**Tema 2**

**Priloga 1 - Komunikacija**

Ljudje smo nenehno v procesu vzpostavljanja, vzdrževanja ali končevanja odnosov z drugimi osebami. V okviru teh odnosov sprejemamo in posredujemo sporočila, se vedemo, komuniciramo.

**Ljudje vstopamo v komunikacijo na različne načine, a v skladu z naslednjimi pravili:**

* Vsi si želimo vzpostavljati učinkovite odnose.
* Vsi želimo biti uspešni.
* Da bi imeli svobodne odnose, moramo razumeti ljudi.
* Di bi vstopili v komunikacijski proces, moramo imeti motiv (motiv izhaja iz strukture naših osebnih potreb, pri čemer komunikacija z drugimi zadovoljuje potrebo po pripadnosti in druge potrebe v hierarhiji potreb).

**Neverbalna komunikacija** pomeni prenos sporočila v neposrednem stiku z drugo osebo, z uporabo vseh sredstev, razen verbalnih. Verbalno komuniciranje je posredovanje pomena s pisno ali ustno komunikacijo. V primerjavi z neverbalno komunikacijo je verbalna komunikacija običajno zavestno nadzorovana. Znaki neverbalne komunikacije se lahko razdelijo na statične in dinamične.

**Znaki statične neverbalne komunikacije so:**

**1. Fizična oddaljenost** od drugih ljudi vpliva na način, kako nas drugi vidijo, pa tudi na način, kako komuniciramo z drugimi. Prostor okrog nas lahko razvrstimo na naslednji način:

(a) 45 cm okrog nas je intimni prostor, kamor spustimo le najbližje osebe;

(b) 120 cm okoli nas je osebni prostor, v katerem se družimo, na primer na zabavah itd.

(c) 370 cm je družabni prostor, ki se uporablja za uradno komuniciranje in poklicne interakcije.

**2. Medsebojno pozicioniranje.** Raziskave kažejo, da ljudje v pogovorih prevzamejo enak položaj ali pozo kot oseba, s katero se pogovarjajo, če se strinjajo z drugo osebo ali so jinaklonjeni. Če se nagnejo k osebi, kažejo zanimanje ali skrb, medtem ko nagibanje stran od osebe kaže na distanco ali zanašanje na samega sebe. Miza, nameščena med osebo in obiskovalcem\_ko, poveča občutek nadzora in spodbuja pripravljenost za interakcijo.

**3. Poza.** Poza ali položaj našega telesa odraža naš odnos do osebe ali do tega, kar govori. Naše strinjanje ali nestrinjanje se odraža v odprtosti naše telesne poze.

**4. Fizični stik.** Dotik se lahko uporabi za poudarek ustnega sporočila ali kot zamenjavo zanj. Najpogostejša vrsta fizičnega kontakta je rokovanje, ki služi kot pozdrav ali potrditev dogovora ali prijateljstva. Mlahavo rokovanje pusti negativen vtis, toplo in čvrsto pa pozitiven vtis.

**Znaki dinamične neverbalne komunikacije so:**

* **Obrazni izraz**
* **Gibanje (kretnje).** Kretnjo naredimo, da poudarjamo stvari, o katerih govorimo. Pokažemo z rokami, odkimamo z glavo, dvignemo obrvi itd. Kretnje, ki ne spodbujajo uspešne komunikacije, so: drgnjenje rok, zvijanje las, drgnjenje čela, božanje brade.
* **Očesni stik** je pri vsakodnevnem komuniciranju zelo pomemben. Pogled v oči je zelo močen način komunikacije in ga je treba skrbno odmerjati. Če želimo, da dobi oseba vtis, da jo pazljivo poslušamo, moramo imeti očesni stik dve tretjini časa, pogled pa naj traja 1-7 sekund.
* **Videz.** Oblačila, ki jih nosimo, močno vplivajo na to, kako nas bodo drugi zaznavali. Paradoksalno je, da včasih drugim nismo všeč ravno v oblačilih, zaradi katerih se počutimo samozavestni. Visoki posamezniki dobijo avtoriteto že zaradi svoje višine, vendar dajejo hkrati vtis nedosegljivosti. Eden od načinov, kako se temu izognemo, je, da nosimo nekoliko manj konservativna oblačila in se s tem odpovemo delu te avtoritete.

**Ljudje vas bodo na splošno zaznali kot prijateljsko in sodelovalno osebo, če:**

* se smehljate in kimate, medtem ko druga oseba govori;
* kažete odprte dlani;
* nimate prekrižanih rok;
* nimate prekrižanih nog;
* gledate osebo v oči;
* ne mežikate pretirano;
* imate dvignjeno brado;
* roke držite stran od obraza;
* dve tretjini časa gledate osebo v oči;
* se med pogovorom nagibate naprej;
* ne tapkate z nogo in ne izvajate podobnih nemirnih gibov.

