

Specifične komunikacijske tehnike v svetovalno-terapevtski praksi

Specific communication techniques in therapeutic counseling

Tomaž Vec

Povzetek

Tomaž Vec, dipl. psih., spec. psih. svet., Pedagoška fakulteta v Ljubljani, Kardeljeva pl. 16, 1000 Ljubljana

V članku so predstavljene nekatere komunikacijske tehnike, poznavanje katerih nam lahko po eni strani omogoča bolj funkcionalno lastno komunikacijo in po drugi strani vanjo usmerja sogovorca. Osvetljeno je zgolj ozko področje nekaterih komunikacijskih tehnik, ki se uporabljajo v svetovalni praksi in ki delujejo potencialno terapevtsko.

Ključne besede: komunikacija, komunikacijske tehnike, svetovanje, razjasnjevanje z vprašanji, zrcaljenje, parafraziranje, aktivno poslušanje in razumevanje, interpretiranje, konfrontiranje, povzemanje

Abstract

The article describes some communication techniques which can assist us in having a more functional communication ourselves as well as help directing our conversational partner. Highlighted are some communication techniques used in counseling which can be therapeutic.

Key words: *communication, communication techniques, counseling, questioning, reflecting, paraphrasing, active listening and understanding, interpreting, confronting, summarizing*

Pomen specifičnih komunikacijskih tehnik

V svetovalnem razgovoru lahko uporabljamo različne komunikacijske tehnike, s katerimi:

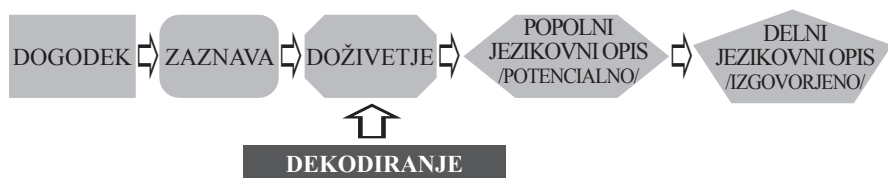
- poskušamo sami priti do jasnejše podobe oz. bolje razumeti sogovorca⁶ (boljše, ustrežnejše dekodiranje sogovornikovega sporočila),
- (terapevtsko) pomagamo klientu uvideti, razumeti, spreminjati itd. njegovo funkcioniranje (komunikacijo, čustvovanje, odnose, vedenje itd.).

Če se zavedamo kompleksnosti procesa kodiranja in sprememb, ki se dogajajo v procesu kodiranja od dogodka pa do takrat, ko je sporočilo izgovorjeno (o čemer sem podrobneje že pisal), potem je razumljivo, da prav v procesu dekodiranja poskušamo "razvozljati" ozadje (doživetje in/ali zaznavo in/ali dogodek) izgovorjenega sporočila. Proces dekodiranja načeloma torej ni nič drugega kot proces, prek katerega poskušamo sami priti do jasnejše podobe

⁶ V tekstu je uporabljen pojem "sogovorec", kadar gre za širšo populacijo (npr. otrok, sodelavec, učitelj), in "klient", kadar je posebej poudarjena nefunkcionalnost). Ob primerih je ta "drugi" vedno označen s K. Uporabljen jem tudi pojem svetovalce (ob primerih označen s S), čeprav bi lahko govorili tudi o terapevtu, vzgojitelju, staršu itd.

oz. boljšega razumevanja sogovorca, njegovega doživljanja in zaznavanja ter okoliščin nekega dogodka.

Slika 1: Pomen dekodiranja.



Sprejemanje

Funkcionalna komunikacija s klientom (npr. v svetovalnem procesu) zajema zelo širok spekter tehnik, ki jih večina avtorjev razvršča na kontinuumu od nedirektivnih (npr. zrcaljenje, povzemanje) do bolj direktivnih (npr. konfrontiranje, interpretiranje). Vsaka pomoč temelji na sprejemanju sogovorčevih verbalnih in neverbalnih sporočil, kar je po Dietru Specku (1990, str. 136) pogoj za nadaljnje korake t.i. dobre komunikacije. Thomas Gordon (1989, str. 20) to poimenuje "jezik sprejemanja" oz. "terapevtsko komuniciranje". Po Gordonu (prav tam) je takšno že samo *poslušanje*, saj daje drugemu občutek, da nas zanima, da ga sprejemamo kljub težavam in ga hkrati spodbuja k nadaljnjemu govorjenju.

Za sprejemanje drugega oz. za to, da bi sogovorec kar najbolj prepoznaval, da ga resnično sprejemamo, so potrebni določeni pogoji. Le-te vidimo v tistem, kar Gordon imenuje pogoji za t.i. aktivno poslušanje (po Gordon; 1989, str. 25, 26):

- Biti moramo prepričani, da je sogovorec sposoben sam rešiti svoj problem, oz. kot bi poudarili v kakšnem od sodobnih psihoterapevtskih pristopov (npr. v transakcijski analizi), da "je človek sam odgovoren za svoje vedenje". To pomeni, da je tudi vsak sam odgovoren za reševanje svojih problemov - dober svetoalec ga poskuša zgolj usmerjati v procesu, medtem ko mu rešitev ne more (in ne sme!) ponuditi. Gordon (prav tam) poudari, da je pomembno imeti zaupanje v proces iskanja rešitve.
- Sposobni moramo biti iskreno sprejeti sogovornikova čustva, tudi kadar se razlikujejo od tistih, za katere sami mislimo, da naj bi

bila ustrezna v dani situaciji. Le kadar bomo zmožni sprejemati njegova drugačna čustva, mu bomo tudi aktivno omogočali, da jih bo izražal in predeloval.

- Vedeti moramo, da so čustvena stanja pogosto le prehodna.
- Za aktivno poslušanje in tudi za sprejemanje moramo imeti voljo in čas. Če nismo pripravljeni komunicirati z nekom in če si za to ne vzamemo časa, ne moremo z nekom vzpostaviti stika. Sicer res velja, da je pomembno preživeti skupni čas kakovostno (npr. v aktivni komunikaciji v smislu medsebojne izmenjave), vendar mora obstajati tudi določena količina tako preživetega časa. Za sprejemanje velja podobno kot za odnos, da "je bolj proces kot stanje" (kot pravi William Wilmot, 1995, str. 28), s čimer je poudarjeno, da je za proces potrebna stalna skrb in nega (kar za stanje ne velja ali pa vsaj ne v tolikšni meri).
- *Sposobni moramo biti vživljanja v drugega, vendar hkrati ohraniti razdaljo*, ki je potrebna za trezno ukrepanje.
- *Razumeti moramo, da so otroci (pa tudi nekateri odrasli) le redko sposobni sami govoriti o svojih težavah*, zato jim moramo pri izražanju pomagati z aktivnim poslušanjem.
- *Spoštovati moramo zasebnost sogovorca in zadržati zase*, karkoli nam pač pove o sebi ali svojem življenju. Richard Nelson-Jones (1996, str. 119) poudarja, da ima vsakdo pravico do svojih misli in čustev. Lahko bi dodali, da je spoštovanje nekoga kot osebe (ne glede na njegova dejanja) pravzaprav predpogoj sprejemanja.

V nadaljevanju bom predstavil nekaj specifičnih (terapevtskih) komunikacijskih tehnik, vendar naj že tu opozorim, da je uporaba posamezne tehnike vedno odvisna od našega namena oz. cilja. Prav zato lahko npr. z istim vprašanjem ali pripombo včasih nekaj parafraziramo ali pa bistrimo, interpretiramo ali pa konfrontiramo. Iz samega vprašanja težko reverzibilno sklepamo na točno določeno tehniko. Temeljna razlika med specifičnimi komunikacijskimi tehnikami je torej v namenu uporabe, čeprav se med seboj razlikujejo tudi v nekaterih drugih spodaj navedenih (pa še v katerih drugih) podrobnostih.

