

PROJEKAT: *Unapređujemo kompetencije-budimo
bolji vaspitači*

TEMA: TEHNIKE USPEŠNE KOMUNIKACIJE

Mentor:

doc. dr Tanja Nedimović

Student:

Jelena Smiljanić 23/2011

Vršac, april, 2014.

UVOD

Potreba za komunikacijom se javlja još od davnina i smatra se jednom od najvažnijih potreba čoveka. Ona ga, kao posebna sposobnost na simboličkom nivou razvoja, odvaja od drugih živih bića. Sposobnost i potreba za komuniciranjem se izražavaju u različitim vidovima komunikacije: ličnoj, grupnoj, masovnoj, žargonskoj... To samo govori o njenoj sveobuhvatnosti i činjenici da je značaj komunikacije veliki, ali i o tome da je potrebno stalno razvijati svoje komunikacijske veštine i učiti nove tehnike koje nam mogu pomoći da postignemo veći uspeh, umanjimo probleme u sporazumevanju i da konstruktivno rešavamo probleme na koje naiđemo. U tome nam mogu pomoći razne tehnike i veštine, na primer, tehnike aktivnog slušanja, nenasilne komunikacije, rešavanja konflikata, povratne informacije...

Cilj ovog rada jeste da se bolje upoznamo sa pojmom komunikacije, kao i nekim najvažnijim komunikacijskim veštinama i tehnikama koje nam mogu omogućiti da postanemo uspešni komunikatori.

POJAM KOMUNIKACIJE

Komunikacija predstavlja osnovni oblik interakcije, odnosno, prenošenje informacija i uspostavljanje komunikacijskog odnosa kojim se ostvaruje uticaj na druge, bilo da je on jednosmeran ili dvosmeran, uzajaman. Reč komunikacija potiče od latinske reči *communicare*, što znači podeliti, dok imenica *communicatio* znači saopštavanje, prenošenje poruka. Komunikacija se u širem značenju definiše kao "razmena iskustva", zasnovana je na razmeni značenja. Predstavlja centralni fenomen kulture, jer je sveobuhvatna i javlja se u više nivoa (između dve individue, između individue i grupe, između dve ili više grupa i tako dalje).

Odlike komunikacije su sledeće:

Komunikacija je proces kojim se ostvaruju veze među ljudima. Po strukturi veze mogu biti direktne ili indirektne, a determinisane su idejama, uverenjima, mišljenjima i informacijama koje predstavljaju sadržaj komunikacije.

Komunikacija je aktivnost. To podrazumeva da je čovek aktivno angažovan u procesu razumevanja i osmišljavanja poruke i u situacijama kada „pasivno“ čita knjigu, sluša drugu osobu ili gleda televizijsku emisiju.

Komunikacija se uči. Najranija iskustva bebe povezana su sa drugima, koji joj se obraćaju glasovima, gestovima, mimikom... Posmatrajući ih, ljudska bića uvažavaju svoje potrebe i uče kako putem komunikacije da zadovolje svoje potrebe.

CILJEVI KOMUNIKACIJE

Komunikacija ima za cilj da omogući osobama bolje razumevanje, upoznavanje i emocionalnu razmenu. Ciljevi komunikacije su sledeći:

- Otkrivanje – otkrivanje informacija o sebi (samopercepcija), o spoljašnjem svetu, objektima, događajima i ljudima;
- Uspostavljanje odnosa – težnja za uspostavljanjem i održavanjem odnosa;
- Pomaganje – davanje konstruktivne kritike, izražavanje empatije, rešavanje problema;
- Uveravanje – svaka komunikacija ima za cilj da uveri nekoga u nešto, u ispravnost našeg mišljenja, u sliku koju želimo da imaju o nama, kada želimo nekoga da ubedimo da nešto urade za nas itd;
- Zabava – cilj je da se ljudi opuste, zabave i pobegnu od svakodnevnih problema i pritisaka.

