

Nova komunikacija u obitelji

Dr. Marija BRATANIĆ

1. UVODNO RAZMIŠLJANJE

Obitelj je prva, prirodna i spontana škola djeteta, a roditelji prvi, najprirodniji i najdragocjeniji učitelji. Obitelj je škola u kojoj se na najprirodniji način proučava ljubav kroz iskustvo svakog pojedinog djeteta, razvijaju se osjećaji, bogati emocionalni život i oplemenjuju odnosi. Obitelj je mikrokozmos u kojem dijete stječe prva iskustva, usvaja prve riječi, pravi prve korake, razvija umijeće komuniciranja i življenja.

Mikrokozmos nazvan obitelj satkan je od nevidljivih interakcija, koje svoj vidljivi oblik dobivaju u komunikacijskim vezama. Uzajamno povjerenje, međusobna naklonost i empatijsko razumijevanje nevidljivi su našem oku i nečujni našem uhu. Ali zato boja i modulacija glasa, kretnje ruke, sjaj oka, smiješak, toplina dodira je ono što čujemo, vidimo i osjetimo.

Nezainteresiranost i ravnodušnost u obitelji »curit će« uza svu namjeru da ih prikrijemo brigom pred očima poznanika i prijatelja. Hladnoća, negativni emocionalni stavovi, loša raspoloženja ugasit će žar obiteljskog ognjišta i stvoriti takvu klimu koja će biti vrlo demotivirajuća za bilo kakvu interpersonalnu komunikaciju.

Komunicirati ne znači razgovarati samo riječima. Komunicirati znači mnogo više od toga. Komunicirati znači razmjenjivati poruke, misli, sudjelovati u osjećajima drugih. Jednostavno, komunicirati znači živjeti. Komuniciramo ne samo riječima već cijelim bićem u punini naših odnosa. Što se osobe bolje poznaju, bolje će komunicirati. Što više i bolje komuniciraju imaju veće mogućnosti za bolje i dublje upoznavanje.

Mnogi problemi u obitelji nastaju zbog nedostatka primjerene i uspješne komunikacije. V. Ouklander posebno upozoruje na važnost opažanja i prihvaćanja osjećaja. Mnogi problemi u obiteljskoj komunikaciji pojavljuju se zbog netočnog zapažanja osjećaja i neprimjerenog reagiranja na njih. Znati prepoznati svoje i tuđe osjećaje i umjeti adekvatno reagirati na njih, osnova je ne samo za uspješniju obiteljsku komunikaciju, već i za sretniji i radosniji život u obitelji.¹

Komunikacija u obitelji problem je koji smo postavili u središte naših istraživanja. Najviše nas zanima utjecaj kvalitete komunikacije na učinkovitost odgojnog djelovanja u obitelji. Zadržat ćemo se, zasad, na nekim

1 Usp. V. OUKLENDER, *Prozor u svet naše dece*, Nolit, Beograd 1988, str. 295. (U srpskom prijevodu ime autora Ouklander prevedeno je kao Ouklender).

pravilima novog načina komuniciranja, te posebnu pozornost usmjeriti na verbalno i neverbalno izražavanje osjećaja sa svrhom ostvarivanja uspješnije interpersonalne komunikacije u obitelji.

2. PRAVILA NOVOG NAČINA KOMUNICIRANJA

Za razliku od starog načina komuniciranja u kojem je bilo pravilo: *Nikada ne pokaži što osjećaš*, novi način komuniciranja postavlja pravilo: *Koristi svoje osjećaje ako želiš postići bolju povezanost s drugima*. To pravilo zahtijeva umijeće izražavanja osjećaja. To nije tako jednostavno, ali je moguće.

Pravilo starog načina komuniciranja: *Obraćaj pozornost na ono što govoriš*, u novom načinu komuniciranja reorganizira se u pravilo: *Budi pažljiv što govoriš, ali neprometno prati neverbalnu komunikaciju sugovornika*.

U novom načinu komuniciranja osobito se ističe važnost slušanja, i to ne samo slušanja ušima, srcem, nego cijelim bićem. Pravilo novog načina komuniciranja: *Kada drugi govori, poslušaj ga, gledaj ga cijelim bićem. Ne dopusti da ti misli odlutaju u drugom pravcu. Budi s njim sto posto*.

Uspješno komunicirati znači znati se »spustiti« na razinu druge osobe, znati se povezati s drugima, utkati se u drugoga. Iz toga proizlazi pravilo novog načina komuniciranja: *Sasvim malo empatičkog razumijevanja može puno pomoći*. Pokušajmo razumjeti sugovornika, osluhnimo njegove riječi i način kako su izgovorene, opažajmo njegov govor tijela. Otkrijmo njegove osjećaje, želje i potrebe.

Komunikacija će biti uspješnija, svestranija i ugodnija ako sugovornika pažljivo opažamo i ako mu se možemo približiti na sve tri razine: auditivne, vizualne i kinestetične. Pravilo: *Budno prati mimiku lica i govor tijela, visinu i boju glasa, a tek onda riječi*. Ako pratimo samo verbalnu komunikaciju, može doći do nesporazuma.

Važnost naših riječi izražava se u odgovoru sugovornika. To znači da je za uspješnu komunikaciju važno ne samo ono što smo mi mislili kada smo izgovorili riječi nego je također važno kakva im je značenja pridodao sugovornik, odnosno kako ih je interpretirao. Do nesporazuma dolazi kada se istim riječima daje različito značenje, odnosno kada odgovor sugovornika nije u skladu s našim očekivanjima i našim namjerama. R. H. Greene (1991) objašnjava da niti dva čovjeka na našoj planeti nemaju jednake predodžbe o istim riječima, niti ih razumiju jednako.² Svaka riječ sadrži neobičnu mrežu slika, glasova i osjećaja. Pravilo: *Osvijestimo sebi da naše riječi izazivaju u drugoga drukčije predodžbe, osjećaje i značenja od naših*.

Iduće pravilo novog načina komuniciranja je: *Poštujmo svaku individuu i njezin svjetonazor. Istinski poslušajmo što želi, što je zanima, što je moti-*

2 Usp. R.H. GREENE, *Nov način komuniciranja*, Samozaložba, Ljubljana 1991, str. 9.

vira. Složimo se s njom ili ne, ali je od te točke vodimo kamo želimo. Premda je svako pravilo važno za obiteljsku komunikaciju, ovo bih postavila kao jedno od glavnih pravila u komunikaciji roditelj-dijete.

Kad se upozoravalo na pogreške, u starom načinu komuniciranja započinjalo bi se obično optužujućim izjavama: »Učinio si... Uvijek si tako neobziran«. Pravilo novog načina: Rabi neoptužujuće izjave i poruke neka budu osobne naravi i posluži se zamjenicom »ja«, meni i sl. Npr. »Čini mi se...«. »Opazila sam...« »Istinski mi je žao...«.

U starom načinu komuniciranja za loše raspoloženje okrivljujemo druge. U novom načinu komunikacije trebamo spoznati da su neuspješni modeli komunikacije iz prošlosti ti koji djeluju kočeci. Pravilo: *Osvijestite neuspješne modele komunikacije iz prošlosti i svladajte ih da djeluju ometajuće.*

U svim okolnostima jasno pokažite što mislite, želite i trebate. Nov način sporazumijevanja između roditelja i djece nalaže: Upotrebljavaj jasne, neoptužujuće riječi u razgovoru s djecom i drugima. Opažaj njihove osjećaje. Upotrebljavaj riječi koje izazivaju samoodgovornost. Riječi prisile nisu odgovarajuće.

