

Lidija Arambašić

Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa

Priča o **zelenom** kvadratu i **žutom** šesterokutu

Izdavač

»NAKLADA SLAP«

Dr. Franje Tuđmana 33, 10450 Jastrebarsko

www.nakladaslap.com

Direktor

Biserka Matešić

Glavni urednik

dr. sc. Krunoslav Matešić

Lektor

Žarko Taraš

Recenzentice

prof. dr. sc. Nataša Jokić-Begić

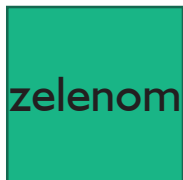
prof. dr. sc. Željka Kamenov

doc. dr. sc. Bruna Profaca

Lidija Arambašić

SVEMOĆ I NEMOĆ KOMUNIKACIJSKOG PROCESA

Priča o zelenom kvadratu i žutom šesterokutu



NAKLADA SLAP

Copyright © 2022. Naklada Slap

Sva prava pridržana.

Nijedan dio ove knjige ne smije se reproducirati ni prenositi ni u kakvom obliku niti ikakvim sredstvima, elektroničkim ili mehaničkim, fotokopiranjem, snimanjem ili umnažanjem u bilo kojem informatičkom sustavu za pohranjivanje i korištenje bez prethodne suglasnosti vlasnika prava.

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 001112752.

ISBN 978-953-191-952-4

Naslovnica i ilustracije Vanja Nikolić

Grafičko oblikovanje “NAKLADA SLAP”, 2021.

Tisak “GRAFIČKI ZAVOD HRVATSKE”, 2021.

Knjigu posvećujem dvjema meni jako važnim osobama:

1) mom dragome (imenom i prezimenom Željku Jukiću):

- ♦ za njegovu izvanzemaljsku strpljivost, mudrost i snagu. Mene je zaista trebalo *fest* podnositi dok sam pisala knjigu,
- ♦ hvala ti – do neba i dalje, što postojiš.

2) sebi:

- ♦ za odlučnost i upornost da napišem radosnu knjigu – unatoč i usprkos, nasuprot i naprotiv novom koronavirusu SARS-CoV-2 te potresu,
- ♦ zato da mi napokon bude objavljena pjesma koju sam napisala još u drugom razredu gimnazije (1974.) 😊:

JA

Ja –
jedno malo ništa.
Jedno kratko očišano ništa.
Neshvatljivo, nedokučivo,
neozbiljno ništa.
Ali ipak –
Ja.

O autorici

Prof. dr. sc. Lidija Arambašić, redovita je profesora u trajnom zvanju u Odsjeku za psihologiju (Katedra za zdravstvenu i kliničku psihologiju) Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Izvodi (pred)diplomsku nastavu na svojem Fakultetu, specijalističku nastavu na svojem i drugim fakultetima. Ima veliko iskustvo u vođenju edukacija u nevladinom sektoru, za različite državne i privatne ustanove. Iskusna je (meta)supervizorica psihosocijalnog rada. Poznata je po velikom angažmanu u uspostavi i provedbi psiholoških kriznih intervencija u Hrvatskoj. Objavila je brojne znanstvene i stručne članke, uredila jednu knjigu, napisala poglavlja u knjigama i priručnicima, te knjige "Gubitak, tugovanje i podrška" i "Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja: vodič kroz psihološke krizne intervencije u zajednici". S engleskog jezika prevela je brojne stručne knjige, psihologijske testove i testovne priručnike. Područja stručnog interesa: komunikacija, stres i trauma, psihološke krizne intervencije, psihološko savjetovanje, gubici i tugovanje.



Najbolje se odmara gledajući TV serije i filmove te kazališne predstave, slažući *puzzle* (najradije od 1.000 kom), hodajući po dućanima, čitajući beletristiku i pijući kavu u kafiću.

Neopisivo uživa na svom THE Balkonu! ☺



Kratak sadržaj

PREGOVOR I ORGANIZACIJA KNJIGE	1
Predgovor	1
Organizacija knjige	6
ZAHVALE	8

I. poglavlje	
OPĆENITO O KOMUNIKACIJSKOM PROCESU	15
ili: Tu nema čega nema!	

II. poglavlje	
OBLICI KOMUNIKACIJE I KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE	111
ili: Puna vreća znanja i vještina	

Uvod	111
-------------	------------

1. dio NEVERBALNE PORUKE U KOMUNIKACIJSKOM PROCESU	114
ili: Jesu li stisnute ženske noge zaista pokazatelj odbijanja seksa?	

