

Kaj spremeni pogovor v prepir

POSLUH ZA DRUGEGA, JE MOST MED NAMI

Nič nas bolj ne prizadene kot občutek, da nas ljudje, ki nam pomenijo v življenju največ, pravzaprav ne slišijo, ko s pomočjo besednega komuniciranja ne prepoznajo naših občutij, želja. Nuja po medsebojni komunikaciji je neizčrpna. Nikoli ne prerastemo potrebe po izmenjavi lastnega izkustvenega sveta z izkustvenim svetom nam drage osebe. Zaradi tega je medsebojno razumevanje, dojevanje potreb sogovornika v naših odnosih tako pomembno. Pomeni gibalno in usmerjanje v dinamiki medčloveških odnosov. Zato je uho, ki nam je pripravljeno prisluhniti, tako pomemben element v odnosih. Spoznanje, da te nekdo ne sliši in ne razume, pa je lahko zelo boleče.

Da večina težav v medsebojnem sporazumevanju izvira iz dejstva, da se ne slišimo, se je potrdilo tudi v moji praksi klinične psihologinje pri svetovalnem delu in analiziranju nesoglasij, na primer med partnerji in pri težavah staršev v stikih z njihovimi otroki.

Kolikokrat se zalotimo, da skačemo v sogovornikovo besedo, preden se dejansko zavemo, kaj nam želi povedati? Vse to zavira možnosti za kakovostno (spo)razumevanje, ki nam omogoči prepoznavanja občutij in razmišljanj sogovornika. Sem mnenja, da do tega prihaja tudi zaradi uveljavljenega koncepta individualizma, ki je značilen za sodoben način življenja. Čeprav sebe dojemamo zelo individualno, se je treba zavedati, da smo vpeti v mrežo odnosov, ki nas določajo in nam nudijo potrebne mehanizme za naš obstoj. To velja tudi za najbolj samostojne in celo samosvoje ljudi.

Prehiter tempo vsakdanjika temu seveda ni v prid, tekma s časom nas pri sporazumevanju venomer ovira. Medtem ko na hitro pripravimo obrok za kosilo, smo v mislih že pri naslednji dnevni obveznosti. Sogovorniku, četudi nam je kot oseba ali družinski član še tako blizu, ne posvetimo dovolj ali celo nobene pozornosti. Pri tem se pre malo zavedamo, da težave in nesoglasja ne minejo kar tako. Celo nasprotno, nezadržno se kopičijo, če sebi in drugim ne damo pravočasno niti možnosti medsebojnega idejnega in čustvenega prepoznavanja.

Zakaj si ne prisluhnemo?

Pri obravnavi zveze pogovor – prepir je najprej treba pojasniti, kaj sploh je komunikacija. Če uporabimo bolj ali manj suho-



Fotografija: Dreamstime

parno definicijo, je proces medsebojnega prenosa sporočila. Na začetku je sporočilo duševni fenomen, misel, čustvo, ki je nedostopno drugim. Da sporočilo sporočamo drugim, ga moramo pretvoriti v ustrezno obliko. Ta postopek je kodiranje sporočila, ki je besedno in nebesedno. Kodiranje sporočila pa gre skozi kanale, kot so: besede, mimika, geste, drža, glas in drugo.

Besede, ki so del verbalne komunikacije, so zelo močno sredstvo komunikacije, saj pravimo, da ne samo meč, tudi besede lahko ubijejo človeka. Vendar pa je govor le del celotnega komunikacijskega sistema, v katerem ga je nemogoče ločiti od vida,

Najslabša lastnost čustvene reakcije je v tem, da je nalezljiva. Ko jeza preskoči od tistega, ki govori, k tistemu, ki posluša, se stopnjuje skozi vrsto ravnanj in odgovorov nanje. Prepri se lahko konča le, ko se ena od oseb odloči, da preneha

posluha, gibanja ali dotika osebe, s katero vstopamo v besedno interakcijo.

Pri besedi, kot zaključku celotnega procesa našega izražanja, velja omeniti, da naša odločitve, da spregovorimo, sloni na naši notranji ali zunanji spodbudi ali zaznavi, da se nečemu odzovemo ali pa se ne. Ta proces, ki vsebuje vseh pet čutov, izgleda

nekako takole: slišimo, vidimo, vohamo, se dotaknemo, se premaknemo.

