

# КОМУНИКАЦИОНА КОМПЕТЕНТНОСТ ИЛИ ВЕШТИНА КОМУНИЦИРАЊА

Поштовани родитељи,

И сами сте свесни колико је ова вештина важна у свакодневном (пословном и приватном) животу а чини се да на још већем значају добија када Ваша деца уђу у пубертет па се чини да говорите различитим језицима и да нисте сигурни да се добро чујете и разумете. Наредним текстом ћемо покушати да Вам помогнемо да пронађете начин да своје дете боље слушате и чујете и оно што Вам није рекло.

**КОМУНИКАЦИОНА КОМПЕТЕНТНОСТ** подразумева вештину познавања садржаја комуникације, степен допирања до саговорника.

Дете ће са родитељима најчешће ступити у следеће **врсте комуникације**:

1. **захтев за информацијом** (када дете тражи од Вас неко објашњење или информацију, али може да има и прикривен захтев за акцијом желећи да родитељ нешто предузме)
2. **захтев за акцијом** (дете Вас моли да учините нешто за њега – нпр. да решите сукоб са другим дететом)
3. **захтев за емоционалном разменом** (велики број захтева које родитељи добијају односи се на то да деца на прикривен начин објашњавају своје емоционално стање, при томе не говорећи шта очекују од Вас, не кажу узрок тога)
4. **неприличне комуникације** или недоличне интеракције (то су ситуације излива физичке или вербалне агресије); овде спада и акциона неприличност (тражи нпр. да урадите нешто на штету другог детета)

Како бисте успешно применили технике слушања било би добро да покажете детету да га поштујете као особу без обзира колико година има. Када слушате шта дете има да Вам каже сазнаћете нешто више о њему а добићете могућност да и сами будете саслушани. Дете ће имати утисак да га не слушате у току разговора ако:

- гледате расејано у њега (уместо тога све време га гледајте право у очи, а не у ТВ или новине)
- вребате прилику да ускочите са својим идејама или решењима (много ефикасније је не прекидати га док говори)
- сте нестрпљиви да заврши (дајте му/јој времена да исприча све што жели)
- сте у некој врсти конфликта

Активно слушање подразумева да покажете стварни интерес за оно што други говори. То значи да покушате да га заиста разумете, да проверите како сте разумели, да се активно распитујете за нове информације и донекле тумачите оно што сте чули.

Сва пажња слушаоца треба да је усмерена на оно што има да Вам каже саговорник а да се при томе не намеће своје схватање ствари.

Да неког слушате (у овом случају своје дете) показате и тиме што ћете повремено коментарисати следећим фразама: “Стварно!, Ма немој!, Шалиш се!, Занимљиво!, А шта ти кажеш на то?” итд.

Не устручавајте се да запиткујете, односно тражите додатна објашњења распитивањем за детеље, подстицањем приче питањем : “И шта је онда било?” Да бисмо проверили да ли смо добро разумели саговорника добро је да повремено питамо: “Исправи ме ако грешим, али ја сам схватио да си ти...” или “Ако сам добро разумео/-ла ти си се осетио/-ла изиграним зато што...” Са запиткивањем се не сме претерати јер се може десити да ометете саговорника или другој страни може личити на пожуривање, а преоштро распитивање може створити утисак саслушавања. Зато ваља пронаћи меру.

Можете и да ћутите, али је важно да показујете да сте ту, да слушате и да сте присутни. Говором тела (гледањем саговорника, потврђивањем главом, окренути ка њему) показујете да га слушате. Ако ћутите и не прекидате особу која Вам се обраћа и са пажњом слушате, можете чути и оно што никаквим запиткивањем не бисте сазнали. Неке особе су нервозне када наступи пауза у разговору па је попуњавају сталном причом или питањима. Будите стрпљиви.

## **ЈА-ГОВОР, ТИ-ГОВОР**

Када желите да саопштите нешто непријатно другој особи и да је мотивишете да промени своје понашање, било да сте у конфликтној ситуацији или не – боље је говорити о томе шта Ви осећате, како је Вама, какве последице понашање те друге особе има на Вас, него да оптужујете другу особу да има неке лоше особине. Говорећи о последицама његовог/њеног понашања на Вас имате прилику да изазовете саосећање, осећај одговорности, спремност да и други (или дете) нешто учини.

Са друге стране, нападом на другог изазивате потребу код те особе (детета) да се брани и да реагује нападачки. Многи људи су груби само зато што се осећају угроженим, из одбрамбених разлога, да не покажу слабост...