Poudarjanje pomembnih izjav

Kot pravi Stanislav Bras (1977, str. 32), je mogoče "neprestano usmerjati pacientovo pozornost na latentno težnjo in doseči, da pacient intenzivno misli nanjo." Po Brasu (prav tam) to počnemo takrat, kadar opazimo v ozadju izjav neke psihodinamsko pomembne težnje. Namen uporabe poudarjanja je v usmerjanju pacientove pozornosti, na ozaveščanju in raziskovanju latentnih vsebin ter v pripravljanju pacienta, da sprejme določena psihodinamična dejstva o sebi in svoji življenski situaciji. Poudarjanje pa lahko uporabimo ne le v tovrstne (terapevtske) namene, saj je pogosto že v vsakodnevni komunikaciji, kadar želimo nekaj razjasniti (sebi ali sogovorniku), nadaljevati, poglobiti, podrobneje opredeliti, analizirati določeno temo, kadar želimo s sogovornikom priti do soglasja o nečem ali, kadar skupaj izdelujemo načrte itd.

Pri tej tehniki je naš osnovni namen usmerjati pozornost; iz sogovornikovih izjav poudarjamo nekaj zato, ker se nam zdi pomembno za naše razumevanje (sogovorničeve poglede nase, na svet in na druge), ali pa menimo, da bi moral sogovornik temu nameniti več pozornosti oz. dati nečemu večji pomen. Bras (prav tam) pravi, da poudarjamo lahko tako, da "bolj ali manj neposredno (dozirano) sprašujemo ali pa (v smiselnih trenutkih) vedno znova ponovimo in poudarimo, kar je rekel ..." Tako lahko npr. svetovalec reče: "Od tega, kar ste mi povedali, me posebej zanima ... Ali lahko o tem poveste kaj več?" ali S: "Vtis imam, da je ... za vas prav posebnega pomena."

Znamenja pozornosti in opogumljajoče pripombe

V razgovoru običajno nismo zgolj pasivni opazovalci (če ne zaradi drugega, nam to ne bi uspelo na neverbalnem nivoju), ampak je učinkovito uporabiti *pripombe in znamenja pozornosti*, s katerimi sogovornika spodbujamo k nadaljevanju (npr. s prikimavanjem, pripombami kot so "ja", "aha", "a tako", "razumem" itd.). Prav zaradi te spodbujajoče značilnosti nekateri takšne pripombe uvrščajo v področje pogojevanja (npr. O. Hargie in P. Marshall, 1991, L.

Cairns, 1991).

Sporočilo, ki je v ozadju takšnih pripomb, je: "S tabo sem, prosim nadaljui", kot pravi Nelson-Jones (1996, str. 117). Ne kaže pa ostajati zgolj pri tovrstnih pripombah, saj jih utegne sogovorec razumeti drugače, kot si želimo. Verjetno so nekatere take in podobne pripombe že skorajda pregovorno pripisane grotesknemu liku psihiatra, pred katerim leži pacient, ki ne dobi jasnega odgovora niti na vprašanje, kdaj naj pride naslednjič na seanso, ampak samo pomenjiv "Mhmmm". Vendar jih, kadar želimo komunicirati prav z določenim namenom (npr. svetovalnim), vsekakor kaže uporabljati - čeprav vedno z občutkom za sogovornika in njegove potrebe.

Še nekoliko bolj aktivno poseganje v potek razgovora so t.i. opogumljajoče ali odpirajoče pripombe (v angl. door openers). Z njimi (po Gordon, 1991, str. 22) še vedno ne posredujemo sogovorniku svojih misli sodb ali čustev, ampak ga intenzivneje, bolj določno spodbujamo h govorjenju. Npr.: Kako si? Kakšen je bil tvoj današnji dan? Bi želel o tem govoriti? O tem bi pa želel zvedeti kaj več. Kaže, da ti ni vseeno, kaj se dogaja? To je očitno zate zelo pomembno? Povej mi kaj več!

Takšne pripombe je dobrodošlo postavljati kadarkoli v nekem odnosu, saj je sporočilo, ki ga imajo odpirajoče pripombe: "Zanima me in sem pripravljen poslušati. Dajem ti priložnost, da izmenjaš svoje misli in čustva" (kot pravi Nelson-Jones, 1996, str. 117). Gre torej zlasti za spodbujanje k izmenjavi, kadar zaslutimo, da sogovorca nekaj moti. Vendar moramo biti (kot opozori Nelson-Jones, prav tam, str. 118) pri uporabi takšnih pripomb občutljivi za odzive sogovornika, saj se morda sploh ni pripravljen pogovarjati ali pa mi nismo tista oseba, s katero bi si želel pogovora o tisti temi. Uporabljati bi morali torej "na klienta usmerjeno odpiranje", kot to poimenuje Saundersova (1991, str. 188).

Razjasnjevanje z vprašanji

Kot pravi James T. Dillon (1991, str. 97-98), je na področju filozofije, lingvistike, analize diskurza, antropologije, psihologije itd. obširna literatura, ki se ukvarja z vprašanji in odgovori. Vendar so celo v najboljših primerih napisani predlogi včasih

videti prav smešno, npr.: Postavite prava vprašanja, v pravilnem zaporedju! Spodbujajoča vprašanja so v pomoč, toda neustrezna so lahko škodljiva. Če želite kreativen odgovor, postavite kreativno vprašanje.

Razjasnjevanje lahko poteka z dvema namenoma:

- sami sebi poskušamo razjasniti pomen, ki je za povedanim (ker ne razumemo, si ne znamo prav predstavljati ...) Kadar z nekom govorimo, namreč nikoli povsem natančno ne vemo, kaj posameznik z nekaterimi izrazi zares misli (npr. ko reče "Sem nervozen" ali "Razbesnel sem se" ali "Počutil sem se izgubljenega"). Z razjasnjevanjem poskušamo odkriti njegov pomen teh besed, zato ga vprašamo npr.: "Kaj ti to pomeni?", "Kako je to izgledalo?", "Kaj si počel, ko si bil tak?", "Kako bi še lahko to opisal?"
- Včasih pa želimo, da si tisti, ki nam pripoveduje, razjasni pomen (kadar imamo npr. vtis, da uporablja nekatere pojme pavšalo, površno, nepremišljeno, konvencionalno, zaradi predpisanih obrazcev v komunikaciji itd.).

Po Nelson-Jonesu (1996, str. 134, 135) lahko poteka razjasnjevanje prek različnih tipov vprašanj:

- *Odprta* ("open-ended questions"), ki v največji možni meri dopuščajo sogovorniku izbiro, kako odgovoriti (npr. S: "Mi lahko kaj poveš o svojih čustvih?"); več o njih pišem v nadaljevanju.
- *Specifična, detajlna*, ki jih uporabljamo za zbiranje konkretnih informacij oz. za konkretizacijo, kot to imenujejo drugi avtorji (npr. S: "Kaj točno je učitelj naredil?" ali "Kje se je to dogajalo?" ali "Mi lahko bolj natančno poveš kaj so počeli sošolci?").
- *Elaborativna*, ki so po avtorju (prav tam) odprta in dajejo sogovorniku možnost širšega razglabljanja o tistem, o čemer je govoril (npr. S: "Povej mi kaj več o tem.")
- *Poizvedovalna* (v orig. "elicit") o osebnem pomenu, s katerimi poskušamo izvedeti, kakšen je sogovornikov osebni, simbolični pomen nečesa (npr. S: "Sprašujem se, kakšen pomen ima ... za vas?" ali "Zakaj je to pomembno zate?").
- *Preverjanje razumevanja* (npr. S: "Ko si rekla ..., kaj si s tem mislila?" ali "Rad bi preveril ali sem te prav razumel ..." ali "Če te prav razumem, ti ...").

- *Na rešitev usmerjena* (npr. S: "Kakšno je tvoje mnenj o tem?" ali "Kakšen je tvoj načrt v zvezi s tem?" ali "V čem nameravaš spremeniti svoje vedenje?").