Nastoj otkriti što je izazvalo određeno emocionalno stanje djeteta. Ako je dijete ljuto ili razdraženo, imajte vremena da ga upitate što osjeća i što hoće. Djetetovo ponašanje je posljedica onoga što osjeća. Pravilo: *Usmjerite pozornost na djetetove osjećaje, a ne na ponašanje. Pomognite mu da ih spozna i prihvati.*

Kritična razlika između »staroga« i »novoga« načina komuniciranja je u stupnju odgovornosti, ali ne samo u odnosu prema onom što se radi i govori, nego u prvom redu u odnosu prema onom što se u svakom trenutku osjeća. Pravilo: *U svakom trenutku budi odgovoran za ono što osjećaš.*

Pravila novog načina komuniciranja

1. *Iskoristi svoje osjećaje u komunikaciji.*
2. *Prati verbalnu i neverbalnu komunikaciju.*
3. *Slušaj, gledaj, osjećaj drugog. Budi s njim sto posto.*
4. *Budi empatičan. Otkrij osjećaje, želje i potrebe drugoga.*
5. *Komuniciraj na sve tri razine: audijevno, vizualno, kinestetično.*
6. *Osvijesti: riječ izaziva različita značenja.*
7. *Poštuj sugovornika i njegov svjetonazor.*
8. *Koristi se neoptužujućim riječima i osobnim porukama.*
9. *Prevladaj neuspjele modele komunikacije iz prošlosti.*
10. *Jasno izrazi svoju misao, želju i potrebu.*
11. *Usmjeri pozornost na osjećaje a ne na ponašanje.*
12. *Budi odgovoran za svoje osjećaje, i u tome pomogni svom djetetu.*

U osvješćivanju pravila novog načina komuniciranja posebno duguje-mo poznatom američkom komunikologu R. H. Greenu koji na kraju svoje knjige »Nov način komuniciranja« (1991) primjerom iz konkretne životne situacije pokazuje kako je i velikom stručnjaku teško ostvariti uspješnu komunikaciju s vlastitim djetetom.

Pravila novog načina komuniciranja uopće, a u obitelji osobito, u prvi plan postavljaju problem osjećaja, njihova izražavanja, zapažanja, razumijevanja i prihvaćanja. Upravo je to, po našem mišljenju, neopravdano postavljeno. U tome vidimo uzroke mnogih nesporazuma, konflikata i trauma.

3. OSJEĆAJ - KLJUČNA RIJEČ AFEKTIVNOG ŽIVOTA

Prirodno je osjećati. Sposobnost osjećanja je također dio našeg bića kao i sposobnost mišljenja i zaključivanja, i to onaj dragocijeniji dio. Osjećati ljubav prema drugoj osobi, izraziti brigu za nju, čak i ljutnju, sve su to iskustva koja naš život čine ljepšim i bogatijim.

Poznavanje zakonitosti osjećajnog života kao i cjelokupnog tjelesnog i psihičkog razvoja za bolje razumijevanje djeteta u određenom razdoblju, značajno je za roditelje. U obiteljskom odgoju ljubav možemo usporediti sa suncem bez kojega nema života na Zemlji. Ali ljubav, kao ni sunce, nije dovoljna. Potrebno je i znanje.³

Koliko je važno da roditelji poznaju zakonitosti tjelesnog i psihičkog razvoja za adekvatno odgojno djelovanje, pokazat će nam primjer iz Dnevnika D. Vihera:

3. svibnja

Psiholozi tvrde da se dijete između sedme i osme godine počinje protiviti direktnom utjecaju odraslih.

To se vidi i na Radimiru.

U raznim situacijama zna ovako reagirati:

'Zašto baš to da učinim?' ili 'Ja to znam i drukčije'.

Zna reći i ovako:

'Neću sve da slušam'.

Pritom me gleda u oči, da vidi, što ću na to.

Nema pritom nikakvih problema, ni najmanjih sukoba. Jednostavno, dijete pokazuje na tom stupnju razvoja da može na svoj način misliti i raditi. To mi je milo, jer u tome i jest bit odgoja»⁴

3 Za bolje upoznavanje zakonitosti psihičkog života upućujemo roditelje na knjigu V. ANDRILOVIĆ, M. ČUDINA, *Osnove opće i razvojne psihologije*, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb 1984, osobito poglavlje »Filogeneza i ontogeneza psihičkog života«, str. 113-177.

4 D. VIHER, *Oko sedme godine života (Izvaci iz dnevnika)*, Biblioteka za roditelje, Zagreb 1956, str. 56.

U svom radu »Didaktička sinteza sponajnih i emocionalnih zadataka u nastavnom procesu«, u poglavlju »Pristup objašnjavanju afektivnog područja psihičkog života« razrađujem filozofsko gledanje i psihološki pristup tom problemu, te kroz funkcionalni, fenomenološki i psihoanalitički pristup razlikujem emociju i osjećaj kao dva kvaliteta afektivnog života. Emocija je neintencionalni, afektivni element, izvan svjesne kontrole, ne sudjeluje pri određivanju vrijednosti, usko vezana s fiziološkim stanjem organizma. Javlja se u raznim nijansama od nezadovoljstva prema zadovoljstvu, zavisno od toga je li ponašanje blokirano ili oslobođeno, te varira s kvalitetom i intenzitetom senzorne stimulacije.

Osjećaj je svjesni psihički akt, intencionalan i sudjeluje pri određivanju vrijednosti. Treći oblik afektivnog iskustva je emocionalno uvjetovani stav čija je bitna značajka upravljivi efekt na ponašanje. Izražava se u tendenciji koja usmjerava ponašanje.

Uzroci koji su uvjetovali da područje afektivnog života ostane u većoj mjeri neistraženo i nepoznato su:

- *Čovjek se odupire boljem upoznavanju vlastite ličnosti i dubljem poniranju u njegovu stvarnu prirodu.*

- *Postoji prirodna tendencija čovjeka prema misticizmu. Afektivni procesi katkad tako zbunjuju čovjeka, jer se nalaze izvan utjecaja njegova htijenja, da ih smatra mističnim silama kojima on ne može upravljati.*

- *Vrlo nestabilne značajke emocionalnog iskustva. Kada čovjek želi bolje upoznati i introspektivno spoznati svoj afektivni život, njegove se značajke postepeno gube, a često izmiču svjesnoj kontroli i introspekciji (samoopažanju).*

- *Poteškoća je i u pronalaženju prikladnih riječi, izričaja za svu raznolikost afektivnih procesa. Dok je područje spoznajnih, intelektualnih procesa (osjeti, percepcija, predodžba, mišljenje) pojmovno razgraničeno i terminološki ujednačeno, dotle na afektivnom području postoje neujednačenosti i razmimoilaženja, kako u pojmovnom tako i terminološkom određenju.⁵*

Termini emocija, osjećaj mogu se rabiti za diferencirana, specifična stanja afektivnog života, kao što smo već prije objasnili razliku između termina emocija i osjećaj. Za sporazumijevanje na sadržajnoj razini komunikacije glavni je uvjet da terminima, odnosno riječima dajemo ista značenja. Da bismo se bolje razumjeli na odnosnoj razini, potrebno je da među nama, mene koja pišem i vas koji čitate, postoji uzajamno povjerenje i suradnički odnos.

