



Od socialne atribucije do vzorcev v komunikaciji 2

Socialna interakcija – vaja

8. 11. 2022

DOMAČA NALOGA (od zadnjič)

- Izberite si eno osebo, s katero bi radi izboljšali odnos. V prihodnjem tednu nekaj časa namenite poslušanju izbrane osebe tako, da se osredotočite na eno od naštetih namer:
 - a) Rad_a bi bolje razumela drugo osebo.
 - b) Rada_a bi samo uživala v njeni ali njegovi družbi
 - c) Rad_a bi se naučila nečesa novega.
 - d) Rad_a bi izkazala podporo, sočutje.

AKTIVNO POSUŠANJE — dejansko, najbolj učinkovito poslušanje

- z namenom, da nekoga (bolje) razumemo
 - z namenom, da nekomu damo uteho, izkažem podporo, sočutje
 - da se z nekom dobro imamo, da uživamo v njeni*njegovi družbi
 - da se nekaj novega naučimo
- OSNOVE UČINKOVITEGA KOMUNICIRANJA
SO UTEMELJENE V NAMERI

ZAGOTAVLJANJE **SPREJEMANJA**

PSEVDOPOSUŠANJE (navidezno poslušanje) IN SKRITE NAMERE KOT OVIRE V KOMUNIKACIJI

- SKRITA AGENDA
- POTREBA PO IMETI PRAV
- NARAVNANOST:
NADVLADATI, ZMAGATI
- NEZAINTERESIRANOST
- NEZMOŽNOST SPREJEMANJA
DRUGEGA, NJEGOVEGA
DOŽIVLJANJA
- KONVENCIONALNA,
NORMATIVNA "PRIJAZNOST"
- ...



PSEVDOPOSUŠANJE

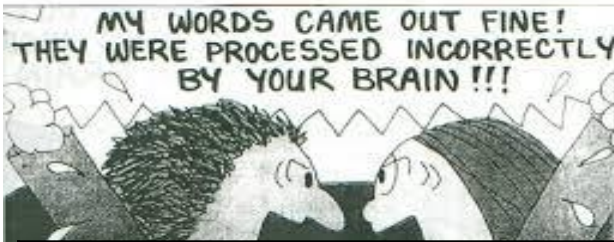
12 OVIR pomeni neučinkovitost, ker

sporočajo:

- Tvoje doživljanje ni pravo, resnično.
- Ne sprejemem tvojega doživljanja stvari, dogodkov, vrstnikov ali sebe.
- Ti si malo čuden, nor, nenavaden, poseben ...
- Spremeniti bi bilo potrebno tebe, ne mene, okoliščin, institucije ...
- Ne jemljem te resno, saj ne more biti tako hudo.
- Zdiš se mi nezrel, nesposoben ...da tako vidiš, ocenjuješ dogajanje.

jih doživljamo:

- "Ob takem odgovoru nisem imel več volje, da bi še kaj govoril."
- "Sili me v obrambo, jezi me."
- "Pripravi me do tega, da bi se prepiral."
- Daje mi občutek manjvrednosti in šibkosti. Razdraži me in razjezi."
- "Daje mi občutek, da bi se moral spremeniti, da me ne sprejemajo takšnega, kakršen sem."
- "Daje mi občutek, da me (ne)obravnavajo kot otroka."
- "Daje mi občutek, da me ne razumejo."
- "Daje mi občutek, da so krivični do mojega doživljanja."
- "Daje mi občutek, da ne morem povedati do konca."
- "Daje mi občutek, da poslušalcu ni do tega, da bi me poslušal."



JEZIK NESPREJEMANJA oz. 12 OVIR NA POTI H KOMUNIKACIJI

(Gordon, 1980, 1989, 1991)

<p>Skupina ovir, ki ponuja drugemu rešitev za njegov problem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ukazovanje • Opozarjanje, grožnje • Moraliziranje • Svetovanje, sugeriranje • Poučevanje, navajanje logičnih argumentov
<p>Skupina ovir, ki se nanaša na ocenjevanje, vrednotenje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ocenjevanje, kritiziranje, sramotenje, • Etiketiranje, dajanje imen • Interpretiranje, analiziranje, diagnosticiranje
<p>Ovire zaradi želje, da bi se drugi bolje počutil, da problema ne bi več videl kot problema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Priznavanje vrednosti • Ohrabrevanje, simpatiziranje, podpora
<p>Ovire, ki jih predstavlja zasliševanje”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Spraševanje, navzkrižno zasliševanje
<p>Reakcije, s katerimi skuša spremeniti drugega, ga zabavati ali pa se izogniti problemu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Umik, sarkazem, humor