Eksplorativna in odprta vprašanja

Eksploracija oz. raziskovanje duševnosti pogosto poteka prek vprašanj. V svetovalni in terapevtski praksi je zlasti v začetni (diagnostični) fazi pomembno, da klient osvetli določena področja svojega življenja (npr. otroštvo, delovno oz. učno uspešnost, interesno področje, svoje odnose z drugimi itd.). Ker je običajno bolje, da že z samim vprašanjem ne omejimo možnih odgovorov oz. pojasnil in razlag, je priporočljivo uporabljati odprta vprašanja. Tako je npr. bolje vprašati: "Kakšni so vaši odnosi z drugimi?", kot pa postaviti t.i. zaprto vprašanje "Ali so vaši odnosi z drugimi dobri ali slabi?" Slednje namreč omeji sogovorca na odgovor, ki ga že vsebuje samo vprašanje in pogost odgovor je zgolj "Dobri" ali "Bolj slabi." Zaprta vprašanja namreč blokirajo sogovorca v stiku samega s sabo, s svojimi čustvi, tako da si notranje ne prisluhne in da namesto svojega vidika pravzaprav prikaže naš vidik situacije.

Ob tem pa Nelson-Jones (1996, str. 119) opozori, da navedeno vseeno ne pomeni, da naj ne bi nikoli uporabljali zaprtih vprašanj. Npr. uporaba zaprtih vprašanj je povsem ustrezna pri hitrem zbiranju selektivnih informacij, kadar moramo v kratkem času dobiti vpogled v potencialno problematična področja, ki jih nameravamo šele naknadno podrobneje raziskati.

Na splošno bi moralo biti postavljanje vprašanj vedno v soodvisnosti od ciljev. Tako poudari tudi James T. Dillon (1991, str. 124), da naj bi pri postavljanju vprašanj najprej sebi zastavili vprašanje: "Čemu sprašujem?"

Zrcaljenje (ponavljanje izjav) oz. reflektiranje

Tehnika zrcaljenja (reflektiranja) je različno, pogosto nasprotujoče oz. izključujoče definirana. Tako npr. nekateri avtorji bodisi ne postavijo jasne meje s parafraziranjem, bodisi oboje celo enačijo. Pojem zrcaljenje (reflektiranje) bom sam ločeval od

parafraziranja, saj ga nameravam uporabljati samo v pomenu, ki ga izraža: "odbijati svetlobo oz. podobo, ki pade na zrcalno površino" ali v smislu "notranjega rekórderja", kot ga poimenuje Speck (1990, str. 136, 137) in v skladu s Frenchevo (1983, po Dickson, 1991, str. 148) definicijo: "Reflektiranje je zgolj aktivnost ponavljanja besede, skupine besed ali stavka, natanko tako, kot je bil izrečen." Pri zrcaljenju, tako kot pri videorkorderju ponovno "odvrtimo" nekatere dele sporočila, ki smo ga "posneli" oz. prejeli (za razliko od parafraziranja, kjer prejeta sporočila še na nek način "obdelamo").

Z zrcaljenjem torej dobesečno odzrcalimo celo misel ali del misli, ki nam je bila povedana, in sicer s popolnoma istimi besedami (npr.: K: "V šoli so učitelji prav nemogoči, neprestano sprašujejo." S: "Praviš, da so v šoli učitelji prav nemogoči, da neprestano sprašujejo."). Zrcaljenje oz. ponavljanje izjav (kot tehniko imenuje Bras, 1977, str. 31) uporabljamo, da usmerimo pozornost sogovornika na tiste dele (ali celoto), za katere menimo, da so zanj, oz. za nadaljni razgovor pomembni. Zrcaljenje je torej neke vrste poudarjanje pomembnih izjav.

Odločitev za to, ali bomo odzrcalili celotno misel ali le njen del, je odvisna od našega namena. Če bi npr. želeli čimmanj vplivati na potek oz. zgolj spodbuditi sogovorca k nadaljevanju glasnega razmišljanja o temi, bi bilo bolje zrcaliti celotno misel (kot je v zgornjem primeru). Kadar pa želimo, da bi se pogovor nadaljeval v določeni smeri - ker se nam zdi nek določen del misli pomembnejši od drugih, ali pa menimo, da bi bil pomemben za klienta - takrat zrcalimo le tisti tisti del misli (npr. za zgornji primer: S: "Učitelji so nemogoči." Ali: "Neprestano sprašujejo.").

Pri tehniki zrcaljenja večina avtorjev pripisuje poseben pomen t.i. zrcaljenju čustev (vendar, ker v okviru tega po našem mnenju govorijo bolj o parafraziranju, bom o tem več pisal v naslednjem poglavju). Nelson-Jones pravi (1996, str. 131), da prav zrcaljenje čustev tvori "najosnovnejši del aktivnega kazanja razumevanja". Kadar zrcalimo čustva, dajemo sogovorniku možnost da bolj prisluhne lastnim čustvom. Bras (1977, str. 33) vidi pomen reflektiranja v tem, da sogovorniku pokažemo, da sprejemamo njegovo čustvovanje in tako v veliki meri zmanjšamo njegova občutja krivde ter sramu, posledica česar je lahko globlja eksploracija celotnega doživljanja.

Naj ob tem opozorim tudi na dvoje nevarnosti, o katerih piše

Nelson-Jones (1996, str. 130 in 131); ena, manj znana je, da prepogosto zrcaljenje čustev lahko spodbuja samopomilovanje, druga pa je v vzbujanju odpora ali celo agresije, kar lahko tisti, ki (pre)pogosto zrcal, hitro izkusi na svoji koži - avtor navede primer frustriranega moža, ki je svoji ženi rekel, da bi se, če bi si želel, da nekdo vse ponovi, kar on izjavi, oženil s papagajem in ne z njo.

Parafraziranje

Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994, str. 818) opredeljuje parafrazirati kot "nanovo, drugače predstavljati ali razlagati že znano temo"; podobno definira A. Reber (1987, str. 516) parafrazo kot "relacijo, ki ima oporo med dvema stavkoma, kadar imata oba v osnovi podoben pomen, razlikujeta pa se v površinski formi". Parafraziranje bom tu predstavil skladno s tema opredelitvama kot sporočanje, v katerem poskušamo dekodirano sporočilo "vrniti" sogovorniku smiselno enako, vendar hkrati preoblikovano z našim videnjem, razumevanjem, tolmačenjem, itd. (npr. K: "Zgini mi izpred oči." S: "Kaže, da si jezen name.").

Parafraziranje bi lahko glede na kompleksnost uporabe ločili na:

- *Preprostejše*, kadar le v nekaterih, manj pomembnih segmentih spreminjamo sporočilo (npr. K: "Oče me ne pusti nikamor. Ne smem niti v disco, niti na zabavo, ne k prijateljem na obisk, če bi bilo po njegovo, bi samo čepela doma in se učila." S: "Oče ti veliko stvari prepoveduje." ali K: "Saj bi se učila, pa ne zmorem prave energije za to, da bi ure in ure čepela pri knjigi." S: "Nimaš volje za dolgotrajno učenje."). V takem parafraziranju združimo, izpustimo nekatere dele, jih drugače poimenujemo itd., vendar pretežno ohranjamo podano formo, zaradi česar je podobno zrcaljenju. V tovrstnem parafraziranju smo pri svojem sporočilu zelo pozorni, da ne dodamo svojih misli ali kontekstov (kot pravi Žanko, 1996, str. 95).
- *Bolj sofisticirano*, kadar usmerjeno, z uporabo določenih (strokovnih) znanj preoblikujemo sporočilo tako, da se v večji meri približa tistemu, za kar menimo, da je bistvo in/ali skrito pod izrečenim plaščem površinske, normativne forme (npr. kot v zgornjem primeru K: "Oče me ne pusti nikamor. Ne smem

niti v disco, niti na zabavo, ne k prijateljem na obisk, če bi bilo po njegovo, bi samo čepela doma in se učila." S: "To moraš biti pa jezna na očeta?", ali K: "Saj bi se učila, pa ne zmorem prave energije za to, da bi ure in ure čepela za knjigo." S: "Energijo raje usmerjaš drugam kot v učenje?").

