

ZA RAZGOVOR JE POTREBNO DVOJE

Jelena Perepačić

Za svaki razgovor, makar to bila i svađa, uvek je potrebno dvoje ljudi. Komunikacija među ljudima odvija se kako govorom, odnosno rečima, tako i mimikom i govorom tela. Čovek je jedino, nama poznato biće, koje je naučilo da koristi reči. Međutim, uspešnost komunikacije ne zavisi samo od pravilnog korišćenja pojedinih reči, slova i izraza već i drugih, često važnijih činilaca. Drugim rečima u razgovoru je potrebno umeti saslušati i razumeti šta sagovornik govori, odnosno šta želi da nam saopšti. Uspeh dijaloga remeti i različito poimanje komunikacije među pripadnicima suprotnih polova.

Naime, dečaci i devojčice od ranog detinjstva uče se različitim obrascima komunikacije. Oni druženje i potvrdu bliskosti doživljavaju i poimaju na drugačiji način. Najbolja drugarica za devojčice je ona kojoj može da se poverava, sa kojom razmenjuje tajne. Međutim, za đake je najbolji drug onaj sa kojim može najbolje da se igra, izvodi nestašluke.

Ove razlike u kasnijem životu mogu da budu uzročnici mnogobrojnih i raznolikih problema u komunikaciji među polovima. Za muškarca koji je privržen jednoj ženi, ono što zajedno rade dokaz je bliskosti i poverenja, dok je za ženu, po njenom mišljenju, poveravanje i razmena emocija izraz bliskosti koji joj najviše nedostaje.

Komunikacijom, njenim oblicima, zakonitostima, izvorima nesporazuma kao i načinima kako se oni mogu prevazilaziti, najviše su se bavili psiholozi i lingvisti. Na osnovu njihovih zapažanja osmišljeni su programi koji podučavaju ljude umetnosti uspešne komunikacije.

Tako američki psiholog Eron Bek u svojoj knjizi "Ljubav nikad nije dovoljna" nudi primere pogrešnog i ispravnog načina komunikacije među ljudima i predlaže načine kojima je moguće uspešno razrešiti nesporazume. On je uočio da postoji više uzročnika koji mogu da dovedu do nesporazuma. Ovom prilikom navodimo samo neke od njih.

Idealizacija partnera posle koje neminovno dolazi do razočaranja, jedan je od čestih uzročnika nesporazuma. Nije retko da zaljubljena osoba u svom partneru vidi otelotvorenje onih njegovih osobina koje bi ona želela da on poseduje. Pri tome objekat ljubavi postaje idealna osoba. Međutim, takva nerealna slika i očekivanja koja je prate opasna su za vezu. U takvoj vezi od partnera se očekuje da predvidi želje, očekivanja, »pročita« misli i osećanja. Ovakva očekivanja partner nije u stanju da ispuni i tada dolazi do razočaranja.

Upravo iz tog razloga Bek ukazuje da treba biti jasan i određen po pitanju stvari koje se o sebi žele saopštiti ili od drugoga čuti, pa će u skladu sa tim i razočaranja biti manje.

Brojna razočaranja zbog onoga što se od drugoga očekivalo, a nije se dobilo dovode do stvaranja nepoverenja u osobu koja je razočarala. Ovo je druga karakteristika parova sa lošom komunikacijom. Kada se očekivanja ne

ispune, partneru se pripisuju loše namere i kada to u stvari nije bio slučaj. A kada izgube poverenje jedni u druge, ljudi tada izbegavaju da otvoreno kažu ono šta zaista misle, već se pretvaraju, bivaju neiskreni i slično. Već sam nedostatak poverenja predstavlja priličan problem u komunikaciji. Pored toga, tada partneri znatno češće koriste reči kao što su »uvek« ili »nikad«. Pored toga one se uglavnom koriste u negativnoj konotaciji. Na primer, takvi su iskazi tipa:« *Ti nikad nisi tu kada mi trebaš. Uvek zakašnjavaš. Od tebe nikakve koristi*«. Ovakvi iskazi samo uvećavaju postojeće probleme, povećavaju napetost među partnerima i učvršćuju postojeću nepoverljivost.

Profesor Bek toplo preporučuje da se ovakve opaske izbegavaju i da se zamene izrazima i rečima kao što su: ponekad, čini mi se da..., imam utisak da..., dešava ti se... i slično. Sve ove izmene imaju za cilj da učine da razgovor bude prijatniji, da protekne bez nepotrebnog izazivanja napetosti i "lepljenja" negativnih "etiketa". Pri tome važan je i način na koji se nešto govori. On bi trebalo da ostavlja utisak dobronamernosti i prisnosti.

Treća karakteristika loše komunikacije je nedostatak "sluha" za ono što nam drugi saopštava. U takvoj situaciji razgovora praktično da i nema, već svaki sagovornik "vrti svoju ploču", ne obraćajući pažnju na ono šta druga osoba saopštava.

Bek predlaže pojedine vežbe koje partneri treba da izvode kod kuće, ukoliko žele da razviju, poboljšaju ili usavrše već postojeću veštinu dobre komunikacije.

Partnerima se tako savetuje da uče da slušaju jedan drugoga, da ne prekidaju jedan drugoga, da imaju strpljenja i pokazuju interesovanje za ono šta im se saopštava i da se ne brane ako im se prigovori ili im se učini da nešto nisu dobro razumeli.

Druga vežba predviđa prepričavanje saopštenih informacija. U početku ono ne retko liči na dečiju igru "gluvih telefona" ali vremenom ona postaje sve preciznija. Ovom vežbom profesor Bek skreće pažnju na činjenicu da iskazane reči, odnosno njihov smisao, može sagovorniku zvučati sasvim drugačije nego što je to bila zamisao onoga ko ih je izrekao.

Predložene vežbe jesu jednostavne, ali njihovo sprovođenje je daleko teže nego što na prvi pogled izgleda. Njihova težina proističe iz činjenice da je potrebno uložiti veliki napor da bi se ranije usvojeni obrasci komunikacije promenili. Ipak вреди uložiti nešto truda i strpljenja, jer umeće uspešnog sporazumevanja među ljudima doprinosi većem poverenju i toplijim međuljudskim odnosima.