Za tem zaznavanjem naši možgani začnejo proces dekodiranja, prepoznavanja, kaj eden od navedenih čutov pravzaprav pomeni, kakšno sporočilo nam prenaša. Ta občutek spodbudi čustvo, na primer veselje, paniko, jezo. Pri razumevanju komunikacije se moramo zavedati, da igrajo pomembno vlogo tudi človekove osebne značilnosti: naša zaznavanja, razpoloženje, odgovornost, morala, pričakovanja ali izkušnje. Šele po tem, ko naša čustva prepoznamo, sledi analiza težave, ki da smernice za način delovanja ali nedelovanja. Naša odločitev, kako se nanje odzovemo, pa lahko povzroči veliko razliko pri kakovosti občutenja in ustreznega reševanja miselnih in čustvenih ovir v našem življenju v smislu

li pa smo klic ljubljene osebe. Razburjeni in pretreseni bi najrajši vrgli telefon skozi okno. To je čustvena reakcija. Kognitivno jo lahko ocenimo tako: Doživljamo občutek jeze, saj dogodek ni potekal v skladu z našimi željami.

Zanimivo pri čustvovanju je, da čustev ne doživljamo v vseh situacijah. Pojavijo se izključno takrat, ko je neki dogodek, oseba ali situacija za nas pomembna. Pomembno je tudi vedeti, da imajo čustva svoj namen, saj nas opozarjajo na dogodke. Omeniti velja, da so čustva rezultat spremembe z namenom, da se vzpostavi skladnost med nami in svetom. Njihova funkcija je prilagojenost na spremembo med nami in zunanjim svetom.

Prilagoditev na spremembo pa nam da občutek nadzora nad lastnim življenjem,

morajo takrat »v ozadje«. Če sogovornik kriči, ne slišimo besed oziroma vsebine sporočila, pač pa samo glas, kot glasnika določenega čustvenega stanja. S tem pa v nas izziva čustveno stanje jeze, strahu, prizadetosti.

Najslabša lastnost čustvene reakcije je v tem, da je nalezljiva. Ko jeza preskoči od tistega, ki govori, k tistemu, ki posluša, se stopnjuje skozi vrsto ravnanj in odgovorov nanje, kar lahko vodi do tega, da prekineмо komunikacijo. V nekem trenutku odložimo telefon in ga ne dvigamo več, ali pa drugega izključimo iz svojega življenja.

Prepir se lahko konča le, ko se ena od oseb odloči, da preneha. To pa lahko dosežemo, ko imamo občutek notranjega nadzora nad svojim življenjem in ko smo prepričani, da lahko sami usmerjamo svoje življenje in nadzorujemo dogodke.

Primera slabe komunikacije iz prakse

- K meni je prišla mati petnajstletnice, zasvojene z mamili in pijačo, ki se je tudi prostituirala. Hčerko so pri protizakonitih dejanjih ujeli, mati pa se je osredotočala le na to, kako jo rešiti pred organi oblasti in jo prevzgojiti. Ni doumela, da ji mora najprej prisluhniti, prepoznati razloge za hčerkino negativno vedenje, ki so jo vodili v samouničenje. Temu preprosto ni bila kos, ker se je preveč posvetila svojim lastnim občutkom prizadetosti in razočaranju nad hčerkinim vedenjem. Tako je, namesto da bi hčeri prisluhnila in se seznanila z vzrokom za njene težave, stopnjevala napetost, ki je vedno privedla do preprirov. Z verbalnim nasiljem pa sta merili vsaka svojo moč.
- Ko sem bila še študentka, sem obravnavala primer bolnice, ki so ji postavili diagnozo depresija. Na vsako moje vprašanje je odgovorila

in nato čakala, da ji zastavim novo vprašanje. Ta intervju je potekal kot odbijanje teniške žoge. Vprašanje – odgovor, vprašanje – odgovor. Bil je površinski, saj ni posegel v srž njenih težav ali v ozadje vzroka, ki je pripeljal bolnico v njeno slabo mentalno stanje. Ko sem začela razmišljati o tem, kaj naj bi bil vzrok, da najina komunikacija ni zaznala bistva problema, sem ugotovila, da ni bilo nič narobe z mojo tehniko vodenja anamneze. Narobe je bilo to, da me je bolj zanimalo, da sem jaz »dobra« klinična psihologinja, da dobim odgovore na moja vprašanja, kot pa me je zanimala bolnica kot oseba. Ta izkušnja me je naučila, da je bistvo uspeha pristno zanimanje za osebo in ne pristno izvajanje tehnike. Da pa nas nekdo začne zanimati kot oseba, pa se moramo naučiti vživljati v druge.

lastnega zadovoljstva in pozitivnega doživljanja dogodkov.

