



ZINKA KOSEC,
Akademija Akcija, zavod za aktivni razvoj

KOMUNIKACIJA JE ODSEV NOTRANJEGA STANJA POSAMEZNIKA

Žal si ne moremo privoščiti, da bi vsakič, ko bi bila neka situacija za nas nova, dobili pravi ljubeči objem. Sem pa prepričana, da bi to preprečilo obilo stisk ljudi in posledično neprijetnosti v komunikaciji.

Namreč, ko se rodi otrok, je prva komunikacija zanj topel objem mame, ko ga stisne k sebi. Objem ljubečih rok mame, čeprav je ta popolnoma utrujena od poroda, je najlepše sporočilo, ki ga otrok lahko dobi, ko pride v, za njega, novo in še neznano situacijo.

Začetki

Veliko raziskav je potrdilo, da za zdrav razvoj dojenčkov in otrok ti potrebujejo dotik, nego in ljubeč odnos. V eni od raziskav v Veliki Britaniji so po drugi svetovni vojni celo ugotovili 80-% smrtnost dojenčkov, ki so imeli vse osnovne pogoje za življenje, a niso imeli nobenega telesnega stika z drugim. Ob tem pa pozabljamo na še eno drugo izjemno pomembno dejstvo, da se nam z odraščanjem te potrebe ne zmanjšajo, le naučimo se živeti z manj dotika. Seveda pa ima to svojo ceno. Navadno se to kaže na osebnostnih lastnostih posameznika, kot so sposobnosti zaupanja sočloveku, sposobnosti vzpostavljanja pristnih človeških odnosov, v notranjem občutku sprejetosti in nenazadnje seveda tudi občutku ljubljenosti.

Organizacija časa

Kako močno vpliva naše notranje razpoloženje na komunikacijo z ljudmi okrog nas, smo spoznali tudi v času, ko smo bili v samoizolaciji s svojimi najbližjimi. Številni niso imeli možnosti umika v svoj prostor, najti svoj notranji mir in biti sami s seboj. Ko smo ves čas izpostavljeni kateremu koli odnosu, je ta slej ko prej



lahko predstavljal breme. Kot če bi morali vsak dan jesti svojo najljubšo jed ali nositi vsak dan ne najbolj priljubljene obleke. Žal ali na srečo je tako tudi z odnosi in komunikaciji v njih. Velja pravilo Gaussove krivulje, ki govori o tem, da lahko pomanjkanje skupnega časa in komunikacije odnos dolgoročno ohlaja, nato imamo srednji del, kjer je razmerje časa, ki ga preživimo z izbranimi ljudmi optimalen in je tak tudi odnos (večina tu preživi večji del svoje delovne dobe) in na koncu, kjer smo z nekom preveč časa, to negativno vpliva na odnos in komunikacijo.

Tako ugotovimo, da je pomembno, v kolikšni meri znamo uravnovežiti odnose tudi v času. Še prej pa seveda, da znamo poskrbeti za svoje potrebe, ne da pričakujemo, da bo to za nas naredil delodajalec, sodelavec ali partner. Tako bomo vedno v komunikacijo in odnose vstopali notranje mirni in tako bomo lahko delovali tudi s sočlovekom. Veljali bomo za »nekonfliktnega«, razumskega in preudarnega človeka. Dovolili si boste vzeti čas za vsebine, ki so vam pomembne in se jim v pravi meri posvetili. Tako boste plemenitili svojo blaginjo in opažali pozitiven razvoj dogodkov. Takšno delova-

nje vas bo navdajalo z zadovoljstvom in tako boste prijeten sogovornik, saj za svoje dobro počutje ne boste potrebovali odobravanja okolice. Po drugi strani pa boste postali tako močan zgled drugim, da bo vaša pohvala drugim ogromno pomenila.

Pohvala in graja

Zanimivo je tudi to, da ljudje, ki so zadovoljni v sebi, veliko pogosteje in raje namenijo pohvalo sočloveku. Tako v pohvaljenem posamezniku vzbudijo pozitivna občutja in ta občutja v svojem notranjem svetu povezuje s človekom, ki ga je pohvalil. Vsak si želi, da se njegovo delo opazi, da so vsebine, ki so pomembne njemu, pomembne tudi komu drugemu. Tako posamezniku uspe razviti pozitivne odnose tudi z drugimi v družbi in je navadno s strani sodelavcev, prijateljev, širše družbe sprejet in zaželen. Le kdo pa si tega ne želi?

