

PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA

Dr. sc. Višnja Pranjić

KOMUNIKACIJA

- što je ljudima potrebno (u međusobnim odnosima)?



Ljudima je potrebna:

- Ljubav i pažnja
- Poštovanje
- Povjerenje
- Potpora (podrška)
- Razumijevanje
- Ohrabrenje
- Odgovornost

K
O
M
U
N
I
K
A
C
I
J
A

Dobri međuljudski odnosi

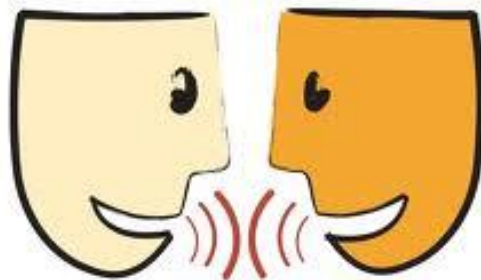
- Nisu rezultat **slučaja**
- Nego **poznavanja** određenih elemenata bitnih za uspješnu komunikaciju
- I **primjene** tih elemenata u specifičnim situacijama

- lat. “communicare” = “učiniti zajedničkim “ “učiniti općim “

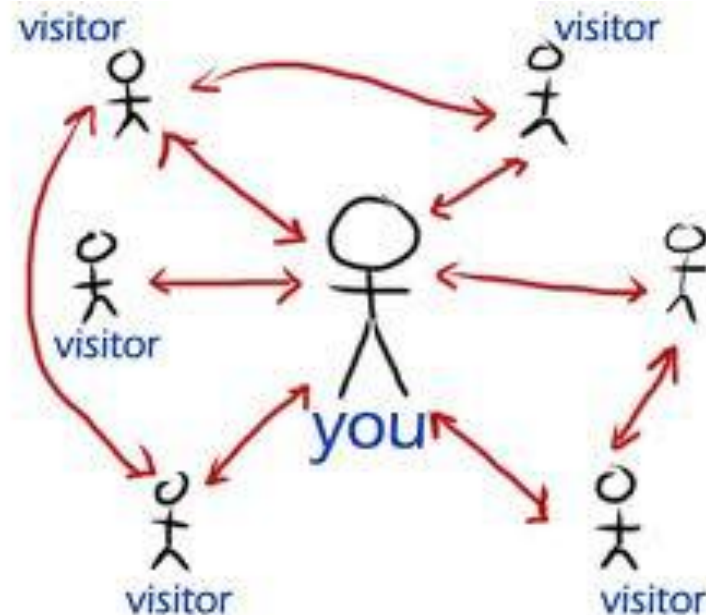


KOMUNIKACIJA (definicije):

- Izmjena poruka između dvije ili više osoba (Zvonarević, 1978)
- Proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala i informacija (Petz, 1992)



- Aktivnost stvaranja zajedničkog (Novosel, 1991)
- Dinamički i složeni proces u kojima ljudi primaju i šalju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli druge i da bi drugi razumjeli njih (Havelka, 1998)



Vještine u odnosima s ljudima uključuju

- **INTERPERSONALNE VJEŠTINE**
(sposobnost djelotvorne interakcije s drugima)
- razvijanje i održavanje dobrih međuljudskih odnosa



- **INTRAPERSONALNE VJEŠTINE**
(sposobnost upravljanja vlastitim stavovima i emocijama)
- donošenje odluka o prikladnom ponašanju u svakoj situaciji



NAČELA KOMUNIKACIJE

1. Komunikacija je neizbježna!

(U interpersonalnoj situaciji nije moguće NE komunicirati!)



2. **Komunikacija je nepovratna!**

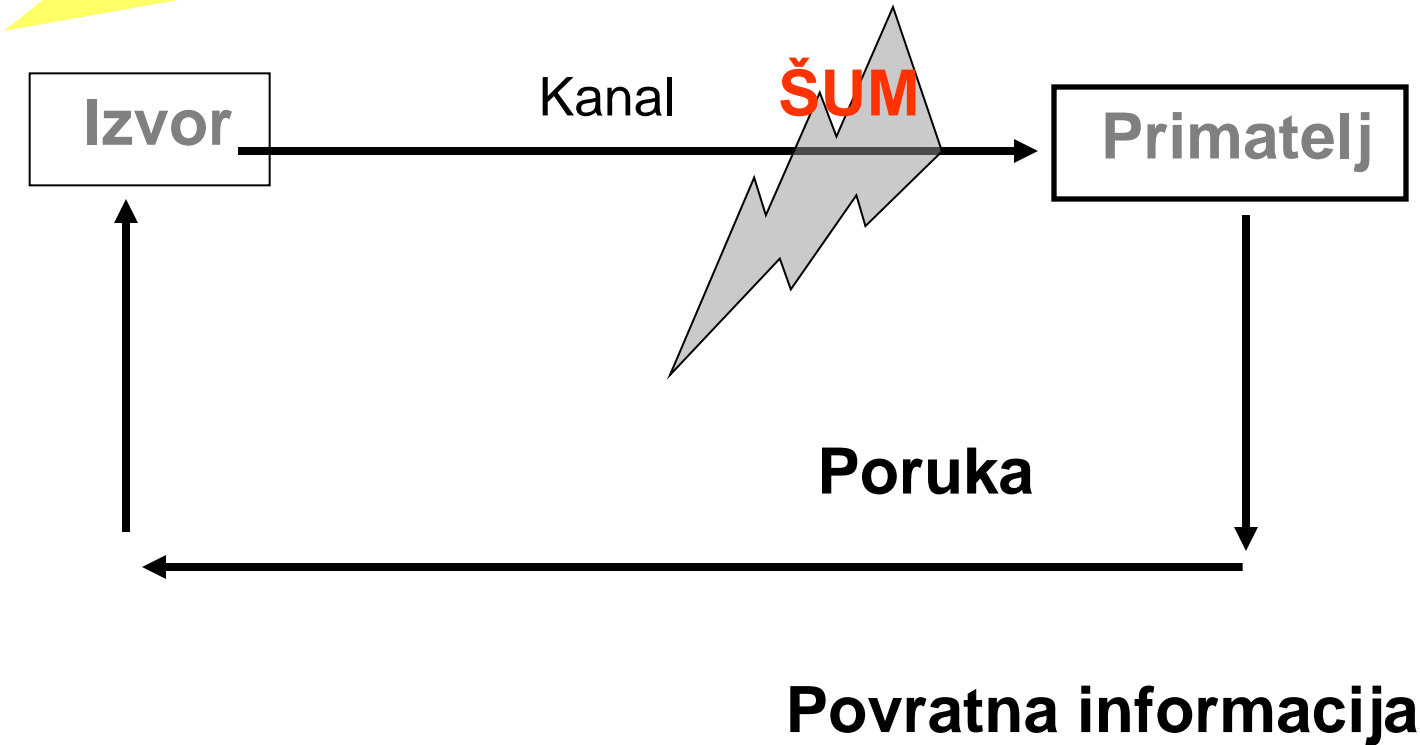
(Jednom poslana poruka se ne može povući!)

3. **Komunikacija je neponovljiva!**

(Nemoguće je ponoviti potpuno istu situaciju)

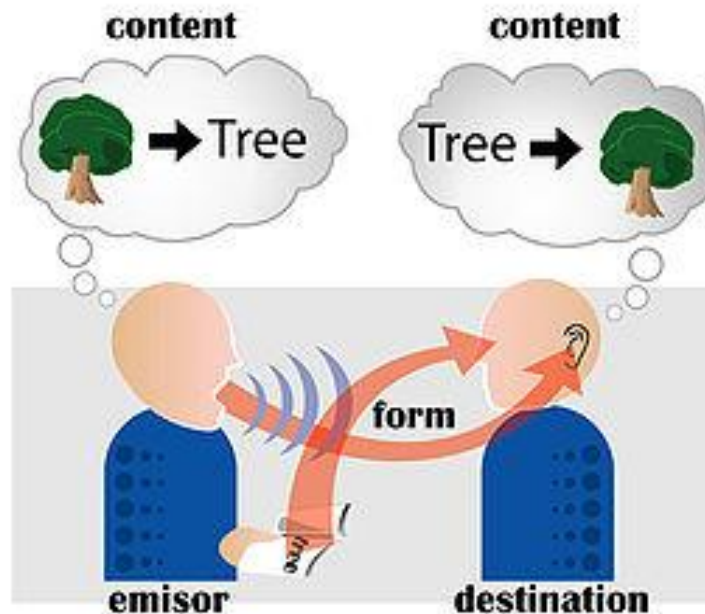


OSNOVE KOMUNIKACIJSKOG PROCESA



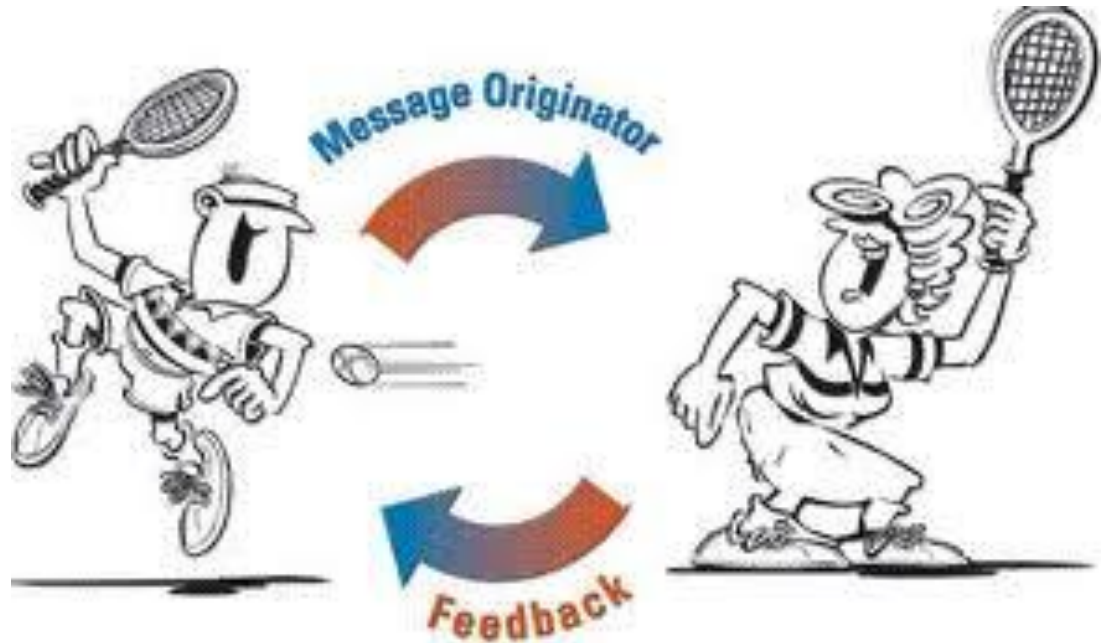
ČINIOCI KOMUNIKACIJE:

- Pošiljalac – osoba koja šalje poruku
- Informacija – poruka koja se prenosi
- Kanal – put koji poruka prelazi
- Primalac – osoba (ili više njih) koja prima poruku



POVRATNE INFORMACIJE

- **Povratne informacije ili feedback** pokazuju kako je poruka interpretirana i prihvaćena od strane primatelja i
- kakav utjecaj je poruka imala na primatelja



- Mogu se javiti u najrazličitijim oblicima – od smješka ili mrštenja, kimanja glavom, do verbalnih reakcija ili promjena u ponašanju



Osnovne dimenzije povratnih informacija

- **Pozitivne povratne informacije**

govore pošiljatelju da je njegova poruka dobro primljena i neka nastavi komunicirati na isti način

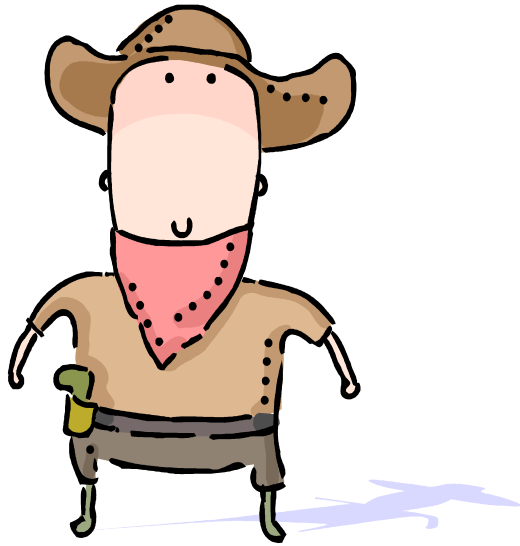


- **Negativne povratne informacije**
govore pošiljatelju da nešto nije u redu i da je potrebno nešto promijeniti u načinu komunikacije



"Stop being so fat, Dolly."

PRIČA O INDIJANCU I KAUBOJU



Sretnu se INDIJANAC i KAUBOJ.

INDIJANAC pokaže



KAUBOJ na to pokaže



INDIJANAC zatim rukama pokaže



a KAUBOJ .



Potom se svaki vrati svojoj kući.

KAUBOJ kaže ženi:

Sreo sam ludog INDIJANCA

On meni kaže ubit ću te ovako pokazujući
prste



a ja njemu iskopat ću ti oči, ovako

Onda on meni: molim te, nemoj

a ja njemu onda briši



INDIJANAC pak ispriča svojoj ženi:

Sreo sam ludog KAUBOJA.

Ja njega pitam kako se zoveš



a on meni kaže DIVOKOZA



Onda ga pitam PLANINSKA?



