

Umjetnost mijenjanja okvira u komunikaciji



Domagoj Lipošinić

Priča br.1: Star ili iskusan?

Tijekom predizborne kampanje za predsjednika SAD-a 1984.g. protivnik **Ronalda Reagana, Walter Mondale**, predbacivao je Reaganu njegovu zreću dob od 73 g. kao najveću manu. Tijekom jednog TV sučeljavanja Ronald Reagan je odgovorio „*Ne želim pričati o godinama jer smatram da nije korektno da u političke svrhe ističem mladost i neiskustvo svog protivnika*“. Do kraja kampanje njegov „neiskusni“ 57-godišnji protivnik Mondale više niti jednom nije spomenuo dob jer je Reagan taj aspekt vješto okrenuo u svoju korist. Oh da, i poslije pobijedio na izborima s preko 60% glasova.

Priča br.2: Trošak ili investicija?

U poslovnim krugovima poznata je anegdota s g. **Thomasom Watsonom**, direktorom tvrtke IBM. Jedna mlada zaposlenica donijela je pogrešnu poslovnu odluku i spiskala budžet od milijun dolara. Hitno je pozvana u direktorov ured i pri ulasku je rekla „*Znam da ste me pozvali da mi date otkaz i potpuno ste u pravu*“. Direktor Watson je odgovorio „*Da te otpustim? Pa to bi bila ludost, upravo sam uložio milijun dolara u tvoje školovanje!*“ Zanimljiva promjena perspektive i okvira promatranja, zar ne?

Priča br. 3: Mana ili karakter?

U ured **dr. Miltona Ericksona**, slavnog američkog hipnoterapeuta, ušao je otac s kćeri. „*Ona je jako tvrdoglava*“, započeo je priču otac, „*uopće nas ne sluša, i supruga i ja smo već umorni, zabrinuti i nemoćni da to promijenimo*.“ Kada je završio, dr. Erickson mu je rekao: „*Kada je bio u pubertetu, moj sin je upao u loše društvo koje ga je nagovorilo na mnoge gluposti. Nije li sjajno da vaša kćer misli svojom glavom, sama donosi odluke i da će biti u stanju voditi samostalan život bez podložnosti raznim negativnim utjecajima sa strane?*“ Otac je ostao sjediti u nevjerici shvaćajući da karakternu crtu svoje kćeri ne mora nužno gledati kao manu, već kao fantastičan resurs za uspješan i stabilan život.

Vjerojatno ste uvidjeli što je zajedničko ovim trima pričama i na što ciljamo: jednom rečenicom možemo u potpunosti promijeniti gledanje na određenu temu i dati joj potpuno drugu perspektivu ili značenje. Stvarnost je takva kakva jest, a naša interpretacija joj daje značenje.

Što su okviri

Okvir je kognitivni kontekst kojeg stavljamo oko nekog iskustva i unutar kojeg dolazi do interakcije, on je poput snopa svjetlosti koja osvjetljava neki događaj i usmjerava nam pažnju na određeni dio iskustva i direktno utječe na to kako interpretiramo riječi, događaje ili cjelokupno poslovanje. Okviri su nam vrijedan alat da stvari, ljude i događaje „spremimo u ladice“ i pridamo im značenje, ali jednako tako predstavljaju i ograničenje u našoj percepciji.



U sve tri priče s početka teksta glavni akter je promijenio okvir gledanja na situaciju te tako i njezino samo značenje.

Zašto mijenjati okvire

Preuokviravanje (eng. *reframing*) je tehnika koja se koristi u svakoj djelatnosti koja ima veze s ljudima i odnosi na proces mijenjanja okvira, tj. značenja nekog događaja ili rečenice kako bismo dobili veću mogućnost izbora i više opcija razmišljanja i djelovanja.