Ker je parafraziranje verjetno ena temeljnih tehnik svetovalnega razgovora in ker bi se ga (zaradi njegovega antikonfliktnega in v konstruktivnost usmerjenega bistva) morali sistematično učiti že v zgodnjem otroštvu, si oglejmo nekaj temeljnih, lahko bi rekli zlatih pravil parafraziranja:

- V parafraziranje poskušajte zajeti bistvo sporočila (oz. tisto, za kar vi menite, da je najpomembnejše za sogovornika). Tisti, ki šele začenjajo z uporabo parafraziranja v strokovni komunikaciji, so pogosto bolj pozorni na to, kako parafrazirajo, kot pa na vsebino. Vendar je treba sčasoma (ko sama uporaba tehnike postaja bolj in bolj avtomatizirana), nameniti večjo pozornost nenehnemu spraševanju: "Kaj mi pravzaprav sogovorec sporoča?" "Kaj je bistvo njegovega sporočila?" "Katera temeljna čustva so v ozadju?" Itd. Kot pravi Nelson-Jones (1996, str. 133), "Tudi, če govorec ne bo govoril o svojih temeljnih čustvih, se bo počutil bolj razumljenega, kadar bomo v svojem zrcaljenju le to postavili v ospredje."
- *Preverjajte razumevanje.* Pri parafraziranju bi moral svetovalec vedno uporabljati parafraze, ki imajo izražen ali vsaj nakazan vprašaj na koncu. Tako sem pravzaprav v zadregi, ko pišem primere in bi ob vsakem lahko zapisal vprašaj. Parafraza je namreč bolj vprašanje v smislu: "To jaz vidim (razumem, razlagam) tako ... Ali je to pravilno?" Prav zato je priporočljiva uporaba t.i. opornic (bergel) pri uporabi parafraziranja - to je, da v začetku parafraziranja uporabljamo kakšnega od pomožnih stavkov "Če te prav razumem ..." ali "Ali sem pravilno razumel, da ..." ali "Ali ... odraža tisto, kar čutiš (misliš, dalaš, hočeš, sanjariš, ...)" ali "Kaže, da ..." ali "Meni to zgleda ..." itd. (npr. ob zgornjih primerih S: "Če te prav razumem, si prav jezna na očeta." Ali S: "Kaže, da energijo raje usmerjaš drugam kot v učenje?").

Prav stalno preverjanje lastnega razumevanja sogovornika pri njem samem je tisto, kar parafraziranju daje značaj antikonfliktnosti in konstruktivne naravnosti. Za primer si zamislimo dva, ki

se ne strinjata glede tega, ali so boljši psi ali mačke. Običajno bi razgovor med njima potekal približno tako: A: "Psi so boljši od mačk, ker so bolj zvesti, prijazni ..." B (ga prekine): "Že, ampak mačke so bolj neodvisne in človeka ne zaposlijo toliko." A (prekine B-ja): "Ja, ampak psi te lahko tudi branijo." B: "Pa tudi ugriznejo." A: "Mačke te pa popraskajo." B: "Ne, če jim prav prisluhneš. Sploh imaš pa manj stroškov z njimi kot s psi." itd. Tako kot v večini konfliktov, se komunikacija med obema hitro sprevrže v boj oz. "igro zmagovalcev in poražencev", v kateri osebi niti ne poslušata več druga drugo, ampak sta usmerjeni samo v lastno dokazovanje svojega "pravega" stališča.

Sedaj si zamislimo isti par, ki uporablja parafraziranje! Torej, ko A reče, da so psi boljši od mačk, ga B najprej posluša do konca, nato pa reče "Če te prav razumem, misliš, da so psi manj problematični kot mačke". Če mu A pritrdi, B nadaljuje s svojim mnenjem, npr.: "Jaz pa mislim, da so mačke boljše, ker ne grizejo in so manj hrupne." Ko B pove do konca, A parafrazira: "Kaže, da ti misliš, da so mačke bolj udomačene." In ko B ne pritrdi in najprej popravi A-ja, npr.: "Ne jaz mislim...", ga A ponovno posluša in šele ko konča, nadaljuje: "Torej, če te prav razumem, ti misliš ..." in, ko mu B pritrdi, A nadaljuje s svojim mnenjem, npr. "Jaz pa mislim, da so psi ..." itd. Kaj hitro ugotovimo, da s parafraziranjem skorajda ne moremo imeti nekonstruktivnih konfliktov. Tisto, kar se v najslabšem primeru lahko zgodi, je to, da drug drugega slišimo in resnično poslušamo, da vidimo in opazimo njegova stališča, želje, interese, motive itd. in da imamo možnost vse to tudi sami izraziti. In čeprav ob koncu včasih ne pridemo do nekega konsenza ali skupne rešitve, vsaj drug drugega bolje poznamo in razumemo ter imamo lahko boljši odnos, kljub nasprotujočim si stališčem.

- Posebno pozornost namenite parafraziranju čustev in vsem tistim področjem, ob katerih z besedami težko izrazimo vse posebnosti in značilnosti, ter tistim, ki so nasploh težko "ubesedljiva" (npr. družbeno in/ali osebno tabuizirana področja, področja zvrstosti, obrambni mehanizmi, področja, katerih verbalizacijo prepovedujejo, sankcionirajo ali označujejo kot neprimerne socialne norme itd.).

Kjer je mogoče, parafrazirajte čustva in razloge za ta čustva (kot pravi Nelson-Jones, 1996, str. 133), vendar to ne pomeni, da

interpretirate ali pojasnujete sogovornikovo doživljanje z vašega vidika, ampak preprosto s parafraziranjem poskušate odzrcaliti sogovornikova notranja doživetja in razloge zanj - kot bi rekli: "Čutiš ..., ker ..." (npr. K: "Čedalje bolj sem anksiozen in nezbran pri učenju. Neprestano razmišljam o tem, kar mi govorijo starši in učitelji, da bi se lahko z več učenja vpisal na šolo, ki si jo želim. Ampak bolj ko o tem razmišljam, manj se učim." S: "Če te prav razumem, si vedno bolj zaskrbljen, zlasti zaradi tistega, kar drugi pričakujejo od tebe.")

Del parafraziranja čustev opravljamo zato, da bi sami bolje razumeli čustvovanje sogovornika in da bi mu pomagali razvijati razmišljanje, analizo ipd. o lastnih čustvih. Najpogosteje si zgolj želimo, da bi se pripovedovalec ob določenem pojmu ustavil (s tem ga lahko tudi razbistri!), ob njem še enkrat razmislil, poiskal ustreznejše izraze, morda opazil lastno neskladnost (torej tudi konfrontira!) in sam oblikoval nadaljnje ravnanje s tem.

Vendar lahko uporabljamo parafraziranje čustev kot tehniko tudi v povsem terapevtske, korektivne namene. Zlasti takrat, kadar opazimo pri sogovorniku določene obrambne mehanizme ter zablode in mite, povezane s čustvi. Npr. ob potlačitvi čustvovanja, ko reče K: "Čutil sem, da bi moral biti prav jezen nanjo", lahko S: terapevtsko parafrazira: "Torej misliš, da bi moral biti jezen nanjo, kaj pa si dejansko čutil?" Ali npr. zablodo, da je občutenje isto kot čustvovanje (oz. občutki = čustva), kar lahko zaslutimo v sporočilu K: "Kar slabo mi je postalo, ko sem jo zagledala", lahko svetovallec parafrazira "Si se pa močno prestrašila." Ali npr. zablodo, da čustva lahko nekdo ali nekaj povzroči, kar lahko prepoznamo v sporočilu K: "Kaj pa sem hotel, ko mi je rekel tisto, sem ga enostavno moral udariti", bi lahko svetovallec parafraziral tako: "Ob tistem, kar ti je rekel, pa nisi več zadrževal svoje jeze."⁷

- *Izogibajte se nefunkcionalni komunikaciji.* Vaše parafraziranje naj bo jasno, brez izkrivljanj in nepotrebnih izpuščaj ter posplošitev (razen, če jih namensko uporabljate). (Več o tem si oglejte v članku o metakomunikaciji in korekciji nefunkcionalne komunikacije.) Ob tem ne pozabite, da vaša komunikacija poteka po več kanalih in da je vsebina sporočila le en segment v parafraziranju.

