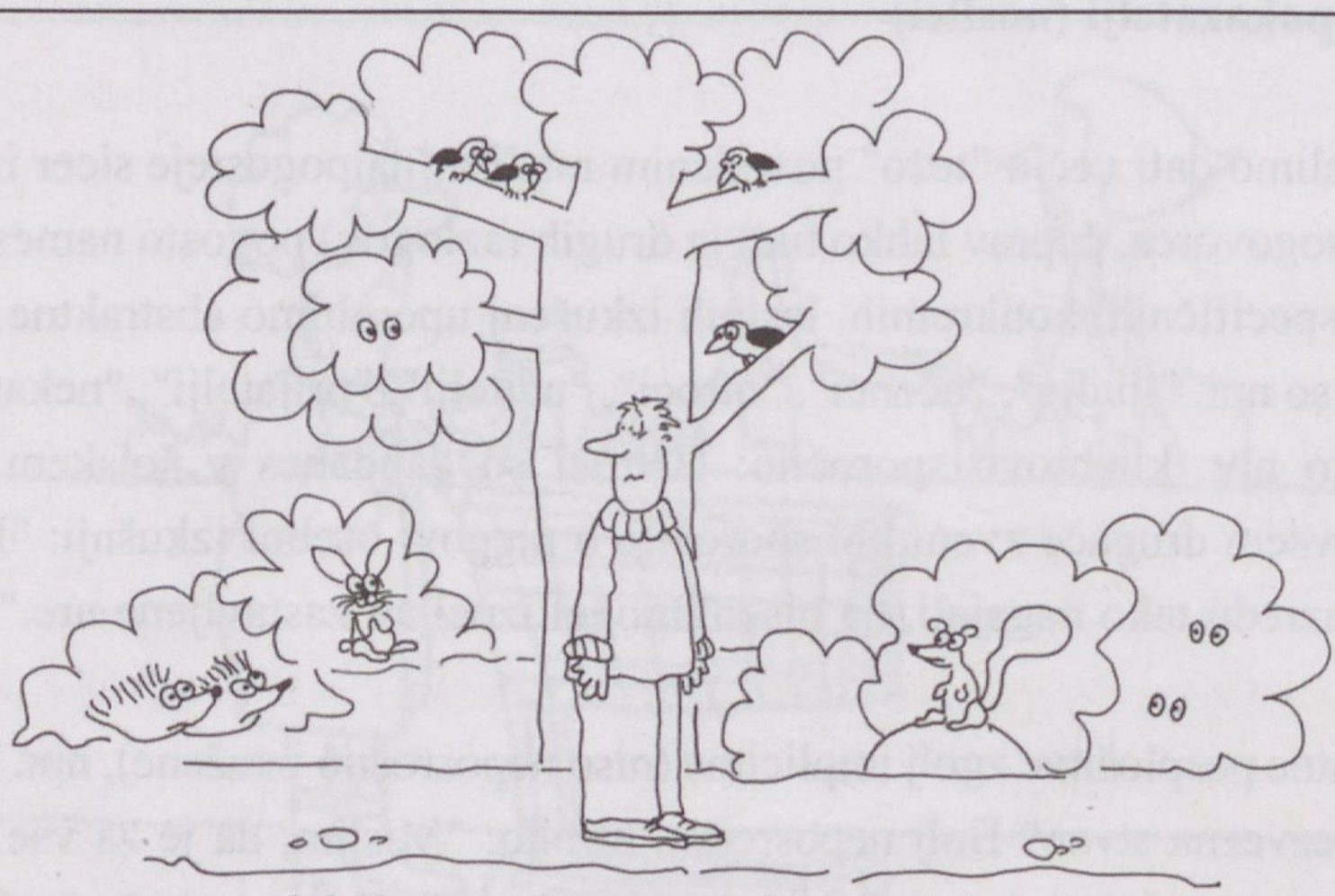
K: "Nekateri me čudno gledajo." S: "Kdo vas še posebno čudno gleda?"

K: "Učitelji me imajo na piki." S: "Ali te kakšen od učiteljev nima na piki?"

K: "Prijatelji se mi smejijo." S: "Ali se ti smejijo prav vsi prijatelji?"

K: "V družbi me odklanjajo." S: " Kdo konkretno vas odklanja?"

Slika 59: Sprememba abstraktnega v specifično



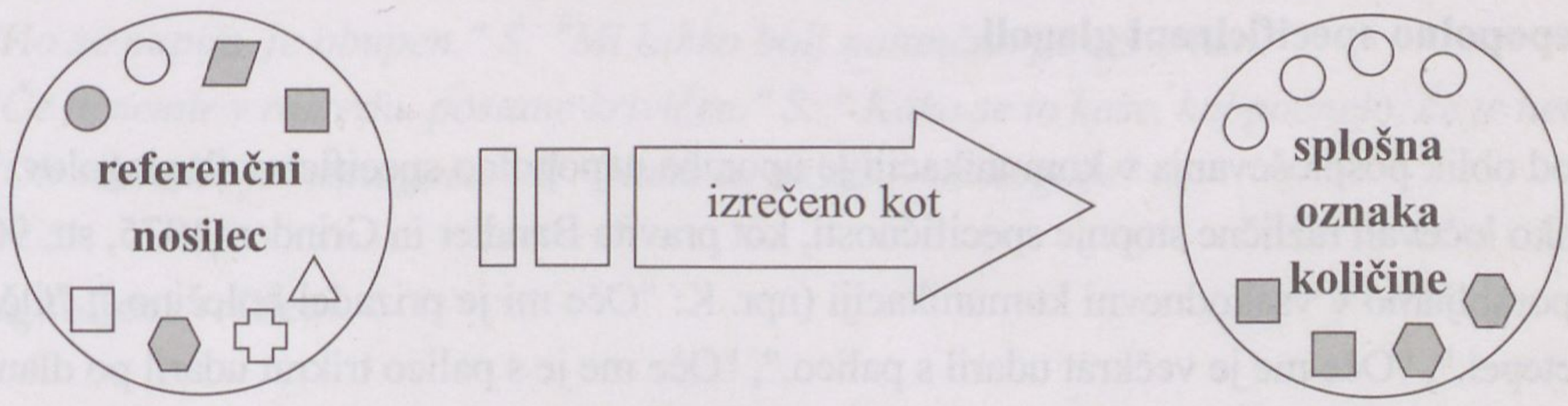
Če bi terapevtu povedal, da me nekateri prav čudno gledajo, bi me gotovo vprašal, kdo me še posebej čudno gleda!

