

USPJEŠNA KOMUNIKACIJA



Lada Perković, prof.



Osnovne ljudske potrebe

- Da me netko prepoznaje (da nisam anonimn)
- Da me netko razumije
- Da me netko cijeni

Uspješna komunikacija = obje strane uspijevaju zadovoljiti potrebe



Obilježja uspješne komunikacije

- Davanje jasnih i razumljivih poruka, uputa i savjeta
- Aktivno slušanje
- Iskazivanje empatije
- Asertivno izražavanje želja i potreba
- Izražavanje činjenica
- Pozitivan govor
- Konfrontiranje umjesto svađanja
- Usmjerenost na rješavanje problema
- “Win – win pristup” u rješavanju sukoba

Analiza vježbe



1. primjer

- Ajde, klinjo!



etiketiranje, davanje
nadimaka

- Uvijek se tebe mora čekati.



pretjerana generalizacija, ti - poruka

- Ideš na živce cijeloj grupi.



izdvajanje, vrijeđanje

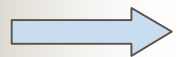
- Čuvaj me se!



prijetnja

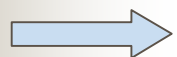
2. primjer

■ Kako to skijaš?



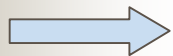
iščuđavanje, nepotrebno pitanje

■ To je katastrofa!



pretjerivanje

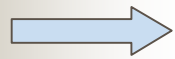
■ Jesi retardiran, jesi gluh?



sarkazam, vrijeđanje, retorička pitanja

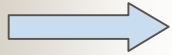
3. primjer

- Zašto me nitko ne sluša? Ne znam više što da radim s vama!?



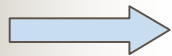
kukanje, žaljenje, iskazivanje nemoći

- Dajte, molim vas...



moljakanje

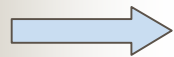
- Ja ću dati otkaz...



pasivna agresija: ucjenjivanje

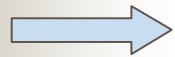
4. primjer

- Ne dolazi u obzir!



negativan govor, nesuradnost

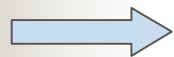
- Nije pošteno da neki crnče dok se drugi opijaju!



moraliziranje, vrijeđanje, “oni” – poruke (nejasne, bezlične poruke)

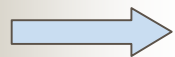
5. primjer

■ Pa ne znam...



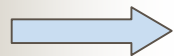
nesigurno

■ Nisam znao da će biti tako...



preuzima se krivnja na sebe

■ Nije baš u redu



zvuči kao nevoljko prihvaćanje

Davanje uputa i savjeta





Informiranje možemo poboljšati:

- Povećanjem broja obavijesti
- Poboljšanjem razumljivosti uputa i savjeta



Pri povećanju broja obavijesti treba znati:

- da ljudi zaboravljaju mnogo od onog što im se kaže
- da se savjeti i upute zaboravljaju češće nego ostale obavijesti te ih treba ponavljati
- postotak zaboravljanja je veći što je veća količina obavijesti
- ljudi se najbolje sjećaju onoga što smatraju najvažnijim.



Savjeti za poboljšanje razumljivosti komunikacije

- Koristite jednostavne izraze u komunikaciji
- Pri davanju savjeta najvažnije savjete recite na početku i ponovite više puta
- Provjerite je li sugovornik zapamtio savjet i uputu tražeći da je ponovi
- Koristite pisane tekstove
- Koristite ilustracije, dijagrame i sl.
- Izbjegavajte apstraktne pojmove i strane riječi

Izražavanje činjenica





Izražavanje činjenica

- nije lako razlikovati činjenice od osobnog mišljenja/stava.
- da bi se stvorila klima razumijevanja i suradnje, poželjno je govoriti o činjenicama tj. vlastite prosudbe, mišljenja i stavove izraziti kao činjenične informacije ili ih potkrijepiti činjenicama
- to ne znači da se ne smiju iznositi i vlastita mišljenja, ali komunikacija je jasnija i manje je mogućnosti prigovaranja ili neslaganja suprotne strane kad govorimo o činjenicama.

Pozitivan govor





Pozitivan govor

- pozitivne izjave doprinose rješavanju problema, dok negativne tvrdnje izazivaju obrambene reakcije kod sugovornika

Primjeri:

Ne slušaš me!

Molim te da me sad saslušáš, to mi je jako važno!

Nikad nisam čula takvu glupost!

Možemo li pronaći neko drugo rješenje, mislim da taj prijedlog neće riješiti problem.

Niste normalni, zašto se derete?!

Pokušajmo to mirno riješiti. Smeta me kad povišujete glas dok samnom razgovarate jer i ja postajem nervozna.



Upute za pozitivan govor

- Umjesto prigovora – recite što želite!
- Kada prigovarate, prigovarajte ponašanju a ne osobi!
- Usmjerite se na potrebu za zajedničkim rješavanjem problema!