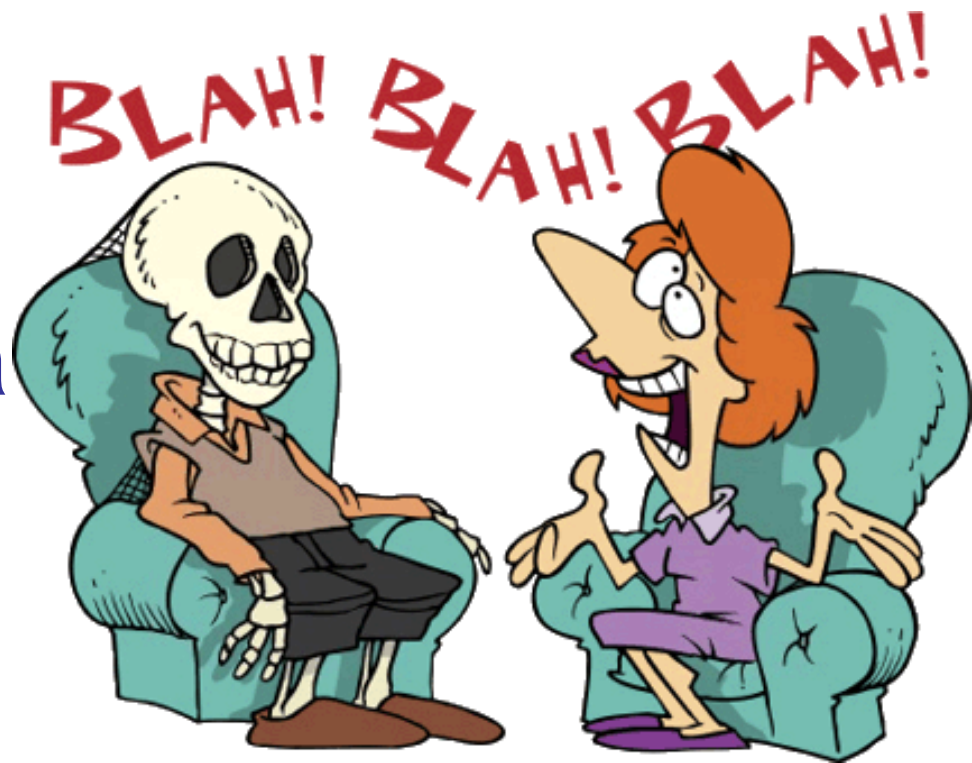
A on meni, NE, RIJEČNA



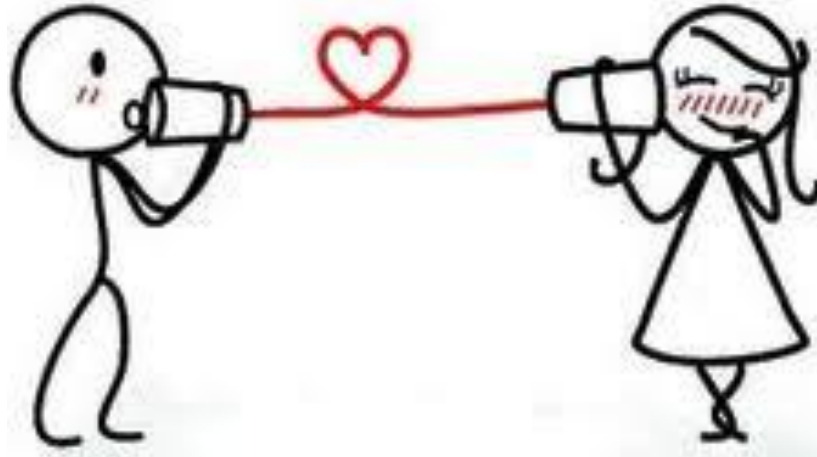
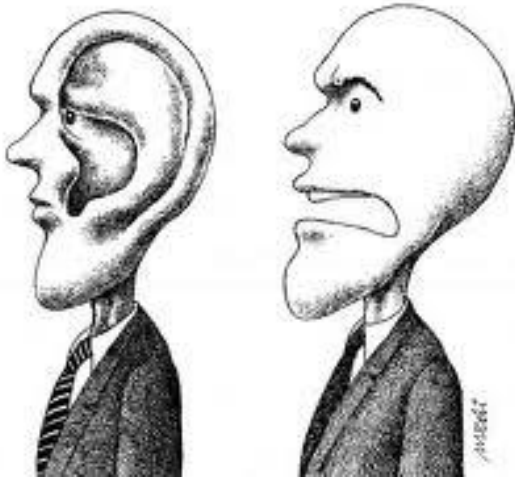
Način komunikacije – verbalno/neverbalno

VERBALNA KOMUNIKACIJA

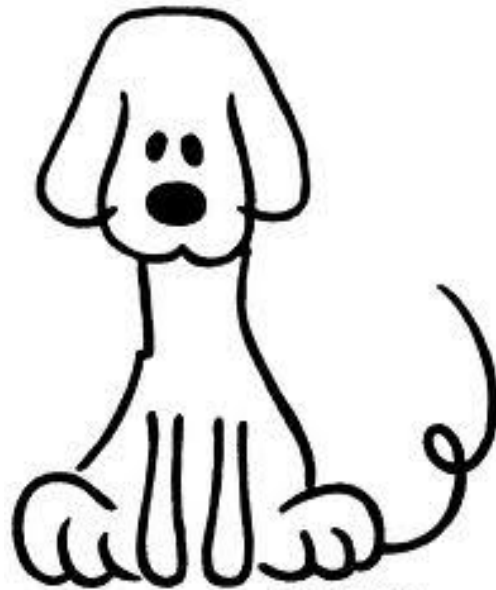
- izmjenjivanje poruka govorom / riječima
- govorna komunikacija
 - ✓ govorenje
 - ✓ slušanje
- pisana komunikacija



- Prijenos informacija govorom, riječima
- Prenose se stajališta, upute, uvjerenja, ideje, osjećaji...
- Sastoji se od **slušanja i govorenja**



- Ista riječ **nema** uvijek isto značenje
- **Denotativno** značenje riječi – odnosi se na općenito značenje riječi koje podjednako shvaćaju svi ljudi – kao npr. Definicija riječi u rječniku

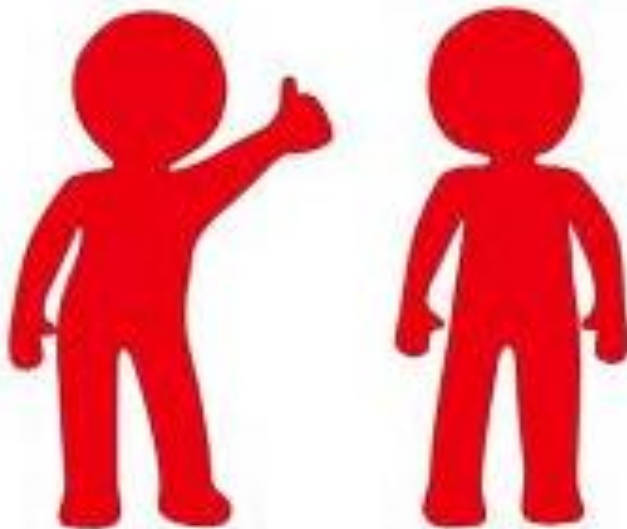


- **Konotativno** značenje riječi – odnosi se na osobno značenje riječi za pojedinca



Uspješnost verbalne komunikacije ovisi o:

- onome tko prenosi informaciju
- onome tko prima informaciju



Osobine onoga tko prenosi informaciju

- **dob**
- **obrazovanje**
- **društveni sloj** – “elaborirani kod” kod srednjeg sloja – duge rečenice s puno zamjenica i pridjeva
- “restriktivni kod “ donji sloj – manje riječi, kraće rečenice, malo podataka o sebi i osjećajima
- pojedinci unutar iste društvene skupine bolje se sporazumijevaju

“Ako frekventni punkt komparativne pozicije postane relevantan za ciklus reprodukcije i za kriterij propulzivnosti onda će primarna i sekundarna akumulativnost rezultirati u disproporciji s negativnim efektom ekspanzije”



Preporuke za uspješan prijenos poruke riječima

- što manje stranih riječi
- rečenice u službenim susretima trebaju biti kratke
- izbjegavati zamjenice (oni, neki neke, to, prema ovome)
- ne pretjerivati sa upotrebom pridjeva
- prilagoditi se govoru sugovorniku
- ne govoriti samom sebi

Tijek komunikacije ovisi o:

- ***sadržaju poruke*** (informacijama, porukama koje šaljemo ili primamo)
- ***načinu slušanja*** (slušamo li pažljivo i aktivno ili pasivno)
- ***osobinama situacije*** (na kojem mjestu se odvija, koja je svrha, ima li dovoljno vremena)
- ***osobinama sugovornika*** (sposobnosti, osobine ličnosti, dob)
- ***reakciji sugovornika*** i njegovoj *interpretaciji*
- **tehnicima razgovora** (nevezan, služben, javna rasprava)

Razumijevanje ovisi o:

- **kulturalnim razlikama** (pripadnici različitih kultura komuniciraju drugačije i to trebamo znati ako želimo da nas dobro razumiju)
- **obrazovnom statusu** (stručne izraze teško će razumjeti netko tko ih nije naučio ili ih ne koristi)
- **dobi** (mlađi ljudi koriste više neformalnih izraza)
- **spolu** (žene pružaju više osobnih informacija i koriste više riječi podrške u razgovoru)

Za uspješnu komunikaciju potrebno je:

- da **poruka** od pošiljaoca do primaoca stigne **nepromijenjena**
- da je primalac **razumije** i vjeruje da ju je dobro razumio
- da ispravno **procijeni njezinu važnost**
- da **reagira u skladu s procjenom**

Sudionici komunikacije trebali bi:

- **poznavati jezik** (verbalne i neverbalne elemente)
- **imati interakcijske vještine** (prikladna komunikacija za određenu situaciju)
- **poznavati obilježja kulturalne sredine** (vrijednosti, stavovi, običaji)

Prepreke uspješnoj komunikaciji

- Loša komunikacija vodi do usamljenosti i udaljavanja od prijatelja, partnera, roditelja, kao i do slabog uspjeha u školi i na poslu.
- Da bismo mogli raditi na poboljšanju naših komunikacijskih vještina, moramo prvo utvrditi **kakve su one kojima raspolažemo i koje su to pogreške koje i sami često činimo**, više ili manje svjesni da griješimo.

**Ponašajte se prema drugima
onako kako biste željeli da
se oni ponašaju prema vama
u sličnoj situaciji**

Kad ne razumijete – pitajte!

**Ako ne pitate, naučit ćete
pogrešno!**

Savjeti za bolju komunikaciju

Prije komunikacije postavite sebi sljedeća pitanja

1. Što želim postići svojom porukom?
2. Poznavajući primatelja poruke, kojim riječima je poruku najbolje izraziti i kojim kanalima ju prenijeti?
3. Jesam li ja prava osoba za prenošenje ove poruke ili bi netko drugi to bolje učinio?
4. Postoji li vjerojatnost da će osoba pružiti otpor poruci i što mogu učiniti?

Djelotvornost verbalne komunikacije se postiže:

- Upotrebom jezika koji je opće prihvaćen i razumljiv većini ljudi
- Razjašnjavanjem mogućih nejasnoća
- Nastojanjem da poruka bude kratka, jednostavna i konkretna
- Objašnjavanjem glavnih zamisli na primjerima i usporedbama
- Ponavljanjem i sažimanjem, ako komunikacija traje duže vrijeme

Predrasude o komunikaciji

netočno	točno
Svi znaju komunicirati	vještine komunikacije mogu se naučiti
Komunicira se riječima	najčešće se komunicira neverbalnim znakovima
komunikacija je svemoćna komunikacija je nemoćna	komunikacija nije niti svemoćna niti potpuno nemoćna
komunikaciju je moguće izbjeći	nemoguće, zbog neverbalne komunikacije
komunikacija je svjestan akt	komunikacija nije uvijek pod našom kontrolom
opsežna komunikacija vodi boljim odnosima	prekid komunikacije nekada smiruje emocije, a manje komunikacije može istaknuti problem

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- način kojim ljudi komuniciraju bez riječi:
 - ✓ namjerno
 - ✓ nenamjerno
- paraverbalna komunikacija (naglasak, stil govora)

- ***Neverbalna komunikacija*** se definira kao način kojim ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno, bilo nenamjerno
- Neverbalni znakovi uključuju izraze lica, ton glasa, geste, položaj tijela ili pokret, dodir i pogled.

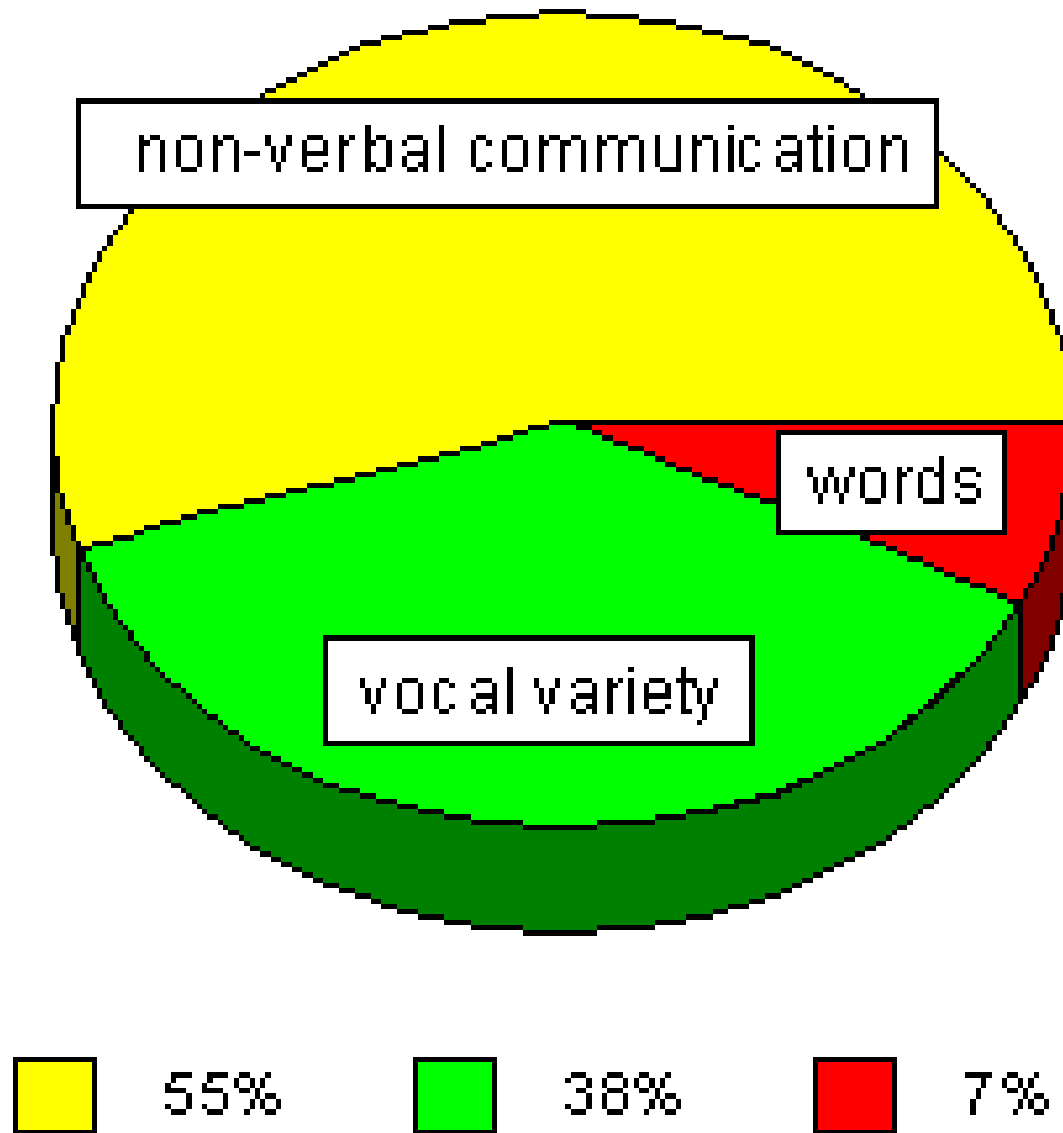


Komunicira se riječima?????