2. Celostni zaimki (splošne oznake za količino - universal quantifiers)

Celostni zaimki so tiste posplošitve, ob katerih oseba namesto specifičnega, referenčnega nosilca uporabi ne le abstraktnejšo kategorijo (kot ob prejšnjih primerih), ampak povsem splošno, abstraktno količinsko oznako; npr. "vsi", "vse", "vsak", "vedno", "vselej", "povsod", "vsakič" itd., pa tudi njihove negativne oblike, kot so npr. "nihče", "nič", "nikoli", "nobeden", "nikjer" itd. (npr. K: "Vedno naredi vse narobe." ali K: "Nihče me ne posluša.").

S splošnimi označbami količine klient ustvarja nekakšen zaznavni filter ali samouresničitveno prerokbo (kot poudarjata O`Connor in Seymour, 1996, str. 148). Tovrstne posplošitve so omejevalne, saj klient ob tem, ko ne uvideva, ne priznava, ne sprejema izjem, pristaja na splošne zakonitosti tam, kjer jih ni – deluje torej manj funkcionalno in v slabšem stiku z realnostjo. Npr. K: "Vsi moški so pokvarjene svinje." ali K: "Vse posplošitve so vedno napačne."

Slika 60: Sprememba referenčnih nosilcev v splošne oznake količine



O`Connor in Seymour (prav tam) tudi opozarjata, da nekateri celostni zaimki niso napačni; npr. K: "Za dežjem vedno posije sonce." ali K: "Vsi bomo nekoč umrli." ipd.

Po O`Connorju (2001, str. 146–147) lahko ob uporabi splošnih označb za količino interveniramo s tremi tipi vprašanj:

- Z usmeritvijo v nasprotujoče primere (tako, da klientu pomagamo odkrivati nasprotne dokaze v njegovih izkušnjah), npr. ob K: "Nihče me ne posluša" lahko reče S: "To ne drži. Poglejte, jaz vas poslušam. Poslušam vas sedaj in poslušal sem vas, kadar koli ste se oglasili."
- S pretiravanjem (tako, da klientovo trditev potenciramo do absurdnosti, s čimer ga želimo pripraviti, da bo zanikal vsaj nekatere njene dele), npr. ob zgornjem primeru: "Prav imate. Vi ste edini človek, ki ga prav nikoli, niti za en sam hipec, nihče, niti en sam človek na celem svetu ni pripravljen niti malce poslušati."
- Z izpostavitvijo in dvomom v splošno oznako količine, kar naj bi bil po avtorju (prav tam) najvarnejši način; npr. ob zgornjem primeru S: "Nihče?", "Prav nič?", "Nikoli?"
- Tem bi lahko dodali neposredno vprašanje preverjanja referenčnega nosilca, npr. ob

zgornjem primeru S: "Koga konkretno imate pri tem v mislih?" Ta vprašanja so po našem mnenju najmanj ogrožujoča za odnos oz. zmanjšujejo verjetnost, da bi klient vprašanje napak interpretiral, da bi ga razumel kot napad ali norčevanje, kar se lahko zgodi ob pretiravanju in izpostavitvi.

Primeri:

K: "Nikogar ne zanima, kaj imam jaz povedati." S: "Nikogar? To ne drži, mene zelo zanima, kaj imaš povedati."

K: "Vedno samo vpije name." S: "Torej, čim vas zagleda, že vpije, prav vedno, prav povsod, v vsaki situaciji, sploh nikoli ne ravna drugače?"

K: "Nikoli se ne pogovarja z mano. " S: "Nikoli? Čisto nič ne spregovori?"

K: "Nič mi ne pomaga." S: "Prav nič ti ne pomaga?"

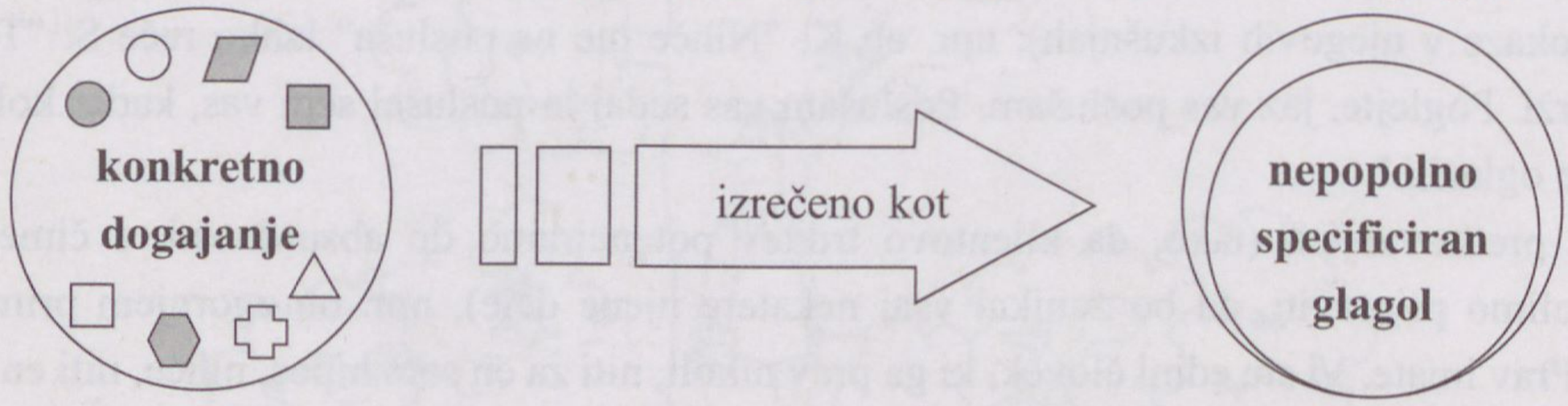
K: "Vse je brez smisla." S: "Kaj konkretno je za vas brez smisla?"

K: "Vsakič se skregamo." S: "Ali se lahko spomniš iz preteklosti kakšne situacije, ko pa se niste skregali?"

3. Nepopolno specificirani glagoli

Ena od oblik posploševanja v komunikaciji je uporaba nepopolno specificiranih glagolov. Tako bi lahko ločevali različne stopnje specifičnosti, kot pravita Bandler in Grinder (1975, str. 90), ki jih uporabljamo v vsakodnevni komunikaciji (npr. K: "Oče mi je prizadel bolečino.", "Oče me je pretepel.", "Oče me je večkrat udaril s palico.", "Oče me je s palico trikrat udaril po dlaneh.", "Oče me je, včeraj ob 15.15, jezen, ker mu nisem povedal za negativno oceno, z 1 m dolgo leskovo palico trikrat, sicer ne močno, ampak vseeno precej boleče udaril po stegnjenih dlaneh, ki…."). Različne stopnje specifičnosti uporabljamo običajno v odvisnosti od: časa oz. želje po podajanju hitre informacije, predvidevanja o tem, da nas bo sogovornik razumel, tudi če ne bomo v sporočilu povsem natančni, zaradi napačnega mišljenja, da smo natančni ipd.

