

The background features a series of horizontal, wavy bands in shades of light green and yellow, creating a sense of rolling hills. Scattered throughout the scene are several butterflies in various sizes and colors, including light green, yellow, and teal. The overall aesthetic is clean, bright, and child-friendly.

“ČUJEM TE”

Osnove učinkovite komunikacije s djecom

Autorica: Tončica Šiškov

Predgovor

Bilo da je vaše dijete tinejđer ili odrasla mlada osoba, razgovarati o osjetljivim temama kao što je hrana, primjerice, nije jednostavno. Ponekad su razgovori intelektualno zahtjevni, jer vas vaš Edi (engleska skraćenica za osobu koja ima poremećaj hranjenja, a koja je i kod nas usvojena), preduhitri sa snagom svojih argumenata, iracionalnosti ili upornom tvrdoglavošću, a često su i emocionalno preplavljujući. Vjerojatno se često pitate kako reagirati, i kako ostati mirni i sabrani u situacijama u kojima vas vaše donedavno mirno i suradljivo dijete izbjegava, obraća vam se ljutitim glasom, kritizira ili optužuje, zatvara u svoju sobu, burno reagira na svaki dobronamjerni prijedlog ili vas ignorira, postavljajući «zidove» prema vama koje ne možete probiti... Pitate se što možete učiniti, ponekad i je li moguće približiti mu se, doprijeti do njega, razgovarati o onome što vas muči... i kako mu uopće možete pomoći?

Sva ta pitanja, nesigurnosti i nejasnoće koje muče vas, roditelje, mogla bi se sažeti u jedno ključno - kako ponovno izgraditi mostove narušenog odnosa. Posvetili smo mu se u ciklusu radionica u okviru projekta «Jačanje kompetencija roditelja s poremećajima hranjenja», financiranog od Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom u 2016., krenuvši od pristupa kojeg zagovaraju i suvremena istraživanja i terapijska praksa, a koji naglašava ulogu i značaj roditelja u procesu djetetovog oporavka i ozdravljenja. Pritom je naglasak na vještinama vođenja razgovora jer je upravo topla, poticajna, motivirajuća komunikacija jedan od ključnih čimbenika u nadilaženju izazova s kojim se vaše dijete suočava i jedan od najučinkovitijih «lijekova» koji potiču proces promjene i konstruktivnog suočavanja s izazovima kod Edija. Srećom, učinkovita komunikacija se razvija učenjem i prakticiranjem, a jednom usvojena, može značajno poboljšati kvalitetu svakog dijela našeg života i unaprijediti sve odnose. Uostalom, i stara narodna izreka naglašava kako «lijepa riječ i željezna vrata otvara».

Razmišljajući o tome kako uvide i informacije koje smo razmjenjivali tijekom naših, za mene vrlo inspirativnih susreta, sažeti u formi zaključaka, nametnula mi se ideja svojevrnog «rječnika» ključnih pojmova koji su predstavljali okosnicu naših razgovora. S njima smo se opetovano susretali, iz njihovog rakursa smo pristupali konkretnim primjerima, oni su nas i nadahnjivali. Naravno, ono što je pojmovima, konceptima, alatima i tehnikama o kojima smo pričali udahnuo život i zbog čega je njihova primjena i mogla biti učinkovita, ozračje je u kojem su ih roditelji primjenjivali. Ili, kako je to jedan polaznik radionice precizno sažeo: «Ne znam ulazi li ona (voditeljica, op.a.) u tehnike, ali najkorisnija mi je bila ona da trebam ljubiti svoje dijete i odvajati ga od bolesti, biti strpljiv, blag i uporan, i ljubiti ga i ljubiti ga i ljubiti ga...»