TIPOVI KOMUNIKACIJE

U odnosu na kategoriju kvantiteta, odnosno, broja učesnika u komunikaciji, moguće je razlikovati sledeće kategorije komunikacije:

Intrapersonalna komunikacija je komunikacija koju subjekt obavlja sa samim sobom. Kada razmišljamo o nečemu, rešavamo neki problem, pišemo dnevnik, sređujemo utiske koji su imali uticaj na percepciju našeg okruženja, a i nas samih, mi komuniciramo intrapersonalno. U intrapersonalnoj komunikaciji, subjekt je istovremeno i pošiljalac i primalac poruke. Ovim oblikom komunikacije čovek usmerava svoje ponašanje i ostvaruje samokontrolu.

Interpersonalna komunikacija se odvija između najmanje dve osobe ili više njih. Može biti verbalna i neverbalna. Pri takvom odnosu, važno je uvažavati sagovornika, izbegavati brzoplete zaključke i imati adekvatan odgovor na primljenu poruku.

Grupna komunikacija se odvija ili u okviru jedne grupe ili između dve ili više grupa. Grupe mogu biti formalne i neformalne, kratkotrajne ili stalne, velike i male.

Masovna komunikacija je ona u kojoj učestvuje veliki broj ljudi, bez razlika u odnosu na profesionalni, starosni, polni ili neki drugi status. Najčešće se ostvaruje putem medija i njena sadržina je javna, dostupna svima i usmerena na masovnu publiku.

STRUKTURA KOMUNIKACIJSKOG PROCESA

Komunikacija se najčešće određuje kao proces slanja i primanja poruka. Važni faktori u komunikaciji su komunikatori, (učesnici u komunikaciji, pošiljalac i primalac poruke), komunikacijski kod (sistem znakova pomoću kojih se odvija komunikacija) i komunikacijski kanal (put kojim se poruka prenosi od jednog do drugog učesnika u komunikaciji).

Pošiljalac je izvor informacija i inicijator komunikacije. On može biti pojedinac, organizaciona celina ili organizacija koja nešto saopštava. Da bi komunikacija bila uspešna, a poruka

adekvatno prenesena i primljena, potrebno je da budu zadovoljeni određeni zahtevi. Među njima se naglašavaju sledeći:

- Da poruka sadrži tačne i važne informacije;
- Da bude jasno strukturisana;
- Da je u skladu sa komunikacijskim kodom;
- Da bude prilagođena mogućnostima komunikacionih kanala;
- Da je podešena sposobnostima primalaca poruke.

Primalac prima poruku i prevodi je u formu koja ima značenje za primaoca. Da bi to postigao, primalac mora da shvati suštinu poruke, motive pošiljaoca, njegove interese. Prava komunikacija je ostvarena kada je poslata poruka primljena i kada je izazvala odgovarajuću promenu. Zato je važno da primalac poseduje komunikacijske sposobnosti, a ta sposobnost se najvećim delom odnosi na spremnost da se sluša.

Poruka se odnosi na sadržaj komunikacije koji prenosi ono što komunikatori žele da međusobno podele. Poruka se sastoji od verbalnih (usmenih i pisanih) i neverbalnih znakova. Problemi se javljaju jer shvaćena poruka ne mora odgovarati onome kako je shvata pošiljalac. Razlog što pošiljalac i primalac drugačije percipiraju i obrađuju isti skup informacija leži u tome što je njihov psihološki sklop drugačiji, u okviru koga dominiraju različiti sistemi vrednosti i verovanja.

Komunikacijski kanali su putevi ili tokovi kojima se odvija komunikacija. Razvojem tehnologije stvoreni su efikasni načini prenošenja poruka, kao što su telefon, telegraf, radio, TV, kompjuterska tehnologija i tako dalje.

Komunikacijski šum se odnosi ne samo na zvukove koji mogu da se pojave tokom komunikacijskog procesa, već i na bilo koju smetnju koja utiče na uspeh komunikacije, menjajući pri tome poruku, tako da značenje koje je osoba primila nije ono koje je pošiljalac nameravao. Komunikacijski šumovi mogu doći iz svih elemenata komunikacije. Mogu biti spoljašnji u obliku napadnih zvukova koji remete ono što je rečeno (na primer, buka iz hodnika) i unutrašnji koji proizilaze iz jedinstvenog životnog iskustva učesnika komunikacije.