Riječi.....	7	%
Glas.....	38	%
Mimika, geste, okolina.....	55	%
Ukupno 93% poruke neverbalno		

Communication Skills



Neverbalno ponašanje

Neverbalno ponašanje se koristi za:

- izražavanje emocija
- pokazivanje stavova
- odražavanje osobina ličnosti i
- poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije



Neverbalni znakovi klasificiraju se na slijedeći način :

- **Paralingvistički (vezani uz govor)**
- **Ekstralingvistički (nevezani uz govor)**

Paralingvistički (vezani uz govor)

- glasnoća govora
- ton i boja glasa
- intonacija
- pauze tijekom govora, šutnja
- tečnost govora

- Potrebno je da paralingvistički znakovi odgovaraju značenju riječi, inače se poruka teže razumije i ne uzima se ozbiljno, npr. izražavanje ljutnje smirenim tonom
- Paralingvistički znakovi utječu na smisao poruke
Pitanje «Što se dogodilo» može se izgovoriti ljutitim ili zabrinutim tonom glasa, što će utjecati na smisao

- Ton glasa, spuštanje ili podizanje glasa, ubrzani ili usporeni govor, naglašavanje pojedinih riječi, umetnute pauze i sl. služe nam za ostvarivanje svih navedenih funkcija kojima služi neverbalno ponašanje
- Vatra ! (nešto se zapalilo)
- Vatra? (trebaš li upaljač da zapališ cigaretu)



Ekstralingvistički (nevezani uz govor)

- Udaljenost tijela
- Međusobni položaj
- Stav tijela
- Tjelesni kontakt
- Vanjski izgled
- Izraz lica
- Kretnje (geste)
- Vizualna komunikacija (kontakt očima, pogled)

Izrazi lica

- Charles Darwin je vjerovao da je ljudsko izražavanje emocija univerzalno – da svi ljudi na isti način **izražavaju i tumače** emocije izrazima lica



Izrazi lica

- Istraživanja pokazuju da je Darwin bio u pravu za šest glavnih emocionalnih ekspresija: srdžba, sreća, iznenađenje, strah, gađenje i tuga



Izrazi lica

- Iako su izrazi osnovnih emocija univerzalni, kultura u kojoj živimo ipak utječe na **izražavanje emocija**
- U svakoj kulturi postoje specifična ***pravila za pokazivanje emocija*** koja određuju kada je i kome prikladno pokazati različita neverbalna ponašanja.



Paraverbalna komunikacija

- Iako **glasom** prvenstveno šaljemo verbalnu poruku, on nam služi i kao sredstvo neverbalne komunikacije
- ***Ton glasa, spuštanje ili podizanje glasa, ubrzani ili usporeni govor, naglašavanje pojedinih riječi, umetnute pauze*** i sl. služe nam za ostvarivanje svih navedenih funkcija kojima služi neverbalno ponašanje



- **Kontakt očima i pogled** su vrlo moćni neverbalni znakovi
- širom otvorene oči i proširene zjenice pokazatelj su svidanja
- smještaj i duljina pogleda ukazuje na interes i emocije i pomaže nam u usklađivanju komunikacije s drugom osobom
- skrivanje pogleda često je znak neiskrenosti, ali može biti i znak neugode



Figure 93 *Neutral head position*



Figure 94 *Interested position*



Figure 95 *Disapproval position*

- ***Geste*** ili pokreti rukama također olakšavaju komunikaciju
- Postoje razne vrste gesta:



- ***Amblemi*** su neverbalne geste koje zamjenjuju verbalnu poruku (mogu se koristiti samostalno)
- Imaju dobro poznato značenje unutar određene kulture, no među kulturama mogu izazvati nesporazum



Managing Cross-Cultural Differences

An Example of Different Meanings of the Same Gesture

UK & USA = O.K.

JAPAN = MONEY



RUSSIA = ZERO

BRAZIL = INSULT



- Europa i Sjeverna Amerika – **Ok**
- Mediteran, Brazil, Turska - **uvreda** (homoseksualac)
- Tunis, Francuska, Belgija – **nula, ništa**
- Japan – **novac, kovanice**



- Europa: **jedan**
- Australija: **uvreda**
(kreten)
- U svijetu: **stopiranje,**
dobro, ok
- Grčka: **uvreda** (goni se)
- Japan: **čovjek, pet**



- Britanija, Australija, Novi Zeland, Malta: **uvreda** (goni se)
- SAD: **dva**
- Njemacka: **pobjeda**
- Francuska: **mir**

- ***Ilustratori*** su geste koje koristimo kako bi ilustrirali ili pojasnili verbalnu poruku i nemaju značenja ako ih se koristi samostalno

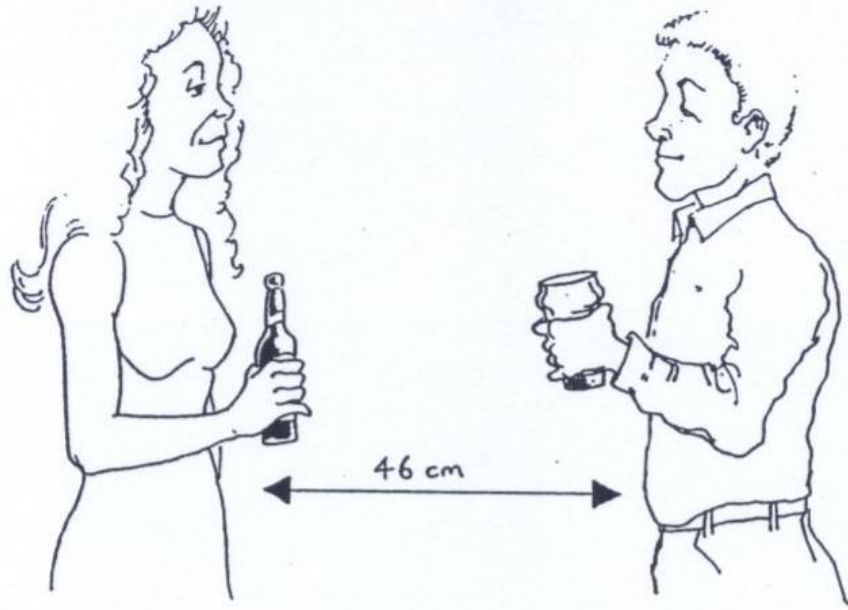


- **Dodir** pokazuje naklonost, bliskost, ugodnost i ponekad dominiranje
- Određen je s tri faktora:
- stupnjem svidanja i privlačnosti
 - stupnjem poznatosti i bliskosti
 - moći i statusom
- 
- A photograph showing a woman with short blonde hair, wearing a white tank top, leaning over a baby lying on a white surface. She is kissing the baby on the forehead. The baby is looking up at her. There is a faint watermark in the background that says '123RF' and a small copyright notice at the bottom left of the image that says '© www.123rf.com'.
- Kulture se razlikuju u prikladnosti korištenja dodira u komunikaciji

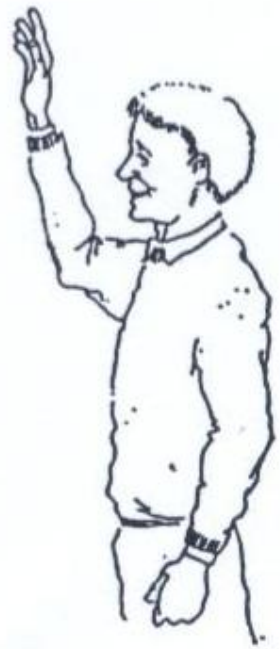
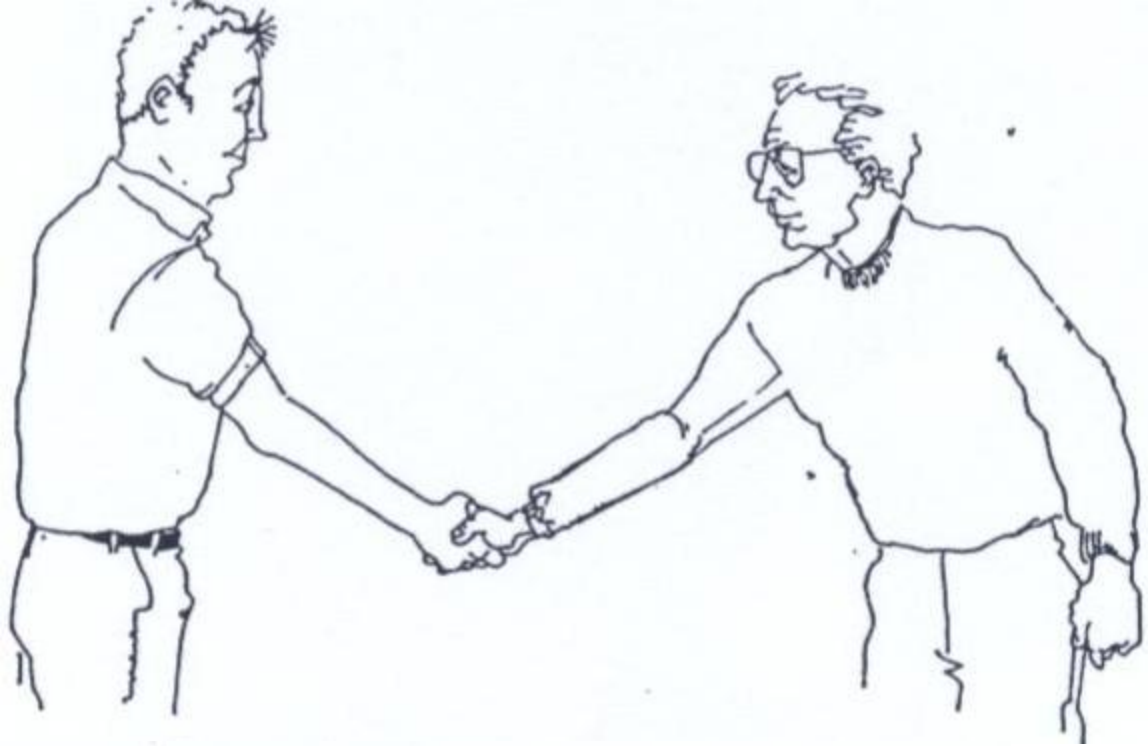
- Korištenje **osobnog prostora** je neverbalno ponašanje koje uveliko varira među kulturama.
- Razlikujemo nekoliko zona:
 - **intimna zona** - do 45 cm



– **osobna zona** (obitelj i prijatelji) –
do 1.20 m



- **socijalna zona** (društveni i poslovni odnosi) – 1.20 do 3 m
- **javna zona** (nepoznati) – više od 3 m




Prostorni raspored

FUNKCIJE PROSTORNOG RASPOREDA:


- Štiti od stresa, agresije, buke
- Štiti od nepoželjnih ili prevelikog broja informacija
- Pokazuje stupanj bliskosti između ljudi

- **Držanje tijela** – način na koji stojimo ili sjedimo može biti vrlo jasan pokazatelj onog što osjećamo
- otvoreni položaj ruku i nogu = naklonost
- prekrižene ruke i noge = oprez, nesigurnost



 Closed



 Open

- **Izgled** – odjeća koju imamo na sebi, frizura i stil služe nam za samopredstavljanje
- Pokazuju kako sebe percipiramo i kako bismo voljeli da nas i drugi vide
- Naravno, prosuđivanje osobe prema izgledu može često dovesti do pogrešaka



Kako točno interpretirati neverbalnu komunikaciju?

- ni jedan neverbalni znak nema univerzalno značenje, stoga treba biti pažljiv pri interpretaciji
- treba se usmjeriti na više NV znakova kako bi se vidjelo slažu li se međusobno

- treba pratiti i ono što ljudi govore i ono što pokazuju
- ako ljudi govore jedno, a rade drugo, NV znak je obično točniji jer nad njim imamo slabiju kontrolu
- treba voditi računa o situaciji i kontekstu

Spolne razlike u neverbalnoj komunikaciji

- Žene su bolje od muškaraca i u kodiranju i u dekodiranju neverbalnog ponašanja, ako ljudi govore istinu.
- Muškarci su, međutim, bolji u otkrivanju laži



Osmijeh



- Izražava interes i pažnju prema drugoj osobi
- Iskreni smiješak, otvoreno upućen drugoj osobi govori:
 - da smo zadovoljni sa sobom i svojom okolinom
 - puni energije koju smo spremni koristiti i za ophođenje s drugima

Ako vam nije do smiješka, ako ste loše raspoloženi:



⇒ pomislite na nešto ugodno, nešto što vas veseli i vaš će izraz lica biti odmah vedriji.