2. dio VJEŠTINA ŠUTNJE	145
ili: Izdržite i nemojte "progovoriti na lakat"!	

3. dio VJEŠTINA SLUŠANJA	158
ili: Tko govori što hoće, valja da sluša i što neće!	

4. dio VERBALNA KOMUNIKACIJA (VJEŠTINA GOVORENJA I PISANJA)	191
ili: Tebi, ćerco, govorim, a ti, snajka, razumi!	

5. dio VJEŠTINA AKTIVNOG SLUŠANJA	301
ili: Tu nešto ne štima – što to u slušanju može biti <i>aktivno</i> ?	

6. dio VJEŠTINA POSTAVLJANJA PITANJA	326
ili: Pitati ili ne pitati – to je pitanje sviju pitanja!	

Proces stjecanja komunikacijskih vještina	355
--	------------

III. poglavlje	
KOMUNIKACIJSKI PROCES I VJEŠTINE: OPĆENITO U POMAGAČKOM RADU I U PSIHOLOŠKOM SAVJETOVANJU	361
iii: Čovjek samo srcem dobro vidi. Bitno je očima nevidljivo.	
Uvod	362
Temeljni preduvjeti i komunikacijski alati za uspostavu i održavanje dobrog odnosa s klijentom	365
Koristi od dobro uspostavljenog odnosa između pomagača i klijenta	375
1. dio SPECIFIČNOSTI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE U RADU POMAGAČA	378
2. dio SPECIFIČNOSTI PRIMJENE VJEŠTINE ŠUTNJE U RADU POMAGAČA	384
3. dio SPECIFIČNOSTI PRIMJENE VJEŠTINE SLUŠANJA U RADU POMAGAČA	393
4. dio SPECIFIČNOSTI VERBALNE KOMUNIKACIJE (VJEŠTINE GOVORENJA I PISANJA) U RADU POMAGAČA	398
5. dio SPECIFIČNOSTI PRIMJENE VJEŠTINE AKTIVNOG SLUŠANJA U RADU POMAGAČA	418
6. dio SPECIFIČNOSTI PRIMJENE VJEŠTINE POSTAVLJANJA PITANJA U RADU POMAGAČA	436
Proces stjecanja komunikacijskih vještina u kontekstu pomagačkog rada	456
EPILOG	463
iii: Dragocjenosti trajno urezane u moje sjećanje!	
POPIS LITERATURE KORIŠTENE U KNJIZI	471
MENI JAKO ZANIMLJIVA I KORISNA LITERATURA – ZA ONE KOJI ŽELE ZNATI VIŠE	484
POPIS OKVIRA	486
POPIS SLIKA	488
POPIS TABLICA	489
KAZALO AUTORA	490
KAZALO POJMOVA	494

Detaljan sadržaj

PREDGOVOR I ORGANIZACIJA KNJIGE	1
Predgovor	1
Organizacija knjige	6
ZAHVALE	8

I. poglavlje	
OPĆENITO O KOMUNIKACIJSKOM PROCESU	15
ili: Tu nema čega nema!	

Što je to komunikacija ili komunikacijski proces?	18
Definicije komunikacije	19
Humanistički temelji komunikacijskog procesa	22
Humanistički pogled na odgovornost – općenito i u komunikacijskom procesu	24
Integritet i suradnja	28
Tri vrste odgovornosti: osobna odgovornost, odgovornost za odnos i odgovornost za uradak/rezultate (društvena odgovornost)	37
<i>Poučavanje djece i mladih (ali i odraslih) o trima vrstama odgovornosti i njihovo učenje o tome</i>	37
“Misli na druge. CIJEPI SE!”	42
<i>Teškoće u zastupanju osobne odgovornosti</i>	44
1) Nevješto zauzimanje za sebe	45
2) Nепреuzimanje osobne odgovornosti	47
3) Preuzimanje tuđe osobne odgovornosti	48
4) Komunikacijska zbrka o tome tko je i za što osobno odgovoran	50
<i>Osobna odgovornost i sebičnost/egoizam</i>	52
<i>Razlike između osjećaja krivnje i odgovornosti</i>	53
Komunikacijski lanac/kanal	56
Konkretni primjeri poslanih i primljenih poruka	63