Toelica

TEMELJNA PRAVILA POZITIVNE KOMUNIKACIJE

1. SLUŠANJE

Biti dobar slušatelj preduvjet je uspostavljanja, održavanja i produbljivanja svih tipova odnosa, a aktivno, refleksivno slušanje je od izuzetne važnosti upravo u komunikaciji s Edijem. Vještina slušanja emocionalna je hrana Ediju i potiče emocionalnu inteligenciju koja je od suštinske važnosti za ozdravljenje. Važnost slušanja očituje se ne samo u tome da mu pomognete da se otvori i počne govoriti bez ograda, nego i u činjenici da nam izgovaranje riječi pomaže bolje shvatiti i svoje osjećaje, i značenje procesa razmišljanja. Nerijetko tek kada izgovorimo nešto shvatimo da nismo u pravu, da to što kažemo nema smisla, da i ne stojimo sasvim iza tog što smo rekli...

Aktivno slušanje dragocjen je alat kojim potičete dijete na nastavak razgovora, ali i njegovu motivaciju prema pozitivnoj promjeni. Jednostavnim, mirnim slušanjem možete bolje osjetiti svoje dijete i razumjeti ono što vam govori, a njega potaknuti da bolje osjeti sebe i da razumije ono što izgovara. Zato ga pustite da priča, makar se ne slagali s njegovim riječima, a to činite mirno, opušteno, pažljivo, podražavajuće. Slušajte i kada se ne slažete, jer tako stavljate do znanja da ga poštuju, uvažavaju, cijene, i da ste spremni razumjeti njegov kut gledanja na stvari.

2. GOVOR TIJELA

Dobri slušači mogu razumjeti što im sugovornik poručuje čak i kad odašilja zbunjujuće, nejasne informacije. Osim verbalnog dekodiranja verbalnih poruka, i interpretiranje neverbalnih poruka (ton glasa, izrazi lica, postura tijela...). Aktivno slušanje vještina je čiji uspjeh ovisi o dva elementa - osjetljivo slušanje i refleksija. Osjetljivost se odnosi na neverbalnu komunikaciju kao sastavni dio komunikacije čiji je cilj usklađivanje sa sugovornikom, dok je refleksija povratna informacija čiji je cilj da zadržimo kontakt sa sugovornikom, da ga opustimo, umirimo i potaknemo na nastavak razgovora.

Osjetljivost se razvija prakticiranjem usklađivanja na tjelesnoj, neverbalnoj razini (npr. usklađivanje položaja tijela, diskretno imitiranje njegovih pokreta, usklađivanje tona i jačine glasa, brzine pričanja, kontakt očima, osmijeh kojeg upućujemo, kimanje glavom u znak slaganja s onim što čujemo, pokreti ruke kojim potičemo sugovornika da nastavi...).

Također, obraćanjem pozornosti na djetetov jezik tijela, dobit ćete dodatne informacije o tome kako se osjeća u tom trenutku: poznato je da određeni položaji tijela potiču stanje ugodnosti pa, ponudite li ih djetetu kada je napeto ili ljutito, svi su izgledi da će se nakon određenog vremena uskladiti s vama, a time i umiriti. Kako je riječ o nesvjesnoj reakciji, automatskom odgovoru tijela, željena promjena će se dogoditi spontano, bez razmišljanja o tome.

3. JASNOĆA & JEZGROVITOST

“Manje je više”, slogan je koji ima veliku vrijednost. Kažite što želite jasno i direktno, bilo da razgovarate uživo, preko telefona ili e-mailom. Prije negoli započnete razgovor ili odgovorite na pitanje (napad, kritiku, primjedbu...), ne ustručavajte se iskoristiti pravo na “time out” da razmislite što želite reći i poručiti. To vam pomaže izbjeći preduge uvode i skakanje s teme na temu, kao i nepromišljeni odgovor kojim riskirate prekid komunikacije. Kada je razgovor emocionalno težak, legitimno je i prekinuti ga na neko vrijeme. Možete reći: “Tvoje su me riječi povrijedile. U ovom trenutku teško se kontroliram pa ću izići iz sobe na nekoliko minuta. Nastavit ćemo kad se vratim”. Nastavak razgovora možete i odgoditi tako da kažete, primjerice: “Ne osjećam se ugodno u ovom razgovoru. Mislim da će se, nastavimo li, nerazumijevanje rasti. Je li za tebe u redu da ga nastavimo sutra uvečer, nakon večere? Tada ćemo oboje biti mirniji”.