Vjerujem da među ovim crnim slovima struji dovoljno povjerenja za naš zajednički trud da se međusobno što bolje razumijemo. Da bismo to

5 Usp. M. BRATANIĆ, *Didaktička sinteza spoznajnih i emocionalnih zadataka u nastavnom procesu* (Magistarski rad), Zagreb 1975, str. 35.

ostvarili i na sadržajnoj razini, slijedi dogovor o terminu kojim ćemo označiti ključni psihički proces našeg afektivnog, emocionalnog, osjećajnog života. Upotrebljavam tri termina: afektivni, emocionalni, osjećajni. U ovom slučaju rabim ih kao sinonime da označim onaj aspekt našeg psihičkog života koji je intiman, subjektivan, skriven, kojim određujemo vrijednosti, i koji se razlikuje od spoznajnog, intelektualnog, kognitivnog kojim spoznajemo stvarnost, te motivacijskog, voljnog, konativnog aspekta naše ličnosti koji upravlja našim ponašanjem.

Govoreći o pravilima novog načina komuniciranja, imali smo ovaj problem na umu, i već tada smo upotrijebili samo jedan termin. Predlažem da taj, već upotrijebljeni termin bude ključna riječ. To je osjećaj.

Pod terminom osjećaj, da bismo pojednostavnili i osigurali razumijevanje, razumijet ćemo nesvjesne i svjesne osjećajne procese, a termine emocija i čuvstvo za sada možemo prihvatiti kao sinonime, dakle, riječi koje imaju isto značenje. Proces osvješćivanja bit će u žizi pozornosti. Za uspješnu komunikaciju, prije svega, važno je prepoznati, osvijestiti i prihvatiti svoje osjećaje, kako bismo bili sposobni prepoznati i prihvatiti osjećaje drugih. Bogatstvo i iznijansirano osjećajnog života i siromaštvo termina za njihovo označavanje predstavljat će nam problem, dobro poznat u svagdašnjem životu.

3.1. Osjećaji u komunikaciji

Obitelj je ona zajednica u kojoj se prvotno odgajaju osjećaji, koji našem životu daju autentičnost i istinsku vrijednost. Nositelji su posebne energije te su u osnovi naših motiva koji nas pokreću na akcije i djelovanje. Energija, koja se izražava pomoću mišićnih i tjelesnih funkcija, količinski može biti različita i lako se kvalitativno mijenja. Osjećaji su neprestano u gibanju. Neki istraživači tvrde da se osjećaji, svakih sedam sekunda, u valovima pretaču kroz tijelo.⁶

Osjećaji su bitni za naše postojanje. Čovjek bez osjećaja nije čovjek, on je stroj. Osjećaji mogu biti pozitivni i negativni, ali je najgore stanje ravnodušnost, koje znači odsutnost svakog osjećaja. Djeca koja se osjećaju voljena, osjećat će sigurnost i na prihvatljiv i adekvatan način reagirat će na zahtjeve sredine i prilagođeno se ponašati.

Neprikladno ponašanje djeteta upućuje na njegove unutarnje probleme, koji su najčešće vezani uz njegov osjećajni život. Često su takva djeca, za svoje roditelje i za odrasle, neposlušna, čak i zločesta, a u biti su nesretna. Različiti su oblici neprilagodnog ponašanja od agresivnosti, prkosa do laži. Djeca koja lažu, najčešće su ispunjena strahom, sumnjom, osjećajem krivnje. Laganje je simptom da nešto nije u redu. To je način

6 R.H. GREENE, *Novi način komuniciranja*, nav. dj. str. 55-56.

ponašanja, a ne mašte, iako se pokatkad mogu i ispreplitati. Djeca lažu jer se boje suočiti sa sobom, boje se suočiti sa stvarnošću kakva jest.

Često su djeca motivirana od roditelja da lažu, a da roditelji toga nisu ni svjesni. Roditelji koji su prestrogi ili nedosljedni, roditelji koji imaju zahtjeve koje je teško ispuniti ili pak oni koji ne prihvaćaju dijete takvo kakvo jest, mogu svojim stavom, postupcima i ponašanjem dovesti dijete do toga da laže. Dijete je jednostavno primorano lagati, smatra V. Ouklander, da bi preživjelo.

Ako roditelji ne prihvaćaju osjećaje djeteta, obično ih ni ono ne prihvaća. Dijete ne prihvaća ni sebe, ako ga roditelji ne prihvate takvo kakvo jest. Mora se osloniti na maštu, pa prema tome i na laž. Zato V. Ouklander sugerira roditeljima da pomognu djetetu u doživljavanju sebe onakvo kakvo jest, a ne onakvo kakvo bi oni htjeli da je. Da bi to ostvarili, ona im preporuča:

»Slušajte, prepoznajte i prihvatite osećanje deteta.

Ponašajte se prema njemu sa poštovanjem. Prihvatite ga onakvog kakvo jeste.

Dajte mu, do određene granice, specifičnu pohvalu.

Budite poštteni s njim.

Koristite poruke »Ja« radije nego »Ti«. »Ja sam iznerviran bukom koju praviš tom muzikom«, umesto »Tako si glasan.«

Kada kritikujete budite sasvim određeni umesto što ćete reći »Ti uvek...« ili »Ti nikad.«

Detetu je potrebna doslednost, potrebna su mu pravila i kontrola, ali isto tako i određeni prostor u kome će učiti kako samo da vodi svoj život. Dajte mu odgovornost, nezavisnost, slobodu da bira...«⁷

Dopustiti djetetu da bira, da istražuje, znači unaprijed prihvatiti mogućnost da ponešto bude slomljeno ili uništeno. Ako roditelj zna da je istraživanje prirodna djetetova potreba, tada se neće razbjesniti ako ono ponešto učini drukčije nego što smo željeli. Roditelja, pri tome, može obuzeti zadovoljstvo što se njegovo dijete prirodno razvija i što pokazuje znakove svoje znatiželje. O tome koji osjećaji obuzmu roditelja tada kada opazi da je njegovo dijete uništilo neku vrijedniju stvar, ovisit će razgovor s djetetom. Ako se roditelj razbjesni, dijete će takvo stanje doživjeti kao nerazumijevanje te će i ono postati bijesno. Bijes, ljutnja su normalni ljudski osjećaji. Svako od nas se naljuti. Problem je kako taj osjećaj prihvatiti, kako ga izraziti.

Posebno je to problem za djecu koja od odraslih dobivaju često kontradiktorne poruke. S jedne strane doživljavaju bijes odraslih, bilo izravno verbalno ili neizravno u vidu ledenog osuđivanja, a da odrasli najčešće ne prihvaćaju da dijete izrazi svoj bijes.

7 Usp. OUKLENDER, *Prozor u svet naše dece*, nav. dj. str. 271.

V. Ouklander daje praktične upute roditeljima kako u tim trenucima postupiti:

»1. Dati deci praktične metode za izražavanje besa.