Konfrontiranje



Što je konfrontacija?

Proces u kojem ukazujemo
na:

- neusklađenosti
- proturječnosti
- obrane
- iracionalna vjerovanja



Sugovornik ih:

- nije svjestan
- nije spreman promijeniti
- nije u mogućnosti promijeniti



Što konfrontiramo?

Neusklađenost...

- dvije verbalne poruke
 - Npr. s jedne strane kažete da sve ide po planu, a s druge strane tražite od mene da vam produljim rok za predaju izvještaja. Pitam se uspijevate li pratiti rokove koje smo dogovorili?
- verbalne i neverbalne poruke
 - Npr. malo sam zbunjena, kažete da ste nervozni, a smiješite se.
- dvije skupine neverbalnih znakova
 - Npr. Klimate glavom kao da se slažete sa mnom, ali se mršite kao da niste zadovoljni dogovorom. Pitam se ima li nekih problema ili nejasnoća?
- prošle i trenutne izjave
 - Npr. Sada mi kažete da je mrzite, a prije 15 minuta ste mi rekli koliko ju cijenite kao osobu i kolegicu.



Što konfrontiramo?

Neusklađenost...

- ponašanja i izjava
 - Npr. kažete da volite vašu djecu iz prvog braka, ali kasnite s plaćanjem njihove alimentacije kojom će moći nastaviti školovanje
- ponašanja i postavljenih ciljeva
 - Npr. s jedne strane kažete da vam je jako bitno položiti ispit, ali niste krenuli učiti iako je on za dva dana
- samopercepcije i iskustva
 - Npr. kažete da vam loše ide na studiju, ali vaše ocjene pokazuju da ste u 25% najboljih studenata na godini



C.A.R.E. konfrontacija

CLARIFY

Pojasnite (opišite) ponašanje koje smatrate problematičnim

ARTICULATE

Objasnite zašto ponašanje smatrate problematičnim

REQUEST

Zatražite promjenu ponašanja

ENCOURAGE

Ohrabrite sugovornika da promjeni ponašanje

Rješavanje problema





Tehnika rješavanja problema

- U čemu je problem, što se dogodilo?
- Što želim da se dogodi (idealna rješenja)?
- Što se može zbilja dogoditi (realna rješenja)?
- Koje su prednosti i nedostaci pojedinih rješenja?
- Kako ću doći do rješenja? Što, kad, gdje, s kim i kako moram napraviti? Imam li vještine potrebne za rješavanje tog problema? Tko mi može pomoći?
- Jesam li zadovoljna, je li mi rješenje prihvatljivo?

Rješavanje sukoba





DEFINICIJA sukoba

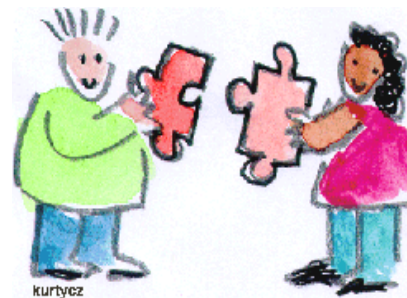
Sukob je pojam koji označava situaciju u kojoj postoje suprotna zbivanja, tendencije, ponašanja, čuvstva, tj. nesuglasnost ciljeva, želja ili načina njihova ostvarenja.

S obzirom na sudionike:

- INTRAPERSONALNI



- INTERPERSONALNI



- INSTITUCIONALNI (INTERGRUPNI)

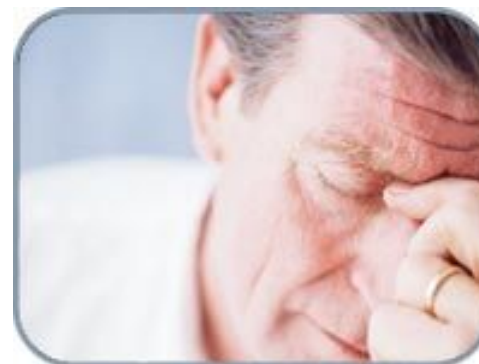
među formalnim i neformalnim grupama

OBLICI SUKOBA

■ LATENTNI (prikriveni)

posljedice:

- stres,
- anksioznost,
- sumnjičavost,
- nepovjerenje,
- nizak moral



RIJEŠITI SUKOB NE ZNAČI PRIKRITI GA!



