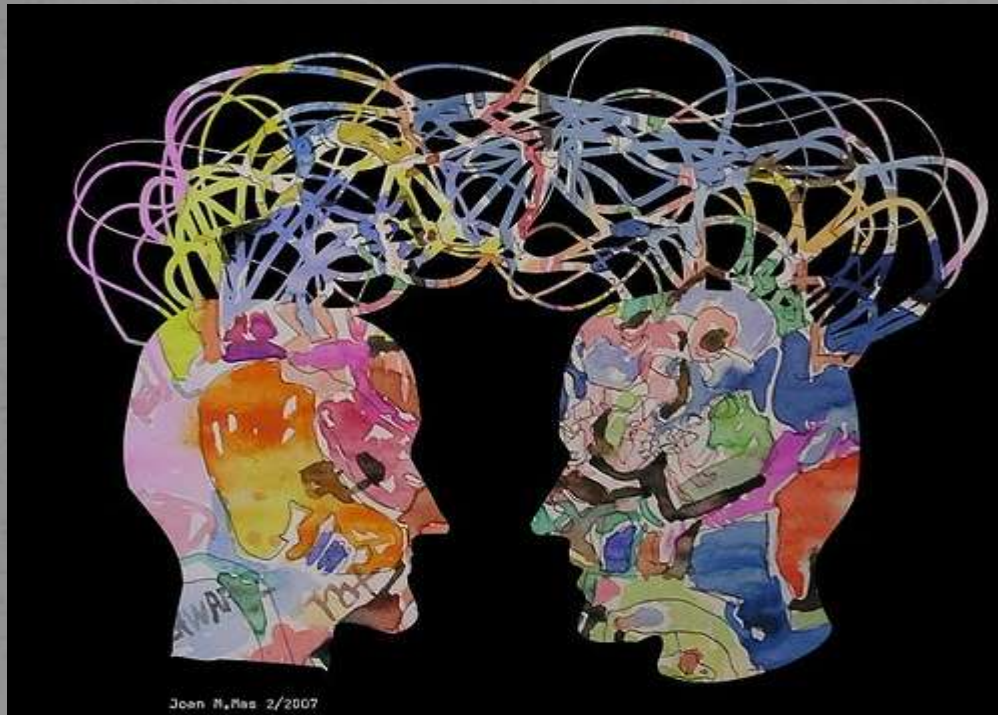


KOMUNIKACIJA na radnom mjestu



Stela Bakarčić i Sanda Šoić

Što je komunikacija

- Komunikacija je razmjena osjećaja, ideja i informacija, bilo riječima, pismom, signalima, ili ponašanjem.
- Komunikacija je ono što nam omogućuje interakciju s drugim ljudima i bez nje ne bismo bili u mogućnosti razmjenjivati znanja i iskustava s nikim izvan nas samih. (Wikipedia)
- primanje i davanje informacija
- komunikacijom se definira prostor socijalnih interakcija i kvaliteta odnosa

Komunikacijski lanac

Svijet osobe koja daje poruku

↓
Osjećaj

↓
Namjera

↓
Očitovano verbalno i neverbalno ponašanje

Svijet osobe koja prima poruku

↓
Zamijećeno verbalno i neverbalno ponašanje

↓
Osjećaj

↓
Interpretacija namjera davatelja

↓
Evaluacija davatelja

Pravila komunikacije

Nemoguće je ne komunicirati zato jer komunikacija ne uključuje samo riječi a uvijek se ponašamo.