Otkud zeleni kvadrat i žuti šesterokut?	66
Tri koraka za raspletljavanje zbivanja u komunikacijskom procesu (kanalu/lancu)	75
Provjeravanje zbivanja u komunikacijskom procesu (kanalu/lancu)	80
Podrazumijevanje = NErazumijevanje	86
Izvori teškoća/prepreke u komunikacijskom kanalu/lancu (procesu)	91
Načela komuniciranja	95
1) Nemoguće je ne komunicirati kad je dvoje (ili više) ljudi u doticaju	96
2) Tijek komunikacijskog procesa u određenoj je mjeri uvjetovan početnim točkama komunikacijskog lanca	97
3) Komunikacija je nepovratna i neponovljiva	98
4) Svaka komunikacija ima sadržajan i odnosni aspekt/razinu	99
5) Komunikacija sadrži verbalnu i neverbalnu komponentu	100
Pogrešna uvjerenja o komuniciranju	100
1) Svi znaju komunicirati, nije to neka velika mudrost	101
2) Komuniciranje je sposobnost (dakle, nije vještina)	101
3) Kad komuniciramo, znamo što radimo i zašto to činimo. Proces komunikacije uvijek je pod našom kontrolom	102
4) Što opsežnije i duže komuniciramo, to će nam odnosi s drugim ljudima biti bolji te ćemo lakše i uspješnije rješavati teškoće koje nas snađu	103
5) Najviše značenja (informacijskih jedinica) iz poruka prenosi se riječima	104
6) U komunikaciji postoje dvije krajnosti: komunikacija je svemoćna ili nemoćna	105
Što vas čeka u nastavku knjige?	106

II. poglavlje

OBLICI KOMUNIKACIJE I KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE

111

ili: Puna vreća znanja i vještina

Uvod

111

1. dio NEVERBALNE PORUKE U KOMUNIKACIJSKOM PROCESU

114

ili: Jesu li stisnute ženske noge zaista pokazatelj odbijanja seksa?

Definicija neverbalne komunikacije i neverbalni znakovi u komunikacijskom procesu

115

Obilježja komunikacije neverbalnim porukama: teškoće/prepreke u komunikacijskom procesu 119

1) Neverbalna komunikacija većim je dijelom nesvjesna, tj. nije nam pod svjesnom kontrolom 119

1) Neverbalna komunikacija je neprecizna, odnosno višeznačna 123

a) *Isti neverbalni znak može imati različita značenja* 125

b) *Različiti neverbalni znakovi mogu imati isto značenje* 130

3) Neverbalna komunikacija može biti (vrlo) osobna 131

Vladanje vlastitom neverbalnom komunikacijom 135

2. dio VJEŠTINA ŠUTNJE 145

ili: Izdržite i nemojte "progovoriti na lakat"!

Koristi/dobiti od šutnje i vrste šutnji 146

Što možete učiniti kad se u komunikacijskom procesu pojavi šutnja? 151

Dodatne smjernice za primjenu vještine šutnje u komunikacijskom procesu 155

3. dio VJEŠTINA SLUŠANJA 158

ili: Tko govori što hoće, valja da sluša i što neće!

Slušati i čuti 159

Učestalost upotrebe vještine slušanja u komunikacijskom procesu 160

Pogrešna uvjerenja o slušanju iz pozicije *slušača* 162

Pogrešna uvjerenja o slušanju iz pozicije *govornika* 164

Učenje i poučavanje vještine slušanja 164

Sastavni dijelovi dobrog slušanja 170

Koristi od upotrebe vještine slušanja 172

Neslušanje i njegove loše posljedice 174

Vrste neslušanja 176

Prepreke dobrom slušanju 180

Kako bolje slušati? 184

4. dio VERBALNA KOMUNIKACIJA (VJEŠTINA GOVORENJA I PISANJA) 191

ili: Tebi, ćerce, govorim, a ti, snajka, razumi!