4. PODRŠKA & DIJELJENJE & POMOĆ

Ugodna atmosfera ispunjena ljubavlju, podrškom i spremnošću na dijeljenje i bezuvjetnu pomoć je ključ oporavka i izlječenja. Učinkovit način na putu zbližavanja s djetetom je i proširivanje granica vašeg odnosa, koji vam omogućuje sticanje zajedničkih iskustava kao osnovu za dijeljenje. S tim ciljem razgovarajte o ugodnim, zanimljivim temama koje nisu povezane s hranom (izlascima, školskim uspjesima, planovima za ljetovanje...), vodite male razgovore o dnevnim događajima, zajedno uživajte u aktivnostima koje vas oboje raduju, njegujte zajedničke hobije, osmislite i redovito uživajte u zajedničkim ritualima.... Spremnost na pomoć oblik je podrške koja Ediju osvještava da nije sam; vaš je cilj da mu stavite do znanja da ste bezuvjetno tu za njega, i da na vas može računati uvijek. Zato nudite pomoć bez iznimne, u svakoj situaciji (i kad povraća, kompulzivno jede, opsesivno pribjegava ritualima čišćenja...). “Reci mi što mogu učiniti za tebe, sada, da ti bude lakše? Što mogu napraviti, a što bi ti pomoglo da prebrodiš lakše ovu situaciju?”. Budite dosljedni u nuđenju pomoći i ako je opetovano odbija.

5. POVJERENJE

Povjerenje je jedan od preduvjeta u svakoj vrsti interakcije. Ozračje povjerenja ulijeva sigurnost, otvorenost i opuštenost, dovodeći sugovornika u ugodno energetsko stanje u kojem će se lakše otvoriti i odvažiti voditi važne, iskrene razgovore. Vaš Edi želi da vjerujete u njega, da ga razumijete, a to mu je važno i osjetljivim situacijama, kada je ljut, bijesan, kritičan, kada pribjegava neželjenim ponašanjima... U takvim, emocionalno izuzetno zahtjevnim trenucima smognite snage podsjetiti sebe na činjenicu da njegovo neprijateljstvo nije upereno protiv vas, da je njegov emocionalni ispad prvenstveno usmjeren na njega samog, da vaše dijete ima i svoju svijetlu, pozitivnu stranu osobnosti (zbog čega ga ne možete sagledavati isključivo kroz prizmu reakcija uvjetovanih poremećajem), pa nastojte reagirati mirno, podržavajuće (ponekad je za to dovoljan i kontakt očima; mirni pogled, korištenje čvrstog, ali prijateljskog tona glasa...).

6. RAZUMIJEVANJE

Fleksibilnost, prilagodljivost, otvorenost uma nužne su za sprječavanje “uskog grla” u komunikacijskom lancu, jednostrana tumačenja i tvrdoglavo inzistiranje na svojim stavovima. Budite empatični, stavite se “u cipele” vašeg djeteta dok razgovarate s njim, jer ćete iz te pozicije bolje osjetiti i razumjeti njegov način doživljaja i interpretacije svijeta. U tu svrhu često se koriste i fraze kao što su “razumijem što govoriš”, “da, ima smisla...” i sl. Štoviše, i kada se ne slažete s njegovim stavovima, željama i potrebama, otvoreni pristup omogućuje miran i konstruktivan razgovor u kojem je moguće otvorenije i iskreno reći što mislimo i očekujemo.