GOVORICA SPREJEMANJA

po Gordonu

- avtentičnost (ne odložiti človeškosti , ker zastopamo določeno vlogo – npr. strokovnjaka, starša...)
 - pristna čustva
- ni treba za vsako ceno občutiti ljubeznivosti in naklonjenosti
- do različnih ljudi, otrok imamo različne občutke
 - ni se treba bojevati za svoj prav
 - sprejemanje je treba pokazati
 - nebesedno izražanje naklonjenosti
- nevmešavanje: znamenje sprejemanja
- pasivno poslušanje kot znak sprejemanja

Vir: T. Gordon,
Družinski
pogovori, 1996

AKTIVNO POSLUŠANJE

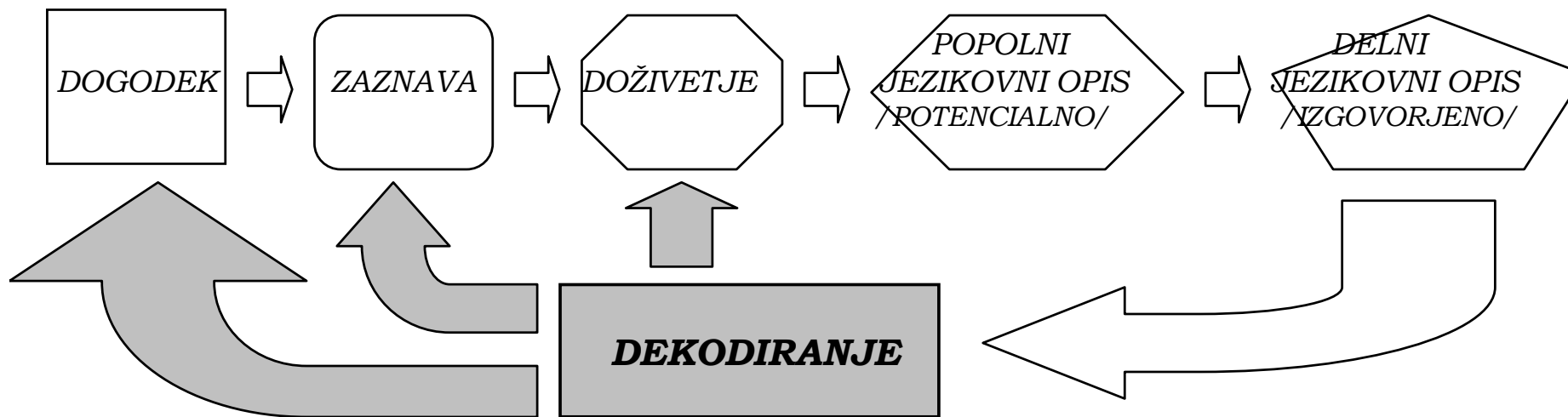
Komunikacijo olajšuje:

- pasivno poslušanje
- pritrjevalne pripombe
- opogumljajoče pripombe
- aktivno poslušanje



Zrcaljenje
Parafraziranje
Parafraziranje
čustev

Pri aktivnem poslušanju poskušamo sporočilo drugega čim bolj pravilno dekodirati (Vec, 2005, s. 76):



Učinkovito komuniciranje po Gordonu – po principu manj je več – ustvarjanje možnosti za pogovarjanje

Pasivno poslušanje, pritrjevalne, opogumljajoče pripombe: t.i. “odpiranje vrat”:

→ sporočam



Aha
Oho
Zanimivo
Res je
Kaj ne poveš
To si napravil
Res...
Več mi povej o tem.
Zanima me tvoje mnenje
Hočeš o tem kaj povedati?
Povej mi vso zgodbo.
Dobro, poslušam.
Zdi se mi, da bi rad povedal o tem.
Videti je, da je zate pomembno.

-Pravico imaš povedati, kar občutiš.
-Spoštujem te kot osebnost; s tvojimi mislimi in občutji.
-Tudi od tebe se lahko nekaj naučim.
-Resnično bi rad poslušal tvoje mnenje.
-Tvoje misli so tako dragocene, da jih je vredno poslušati.
-Zanimaš me.
-Želim se pogovarjati s teboj, da te lahko bolje spoznam.