⁷ Več čustvih in o zablodah čustvovanja si lahko ogledate v Milivojević, 1993.

Aktivno poslušanje in aktivno razumevanje

Aktivno poslušanje (izraz, ki ga uporablja Gordon, 1989 in 1991) je tehnika oz. po naše bolj sklop tehnik, ki zajema zrcaljenje in parafraziranje. Vzporednice pa vidimo tudi v t.i. aktivnem razumevanju, kot ga imenuje Nelson-Jones (1996), saj je po avtorju (prav tam, str. 130) osnova aktivnega razumevanja prav tako reflektiranje (čeprav avtor izrecno navaja le reflektiranje čustev) in parafraziranje. Aktivno razumevanje sproža uglaševanje naših in sogovornikovih besednih in nebesednih sporočil ter njihovo reflektiranje. Primerjajmo na kratko povzetka o tem, kaj omogoča aktivno poslušanje in kaj aktivno razumevanje kot navajata avtorja (povzeto po Gordon, 1989, str. 26, 27 in po Nelson-Jones, 1996, str. 129, 130)!

Tabela 1: Funkcije aktivnega poslušanja in razumevanja.

Aktivno poslušanje omogoča:	Aktivno razumevanje omogoča:
• otrokom, da predelajo svoja močna čustva, da se jih rešijo in se ponovno usmerijo v aktivnost, • otrokom razumeti in sprejeti lastna čustva, • lajšanje reševanje težav, • prepuščanje odgovornosti za analizo in reševanje problema tistemu, ki ga ima, • da nas tudi otroci raje poslušajo, saj jim to daje občutek sprejetosti, upoštevanja in razumljenosti, • ustvarjanje tesnejšega in zrelejšega odnosa, kar otroku omogoča boljše samovrednotenje in vodi v ustrežnejše vedenje.	• lajšanje drugemu razumevanja samega sebe, • drugemu, da lažje izrazi svoja misli in čustva, • drugemu, da lažje rešuje osebne probleme in se ustrezno odloča, • vaše lastno razjasnjevanje pozicije drugega na področjih, kjer se ne strinjata, • vašo zagotovitev, da je odgovornost za odločitve ali smeri delovanja v življenju drugega odvisna od drugih.

Za boljšo spretnost poslušanja ponuja Voncile Smith (1991, str. 257-261) naslednja vodila:

- *Bodite sprejemajoči*; vzemite si čas in dovolite sogovorniku, da izrazi svoja čustva in misli.
- *Bodite pozorni*; dobri poslušalci zavestno vlagajo trud v usmerjeno pozornost.
- *Uporabljajte molk*; včasih sogovorec potrebuje zgolj molk, ki mu

zagotavlja, da ga čakate, da se zanimате zanj in ste usmerjen v to, kar bi lahko povedal.

- Iščite stične točke; pomembno je, da iščete skupne vrednote ali izkušnje s sogovorcem - lažje to storite, kadar ste usmerjeni v iskanje širših pomenov, kot da ste osredotočeni na specifične besede.
- *Izogibajte se nejasnostim*; tako, da: 1. usmerjate svojo pozornost na bistvene stvari, ki jih sogovorec sporoča, 2. imejte v mislih, da imajo besede in drugi simboli lahko različne pomene, 3. osredotočite se na namen prav toliko kot na vsebino.
- *Odstranite motnje*.
- *Bodite potrpežljivi*; poslušanje najbrž zahteva več potrpežljivosti kot katerakoli druga človeška aktivnost.
- *Odlašajte z vrednotenjem*; dokler niste povsem prepričani, da razumete pozicijo druge osebe, ne vrednotite.

V pomoč pri svetovalnem razgovoru navedimo še omejitve aktivnega poslušanja in aktivnega razumevanja. Medtem ko Gordon meni, da aktivno poslušanje ni ustrezno le, kadar imamo mi sami problem (takrat bi morali uporabljati t.i. Jaz-sporočila), pa Nelson-Jones navaja (1996, str. 130) več koristnih napotkov, *kdaž omejiti ali sploh ne uporabljati aktivno razumevanje*:

- kadar ugotovite, da drugi preveč govori in da bi morala komunikacija postati bolj dvosmerna,
- kadar želite izravnati nivo intimnega razkrivanja s sogovorcem,
- kadar se zaveste, da poslušate zato, da bi se izognili opredelitvi in lastni asertivnosti,
- kadar ste preutrujeni ali preveč nestrpni, da bi ustrezno poslušali,
- kadar ugotovite, da sogovornikova rešitev lahko škodi ali vam in/ali njemu.

Interpretiranje

Izhaja iz psihoanalize (srečamo ga pri Freudu, Adlerju, Jungu itd.), kjer je bil terapevt oznanjevalec resnice. Kasneje, v nekoliko mehkejši obliki, zlasti pri skupinski terapiji, uporabljajo druge člane skupine za določanje "resnic". Levy (po Bras, 1977, str. 44) meni, da

"interpretiranje ni samo postopek, ki ga lahko uporabimo z namenom, da bi dosegli neko dinamično spremembo, ampak je sploh ena poglavitnih in verjetno najučinkovitejših psihoterapevtskih tehnik". Iz tega izhodišča tudi sam Bras (prav tam, str. 45) operativno opredeli interpretacijo kot "našo ponudbo pacientu za neko alternativno možno gledanje na kak podatek ali podatke o tem, kar čuti, misli in dela. Z interpretacijo pomagamo pacientu izraziti njegova občutja in težnje, ki prihajajo v danem trenutku na površje."

Lahko bi ločevali:

- *"Trdo" interpretiranje*; v stilu zgodnejših psihoanalitičnih pristopov, kjer mi (terapevti) trdimo, da vemo, da poznamo razlago klientovega ravnanja, razmišljanja, čustvovanja ... Takšna interpretacija je naša resnica, ki jo kot trditev postavimo pred tistega, ki pripoveduje (npr. S: "Vaš molk pomeni, da ne prevzimate odgovornosti za aktivnosti tu."). Gordon (1989, str. 29) uvršča interpretiranje (zlasti amatersko oz. laično!) ob analiziranju in diagnosticiranju med t.i. zavore v komunikaciji. Po njem je interpretacija za učenca sporočilo, da ga je učitelj spregledal v njegovih skritih namenih, ga razkril, obtožil, da je pametnejši od učenca itd. Na ta način lahko interpretacija blokira drugega, da bi še kaj povedal o sebi in ga navaja na prikrivanje, saj je zanj "biti odkrit preveč tvegano". Vendar je tudi trda interpretacija potrebna in nujna tehnika, zlasti kadar ima sogovornik moten odnos do resničnosti (npr. pri razgovoru z disocialnim mladostnikom reče S: "To, da si vzel vžigalnik in ga nisi nekaj dni vrnil, ne pomeni, da si ga sposodil, ampak pomeni, da si ga ukradel").
- *"Mehko" interpretiranje*; v smislu sodobnejših psihoterapevtskih pristopov (kot opazimo npr. tudi pri Brasu), kjer svetovalec zgolj ponudi svojo razlago, vendar samo odločitev za to, ali je pravilna ali ne, prepušča klientu. Mehkega interpretiranja v tem pomenu pravzaprav ne moremo jasno ločevati od parafraziranja, čeprav bi ga lahko označili kot specifično, v razlago usmerjeno parafraziranje. Pri takšnem interpretiranju (po Speck, 1990, str. 137) reflektirajmo naše vtise o tem, kaj je drugi rekel, kako je to povedal, kaj je mislil s povedanim, kako smo to razumeli, ali sta govor in telesna govorica usklajena, česa nismo razumeli, kako naj o tem ponovno vprašamo itd.