7. POŠTOVANJE

Izražavate li svoje misli, stavove, zaključke, pa i očekivanja u ozračju poštovanja prema sugovorniku, otvarate vrata dvosmjernoj komunikaciji. Neslaganje stoga izražavajte s dužnim poštovanjem prema djetetovom stavu: “Razumijem da je tebi tako ljepše i lakše. Međutim, takav tvoj pristup mene rastužuje. Voljela bih da pronađemo opciju koja će zadovoljiti obje”. Također, sugovornika možete učiniti da se osjeća uvažanim i vrijednim i na različite neverbalne načine (kontakt očima, kimanje glavom, dodir, tapšanje po ramenu, izgovaranje imena...). Iznimno je važno i poštovanje osjećaja sugovornika. Zato, odolite porivu da pokušate ublažiti njihovu emocionalnu tugu. Izjave utjehe kao što je, npr.: “Kako možeš reći da si nevrijedan? Gle kako si pametna?”, čuju se kao “Ti ne poštuješ moje osjećaje... Ja i moji osjećaji tebi nisu važni”.

8. POVRATNA INFORMACIJA

Pravodobno i primjereno davanje i primanje povratne informacije važna je komunikacijska vještina. Ona mora biti pozitivna, konstruktivno intonirana, praćena komplimentom, pohvalom, a svakako i s izrazom zahvalnosti kojim stavljate do znanja da ste prepoznali, i da cijenite ono dobro u postupku ili izjavi na koje dajete povratnu informaciju. Lijepa riječ itekako pozitivno djeluje na motivaciju, a i kritika i primjedba se mogu mirno, konstruktivno primiti i uvažiti, kada su izgovorene u kontekstu pozitivnih izjava. I kada vam se čini da u određenoj situaciji nema baš ničeg pozitivnog, dobro je prisjetiti se jednog od osnovnih načela NLP-a koje glasi: “Svako ponašanje potaknuto je pozitivnom namjerom (čak i ako je ne možemo uočiti, odnosno kad mislimo da ne postoji). I kada primete kritiku, potrudite se čuti i primiti suštinu poruke, a pritom se emocionalno odmaknuti od često nepromišljenih izjava vašeg Edija. A ukoliko je kritika opravdana, uložite napor da iziđete ususret realnim, objektivnim zahtjevima vašeg djeteta.

9. OSJEĆAJ ZA DOBAR TRENUTAK

Važna komunikacijska vještina je i imati osjećaj za dobar trenutak. Inzistiranjem na razgovoru u trenucima kad ste vi ili dijete nervozni, napeti, u žurbi..., neće polučiti učinak. Važne razgovore vodite u trenucima kada oboje imate dovoljno vremena na raspolaganju i, naravno, u mirnom ozračju. Korisno je i najaviti razgovor nekoliko dana ranije, a svakako je važno i pripremiti se za njega.