2. Pomoći im da se približe svom osećanju besa koje možda zadržavaju i ohrabriti ih da taj bes izraze baš tu, sa mnom, u mojoj sobi.

3. Omogućiti deci da postanu verbalno direktna sa svojim besom; da kažu ono što treba onoj osobi kojoj to treba reći.

4. Razgovarati sa njima o besu; šta je bes, šta ih razbesni, kako to pokazuju, šta rade kada ga oseće«⁸

Iz Dnevnika D. Vihera izdvojiti ćemo dva primjera koji pokazuju kako roditelj može reagirati pozitivno, i time izazvati pozitivne osjećaje djeteta u situaciji kada dijete nešto polomi ili uništi. Zamislite slične situacije u kojima ste se našli. Sjetite se kako ste reagirali.

8. prosinca

»Džepna električna lampa nešto je 'ranjena'. Vidim da ju je Radimir proučavao.«

22. travnja

»Radimir: Čuj, taticе. Može li netko biti kažnjen za nešto, što nije učinio hotimice?

Znao sam što ga muči. Marija me je upozorila da je polomio složivi metar igrajući se s njime.

Ja: Nemoj se, Radimire, zbog metra žalostiti. Slomilo se, pa se slomilo.«⁹

Smirenost, razumijevanje, osjećaj radosti, roditelj komunicira s djetetom čitavim svojim bićem, ne samo riječima. Uzaludno je djetetu objasnjavati da nije lijepo ljutiti se i biti bijesan, a na najmanju sitnicu eksplodirati erupcijom ljutnje i bijesa. Dosljednost u ponašanju i reagiranju roditelja važna je za osjećaje djeteta. Ako dijete ne može predvidjeti ponašanje roditelja, bit će nesigurno. Djetetova sigurnost stvara osjećaj da je voljeno, da ga roditelji razumiju, da njegove postupke ocjenjuju nezavisno od njegove ličnosti i da su mu uvijek spremni pomoći. U takvom ozračju i razgovor između roditelja i djeteta imat će sasvim drugu kavali-tetu, nego u ozračju u kojem dijete osjeća nesigurnost, prepušteno hirovima i raspoloženjima roditelja.

Osjećaji su unutarnje psihološke reakcije na vanjske i unutarnje iskustvo. Premda su osjećaji unutarnje reakcije, oni imaju vanjske znakove, vanjske simptome kojima ih izražavamo, kao što su smiješak, mrgođenje, suze, boja glasa, riječi itd.

Ljutnja je u nama i svaki od nas je izražava na sebi svojstven način. To zavisi od mnogih činilaca: od stupnja duhovnog razvoja, od bogatstva

8 Isto, str. 206.

9 Usp. VIHÉR, nav. dj. str. 31. i 54.

unutarnjeg života, od emocionalne kontrole, od sposobnosti izražavanja osjećaja.

Da bi se održala dobra razina komunikacije i zdrava interakcija, mora se očekivati i prihvatiti konflikt, bol, bijes, tuga, ljubomora, mržnja kao i pozitivni osjećaji koji dolaze s pravom, snažnom, intimnom razmjenom. Pažljiv roditelj uvijek nastoji utvrditi uzroke koji su doveli do određenog osjećajnog stanja djeteta. Ljutnja, bijes, razdraženost je znak da je nešto zapelo, da je energija zarobljena, blokirana. To može biti posljedica unutarnjeg otpora ili vanjskog suzbijanja što stvara poteškoće. Osjećajna energija neprestano se mora pretakati. Zato budite kreativni i kada opazite neugodne osjećaje kod svojeg djeteta, pomognite mu da ih se oslobodi. Često je teško prepoznati i izraziti osjećaje zbog difuznosti, neodređenosti, nesvjesnosti ili pak manjka riječi. Često je to teško zbog rizika da ćemo biti odbijeni ili ismijani. Što su osjećaji intimniji, to je rizik veći. Roditelji moraju prihvatiti taj rizik i pomoći djetetu da u krugu obitelji usvoji umijeće interpersonalne komunikacije u kome je izražavanje osjećaja nezaobilazan dio. Roditelji i sami moraju ovladati tim umijećem ako žele biti dobri učitelji svojoj djeci.

Osjećaji su ono što učvršćuje odnose, što ih produbljuje i čini ih više osobnim. Točno i konstruktivno izražavanje osjećaja vrlo je delikatan aspekt uspostavljanja i održavanja odnosa s drugim ljudima, pa tako i među članovima obitelji. Modeli komuniciranja koji se usvajaju u obitelji prenose se i u druge sredine. Obiteljska komunikacija je osnova svih drugih komunikacija. Zato je pitanje: Kako razviti umijeće izražavanja osjećaja i kako se senzibilizirati za osjećaje drugih, značajno pitanje obiteljske komunikacije.

Moramo znati da ne možemo izraziti osjećaje, ako ih nismo svjesni. Dok ih ne osvijestimo, mi smo u njihovoj vlasti. Ako ih odbijamo priznati i prihvatiti, ne možemo ih ni verbalizirati. Postoje nesvjesni mehanizmi naše psihe koji tendiraju da negativne i neprihvatljive osjećaje u nama samima pripisuju drugima, projiciraju u druge i u skladu s tim očekivanjima motiviraju naša ponašanja. Biti svjestan svojih osjećaja znači biti svjestan svog reagiranja na ono što se oko nas zbiva, znači moći razlučiti svoje osjećaje i motive svog ponašanja od tuđih osjećaja i motiva, znači prihvatiti sebe kakvi jesmo i dopustiti to i drugima.

Osjećaji su reakcije na informacije koje primamo iz vanjskog svijeta, ali kvaliteta tih reakcija prvotno je izazvana našim doživljajem i interpretacijom primljene informacije, te našim namjerama. Postoji pet aspekata složenog procesa koji se odvija interno u nama od primljene informacije koja izaziva osjećaj do naše reakcije:

1. Subjektivno opažanje - dobijamo informaciju o onome što se događa kroz pet osjetila.

2. *Interpretacija informacija - određujemo značenje subjektivnom opažanju.*

3. *Javljanje osjećaja - interpretacija a ne opažaj određuje osjećaj.*

4. *Namjera kako izraziti osjećaj.*

5. *Izražavanje osjećaja verbalno i neverbalno.*¹⁰

U stvarnom životu, u odnosu s drugim ljudima, ti aspekti odvijaju se u tako kratkom vremenskom razmaku, možemo reći istovremeno, da stječemo dojam da je nemoguće na taj proces djelovati. Međutim, ipak se može. Ponovimo aspekte: opažanje, interpretiranje, doživljavanje, namjeravanje, izražavanje osjećaja.

Osvijestiti i ovladati tim aspektima doživljavanja i izražavanja osjećaja, pretpostavka je uspješne i adekvatne interpersonalne komunikacije općenito, pa tako i obitelji.

