

Komunikacijska kompetentnost

■ **Mateja Vodnik**, mag. znanosti, prof. socialne pedagogike, integrativna psihoterapevtka, ima evropsko diplomu iz psihoterapije, na *Šolskem centru Novo mesto* poučuje psihologijo, etiko in komunikacijo ter psihiatrično zdravstveno nego. Poleg tega izvaja dodatno strokovno pomoč za dijake s posebnimi potrebami in svetovalno psihoterapevtsko delo. Ima 37 let delovnih izkušenj, od tega 24 let v šolstvu.



*Kje je še kdo v tem
čudnem času
med nočjo in dnevom?
Vpiješ in veš, ne prikličesh več glasu.
(Ivan Minatti)*

Komunikacija je veščina, ki temelji na odnosu in spoštovanju. Predstavljamo jo v kontekstu podpore in pomoči oziroma temeljne elemente terapevtske komunikacije.

Komunikacija je zahtevna

Konstruktivna komunikacija je zahtevna veščina. Temu smo trenutno priča v vrhu slovenske politike, ko nemočno opazujemo nesposobnost izvoljenih politikov, da ustvarijo dostojno koalicijo. Državotvornost in dobrobit naroda so, tako kaže, nadomestili osebni interesi in sla posameznikov po oblasti in revanšizmu. Ob tem mi prihaja na misel slovenski pregovor: *Kdor zna lajati, mu ni treba, da bi znal govoriti.*

Socialni odnosi 'potekajo' in ne le 'obstajajo'. Potekajo kot komunikacijsko dogajanje, v katerem udeleženci dogajanja drug drugemu predstavijo sebe, svoja videnja in odnose med njimi.

Ko naprej razmišljam o tej boleči temi, se zavedam, da se moramo prav vsi še veliko naučiti o komunikaciji, da ne bomo le lajali, ampak da postanemo zares komunikacijsko kompetentni.

Ljudi učijo vseh mogočih reči, samo tega ne, kako naj bodo zares ljudje. A njim sploh ni toliko do česa drugega kakor do tega, da bi bili res ljudje. Zahtevajo le, da izvedo isto, česar jih ne učijo (Blaise Pascal).

Komunikacijska kompetentnost obsega znanje, veščine in zmožnost uporabljati načine prenosa, razumevanja in prejetanja idej, misli in občutij, in sicer z namenom natančnega prenašanja in izmenjevanja

informacij in emocij. Imeti moramo torej znanje in biti vešč v tem, da lahko prenašamo informacije, ideje, emocije drugim tako, da jih ti razumejo. Poleg tega moramo dopustiti in upoštevati posameznika, ki pri prenašanju svojega sporočila ni vedno jasen in morda prehitro zaključuje in posplošuje. Prodorni slovenski psiholog in psihoterapevt Bogdan Žorž je rad zamenjal besedo komunikacija s sporazumevanjem, saj po njegovem beseda komunikacija ni enopomenska. Sporazumevanje vsebuje globlji pomen, saj vključuje odnose, cilje in okoliščine med sogovorniki. Pomembno je, da posameznik v sporazumevanje vlaga samega sebe – takega, kakršen je, in ne, kakršen bi rad bil. Pristen odnos se začuti in tudi drugega zavezuje k pristnosti (Žorž, 2009).



Foto: Marko Hrovat

Odnosno komuniciranje

Če govorimo o komuniciranju kot procesu, potem bi radi s tem poudarili povezave dogodkov, socialno interakcijo med udeleženci. Komuniciranje se večkratno in na več ravneh prepleta z odnosi med ljudmi, tako da v komunikacijski situaciji praktično ni mogoče razlikovati komuniciranja od odnosov. Zato izraz odnosno komuniciranje zajema mnogo oblik, načinov in ravni komuniciranja, predvsem pa se nanaša na proces komuniciranja v medosebnih odnosih, na socialne interakcije med ljudmi (Ule, 2005: 264).

Vsakdo nenehno sodeluje v komunikacijski dejavnosti. S tem spreminja druge elemente v procesu komuniciranja in ustvari povsem drugačen komunikacijski dogodek. Socialni odnosi 'potekajo' in ne le 'obstajajo'. Potekajo kot komunikacijsko dogajanje, v katerem udeleženci dogajanja drug drugemu predstavijo sebe, svoja videnja in odnose med njimi. Pravzaprav lahko govorimo kar o transakcijski naravi komuniciranja: komuniciranje je socialni proces, v katerem se dogaja nenehen medsebojni vpliv komunikacijskih partnerjev (Müller, 2002 v Ule, 2005). Transakcijska narava komuniciranja pomeni, da je vsako komuniciranje do neke mere edinstveno. Komunikacijska situacija nastopi z določenimi ljudmi v določenih situacijah in se nenehno spreminja, četudi udeleženci ostajajo isti. Sodobni svet zahteva nove odnose. Od nekdanje izrazito hierarhične družbe prehajamo na horizontalna razmerja in na vsestransko sodelova-



Foto: Nataša Pezdir

nje ob polnem upoštevanju dostojanstva vsakogar. Razviti svet spoznava, da je nadaljnji napredek človeštva odvisen bolj od sodelovanja kakor od pritiskov formalnih avtoritet oz. tako imenovanega direktivnega vodenja (Trček, 1998: 118).