Povratna informacija je odgovor primaoca na dobijenu poruku od strane pošiljaoca. Ona daje mogućnost da pošiljalac dobije signal da li je poruka primljena i da li je (i kako) shvaćena. Posmatranje i slušanje reakcije od strane primaoca, omogućava da se dalja komunikacija

prilagodi i reguliše, kako bi se postigao željeni efekat. Razmena informacija između pošiljaoca i primaoca je proces u kome jedan utiče na ponašanje drugoga, a posebno je značajna za uspešne socijalne odnose i ima centralnu ulogu u uspešnoj interpersonalnoj komunikaciji.

Percepcija poruke podrazumeva značenje koje poruci daju pošiljalac i primalac. Cilj je da se njihova značenja ne razlikuju u tolikoj meri da oni percipiraju poruku sasvim različito. Percepcija je mogući izvor prekida u komunikaciji. Zavisí od objekata ili značenja koja se percipiraju, od sposobnosti uočavanja i memorisanja materijala, od prošlih iskustava onog ko percipira, od sposobnosti percipiranja i od niza osobina ličnosti (stavovi, vrednosti, motivacije itd).

Iz navedenog, može se zaključiti da na uspešnost komunikacije utiču razni činioci. Važno je da komunikatori poseduju komunikacijske sposobnosti, spremnost i želju da se uspostavi komunikacija, toleranciju u odnosu na razlike, spremnost da se razume poruka, korektnost i težnju da se poruka i problem shvate u celini i složenosti.

ASERTIVNO PONAŠANJE

Asertivnost je sposobnost ili veština osobe da se zauzme za sebe i da efikasno ispunjava sopstvene potrebe. To je vrsta ponašanja u kojem osoba aktivno napreduje prema svom cilju i sama preduzima korake za njegovo ostvarenje, za razliku od pasivnog ponašanja u kojem je osoba neaktivan objekt koji reaguje na situacije koje mu život nameće. Asertivno ponašanje nam može omogućiti da se u svakoj od situacija u kojima se nađemo, ponašamo u skladu sa svojim željama, a da pritom izbegnemo konflikt. Asertivne osobe se ponašaju u skladu sa određenim pravilima koja su za sva ljudska bića u društvu jednaka. Asertivna osoba svoje misli i stavove izražava jasno, glasno i bez dvoumljenja. Kako bismo bili asertivni, moramo poštovati sebe, prepoznati svoje individualne potrebe, dozvoliti sebi greške i kada je potrebno, promeniti mišljenje. Primeri različitih ponašanja i stavova:

Submisivno ponašanje ili stav: Kada sam ponizna, inferiorna, snishodljiva a najčešće ne kažem ono što mislim, prihvatam i trpim tuđe odluke, dopuštam drugima da manipuliraju mnome, ne prihvatam odgovornost za ono što mi se dešava, poričem da imam bilo kakva prava.

Submisivno ponašanje: Mislim samo na to kako se ti osećaš.

<< Bolje je da ti pobediš nego ja.>>

Asertivno ponašanje ili stav: Kada sam asertivna najčešće kratko i jasno kažem ono što mislim, osećam i verujem, slušam druge i prihvatam činjenicu da imaju sopstven stav, znam da budem jaka i sledim svoja uverenja, zadržavam pravo da mogu da napravim grešku, dopuštam drugima da donesu odluke sami za sebe, izbegavam da me ponese neko dominantno osećanje ili ljutnja.

Asertivno ponašanje: Mislim na to kako se ja osećama ali i kako se ti osećaš.

<< I ja i ti dobijamo, pobeđujemo.>>

Agresivno ponašanje ili stav: Kada sam agresivna najčešće maltretiram, ismevam ili laskam kako bi drugi prihvatili ono što ja želim, ne slušam ili ne prihvatam ono što drugi govore, hoću da moja reč bude posednja, osećam da stvari mogu da sagledam samo iz svoje perspektive.

Agresivno ponašanje: Mislim samo na to kako se ja osećam.

<<Ja pobeđujem, a ti gubiš.>>

Asertivnost na delu – praktične preporuke

- **Započnite razgovor:**

Voleo bih da porazgovaramo o...