- Mirno stajanje je komunikacija.
- Tišina je komunikacija.
- Čak ako osoba želi prekinuti komunikaciju i to je komunikacija.
- Odlazak iz prostorije je komunikacija.
- Svaka komunikacija sastoji se iz sadržajnog i odnosnog aspekta
- Komunikacija je verbalna i neverbalna

Verbalna komunikacija

Načini verbalnog izražavanja:

1. zapovijedi i instrukcije
2. pitanja
3. informacije

i

1. egocentričan govor
2. socijalne rutine



Neverbalna komunikacija

- Neverbalne poruke su snažne, dominantne, osobito u procesu komuniciranja emocija i stavova
- Na našem području omjer verbalne i neverbalne komunikacije je 40:60



Oblici neverbalne komunikacije

- Paralingvistički – varijacije pri izgovoru, popratni glasovi, glasnoća, visina glasa, ritam i tempo govora, naglašavanje
- Kinetički – izraz lica, geste, pokreti, stav i položaj tijela, kontakt očima, razni oblici dodira
- Proksemični – distanca u odnosu, kontroliranje osobnog izgleda, odijevanje, ukrašavanje, frizura

Slušanje

- Umjetnost slušanja

“Da smo trebali govoriti više nego slušati, imali bi dvoja usta i jedno uho”

Mark Twain

Slušanje

- Aktivno slušanje- tehnika jezika prihvatanja, dekodiraju se i provjeravaju informacije dobivene od davatelja- šalje se poruka o tome da smo čuli i razumjeli



Ne – slušanje

- Jednoslojno slušanje – primanje samo jednog dijela poruka (npr. zanemaruje neverbalnu poruku)
- Selektivno slušanje – sluša samo ono što ga zanima
- Selektivno odbacivanje – usredotočenost samo na one teme koje se ne žele čuti



Prepreke u učinkovitoj komunikaciji



Pseudoslušanje – slušatelj očituje reakcije kao da sluša, ali ipak ne sluša



Ne - slušanje

- Otimanje riječi – slušatelj sluša tek toliko da ugrabi priliku za osobni nastup
- Obrambeno slušanje – najnedužnije izjave se doživljavaju kao napad
- Slušanje u zasjedi- slušanje samo da bi se napalo govornika



Govor je izvor svih nesporazuma.

Antoine de Saint-Exupéry: *Mali princ*

Govor

- Veliki dio naše svakodnevne komunikacije je jednosmjerna komunikacija – nešto se govori a ne provjerava sa slušaju li to drugi i razumiju li poruku
- Naredbe , upute, moraliziranje, autoritarnost



Razgovor



- Dvosmjernan proces
- Razmjena poruka različitog sadržaja i značenja i razumijevanje tih poruka
- Prihvaćanje poruka i sugovornika



**TIPOVI
SUGOVORNIKA**



Agresivni sugovornik

- Agresivno ponašanje karakterizira zauzimanje za svoje interese na vrlo direktan način uz nepriznavanje tuđih prava.
- osobi s kojom komunicira daje do znanja da je agresivna, nezrela osoba



Submisivni sugovornik



- izbjegava direktnu komunikaciju i sakriva prave problema "pod tepih"
- nikada ne započinje razgovore prvi, uvijek reagira na nečije zahtjeve i želje
- problem se rješava za kraće razdoblje, dok dugoročno submisivna osoba gubi samopouzdanje i postaje sve više frustrirana
- to nije pasivno ponašanje, iako ima neke sličnosti (pasivno ponašanje je poželjno u situacijama kada je druga osoba previše agresivna)

Pasivno-agresivni sugovornik

- iznosi sarkastične, ironične primjedbe
- rijetko iznosi svoje mišljenje javno
- *"general poslije bitke"*
- uvijek je "žrtva" (*Uvijek sve ja moram ...*)
- ne pokazuje prave osjećaje
- optužuje druge za svoje frustracije



Asertivni sugovornik



- zna iskomunicirati želje i misli na jasan, direktan i neagresivan način
- pokazuje da je siguran u sebe, svjesan svojih prava, te preuzima odgovornost za svoje postupke
- često dobiva ono što želi
- dugoročno ovaj stil ponašanja dovodi do osjećaja da smo uvaženi, jača samopoštovanje i unaprjeđuje odnose s drugima