TEMELJNI ZAHTJEVI POZITIVNE KOMUNIKACIJE

- ◆ Uvažavajte emocionalna stanja i raspoloženja sugovornika (zabrinutost, brige i nesigurnosti...); nemojte ih umanjivati, ignorirati ili negirati
- ◆ Stavljajte do znanja da razumijete potrebe, osjećaje i želje sugovornika i da ih poštujete
- ◆ Tražite pojašnjenja, potpitanja, s ciljem izbjegavanja pogrešnih interpretacija: činite to rafinirano, zainteresirano
- ◆ Ne dajte savjete, osim ako ga ne traže od vas
- ◆ Postavljajte tzv. "otvorena pitanja", jer ohrabruju i potiču na razgovor
- ◆ Unaprijed postavite minimalne zahtjeve u komunikaciji, kao granicu koja štiti vaš integritet
- ◆ Umirite Edi-ja tako da uvažite i priznate njegove potrebe i osjećaje
- ◆ Dajte povratnu informaciju na konstruktivan način, ukazujući na ono što je pozitivno te na ono što osoba može promijeniti vlastitim utjecajem.
- ◆ Dajte jasne, sažete informacije/poruke, u "ja" formi
- ◆ Disciplinske mjere koristite jasno i direktno, s poštovanjem
- ◆ Naglašavajte dobro, pozitivno i konstruktivno u svakoj situaciji; naglašavajte i ostvarene uspjehe/sposobnosti jer oni djeluju kao motivacija
- ◆ Ohrabrujte/potičite da dijeli s vama svoje misli, naročito u trenucima nesigurnosti
- ◆ Stavite jasno do znanja da i vi trebate pomoć, podršku, vrijeme za svoje potrebe...
- ◆ Opraštajte!
- ◆ Na samom početku razgovora najavite što će biti tema razgovora
- ◆ obraćajte pažnju na govor tijela (ton glasa, izraz lica, geste, poze, pokreti...); neverbalni znakovi su dragocjen izvor informacija o tome kako se Edi osjeća)
- ◆ Verbalno reagirajte, ako osjetite zbunjenost, ljutnju i sl. (kada su spretno izabrane i primjereno izgovorene, riječi umiruju)
- ◆ Parafrazirajte da stavite do znanja da razumijete
- ◆ Razmislite o tome što želite reći i na koji način, prije početka razgovora
- ◆ Ilustrirajte sadržaj kojeg iznosite s konkretnim primjerima
- ◆ Njeguajte vještinu mirnog prihvaćanja kritike; shvatite je kao poticaj na pozitivnu promjenu
- ◆ Suzdržavajte se od ubacivanja u riječ i prekidanja sugovornika
- ◆ Tražite povratnu informaciju od sugovornika, da biste utvrdili je li vas čulo/

prihvaća li vaš prijedlog/što misli o tome što je čulo

- ◆ Završavajte razgovor s kratkim sažimanjem izgovorenog
- ◆ Birajte riječi i izraze koje su u skladu s potrebama sugovornika i temom razgovora
- ◆ Kontinuirano pokazujte zanimanje za sadržaj razgovora, kao i za raspoloženje, osjećaje i potrebe koje sugovornik izražava
- ◆ Govorite tiho i mirno, čak i kada ste pod stresom
- ◆ Pričajte umjerenim tempom, ne prebrzo ili presporo
- ◆ Iznosite svoje stavove na način da poštujete pritom različite stavove; izbjegavajte pretjerivanja prilikom iznošenja zaključaka
- ◆ Iznosite svoje potrebe, želje i osjećaje bez okrivljavanja i kritiziranja
- ◆ Prilagodite način izlaganja situaciji (ton, boja glasa, glasnoća, izraz lica, postura tijela...)
- ◆ Koristite priče, anegdote, metafore, naročito kad je tema razgovora osjetljiva
- ◆ Koristite podržavajuće izjave, riječi i zvukove kao što su "da, da; razumijem; naravno; samo ti nastavi...; slažem se..."; jer kod sugovornika pojačavaju osjećaj razumijevanja
- ◆ Kimanje glavom uz riječi "da, slušam te/čujem te", ohrabruje sugovornika da nastavi pričati
- ◆ Koristite primjereni humor i šale
- ◆ Otvorite se i izložite, da biste potakli sugovornika da učini isto
- ◆ Kada niste sigurni jeste li razumjeli pitanje ili odgovor, koristite tzv. refleksiju: ukratko sažmite ono što je rečeno i zaključite to pitanjem: "Jesam li dobro razumjela?"; ili "Ako sam dobro razumjela ovo što si rekao, smatraš da si neuspješan u poslu". Refleksiju koristite što češće jer time stavljate do znanja da slušate, a pomaže i izbjeći pogrešne interpretacije.
- ◆ Pozitivno intoniranim pitanjima potičite na razgovor o detaljima: "Znači, bio si sinoć vani. Drago mi je što to čujem" ili "Znači, bio si sinoć vani. Nadam se da ti je bilo lijepo."
- ◆ Postavljajte tzv. otvorena pitanja: "Što mogu učiniti da uspiješ u ovome?"; jer potiču sugovornika da iznese svoje dileme vezane uz uspjeh dotične aktivnosti.
- ◆ Normalizirajte neugodne osjećaje sugovornika. "Tvoj pogled odaje da si nemiran. To je sasvim shvatljivo, i ja bih bila anksiozna da sutra imam ispit."