Definicija i cilj verbalne komunikacije 192

Primjeri svakojakih pisanih poruka	192
Pretvaranje misli u riječi	198
Obilježja verbalne komunikacije	200
1) Riječi su simbolički prikaz misli	200
<i>Socijalna distanca, novo normalno i lockdown</i>	201
2) Značenje riječi je dogovorno (iako se ljudi međusobno razlikuju po značenju koje pripisuju riječima)	204
<i>Izazov ili oj, teškoća i nevolja!</i>	218
3) Smisao se izvodi iz konteksta u kojemu se riječi upotrebljavaju	226
4) Verbalna komunikacija većim je dijelom pod svjesnom kontrolom	229
Teškoće u području verbalne komunikacije	230
1) Neobična upotreba riječi ili izraza	232
2) Neprecizno, nejasno, dvosmisleno izražavanje (uključujući ironiju/sarkazam)	233
3) Upotreba stranih i jako stručnih riječi/izraza koje sugovornik ne poznaje/ne razumije	242
4) Previše riječi	246
5) (Pre)malo riječi	247
6) Nesklad između dviju verbalnih poruka	249
7) "Domišljata" upotreba riječi koja, na kraju, dovodi do nelogičnosti	249
Riječi "isti/ista/isto"	251
Riječ "oko"	255
Manipuliranje verbalnom komunikacijom: šest gramatičkih lica	258
Psihološko tumačenje upotrebe gramatički neodgovarajućih lica	268
<i>Psihološka dobit (korist) od obrambenih mehanizama u obliku upotrebe neodgovarajućih gramatičkih lica</i>	269
<i>Psihološka šteta zbog upotrebe obrambenih mehanizama u obliku upotrebe neodgovarajućih gramatičkih lica</i>	271
Ti-poruke i ja-poruke	273
Cjelovite aktivne ja-poruke	283
Bolje upravljanje vlastitom verbalnom komunikacijom	288

Odnos između verbalne i neverbalne komunikacije 289

Nesklad između neverbalne i verbalne komunikacije odnosno
nesklad između sadržajnog i odnosnog dijela poruke 294

5. dio VJEŠTINA AKTIVNOG SLUŠANJA 301

ili: Tu nešto ne štima – što to u slušanju može biti *aktivno*?

Što je aktivno slušanje? 302

Suosjećanje (simpatija) i empatija 304

Sastavni dijelovi aktivnog slušanja 309

Dvije skupine vještina u okviru aktivnog slušanja 311

Parafraziranje 311

Reflektiranje (odražavanje) osjećaja 313

Aktivno slušanje kao cjelovita vještina 314

Koristi od primjene aktivnog slušanja i opća pravila za primjenu
te složene vještine 316

Što otežava primjenu vještine aktivnog slušanja? 321

Kad ne treba, a kad ima smisla/kad je važno primjenjivati vještinu aktivnog
slušanja? 322

6. dio VJEŠTINA POSTAVLJANJA PITANJA 326

ili: Pitati ili ne pitati – to je pitanje sviju pitanja!

Razlozi za postavljanje (jako) puno pitanja u komunikacijskom procesu 327

Smjernice za primjenu vještine postavljanja pitanja 332

1) Kad god je to moguće, *radije* postavljajte *otvorena*, tj. *poticajna* nego
zatvorena pitanja 333

2) Pitanja postavite što *preciznije*, što *jasnije* 337

3) *Nemojte* postavljati pitanja s *dvjema mogućnostima* 342

4) *Nemojte* postavljati tzv. *zašto*-pitanja 342

Ublažavanje/rješenje nevolja zbog postavljanja zašto-pitanja 345

5) *Izbjegavajte* postavljati (jako) puno pitanja – što češće upotrijebite
aktivno slušanje 350

Proces stjecanja komunikacijskih vještina 355

III. poglavlje

KOMUNIKACIJSKI PROCES I VJEŠTINE: OPĆENITO U POMAGAČKOM RADU I U PSIHOLOŠKOM SAVJETOVANJU 361

ili: Čovjek samo srcem dobro vidi. Bitno je očima nevidljivo.

Uvod 362

Temeljni preduvjeti i komunikacijski alati za uspostavu i održavanje dobrog odnosa s klijentom 365

1) Autentičnost/kongruentnost pomagača 367

2) Doživljavanje i pokazivanje empatije 368

Savjeti za primjenu komunikacijskih vještina pri pokazivanju empatije 371

Primjeri primjene vještine pokazivanja empatije klijentu 372

3) Bezuvjetno prihvaćanje, odnosno uvažavanje klijenta 373

Primjeri primjene vještine pokazivanja bezuvjetnog prihvaćanja, odnosno uvažavanja klijenta 374

Koristi od dobro uspostavljenog odnosa između pomagača i klijenta 375

1. dio SPECIFIČNOSTI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE U RADU POMAGAČA 378

Vještine neverbalnog praćenja/slijedenja klijenta 380

Gledanje klijenta u oči 380

Klijentov i pomagačev izraz lica 382

Dodirivanje klijenta 382

2. dio SPECIFIČNOSTI PRIMJENE VJEŠTINE ŠUTNJE U RADU POMAGAČA 384

Što je pomagačima toliko jako teško u šutnji? 384

Razlozi, ciljevi i koristi od *pomagačeve* šutnje 386

Razlozi, ciljevi i koristi od *klijentove* šutnje 387

Smjernice pomagačima za upotrebu vještine šutnje i mogući načini reagiranja na klijentovu šutnju 388