Slika 61: Sprememba konkretnega dogajanja v nepopolno specificirane glagole



Zelo natančno specificirani glagoli (in situacije na splošno) lahko pomenijo prav tako oviro v vsakodnevni situaciji, saj delujejo dolgočasno in pretirano dolgovezno, ker jemljejo nesorazmerno več časa za posamezno sporočilo. Vendar po drugi strani uporaba nepopolno speci-

ficiranih glagolov predstavlja tveganje, ker ima lahko vsak drugačne predstave o opisanem dogajanju, če le-to ni konkretizirano (kot npr. v K: "Oče mi je prizadel bolečino.", lahko sporočilo pomeni, da mu je prizadel fizično ali pa psihološko bolečino, lahko je to naredil s palico, besedo, z dejanji, ki jih je ali pa, ki jih ni storil itd.

Intervencija ob uporabi nepopolno specificiranih glagolov je lahko z različnimi vprašanji, ki povratno konkretizirajo dogajanje, npr. S: "Kako si se konkretno obnašal?", "Na kakšen način je ...", "Kaj točno je počela ...", "Kako to misliš ...", "V kakšnem smislu je ...", "Kako to izgleda, ko ...", "Kako se to kaže, če ...", "Mi lahko bolj natančno poveš o tem?" ipd.

Primeri:

K: "Ko mi je to rekla, sem podivjal." S: "Kako si se konkretno obnašal, ko ti je to rekla?"

K: "Taka stvar me prizadene." S: "V kakšnem smislu te prizadene?"

K: "Potem se nisem mogel kontrolirati." S: "Mi opišeš, kako to izgleda, ko se ne moreš kontrolirati?"

K: "Ko se napije, je obupen." S: "Mi lahko bolj natančno poveš o tem?"

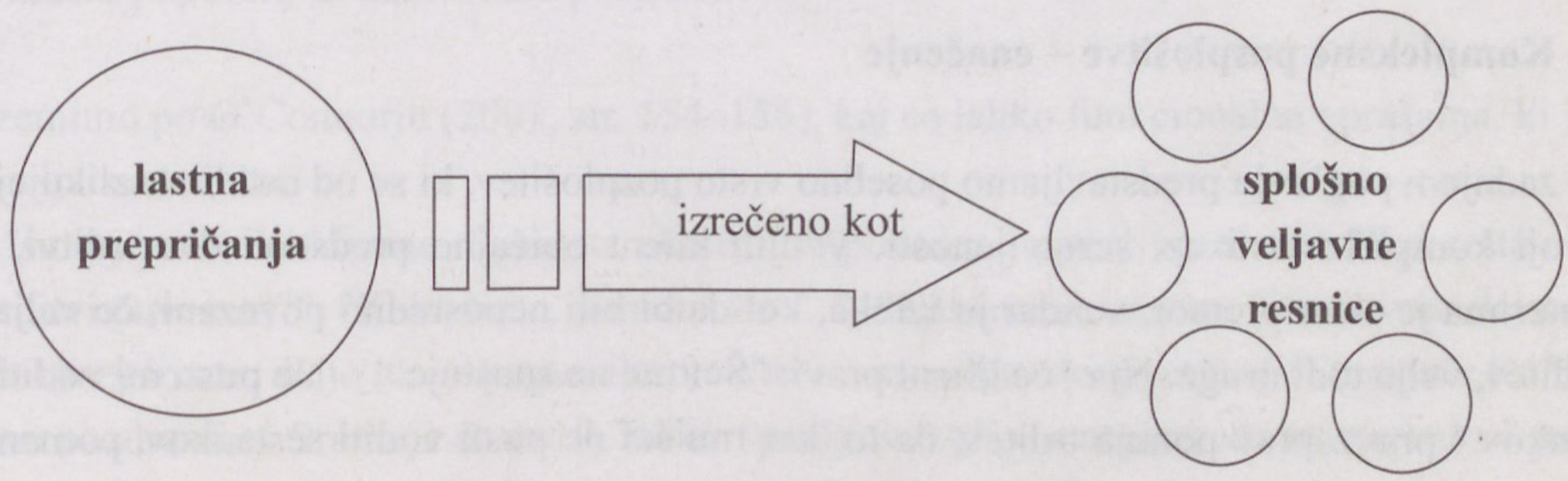
K: "Če je nemir v razredu, postane krivičen." S: " Kako se to kaže, kaj počnejo, če je nemir?"

K: "Ob vikendih je nemogoče." S: "Kako to misliš – nemogoče? "

4. Izgubljeni vršilec

V svetovalno-terapevtski praksi se pogosto srečujemo z izjavami klientov, ki svoja stališča in prepričanja podajajo kot splošno sprejete in veljavne resnice o svetu, življenju, ravnanju itd. Nekatera lahko dokaj hitro prepoznamo (po Bandlerju in Grinderju, 1975, str. 107) po ključnih besedah: "dobro", "slabo", "noro", "bolno", "pravilno", "prav", "narobe", "resnica", "laž", "edini" itd. V slovenščini so takšna sporočila podobna splošnim (tradicionalnim) pravilom vedenja in pregovorom, npr. K: "Laž ima kratke noge.", "Ni prav prizadeti čustva ljubljenih.", "Edini način, kako ohraniš prijateljstvo, je ..." ipd.

Slika 62: Lastna prepričanja, izrečena kot splošnoveljavne resnice



S pomočjo metajezikovnih intervencij poskušamo pomagati sogovorniku, da podane splošne trditve "pretvori nazaj" v svoja lastna stališča in prepričanja, kar najlažje storimo z vprašanji, ki konkretizirajo vršilca, npr. S: "Kdo misli (govori, čustvuje, deluje) tako?" ali "Torej, ti misliš, da …" ali "Komu pomeni …? ipd.

Primeri:

K: "Grdo je tepsti druge." S: "Ti torej meniš, da je grdo tepsti druge?"

K: "Lagati ni lepo." S: "Kdo to pravi?"

K: "Uspešnost je res pomembna." S: "Komu je uspešnost pomembna?"

K: "Denar pomeni vse." S: "Komu?"

K: "Ljubezen je večna." S: "Za koga je ljubezen večna?"

K: "Ljudem ne kaže zaupati." S: "Je to, da ljudem ne kaže zaupati, tvoje prepričanje?"

Slika 63: Z vprašanji pomagamo konkretizirati vršilca.

Komunikacija je najpomembnejša stvar medsebojnih odnosov.

