

Nesporazumi u komunikaciji: Kako su pretpostavke „ubile“ čoveka?

Da li vam poznata ona izreka „Radoznanost je ubila mačku“? Ako je radoznanost ubila mačku onda su pretpostavke definitivno „ubile“ čoveka. Kad kažem „ubile“, mislim znatno mu otežale život, odnose sa drugima, ali i sa sobom. Retko šta toliko vodi nesporazumima u komunikaciji koliko naše pretpostavke.

Kako to? Koliko često ste za nekog pomislili kako je brbljiv zato što njegovi telefonski razgovori dugo traju, kako je vaš kolega loš radnik zato što kasni na sastanke, kako je vaša koleginica dobila posao preko veze jer je često viđate sa nadređenim, kako je vaš kolega neuredan zato što mu je radni sto pun papira, kako vas vaš partner ne voli više jer vam nije poslao poruku za laku noć i slično. I kuda vas je to odvelo? U najmanju ruku, nesporazumima zbog kojih ste vi ili neko drugi osećali loše.

Hm, da li zaista iz toga što je nečiji sto pun papira sledi zaključak da je ta osoba neuredna? Naravno da ne. Koji zaključak sledi? Da mu je sto pun papira. Jednostavno, zar ne? Izgleda da nije.

Iz nekog razloga često tumačimo postupke drugih ljudi, a da nemamo dovoljno informacija o tome u kakvoj se situaciji nalaze. Pretpostavljamo zašto se nešto dešava, zašto se neko ponaša na način na koji se ponaša ili zašto govori to što govori... Navikli smo da zaključujemo na osnovu svog subjektivnog doživljaja.

OK je što imamo pretpostavke, ono što nije dobro je što se mi prema tim pretpostavkama odnosimo kao da su činjenice i ponašamo u skladu sa njima. To je mnogo veći problem od toga što pretpostavljamo.

Zašto pretpostavljamo?

Sada sledi prvo važno pitanje, zašto to radimo? Zašto se jednostavno ne držimo činjenica? Zašto jednostavno ne opišemo ono što zaista vidimo, čujemo ili osećamo. Zašto pretpostavljamo, tumačimo, interpretiramo?

Zato što je nemoguće da svakodnevno funkcionišemo tako što ćemo samo opisivati ono što se dešava oko nas ili u nama bez ikakvog pridavanja značenja. Kako bi naš život izgledao kada bismo svaki put kad stanemo pred semafor i vidimo zeleno svetlo pomislili: „Upaljeno je zeleno svetlo. Druga dva su ugašena. Šta to znači? Da li mogu da krenem ili ne?“. Karikiram malo. Ono što hoću da kažem je da je normalno da većim delom funkcionišemo po principu automatskog pilota u avionu.

Pilot ubaci parametre leta u kompjuter aviona i kompjuter upravlja avionom po zadatim parametrima jer su za avion ti parametri stvarnost. Ako su uneti parametri tačni, odnosno odgovaraju stvarnosti, putnici su sigurni. Ako nisu...ne moram ni da napišem.

Ista stvar se dešava i sa ljudima. Na osnovu svog iskustva, doneli smo zaključke o tome kako mi, drugi i svet oko nas funkcionišu. Dali smo stvarima određeno značenje. Definisali smo svoje parametre i „letimo“ prema njima. Na taj način automatizujemo svoje funkcionisanje. Od stvari kao što su „Zeleno znači kreni, a crveno stani“ do „Kolega kasni na posao već nedelju dana, znači nije više motivisan“ i slično. Olakšava život, štedi vreme zar ne?

Automatizam u mentalnom funkcionisanju je u redu kada naš doživljaj stvarnosti odgovara stvarnosti. Ali, šta ako naši parametri nisu dobri? Šta ako ne odgovaraju stvarnosti? Pa... "slupaćemo se". Možda nećemo baš ugroziti svoj život, ali će naš život i odnosi sa drugima sigurno biti lošijeg kvaliteta.

- Kada naša slika stvarnosti ne odgovara stvarnosti, imamo parametre slične ovima:
- Sto pun papira – > Osoba je neuredna
- Osoba dugo razgovara telefonom –> Brbljivac
- Partner mi nije poslao poruku za laku noć –> Ne voli me više
- Kolega poslednjih nedelju dana kasni na posao –> Nije motivisan više za svoj posao i slično.

Možete izlistati svoje pretpostavke, uverenja i preispitati ih. Nije baš prijatno, „been there, done that“.

OK, do čega smo došli?

Životna vožnja po principu automatskog pilota olakšava svakodnevicu.

Životna vožnja po principu automatskog pilota je problematična kada naši parametri ne odgovaraju stvarnosti.

Kako izbeći nesporazume?

Sada sledi drugo važno pitanje, šta da radimo? Da ipak ostavimo tog pilota u avionu, za svaki slučaj, da preispituje realnost, da ne pretpostavlja, ne tumači ;)

Znači, važno je da:

- Budemo svesni da su stvarnost i naš doživljaj stvarnosti različite stvari. Ono što vidimo, čujemo ili osećamo objektivno opišemo
- Preispitamo još jednom, da li je naš opis stvarnosti stvarnost ili naše tumačenje. Ukoliko i dalje nismo sigurni, a imamo tu mogućnost, pitamo i proverimo
- Ukoliko nismo u mogućnosti, nastavimo da se preispitujemo – vežbom do savršenstva nemam neko lakše rešenje da ponudim
- Kada smo došli do opisa stvarnosti i uklonili svoje pretpostavke i tumačenja, tek onda odreagujemo

Kako bi to u realnosti zvučalo?

Primer: Primetili ste da je član vašeg tima u poslednje vreme neraspoređen i da kasni na posao više od nedelju dana. Umesto da odmah pomislite da je nezainteresovan za posao i da se ponašate u skladu sa svojim doživljajem, možete to proveriti tako što ćete ga pitati: „Primetila sam da poslednjih nedelju dana kasniš na posao. O čemu se radi?“

Pravljenje razlike između opisivanja i pretpostavljanja će nam omogućiti da:

- Izbegnemo nesporazume u komunikaciji
- Reagujemo adekvatnije u stresnim situacijama
- Donosimo kvalitetnije odluke
- Gradimo dobre međuljudske odnose
- Ostvarimo pozitivnu atmosferu kad vodimo bitne razgovore Izbegnemo potencijalne konflikte

Deluje kao da kao da ima smisla raditi na ovome.

Izaberite realnost!