Moje shvatanje je...

- **Budite otvoreni kada su u pitanju osećanja drugih:**

Poznato mi je da vam se ne dopada nova procedura...

- **Budite otvoreni kada su u pitanju vaša osećanja:**

Nije mi lako da ovo kažem...

Neprijatno mi je da govorim o tome...

- **Kada nešto ne ide po planu:**

Koliko mi je poznato , dogovorili smo se da...

Zbog čega onda...

- **Kada više nemate opcija na raspolaganju:**

Ukoliko se ovo još jednom ponovi, neću imati drugog izbora osim da...a ja bih radije da to izbegnem.

- **Kada izgleda da će doći do rasprave:**

Ovaj razgovor ne vodi ničemu. Zato predlažem da...i da popričamo o tome kada...

- **Obavezivanje sagovornika:**

Šta biste vi više voleli?

Dakle, da li smo se dogovorili o tome da...?

Da li je to definitivni pristanak...

TEHNIKE USPEŠNE KOMUNIKACIJE

Uspešna komunikacija nam pomaže da bolje razumemo ljude, situacije, pomaže nam da premostimo individualne razlike, izgradimo poverenje i poštovanje... Iako se komunikacija sama po sebi čini jednostavna, često se dešava da, kada pokušavamo da uspostavimo komunikaciju s drugima ili drugi sa nama, dolazi do nerazumevanja što može uzrokovati konflikte i frustracije u privatnom i profesionalnom životu i odnosima s ljudima. Zbog toga je važno razvijati komunikacijske sposobnosti. Naravno, treba vremena i truda razviti ove veštine i postati uspešan govornik. Što više truda i prakse, to će i komunikacijske veštine biti spontanije i više instinktivne. Ovo su samo neke njih:

Dorečenost i jasnoća - Uspešna verbalna komunikacija je upotreba pravih reči u pravo vreme i na pravi način. Ponekad smo uvereni da smo izgovorili i ono što nismo, te očekujemo od drugih da reaguju na našu potpunu i planiranu, ali nepotpunu i nedorečenu izgovorenu poruku. Stoga,

moramo raditi na tome da naša svakodnevna komunikacija bude razumljiva, organizovana, ekonomična, selektivna i uspešna. Takođe, moramo imati i jasan cilj, ali moramo i voditi računa o boji glasa, jačini i ritmu govora.

Ponašanje koje treba izbegavati: Nije poželjno koristiti termine koje slušaoci nedovoljno poznaju, moramo voditi računa o adekvatnom načinu na koji prezentujemo određene misli, eliminisati spoljašnje faktore koji mogu uticati na pažnju prilikom prijema informacija kao i da reči i formulacije budu jasne i precizne i imaju isti smisao kako za nas, tako i za onoga ko te informacije prima.

Aktivno slušanje – veština slušanja je osnov verbalne komunikacije. To znači da slušaoc nastoji da sebi i onome ko govori pomogne u razjašnjavanju primljenih poruka. Bazira se na podpitanjima koja postavljamo onome koga slušamo, čime pokazujemo da smo zainteresovani, da razumemo i da nam je stalo da čujemo. Pažljivo slušamo ono što sagovornik govori, na koji način to govori i kakvim neverbalnim znacima je to ispraćeno.

Ponašanje koje treba izbegavati: Pogled nam luta umesto da gledamo sagovornika u oči, ne održavamo pažnju, pravimo se da slušamo dok razmišljamo o nekim drugim stvarima, pratimo ono o čemu nam govore, ali ne razumemo šta nam je ispričano jer se ne uključujemo u razgovor i ne razmišljamo o tome...

Neverbalna komunikacija – Neverbalnim signalima pokazuju se misli, namere, emocije i stavovi. Oni su samo delimično pod našom kontrolom, te mogu da otkriju stvarne, ali i skrivene ljudske emocije, govore o tome da li su izgovorene reči istinite ili je njihov cilj prevara, manipulacija i laskanje... Naše ponašanje kada ništa ne govorimo (neverbalna komunikacija – držanje tela, mimika lica, pogled, boja i visina glasa, gestovi, itd) su veoma dobri pokazatelji iskrenosti naših reči. Samo kada su naše misli, reči i osećanja usklađeni sa našim ponašanjem, moguće je očekivati uspešnu komunikaciju i odnose među ljudima.