Asertivni sugovornik



- aktivno sluša (gleda u oči, pokazuje osjećaje)
- poštuje druge i to traži za sebe
- jasno, konkretno i direktno govori – ne okoliša
- glas prilagođava situaciji
- iskazuje svoja očekivanja i osjećaje
- pozitivno izriče prigovore (kritiku)
- zna pohvaliti druge
- preuzima odgovornost za svoje riječi i djela
- spreman je ispričati se kad pogriješi
- Zna kontrolirati svoje negativne osjećaje

Dogovor



- Dogovor –postići stupanj suglasnosti u vezi sa sadržajem komunikacije s kojim će obje strane biti zadovoljne

Strategije postizanje dogovora

- Iznošenje argumenata (obje strane)
- Obraćanje pozornosti na argumente druge strane (slušati i čuti)
- Razumjevanje argumentacije
- Ustupanje
- Ponavljanje (konstruiranje dogovora, provjeravanje jasnoće dogovora)
- Očitovanje (procjena kvalitete dogovora)

Dogovor i rješavanje problema

- Za konstruktivno rješavanje problema i sukoba treba razviti specifične socijalne vještine:
 - slušanje
 - iskazivanje, umjesto potiskivanja vlastitih osjećaja
 - jasno izražavanje želja i potreba
 - razmatranje mogućih rješenja
 - vještina pregovaranja i sl.



Dogovor i rješavanje problema

- Strategije:
- Definiranje problema
- Traženje mogućih rješenja
- Vrednovanje tih rješenja
- Odlučivanje- koje je rješenje najbolje
- Odlučivanje o načinu provedbe
- Provjeravanje-je li rješenje uspješno
- Rezervni plan

Čista komunikacija

- JA - poruke su poruke u kojima govorimo o vlastitom stanju. “Tužna sam (nesretna, ljuta...) kada ti...”
- TI - poruke govore o pogreškama drugih ili njihovim osobinama i to često kao uopćavanje (Ti nikada..., Vi uvijek...) ili poruke o neadekvatnosti osobe (Ti si neodgovorna...).

Otpor u komunikaciji



Pojedini korisnici dolaze kako bi zadovoljili određene emocije:

- a) žaljenje, simpatije, empatija (korisnik žrtva)
- b) pretjerani zahtjevi, traženje, tužba (agresivni korisnik)

Razgovor s agresivnim korisnikom:



Agresiju možemo ublažiti:

- Reflektiranjem onoga što smo čuli umjesto da se opravdavamo ili natječemo s korisnikom u uvjerenjima
- Pokazivanjem razumijevanja razloga za korisnikove osjećaje i stavove iako se ne moramo s njima slagati

ODLUKE

- Ovisi o našem mišljenju, osjećajima i ponašanju

- Donošenje odluka se može uvježbati



- Pseudoodluke: odugovlačenje, ambivalencija, impulzivnost, ovisnost o tuđem mišljenju, donošenje više odluka, samoprebacivanje

Faze odlučivanja

1. Nabranjanje i razmatranje mogućnosti
2. Sloboda misli i osjećaja pri razmatranju svih mogućnosti izbora
3. Opažanje i obrada tih osjećaja
4. Utvrđivanje odnosa između mogućnosti i prioritete
5. Označavanje jednog izbora
6. Registracija odluka
7. Eliminacija ostalih mogućnosti
8. Odluka za akciju

Feedback u komunikaciji



Feedback u komunikaciji

- Povratna informacija
 - -dana neposredno nakon očitovanog ponašanja
 - -na način da ga osoba može primiti, razumjeti i upotrijebiti
- Verbalni ili neverbalni odgovor na nečije ponašanje
- Cilj feedbacka-predati informaciju, a ne mjenjati osobu

Pozitivan feedback

- Treba biti usmjeren na ono što se opaža a ne na ono što se pretpostavlja
- Treba biti usmjeren na ponašanje, a ne na osobnost
- Treba biti specifičan, a ne opći komentar ponašanja
- Treba biti jasan, konkretan i pravodoban
- Treba biti odmjeran



Hvala.