3. dio SPECIFIČNOSTI PRIMJENE VJEŠTINE SLUŠANJA U RADU POMAGAČA 393

Prepreke za uspješnu primjenu vještine slušanja u pomagačkom poslu 394

4. dio SPECIFIČNOSTI VERBALNE KOMUNIKACIJE (VJEŠTINE GOVORENJA I PISANJA) U RADU POMAGAČA 398

Verbalno praćenje/slijeđenje klijenta 398

- 1) *Klijentova verbalna komunikacija, tj. pomagačevo shvaćanje klijentovih riječi* 399

Sklonost klijenata da govore o tome što nemaju, kako im nije, što ne žele itd. 400

- 2) *Pomagačeva verbalna komunikacija* 402

Pomagačeve verbalne reakcije koje klijentu neće pomoći 403

Početak razgovora 407

Pomagačevi poticaji klijentu za početak razgovora 408

Značenje riječi 412

Razumijevanje i objašnjenje nasuprot opravdanju 412

“Mogu” nasuprot “hoću” 413

Ugodne i neugodne emocije (a ne “pozitivne” i “negativne”) 414

Izazov 416

5. dio SPECIFIČNOSTI PRIMJENE VJEŠTINE AKTIVNOG SLUŠANJA U RADU POMAGAČA 418

Koristi od primjene vještine aktivnog slušanja u pomagačkom poslu 422

Prepreke za primjenu vještine aktivnog slušanja 424

Na što valja osobito obratiti pažnju pri aktivnom slušanju u pomagačkom poslu? 426

- 1) **Prepoznavanje i izricanje višestrukih/pomiješanih osjećaja i misli** 427

- 2) **Promatranje klijentovih verbalnih i neverbalnih poruka** 428

- 3) **Pomaganje klijentu da imenuje svoje osjećaje** 428

- 4) **Vođenje računa o tome može li klijent podnijeti svijest o tome kako se osjeća** 429

- 5) **Izražavanje klijentova osjećaja na početku ili na kraju rečenice** 430

- 6) **Reflektiranje osjećaja i uzroka njihove pojave** 430

- 7) **Što jednostavnije govorenje** 431

- 8) **Pomagačevo usklađivanje vlastitih neverbalnih i verbalnih poruka** 435

6. dio SPECIFIČNOSTI PRIMJENE VJEŠTINE POSTAVLJANJA PITANJA U RADU POMAGAČA 436

Vrste pitanja specifične za pomagački posao 437

Postavljanje pitanja koja potiču suradnju s klijentom 440

Što učiniti kad klijenti postavljaju pitanja pomagaču? 450

Proces stjecanja komunikacijskih vještina u kontekstu pomagačkog rada 456

EPILOG 463

iii: Dragocjenosti trajno urezane u moje sjećanje!

POPIS LITERATURE KORIŠTENE U KNJIZI 471

MENI JAKO ZANIMLJIVA I KORISNA LITERATURA – ZA ONE KOJI ŽELE ZNATI VIŠE 484

POPIS OKVIRA 486

POPIS SLIKA 488

POPIS TABLICA 489

KAZALO AUTORA 490

KAZALO POJMOVA 494

PREDGOVOR I ORGANIZACIJA KNJIGE

Predgovor

To što niste bili popularni u srednjoj školi nije razlog da objavite knjigu.¹

(*Fran Lebowitz*²)

Još jedna knjiga o komunikaciji? Čemu to? Pa, uvjeren sam da knjiga koju imate u ruci može biti korisna svim ljudima – laicima i stručnjacima pomagačkih zanimanja, i to zato što se svi svakodnevno i neizbježno nalazimo u komunikacijskim procesima koji katkada idu jako glatko, a nekada toliko škripe da najradije stavimo ruke na uši da bismo izbjegli taj neugodan zvuk. Pokrivanje ušiju kratkoročno je i povremeno jako dobar način za prikupljanje svježije energije i za ponovnu uspostavu normalnog disanja. No, dugoročno je to ravno katastrofi. Jer, iako nisam geološko-građevinske struke, ne mogu zamisliti da bi neko klizište zemlje samo po sebi, samo 'nako, odjednom to prestalo biti, već zemlju nekako i nečime moramo zaustaviti u njezinu klizanju. Isto to vrijedi za komunikacijske procese koji su krenuli ukrivo i nizbrdo – ako ništa ne učinimo, komunikacija će završiti uz nezadovoljstvo sviju strana.