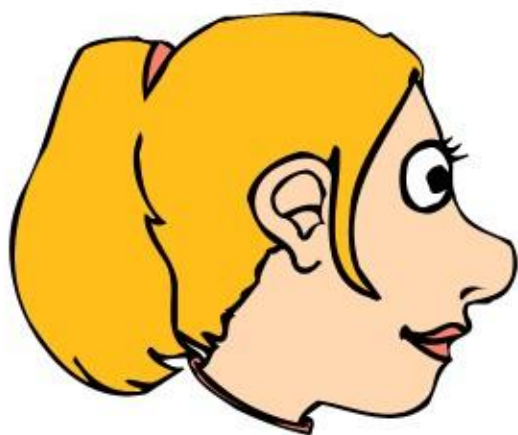
- Smiješak je zarazan, on se prenosi i na druge osobe
- Vaš vedar izraz i smiješak upućen drugoj osobi (makar i uz svjesni napor) odrazit će se na raspoloženje te osobe, a njeno će raspoloženje prijeći i na vas, koristeći tako i vama



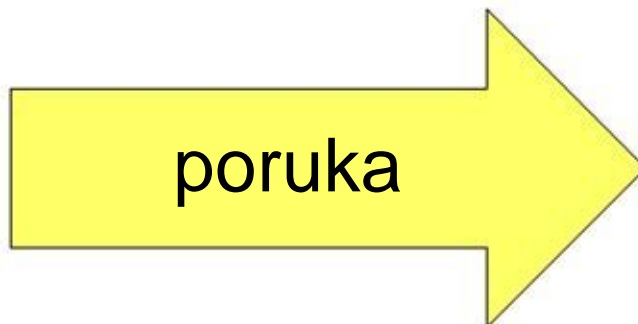
Obilježja neverbalne komunikacije

- Snažnija
- Neposrednija
- Manje kontrolirana
- Manje namjerna
- Više govori o osobi
- Ponekad nejednoznačna
- Više joj se vjeruje

Neverbalni feedback: pokazujemo da slušamo

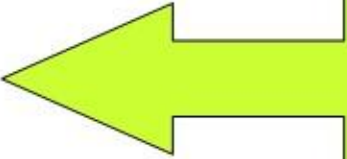


govornica

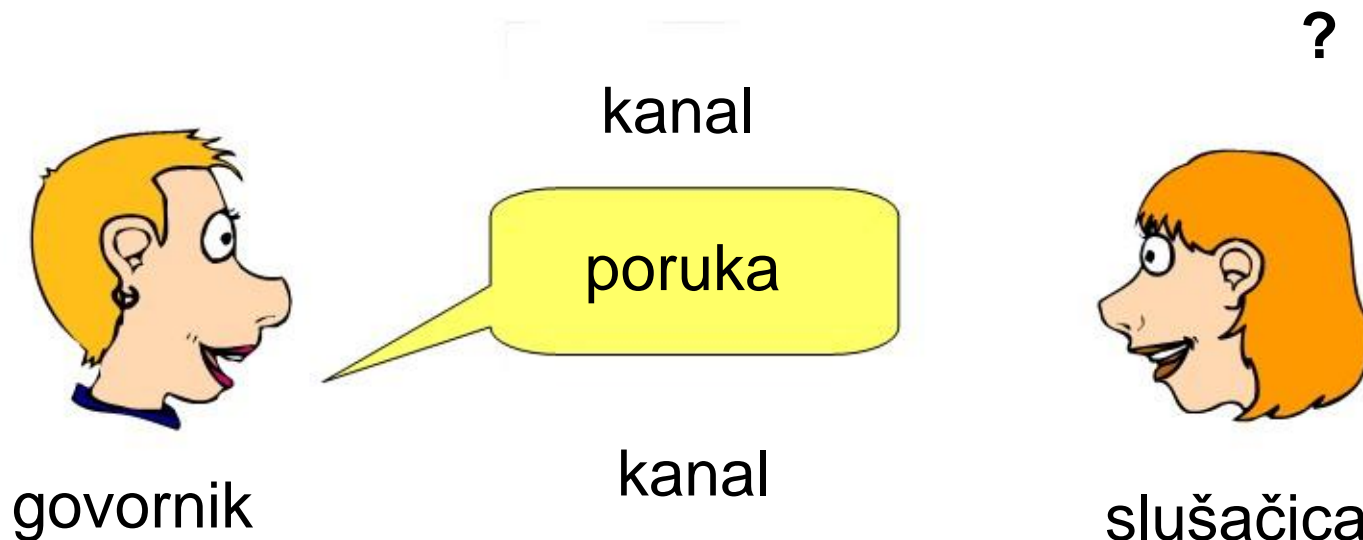


slušač

Slušamo ušima ali
drugi procjenjuju
slušanje po našim
očima!

- 
- držanje
 - oči
 - lice

Pravo slušanje



**obraća pozornost,
interpretira, pamti,
ocjenjuje, reagira**

Slika koju vi projicirate ?!

- Prvi dojam !?
- Koliko je potrebno?
 - ...7 sekundi?
 - ...27 sekundi?
 - ...47 sekundi?



U samo 7 sekundi

Osoba će stvoriti mišljenje

- O vama
- O vašem radu
- O organizaciji za koju radite



Zato ne zaboravite i uzmite u obzir:

**Nikada ne dobijete drugu priliku da
ostavite dobar prvi dojam**



Komponente vašeg imidža

- **Vizualne**...kako izgledate
- **Verbalne** riječi koje govorite
- **Ton**...kako govorite

10 glavnih osobina koje utječu na percepciju

- Jeste li....?
 1. Čisti
 2. Vjerodostojni
 3. Uredni/dobro obučeni
 4. Svestrani
 5. Brzo reagirate
 6. Prijateljski raspoloženi
 7. Od pomoći njemu i kolegama
 8. Suosjećajni
 9. Pristojni



ISTRAŽIVANJA SU POKAZALA

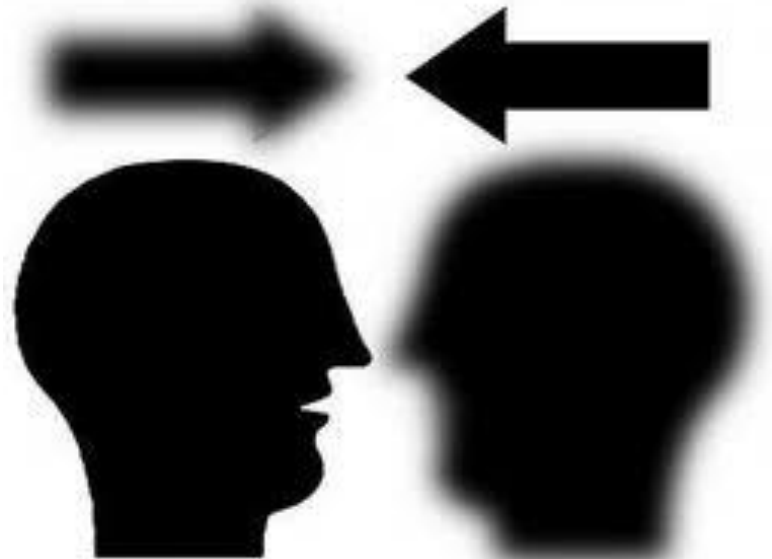
Simpatija kod prvog susreta nastaje:

- zbog prijateljskog izraza lica..... 55 %
- zbog prijateljskog tona glasa..... 38 %
- zbog sadržaja izgovorenog..... 7 %

Tijek međuljudskih odnosa

s obzirom na sličnosti/različitosti,
jednakosti/nejednakosti, ciljeve:

- **Simetričan** odnos razvija odnos ravnopravnosti i jednakosti, a izbjegava se različitost
- Prijatelj – prijatelj
- Muž - žena



- Simetrična vrsta komunikacije je najpoželjnija – kada sa nekime razgovarate na istoj razini, tada se osjećate najbolje i možete razgovarati iskreno i otvoreno
- Kada se netko postavi «iznad» vas, dolazi vrlo često do opravdavanja ili okrivljavanja – pretpostavlja se da je jedna strana superiornija tj. bolja od druge, te da njezina «treba biti zadnja»
- A to najčešće vodi u svađu

- U komunikaciji, kao i inače u životu treba njegovati simetričan tj. ravnopravan odnos među ljudima
- Netko, bez obzira kakve predrasude imali prema toj osobi, gleda na svijet potpuno drugačije od nas te nam samim tim može pokazati i objasniti mnogo novih i lijepih stvari kojih nismo bili svjesni
- To je prvi stav koji moramo zauzeti pri komunikaciji

- Drugi stav je – **ne optuživati!!!**
- Što je **rečeno** i ono što se **čuje** nisu dvije iste stvari (bez obzira što mi svi mislimo da jesu)
- Možda onaj ružni ton koji mi mislimo da smo čuli kod našeg sugovornika, zapravo nije postojao, nego se radi o nekom drugom osjećaju
- Pri komunikaciji ne treba podrazumijevati, nego samo **SLUŠATI**

- **Komplementarni** odnos podrazumijeva različito, ali nadopunjavajuće ponašanje

- Majka - dijete
- Učenik – učitelj
- Šef – radnik



NE ZABORAVITE

10 riječi i fraza koje

bi trebali koristiti

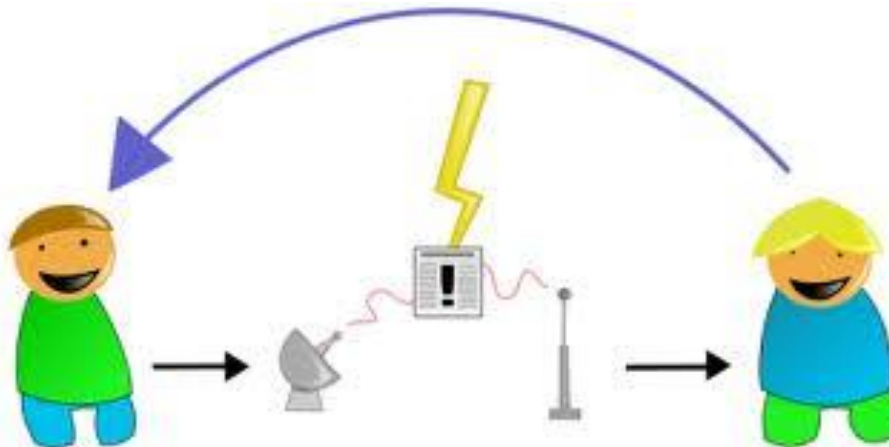
najmanje jednom dnevno!

- **HVALA TI** (zahvalite za pažnju, brigu i pomoć drugih)
- **MOLIM TE** (iskazujte poštovanje)
- **BRAVO** (pohvalite)
- **MOGU LI TI POMOĆI** (ne čekajte da vas se pita, ponudite sami pomoć)
- **TO JE STVARNO LIJEPO** (primijećujte pozitivno)

- **OPROSTI** (ponekad i nenamjerno povrijedimo nekoga, a ako želite uvijek biti u pravu živite sami)
- **PRIČAJTE MI O TOME** (pokažite zainteresiranost)
- **HAJMO ZAJEDNO** (družite se, nudite drugima priliku da im posvetite svoje vrijeme)
- **ZAGRLITE** (ne zaboravite na važnost dodira)
- **VOLIM TE** (ne pretpostavite da to druga osoba zna, recite joj)

Šum (buka)

- Sve ono što ometa komunikaciju ili je prepreka u komunikaciji
- Sve što iskrivljuje poruku, sve što sprječava primatelja da u potpunosti primi poruku

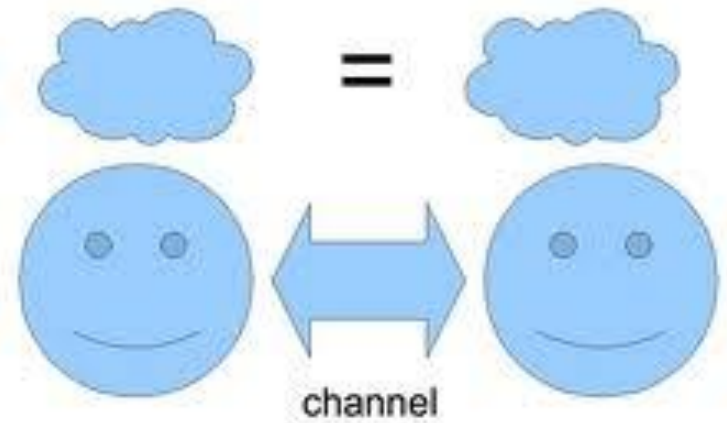


Šum se može pojaviti:

- **pri oblikovanju poruke**
 - nerazgovijetna, nerazumljiva
dvosmislena poruka



- **prilikom njenog prijenosa**
 - gubitak dijelova poruke, ometajući signali i informacije

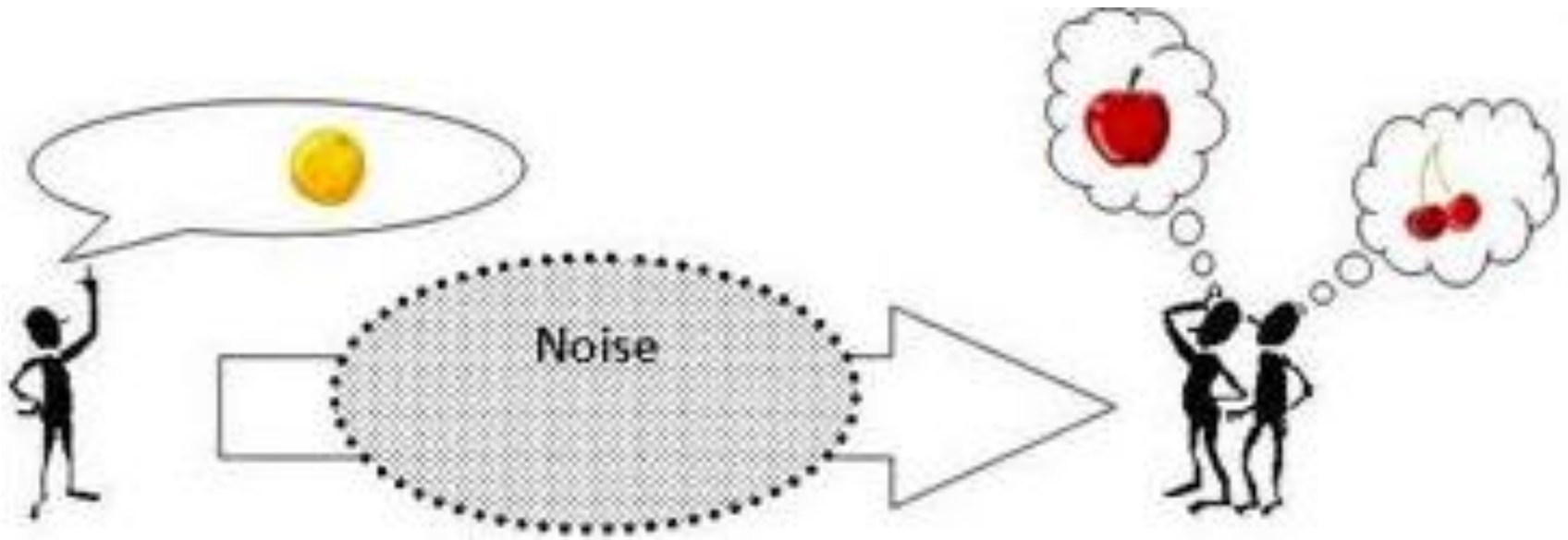


- **kod primanja poruke**

- nedostatak pozornosti, informacijska preopterećenost primatelja, nerazumijevanje, pogrešno tumačenje poruke

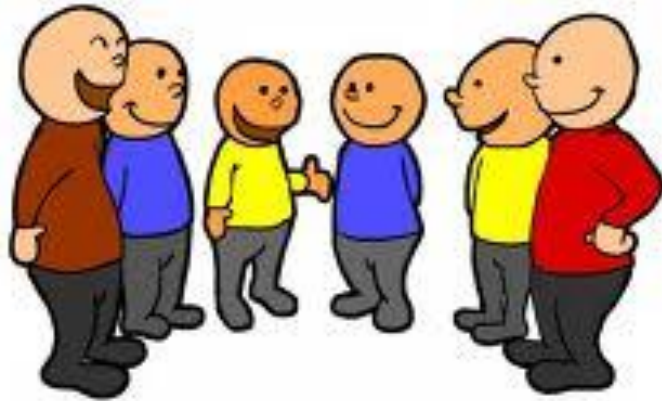


- Svaka komunikacija sadrži šum
- Šum je nemoguće u potpunosti ukloniti, ali ga se može smanjiti
- Jedna od najvažnijih vještina u komunikaciji je sposobnost da se prepoznaju različite vrste šumova i razviju načini kako se s njima nositi