У конфликту увек треба водити рачуна да **не нападате особу већ проблем**. Важно је објективно проценити ситуацију и говорити о проблему који се десио, а не наредити придеве детету (брзоплет си, неодговоран и сл.) јер се онда оно осећа као окривљени без права на суђење. Ако је дете криво, оно ће то већ уочити и признати кад скупи храброст. За наставак комуникације и решавање проблема није одмах битно ко је крив, већ шта можемо да урадимо да поправимо ствар.

### **Пример:**

Родитељ улази у дечију собу и затиче неред.

ТИ-ГОВОР:Родитељ љутито каже детету : “Стварно си лењ/-а и неодговорн/-а. На шта ово личи?”

ЈА-ГОВОР: Родитељ каже детету:“Иване/Ивана, нервира ме што собу остављаш у неред. Волео/-ла бих да средиш своје ствари да можеш да пронађеш оно што ти затреба. Можеш ли то да урадиш сутрадан?”

## **ОСНОВНА ПРАВИЛА КОМПЕТЕНТНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ**

**1.Изрази своја осећања** (без бојазни кажите како се осећате у том тренутку после нечијих речи или поступка)

**2.Изрази своје потребе** (кажите најјасније шта је то што желите)

**3.Кажите јасно шта очекујеш од другог**

**4.Мисли о другоме** (често сматрамо нормалним кад други нешто добро уради а дигнемо дреку када погреша. Похвалите понекад.)

**5.Буди уљудан** (на уљудан начин можемо да кажемо непријатне ствари а да други не буде повређен. Ако га повредимо ни наш проблем неће бити решен.)

**6.Извини се кад си крив** (Чини се да је најтежа ствар признати кривицу и суочити се са својом грешком. Спремност да се призна кривица и извињење другој особи су врло важни за одржавање добрих односа са људима. При томе то треба учинити што пре, објаснити шта се десило и понудити да се на неки начин поправи грешка.Није срамота признати детету сопствену грешку!)

## **ЕМПАТИЈСКО РАЗУМЕВАЊЕ**

Да би допрли до саговорника, потребно је да поседујемо емпатију за друге, односно да имамо емпатијско разумевање, да можемо да се уживимо или уосећамо са другима.

Општи циљ је да се помогне саговорнику да заснује примереније понашање. Тежите да не повредитње другог али владајте ситуацијом.

Било би добро да одредите која је емоција скривена, да имате уважавање за другог (не “учити га памети” већ се отворити за ангажман) и показати минимум непосесивне топлоте.

Не глумити, не приказивати се сентименталним у пружању помоћи. Обавити само стимулисање туђег самоиспитивања – не кажемо ништа више од онога што смо чули од особе са којом комуницирамо, само чињенице.

У разговору са дететом поставите себи три питања:

-шта је скривено осећање?

-шта је скривена мисао?

-да ли ћемо му помоћи својим одговором?

Један од основних проблема је како препознати емоцију. Треба бити дискретан, не постављати питање пре времена. Ако нема озбиљнијих тешкоћа прво примењујемо трећу фазу – акцију. Треба створити осећај да, у ствари, нисмо били потребни, само га изазвати да покуша да себи помогне јер је велики број њих и размишљао о решењима али има пасиван став – не примењује их.

Овде се може јавити озбиљна препрека – долази до цензуре и укључивања механизма одбране – ту је смештена наша анксиозност (стрепња, забринутост, страховање, повишена и безразложна забринутост). Важно је открити шта саговорник није рекао, који је скривени мотив и како ће се осећати после нашег одговора.

**Најбоља информација** је она која суочава примаоца са његовим неискоришћеним потенцијалима.

Најгора **негативна информација** је стварање осећаја кривице код примаоца помоћи.

Особа која пружа помоћ даје подршку и разумевање, не кажњава и не оптужује, не сме да врати негативну информацију. Повратна информација коју упућујемо увек мора да буде позитивна-враћемо му информацију да ли је његово понашање примерено ситуацији. При давању негативне информације треба се држати **правила**:

1. Дати информацију која се односи на жељено побољшање и то формулисано у контексту позитивног понашања (“Волео бих/-ла да убудуће ...”)
2. Повећати уверљивост наше повратне информације нагласивши да је њено порекло у ономе ко је даје:, на пр. рећи:”Мени се чини..,” или “Ако се не варам...” Ставити до знања да нам је жао што морамо негативно да одговоримо.