Ponašanje koje treba izbegavati: Kada razgovaramo sa nekim ne bi trebalo da prekrstimo ruke, jer na taj način sagovorniku šaljemo poruku da nismo otvoreni za komunikaciju. Od izuzetne važnosti je kontakt očima, te bi trebalo izbegavati gledanje u stranu jer se time sugerije da nam je neprijatno to o čemu govorimo, da bismo želeli da se nalazimo negde drugde ili da ono što

govorimo nije istinito. Naša facijalna ekspresija bi trebalo da prati emociju koju želimo da ispoljimo (sreća, tuga, čuđenje...). Naš osmeh bi trebalo da bude iskren i od srca, a ne lažan i namešten jer će ljudi to prepoznati. Stisak ruke može nam dosta reći o karakteru osobe sa kojom se rukujemo, on ne bi trebalo da bude ni previše jak, ali ni isuviše slab; itd...

Konstruktivno rešavanje konflikata - Konflikti predstavljaju normalnu pojavu u društvu koje poštuje različitosti među ljudima, njihovu individualnost, identitet i ličnost. Konflikt je znak da se sagovornici međusobno slušaju i utiču jedno na drugog, tj. znak kvalitetnog razgovora koji nam pomaže da stvorimo sopstveno mišljenje i stavove. Po efektima do kojih dovode, konflikti se mogu podeliti na funkcionalne (dovode do konstruktivnih promena u odnosima među pojedincima, grupama, povećavaju efikasnost i sl) i nefunkcionalne (dovode do stagnacije, pogoršanja odnosa, nasilja i sl). Svaki konflikt ima potencijal da bude funkcionalan ili ne, a šta će biti zavisi pre svega od stavova i reakcija učesnika u konfliktu. Život bez konflikata nije moguć, ali je moguće učenje veštine uspešnog i humanog postupanja u konfliktnoj situaciji među ljudima, odnosno, sticanje komunikacijskih veština. Konstruktivan i koristan konflikt je moguć samo uz komunikaciju koja je dorečena, iskrena, ne ugrožava drugog sagovornika, koja je praćena pozitivnim odnosima i stavovima, razumljiva, ravnopravna, poštena i oslobađajuća.

Ponašanje koje treba izbegavati: Prilikom konflikta, moramo biti potpuni, do kraja dorečeni, što znači da ne smemo izostaviti ono što je bitno, a naglašavati ono periferno samo zato što to nama više odgovara i vodi našim ciljevima konflikta. Svoje mišljenje i pretpostavke moramo proveravati, menjati, pa i odbacivati; moramo da prihvatimo različit govor kod sagovornika, njegovo pravo na različito mišljenje, drugačije od našeg. Sagovornika moramo poštovati, razumeti, pohvaliti pozitivno ponašanje, a ne samo napadati jer će to proizvesti kontraefekat.

Kontrola nad emocijama – U komunikaciji osećanja igraju važnu ulogu. Na donošenje odluka više utiče način na koji osećamo nego način na koji razmišljamo. Vođeni emocijama, naše neverbalno ponašanje utiče na razumevanje drugih ljudi i na to kako drugi nas razumeju i doživljavaju. Kontrola nad emocijama osigurava nam alate za razumevanje drugih, samog sebe i poruka koje šaljemo.

Ponašanje koje treba izbegavati: Svoja osećanja ne bi trebalo da guramo pod tepih, ali ne smemo ni dozvoliti da utiču na odluke koje donosimo. Iako smo ljuti, moramo ostati dovoljno

pribrani da uspešno vodimo komunikaciju sa drugom osobom kako bismo rešili postojeći problem, a ne napravili drugi zato što ćemo reći nešto zbog čega ćemo se kasnije pokajati. Bitno je zapamtiti da je kontrola nad osećanjima i svest o njima veština koja se može vežbati i naučiti.