Konfrontiranje (soočenje) in pozivanje

Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994, str. 327) opredeljuje konfrontiranje kot: ugotavljanje odnosa med dvema ali več sorodnimi pojavi, dejstvi, tudi primerjava, v juristični terminologiji tudi zasliševanje, preverjanje, medtem ko je v psihološki terminologiji po našem mnenju najbližji termin soočanje. Nelson-Jones pa pravi (1996, str. 137), da bi morali namesto konfrontiranja pravzaprav uporabljati pozivanje, izzivanje (v orig. challenging). Namen konfrontacije in pozivanja v svetovalni komunikaciji je v povabilu sogovorca, da razširi, razmisli, raziskuje druga možna izhodišča, vidike, itd.

S to tehniko soočamo sogovorca z različnimi protislovji (ki jih povzemam po Nelson-Jones, 1996, str. 137):

- nekongruentnost⁸ med besednimi, glasovnimi in telesnimi sporočili (npr. S: "Rekel si, da nisi nikoli v zadregi, po drugi strani pa sem opazil, da si večkrat zadržan in tiho ter čakaš na to, kaj bom povedal.")
- nekongruentnost med besedami in akcijami (npr. S: "Praviš, da se rada pogovarjaš, pa sem opazil, da že nekajkrat nisi prišla na razgovor in da tudi nisi sporočila, da te ne bo.")
- neuskkljenost med preteklimi in sedanjimi izjavami (npr. S: "Sedaj mi pripoveduješ, kako dobro se zastopiš z učiteljico, še pred enim tednom pa si govoril, da jo sovražiš.")
- nekongruentnost med klientovim videnjem sebe in našim videnjem njega (npr. S: "Praviš, da ničesar ne znaš prav narediti, jaz pa vem kar za nekaj stvari, ki si jih storil zelo dobro.")
- nekongruentnost med klientovim videnjem sebe in videnjem drugih klienta (npr. S: "Povedala si mi, da moraš imeti odličen uspeh, da bi te domači sprejemali, vendar oni pravijo, da te imajo radi ne glede na uspeh.")

⁸ Čeprav je v orig. inconsistency (nekonistentnost), uporabljam v tem poglavju večinoma termin nekongruentnost (slov. neskladen, neujemajoč), ki se mi zdi ustrežnejši, saj konsistentnost Slovar slov. knj. jezika (1994, str. 427) opredeljuje kot čvrstost, zvezo, sprijemljivost in bi bil torej sprejemljivejši pojem za označevanje stalnosti v času, npr. konsistentnost vedenja, enako vedenje v različnem času.

Soočenje je tehnika, katere namen in izvajanje sta v svetovalnem in terapevtskem sporazumevanju bistveno drugačna od tistega v vsakodnevni komunikaciji. Medtem ko je v svetovalni praksi vedno ciljno usmerjeno v pozitivno spreminjanje, pa je v vsakodnevni uporabi namen soočanja predvsem v t.i. igranju iger moči. "Vsako soočanje (kot zapiše Bras, 1977, str. 36) predstavlja pritisk na pacienta in bo povzročilo v njem napetost in bojazen, na katero bo različno odgovoril." Konfrontacijo lahko sogovornik zaradi osvetlitve nekongruentnosti dekodira kot napad nase (npr. obsojanje, razvrednotenje njega, njegovih dejanj, čustev, kot grožnja ipd.). Verjetno je prav v tem razlog, da te tehnike Gordon ne uvršča v "seznam" dobrih načinov komuniciranja, saj po njem lahko vodi v dokazovanje, kdo ima bolj prav oz. v metodo zmagovalcev in poražencev (ali igro moči, kot jo imenujejo v teoriji transakcijske analize; npr. Mandič, 1998, str. 116-129).

Vendar lahko konfrontacija poteka v smislu sporočila: "Odkrito ti nameravam povedati, kje si neskladen. Sam pa izberi, kaj boš s tem storil." Konfrontacijo bi morali torej uporabljati na tak način, da v največji možni meri pri sogovorniku zmanjšamo napačno razumevanje našega namena. Tako npr. Nelson-Jones (1996, str. 137) priporoča uporabo sporočila: "Po eni strani praviš, da ..., po drugi strani pa ..." (le-to sporočilo je pogosto skrajšano v "Praviš, da ..., ampak ...", ki pa ga po mojem mnenju lahko sogovorec hitreje napačno dekodira v "Ujel sem te, da si najprej govoril, počel nekaj, sedaj pa nekaj drugega."). Po avtorju povzemam tudi vodila za pozivanje (prav tam, str. 138, 139):

- Začnite z aktivnim razumevanjem. Vedno pokažite, da ste slišali in razumeli sporočilo in šele na tem gradite svoj poziv.
- Kjer je mogoče pomagajte sogovorniku, da poziva samega sebe. Z zrcaljenjem nekongruentnosti in nekonsistentnosti dopustite, da sogovorec sam pride do lastnih zaključkov. Na ta način se bo odzval z manj odpora, kot če je s pozivom soočen z vaše strani.
- *Ne utišajte sogovorca.* Uporabljajte pozive na demokratičen način in se izogibajte t.i. TI-sporočilom. V pozivanju je, po avtorju (prav tam), največja nevarnost prav v tem, da nas bo sogovorec doživljal, kot da ga poskušamo utišati, namesto da bi nas doživljal kot tiste, ki mu želimo pomagati.
- Uporabljajte minimalno količino "mišic". Poziv naj bo močan

le toliko, kot je potrebno, da dosežete cilj. Ostri pozivi lahko vzbujajo odpor. Čeprav so včasih potrebni, naj bi se jim v splošnem izogibali.

- *Izogibajte se grožnjam v glasu in v nebesednem sporočanju.* Izrednega pomena ob konfrontaciji je (kot poudari tudi Rakos, 1991, str. 412), da uporabljamo ustrezne paralingvistične elemente (način, kako sporočilo zveni) in neverbalno vedenje (kako se vedemo ob tem, ko uporabljamo konfrontacijo).
- *Pustite skrajno odgovornost sogovorniku.* Dopustite, da sogovorec sam izbere ali mu poziv pomaga ali ne.
- Ob soočanju uporabite socialne interakcijske veščine, kot npr. upoštevanje časovne ustreznosti ("timing"), postopnost, odpore in veščine kontrole odgovorov, kot jih poimenuje Rakos (1991, str. 412). Nelson-Jones (prav tam) opozori, da naj *ne pretiravamo s konfrontacijo*, saj nihče ne mara, da je kar naprej soočan s pozivi, še posebej, če so le-ti neveščji.

Temu bi lahko dodali še:

- Ob soočanju lahko posebej poudarimo svojo nevtralnost in/ali svoja občutja ob sogovorčevi nekongruentnosti (npr. S: "Ne znam si prav razložiti - prejšnji teden si mi rekel ..., sedaj pa ... Kako to, da gledaš sedaj na to drugače?" Ali: "Opazil sem, da si ..., potem pa si nekaj drugega ... Malo sem se zmedel ob tem, kaj torej bolj velja zate?").
- Soočanje bo sprožilo pri sogovorniku manj odpora, če bomo v sporočilu poudarili lastne pomisleke (npr. S: "Ne bi želel, da to razumeš, kot da te želim kritizirati, samo odkrito ti hočem povedati, da si rekel ..., potem pa si storil ...").
- Manj ogrožujoče deluje soočanje tudi, kadar spregovorimo o svojem namenu (npr. S: "Moj namen ni v tem, da se spremeniš, ampak le da razmisliš, da te drugi vidijo drugače, kot vidiš samega sebe." Ali: "Nočem soditi o vaših dejanjih, želel bi si le razumeti, kako to, da ste ..., nato pa ...").

Protislovja (paradoksi in kontradikcije)

Mnenja o tem, ali so v svetovalni komunikaciji uspešna, dobra ter terapevtska tudi paradoksalna in kontradiktorna sporočila, ali

pa so takšna sporočila s strani svetovalca (tudi kadar je izkušen in usposobljen) preveč tvegana ali celo škodljiva, se zelo razlikujejo. Npr., ali je funkcionalno ali škodljivo, če klient reče: "Od nekdaj se mi dogaja, da me ljudje ne razumejo." In svetovalec uporabi kontradikcijo: "Prav nihče, niti en sam človek na vsem svetu te niti v enem trenutku ni razumel?"