PREPREKE USPJEŠNE KOMUNIKACIJE

- Govorenje umjesto slušanja
- Nepodnošenje tišine
- Impulzivna pitanja



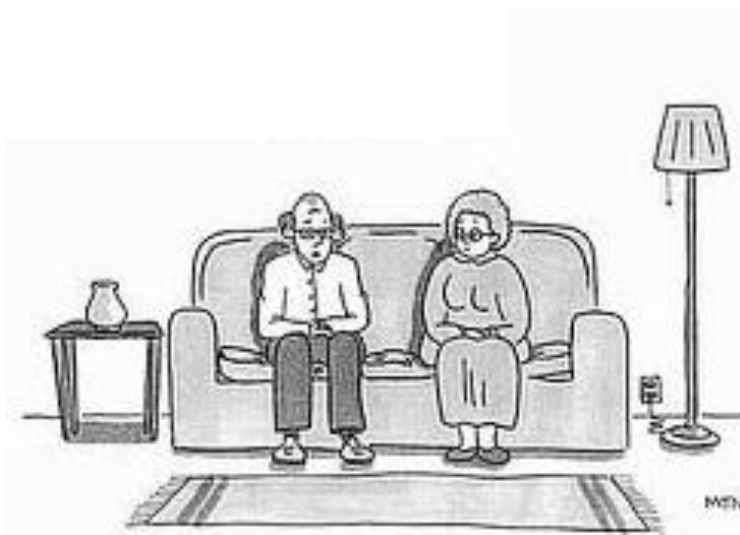
Govorenje umjesto slušanja

- Prekidati nekoga dok govori
- Umanjivati problem
- Razuvjeravati
- Govoriti da kontroliraju osjećaje
- Prekoravati
- Moralizirati
- Govoriti kako je nama



Nepodnošenje tišine

- Pojavljuje se na početku razgovora zbog početne nelagode
- Kasnije kod neugodnih tema
- Osjećaja nelagode
- Intenzivne koncentracije na sebe



Impulzivna pitanja

- Ne trebaju biti rezultat znatiželje
- Kritičnosti
- Usmjeravaju tijek razgovora
- Određuju što će se reći



Neke izmjene u poruci javljaju se zbog različitih pristranosti u komunikaciji:

- **prosudivanje** (dobro/loše)
- **referentni okvir** (polazimo od vlastitog gledišta)
- **selektivno slušanje** (čujemo ono što želimo čuti)
- **filtriranje** (ne kažemo baš cijelu istinu)
- **nepovjerenje/predrasude**

Izbor riječi koje koristimo ovisi o situaciji u kojoj se nalazimo:

- s kim razgovaramo?
- kakva je naša uloga u toj situaciji?
- koja je tema?
- koji je cilj razgovora?

Pogrešan izbor riječi može izazvati probleme u razumijevanju:

- tehnički žargon/stručni izrazi

- dvosmisleni izrazi

Hit me, baby, one more time! (Britney Spears)

- neodređeni, nejasni izrazi

Predajte seminarski rad što je prije moguće!

Riječi mogu izazvati različite emocije!

- treba pažljivo birati riječi da se ne izazovu nepoželjne emocije
- **Nekad:** “*Našli smo se usred oluje. Bolje da zavežete svoje sigurnosne pojaseve, bit će manje opasno!*”
- **Danas:** “*Našli smo se u zoni zračnih turbulencija. Molimo vas da vežete svoje pojaseve, bit će vam ugodnije!*”

- **Loše:** *“Jeste li me dobro razumjeli ?”*
- **Dobro:** *“Jesam li to jasno objasnila ?”*

- **Loše:** *“Molim Vas, nemojte biti toliko nestrpljivi!”*
- **Dobro:** *“Molim Vas, strpite se još samo malo!”*

Riječi mogu izazvati neugodne reakcije!

- psovke
- nepristojni izrazi
- **Treba voditi računa o mogućim negativnim posljedicama i paziti na izbor riječi koje koristimo u razgovoru s drugima!**

Prepreke uspješnoj komunikaciji

- Loša komunikacija vodi do usamljenosti i udaljavanja od prijatelja, partnera, roditelja, kao i do slabog uspjeha u školi i na poslu.
- Da bismo mogli raditi na poboljšanju naših komunikacijskih vještina, moramo prvo utvrditi **kakve su one kojima raspolažemo i koje su to pogreške koje i sami često činimo**, više ili manje svjesni da griješimo.

1. PROSUĐIVANJE

je prirodna tendencija da se složimo ili ne složimo s drugima

- **Kritiziranje:** Negativno vrednovanje druge osobe, njenih postupaka ili stavova, ukazivanje na pogreške

"Sam si se do toga doveo - nitko drugi nije kriv za zbrku u koju si upao."



- **Etiketiranje / Stereotipiranje:**

Omalovažavanje druge osobe na osnovi stereotipa o skupini ljudi kojoj osoba pripada

"Tipično ženski..."; "Još jedan bezosjećajni muškarac..."

MUŠKI MOZAK



NAPOMENA: Žljezda za "slušanje dječjeg plača u pola noći" nije prikazana zbog svoje zakržljalosti i može se primjetiti samo pod mikroskopom.

ŽENSKI MOZAK



NAPOMENA: Žljezde za "sipaj ulje u motor" i "šuti za vrijeme igre" su vidljive samo ako je namiren "centar za pronalazenje sjajnih stvarčica" ili je "rasprodaja cipela".

- **Dijagnosticanje:**

Analiziranje zašto se osoba ponaša na određeni način

"Čitam te kao knjigu - radiš to samo zato da bi me razljutio."

"Samo zato što imaš bolje ocjene, misliš da si bolja od mene."

- **Hvaljenje:** Pozitivno vrednovanje druge osobe, njenih postupaka ili stavova, ukazivanje na kvalitete druge osobe. One se tada često povlače, bojeći se manipulacije i iskorištavanja

"Ti si uvijek tako dobra djevojčica, to ti sigurno neće biti teško!";

2. NUĐENJE RJEŠENJA:

- Bilo brižno, indirektno ili agresivno, ono često pogoršava problem ili stvara niz novih problema, a ništa ili malo toga rješava



- **Naređivanje:** Određivanje drugoj osobi što treba učiniti, često na grub i nasilan način

"Sjedni, piši zadaću i više uči, pa će i učiteljica biti bolja prema tebi!"

- **Zastrašivanje, prijetnja:** Pokušaj kontroliranja ponašanja druge osobe upozoravajući je na negativne posljedice koje će morati snositi

"Nemoj mu to reći jer će ti se obiti o glavu!"

- **Moraliziranje:** Propovijedanje drugoj osobi kako bi se trebala ponašati.

"Trebaš mu reći da ti je žao." "To bi bilo pravedno..."

- **Sugestivno ispitivanje:** Pitanja zatvorenog tipa ometaju komunikaciju i otežavaju razvoj odnosa među ljudima

"Je li ti žao što si to učinila?" "Je li danas bilo sve OK u školi?"

Davanje savjeta: Nuđenje drugoj osobi gotovih rješenja za njene probleme, nametanje svog mišljenja i svog načina ponašanja

"Da sam ja na tvom mjestu, sigurno bih ga ostavila." "To je bar lako. Prvo bi trebalo..."

3. IZBJEGAVANJE TUĐIH BRIGA

Korištenje mogućnost da razgovor skrene u drugom pravcu

- **Odvraćanje pažnje:** Odbacivanje nećijih problema na stranu kroz skretanje pažnje na druge sadržaje.

"Nemoj sad biti žalostan. Radije razgovarajmo o nečem ugodnijem!"

- **Logičko argumentiranje:** Pokušaj da se osoba uvjeri u nešto pozivajući se na činjenice i logiku, a zaboravljajući osjećaje koji su u sve uključeni.

“Pogledajmo činjenice: on je tvoj učitelj i može si dopustiti da se tako ponaša. Nema smisla da se toliko uzrujavaš!”

- **Tješjenje i razuvjeravanje:** Pokušaj da drugu osobu poštedimo negativnih osjećaja koji je muče.

“Ne brini, poslije kiše uvijek dolazi sunce.”

“Vidjet ćeš, sve će se to dobro završiti.”

- Procijenjeno je da ove prepreke čine oko 90% konverzacije kad jedna ili obje strane imaju problem koji treba riješiti ili neku potrebu koju žele zadovoljiti.

Nepoželjne posljedice:

- **Smanjuju samopoštovanje druge osobe**
- **Mogu izazvati povlačenje, otpor ili odbacivanje**
- **Mogu dovesti do naučene bespomoćnosti, povučeniosti, osjećaja pobijeđenosti ili nedoraslosti**
- **Ponavljana i česta upotreba ovih postupaka u komunikaciji može biti uzrok trajnom poremećaju nekog odnosa.**

**Ponašajte se prema drugima
onako kako biste željeli da
se oni ponašaju prema vama
u sličnoj situaciji**

Kad ne razumijete – pitajte!

**Ako ne pitate, naučit ćete
pogrešno!**

osobu koja	možemo nazvati ovako	ili ovako
često mijenja mišljenje	prevrtljiva	fleksibilna
ponekad je depresivna	neurotična	normalno ljudsko biće
slaba je u nekoj igri	glupa, nesposobna, netaletrirana	nije dovoljno vježbala
vjeruje drugima	naivna, lakovjerna	ima povjerenje u ljude
izbirljiva je u izboru partnera	boji se za nekoga vezati	strpljiva i pažljiva
ponaša se netradicionalno	neprilagodljiva, amoralna	nezavisna, nesputana, slobodna
jako zaljubljena	ovisna	sposobna za duboku ljubav
ne održava kuću savršeno čistom	lijena i neuredna	zaokupljena važnijim stvarima
teško donosi odluke	neodlučna, nesamostalna	pedantna, pažljivi analitičar
sanjari	živi u oblacima, nerealna	vizionar, maštovita osoba
ne odustaje od svoje namjere	tvrdoglava	osoba koja zna što hoće
puno radi	bježi u posao	sposobna i marljiva

Aktivno slušanje

- Aktivno slušanje je usmjeravanje pažnje na ono što osoba govori i osjeća
- i uzvraćanje vlastitim riječima kako smo razumjeli govornikovu poruku (i riječi i osjećaje)

AKTIVNO SLUŠANJE

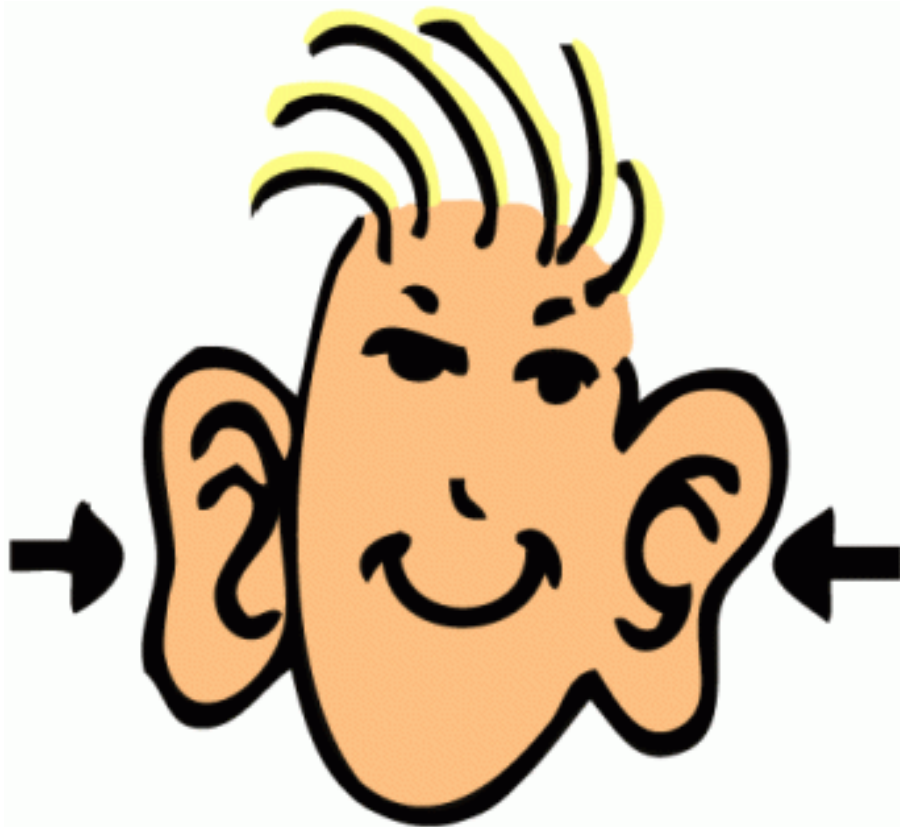
Čujemo ušima a slušamo umom

- Mislimo da slušamo i kad ne slušamo jer imamo uši i primamo zvukove
- To jednako kao da mislimo da znamo čitati jer vidimo



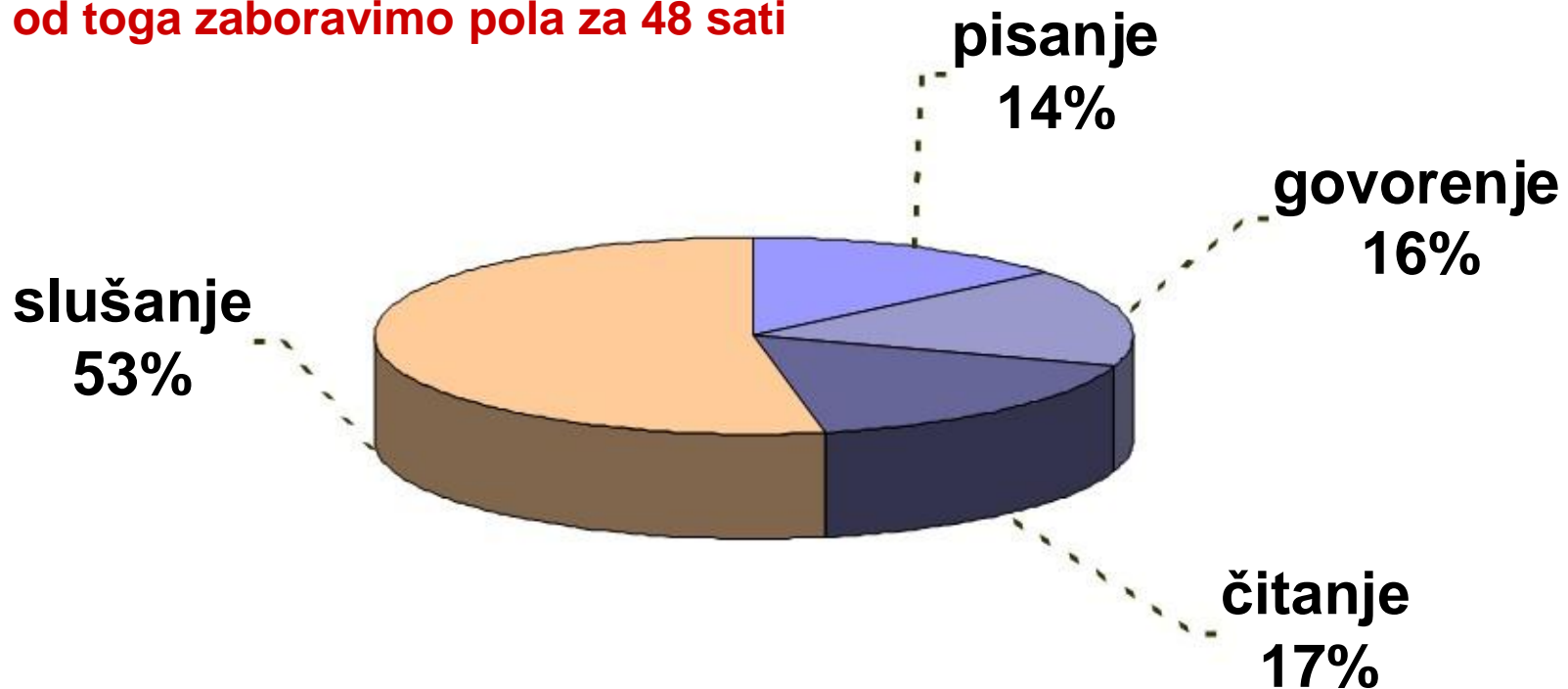
“Priroda nam je dala jedan jezik i dva uha tako da bi mogli slušati dvostruko više nego pričati.”

