

TO, DA ZNAMO GOVORITI, ŠE NE POMENI, DA ZNAMO KOMUNICIRATI

Mineva drugo leto, ko še vedno ostajamo pred preizkušnjo, ki kroji naše življenje. Epidemijo. Spoznali smo, da na stvari, ki se nam zgodijo, ne moremo vplivati, lahko pa vplivamo na odziv nanje. Izkazalo se je, da naša najhujša preizkušnja ni virus, ki je preplaval skoraj ves svet, temveč odziv nanj in z njim povezana komunikacija.

ANJA ŽAGAR

Martin Luther King je že davno zapisal: »Ljudje se ne razumemo med seboj, ker se bojimo drug drugega. Drug drugega se bojimo, ker se ne poznamo. Ne poznamo pa se zato, ker med seboj ne komuniciramo.« Dejstvo je, da živimo v zmoti in mislimo, da pisanje sporočil po družbenih omrežjih predstavlja sodobno komunikacijo. Toda komunikacija ni enosmerna pot. Prav tako ni skupek besed in povedi, s katerimi bi se obmetavali, jih odvrgli brez premisleka, posledice pa zavestno prezrli. Ravno tako ni obsojanje brez utemeljenih dokazov, žaljenje brez razumevanja celotne slike in empatije. Komunikacija so besede in povedi, ki več kot o drugih povedo o nas. Kajti izražajo naše mišljenje, prepričanje, čustva, ideje, želje, potrebe, hotenja itn. Skozi komunikacijo zavedno in nezavedno izražamo, kdo smo in kako razmišljamo. Način komunikacije odraža našo raven zrelosti in razgledanosti.

Trenutno je pred velikim izzivom naša sposobnost odgovorne in zrele komunikacije, zato pogledjmo, kakšna bi morala biti, da bi se lahko izvili iz

■ Skozi komunikacijo zavedno in nezavedno izražamo, kdo smo in kako razmišljamo. Način komunikacije odraža našo raven zrelosti in razgledanosti.

primeža razmer, v katerih trenutno smo.

PRIMERNA IN ZMAGOVALNO NARAVNANA KOMUNIKACIJA:

- **Gradi zaupanje**
Zaupanje je najmočnejša sila, ki ljudi povezuje in jih spodbuja k skupnemu ukrepanju. Komunikacija vlivanja zaupanja je iskrena, jasna in transparentna. Besedam sledijo dejanja, ki dokazujejo iskrenosti namena. Ljudje zaupamo tistemu, ki skozi komunikacijo izkazuje spoštovanje, razgledanost, osebno-stno zrelost in predvsem predstavlja vzoren zgled. Zato naj se vaša dejanja vedno ujemajo s tem, kar poveste.
- **Rešuje spore**
Nesoglasje, nerazumevanje in nestrinjanje so sestavni del vsake komunikacije znotraj slehernega odnosa. Ravno s tem namenom je izjemnega pomena komunikacija, ki zmere širino različnih pogledov na isto stvar ali situacijo. Komunikacija, ki rešuje spore, zahteva razumevanje ozadja, ki je do spora pripeljalo, in sposobnost iskanja rešitev. V tem primeru ne gre za osredotočanje na to, kdo ima prav in kdo nima. Ravno tako ne za zmagovalca in poraženca. Gre za oceno posledic, ki jih spor lahko povzroči, če ni rešen, in komunikacijo v smeri minimizacije teh.
- **Spodbuja empatijo**
Empatija je vrlina, ki jo imajo nekateri tipi osebnosti ljudi že prirojeno. Z dneva v dan pa postaja tudi vse bolj zaželeno večšina tistih, ki se želijo izpopolniti v zreli komunikaciji. Slednja je prežeta z željo razumeti in

temelji na poznavanju ciljne publike. Empatija je zdravilo proti sebičnosti, saj tega pogosto zavzeto zagovarjamo, namesto da bi si dovolili rasti in spreminjati. Na ta način ostanemo popolnoma prilagojeni na trenutne razmere, med tem, ko se s težavo soočamo z vsem, kar še prihaja.

