

# Kako iskreno se sporazumevamo?

Veliko govorimo o pomenu ustrezne medsebojne komunikacije. Komunikacija je zelo širok pojem, saj ne moremo, da ne bi komunicirali. Že samo če tiho stojimo v sobi, polni ljudi, z njimi komuniciramo. V tem primeru ne z besedami, temveč z držo, mimiko, pogledom. Ko uporabljamo še besede, postane naše sporočanje še obsežnejše in polnejše.

**P**ozorni moramo postati takrat, ko se nam v pogovoru zazdi, da je sogovornik tisti, ki nas vodi, in da nimamo možnosti dati drugačnih odgovorov kot tistih, h katerim nas je sogovornik navedel. Takšno komunikacijo lahko imenujemo *manipulacija*. Manipulacija je skupni izraz za psihološki vpliv na drugega, katerega skrivni namen je doseči svoje cilje, ne da se sogovornik zaveda, kaj manipulator počne. Pogosto so manipulatorji tako spretni, da jih doživljamo kot prijazne, kot tiste, ki so pozorni do nas, in so dobri sogovorniki. Medtem ko se pogovor lahko zelo hitro spremeni, če želimo uveljaviti svojo voljo in pokazati nestrinjanje. Tehnike manipulacije so različne, nekatere težko prepoznamo, ker so zavite v prijazen ton, nasmeh in večjo količino besed, ki jim težje sledimo.

## Prirejanje, izmikanje, besedičenje

Sogovornik, ki manipulira z nami, lahko svoj cilj doseže z **lažmi** ali **prirejanjem resnice sebi v prid**. To naredi na način, da zamolči del zgodbe ali dejstev, opravičuje svojo udeležnost v dogodku (*»Kaj pa naj bi drugega naredil?«*). Manipulatorji največkrat spreminjajo znane okoliščine ali zmanjšujejo povzročeno škodo (*»Temu bi težko rekli nesreča, saj sem se ga komaj dotaknil s svojim avtomobilom«*). Za manipulacijo je značilno, da lahko sogovornik zelo posnema naš način izražanja, deluje pozoren in uporablja iste izraze kot mi zgolj z namenom, da bi mu lažje zaupali in tako sledili njegovim ciljem. Za neuglašeno komunikacijo gre tudi takrat, ko želimo sogovorniku sporočiti novico, ki je za nas pomem-

bna, drugi pa ob tem **presliši** naše poudarke in celotno **pozornost osredotoči** na neki detajl, ki je za nas nepomemben, iz tega nato oblikuje povsem drugačen zaključek zgodbe, na primer nekomu pripovedujete o prijetnem sprehodu po soncu s prijateljem, ta pa vas obdolži ogrožanja prijateljevega zdravja, saj ste ga izpostavljali nezdravemu sevanju. **Izmikanje** ali odvratanje pozornosti je še en način, kako nas manipulator lahko spravi v stisko. Na jasno vprašanje, na primer, koliko denarja ste porabili za letošnje počitnice, bo sogovornik začel odgovarjati zelo splošno, se hudovati nad tem, kako so cene letos visoke in kako nam prodajalec ne nudi tega, kar smo v resnici rezervirali ... Ko je tema že povsem razširjena in odmaknjena, največkrat sledi vprašanje nam, ki pa z našim prvotnim vprašanjem nima več nikakršne zveze. **Prikrito ustrahovanje** (*Pa ti veš, kaj pomeni navajanje lažnih podatkov uradni osebi?*) in **povzročanje občutka krivde** (*Se ti ne zdi tvoje vedenje povsem nezrelo, v bistvu škodljivo?*) sta samo druga skrajnost od **laskanja** in **zapeljevanja** (hvaljenje vaše zunanosti, uspeha, pomembnosti), ki jih manipulator lahko uporablja za doseganje vaše privolitve in strinjanja z njim. Najpogostejše je **ustvarjanje zmede** z dodajanjem nepomembnih besed, dejstev in podatkov, ki sogovornika povsem zmedejo, učinkovita tehnika, da manipulator doseže svoj cilj. Pa tudi **navidezno uprizarjanje jeze in prizadetosti** pri sogovorniku nam lahko prepreči, da bi vztrajali pri svojem stališču ...

Veliko je načinov, kako nas drugi lahko prelisiči, pelje žejnega čez



FOTO: J. D.

vodo ali nas tako zmede, da po končanem pogovoru sledimo manipulatorju, mu pritrldimo, podpisemo pogodbo, opustimo reklamacijo ali kupimo izdelek, ki ga ne potrebujemo. Zato je najpomembnejše da smo ves čas pogovora pozorni, kako se počutimo. Ko nam med pogovorom ni več prijetno, ko smo zmedeni, ko ne razumemo točno, kaj namiguje sogovornik, je prav, da se ustavimo in razjasnimo nastali položaj. Stavki, kot so *Oprosti, ne sledim ti več. Žal nisem v celoti razumel povedanega. Potrebujem razmislek. Svojo odločitev vam bom sporočil naknadno ...*, so načini, kako si vzamemo čas, da preverimo, kakšni so cilji pogovora in kaj si res želimo. Izbirajmo pogovore in dogovore, po katerih se počutimo dobro. Naši dogovori naj bodo jasni, med pogovorom ostanimo mirni. Tako smo lahko prepričani, da je bila naša komunikacija jasna in iskrena.

dr. Sabina Jurič Šenk, psihologinja