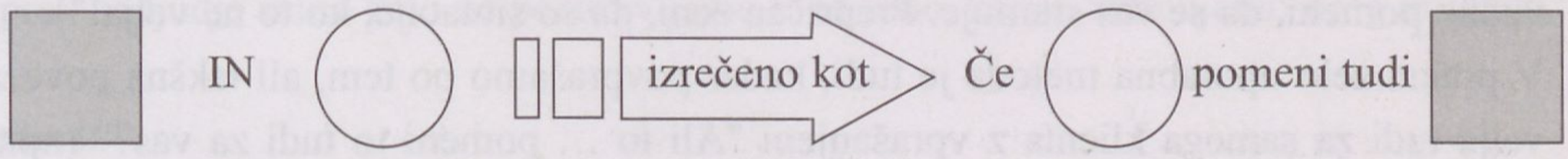
Komu?

5. Kompleksne posplošitve – enačenje

V zadnjem poglavju predstavljamo posebno vrsto posplošitev, ki se od ostalih razlikujejo po svoji kompleksnosti oz. sestavljenosti. V njih klient običajno predstavi dve trditvi, med katerima je sicer premor, vendar ju izreka, kot da bi bili neposredno povezani; če velja ena trditev, velja tudi druga. Npr., če klient pravi: "Šef me ne spoštuje. … Ne pusti mi voditi sestankov." pravzaprav ponuja trditev, da to, ker mu šef ne pusti voditi sestankov, pomeni, da

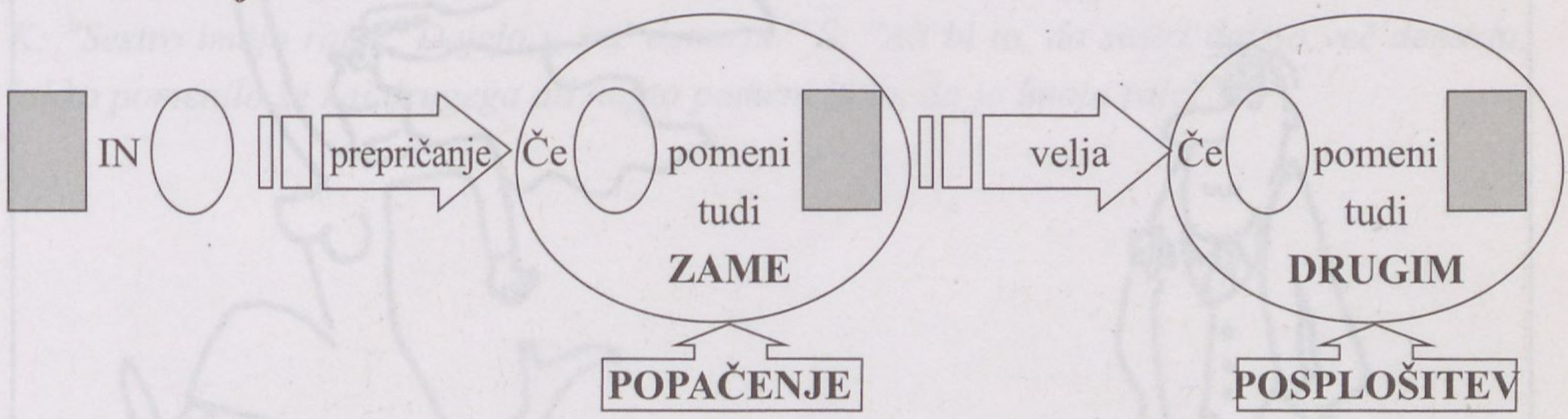
ga ne spoštuje". Prav zaradi tovrstnega pomena kompleksne posplošitve jih O`Connor (2001, str. 154–156) uvršča med popačenja.

Slika 64: Kompleksne posplošitve



Bandler in Grinder (1975, str. 88–90) pa v nasprotju z O`Connorjem poudarjata to, da klient v navedenih primerih svoje prepričanje (izkušnjo, mnenje, …) posploši, kot da bi bilo splošnoveljavno (npr. v zgornjem primeru gre v ozadju trditve za to, da klient svojo izkušnjo posploši, kot da bi veljala za vse ljudi; morda se je njemu kdaj resnično zgodilo, da so mu na ta način izkazali nespoštovanje ali da bi morda on tako pokazal nekomu, da ga ne spoštuje ipd.).

Slika 65: Prikaz dejanskega procesa posplošitve in popačenja v kompleksnih posplošitvah – enačenju



Dostopnost kompleksnih posplošitev za intervencijo je precej otežena, ker včasih druga trditev ne sledi takoj prvi, in zaradi tega, ker je v ozadju prepričanje oz. verovanje o povezavi. To običajno pomeni, da gre za nek kompleksen in koherenten sistem verovanj, v katerem je izrečeno prepričanje le delček trdnega mozaika, ki sestavlja klientov odnos do sebe in drugih ljudi (referentni okvir). Prav zaradi navedenega imajo kompleksne posplošitve hkrati značilnosti popačenj in značilnosti posplošitev.