4. OPAŽAJ DOGAĐAJA - UVJET ZA SUBJEKTIVNI DOŽIVLJAJ

Iz vanjskog svijeta informacije dobijamo kroz pet osjetila (vid, sluh, dodir, okus, miris), s tim da imamo cjelovit psihički doživljaj a ne jednostavni zbir osjetnih podataka. Informacije o vanjskom svijetu i o onome što se događa oko nas, dobijamo kroz pet osjetila: gledamo, slušamo, dodirujemo, mirišemo, kušamo. Ti osjeti daju nam samo informaciju, koja je donekle »opis« onoga što se događa. Ona je neutralna. Značenje informaciji dajemo mi, interpretirajući je. V. Andrilović definira percepciju kao interpretaciju osjetnih podataka, dok su neki autori pod tim istim pojmom razumijevali složeni i cjeloviti psihički doživljaj osjetnih podataka.¹¹

4.1. Interpretacija opaženog

Kad zapazimo, pošto dobijamo informacije o onome što se događa oko nas, mi im nesvjesno dajemo određena značenja. Interpretirajući osjetne podatke javlja se u nama složeni mentalni proces. Mi primamo informacije o događajima oko nas, o ponašanjima drugih ljudi koji nas okružuju, ali kako ćemo ih interpretirati, zavisi o nama samima. Interpretacije nisu u drugim osobama, u njihovim ponašanjima, u događajima oko nas, interpretacije su u nama samima. Mi smo za njih odgovorni.

Različiti ljudi istu senzornu, istu perceptivnu informaciju različito tumače, različito interpretiraju, ovisno o trenutačnom raspoloženju, znanju, iskustvu, stavu, očekivanjima itd.

10 D.W. JOHNSON, *Reaching out. Interpersonal Effectivness and Self - Actualization*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey 1986, str. 113.

11 Usp. ANDRILOVIĆ, ČUDINA, nav. dj. str. 10.

Informacije su neutralne, mi im dajemo značenja. Jedan te isti podražaj za roditelja i dijete neće značiti isto. Interpretacija je ključna točka našeg emocionalnog života. Ona određuje kvalitetu osjećaja.

Primjer iz Dnevnika D. Vihera to ilustrira.¹² Informacija: »Džepna električna lampa nešto je 'ranjena'. Opažaj Radimirovog oca: »ranjena lampa«. Drugi roditelj bi vjerojatno zapazio da je lampa uništena. Rezultat opažanja je samo informacija koja je neutralna. Koji će osjećaj biti probuđen zavisi od interpretacije onoga što smo zapazili.

Interpretacija Radimirovog oca: »Radimir je opet nešto eksperimentirao«. Ovako napisano još nam ne može dati pouzdanu informaciju kako se otac pritom osjećao. To se može izreći tako da nam paralingvistički elementi komuniciraju cinizam, da izraz lica i pogled neverbalno izražavaju bijes. U stvarnoj životnoj situaciji, kao što ćemo poslije vidjeti, mnogo su nam važniji paralingvistički i neverbalni znaci, nego riječi.

Poznavala sam Radimirovog oca i zasigurno mogu iz ovih riječi dešifrirati njegovu radost. Otac se raduje što je sin znatiželjan i što voli eksperimentirati, makar je pritom lampa nešto »ranjena«. Vrijednost djetetove znatiželje je mnogo veća od vrijednosti jedne obične džepne lampe.

Zamislite tu stvarnu životnu situaciju. Procijenite sami razliku u komunikativnom ponašanju roditelja koji u sebi osjeća bijes, ljutnju, i onog roditelja koji u toj istoj situaciji osjeća radost. Zamislite sebe kao roditelja u sličnoj situaciji. Vjerojatno ste doživjeli slične situacije. Kako ste reagirali? Koji se osjećaj pojavio u vama? Jeste li svjesni o čemu je ovisio vaš osjećaj i vaša reakcija? Jeste li sada to osvijestili? Jeste li osvijestili da vaš osjećaj zavisi o vašoj interpretaciji, koja se odvija vrlo spontano i često nesvjesno?

Zamislite situaciju u obitelji u kojoj ste povisili glas. Senzorna informacija je ista za sve članove vaše obitelji, ali će se njihove interpretacije razlikovati. Netko od članova tu informaciju može interpretirati vašom ljutnjom, a neki vašom nervozom kao posljedicom umora. Zavisno od interpretacije javit će se osjećaji. U prvom slučaju interpretacija može izazvati osjećaj krivnje za nastalu ljutnju i povlačenje, u drugom osjećaj tuge i želju za pomoći. Prva situacija vjerojatno će djelovati demotivirajuće na komunikaciju, dok će druga, pretpostavljamo, istu stimulirati.

Kako ćemo interpretirati primljenu informaciju ovisi o: *1. samoj informaciji, 2. dijagnostičiranom uzroku aktivnosti i ponašanja druge osobe, 3. pretpostavkama što je dobro, a što je loše.*

Prosudivanje uzroka aktivnosti utjecat će na interpretaciju značenja. Nije svejedno prepoznaje li roditelj u djetetovoj aktivnosti uništavanje

12 Usp. D. VIHER, nav. dj. str. 31.

džepne lampe prirodnim motivom djeteta za istraživanjem ili pak to tumači dječjom destruktivnošću i njegovom željom da sve oko sebe uništi.

Stoga je dijagnosticiranje uzroka koji su izazvali određenu akciju i doveli do ponašanja značajno ne samo za adekvatnu i točnu interpretaciju, već i za razumijevanje cjelokupnog djetetovog ponašanja. Nije svejedno je li netko nešto učinio namjerno ili nenamjerno, hotimice ili slučajno. Radimirovo pitanje ocu: »Može li netko biti kažnjen za nešto što nije učinio hotimice?«, pokazuje buđenje svijesti djeteta o relevantnosti uzroka učinjenih djela.

Interpretacije tako brzo slijede informaciju i subjektivni opažaj da najčešće nismo kadri misliti o njima. Naše perspektive, pretpostavke, emocionalni stavovi također utječu na naše interpretiranje. Za interpretaciju tuđeg ponašanja nije svejedno imamo li stav da su ljudi dobronamjerni ili je naš stav da su zlonamjerni, osjećamo li opći stav simpatije i ljubavi prema njima ili pak antipatije pa čak i mržnje. Emocionalni stavovi utječu na prosuđivanje tuđeg ponašanja i motiviraju naše osobno, a primjer koji u tome daje roditelj svom djetetu govori jače od svake izgovorene riječi.

4.2. Osjećaj - rezultat interpretacije

Prvo primamo osjete, koji nas informiraju. Zatim vršimo interpretaciju opaženog odnosno percipiramo i kao rezultat toga u nama se bude osjećaji. Vrlo je važno da osvijestimo da su naši osjećaji uvjetovani našim interpretacijama. Prema tome, kontrolirajući interpretaciju možemo kontrolirati svoje osjećaje. Mijenjajući interpretaciju, možemo mijenjati osjećaje. To je lako reći, ali to još ne znači da je to lako i učiniti. Većina interpretacija vrši se automatski, te nam se čini nemogućim da na njih utječemo. Postoje mogućnosti za promjenu, ali pod uvjetom da se mi sami promijenimo. »Dobro misliti, lijepo osjećati, konstruktivno djelovati«. Ostvarenje tog načela zahtijeva rad na sebi.

Važno je imati na umu da reakcija druge osobe nije izazvala naše osjećaje, ona je izazvala samo podražaj naših osjetila, što smo primili kao informaciju, registrirali je, a zatim interpretirali. Naša interpretacija, a ne ponašanje druge osobe izazvala je u nama emocionalno stanje. Naša interpretacija odredila je značenje onoga što smo primili kao informaciju, bilo da je to riječ druge osobe, gesta ili cjelokupno njezino ponašanje.