TEMELJNE VJEŠTINE RJEŠAVANJA SUKOBA

- ◆ Definirajte problem i prionite na njegovo rješavanje bez odlaganja (čim ga uočite, prije negoli eskalira)
- ◆ Prihvatite svoje i osjećaje drugih, i uvažite ih, ma kakvi bili
- ◆ Iznosite što više prijedloga i mogućnosti promjene, koje zadovoljavaju obje strane
- ◆ Budite kreativni i maštoviti u osmišljavanju rješenja
- ◆ Budite spremni na zdrave/prihvatljive compromise
- ◆ Prilagodite se drugima
- ◆ Budite posvećeni rješavanju problema

- ◆ Pokažite razumijevanje za osjećaje djeteta
- ◆ Odredite dogovorno posljedice u slučaju ispunjavanja/neispunjavanja usvojenih odluka i dogovora
- ◆ U situacijama kada je vaše dijete neodlučno i nesigurno, potičite razgovor o njegovim očekivanjima, osjećajima, željama, vizijama budućnosti
- ◆ Formalizirajte dogovor (to može biti i u vidu napisanog i potpisanog internog "ugovora")
- ◆ Identificirajte neverbalne znakove frustracije, ljutnje, bijesa..., i nastojte ih umiriti usklađivanjem
- ◆ Utvrdite okidače sukoba
- *Napravite "akcijski plan" u kojeg ćete kao cilj uključiti i skladnu suradnju
- ◆ Pregovarajte tako da unaprijed jasno utvrdite svoje minimalne zahtjeve (donja granica ispod koje ne idete, tj. ne popuštate)
- ◆ Uočavajte svaku promjenu, ma koliko mala bila, i nagradite je
- ◆ Redovito održavajte razgovore o važnim temama: obično jednom tjedno, a na njima se razgovara o tome što treba učiniti da bi se problem riješio, o preprekama, ostvarenim rezultatima... Pritom pohvalite za svaki, i najmanji napredak
- ◆ Ne gurajte probleme pod tepih ni u jednoj fazi rješavanja sukoba; na vrijeme ih identificirajte i progovorite o njima
- ◆ O problemima govorite iz razvojnog, pozitivnog ugla: problem može biti shvaćen i kao konstruktivan izazov, a propusti i pogreške su korisni pokazatelji o tome što treba promijeniti...
- ◆ Postavite osnovna pravila konstruktivnog razgovora
- ◆ Jasno, unaprijed odredite uloge i zadatke svake osobe
- ◆ Odredite uzroke/povode koji potiču neprimjerene reakcije i ponašanja te ih jasno imenujte čim se pojave
- ◆ Kontinuirano ukazujte na izbore, drugačije mogućnosti/načine ponašanja, s ciljem izbjegavanja okidača sukoba
- ◆ Izražavajte želju za promjenom, uvjerenje u to da možete riješiti sukob

Trebate informaciju?

Udruga "Creativa" i Centar BEA organiziraju grupe podrške za roditelje, predavanja te psihoedukacijske i informativne radionice za roditelje djece s poremećajima hranjenja. Za sve informacije, pitanja, nejasnoće ili prijedloge ne oklijevajte kontaktirati nas: udrugacreativa@gmail.com; info@centarbea.hr i na mrežnoj stranici: www.udrugacreativa.hr; www.centarbea.hr

Autorica: *Tončica Šiškov*

Izdavač: "CREATIVA"- Udruga za razvoj osobnih potencijala
Kontakt: udrugacreativa@gmail.com; www.udrugacreativa.hr
Financijska potpora: *Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom grada Zagreba.*
Zagreb, prosinac 2016.