Paul Watzlawick navaja (1987, str. 34) Milтона H. Eriksona kot tistega, ki je razvil terapevtsko tehniko poudarjanja s protislovjem. Eriksonova predpostavka je, da motnja izostri naše občutke in našo sprejemljivost za podrobnosti. Pod neobičajnimi okoliščinami delujemo namreč na načine, ki se lahko bistveno razlikujejo od običajnega delovanja.

Skladno z zgoraj povedanim bi lahko rekli, da s protislovjem poskušamo v tolikšni meri poudariti določene izjave, da prekinemo ustaljeni komunikacijski (miselni, vedenjski itd.) tok sogovornika. Osnovna predpostavka je namreč, da se včasih ljudje v svojem ravnanju, razmišljanju in komunikaciji ujamejo v t.i. povratne zanke, iz katerih ne najdejo izhoda prav zato, ker ponavljajo na vedno enak način vedno iste stvari (včasih z različno intenzivnostjo). Torej je uporaba paradoksov in kontradikcij na mestu zlasti takrat, ko ima sogovornik že izdelan konsistenten sistem obrambnih mehanizmov (in/ali iger), ki z drugimi tehnikami ni "dosegljiv", oz. ko druge tehnike odpovedo. Zaradi svojega načina delovanja, ko porušijo že trdno in utečeno strukturo, pa so blizu tudi soočanju. Po prvem šoku, kot pravi Watzlawick (1987, str. 33), motnja vzbudi neodložljivo težnjo po smislu in redu, da bi se zmanjšala neprijetnost, ki je značilna za vsako nejasno (nepredvidljivo) situacijo oz. kognitivno disonanco, kot to poimenuje Žankova (1996, str. 28).

V protislovju bi bilo smiselno ločevati dvoje področij:

- *Paradokse* (ki pomenijo osupljivo, neskladno s splošno veljavnim, navidezno nesmiselno protislovje); npr. K: "Ne morem si niti predstavljati, kako bi se obnašal v tako nerodni situaciji." S: "Poskušajte si predstavljati vsaj to, česa si ne morete predstavljati, kako bi torej bilo biti v taki situaciji?" Ali K: "Celo življenje sem že nesrečen in se prav obupno počutim." S: "Vtis imam, da ste v tej svoji nesreči prav zadovoljni in da bi se resnično obupno počutili šele, če bi bili srečni."
- *Kontradikcije* (oz. nezdržljivo protislovje); ob tem ponujamo

sogovorniku dve nezdržljivi rešitvi oz. pogleda na njegovo situacijo. Npr. K: "O tem ne morem govoriti." S: "Povej mi, prosim, kaj več o tem." Ali K: "Sploh se ne morem odločiti med tema dvema možnostima." S: "Poskusite najti čimveč argumentov za to, da se vam še naprej ne bo potrebno odločiti."

Protislovje lahko uporabljamo kot specifično tehniko na dva načina:

- *da poudarimo protislovje v sogovornikovi izjavi* (v toliki meri in na tak način, da ga klient ozavešči); npr. K: "Jaz sem ostalim kar naprej na voljo, mene pa nihče ne posluša." S: "Prav nikoli, prav nihče na tem svetu vas niti malo ne posluša? Imate tudi sedaj, ta trenutek, tak vtis?" Ali mladostniku, ki veliko izostaja od pouka, predlagamo, da sploh ne gre več v šolo, ker bo tako hitreje prišel do cilja, za katerega kaže, da si ga je zastavil.
- *da sami uporabimo (torej v svojem sporočilu) protislovne elemente*; npr. ob istem primeru, kot je zgoraj. S: "Imate prav, celo jaz sedaj nisem slišal, da ste drugim vedno na voljo, vas pa nihče ne posluša." Ali K: "V nobeni stvari ne dosežemo soglasja, prav o vsem imamo drugačno mnenje." S: "Vidim, da v svojih nesoglasjih delujete izredno enotno."

Za paradokse in kontradikcije veljajo enake nevarnosti ter omejitve in pogoji kot pri konfrontiranju, ki jih moramo upoštevati preden protislovja uporabimo. Zlasti moramo imeti pred očmi dejstvo, da moramo biti strokovno (terapevtsko!) usposobljeni in dorasli ravnanju ob sogovorniku z zrahljanimi ali "porušenimi" obrambnimi sistemi. Velja namreč, da z nekaj pronicljivosti in ob relativno skromnem znanju in izkušnjah lahko uspešno uporabljamo paradokse in kontradikcije, vendar ravnanje po uporabi te tehnike zahteva resnično kompetentnega strokovnjaka, ki naj bo zgolj izobražen psihoterapevt!

Povzemanje

Povzemanje je nekoliko neupravičeno pogosto prezrta tehnika. Tehnika vnaša v svetovalno komunikacijo prav poseben element sintetiziranja sklopa (sklopov) sogovornikovih sporočil. Npr. mladostnica dlje časa pripoveduje svetovalki o svojih prijateljicah,

kako skupaj preživljajo prosti čas, kaj ji je in kaj ji ni všeč pri njih, govori o starših in konflikth z njimi, omenja učitelje itd. Svetovalka lahko v tem primeru povzame pripoved: "Tokrat veliko govoriva o tvojih odnosih z drugimi."

Tehniko lahko uporabljamo z različnim namenom:

- *Sinteza, ki pomaga zbrati nekaj, kar je navidezno nepovezano.* Tako pomagamo "pacientu uskladiti in poudariti določena psihodinamično pomembna dejstva" (kot pravi Bras, 1977, str. 32). Npr. K: "V šoli so učitelji čisto ponoreli. Za vsako najmanjšo stvar te zapišejo. Potem imamo pa še zaradi tega doma stalno neke prepire. Saj ni samo to, ampak tudi nič ne razumejo, da če se skregam s prijatelji, nisem najbolje razpoložen." S: "Govoriš mi o tem, da si trenutno z vsemi v slabih odnosih."
- Preverjanje lastnega razumevanja "rdeče niti" pripovedi. V prejšnjem primeru bi bilo lahko: S: "Ali sem prav razumel tvoje dosedanje pripovedovanje, da se trenutno z nikomer ne razumeš dobro?"
- Zoževanje sogovornikove pripovedi oz. navajanje na osredotočenje na bistvene elemente namesto izgubljanja v podrobnostih. V zgornjem primeru bi lahko bilo: S: "Govoril si mi o tem, kako se drugi vedejo do tebe, ampak v središču vseh odnosov si ti. Si pomislil na to, kako ti s svojim vedenjem vplivaš na odnos drugih do sebe?"
- Zaključevanje določenega vsebinskega sklopa in spodbuda prehoda v naslednjega. V prejšnjem primeru bi lahko bilo: S: "Do sedaj sva govorila o tvojih odnosih z različnimi ljudmi. Nikoli pa še nisva govorila o najinem odnosu. Kako to?"

Tehnika povzemanja nima tako izrazitih nevarnosti kot nekatere druge tehnike, lahko pa ob (zlasti neustreznih rabi) klientu pretirano zožuje "prostor" razmišljanja. Namesto pridobivanja spontanega, povsem iz klienta izhajajočih vsebin, lahko namreč s povzemanjem usmerjamo klientovo pozornost na vsebine, ki so nam (svetovalcu) videti pomembne, torej včasih stran od njemu pomembnih tem.