- **Opogumlja in vliva upanje**
Komunikacija, ki opogumlja in vliva zaupanje, je povezovalna in samozavestna. Izbrane besede vlivajo pogum, da je vse mogoče. Skozi takšno komunikacijo se izraža zaupanje v ljudi, ki so nagovorjeni. Pretekle zmage in uspehi so podlaga za iskanje navdiha in poguma na nadaljnji poti. S takšno komunikacijo se krepi pogum in zavzetost na poti premagovanja izzivov.
- **Nas uči**
Medsebojna komunikacija nas vedno nekaj uči, če le znamo dobro poslušati. Izziv, s katerim se vsi pogosto srečujemo, je, da ne poslušamo dobro, saj se bolj kot na sogovornika, osredotočimo nase in na to, kaj bomo mi povedali. Uči nas o sebi in o drugih. O različnih pogledih, prepričanjih in vrednotah. Uči nas kompleksnosti in raznolikosti.

KAJ PA SLABA KOMUNIKACIJA?

Moč izrečenih besed v komunikaciji je lahko tudi uničevalna. Ker bi bilo utopično pričakovati, da je v vsakdanjem življenju ne bi bilo, je toliko bolj pomembno, da se je zavedamo, če jo uporabljamo oziroma jo prepoznamo, če se ujamemo vanjo. Slabo razvita sposobnost komunikacije izvira iz pomanjkanja lastnega samozavedanja in osebne zrelosti. Pogledjmo, kaj so



njene najbolj pogoste negativne posledice:

- **Polarizacija**

V primeru, ko nismo pripravljeni razumeti širše slike in nismo usmerjeni k iskanju kompromisa, s pristransko ali celo manipulativno komunikacijo začnemo ustvarjati okoli sebe skupino isto mislečih ljudi, kar vodi v polarizacijo. Zaradi poenostavljenega načina komunikacije in nerazumevanja kompleksnosti te, znotraj bodisi partnerskega odnosa, družine, tima, skupine, oddelka, podjetja ali naroda, slepo verjamemo, da je prav samo to kar mislimo mi in nič drugega. Če kdo misli drugače, je naš nasprotnik ali celo sovražnik. Na ta način se ujamemo v t.i. »miselno past« (ang. mindtrap), ki nam onemogoča razvoj komunikacijskih veščin in posledično tudi veščin vodenja.

- **Ustrahovanje**

Mnogi med vami ste zagotovo že slišali za koncept »korenček vs. palica«. Gre za dokaj staro (zastarelo) metodo motiviranja zaposlenih, da naredijo to, kar se od njih pričakuje. Osebo me bolj kot na metodo motiviranja, omenjeni koncept

spominja na neposrečene vzgojne ukrepe. »Če boš priden/a dobiš čokolado«, »če ne boš ubogal/a, ne boš smel/a en teden gledati televizije«. Če komuniciramo na način nagrade ali kazni, se »bolje obnese« komunikacija kazni. Saj slednja v človeka vsadi strah pred kaznijo, saj si je ne želi, zato bo raje »ubogal«, četudi točno ne ve, zakaj. Strah vzbujajoča komunikacija deluje na kratek rok. Potem pa se hitro sprevrže v upor in nasprotovanje. Zato se izogibajte komunikaciji, s katero bi vsejali strah, saj se hitro lahko obrne proti vam.

- **Obup in tesnoba**

V času krize, težav, preizkušenj, sprememb, ko rešitve morda še niso znane, je pomembno, da to komuniciramo iskreno, jasno in samozavestno. Iskanje krivca in kazanje s prstom nanj ni prva stvar, na katero se osredotočimo. Najprej je potrebna spodbuda in usmerjenost misli k iskanju rešitve. Oštevanje v teh in tudi katerih koli drugih razmerah ni del zrele in učinkovite komunikacije. Najbolj uspešni ljudje v komunikaciji vnesejo veliko mero optimizma, jasno vizijo in cilje, ki jim bo treba slediti. Zaupanje v ljudi je ključno,

saj bodo le tako prisluhnili, kaj se od njih pričakuje. V nasprotnem primeru obup in tesnoba ohromita slehernega človeka, da bi sploh še verjel v svetlo prihodnost. Umetnost komunikacije je jezik voditeljstva (vodenja), ki spodbuja empatijo, sodelovanje in navsezadnje svobodo. Ko komunicirate, nikoli ne pozabite, da je cilj sleherne komunikacije ukrepanje. Če svojega sporočila ne morete uspešno prenesti drugim in jih motivirati za ukrepanje, je njegovo sporočilo popolnoma nepomembno. To naj bo vodilo za vse nas za prihodnost. Razsvetlino jo.

■ **Ljudje zaupamo tistemu, ki skozi komunikacijo izkazuje spoštovanje, razgledanost, osebnostno zrelost in predvsem predstavlja vzoren zgled.**