- **Otrok: "Danes so me poslali k ravnatelju."**
- **Mama: "Ja?"**
- **Otrok: "Ja, gospod Majer mi je rekel, da med uro preveč govorim."**
- **Mama: "Aha."**
- **Otrok: "Ne morem prenašati tega starega fosila. Sede za kateder ter nam pripoveduje o svojih skrbah in o svojih nečakih. Misli, da nas to zanima. Ne moreš si predstavljati, kako je dolgočasen."**
- **Mama: "Aha, aha."**
- **Otrok: "Pri njegovi uri ne naredimo ničesar! Še zmešalo se mi bo. Z Janom sediva skupaj, počneva neumnosti, medtem ko on govori. To je najslabši učitelj, ki si ga lahko zamisliš. Draži me."**
- **Mati: (molči)**
- **Otrok: "Pri dobrem učitelju se lahko učim, ampak če dobimo takšnega, kot je gospod Majer, nimam veselja za učenje. Zakaj so lahko taki ljudje učitelji?"**
- **Mati: (vzdihne)**
- **Otrok: "Morda je boljše, da se na to navadim, saj zmeraj tako ne bom imel dobrih učiteljev. Več je slabih kot dobrih, in če bom dovolil, da me bodo slabi premagali, ne bom dobil potrebnih ocen, ki jih rabim za naprej v šoli, pa samo še več težav bom imel. Verjetno škodujem sam sebi."**

AKTIVNO POSLUŠANJE

zahteva



omogoča



- **prepričanje, da je drugi sposoben sam rešiti svoj problem (pomembno je imeti zaupanje v proces iskanja rešitve!)**
- **sposobni moramo biti iskreno sprejeti čustva drugega, tudi kadar se razlikujejo od tistih, za katere sami mislimo, da naj bi bila ustrezna**
- **vedeti moramo, da so razna čustvena stanja pogosto le prehodna**
 - **za AP moramo imeti voljo in čas**
- **sposobni moramo biti vživljanja v drugega, vendar hkrati ohraniti distanco, ki je potrebna za trezno ukrepanje**
- **razumeti moramo, da ljudje težko sami povedo za svoje težave, zato jim moramo pri izražanju pomagati z AP**
- **spoštovati moramo zasebnost drugega in zadržati zase, karkoli nam pač pove o sebi ali svojem življenju**

- **drugim, da predelajo svoja močna čustva, da se jih rešijo in lahko ponovno usmerijo v aktivnost**
- **razumeti in sprejeti lastna čustva**
 - **lajšanje reševanja težav**
 - **prepuščanje odgovornosti za analizo in reševanje problema tistemu, ki ga ima**
- **da tudi drugi raje poslušajo nas, saj jim daje občutek sprejetosti, upoštevanja in razumljenosti**
 - **ustvarjanje tesnejšega in zrelejšega odnosa.**

AKTIVNO POSLUŠANJE

omejitve



- Aktivno poslušanje ni ustrezno, kadar imamo mi sami problem (po Gordonu) – takrat *jaz sporočila*.
- Aktivno razumevanje rabimo omejiti, kadar ugotovimo, da drugi preveč govori in bi morala komunikacija postati bolj dvosmerna.
- Kadar želimo izravnati nivo intimnega razkrivanja s sogovorcem (npr. govori samo druga oseba)
- Kadar se zavemo, da poslušamo zato, da se izogibamo lastni opredelitvi in lastni asertivnosti;
- Kadar smo preutrujeni ali preveč nestrpni, da bi ustrezno poslušali; kadar ugotovimo, da bi sogovornikova rešitev lahko komu škodila.

Načini aktivnega poslušanja - vaja

Oblika parafraziranja (aktivno poslušanje):

- Če prav razmem...
- Moj vtis je...
- Zdi se mi...
- Ko to rečeš, se mi sliši...
- To se je pa tako slišalo, kot da...
- To si pa tako rekla (rekel)...
- Kaže, da ...

Intuitivno
sklepanje

Oblike zrcaljenja

- **Dobesedno ponavljanje v namen dekodiranja**
- **Zrcaljenje čustev**
- **Zrcaljenje mimike, govornice telesa, telesne drža, hitrosti govora, glasnosti govora...**

Pasivno poslušanje kot omogočanje prostora sprejemanja

Opogumljajoče, pritrjevalne pripombe

Nevmešavanje kot znak sprejemanja

Odpiranje vrat (=npr. aha, uf, ...)

...

DOMAČA NALOGA

- V naslednjem tednu namerno uporabljajte in vadite aktivno poslušanje, in sicer se najbolj osredotočite na parafraziranje.

Uporabite naslednje možnosti parafraziranja:

- **Če prav razumem...**
- **Moj vtis je...**
- **Zdi se mi...**
- **Ko to rečeš, se mi sliši...**
- **To se je pa tako slišalo, kot da...**
- **To si pa tako rekla (rekel)...**
- **Kaže, da...**

...

Za katero od možnosti ste ugotovili, da vam je najbližja ali jo morda že uporabljate? Prepoznate odzivanja drugih, ki ustrezajo aktivnemu poslušanju?