Кад није могуће ово претходно онда:

3. Пре негативне информације увек наћи нешто позитивно што ћемо рећи.

Важно је да се код особе која је потражила помоћ не изазове одбрамбено понашање јер ћемо је одбити од комуникације. Било би добро проценити онога ко је затражио помоћ, водити га ка конкретном проблему, навести га да види прави проблем. При одговору се морају резимирати околности које су довеле до емоција (појаснити ситуацију) и вратити емоцију.

**ОПШТИ ЦИЉ је помоћи примаоцу да успостави ефикасније понашање.**

**НИЈЕ ДОБРО** давати преурађене савете, стављати себе у први план ни доминирати (што је прилично тешко применити када су саговорници деца).

Када стварно разумемо и уважавамо саговорника онда њега стављамо у први план.

## **НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА**

Осим вербалног дела комуникације, о чему је било речи, постоји и невербални.

У комуникацији са одраслим особама смо фокусирани на оно што они говоре, па се тако понашамо и у контакту са децом. Међутим, дечје вербалне способности су у развоју а глас, тело и гестикулација у свакој секунди шаљу бројне емоционалне сигнале. Незахвално је тумачити невербалне дечије гестове на начин како то чинимо са одраслим особама. На пример, сматра се да када неко има подбочене руке на коленима, изгледа као да се сасвим скупио на столицу или има замрзнуто лице са минимумом мимике онда та особа јасно показује емоцију страха. А када бисмо покушали да исто овакво понашање детета тумачимо, аналогија не мора да буде тачна. Наиме, можда дете седи тако на столицу јер има такву навику седења или нагло зарумењено лице може да одаје стид (или неки знак непријатности) али може да буде и најава болести, тј. температуре.

Са дететом ваља комуницирати и додиром, загрљајем, погледом, осмехом...

Смешите се, јер када ви зрачите оптимизмом и ведрином, не само да ћете се ви лично осећати боље, већ ћете утицати да и ваши саговорници буду такви.

Гледајте саговорника у очи док разговарате. Тако одржавате контакт, фокусирасте његову пажњу на оно што говорите, концентришете га на важност ваших речи. Поштујте “лични простор” саговорника. Делује узнемирујуће да се уносите у лице, нарочито ако критикујете.

Врло је важан први утисак, а он се заснива на спољњем изгледу: лицу, осмеху, покретима тела, одећи, фризури... Један од првих сигнала је стисак руке при упознавању или сусретању – млитава рука делује равнодушно, као да је чин присиле у питању. Већини овакав начин руковања не прија, па брзо постају свесни да не желе да имају такав стисак руке. У оваквим ситуацијама могуће је утицати на себе и свесно променити неке навике. Међутим, невербално је највећим делом у области несвесног. Управо зато је тешко себе и друге подучити жељеној гестикулацији и мимици.

Невербалне поруке које ће емитовати одрасли или дете зависе од следећих елемената:

### **Узраст**

Са повећањем искуства из свих области живота (социјалне, емотивне, когнитивне...), увећава се знање о различитим појавама и међусобним односима. Све што се види, научи и доживи на извештан начин “прерађује” се у себи и то онда увелико утиче на невербални говор.

### **Културна средина**

Познато је да се исти гестови другачије тумаче у различитим културама. На пример, тишина у комуникацији се у неким културама сматра знаком поштовања (Кина), док се у другим срединама третира као знак стидљивости или незаинтересованости (Аустралија).

### **Окружење**

И деца и одрасли одашиљу различите невербалне поруке када су у свом дому или када су на неком другом месту (тада су сигнали теже уочљиви, прикривенији су). Разлике између

ових сигнала код деце су још израженије јер се они тек уче вербалној комуникацији, па је дијапазон невербалних порука врло широк и разнолик.

## **Родитељи**

Када говоримо о деци, онда је атмосфера дома и породице основа за дечје доживљавање себе. Што се боље осећа у “својој кожи” ( а то умногоме зависи од родитеља), и његова невербална комуникација ће одисати сигурношћу, оптимизмом, поверењем...

Како дете одраста и постаје све вештије и са речима, дијапазон невербалне комуникације се не смањује, већ се компликује још сложенијим порукама:

- избегавање погледа: непријатно ми је, осећам стид или желим да сакријем нешто од тебе
- премештање са ноге на ногу: пожури, нервозан сам и нестрпљив
- мрштење: не слажем се са тобом, или не знам о чему говориш, не разумем те

Сања Ристић-Станков

педагог