Kontrola stresa - U malim količinama, stres može biti vrlo koristan i podsticajan za rad. Međutim, kada stres postane stalan i potpuno vas počne preuzimati, može uticati na komunikaciju, na jasnoću mišljenja i prikladno ponašanje i delovanje. Kada ste pod stresom možda ćete pogrešno protumačiti druge ljude, poslati zbunjujuće neverbalne signale i koristiti neprikladne obrasce ponašanja.

Ponašanje koje treba izbegavati: Nemojte se svim silama truditi da izbegnete stresne situacije, već se trudite da otkrijete uzrok stresa i pokušajte da ga uklonite. Na primer, ukoliko imate tremu pred neki javni nastup, pokušajte da kod kuće, ispred ogledala, vežbate svoj govor i neverbalnu komunikaciju. Pronađite nešto smešno i zabavno u situaciji kada osećate stres. Kada se humor koristi na pravom mestu i u pravo vreme, može stvoriti vrlo opuštajuću i ugodnu komunikaciju. Kada situacija postaje preozbiljna uvek je dobro ispričati neku anegdotu vezanu za temu. Kada stres napadne, nećete uvek biti u mogućnosti zatvoriti se i meditirati ili otići trčati, već ćete morati da se suočite sa bilo kojim snažnim osećanjima, kontrolišete ono što proživljavate i ponašate se kako se to očekuje u određenoj situaciji. Kada znate kako da se opustite u trenutku kada se nešto uznemiravajuće događa, tada možete ostati emocionalno uravnoteženi i stabilni.

ZAKLJUČAK

Komunikacija ispunjava osnovnu ljudsku potrebu, potrebu za ostvarivanjem kontakta sa drugim osobama. U komunikaciji, ljudi međusobno razmenjuju poruke (reči, ideje, osećanja). Oni to čine celim svojim bićem, i verbalno i neverbalno. Uspešna komunikacija vodi bliskim odnosima s drugim ljudima, a neuspešna dovodi do otuđenja, konflikata, osećanja manje vrednosti i sl.

Međutim, uspešna komunikacija iziskuje i razmišljanje i osećaje. Cilj je naći zdrav balans između delovanja razuma i osećanja.

Nisu svi ljudi vešti u komunikaciji, ali kada osete njen značaj i dobrobit koju ona neminovno donosi, većina se odluči da posveti vreme učenju tehnika koje će im pomoći da postanu izvrsni komunikatori. Značaj komunikacije sve više raste, to je veza s kojom uspostavljamo kontakt sa sobom i svetom oko sebe. Prosto je nemoguće ne komunicirati - čak i kada ne govorimo mi komuniciramo govorom tela, kada razmišljamo, u stvari, vodimo unutrašnji dijalog, i, na kraju, mi smo u komunikaciji sa celim svetom što preko medija, novina, interneta, tako i preko najvažnijeg ličnog kontakta, diskusije sa drugim osobama. Zbog toga je veoma značajno da umemo da prenesemo pravu poruku, koju će naš sagovornik shvatiti baš onako kako smo želeli. Nije dovoljno samo da usavršimo svoj jezik ako nemamo umeće dobrog i efikasnog procenjivanja sagovornika i prepoznavanja njegovog načina razmišljanja. Tek kada usavršimo komunikacijske veštine, kada se dobro uskladimo sa osobom ili svojim timom, kolegama, kada nam se usklade energije, kada smo pažljiv slušalac, dobronameran i strpljiv, onda svaka komunikacija teče glatko, brzo i efikasno.

LITERATURA

- Bojanić, Ž. (2010): *Osnove komunikologije – Veštine poslovnog komuniciranja*, Prometej, Novi Sad.
- Brajša, P. (1996). *Umijeće svadanja*, C.A.S.H., Pula.
- Ilić S., Krstić A., Stojilović I., Špeh Vujadinović S., Tribojević V., Trivunčić B., Vidaković I., Vujadinović B. (2008). *Socijalne veštine*, Centar za demokratiju i pomirenje u Jugoistočnoj Evropi / IAN Međunarodna mreža pomoći, Beograd.
- Tabs, S. (2013): *Komunikacija – Principi i konteksti*, Clio, Kragujevac.