Tabela 2:

Specifična tehnika JE/ŽKA	Cilji, nameni, sporočila v ozadju	Oblike	Nevarnosti in omejitve	Primeri
Znaki pozornosti in opogumljajoče pripombe	Aktivno spodbujanje k nadaljevanju. "Sem s tabo, prostim nadaljuj." "Zanimam te in sem pripravljen poslušati."	Pripombe, znaki pozornosti Opogumljajoče, odpirajoče pripombe (door openers).	Upoštevanje reakcije sogovornika, ali se sploh je ali ni pripravljen pogovarjati prav z vami o prav tisti temi.	"Ja" "Aha", "A tako", "Razumem" "Bi želel o tem govoriti?"
Razjasnjevanje z vprašanji	Odkrivanje pomena sogovornikovih sporočil – sebi ali sogovorniku.	Odprta, specifična, elaborativna, poizvedovalna, preverjanje razumevanja, na rešitev orientirana.	Sogovornik jih lahko razume kot zasliševanje.	"Mi lahko kaj poveš o tem dogodku?" "Kako je to izgledalo?" "Kaj si počel, ko si bil tak?" "Kako bi se lahko to opisal?"
Eksplorativna in odprta vprašanja	Osvetljevanje določenih življenjskih področij		Ne omogočajo hitrega zbiranja selektivnih informacij.	"Kakšni so vaši odnosi z drugimi?" "Mi lahko kaj poveš o svojih čustvih?" "Kako je bilo od našega zadnjega srečanja?"
Zrceljenje oz. reflektiranje	Usmerjanje pozornost sogovornika na tiste dele (celoto), za katere menimo, da so zanj, oz. za razgovor pomembne.	Zrceljenje delov, celote sporočila	Lahko spodbuja samopomilovanje, v pretirani uporabi vzbuja odpor ali celo agresijo.	K: "V soli so učitelji prav nemogoči, neprestano sprasujejo." S: "Praviš, da so v soli učitelji prav nemogoči."
Parafraziranje	Isto kot zrceljenje z dodatnim preverjanjem lastnega razumevanja, pomoč sogovorniku razvijati razmišljanje, analizo ipd. Terapija.	Preprostejše. Sofisticirano.	Kadar: *imate sami problem, *bi morala komunikacija postati bolj dvosmerna *želite izravnati nivo intimnega razkrivanja.	"Če te prav razumem si čisto zbežan glede odnosa z očetom." "Torej misliš, da bi morala imeti občutja krivde, toda, kaj pa si dejansko čutila?"
Aktivno poslušanje in aktivno razumevanje	Glej v tekstu!		*pomeni izogibanje lastni opredelitvi in asertivnosti *ste pretrujeni, nestrpn *ugotovite, da klientova rešitev lahko škodi vam in/ali njemu	"Kaže, da energijo raje usmerjaš drugam kot v učenje?" "Torej si bila ob tem zelo žalostna?"
Interpretiranje	Doseganje dinamičnih sprememb, pomoč pri iskanju alternativnih možnosti in izražanju čustev, misli in težnji. Psihoterapija.	"Mehko" interpretiranje. "Trdo" interpretiranje.	Lahko ima pomen obtoževanja, blokira razkrivanje, navaja na prikrivanje, ker "je biti odkriti preveč tvegano".	"Si se pa zelo prestrašila." "To, da si vzela vžigalnik in ga nisi vrnil, ne pomeni, da si ga sposodil, ampak, da si ga ukradel".
Konfrontiranje in pozivanje	Ustvarjanje pritiska, ki bo usmerjal in spodbujal v spreminjanje, razmišljanje, raziskovanje drugih možnosti, vidikov itd.	Lažno Svetovalno, terapevtsko.	Lahko je dekodirano kot napad, obsojanje, razvrednotenje osebe, dejanj, čustev, kot grožnja ipd.	"Sedaj mi pripoveduješ, kako dobro se zastopiš z učitelji, še pred enim tednom, pa si govoril, da jo sovražiš."
Protislovja (paradoksi in kontradikcije)	Ustvarjanje kognitivne disonance, prekinjanje ustaljenih vzorcev in ustaljenih obramb, ustvarjanje težnje po prestrukturiranju.	Paradoks in Kontradikcije poudarjanje protislovja v sogovornikovih in uporaba v lastni izjavi.	Enako kot pri konfrontiranju. Večja možnost škodljivih posledic ob porušitvah obrambah. Le psihoterapevti!	"Vis imam, da ste v tej svoji nestrni prav zadovoljni in da bi se resnično obupno počutili šele, če bi bili srečni."
Povzemanje	Zbrati nekaj, navidezno nepovezanega, preverjanje razumevanja, osredotočenje, zaključevanje vsebinskih sklopov.	Lahko klientu zožuje prostor razmišljanja, ga usmerja na vsebine, ki so pomembne nam, stran od njegovih tem.	Lahko klientu zožuje prostor razmišljanja, ga usmerja na vsebine, ki so pomembne nam, stran od njegovih tem.	"Govorila si mi, da si trenutno z vsemi v slabih odnosih." "Tokrat veliko govoriva o tvojih odnosih z drugimi."

Zaključek

Namen pisanja o specifičnih komunikacijskih tehnikah je bil v temelju usmerjen na dvojje:

- lastno sistematično preverjanje ciljev, namenov, oblik, prednosti in pomanjkljivosti ter omejitev in nevarnosti posameznih tehnik,
- v opozarjanje na posebnosti v strokovni uporabi, k čemur me je vodil vse preveč razširjen pojav neustrezne in nestrokovne (zlo)rabe fragmentiranih komunikacijskih znanj (ko npr. nekdo ob osvojitvi hitrega kursa trenutno popularne t.i. terapije uporablja določeno komunikacijsko tehniko v krepitev svoje pozicije moči do klienta).

Specifične komunikacijske tehnike so namreč nekaj, kar uporabljamo prav vsi v različnih življenjskih situacijah. Vendar se laična uporaba temeljno razlikuje od strokovne rabe. Laična, vsakodnevna raba je najpogostejše nenamenska, nesistematična, osredotočena na ozke, z lastnimi potrebami zaznamovane cilje, pri čemer najpogostejše niti ne pozna nevarnosti in okvirov, v katerih se določenih tehnik ne bi smelo uporabljati, ne upošteva prednosti in pomanjkljivosti posameznih tehnik itd. V tem smislu je še bolj od laične rabe obžalovanja vredna t.i. kvazistrokovna raba (ki bi jo morali ustrezno imenovati zloraba).

Strokovnjak bo po drugi strani poskušal svoja znanja vedno izpopolnjevati in ga pri tem ne bo vodilo le poznavanje ciljev, ampak tudi zavedanje lastnih kompetenc in omejitev. Zavedal se bo namreč, da lahko ob neupoštevanju osnovnih pogojev in značilnosti specifičnih tehnik komunikacija vodi v slabšanje odnosa, v škodljivo načenjanje obrambnih mehanizmov in funkcioniranje klienta, in kar je še hujše, v zavestno manipulativno zasledovanje lastnih ciljev na račun sogovorca.

Literatura

Bajec, A. (1994). *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. Ljubljana: DZS.

Bras, S. (1977). *Izbrana poglavja iz psihoterapije*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Cairns, L. (1991). Reinforcement. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.

- Dickson, D. (1991). Reflecting. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Dillon, T. J. (1991). Questioning. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Gordon, T. (1989). *Trening večje učinkovitosti za učitelje*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Gordon, T. (1991). *Družinski pogovori*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Hargie, O. (1991). Communication as skilled behaviour. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Hargie, O., Marshall, P. (1991). Interpersonal communication: a theoretical framework. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Hartley, P. (1993). *Interpersonal Communication*. London and New York: Routledge.
- Mandić, T. (1998). *Komunikologija: psihologija komunikacije*. Ljubljana: Glotta Nova.
- Milivojević, Z. (1993). *Psihoterapija i razumevanje emocija*. Novi Sad: Prometej.
- Nelson-Jones, R. (1996). *Relating skills: a practical guide to effective personal relationships*. London: Cassell.
- Rakos, F. R. (1991). Asserting and Confronting. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Reber, A. S. (1987). *Dictionary of psychology*. London: Penguin Books,
- Saunders, C. (1991). Opening and Closing. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Smith, V. (1991). Listening. V O. Hargie (ur.), *A Handbook of communication skills*. London: Routledge.
- Speck, D. (1990). *Kommunikationstraining für den Alltag*. Düsseldorf: Econ.
- Watzlawick, P. (1987). *Koliko je stvarno stvarno?* Beograd: Nolit.
- Wilmot, W. W. (1995). *Relational communication*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Žanko, N. (1996). *Intervencije u psihoterapiji*. Zagreb: Sipar.