.... oblici sukoba

■ OTVORENI

- gubitak kontrole,
- otvoreno izražavanje agresije i frustracije kroz vrijeđanje, prijetnje, zabrane, plakanje,
- prekid komunikacije



NASTAJANJE SUKOBA

Cushine (prema Balzer Riley, 2000.) razlikuje četiri vrste uzroka sukoba:

■ ČINJENICE

Strane u sukobu posjeduju različite podatke ili nemaju dovoljno podataka

■ CILJEVI

Strane u sukobu razlikuju se u željenim ishodima neke akcije tj. nemaju zajednički cilj

■ POSTUPCI

Strane u sukobu nemaju zajednički standard za izvođenje neke radnje tj. postoje razlike oko toga kako se nešto radi

■ VRIJEDNOSTI

Razlike u sustavu vrijednosti uzrok su najsloženijih sukoba

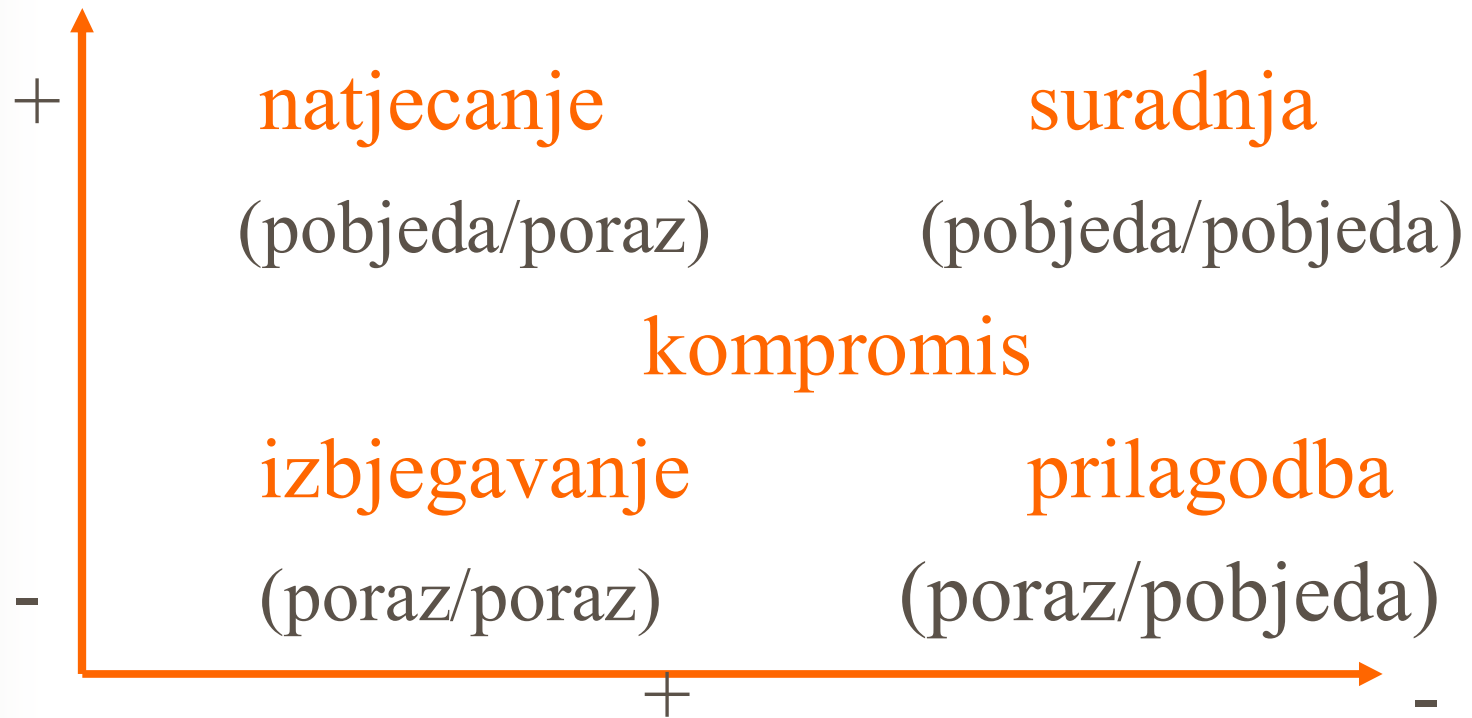


NAČINI RJEŠAVANJA SUKOBA

- **NATJECANJE** želja za pobjedom pod svaku cijenu; cilj opravdava sredstvo
- **KOMPROMIS** rješenje nalaženjem na pola puta, djelomično odustajanje od vlastitih interesa
- **PRILAGODBA** podređivanje vlastitih zahtjeva ili odustajanje od njih
- **SURADNJA** zajedničko traženje rješenja uvažavajući ciljeve i potrebe obje strane
- **IZBJEGAVANJE** poricanje , potiskivanje, zanemarivanje različitosti

Prema Parker i Kropp, 1992.

MOTIVACIJA za rješavanje



UVJERENJE



OPĆA PRAVILA ZA RJEŠAVANJE SUKOBA

- Suočite se sa sukobom!
- Shvatite poziciju druge strane!
- Definirajte problem!
- Tražite i vrednujte različita rješenja!
- Dogovorite se i provedite rješenje u djelo!

Bolja komunikacija

- Nemojte reći prvo što vam padne napamet!
- Slušajte druge!
- Napravite “time out” prije nego što odgovorite
- Umirite neverbalnu komunikaciju:

- udahnite i IZDAHNITE!

- uzemljite se!



- zamislite