Nije svejedno jesmo li mi pri tom tumačenju dobronamjerni ili zlonamjerni, jesmo li spremniji na pozitivne nego na negativne osjećajne stavove koji usmjeravaju naše akcije. Odgovornost za osjećaje pripada svakoj obitelji. Prisjetimo se da je kritična razlika između »starog« i »novog« načina komuniciranja upravo u stupnju odgovornosti. I to ne samo za izvršeni zadatak i obvezu, nego u prvom redu za svoje emocionalno stanje, odgovornost za svoje osjećaje.

Osjećaj je poticaj na akciju. On priprema tijelo za djelovanje. Npr. ako osjećate ljutnju, vaši se mišići napinju, adrenalin raste, srce počinje jače kucati. Sve to priprema tijelo za bijeg ili borbu. Čuvstva aktiviraju fiziološki sustav unutar tijela i pripremaju ga za akciju. Nije svejedno jesmo li ovladali našim tijelom i našim interpretacijama, upravljamo li njima svjesno, ili smo njihovi robovi koji upravljaju nama.

Energija koja se javlja uz naša emocionalna stanja može biti usmjerena konstruktivno i destruktivno. Što smo svjesniji svojih osjećaja, što ih više prihvaćamo kao svoje, i što ih adekvatnije iskazujemo drugima, to više ćemo imati energije za pozitivan rad i radosno življenje.

Potiskivanje ili pak skrivanje osjećaja, njihovo neizravno izražavanje oduzima nam energiju, uzrokuje nesuglasice i konflikte, te onemogućuje uspješnu komunikaciju. Neki pokušavaju izbjeći ili ignorirati svoje osjećaje. Neki pak vjeruju da ono čega nisu svjesni i ne postoji. Potiskivanje emocija može dovesti osobu do samootuđenja, učiniti je konfuznom u pogledu motiva i uzroka njenog ponašanja.

Osjećaje ne možemo kontrolirati zadržavajući ih u sebi. Ne možemo ih kontrolirati pretvarajući se da oni ne postoje. Osvještavajući i prihvaćajući ih kao svoje možemo ih adekvatno kontrolirati i izražavati, kako verbalno tako i neverbalno.

Dopustiti da se osjećaji dogode, znači ovladati njima, učiniti ih svjesnima, preuzeti odgovornost za njih. Osjećaji obogaćuju i oplemenjuju naš život i naše međusobne odnose. Sve će u životu postati bolje ako dopustimo svojim osjećajima da uzmu svoj prirodni tok. Ako ste sretni, osjećajte sreću, izrazite je. Ako ste tužni, osjećajte tugu, pokažite je. Važno je dopustiti osjećajima da postoje i da budu adekvatno izraženi.

Ako su emocionalna stanja nesvjesna, tada su osjećaji difuzni, neodređeni, nediferencirani. U takvom stanju ne možemo preuzeti odgovornost za njih, ne možemo ih adekvatno i točno izraziti. U nesvjesnom stanju osjećaji gospodare nama. Osviješteni osjećaj ne ovisi u tolikoj mjeri o fiziološkim reakcijama, jer ih stavlja pod svjesnu kontrolu i upravlja njima. Osjećaji nam govore o nama samima i o situaciji u kojoj se nalazimo.

Vrlo je važno za naš cjelokupni život da prvo kod sebe kao roditelja, a zatim i kod djece, ostvarimo proces osvještivanja emocionalnih stanja, te da djelujemo na obogaćivanje osjećaja i oplemenjivanje odnosa. Kontrolirati osjećaje ne znači potiskivati ih i onemogućavati da dođu na vidjelo. Naprotiv, to znači osvještavati ih, prihvaćajući ih kao svoje, dajući im pravac djelovanja i razvijajući umijeće verbalnog i neverbalnog komuniciranja.

Ljudi koji su depresivni, anksiozni ili nesretni moći će mijenjati svoja emocionalna stanja mijenjajući interpretacije koje su ih izazvale. Zato pozitivno mislite, da biste pozitivno osjećali, lijepo mislite da biste probudili lijepe osjećaje!

»Cijelo vaše tijelo, od vrška jednog krila do drugog - Jonathan im je govorio - nije ništa drugo doli vaša misao, u formi koja se može vidjeti. Ne ovladate li svojom misli, ne možete vladati ni svojim tijelom«¹³

Osjećaji su pokretači naše akcije, našeg ponašanja. Međutim, naše aktivnosti, naša ponašanja bit će sasvim drukčija zavisno od toga upravljaju li njima osviješteni osjećaji koji su fiziološke procese stavili pod svoju kontrolu te time omogućili jasnoću naših misli, naših intencija, naših namjera.

Kada se pojavi višak adrenalina, kada krv »uzavre« misli nam se »pomute«. Osjećaji jesu pokretači aktivnosti i ponašanja, ali oni ne određuju ni njihov smisao ni pravac. Smisao i pravac ovise o namjerama, koje zavisno od toga da li su vezane uz nesusvjestan ili svjestan osjećaj, također mogu biti nesusvesne i svjesne.

5. NAMJERE

Namjere su vodiči naših akcija i ponašanja. One osjećajima daju pravac djelovanja. Značajne su zato što imaju moć nad našim akcijama i postupcima. One organiziraju naše aktivnosti kojima izražavamo osjećaje. One naznačavaju ono što želimo učiniti da izrazimo ono što osjećamo.

Odluku o tome kako izraziti osjećaje, slijedi aktivnost i stvarno izražavanje. To mogu biti riječi i neverbalne aktivnosti.

Kako komunicirati ono što namjeravamo? Problemi nastaju ne zato što imamo osjećaje, već zato što nismo uspješni u iskazivanju i komuniciranju svojih osjećaja na način da oni jasno i nedvosmisleno izražavaju naše namjere u pogledu naših osjećaja i ušvrćuju naše odnose.

Prepoznati emocionalna stanja, osvijestiti i prihvatiti osjećaje, konstruktivno ih izraziti, sve su to umijeća koja se uče. Obitelj je za to najprikladnija škola.

5.1. Verbalno izražavanje osjećaja

Dva su načina na koja možemo izraziti svoje osjećaje: verbalno i neverbalno. Jasnoća komunikacije primarno je vezana uz kongruentnost, a to znači da se verbalni i neverbalni iskazi slažu, međusobno podupiru, da nisu kontradiktorni. Mnoge komunikativne poteškoće doživljene u odnosima dolaze od davanja neuskladanih i kontradiktornih verbalnih i neverbalnih poruka.

Kada smo nesusvesni osjećaja ili ih ne prihvaćamo, ili pak nismo vješti u njihovom izražavanju, tada ih komuniciramo pretežno na neizravan, manje uspješan način. Možemo spomenuti neke od njih:

13 R. BACH, *Galeb Jonathan Livingston*, Znanje, Zagreb 1977, str. 70.

Etiketiranje

»Ti si grub, neprijateljski raspoložen, samoživ« umjesto »Kada me preki-
neš ljutim se«.

Zapovijed

»Zaveži!« umjesto »Dosadno mi je to o čemu mi sada pričamo« /ili Budi
ljubazan, nemoj mi o tome sada pričati. Nisam raspoložen«.