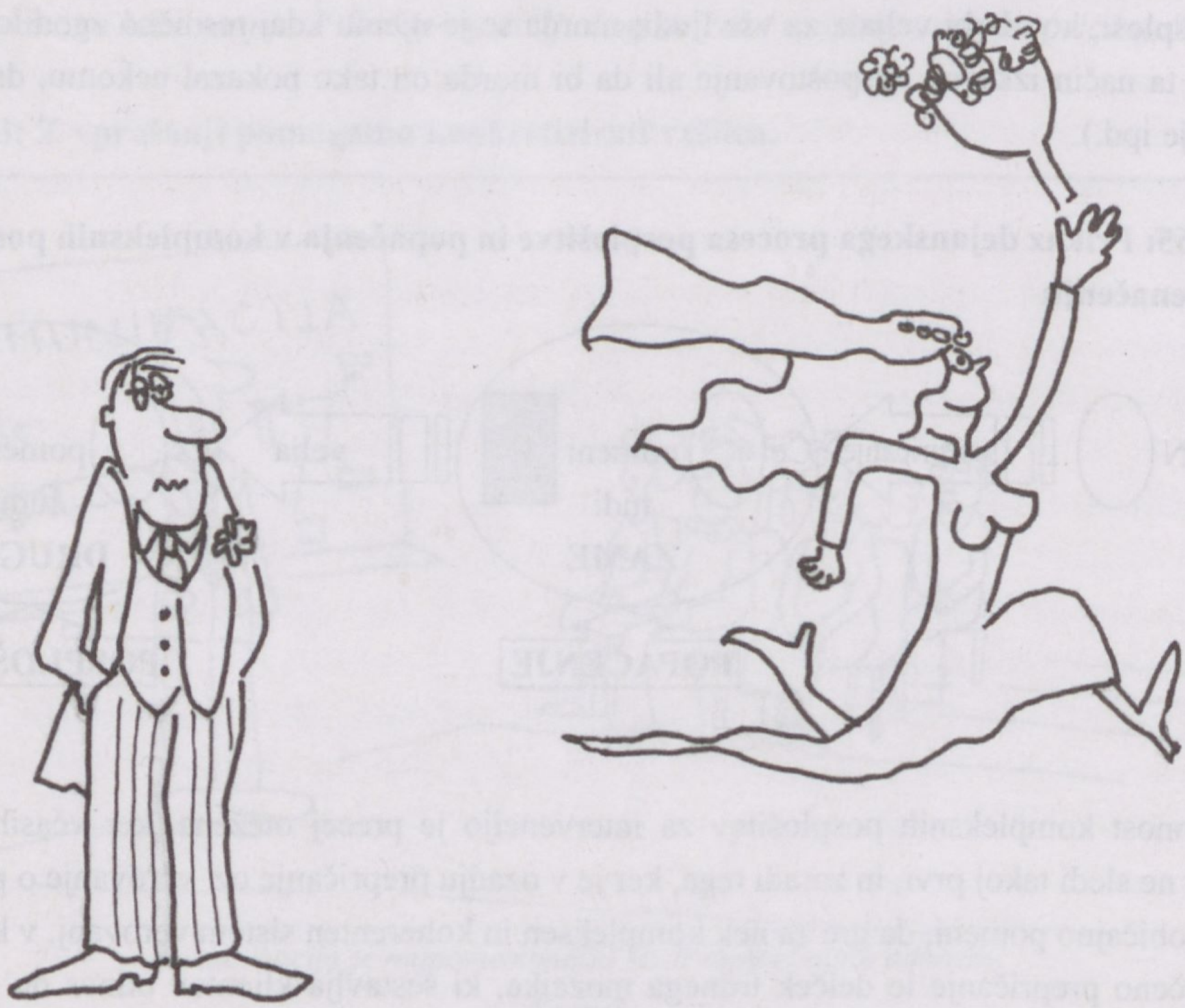
Povzemimo po O`Connorju (2001, str. 154–156), kaj so lahko funkcionalna vprašanja, ki jih postavlja svetovalec:

- Usmerjena so lahko v to, kako sta obe trditvi povezani, npr. z vprašanji: "Kako sta obe trditvi povezani?", "Kako to … pomeni, da …", "Kakšne argumente (objektivna dejstva, dokaze) imate, da je to … pomenilo prav to … in ne kaj drugega?" ipd. (npr. ob K: "Ni me pozdravil… Sramuje se me.", lahko vpraša S: "Ali res menite, da to, da vas ni poz-

dravil, pomeni, da se vas sramuje? Morda vas le videl ni?")

- Ob sestavljeni enakovrednosti lahko osvetlimo drugačne izkušnje, npr. z vprašanji: "Ali to … vedno pomeni, da …?", "Ali obstajajo situacije (ljudje, čas …), ko bi lahko … pomenilo nekaj drugega?" (npr. S: "Ali mislite, da to, kadar vas nekdo ne pozdravi, vedno pomeni, da se vas sramuje. Prepričan sem, da so situacije, ko to ne velja!").
- V praksi zelo uporabna metoda je tudi, kadar povprašamo po tem, ali takšna povezava velja tudi za samega klienta z vprašanjem "Ali to … pomeni to tudi za vas?" (npr. S: "Kadar vi nekoga ne pozdravite, tudi (vedno) pomeni, da se ga sramujete?").

Slika 66: V intervencijah včasih osvetlimo možnosti drugačne izkušnje.



Hm, ali vedno, ko nevesta pobegne iz lastne, poroke to pomeni, da se obetajo komunikacijske težave v zakonu?

Navedenim intervencijam bi lahko dodali še:

- Predpostavimo obratno situacijo. Ali bi za klienta, v primeru, če ena trditev ne bi veljala, to pomenilo, da tudi druga ne velja več? Npr. ob zgornjem primeru S: "Če bi vas torej pozdravil, bi to pomenilo (bi vam to zagotavljalo), da vas spoštuje." ali S: "Če se vas ne bi sramoval, bi vas vedno pozdravil?").

- Ob pretiranem poudarjanju oz. potenciranju izrečene povezave ob zgornjih primerih bi lahko rekel S: "Če se vas ne bi sramoval, bi vas torej prav povsod, ne glede na okoliščine, ne glede na situacijo in druge ljudi, prav vedno pozdravil." ali S: "Seveda, to, če nekdo nekoga ne pozdravi, ne more pomeniti prav nič drugega kot to, da se ga sramuje. Pravzaprav se ljudje samo zato ne pozdravljamo med sabo, ker se sramujemo drug drugega."

Primeri:

K: "Mama me ne mara... Nikoli je ni doma." S: "Kadar tebe ni doma, tudi s tem kažeš, da mame ne maraš?"
K: "Oče pije... Vse sovraži." S: "Kako to dvoje povezujete?"
K: "Sploh si me niso želeli... Samo kregajo se name." S: "Če bi si te želeli, se torej nikoli ne bi kregali nate?"
K: "Oče vidi samo sebe... Neprestano je v službi." S: "Ali to, da je oče neprestano v službi, pomeni lahko zgolj to, da vidi samo sebe?"
K: "Učitelj me ima na piki... Stalno mi daje dodatne naloge." S: " Seveda, to, da ti učitelj daje dodatne naloge, ne more pomeniti drugega, kot da te ima na piki. Vsi učitelji z dajanjem dodatnih nalog vedno in vsem sporočajo prav to in nič drugega!"
K: "Sestro imajo raje... Dajejo ji več denarja." S: "Ali bi to, da sestri dajejo več denarja, lahko pomenilo še kaj drugega ali nujno pomeni le to, da jo imajo raje?"

Literatura:

Argyle, Michael (1983). The Psychology of Interpersonal Behaviour. London: Penguin Books, Ltd.

Argyle, Michael (1994). Bodily communication. London: Routledge.

Bajec, Anton …at al. (1994). Slovar slovenskega knjižnega jezika. Ljubljana: DZS.

Bandler, Richard, Grinder, John (1975). The Structure of Magic I: A Book about Language and Therapy, Palo Alto: Science and Behavior Books Inc.

Bečaj, Janez (1991). Dve funkciji socialne interakcije. Delovna kopija doktorata, neobjavljeno.

Bečaj, Janez (1995). Socialna realnost, socialne predstave, socialni konstrukcionizem - v čem je razlika med njimi? Anthropos, letnik 27, št. 5-6.

Bečaj, Janez (1997). Temelji socialnega vplivanja. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Berne, Eric (1980). Koju igru igraš? Beograd: Nolit.