(Epictetus, filozof)



Koliko i kako slušamo

slušamo sa 25 posto svojih mogućnosti
pamtimo 50 posto od onoga što čujemo
od toga zaboravimo pola za 48 sati



70% budnog vremena komuniciramo

Zašto slušati?

- izbjegavamo nesporazume i svađe
- pokazujemo da nam je stalo
- potičemo zatvorene i sramežljive
- pomažemo da osoba jasnije sagleda problem
- izgrađujemo odnos povjerenja

Zapreke kod slušanja

vanjske

unutarnje

okolina

govornik

slušač

vruće ili hladno

tiho govori

emocije

buka

nerazgovjetno

nezainteresiranost

prebrzo

brige

stavovi i predrasude

Zašto ne slušamo?

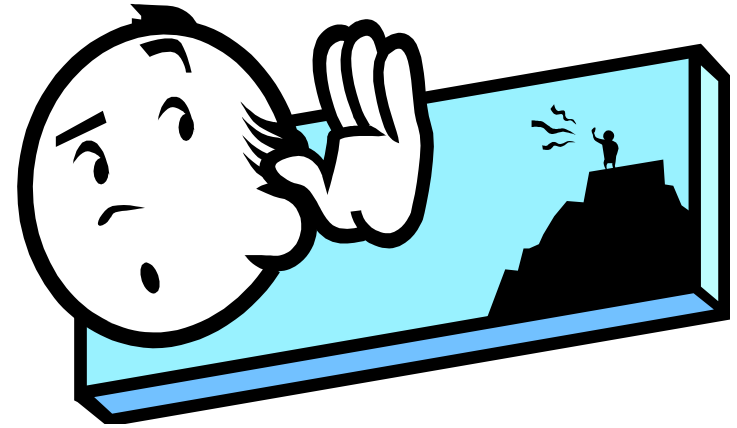
- ne zanima nas tema
- dosadno je (govornik, tema)
- osoba nije vrijedna slušanja
- zaokupljeni smo osobnim problemima
- ne razumijemo o čemu se govori
- sanjarimo (koncert, komad ...)
- nešto nam odvlači pažnju
- već znamo o čemu se radi

Kada i koga slušamo?

- 😊 **poruka nam je važna**
- 😊 **poruka nam je zanimljiva**
- 😊 **osoba nam je važna**
- 😊 **cijenimo osobu - autoritet**
- 😊 **želimo ostaviti dobar dojam**

Slušanje

komunikacijska vještina koja uključuje:



- obraćanje pažnje
- parafraziranje
- sumiranje
- pamćenje onoga što smo čuli

SLUŠANJE

ONO ŠTO ČUJEMO

engl.=**hearing**

= sposobnost slušnog aparata da prima fizikalni podražaj

Čuješ li ti mene ? Čujem te ?

ONO ŠTO SLUŠAMO

engl.=**listening**

= razumijevanje tih zvukova pridavanjem značenja

Jesi li ti mene slušala dok sam govorila ? Slušala sam te !

AKTIVNO SLUŠANJE

- ▶ komunikacijska vještina
- ▶ uključuje razumijevanje,
- ▶ interpretaciju i zapamćivanje onoga što smo čuli

Vještina slušanja

- Dok se može ispravno slušati na samo jedan način
- Postoji 7 vrsta neslušanja
- Svaki od njih ima u osnovi drugačiji prikriveni motiv



Vještina slušanja

1. Pseudoslušanje

- u ovom slučaju iako se slušatelj doima kao da je koncentriran na ono što govornik govori
- on ga ipak ne sluša

“Ma slušam te , slušam te !”
odgovara suprug gledajući
nogometnu utakmicu





Pseudoslušanje – loše slušanje

Nije nam cilj da shvatimo drugu osobu već:

- da bi se **SVIDJELI** - *kao zainteresirani smo*
- da saznamo samo **ODREĐENE INFORMACIJE**
- da **PREUZMEMO RIJEČ** - želimo govoriti
- tražimo **SLABE TOČKE U IZLAGANJU** - pametni smo
- zapravo samo šutimo, jer je to **PRISTOJNO**
- ne znamo kako da se riješimo osobe

Vještina slušanja

2. Jednoslojno slušanje

- u ovom slučaju slušatelj prima samo jedan dio poruke (npr. verbalni sadržaj)
- dok se drugi dio poruke zanemaruje (npr. neverbalni).

Pa , kaže da je dobro...kao da ja moram znati što ona osjeća !

**Pa , kaže da je
dobro...kao da ja
moram znati
što ona osjeća !**



Vještina slušanja

3. Selektivno slušanje

- slušatelj sluša samo ono što ga posebno zanima
- oglašuje se na sve ostalo

“Da..da...da, ali daj ti meni reci što znaš o ...?”

Vještina slušanja

4. Selektivno odbacivanje

- slušatelj prati sve što se događa, ali "ne čuje" neke dijelove koje ne želi čuti

“ Slušao sam, ali ne želim o tome sada razgovarati... zanima me nešto drugo.”

Vještina slušanja

5. Otimanje riječi

- slušatelj sluša tek toliko da ugrabi priliku za vlastiti govor
- bilo da je to nastavljanje rečenice govornika, ili preuzimanje cijele teme

“ Da..da...i meni se baš to isto dogodilo kad sam studirao, a i poslije kad sam počeo raditi!”

Vještina slušanja

6. Obrambeno ili defenzivno slušanje

- slušatelj je osjetljiv i ima općeniti stav da ga se napada
- pa i neutralne, nedužne i dobronamjerne izjave shvaća kao napad na sebe
- te na to reagira obranom i protunapadom



“ Slušam ja tebe i znam da se to što govoriš odnosi na mene! Zar ti misliš da ja mogu dnevno održati više od dvije rasprave u uvjetima u kojima radim?”

Vještina slušanja

7. Slušanje u zasjedi

- Slušanje radi napada na sugovornika
- Slušatelj ne obraća pažnju na glavnu misao i cijeli kontekst
- već samo pazi na propust ili nejasnoću u onome što govornik iznosi, kako bi ga mogao napasti

“E, samo sam čekala da to spomeneš ! Sad ću ja tebi reći što mislim o tome “

Što učiniti kada sugovornik pokazuje znakove neslušanja?

- ▶ **pseudoslušanje ili pasivno slušanje** ▶ **stati ili promijeniti temu**
- ▶ **otimanje riječi** ▶ **neagresivno zamoliti da prestane to raditi**
- ▶ **doslovno, jednoslojno slušanje** ▶ **izravno pitanje**
- ▶ **slušanje iz zasjede** ▶ **riješiti raniji sukob**

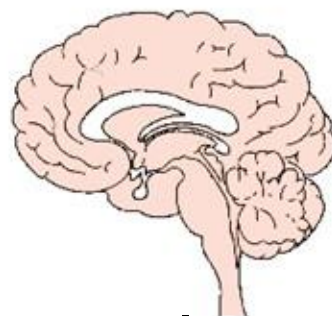
Što se događa dok slušamo



ČUTI i SLUŠATI



fizička aktivnost



mentalna aktivnost

SLUŠANJE uključuje **napor i vještinu**
(**htjeti i znati**)

TEHNIKE AKTIVNOG SLUŠANJA

- Postavljanje pitanja
- Olakšavanje – facilitacija
- Kimanje glavom, osmjeh, “aha”, “da...”
- Pojašnjavanje – “ Možete li mi objasniti na koga mislite kad kažete...”
- Reflektiranje
- Parafraziranje
- Sažimanje

Parafraziranje: što i čemu?

- kratko ponavljanje istim ili drugim riječima onoga što smo čuli da je rečeno
- kazuje govorniku da smo ga slušali i da sazna kako ga je slušatelj/ica razumio
- slušatelju/ici daje priliku da provjeri je li dobro shvatio/la što je rečeno
- pruža priliku za uočavanje nesporazuma i nejasnoća te za pojašnjenje ili ispravljanje

Primjer parafraziranja

- preoblikovanje izrečenog
- ponavlja se ključna misao ili poruka

Govornik: Kad smo Petar i ja počeli raditi u projektu, obojica smo bili novi u razredu, htjeli smo se dokazati pa je svaki od nas radio i više no što je trebalo. Otkad sam postao voditelj projekta on se jako promijenio. Više ne ostaje u školi nakon nastave, čak niti kad imamo hitne sastanke.

Slušatelj: Kažete da primjećujete razliku u Petrovu odnosu prema radu u usporedbi s vremenom kad ste počeli raditi i da se promjena dogodila otkad ste vi postali voditelj projekta

Reflektiranje

- vraćate poruku koja vam se šalju i potičete dalji razgovor
- pomažete sugovorniku da sam sebe **čuje i razumije** - ponavljate ključne riječi
- **imenujete i emocije**

(Čini mi se kao da ste zbog toga izuzetno ljuti? Vidim da vas to ljuti... Da vas je to uvrijedilo, iznenadilo, rastužilo...)

Sažimanje ili sumiranje

- Sažimanje ili sumiranje se jednostavno određuje kao prošireno parafraziranje
- Obuhvaća:
 - ✓ nabrojanje ključnih teza
 - ✓ rekapituliranje dosadašnjeg tijeka rasprave
 - ✓ pretakanje sadržaja duže rasprave u kraći organiziraniji oblik

Preoblikovanje

- Potvrđuje sadržaj poruke tako da se uočavaju potrebe, osjećaji i vrednote skrivene u poruci i izražava ih se pozitivno i nedvosmisleno
- Cilj je preoblikovanja:
 - istaknuti pozitivnu vrijednost na kojoj se temelji poruka
 - ukloniti agresivne, negativne ili prosudbene implikacije
 - od okrivljavanja preći na izražavanje potreba
 - od prošlosti krenuti prema budućnosti
 - od individualnog problema ka zajedničkom
 - s prijetnje skrenuti pozornost na zabrinutost

Primjeri preoblikovanja

Ne dam da ide u taj kafić, premlada je da zna što je dobro.

Dakle, brinete za dobrobit vaše kćeri.

(isticanje pozitivne vrijednosti)

Tvoj sustav vrijednosti je pogrešan.

Nešto vam se ne sviđa u njegovom sustavu vrijednosti.

(od individualnog problema ka zajedničkom)

Zašto nam uopće dajete tih pet posto pomoći kad ste sebi veći dio uzeli.

Brinete se da pomoć bude pravedno podijeljena svima kojima je potrebna. (od okrivljavanja prema potrebama)

Ne želim ponovo raditi s Ivanom, zadnji put je skoro upropastio projekt.

Brine vas uspjeh budućeg projekta.

(od prošlosti ka budućnosti)

Aktivno slušanje je moguće samo uz
prihvatanje druge osobe, a to se zove
EMPATIJA

GIVING
EMPATHY



Empatija

- Označava doslovno **uživljavanje**
- Empatija je sposobnost razumijevanja emocija drugih ljudi i odgovarajućih načina reagiranja na opažene emocije
- Osjećati empatiju prema nekome znači razumjeti što ta osoba osjeća u situaciji u kojoj se nalazi, te razumjeti „što bih ja osjećala i učinila kad bih se nalazila u takvoj situaciji“



Empatija

- Prisjetite se nekoga s problemom
- Zamislite kako biste se osjećali da vi imate takav problem
- To je prvi korak prema empatiji, ali zapamtite da vaši osjećaji mogu biti vrlo različiti od osjećaja osobe koja ima problem
- Empatija se poboljšava pažljivim slušanjem

Empatija

- Empatija nije suosjećanje !!
- Ako je slušač presuosjećajan, može mu biti teško da bude objektivn i dobar slušač



- Slušač može pokazati empatiju bez previše suosjećanja

Empatija

- Empatija nije davanje savjeta
- Empatija predstavlja pokušaj ulaženja u iskustvo/doživljaj druge osobe, pokušaj da osjećamo i mislimo kao što bi druga osoba mogla osjećati i mislit



ASERTIVNOST

***U životu ne dobivate ono što zaslužujete
nego ono što komunicirate***

Tad James

ključ uspjeha u životu
=
dobre komunikacijske vještine

Asertivnost

**Zastupam sebe,
poštujem tebe**

Uljudna energičnost, pristojna odlučnost

Aristotelov izazov

Svatko se može naljutiti - to je lako. Ali naljutiti se na pravu osobu, do ispravnoga stupnja, u pravi trenutak, zbog ispravnoga razloga i na ispravan način - to nije lako.

Aristotel: *Nikomahova etika*

Govor je izvor svih nesporazuma.