Pitanje

»Jesi li ti uvijek tako lud?« »Ponašaš se čudno i osjećam se zabrinuto«.

Optužbe

»Ne brineš se o meni« umjesto »Kada mi ne posvećuješ pažnju, osjećam
se izgubljenom«.

Sarkazam

»Drago mi je da ste poranili« umjesto »Zakasnili ste. To utječe na naš
rad i to me je oneraspoložilo«.

Odobrenje

»Vi ste divni« umjesto »Volim vas.«¹⁴

Indirektni načini izražavanja osjećaja vrlo su uobičajeni. Međutim, ne daju jasnu poruku onome tko ih prima te se zbog toga ne smatraju uspješnim načinima komuniciranja osjećaja.

Točno izraziti svoju misao i ideju čini nam se sasvim prirodnim. A zar ima išta prirodnije od točnog i jasnog izražavanja osjećaja? Najčešće ih izražavamo neverbalno i obično ih ne imenujemo i ne opisujemo. Da bismo ih verbalizirali, što točnije opisali i izrazili možemo koristiti ove načine:

- *Identificirati i imenovati osjećaj: Osjećam ljutnju. Osjećam se napušten. Volim te.*

- *Ukoliko čuvstveno stanje odnosno osjećaj ne možemo imenovati, tada ćemo se poslužiti opisom.*

- *Možemo izraziti vrstu aktivnosti na koje nas osjećaj potiče. »Najradije bih te zdrobila«.*

- *Možemo upotrijebiti figurativan govor kao opis osjećaja: »Osjećam se kao riba na suhom«.*

Opisujući osjećaje mi ih identificiramo, odnosno prvo ih moramo identificirati da bismo ih opisali. Često opisujući ih mi ih ujedno i identificiramo i pritom osvještavamo. Opis osjećaja mora uključiti:

Osobno stanje izraženo sa Ja, meni (u prvom licu).

Naziv za osjećaj, poredbu, motiv za akciju ili figurativni govor.

Direktan uvid imamo jedino u naša emocionalna stanja, naše osjećaje. Osjećaje drugoga dijagnosticiramo na osnovi vanjskih znakova, simptoma ponašanja, njegovih izjava. unutarne stanje druge osobe nije nam nepo-

14 Usp. JOHNSON, nav. dj. str. 121.

sredno, već posredno dostupno. Točno i jasno možemo izraziti samo svoje osjećaje, osjećaje drugog možemo samo pretpostaviti, nagađati, otkrivati.

Za uspješnu komunikaciju bitna je naša sposobnost da svoje osjećaje opišemo riječima, da ih verbalno izrazimo. Opisujući ih postajemo svjesni što stvarno osjećamo. Osjećaji su vrlo često i nama samima nejasni i dvosmisleni. Objašnjenje drugoj osobi pojašnjava naše osjećaje ne samo njoj, nego i nama samima. Opisivanje osjećaja vodi dijalogu koji pospješuje odnose s drugima. Za dijete je važno da mu se takvo iskustvo pruža u obiteljskoj komunikaciji.

Kada nam dijete opiše svoje osjećaje, nema razloga da ih ne prihvatimo. Iskrenost u izražavanju je bitna, a ona se stječe iskustvom. Međutim, kada ih izražavamo indirektno, može doći do zabune i neadekvatne interpretacije, ukoliko nam ne pojašni kako se zapravo osjeća.

Osnovno je pravilo da prije nego što odgovorite na osjećaje osobe s kojom komunicirate, trebate provjeriti razumijete li dobro što ona stvarno osjeća. Najbolji način za to je provjera naših zapažanja. To može teći ovim slijedom:

- *Opišite što zapažate i mislite da druga osoba osjeća.*
- *Pitate je li vaše zapažanje i mišljenje točno.*
- *Uzdržavate se od izražavanja odobravanja ili neodobravanja.*

Provjera toga što zapažate i mislite da se druga osoba osjeće je poruka drugoj osobi da ste za nju zainteresirani, te da je želite razumjeti. To je donekle poziv drugoj osobi da izravnije opiše svoje osjećaje. Provjera ujedno pomaže da izbjegnemo akcije zbog kojih bismo mogli požaliti, a koje su zasnovane na našim neadekvatnim procjenama osjećaja druge osobe.

Provjera naših dojmova kako se druga osoba osjeća je jednako važna kao i izražavanje naših vlastitih osjećaja. Naši su dojmovi često pristrani i pod utjecajem vlastitih strahova, očekivanja i trenutačnih osjećaja. Npr. ako se bojimo ljutnje i očekujemo da drugi budu ljuti, možemo misliti da su ljuti i onda kada to stvarno nisu. Ako osjećamo krivnju, možemo očekivati da će nas drugi ljudi odbaciti i neadekvatno percipiramo njihove reakcije i u skladu s tim reagiramo. Zbog toga je važno da provjerimo naše dojmove prije nego što poduzmemo naše aktivnosti.

5.2. Neverbalno izražavanje osjećaja

Kada govorimo, mi smo uvjereni da naše riječi potpuno prenose naše poruke. Često nismo svjesni svojih pokreta, mimike lica, boje glasa, dodira i sl. i značenja tih znakova za primanje i prihvaćanje naše verbalne poruke. Moramo osvijestiti da komuniciramo načinom kako stojimo, sjedimo, namještamo ruke, udaljavamo se ili približavamo itd. Neverbalno ponašanje može biti svjesno i nesvjesno, može biti u skladu s našim verbalnim ponašanjem, može pojačavati, ali i protusloviti našim verbalnim porukama.

Poruke koje komuniciramo bit će jasne i nedvosmislene ako je postignuta kongruentnost verbalnog i neverbalnog aspekta poruke.

Potrebno je osvijestiti načine komuniciranja osjećaja i razviti umijeće ne samo verbalnog nego i neverbalnog komuniciranja. »Djela govore glasnije nego riječi«. Upravo zato što je neverbalna poruka manje svjesna, možemo joj više vjerovati nego verbalnoj. U normalnoj komunikaciji između dvije osobe verbalne komponente nose manje nego 35% socijalnog značenja, dok više od 65% nose neverbalne poruke.

Precizniji podatak za komunikaciju socijalnog značenja: 7% riječi, 38% paralingvistički elementi, 55% tjelesni znaci.¹⁵

Komuniciramo načinom kako se oblačimo, fizičkim izgledom, izrazom lica, kontaktom očima, tjelesnim pokretima, prostornom udaljenošću, dođirom, mirisom, isto kao i riječima.

Po pravilu uspješno komunicirati s drugima znači biti isto tako zaokupljen neverbalnom porukom koju šaljemo kao i verbalnom. Na isti način kod primanja poruke obratiti pozornost na njen neverbalni i verbalni aspekt. Neverbalne poruke jasnije i snažnije komuniciraju naklonost i nenaklonost, prihvaćanje i odbijanje, interes i dosadu. Po pravilu, osjećaji se komuniciraju više neverbalnim porukama nego riječima. Izraz lica i boja glasa su posebno značajni u komuniciranju osjećaja. Smiješak npr. komunicira prijateljstvo, prihvaćanje, suradnju. Pokazalo se da ima više kontakata s očima između osoba koje se vole nego između onih koje se ne vole. Emocionalno značenje također prilično se točno komunicira bojom i modulacijom glasa. Tako u nedostatku preciznijih verbalnih izraza za nijansiranje osjećaja, neverbalni nam priskaču u pomoć.