Brajša, Pavao (1993). Pedagoška komunikologija. Ljubljana: GLOTTA NOVA.

Bras, Stanislav (1977). Izbrana poglavja iz psihoterapije. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Bregant, Leopold (1987). Disocialnost pri otrocih in mladostnikih. Psihoterapija 15, Ljubljana: Medicinska fakulteta.

Cairns, Len (1991). Reinforcement. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.

Dickson, David (1991). Reflecting. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.

Dillon, T. James (1991). Questioning. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.

Dimbleby, Richard, Burton, Graeme (1995): More than words – an introduction to communication, London, Routledge.

Dražović, Milena (1986). Sporočanje o stiski odraščanja prek telesnih simptomov. Pedopsihiatrija 7, str. 83 – 87, Ljubljana: Katedra za psihiatrijo medicinske fakultete.

Dunbar, R. I. M. (1993). Coevolution of neocortical size size, group size and language in humans. V: Behavioral and brain sciences. Vo. 16, pg. 681–735. Cambridge University Press.

Festinger, Leon (1950). Informal social communication. V Cartwright D., Zander A., Group dynamics, New York, A Harp International Edition, third ed., 1968..

Good, Perry E. (1993). … in mulc si bo pomagal. Radovljica: Regionalni izobraževalni center.

Gordon, Thomas (1989). Trening večje učinkovitosti za učitelje. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

Gordon, Thomas (1991). Družinski pogovori. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

Hargie, Owen (1991). Communication as skilled behaviour. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.

Hargie, Owen, Marshall, Peter (1991). Interpersonal communication: a theoretical framework. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.

Hartley, Peter (1993). Interpersonal Communication. London and New York: Routledge.

Hayes, Nicky, Orrell, Sue (1998) Psihologija. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Heller, Robert (1998). Communicate clearly. London: Dorling Kindersley Limited.

Hogg, Michael A., Vaughan, Graham M. (1998). Social Psychology. London: Prentice Hall Europe.

Jean, Georges (1994). Pisava, spomin človeštva. Ljubljana: DZS.

Johnson, David W., Johnson, Frank P. (1997): Joining Together: Group Theory and Group Skills, Boston, Allyn & Bacon.

Krech, David, Crutchfield, Richard S., Ballachey, Egerton L. (1972). Pojedinac u društvu. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.

Mandić, Tijana (1998). Komunikologija: psihologija komunikacije. Ljubljana: Glotta Nova.

Marne, Patricia (1989). Graphology. Sevenoaks: Hodder and Stoughton Ltd.

McDavid, John W., Harari, Herbert (1968). Social psychology: individuals, groups, societies.New York: Harper & Row Publishers.

McDermott, Ian, Jago, Wendy (2001). Brief NLP Therapy. London: SAGE Publications Ltd.
Mihelčič, Marjana (1986). Neverbalna komunikacija. Pedopsihiatrija 7, str. 35–43, Ljubljana: Katedra za psihiatrijo medicinske fakultete.
Milivojević, Zoran (1993). Psihoterapija i razumevanje emocija. Novi Sad: Prometej.
Milivojević, Zoran (1984). Lingvistički meta-model. Materiali za naprednu edukaciju iz transakcione analize. Neobjavljeno gradivo za edukacijo iz transakcijske analize.
Nelson-Jones, Richard (1996). Relating skills: a practical guide to effective personal relationships. London: Cassell.
O`Connor, Joseph, Seymour, John (1996). Spretnosti sporazumevanja in vplivanja. Žalec: Sledi.
O`Connor, Joseph, (2001). The NLP Workbook. London: Thorsons.
Pečjak, Vid (1975). Psihologija spoznavanja. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
Rakos, F. Richard (1991). Asserting and Confronting. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.
Reber, Arthur S. (1987). Dictionary of psychology. London: Penguin Books,
Rot, Nikola (1982): Znakovi i značenja, Beograd, Nolit.
Rot, Nikola (1983): Psihologija grupa, Beograd, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
Rot, Nikola (1987). Socijalna interakcija I. Beograd: Savez društava psihologa SR Srbije.
Rozelle, M. Richard, Druckman, Daniel, Baxter, C. James (1991). Nonverbal Communication. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.
Rus, Veljko S. (1994). Socialna psihologija: teorija, empirija, eksperiment, uporaba I., II. Ljubljana: Davean d.o.o.
Rutten-Saris, Marijke (1992). Porajajoči se jezik telesa. Assen: Van Gorcum & Comp. B. V.
Saunders, Christine (1991). Opening and Closing. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.
Selvini Palazzoli M., Boscolo, L., Cecchin, G., Prata, P. (1987): Paradoxon und Gegenparadoxon, Stuttgart, Klett–Cotta.
Smith, Voncile (1991). Listening. V: Hargie, Owen (Editor). A Handbook of communication skills. London: Routledge.
Speck, Dieter (1990). Kommunikationstraining für den Alltag. Düsseldorf: Econ.
Speck, Dieter (1990): Kommunikationstraining für den Alltag, Düsseldorf, Econ.
Stewart, Ian, Joines, Vann. (1991). TA today. A New Introduction to Transactional Analysis. Nottingham and Chapel Hill: Lifespace Publishing.
Tomori, Martina (1986): Vpliv komunikacijskih znacilnosti mladostnika na razvoj duševnih motenj, Pedopsihiatrija 7, str. 57–65, Ljubljana, Katedra za psihiatrijo medicinske fakultete.
Tomori, Martina (1990). Psihologija telesa. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
Tušak, Maks (1995). Risanje v psihodiagnostiki I. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
Vec, Tomaž (1998). Socialno vplivanje. Šolsko svetovalno delo, št. 1, letnik III (str. 13–19), Ljubljana.
Vec, Tomaž (2001). Destruktivnost, agresivnost, disocialnost – podobnosti in razlike. Panika, št. 1, letnik 6, str. 6 – 9. Ljubljana.
Vec, Tomaž (2001). Življenje v družbi in Komunikacija. V: Kompare, A., et al. (2001). Psihologija. Spoznanja in dileme. Ljubljana: DZS str. 311-400.
Verbinc, France (1968). Slovar tujk. Ljubljana: Cankarjeva založba.
Watzlawick, Paul, (1987). Koliko je stvarno stvarno? Beograd: Nolit.
Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H., Jackson, Don D., (1982): Menschlich Kommunikation, Bern-Stuttgart-Wien, Huber.
Wilmot, William W. (1995). Relational communication, New York, McGraw–Hill, Inc.
Zimbardo, Philip G., Gerrig, Richard J. (1996). Psychology and Life. New York: Harper Collins College Publishers.
Zvonarević, Mladen (1985). Socijalna psihologija. Zagreb: Školska knjiga.
Žanko, Nada (1996). Intervencije u psihoterapiji. Zagreb: Sipar.