Komunikacija v kontekstu podpore in pomoči oz. terapevtska komunikacija

Sprejemanje je temelj terapevtskega in hkrati katerega koli varnega odnosa. Drugi v odnosu z menoj namreč nikoli ni povsem tak, kot bi si ga želela, ampak drugačen v vsej svoji edinstvenosti. Drugačnost pa je vedno bogastvo in bolečina hkrati. Drugačnosti ne moremo pritrjevati, lahko jo le sprejmemo brez kakršne koli tendence po spreminjanju. Sprejeti drugega takega, kot je, in ne takega, kot bi si ga želeli, je umešnost odnosa. Brezpogojno sprejemanje je tisto, ki človeka prepriča, da je osebi vredno zaupati, ker pri tem začutimo legitimnost in

komplementarnost svoje drugačnosti.


Spoštovanje je prav tako bistveni temelj odnosa, ki človeku vrača dostojanstvo in vero v lastno vrednost. Martin Buber v *Principu dialoga* poudarja: »Človek je tem bolj oseba, čim močneje v svoji človeški dvojnosti uveljavlja 'jaz' temeljne besede 'jaz – ti'« (Buber, 1982: 48; v Vodnik, 2015). To pomeni, da se kot osebnost lahko začutim v drugi osebi in da se druga oseba lahko začuti v meni. V spoštovanju človeškega dostojanstva torej odzvanjamo drug v drugem in ustvarjamo prostor pristnega dialoga.

Empatija je med komunikacijskimi veščinami najbolj prepoznavna. Oseba preprosto začuti empatijo drugega v smislu indijanskega pregovora, naj nikogar ne sodimo, dokler nismo prehodili dveh milj poti v njegovih mokasinih. Empatija je racionalno in čustveno dogajanje, ki temelji na sposobnosti postavljanja v položaj drugega in življenja vanj. To pomeni, da drugega razumemo in z njim sočustvujemo, se postavimo na njegovo stališče in analiziramo svet z njegovo

ve perspektive. Empatija je osebnostna značilnost in sposobnost, pa tudi etična norma. **Zaupnost** je temeljna v smislu zagotovila diskretnosti, ki omogoča zaupanje v medsebojnem odnosu. Lahko bi rekli, da brez zaupnosti ni zaupanja in obratno: brez zagotovila, da bodo izrečene vsebine ostale varne v medsebojnem odnosu, bomo ostali zgolj na ravni konverzacije, ne pa odnosne komunikacije.

Samorazkrivanje je osnova terapevtske komunikacije. Ne gre zgolj za razkrivanje klienta, ampak tudi terapevta, ko le-ta odpira svoje odzive na terapevtski proces. Po klasičnih analitičnih načelih naj bi terapevt ohranjal nevtralnost ter skrbno nadzoroval in odklanjal vsako morebitno osebno vpletenost v terapevtski proces. Novejši pristopi (tudi integrativna smer) pa poudarjajo, kako pomembno je iz lastnih odzivov in misli kreirati proces in ga nadgrajevati. Po integrativni metodi so povpraševanje (*inquiry*), uglasenost (*attunement*) in udeleženos (*involvement*) bistvene prvine terapevtskega procesa (Erskine, Moursund, 1988).

Površinski odnosi so lahki, lahko se pogovarjaš o politiki, kuhanju, športu za razvedrilo. To je lahko nekaj, s čimer zapolniš praznino, vendar drugemu v resnici ne pušči blizu, ne odpreš se mu in si ne dovoliš biti ranljiv ter ne razkriješ zares, kdo si, piše Jean Vanier, ustanovitelj skupnosti za osebe z motnjami v duševnem razvoju. »Če ostajaš na strokovnem piedestalu in drugega sprejmeš le z glavo, nočeš pa ga sprejeti tudi s srcem in sočutjem, potem mu ne boš mogel pomagati« (Vanier, 2002: 68).

Samo če bomo poslušali drug drugega in se slišali, lahko pričakujemo zdrav razvoj posameznikov in družbe. Če bomo zares dopustili svoji ranljivosti, da nas nagovori, bodo naši odnosi pristnejši in bo prihodnost našega naroda bolj optimistična. 

Literatura

- *Komunikacija na delovnem mestu*. Pridobljeno 20. 6. 2018 s spletne strani https://sl.wikipedia.org/wiki/Komunikacija_na_delovnem_mestu.
- Minatti, Ivan (1985): *Prisluškujem tišini v sebi*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Pascal, Blaise (1986): *Misli*. Celje: Mohorjeva družba.
- Vanier, Jean (2002): *Vsak človek je sveta zgodba*. Celje: Mohorjeva družba.
- Vodnik, Mateja (2015): *Doživljanje kompetentnosti socialnih pedagogov*. Magistrsko delo. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Zorec, Marjeta (ured.) (2004): *Najboljši slovenski pregovori in reki*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Žorž, Bogdan (2009): *Svetovati ali poslušati*. Priročnik za samopomoč in svetovanje v vsakdanjem življenju. Celje: Celijska Mohorjeva družba.