Antoine de Saint-Exupéry: *Mali princ*



Tuđa
prava

Moja prava

Sukob

Agresivnost

-

+

+

Pasivnost
(submisivnost)

+

-

+/-

Asertivnost

+

+

-

Tipovi ponašanja u konfliktnim situacijama

- Agresivno
- Pasivno
- Pasivno - agresivno
- Asertivno



Agresivnost

- **način-** bore se za svoja prava tako da ugrožavaju tuđa
- **cilj-** biti iznad drugih ljudi, podići vlastitu vrijednost,
- utjecati na druge, ne dozvoliti drugima da utječu na njih



Agresivnost

- **vjerovanje-** samo su oni u pravu, najbolje je napasti drugu osobu prije nego ona napadne njih
- **ponašanje-** dominirajuće, optužujuće, napadajuće, ponižavajuće, orijentirano na sebe
- **učinci-** drugi se osjećaju povrijeđeni, poniženi, boje se, moraju se braniti, imaju želju za osvetom

oblici agresivnosti:

- otvorena agresivnost
- manipulativnost



1. Otvorena agresivnost



- glasno, uvredljivo
- koristi silu i prijetnje
- želi biti u pravu pod svaku cijenu
- sili duge da učine ono što ne žele
- ljudi se osjećaju poniženi, povrijeđeni, ogorčeni
- **govor tijela:** upire i maše prstom, glasan govor, vikanje, prekrižene ruke, buljenje

2. Manipulativnost

- indirektno agresivno i povređujuće
- sarkastični komentari
- potcjenjivanje
- laži, prevare, tračevi
- ignoriranje, povlačenje
- smiješak izvana, a loši osjećaji iznutra
- **govor tijela:** zlovoljan izraz lica, namjerno okretanje,
- rezignirani izraz lica, mrštenje, slijeganje ramenima,
- polusmiješak



Pasivnost

- **način-** ne znaju se efikasno boriti za svoja prava
- **cilj-** izbjeći konflikt, biti na sigurnom, prepustiti drugima odgovornost, dobiti pomoć ili suosjećanje, negirati svoje potrebe, interese sposobnosti
- **vjerovanje-** u životu su gubitnici, drugi će ih srediti ako ne budu “fini”, sposobnosti su im ograničene, najsigurnija je podređena pozicija

Pasivnost



- **Ponašanje** - često se žale i jadikuju, ispričavaju se,
- “povrijeđeni” su im osjećaji, pasivni su, samoponižavaju se, ali istovremeno optužuju druge
- **Učinci** - drugi se osjećaju krivi, frustrirani, ljuti; teško im se suprotstaviti, a da ih ne povrijede ili da ne ispadnu grubo i neprijateljski raspoloženi

Pasivnost



- uvijek sebe potcjenjuje
- izbjegava sukobe
- kaže “da” kada želi reći “ne”
- ne zna prihvatiti pohvalu ili kompliment
- stalno se ispričava
- nije u stanju donijeti odluku

Pasivno-agresivan stil

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

Pasivnost

- previše brine da ne povrijedi ili uzruja druge
- osjeća ljutnju koju nije u stanju izraziti
- **govor tijela:**
 - stisnute šake
 - uzdisanje
 - pogled prema dolje
 - glas koji ukazuje kako je osobi teško



Asertivnost

spodobnost vođenja računa o sebi i svojim pravima ne ugrožavajući i ne ponižavajući druge ljude



Asertivnost: održavanje ravnoteže

potrebe drugih

naše potrebe

pasivnost

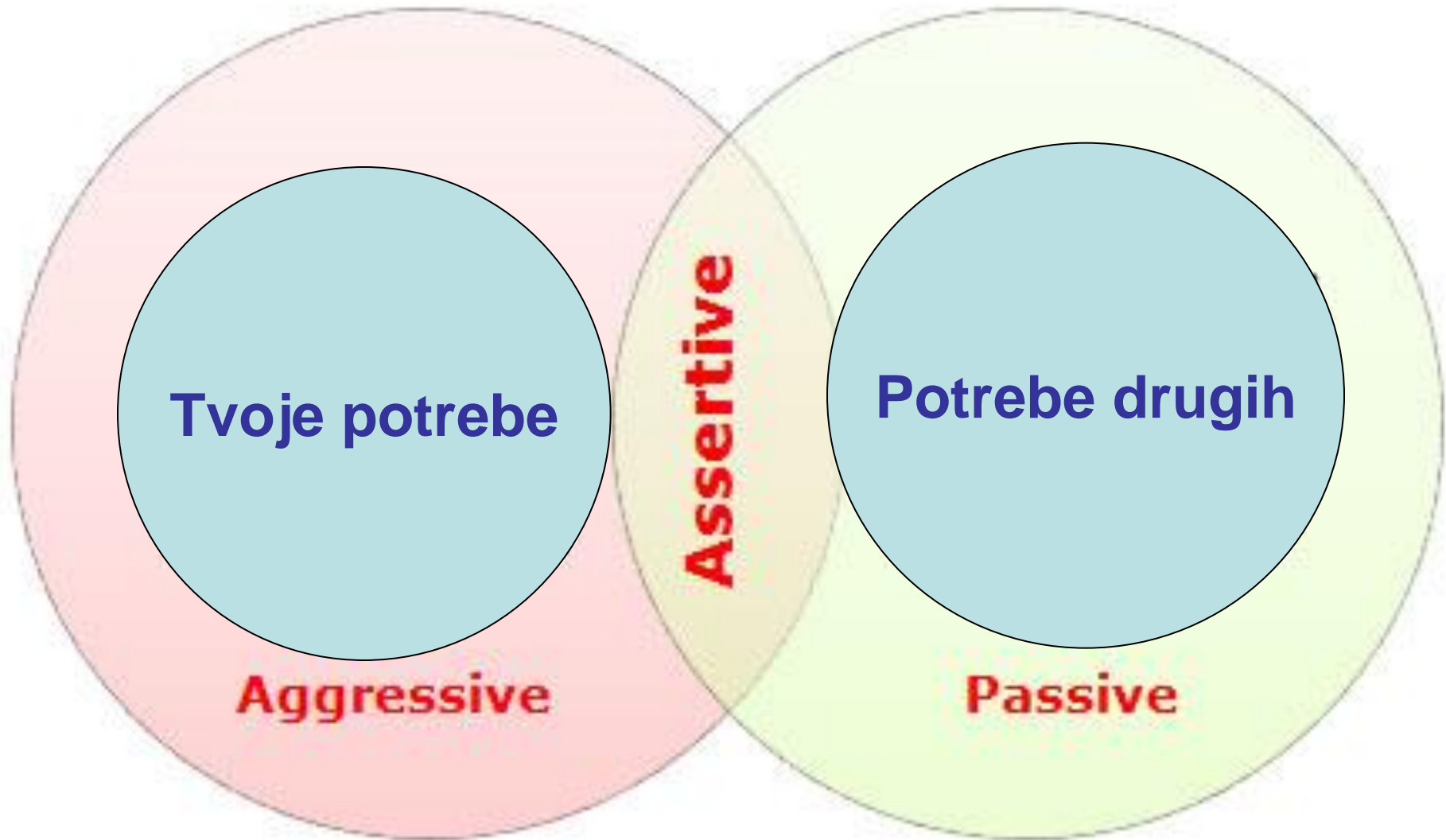
asertivnost

agresivnost

PASIVNOST: *stavljam tuđe potrebe ispred naših*

AGRESIVNOST: *stavljam osobne potrebe ispred tuđih*

ASERTIVNOST: *uspostavljamo ravnotežu*



Tvoje potrebe

Aggressive

Assertive

Potrebe drugih

Passive

Asertivnost



- ***to assert*** (engl., glagol) = izjaviti, iznijeti (mišljenje), ustvrditi, braniti
- ***assertive*** (engl., pridejev) = uporan, samosvjestan, samopouzdan

Asertivnost

- **Način** - bore se za svoja prava ne ugrožavajući tuđa
- **Cilj** - komunicirati, utjecati na druge ljude, koristiti vlastite sposobnosti, dobiti na samopoštovanju bez ponižavanja drugih
- Žele otkriti **što je dobro**, a ne tko je u pravu
- **Vjerovanje** - obje strane su odgovorne za svoje ponašanje
- Znaju svoja prava i cijene svoje sposobnosti

Asertivnost

- **Ponašanje** - čvrsto, ali ne neprijateljski, spremni su dati informacije i objasniti stvari, spremni su izraziti svoje ciljeve i očekivanja
- **Učinci** - ljudi se osjećaju informiranima i u kontaktu;
- Mogu se ne slagati s njima bez straha da će ih vidjeti kao napadače ili nesposobne

Asertivnost

- pažljivo sluša tuđe mišljenje
- uočava tuđe potrebe i želje
- jasno izražava svoje osjećaje i mišljenja
- otvoreno traži ono što želi
- otvorena i iskrena prema sebi i prema drugima
- nije ovisna o tuđem prihvaćanju



Asertivnost

- prihvaća da i ona i drugi imaju svoja prava
- ima samopoštovanje i poštovanje za druge ljude
- prihvaća odgovornost za svoje ponašanje i odluke
- **govor tijela:** izravni kontakt očima, miran glas, opuštenstav tijela

Tehnike asertivnog komuniciranja

JA - poruke

Jasno iznosim svoje stajalište i osjećaje.

Zastupam sebe.

Ne napadam druge.
(Ne koristim TI - poruke.)

Opisujem pa ocjenjujem.

Predlažem rješenja.



primjer:

Učenik je napisao zadaću u kojoj ima nekoliko grešaka

agresivno: *Kako ti uopće pada na pamet da doneseš ovakvu zadaću? Pa to su same greške!*

pasivno: *Ja znam da je to vjerojatno moja pogreška jer nisam dobro objasnila. Ali, postoji li mogućnost da popraviš samo jednu ili dvije stvari?*

asertivno: *Molim te ponovo napiši napiši ovu zadaću jer u njoj ima nekoliko grešaka.*

Posljedice pasivnosti

- ***psihološke***
- emocionalne- nezadovoljstvo sobom, moguća mržnja samog sebe
- nisko samopoštovanje
- ***fiziološke***
- potiskivanje ljutnje i bijesa može dovesti do psihosomatskih smetnji (bolesti)
- ***socijalne***
- drugi ih u početku žale, a onda im počinju ići na živce, te ih otvoreno preziru

Posljedice agresivnosti

- ljudi postaju ogorčeni
- svoju ogorčenost mogu okrenuti protiv agresivne osobe
- agresija obično izaziva agresiju
- agresivni ljudi nemaju puno prijatelja



Posljedice asertivnosti

- povećava efikasnost suočavanja s konfliktima i kritikom
- pomaže otkrivanju kako su ranija iskustva utjecala na pasivnost, odnosno agresivnost
- potiče stav da se i teški odnosi mogu rješavati uspješno
- opskrbljuje alatom za pozitivno utjecanje na druge
- povećava mogućnost napredovanja

Uzroci neasertivnosti

- strah da se ne razočaraju drugi
- strah od odbacivanja i/ili osvećivanja
- osjećaj odgovornosti za tuđe osjećaje
- predrasude o našim ljudskim pravima
- dobit od neasertivnog ponašanja
- nedostatak znanja i umijeća za asertivno ponašanje

Vještine asertivnosti

- reći nekome da ga cijenite
- dati kompliment
- primiti kompliment
- reći “ne”, a ne osjećati krivnju
- tražiti pomoć
- izraziti neslaganje s nečijim mišljenjem
- kritizirati nekoga

Vještine asertivnosti

- reagirati na kritiku
- govoriti na sastanku
- govoriti pred grupom ljudi
- zahtijevati dobru uslugu
- pokazati opravdanu ljutnju
- pokazati opravdano nezadovoljstvo
- prihvatiti odbacivanje
- odgovoriti na potcjenjivanje
- održavati kontakt očima kod razgovora

Vještine asertivnosti

- ući u sobu punu nepoznatih ljudi
- reći svoje mišljenje osobi koja vam je autoritet
- odbiti da vas izmanipuliraju
- reći što osjećate
- jasno reći što mislite
- prihvatiti različito mišljenje

Kako povećati vlastitu asertivnost

- otkrijte u kojim situacijama se ponašate neasertivno
- promatrajte asertivno ponašanje druge osobe
- vježbajte u mašti
- vježbajte s prijateljem/ prijateljicom
- pokušajte u stvarnoj životnoj situaciji
- nemojte odustati

Specifične tehnike asertivnog ponašanja

- **Ja** poruke
- Kako reći **NE**
- Kako reagirati na tuđu ljutnju i agresiju
- Kako dati i primiti pohvalu
- Kako dati i primiti kritiku
- Primjena feedbacka



JA – GOVOR

TI – GOVOR

MI - GOVOR

Ja poruke

- načini da se izraze želje, zahtjevi, opcije, potrebe ili osjećaji
- riječima koje neće okrivljavati, (pr)osuđivati, napadati ili pretpostavljati
- odnose se na točno određene probleme i
- ponašanja

Formula Ja poruke

- **Kada ti** (neokrivljavajući opis ponašanja druge osobe)
- **osjećam se** (vaše emocije, ako je prikladno)
- **jer** (zbog čega je ponašanje druge osobe problem- konkretni efekti)
- **i želio bih** (što želite da se dogodi)

Kada višeš na mene to me ljuti jer te čuje cijela zgrada. Molim te prestani vikati i reci što želiš

Ja-poruke

- **opis ponašanja, bez prosuđivanja**

pr. Primijetila sam da ne razgovaraš sa mnom od srijede

- **interpretaciju i naše tumačenje**

pr. Čini mi se da me izbjegavaš

- **izražavanje osjećaja**

pr. Zbunjena sam jer ne znam što se događa

- **izricanje želja i potreba**

pr. Želim da porazgovaramo

- **buduće akcije**

pr. Doći ću sutra do tebe

TI poruka/govor

- Nasilna komunikacija
- Direktno napada osobu
- Vrednuje, procjenjuje, interpretira
- Izaziva
 - poniženje
 - povlačenje
 - protunapad

Ti poruka/govor

- Ti-poruke nude gotova rješenja
- koriste se kod *vrijeđanja, napadanja, predbacivanja, osuđivanja, dijagnostificiranja, etiketiranja, okrivljavanja, ocjenjivanja, kažnjavanja.*
- Odnose se na druge
- Potiču obrambene mehanizme, defenzivnu komunikaciju ili protunapad

Primjeri

- Opet kasniš!
- Koliko puta sam ti rekao da to ne činiš!
- Budalo, otvori oči i koncentriraj se!
- Prestani me gnjaviti!
- Moraš biti bolji



Odnos JA i TI poruka

TI poruke	JA poruke
Ističu pogrešku sugovornika.	Ističu osjećaje govornika.
Primateelj ih doživljava kao napad na sebe .	Primateelj ih doživljava kao poziv na zajedničko rješavanje problema .
Izazivaju otpor i obranu sugovornika.	Izazivaju želju za suradnjom .

MI poruka/govor

- Pretpostavlja da se svi slažu
- Većinsko mišljenje je u redu
- Ne poštuje one koji drukčije misle i oduzima prostor za drukčije mišljenje
- Teži oslobađanju od pojedinačne odgovornosti za osobni stav i ponašanje
- Čest u političkom govoru

Primjeri TI-, MI-, JA-govora

1. Dobro kolega, hoćete li već jednom prestati s upadicama, vi ste stvarno naporni!
2. Mi svi ovdje znamo da kolega Davor upada u riječ i da gotovo nikad ne sluša dok drugi govore!
3. Kolega, ljuta sam kad mi upadate u riječ, tada ne mogu reći ono što želim. Htjela bih da me saslušate jer mi je vaše mišljenje važno.

Kako asertivno reći NE

- jasno recite NE i kratko razlog
- nemojte previše tumačiti, ispričavati se
- ponudite drugo rješenje, ako postoji
- ne prebacujte odgovornost na druge
- kod posebno upornih primijeniti tehniku "pokvarene gramofonske ploče"

***Ja zinem da kažem **NE** a iz mojih ustiju izade
NEma problema.***

Kako reagirati?