Kaj pa graje, pripombe, kritike? Kdo jih najpogosteje izgovori? Najbrž tisti, ki najpogosteje razmišlja negativno in ki najprej vidi, kaj je bilo pri izbrani vsebini narejeno narobe, ne, kaj je bilo narejeno. Če pomislimo, kako se ljudje ob njem počutijo, hitro ugotovimo, da nelagodno in da jih pogosto navdaja neprijeten občutek že samo, če pomislijo na tega človeka. Dogaja se tudi, da se ljudje name noma tega človeka izogibajo, če pa že morajo z njim komunicirati, izbirajo naprej premišljene in izbrane besede (za katere ni nujno, da so iskrene) in pogovor kar se da hitro zaključijo. Seveda to dotični človek čuti in zato ga navdaja z nezadovoljstvom, občutkom izločenosti, nezazelenostjo in nesprejetostjo. To so za človeka težka občutja, ki dolgoročno zelo negativno vplivajo na njegovo psihično stanje. V najboljšem primeru si najdejo nek krog ljudi izven dela, kjer lahko ta občutja uravnotežijo. Če jim to ne uspe, lahko to preraste ali v agresijo ali pa to postane poligon za zdrs v depresivno stanje.

Agresivna proti asertivni komunikaciji

Osnovno razumemo agresijo kot fizično – sproščanje posameznikove energije

navzven, lahko pa je tudi samodestruktivna, kjer posameznik to agresijo usmeri vase. Prvo je dobro za posameznika in slabo za okolico, drugo pa ravno obratno. Pri agresivnem sogovorniku nam zelo pomaga asertivna komunikacija, kjer se odmaknemo od vsebine pogovora in začnemo naslavljanje način komunikacije. Najpogosteje se odvija v štirih stopnjah:

- Sogovorniku v mirnem tonu povemo, kako komunicira z nami npr.: »Vpiješ name«. Tu bi rada opozorila, da stavek: »NE deri se name!« ni asertivna komunikacija.
- Če to, da sogovorniku povemo, kako z nami komunicira ne »odpre oči«, da komunicira nespoštljivo in neprimereno ter se umiri, to nadgradimo še s tem, da povemo, kako to na nas vpliva: »Vpiješ name in postaja mi izjemno neprijetno«. Pomembno je, da to izgovorimo v mirnem tonu in jakosti svojega glasu ne izenačujemo s sogovornikom, ki ga navadno viša, ko ne dobi zelenega učinka.
- Kadar je agresivni sogovornik še vedno zelo močno v svoji ideji in to še naprej agresivno sporoča, mu povemo tudi,

Osebi, ki negativno vpliva na vzdušje v delovnem timu lahko dodelimo delo, ki je prostorsko odmaknjeno od drugih ali pa ji delo časovno razporedimo.

kaj to predstavlja zanj, saj v tem trenutku navadno uvidi, da na ta način ne bo prišel do sebi zelenega rezultata. Rečemo lahko tako: »Vpiješ name in postaja mi izjemno neprijetno. V takem stanju ni mogoče urejati stvari, ki jih želiš.«

- Kadar pa tudi to ne pomaga, napovemo sankcije. Če se počutimo fizično ogrožene, lahko napovemo, da bomo poskrbeli za svojo varnost s klicem na določeno številko. Če ni tako, pa lahko preprosto napovemo umik iz komunikacije: »Jaz se na ta način ne želim pogovarjati, če se ne umiriš, bova ta pogovor nadaljevala ob drugi priložnosti.«

Seveda je pomembno, da če se sogovornik res ne umiri, sankcije, ki smo jih napovedali v četrtem koraku, tudi izvedemo.

Poznamo še dokaj splošen izraz pasivna agresija, kjer s »počakaj, boš že videl« spravljajo v strah ljudi okrog sebe, saj vedo, da so ljudje v strahu manj aktivni in tako lahko naredijo manj njim neljubih dejanj. Nemalo je tudi primerov, ko želijo posamezniki svoja neprijetna občutja prenesti na druge, s tem, da ljudi okrog sebe krivijo za njihovo stanje. S časom se sodelavci začnejo takih zaposlenih izogibati, ti pa s svojim nezadovoljstvom ostanejo sami, zato so večsah še glasnejši, da bi jih le videli in slišali. To lahko zelo negativno vpliva na vzdušje v ekipi. Zato je pomembno, da se dolgoročno tak posameznik, kakor je mogoče, odmakne od ekipe. Najpogosteje izberemo eno izmed treh načinov. Lahko se jim da kakšno delo, ki je prostorsko odmaknjeno od drugih, lahko se njihovo delo časovno prerazporedi. Če tudi to ni mogoče, se jim določi vsebinska naloga, ki se čim manj navezuje na delo ostalih članov delovnega tima.

Koristen, slišan, razumljen, sprejet

Najbrž se zdaj sprašujete, kako bi lahko to v čim večji meri preprečili. Tako, da človeku čim pogosteje pokažete, da je koristen v ekipi, slišan, razumljen in sprejet. Takrat ne bo imel potrebe, da bi skozi komunikacijo iskal potrditve in se bo miren v sebi lahko lotil delovnih nalog. Kakor koli pa se to sliši preprosto, je to v ekipi vsak dan zahtevno, vendar se splača. Tako se stkejo vezi med ljudmi, ki presegajo okvire delovnega okolja in osmišljajo delo in življenje ljudi. Tega si pa vsi želimo. Da tistemu miru v sebi dodamo še kanček veselja.