

Nenasilna komunikacija

Fikreta Mulaosmanović- Smajić, dipl.prof.filozofije i sociologije

Po svojoj osnovnoj prirodi čovjek je društveno biće, te posjeduje urođenu potrebu i sklonost prema povezivanju sa drugim ljudima, težnju da pripada grupi i živi u zajednici sa drugim ljudima. Zapravo osjećaj pripadanja, sigurnosti i ljubavi ostvarujemo kroz odnose sa drugima. Način na koji uspostavljamo odnose jeste komunikacija. Ona je temelj uspješnih međuljudskih odnosa. Komunikacija je osnovna nit koja nas povezuje kod kuće, u školi, na poslu jer pomoću nje izražavamo osobne želje, ideje i osjećaje, te različite fizičke, emocionalne i psihološke potrebe.

Komunikacijske vještine jako su važne u međuljudskim odnosima jer loša komunikacija često rezultira brojnim nesporazumima i problemima. Svako poboljšanje komunikacije znači ujedno i mogućnost poboljšanja međuljudskih odnosa. Uspješna komunikacija pomaže nam bolje razumjeti ljude i situacije, pomaže nam prevladati različitosti, graditi povjerenje i poštovanje te stvoriti uvjete za razmjenu kreativnih ideja, rješenja problema i dr. Iako se komunikacija sama po sebi čini jednostavna, često puta kada pokušamo uspostaviti komunikaciju sa drugima ili drugi sa nama, dolazi do nerazumijevanja što može uzrokovati konflikte i frustracije u ličnom i profesionalnom životu, te odnosima sa ljudima. Učenjem komunikacijskih vještina možemo se bolje povezati s partnerom, djecom, prijateljima, kolegama. Uspješna komunikacija uključuje određene komunikacijske vještine neverbalnu komunikaciju, pažljivo (aktivno) slušanje, prepoznavanje i razumijevanje vlastitih osjećaja i onih osoba sa kojima komuniciramo i sl.

Komunikacija među ljudima nije samo korištenje jezika. Mi govorimo, slušamo, gledamo, osjećamo, naše tijelo potpomaže ono što govorimo. Dok razgovaramo šaljemo mnogo neverbalnih poruka. Neverbalni signali su komunikacije bez riječi, položaj tijela, facijalna ekspresija, pokreti ruke, geste, kontakt očima, stav i ton glasa, način na koji dišemo itd. Način na koji gledamo, slušamo, krećemo se, gestikuliramo, govore mnogo više o osjećajima nego što će riječi ikad moći. Neverbalne signale potrebno je koristiti u skladu sa verbalnim jer treba pojačati izgovoreni sadržaj, a ne pružati kontradiktorne informacije. Ako govorimo jednu stvar, a drugu nam pokazuje neverbalna komunikacija, sugovornik će pomisliti da smo neiskreni.

Pored verbalne i neverbalne komunikacije, jedan od važnijih aspekata komunikacije jeste slušanje. Postavlja se pitanje da li mi drugog slušamo stvarno ili se samo pretvaramo da to radimo dok komuniciramo. Uspješno slušanje nije samo razumijevanje izrečenih ili napisanih informacija, nego i razumijevanje kako se govornik osjeća u toku komunikacije. Slušajući drugoga, pokazujemo mu da ga uvažavamo, na taj ga način upoznajemo, dobijamo informacije o njegovim potrebama, željama, osobinama te ostavljamo mogućnost da i mi budemo saslušani.

Najčešći problem u komunikaciji jeste da osobe ne znaju izraziti svoje mišljenje, osjećaje i zahtjeve na prikladan i razumljiv način. Iako možda ne smatramo da je način na koji govorimo „nasilan“ naše riječi često vode do povrede i bola, bilo u drugima ili nama samima. Sposobnost da izrazimo svoje osjećaje bez napadanja ili okrivljavanja drugih preduvjet je nenasilne komunikacije. Nenasilna komunikacija je utemeljena na jeziku i komunikacijskim vještinama koje jačaju našu sposobnost da i u najtežim situacijama ostanemo pribrani. Ona je tu da nas nauči, da nam ukaže na važnost toga

kako bi se mi trebali odnositi prema drugim ljudima, kako bi trebali komunicirati i kako mirnim putem riješiti konflikte u kojima se možemo zateći. Nenasilna komunikacija ne služi samo pri rješavanju nekih sukoba već je možemo i trebamo koristiti u svim situacijama dok razgovaramo sa drugim ljudima.

Marshall B. Rosenberg govori o četiri komponente nenasilne komunikacije koje trebamo primijeniti u razgovoru sa drugima i to: opažanje, osjećaji, potrebe i molba. U komunikaciji sa drugima potrebno je da prvo promatramo što se stvarno događa u konkretnoj situaciji, šta je to što zapažamo o onom šta nam govore, te šta to konkretno znači za nas i naš život. Bitno je da ono što opažamo ne osuđujemo ili procjenjujemo, nego jednostavno kažemo šta to oni rade, a nama se sviđa ili ne sviđa. Zatim kažemo kako se osjećamo kada promatramo to događanje, jesmo li povrijeđeni, uplašeni, radosni, zabavljeni, iritirani itd. Kao treće, kažemo koje su potrebe povezane sa osjećajima koje smo prepoznali. Četvrta komponenta bavi se onim što želimo od druge osobe, a što bi nas usrećilo i učinilo nam život ljepšim. Jedan dio komunikacije odnosi se na iskazivanje ove četiri informacije na vrlo jasan način. Drugi dio komunikacije se sastoji od primanja iste četiri informacije od drugih. Ovo je pristup koji se može primijeniti na svim razinama komunikacije i u različitim situacijama: u porodici, školi, sa društvom, na poslu itd.

Nerealno je očekivati od govora nenasilja da će stati potpuno na kraj nasilju, ali u komuniciranju sa nama bliskim osobama, do kojih nam je stalo, moći ćemo se bolje čuti, manje ćemo nanositi boli jedni drugima, svakodnevnne sukobe lakše ćemo rješavati tako da niko ne bude ponižen i povrijeđen. Svaka osoba želi biti poštovana, sretna i zadovoljna, uspostavljati kvalitetne veze i odnose, a to nam omogućuje nenasilna komunikacija.

Literatura

1. Ladislav Bognar, (1998.), „Govor nenasilja“, Osijek
2. Marshall B. Rosenberg, (2006.), „Nenasilna komunikacija Jezik života“, Centar za mir, nenasilje i ljudska prava – Osijek.