Naravno da ne mogu znati hoće li *vama* koristiti čitanje onoga što slijedi, a ako vam i bude tako, ne znam u čemu će vam sve poslužiti. Ali znam reći za što je *meni* trebala ova knjiga. Godinama već promatram različite ljude i sebe tijekom raznovrsnih komunikacijskih procesa i pritom se nekad jako zabavljam, katkada sam zabrinuta, nekada žalosna, ponekad bespomoćna, ljuta itd. U nekim svojim komunikacijskim procesima katkada se silno trudim uvesti neku promjenu u način odvijanja komunikacijskog procesa, nekada to radim samo s pola snage,

1 Petriška (2003., str. 173.)

2 Ekscentrična američka spisateljica i komentatorica (rođ. 1950.). Izvor: <https://barclayagency.com/speakers/fran-lebowitz/> (Pristupljeno 8. II. 2020.)

a ponekad dižem ruke od svega. Logično je da su onda i ishodi komunikacija vrlo raznoliki – nekad su izvrsni, nekad zadovoljavajući, a nekad su toliko loši da brzo pobjegnem od njih tako da ih gurnem pod tepih. Ipak, neovisno o svom tom šarenilu, ne mogu i ne želim pobjeći od svog osnovnog stručnog identiteta, od toga da sam od 1981. godine, dakle već 40 godina, *učiteljica* i to je *prvi* dio mog dvojnog stručnog državljanstva. Moj cjeloživotni posao sastoji se u prenošenju znanja drugim ljudima sa željom da ga uzmu, ako ga smatraju prikladnim i za sebe prihvatljivim, i da tako kod sebe naprave neku promjenu nabolje. Zamisao da će to biti promjena *nabolje* ide iz mog čvrstog uvjerenja da je znanje golema pozitivna moć kad se rabi u pozitivne svrhe. Drugo moje, također čvrsto, uvjerenje jest da većina ljudi nešto loše radi iz snažnog uvjerenja da je to dobro. Dakle, ljudi rade najbolje što znaju, ali često ne znaju dovoljno ili uopće ne znaju. Prema tome, moguć i važan lijek za takve situacije je stjecanje znanja.

Sve to općenito što sam rekla vrijedi i za komunikacijski proces, čime se bavim u ovoj knjizi. U njemu su, uz znanje, potrebne i vještine koje smo svi stjecali tijekom života – spontanim svakodnevnim učenjem, tijekom formalnog obrazovanja, a neki od nas pohađali su i različite dodatne edukacije o komunikaciji. Kako god, svih ovih sam godina, dok sam se pripremala za pisanje ove knjige, jako često promatrala različite ljude uključene u komunikacijski proces. Katkada sam to radila sasvim spontano, iz svoje prirodno jake znatiželje. A nekada sam si baš dala zadatak da svojim stručnim učiteljskim okom promotrim kako će se razvijati neki komunikacijski proces.

Drugi dio mog stručnog državljanstva jest da sam *psihologinja* i *supervizorica psihosocijalnog rada* pa sam u tim dvjema kutama na sebi imala jako puno prilika raditi s ljudima čije su nevolje u mnogo slučajeva bile uzrokovane teškoćama u komunikacijskom procesu s ljudima koji ih okružuju. Osim što im je to bio uzrok teškoća, to je istodobno bio činitelj koji je te teškoće održavao na životu i vrlo često ih pojačavao. Drugim riječima, pomažući ljudima da načine neku promjenu u tome kako postupaju u komunikacijskom procesu, došlo je do poboljšanja njihova stanja. Neki su radi ostvarenja tog cilja morali naučiti neke nove komunikacijske vještine, drugi su morali malko nadopuniti ili izmijeniti postojeće, a treći su neke postupke tijekom komunikacije morali gotovo posve izbaciti (npr. *neprekidno* prigovaranje i optuživanje sugovornika). Napominjem da riječ *morati* koju sam tri puta napisala u prethodnoj rečenici *ne* znači da je itko išta morao učiniti zbog *mene*, zbog toga što sam ja stručni autoritet koji je u posjedu apsolutne istine pa zato kažem da nešto mora ili ne mora biti tako. To je bilo isključivo *uzročno-po-*