

# Kakovostna in učinkovita komunikacija v medosebnih odnosih

Na vprašanje **Kakšna je razlika med kakovostno in učinkovito komunikacijo, pogosto dobim odgovor, da gre za isto stvar. Kljub takemu prvemu vtisu, pa preko pogovora pridemo do zaključka, da sta to dva različna pojma. Gre za dve vrsti komunikacije in obe sta pomembni v odnosih in sodelovanju.**

Učinkovita komunikacija pomeni *na optimalen način prenesene informacije potrebne za učinkovito delovanje*, kakovostna pa je tista komunikacija, ki *prispeva k polnosti življenja, osebni rasti in rasti odnosa udeleženih, potrjuje njihov obstoj, vodi do rešitev in razvija avtonomijo ter povezanost*.

Razlika je v pomenu oz. vlogi, ki jo ima ena in druga v medosebnih odnosih. Učinkovita komunikacija je pomembna za učinkovito sodelovanje, kakovostna komunikacija pa je pomembna za kakovost odnosov in posameznikovega življenja. Narava odnosa pa je ključnega pomena za razmerje pomembnosti ene ali druge.

Če je pri odnosu v ospredju učinkovito sodelovanje, potem je ključnega pomena učinkovita komunikacija. Brez učinkovite komunikacije, bi zamudili vlak ali letalo, naredili napačne stvari ali jih naredili narobe, prišli na sestanek ob različnih časih, delovali na podlagi napačnih informacij in podobno. Skratka naše (so)delovanje bi bilo zelo neučinkovito. Stvari ne bi bile narejene, ali pa bi bile narejene slabo in bi terjale ogromno energije in časa.

Če ni v ospredju učinkovito sodelovanje, ampak kakovost odnosa in polnost življenja, pa je pomembnejša kakovostna komunikacija. Kakovostna komunikacija ni nujno učinkovita, daje pa odnosom in življenju smisel. Daje nam občutek povezanosti z drugim, razvija zaupanje vase in prispeva k boljšemu razumevanju in sprejemanju sebe in drugega.

Vsaka komunikacija ima dve komponenti: izrazno in vplivno. Z vsakim sporočilom nekaj izražamo in na nek način vplivamo na drugega. Namen sporočila pa je lahko bolj prvo ali bolj drugo. Če v komunikaciji prevladuje vplivna komponenta, taki komunikaciji rečemo managerska, če je bolj izrazna, pa terapijska komunikacija (Brajša, 1993). Pri managerski komunikaciji je seveda učinkovitost ključnega pomena. Pri terapijski komunikaciji pa je bolj

pomembno notranje dogajanje v posamezniku oz. kako komunikacija vpliva na notranje stanje ali spremembo osebe.

Za kakovostno komunikacijo je značilna celostnost in relevantnost, spoštljivost in pozitivna naravnost, jasnost in konsistentnost, živost in dinamičnost, sporočanje, poslušanje in metakomunikacija, odsotnost ovir v komunikaciji, širjenje posameznikovega pogleda na svet in rojevanje novih idej, obvladovanje in razreševanje konfliktov, odsotnost aktivnega in pasivnega nasilja.

Kljub temu, da je kakovostna komunikacija en pojem, pa lahko opazujemo vsaj dve podvrsti kakovostne komunikacije. V prvem primeru gre za komunikacijo, ki gladko poteka, ki se dotika skupnih točk, in ob kateri se oba sogovornika čutita slišana in razumljena. V drugem primeru pa gre za komunikacijo, ki je lahko naporna in celo boleča in je povezana s konflikti in neusklajenostmi v odnosu. In ravno v tej drugi je ključ do kakovostnih odnosov.

## Smernice za razreševanje konfliktov

- Izberi naravnost: skupaj proti problemu.
- Drugega obravnavaj kot zaveznika, ne kot sovražnika.
- Upoštevaj različnost vrednot, prepričanj, vedenjskih vzorcev, interesov, ...
- Prezemi odgovornost za situacijo in išči rešitve.
- Glej na konflikt kot na učno priložnost in se vprašaj, kaj se lahko iz tega naučiš in kaj lahko storiš naslednjič v taki situaciji.
- Prepoznavaj konfliktne vzorce in razloge za konflikt, jih poimenuj in se o njih pogovori z drugim.
- Zavedaj se, da je tudi konflikt priložnost za razvoj odnosa in osebnosti.
- Zavedaj se, da je vsak konflikt prej ali slej možno rešiti tako, da je rešitev dobra za oba.
- Išči rešitev širše od problema.

Obvladovanje konfliktov je namreč ključni dejavnik kakovostne komunikacije in konstruktivnega odnosa. Ob konfliktih se soočamo z nerešenimi težavami v odnosu in z lastnimi težavami, ki jih še nismo predelali. Če konflikte razrešujemo, razvijamo sebe in gradimo odnos, če jih ne, pa dopuščamo, da odnos propada. Poleg vpliva na odnos, pa lahko nerazrešeni konflikti, ki predstavljajo izvor



napetosti, predstavljajo nevarnost tako za naše telesno in duševno zdravje, kot tudi za našo motivacijo, občutek uspešnosti, občutek lastne vrednosti in zadovoljstva v življenju.

Zavedanje prisotnosti konfliktov in konstruktivno soočanje z njimi omogoča, da konflikte uporabimo kot vir osebne rasti ter izboljšanja situacije in odnosov. Soočanje s konflikti je namreč preizkusni kamen kakovostnega odnosa. Na njem odnos obstane ali pade.

Razreševanje konfliktov pomeni ustvarjanje prostora, odnosa in življenja tam, kjer ga prej ni bilo.

Težave so včasih pri drugem, včasih pri meni, največkrat med nama.

Pogosto ne moremo izbirati konfliktov, v katerih se bomo znašli, vedno pa lahko izbiramo, kako se bomo nanje odzvali.

Če krivimo druge za to, kar mislimo, čutimo ali storimo, s tem delamo drugim krivico in sebe naredimo nemočne.

Če si oba mislita: "Ne bom se nehal kujati, dokler se drugi ne neha," se bosta oba še dolgo kujala.

Avtor članka Marko Iršič je napisal tudi knjigo z naslovom *Umetnost obvladovanja konfliktov*, ki jo je možno naročiti: Zavod RAKMO, Kuzmičeva ul. 2, 1000 Ljubljana, tel. 01/436 41 17. Cena knjige znaša 29,17 €. Člani Zveze društev imate ob nakupu knjige 20 % popust. ●

Marija Serec

## Misli

Prekrasno je jutro nad nami in vedro nebo,  
vsa narava se sveti, kot samo zlato.  
Ko žarki se sončni v rosi bleste,  
vse kar je živo iz spanja bude.

Nikdar, nikdar si ne želim,  
daleč tja v tujino,  
doma ostati si želim,  
ker ljubim svojo domovino.

Kam hitite leta moja,  
kam odšla si mi mladost,  
oh, kako hitro čas mineva,  
tu pred mano je starost.

Ko mi v srcu je težko,  
oko ozira se v nebo,  
kjer prek zelenih trat,  
potuje sonček zlat.

Korakam skoz življenje,  
ne vidim več ovir,  
vse z lahkoto premagujem,  
če nosim v srcu mir.

Trpljenje in težave,  
življenja težka pot,  
ljubezen vse premaga,  
z lahkoto hodim tod.