**Težko boste vzpostavili dober stik, če:**

* ne gledate druge osebe;
* se izogibate očesnega stika in kar naenkrat pogledate stran;
* stiskate pesti;
* prekrižate roke;
* se odmikate stran;
* prekrižate noge;
* pretirano mežikate z očmi;
* se nemirno presedate;
* gledate iznad očal itd.

Ko komuniciramo z žrtvami/pričami, je pomembno, da uporabimo osnovna pravila za prvi stik ter se naučimo, kako ob prvem stiku ustvariti zaupanje in ga ohraniti med komunikacijo. Pri tem se prilagajajmo čustvenemu stanju žrtve/priče, njenim potrebam in podpori, ki je zanjo na voljo.

**Pravila komuniciranja med pogovorom z žrtvijo nasilja v družini**

* Zaupati, da žrtev nasilja govori resnico in sprejemati izkušnje žrtve - potrditi, da je veliko drugih žensk in otrok imelo podobne izkušnje.
* Prepoznati neenakost in potrditi, da za nasilje ni odgovorna žrtev ter da ga ni izzvala s svojim vedenjem. Za nasilje je vedno odgovorna oseba, ki nasilje povzroča.
* Spoštovati samostojnost in pravico žrtve do sprejemanja lastnih odločitev ter ji nuditi pomoč in podporo pri ponovni vzpostavitvi nadzora nad svojim življenjem.
* Nuditi pomoč žrtvi pri vpogledu v svojo situacijo brez vsiljevanja naših lastnih razmišljanj in rešitev.
* Ne obsojati žrtve nasilja, če ne vztraja v postopkih pregona ali se odloči za vrnitev k svojemu partnerju. Morda ji bo uspelo naslednjič.
* Vzdrževati empatičnost, razumevanje in zaupanje v odnosu do žrtve nasilja.
* Izvajati aktivnosti in komunicirati na način, ki prispeva k krepitvi moči žrtve nasilja.
* Izhajati iz strokovnosti in odgovornosti pri delu.
* Vedno ponuditi strokovno pomoč, ne glede na rešitev, ki jo je žrtev trenutno pripravljena sprejeti.

**Govor**

* Ocenimo razpoloženje žrtve in prilagodimo naš način govora.
* Prilagodimo jezik:
* jezik prilagodimo njenemu razumevanju,
* izogibamo se uporabi strokovnega jezika.
* Ne teoretiziramo.
* Ne predavamo.
* Nimamo monologov.

**Sprejemanje odločitev**

1. Žrtev nasilja spodbujamo in podpiramo v sprejemanju lastnih odločitev.

2. Pomagamo ji razčleniti njeno situacijo.

3. Pomagamo ji razjasniti njene želje, potrebe, cilje. Spodbujamo jo pri sprejemanju odločitev, pri čemer se izogibamo dajanju neposrednih nasvetov, rešitev in receptov.

4. Nismo direktivni. Izogibamo se uporabi izrazov »morate«, »ne smete« …

5. Upoštevamo njen ritem in zmožnost soočanja s situacijo – da pride do odločitev v trenutku, ko je sama pripravljena nanje.

6. Preverimo, če se zaveda posledic svojih odločitev.

**Čustvena in moralna podpora**

1. Spodbujamo jo in opogumljamo.

2. Pomagamo ji krepiti pozitivno samopodobo, občutek lastne vrednosti, samozavest, samozaupanje.

3. Podpiramo njeno pravico do lastnega odločanja, do izbire, do nadzora nad lastnim življenjem.

4. Opozorimo jo na skrb zase.

5. Spomnimo jo na pretekle uspehe.

6. Skupaj poiščemo njene vire moči.

7. Skupaj poiščemo možno podporo v okviru njene socialne mreže (zaupno osebo …).

8. Ne vzbujamo ji lažnega upanja.

9. Ne uporabljamo stavkov:

»Vse bo v redu.«

»Saj bo bolje.«

S tem ji lahko damo občutek, da minimaliziramo njeno težavo in ji obljubljamo, česar ji ne moremo zagotoviti.

**Viri:**

Priručnik za obuku – pristup u radu sa žrtvama/svjedocima u sudskim postupcima *(Training manual – Working with victims/witnesses in judicial proceedings)*, Vive žene Tuzla, 2016, [www.vivezene.ba](http://www.vivezene.ba).

Strokovna izhodišča za delo z odraslimi žrtvami nasilja v družini (2008). Dostopno na: https://www.drustvo-dnk.si/priporoamo.html.