(Možni) odgovori ob vajah:

3. vaja:

Lorry 11,7
Winnie 11,1
Pete 11,5
John 11,9

11. vaja:

Thayer in Schiff, 1969 (po Argyle, 1983, str. 32) navajata, da so najpogostejši odgovori ob teh izrazih obraza:

A: nevtralnost in sreča
B: sreča
C: sreča, zabava in plahost
D: jeza
E: jeza in bes
F: krutost in škodoželjnost
G: žalost in zaskrbljenost
H: žalost
I: žalost in depresivnost

12. vaja:

Po raziskavah Rosenverga in Langerja, 1965 (po M. Argyle, 1994, str. 205), naj bi drže telesa najpogosteje sporočale:

a) radovednost, b) razmišljanje, c) neopredeljenost, d) zavračanje, e) ogledovanje, f) ogledovanje, g) pozornost, h) napadalno jezo, i) razburjenje, j) pretegovanje, k) samozadovoljstvo, l) dobrodošlico, m) odločnost, n) prikrivanje, o) iskanje, p) presenečenje, dominanco, sum, r) prihuljenost, s) sramežljivost, t) razmišljanje, u) afektiranost.

Izr. prof. dr. Janez Bečaj
Oddelek za psihologijo, Filozofska fakulteta
Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana

Strokovna ocena priročnika

TOMAŽ VEC
KOMUNIKACIJA – UMEVANJE SPORAZUMA

Knjigo *Komunikacija – umevanje sporazuma* sestavljajo štiri poglavja: *Temelji verbalne komunikacije, Temelji neverbalne komunikacije, Specifične komunikacijske tehnike v svetovalno-terapevtski praksi* in *Metamodel jezika*. Prvo poglavje je namenjeno predvsem definiranju komunikacije, opisu njenih temeljnih zakonitosti in dejavnikov, ki določajo njeno učinkovitost. Glavna značilnost prvega poglavja je temeljito obravnavanje osnovnih dimenzij komunikacije z izredno bogatim pregledom različnih definicij in poudarkov. Posebna vrednost je v kritičnosti in medsebojni primerjavi različnih avtorjev, na osnovi česar si je mogoče ustvariti dokaj jasno sliko o tem, za kakšen pojav gre in katere dimenzije tega pojava so zlasti pomembne. Pomemben del poglavja je namenjen podrobnemu obravnavanju učinkovitosti in ovir v komunikaciji ter osnovnim zakonitostim. Prvo je povzeto predvsem po avtorjih Johnson-Johnson, drugo pa po Watzlawicku in sodelavcih. Avtor upošteva tako starejše kot novejše avtorje in zelo dobro kombinira njihova spoznanja. Očitno je, da ga pri tem vodi predvsem razumevanje pojava samega po sebi, ne pa sledenje tej ali oni teoretični smeri. Ta strokovna in kritična distanca do obravnavanja komunikacije v literaturi je ena od pomembnih pozitivnih značilnosti tega dela.

Posebej je potrebno opozoriti na obravnavanje funkcije komunikacije. V socialni psihologiji predvsem konstrukcionizem poudarja, da klasično definiranje komuniciranja ni najbolj ustrezno, ker izhaja iz skrite pozitivistične podmene, da je posameznik avtonomno racionalno bitje, sposoben objektivnega spoznavanja stvarnosti in na tej osnovi seveda tudi sporočanja takih ali drugačnih informacij o svetu, v katerem živimo. Konstrukcionizem opozarja, da naše védenje o okolju ni rezultat človekovih spoznavnih zmožnosti, pač pa konstrukcija simbolne narave, ki nastaja in se spreminja s pomočjo komunikacije oz. konverzacije. Avtor konstrukcionizma sicer ne navaja, pač pa te sodobnejše ugotovitve izpelje iz Festingerjeve teorije iz leta 1950. Tudi iz te namreč lahko izhaja, da je komunikacija sredstvo za oblikovanje socialne resničnosti in da v socialni interakciji potemtakem ne gre zgolj za prenašanje objektivno preverljivih informacij, pač pa za medsebojno usklajevanje, pogajanje in v nekem smislu torej dogovarjanje o tem, kaj je res in kaj ni. Občutek resničnosti je zagotovljen z doseženim soglasjem. V tem smislu je Vecovo razumevanje komunikacije sodobno, čeprav ga ni mogoče izenačiti s konstrukcionističnim. Zdi se, da je bližje neopo-

zitivizmu, ki kot aksiom predpostavlja obstoj stvarnosti, čeprav spoznavno ni neposredno dosegljiva. To naravnanost je mogoče videti v sprejemanju Festingerjeve fizične resničnosti. Komunikacija potem ni niti čista konstrukcionistična dejavnost, kot to razumejo nekateri konstrukcionistično naravnani avtorji, niti prenašanje informacij v pozitivističnem smislu. Zato se zdi tudi prav, da avtor ohranja termin komunikacija, katerega mnogi konstrukcionistični avtorji zavračajo in namesto njega raje uporabljajo pojem "konverzacija". Morda je zanimivo, da avtor konstrukcionističnih funkcij komunikacije ne izpelje iz postmodernističnih avtorjev, pač pa iz klasične, v bistvu pozitivistične "main stream" socialne psihologije.

Poleg upoštevanja konstrukcionistične funkcije komunikacije pa je pozornosti vredno tudi navajanje Dunbarja in njegovo razumevanje funkcije tega pojava. Za razliko od Festingerja imamo tu opraviti s sodobnim avtorjem, ki se vsaj posredno ukvarja z motivacijsko osnovo socialne interakcije, posebej seveda s komunikacijo. Njegova ugotovitev, da igra komunikacija pri človeku pomembno vlogo medsebojnega negovanja, kot npr. pri drugih primatih, je vredna posebne pozornosti. Komunikacija potem ni zgolj prenašanje informacij, kot je trdila klasična psihologija, niti spopad za prevlado socialno konstruiranih diskurzov (ki so poljubni in torej lahko vedno tudi drugačni), kot izhaja iz konstrukcionizma, pač pa tudi medsebojno izpolnjevanje temeljnih socialno-psiholoških potreb. To sta predvsem varnost in sprejetost, ki za razliko od potrditve nista rivalitetne narave. Glede na vse to se zdi avtorjevo opozorilo, da komunikacija v bistvu pomeni poglabljanje odnosa, kar vključuje vse naštete dimenzije, zelo ustrezno.