Čustva so duševni procesi in stanja, ki jih pogojujejo soodvisni vplivi med človekom in zunanjim svetom. Izražajo človekov vrednostni odnos do sveta in do samega sebe. Prisotna so že pri rojstvu in se razvijajo vse življenje. So zbirka spominov, telesnih občutkov in misli. Čustva so dinamični sistem, znotraj katerega so določeni elementi, ki vplivajo drug na drugega. Treba se je zavedati, da s čustvi ne reagiramo na situacijo, reagiramo le na pomen in pomembnost situacije. Pomembnost pa ocenjujemo glede na naše vrednote in cilje.

Kaj je čustvena reakcija?

Zamislimo si, da zazvoni telefon, mi pa smo v kopalnici pod prho. Na vso naglico hitimo iz kopalnice v sobo, se oglasimo in ugotovimo, da na drugi strani telefona prodajajo neki izdelek ali nas prosijo za sodelovanje v telefonski anketi, pričakova-

čepprav smo na splošno prepričani, da na določene dogodke v svojem življenju nimamo vpliva. V položaju, ko na lastno življenje ne moremo vplivati, pa se počutimo ogrožene (ali je ogrožen naš čas, energija itd.) in smo zato preplavljeni z negativnimi čustvi nemoči.

Kadar je oseba v večji čustveni stiski razburjena, jezna, prizadeta, potrebuje od sogovornika še intenzivnejše sodelovanje in pozornost, kot sicer. V teh primerih potrebuje naše razumevanje priznanje lastne vrednosti, kljub napakam. Naše vrednostne sodbe o sogovornikovem ravnanju

Že antični filozofi so prišli do spoznanja, da obstaja vzajemno razmerje med kognitivnim vedenjem in čustvi. Če povzamemo misel grškega filozofa Epikteta, predstavlja večjo težavo naše mnenje, stališče o nečem, kar je za nas pomembno, kot pa sam pomen le-tega.

Razlogi, da se ne slišimo

Posluh za drugega je umetnost, ki potrebuje empatijo, ki je kot most med nami. Pasivna pozornost ne prinese rezultatov. Zakaj in kaj nas naredi nestrpne in netolerantne? Kot odgovor lahko razumemo dejstvo, da se moramo sprijazniti z veliko ironijo razumevanja – mi sprejemamo druge le toliko, kot sprejememo sebe. Drug drugega lahko razumemo šele, ko se naučimo prepoznavati lastne obrambne reakcije in odzive. Da bi bili sposobni razumeti in slišati druge, se moramo soočiti najprej s svojimi lastnimi strahovi, nerazumevanjem, pri tem pa najti način zase, kako biti boljši sogovornik. Naša naloga je oblikovanje svoje lastne odgovornosti za ustvarjanje pravilnega, pozitivno naravnanega odnosa do ostalih ljudi. Znanje je moč. Prepoznavanje čustev je najpomembnejši del nebesedne komunikacije. Osredotočimo se na dejstvo, da z nekontroliranimi negativnimi občutki lahko škodujemo sebi. Uporabljajmo besede z zavedanjem in ne avtomatično, saj je kontrola za naše odzive le v nas. Le tako bomo ustvarili odnose medsebojnega upoštevanja, spoštovanja. Zato je vrlina učinkovitega poslušanja najboljša možna pot medsebojnega učenja in osrečujočih stikov z drugimi ljudmi. Največje bogastvo leži v naših odnosih in pravo bogastvo je sočutje, občutek za drugo osebo. Tu je velika razlika med tem, kaj so naše izkušnje in kako se mi odzivamo na občutja, s katerimi se soočamo. Sposobnost izražanja občutkov je pomembna socialna spretnost, ki ima zato posledično precejšen vpliv na uspešnost kakovosti našega življenja.

Dr. Marjeta Ritchie, specialistka klinične psihologije