Teško je sigurno znati što druga osoba stvarno osjeća, pogotovo kada se radi o osobi koja potiskuje osjećaje, bježi od njihova osvještavanja, u svom osjećajnom životu vrlo je konfuzna i neodređena. Ljudi, poznato je, često kažu jedno a rade drugo. Problem postaje veći kada odbijaju to osvijestiti.

Osoba vam može reći da vas voli, ali na neki način ne osjećate iskrenost u toj rečenici. Nedostaje vam kongruentnost verbalne i neverbalne poruke.

Osjećaji druge osobe često se pogrešno razumiju i pogrešno interpretiraju zbog dva razloga:

1. *dvosmislenost neverbalne poruke,*
2. *česte kontradikcije i neusklađenosti između verbalne i neverbalne poruke.*

Moramo znati da se jedan te isti osjećaj može izraziti neverbalno na nekoliko, i to različitih, načina. Isto tako jedan neverbalni znak može imati uzrok u više različitih osjećaja. Tako osjećaj *tuge* može imati različite

15 Usp. GREENE, nav. dj. str. 8.

vanjske simptome. Jedan od njih su suze, koje mogu i izostati. Vanjski simptom suze može imati za uzrok različite, čak i suprotne, osjećaje npr. *tuga i radost*.

Kada primamo neusklađene poruke kroz dva kanala: verbalni i neverbalni, tendiramo tome da vjerujemo neverbalnoj poruci koja je vjerodostojnija.

Dobar kontakt očima komunicira otvorenost za komunikaciju. Međutim, druga osoba ovisno o njenom iskustvu može to drukčije interpretirati. Ljudi izbjegavaju kontakt očima, najčešće, kada žele sakriti svoje osjećaje, kada su napeti, kada su u interakciji s osobom koju ne vole, ili kada očekuju prekid socijalnog odnosa.

Neverbalna komunikacija ima veću snagu u komuniciranju osjećaja nego verbalne poruke. Međutim, neverbalne poruke su više dvosmislene i teže ih je točno interpretirati i odrediti njihovo pravo značenje, onako kako im druga osoba pridaje. Pogotovo kada se radi o osobi kojoj moramo pomoći u osvještavanju, priznavanju i izražavanju osjećaja. Primjer iz Dnevnika ukazat će nam na pomoć neverbalnih znakova u razumijevanju djeteta:

20. siječnja

Kada sam ujutro podigao jastuk na Radimirovu krevetu, našao sam pod njim loptu i knjigu. Loptu je uvijek volio, a sada se lopti pridružila i knjiga. Uz igru javlja se učenje.

Kada sam ga upitao, što to znači, bilo mu je neugodno i nasmijao se kao čovjek u neprilici.

Shvatio sam ga. Kao da mi je pred očima želio kazati:

»Pusti, tata, to je moj život.«

Razumio sam ga i više nismo o tome progovorili ni riječi.»¹⁶

Dječak je trebao doživjeti kongruentnost u verbalnoj i neverbalnoj poruci da bi doživio istinski osjećaj razumijevanja. Ne postoji način da se naglasi važnost kongruentnosti verbalne i neverbalne poruke za komunikaciju osjećaja. Ako želite izraziti toplinu, vaše riječi, izraz lica, ton i boja glasa, držanje i ostalo moraju komunicirati toplinu. Kontradiktorne poruke mogu kod druge osobe stvoriti aksioznost, neugodan osjećaj kojemu ne poznaju uzroka. Nekongruentnost u komunikaciji smanjuje mogućnost za doživljaj povjerenja tog kamena temeljca svakog međuljudskog odnosa. Da bi druga osoba povjerovala u iskreno i stvarno izražavanje naših osjećaja, moramo što potpunije i osvještenije uskladiti verbalne i neverbalne poruke i tako ostvariti kongruentnost u našoj komunikaciji. Preduvjet za to je usklađenost i harmoničnost naše ličnosti.

ZAKLJUČNA MISAO

Interpersonalna komunikacija u obitelji ključ je uspješnog odgoja. Roditelji se moraju za nju osposobiti ako žele biti uspješni odgajatelji i dobri učitelji svojoj djeci.

Roditelji trebaju naučiti kako djeci davati jasne i precizne poruke, kako ostvariti kongruentnost između verbalnog i neverbalnog aspekta, trebaju prihvatiti i poštivati dijete kao jedinstvenu, punopravnu i vrijednu individuu. To će pokrenuti djetetov doživljaj osjećaja vlastite vrijednosti, a utjecat će i na uspostavljanje kontakta s roditeljima i odraslima. Kada roditelj prihvati djetetove osjećaje, tada će ih doživjeti kao svoje.

Poruka roditeljima: Pokušajte razumjeti svoje dijete, oslušnite njegove riječi, način kako su izgovorene, opažajte govor njegova tijela, slušajte ga cijelim svojim bićem. Otkrijte njegove osjećaje, potrebe i želje. Pomognite djetetu da upozna, prihvati i izrazi svoje osjećaje na konstruktivan i kreativan način. Dajte mu šansu da bude uspješno u komuniciranju. Za uzvrat bit ćete nagrađeni ljepotom i bogatstvom zajedničkog življenja.

Upotrijebljena literatura

- ANDRILOVIĆ, V., ČUDINA, M.: Osnove opće i razvojne psihologije. Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 1984.
- BRATANIĆ, M.: Didaktička sinteza spoznajnih i emocionalnih zadataka u nastavnom procesu. Magisterski rad, Zagreb, 1975.
- BRATANIĆ, M.: Mikropedagogija. Interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja, Školska knjiga, Zagreb, 1990.
- BACH, R.: Galeb Jonathan Livingston, Znanje, Zagreb, 1977.
- GREENE, R. H.: Nov način komuniciranja, Samozaložba, Ljubljana, 1991.
- JOHNSON, D. W.: Reaching out. Interpersonal Effectivness and Self - Actualization, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1986.
- OUKLENDER, V.: Prozori u svet naše dece, Nolit, Beograd, 1988.
- REARDON, K. K.: Interpersonal Communication. Where Minds Meet, Wadsworth Publishing Company, Belmont, 1987.
- VIHER, D.: Oko sedme godine života (Izvaci iz dnevnika). Biblioteka za roditelje, Zagreb, 1956.

Dr Marija BRATANIĆ

The new family communication

Summary

The family is the first, natural and »spontaneous« school for children, parents being the most important and valuable teachers. Education is based on communication within the family. This base is the result of love between all members of the family.

Communication means conversation, but this also includes the whole behaviour of parents and children. It is an activity they have in common. Comparing new and old approaches to communication, we can see that the new way reflects reactions to experiences.

Feelings are inner psychological reactions to experiences. They reflect the most intimate state of a person. They reaffirm and deepen relationship, rendering them more personal.

To be aware of our feelings, we have to be aware of how we are reacting with other people, how we sense, interpret, feel, intend, and express - all at the same time. These are five aspects.

The fact of understanding the five aspects of the experience and the expression of feeling enables us to successfully communicate our feeling. It is extremely important for parents to be very careful and effective in communicating with their children.