Poglavje o neverbalni komunikaciji prinaša običajno predstavitev govorice telesa - od izraza, očesnega stika in gibov, do drže in dotika. Dodan pa je, kar je manj običajno, tudi pomen oblačenja, ličenja in pa sporočilnost pisave ter risb. V tem poglavju izstopa zadnji del, v katerem avtor obravnava neverbalno komunikacijo kot simptomatiko določenih bolezenskih oz. odklonskih stanj. Predvsem gre za področje disocialnosti, čemur ustreza tudi uporabljena Bregantova etiološka klasifikacija disocialnih motenj. Taka aplikacija neverbalne komunikacije je gotovo izvirna in tudi smiselna, čeprav deluje Bregantova klasifikacija v tem okviru nekoliko nenavadno. Gotovo pa se je z avtorjem mogoče strinjati, da nosi disocialno vedenje samo po sebi za okolje neko sporočilo in ga je v tem smislu mogoče razumeti kot "neverbalno komunikacijo".

Zadnje, dokaj obširno poglavje je gotovo najbolj zahtevno, na kar avtor opozarja tudi sam v uvodu. Namenjeno je strokovnjakom v svetovalno-terapevtski praksi, katerim komunikacija pomeni pri njihovem delu najpomembnejše orodje. Tu so predstavljene specifične komunikacijske tehnike in posebnosti v zvezi z njihovo uporabo ter metamodel jezika, ki sta ga razvila Bandler in Grindler. Tudi to poglavje je izredno bogato in bo brez dvoma zelo koristno za vse praktike, ki jim je komunikacija glavno delovno orodje. Komunikacija je tu obravnavana s specifičnega vidika, in sicer kot sredstvo za doseganje specifičnih terapevtskih ciljev, ne da bi pri tem izgubila funkcije, ki so predstavljene v prvih dveh poglavjih. Tekst je v

tem poglavju izredno zgoščen, k boljšemu razumevanju pa pomaga navajanje številnih primerov.

Knjiga *Komunikacija – umevanje sporazuma* je kombinacija temeljnih informacij o tem področju ter uporabe komunikacije v svetovalno-terapevtski praksi. Kot avtor sam navaja, je s tem narejen lok od lažjega k dokaj zahtevnemu branju. Obenem to pomeni, da je primerna tako za tiste, ki želijo o področju dobiti osnovne informacije, kot tudi za tiste, ki bi se za to področje radi bolj temeljito usposobili. Posebna prednost knjige je tudi v tem, da se avtor ne zadovolji zgolj z naštevanjem različnih oblik in tehnik komunikacije, pač pa vedno poskuša zanje najti ustrezno utemeljitev v stroki, predvsem socialni psihologiji. Glede na to, da o komunikaciji obstaja veliko knjig, taka kombinacija ni slaba, saj se tovrstna literatura običajno najraje zadržuje le pri definicijah in opisovanju posameznih tehnik. V tem smislu je knjiga na področju komunikacije prijetna novost.

Na splošno je mogoče reči, da avtor zelo dobro kombinira starejše in sodobne avtorje in na ta način ustvarja logično konsistenten model komunikacije, ki ni odraz take ali drugačne specifične teoretične naravnanosti, pač pa dobro in strokovno utemeljeno sintezo dosedanjih spoznanj. S takim pristopom so dobro povezane različne dimenzije, kot npr. funkcija, motivacijska osnova in seveda skladno s tem tudi zakonitosti, ovire in učinkovitost komunikacije. Avtorjevo strokovno izhodišče je pri tem seveda predvsem socialno-psihološko, z aplikacijo na področja, na katerih je do sedaj poklicno deloval. Dobra kombinacija teorije in prakse se med drugim kaže tudi v bogatem navajanju primerov, ki pomagajo razumeti vsakokratna teoretična navajanja. To je, še zlasti v prvem delu knjige, dodatno podprto z bogatim izborom vaj, ki bodo v pomoč vsem tistim, ki se hočejo s komunikacijo ukvarjati bolj načrtno.

Janez Bečaj

Ljubljana, 4. 3. 2004

dinamike, izvajanje supervizije za vzgojitelje, učitelje, ravnatelje in strokovnim delavcem v ŠENT-u). Je soavtor učbenikov in več knjig s področja socialne psihologije, komunikacije in supervizije.

V prvem delu knjige, ki ga zaznamuje njegovo socialno-psihološko izhodišče, je posebnega pomena ugotovitev, da je komunikacija veliko več kot zgolj prenašanje objektivno preverljivih informacij. Zanj je komunikacija medsebojno usklajevanje, pogajanje in v nekem smislu dogovarjanje o resničnosti, ki jo lahko soustvarjamo le skupaj in s soglasjem. Pomeni mu tudi svojevrsten način »medsebojnega negovanja« na daljavo.

Drugi, zahtevnejši in pretežno strokovnjakom namenjeni del knjige je plod njegove svetovalno-terapevtske prakse. Iz predstavljenih specifičnih komunikacijskih tehnik (ki so izbrane na inovativen in v našem prostoru edinstveno sistematičen način), po branju presenečeno spoznamo, kaj vse v vsakdanjem sporazumevanju spregledamo in koliko raznoraznih možnosti v umevanju in ustvarjanju medosebnega sporazuma ostaja pravzaprav neizkoriščenih.

Iz recenzije

Vecova knjiga *Komunikacija – umevanje sporazuma* je kombinacija temeljnih informacij o tem področju ter uporabe komunikacije v svetovalno-terapevtski praksi. Je primerna tako za tiste, ki želijo o področju dobiti osnovne informacije, kot tudi za tiste, ki bi se za to področje radi bolj temeljito usposobili. Posebna prednost knjige je tudi v tem, da se avtor ne zadovolji zgolj z naštevanjem različnih oblik in tehnik komunikacije, pač pa vedno poskuša zanje najti ustrezno utemeljitev v stroki. Avtor zelo dobro kombinira starejše in sodobne avtorje in na ta način ustvarja logično konsistenten model komunikacije, ki ni odraz take ali drugačne specifične teoretične naravnanosti, pač pa dobro in strokovno utemeljeno sintezo dosedanjih spoznanj. S takim pristopom so dobro povezane različne dimenzije, kot npr. funkcija, motivacijska osnova, in seveda skladno s tem tudi zakonitosti, ovire in učinkovitost komunikacije. Avtorjevo strokovno izhodišče je pri tem seveda predvsem socialno psihološko, z aplikacijo na področja, na katerih je do sedaj poklicno deloval. Dobra kombinacija teorije in prakse se med drugim kaže tudi v bogatem navajanju primerov, ki pomagajo razumeti vsakokratna teoretična navajanja. To je, še zlasti v prvem delu knjige, dodatno podprto z bogatim izborom vaj, ki bodo v pomoč vsem tistim, ki se hočejo s komunikacijo ukvarjati bolj načrtno.

Janez Bečaj

ISBN 961910563-X
9 789619 105634