1. Kupite malo vremena
2. Jasno recite **NE**
3. Nemojte previše tumačiti, ispričavati se i obrazlagati
4. Ponudite neko drugo rješenje ako postoji i ako vam odgovara
5. Ne prebacujte odgovornost na druge

Kako reagirati na tuđu ljutnju i agresiju

- **1. Duboko udahnite** - koristite tehniku opuštanja, pozitivni samogovor (*Mogu kontrolirati situaciju*);
- nemojte govoriti preglasno
- **2. Pažljivo saslušajte** – održavajte kontakt očima
- nemojte se smiješiti, neka vaš govor tijela odražava smirenost i samopuzdanje

- **3. Provjerite je li vam jasno što druga osoba govori i zašto to govori –**
- pitajte što vam nije jasno;
- tonom glasa pokažite da ste svjesni negativnih osjećaja (*Vidim da ste se zbog toga jako naljutili*)
- **4. Recite što mislite i kako se osjećate**
- **5. Ako se agresija nastavi, ponovite svoje mišljenje - odlučno, kratko i jasno**
- **6. Ako se agresija i dalje nastavi, ukažite na posljedice**

Pohvale

Kako dati pohvalu

1. Gledajte osobu u oči, nasmiješite se,
 - zadržite opušten stav tijela
2. Budite kratki i jasni
3. Govorite u prvom licu i kažite ime osobe
4. Budite specifični

VJEŽBA POHVALE!!!

Kako primiti pohvalu

1. Zahvalite se osobi, kažite njeno ime, gledajte je u oči, nasmiješite se
2. Budite kratki
3. Prihvatite pohvalu ako se s njom slažete
4. Ako se ne slažete s pohvalom, zahvalite osobi, ali recite da se ne slažete

VJEŽBA PRIMANJA POHVALE!!!

Kako kritizirati

- izrecite kritiku što je prije moguće
- budite specifični
- pazite da ne kritizirate osobu zbog nečega što je izvan njene kontrole
- usmjerite kritiku na ponašanje, nikada na ličnost osobe

Kako kritizirati

- recite kako ste se vi osjećali zbog toga što je osoba učinila nešto loše
- nemojte zaboraviti pohvaliti osobu
- recite to u četiri oka

VJEŽBA KRITIZIRANJA!!!

Kako primiti kritiku

1. Pažljivo saslušajte kritiku i vodite razuman unutarnji dijalog
2. Razjasnite kritiku
3. Napravite razliku između onoga što je točno, djelomično točno ili potpuno netočno

Iskoristite kritiku

1. Budite otvoreni za kritiku
2. Nemojte se odmah početi braniti
3. Naučite nešto iz kritike
4. Odlučite da ćete promijeniti svoje ponašanje ako će to biti dobro za vas i za druge

VJEŽBA PRIMANJA KRITIKE!!!

Primjena feedbacka

- povratna informacija kao priopćenje drugoj osobi, koje tu osobu informira o tome kako drugi zapažaju, shvaćaju i doživljavaju njezino ponašanje
- učinkovitost feedbacka uvjetovana mjerom povjerenja unutar grupe

Najbolji feedback - sendvič

1. pohvala
2. kritika
3. pohvala



- Duboko udahnite i recite: "Hvala, razmisliti ću o tome"

Što bi vas moglo omesti?

- vraćanje na neasertivno ponašanje
- loše posljedice iako ste se ponašali asertivno
- negativne reakcije drugih ljudi reakcije bliskih ljudi

Asertivnost je i odluka (izbor) da ne želimo biti asertivni u nekim situacijama

- Ako nam neke stvari nisu važne ili ako se događaju rijetko**
- Ako je osoba s kojom komuniciramo bolesna, uzrujana, ako se "digla na lijevu nogu"**
- Ako su prisutne izrazito snažne emocije treba pričekati da se intenzitet emocija smanji**

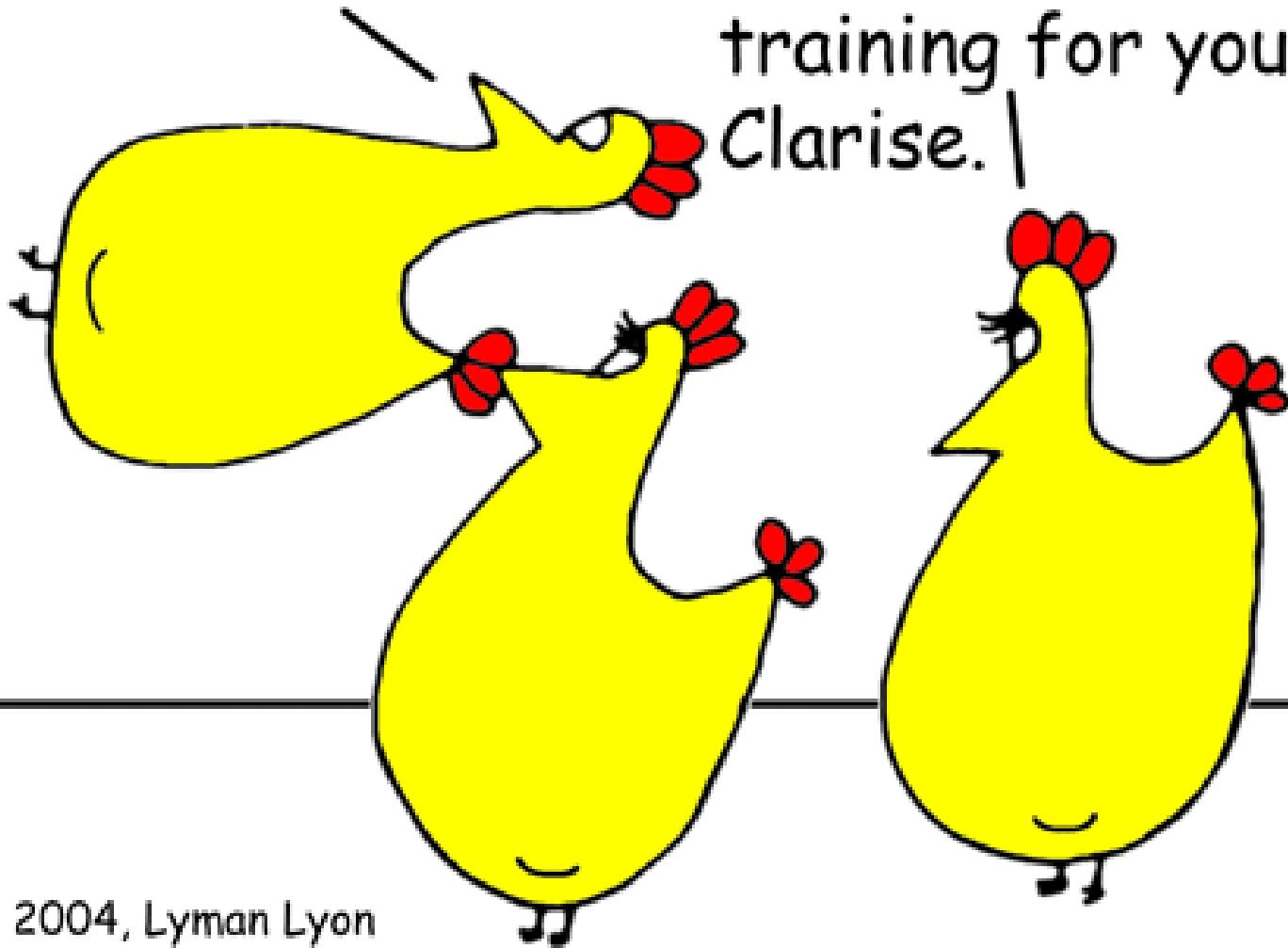
IMAM ODGOVORNOST PREMA SEBI I PRAVO NA:

- **samopoštovanje**
- **tražiti ono što želim**
- **izreći svoje ideje i mišljenje**
- **pokazati osjećaje**
- **griješiti**
- **biti tretiran s poštovanjem**
- **reći ponekad NE**
- **žaliti se na nepravdu**
- **biti ponosna/ponosan na svoje uspjehe**
- **biti neasertivna/neasertivan kada procijenim da je to bolje**



YIKES!!

No more assertiveness
training for you,
Clarise. |





Sukob je...



- **Neslaganje** kroz koje su osobe (strane) doživjele prijetnju svojim potrebama, interesima i brigama.
- Situacija u kojoj dvije ili više osoba žele ostvariti neki svoj interes, potrebu ili cilj, a budući da svaka doživljava samo jedan cilj moguć i ostvarljiv, drugu osobu doživljavamo kao **prepreku**.

Uzroci sukoba

- Razlika u percepciji problema
- Nezadovoljena potreba
- Razlika u sustavima vrijednosti, ciljevima, interesima
- Rivalstva
- Nesigurnost
- Konfuzija uloga
- Otpor promjenama
- Težnja za identitetom
- Neodgovarajuća komunikacija

Uzroci sukoba

- Razlika u percepciji problema
- Nezadovoljena potreba
- Razlika u sustavima vrijednosti, ciljevima, interesima
- Rivalstva
- Nesigurnost
- Konfuzija uloga
- Otpor promjenama
- Težnja za identitetom
- Neodgovarajuća komunikacija

Najčešći načini rješavanja sukoba:

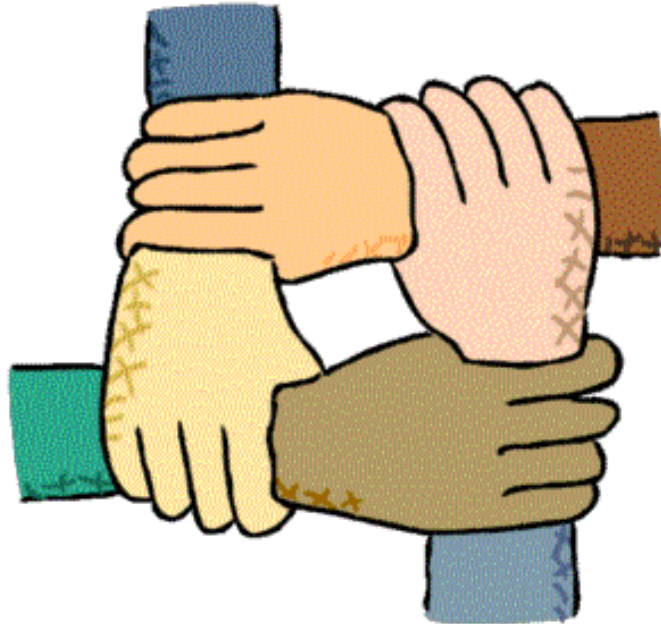
1. NATJECANJE ili KOMPETICIJA

⇒ osoba pokušava ostvariti svoj cilj ili zadovoljiti svoje interese (potreba ili želja) bez obzira na to kako će to utjecati na ostale strane u sukobu



2. SURADNJA ili KOOPERACIJA

⇒ situacija u kojoj sve strane u konfliktu pokušavaju u potpunosti zadovoljiti interese svih



3. KOMPROMIS

⇒ Situacija u kojoj svaka strana u konfliktu odustaje od nečega, što dovodi do kompromisnog rješenja



4. PRILAGODBA

⇒ Spremnost jedne strane u konfliktu da interese druge strane stavi iznad vlastitih = spremnost na žrtvovanje



5. IZBJEGAVANJE

⇒ osoba se povlači iz situacije ili potiskuje konflikt

⇒ postoji indiferentnost i/ili želja da se izbjegne otvoreno iskazivanje neslaganja



Rješavanje sukoba

- Pojasniti što je problem
- Usredotočiti se na problem
- Napadati problem, a ne osobu
- Aktivno slušati (uključiti) se
- Poštivati osjećaje drugih
- Preuzeti odgovornost za svoje postupke

Metoda rješavanja problema

METODA RJEŠAVANJA PROBLEMA

odvija se u 6 stupnjeva:

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

Rješavanje sukoba

Promijeni «ja i ti» u «mi»

1. Ostani «cool»



- Duboko udahni!
- Broji do 10 ili 20!



Reci:

Osjećam se
dobro kad
imam kontrolu

Ne trebam
se svađati!

Previše sam “cool”
da bih se naljutio!

Wau! Wau!



2. “Ohladi” svog protivnika

Upotrijebi smisao za humor da bi pomogao svom protivniku da se ohladi.



Reci:

Ne isplati se
svađati zbog
ovoga!

Nemam
ništa protiv
tebe i ne
želim se
svađati!

Ti si
glup!

Hi,hi,hi!

Zašto si to
rekao?!



3. Slušaj sugovornika



Pogledaj njega ili nju u oči.

Klimni glavom i reci «razumijem».

Ponovi što je rečeno i provjeri je li tako.

Znači: “Poljubit
ću je uskoro,
možda” je
najbolja.



Najbolja lektira u
šestom razredu je
“Poljubit ću je
uskoro, možda.”

Razumijem!

Da, tako je.

4. Zauzmi se za sebe

Koristi rečenice koje počinju sa «ja» kako bi izrazio svoju poziciju i rekao što misliš i što osjećaš.

Ja se osjećam tužno zato što mislite da ne znam igrati ragbi!

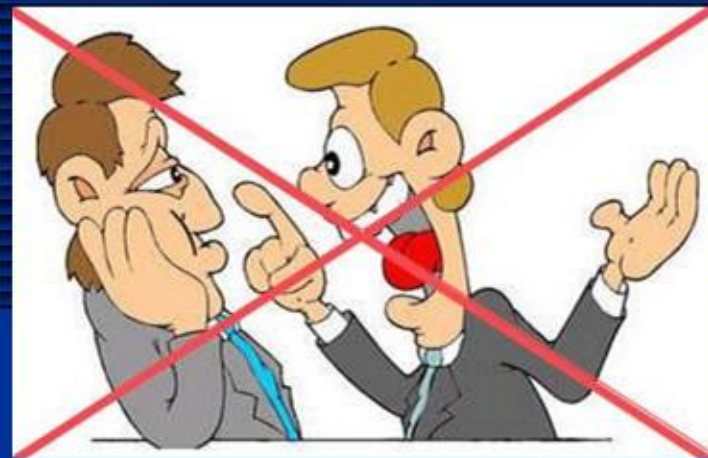


Eh, taj tvoj ragbi!

Stoj uspravno.
Govori sa sigurnošću.
Navedi razloge
zašto se tako osjećaš.

5. Pokaži poštovanje

- Nemoj reći da nešto nije u redu s tom osobom.
- Složi se kad možeš.



Ako si napravio neku pogrešku
- ispričaj se.

I veće poštovanje

- Ne približavaj se previše sugovorniku.
- Ne podiži glas.



Reci:

Razumijem zašto to govoriš!

Razumijem zašto se tako osjećaš!



6. Riješi problem

- Predloži kompromis.
- Pitaj drugu osobu ima li prijedlog za kompromis.

