



Vještine komuniciranja u inženjerstvu

Slušanje i govorenje

Predrag Pale



govorenje <-> slušanje



- prijenos **informacija**

- evo ti, da znaš
- daj, da znam

: sastanak je sutra u 10

: kad je sastanak?

- prijenos **emocija**

- vidi kako se osjećam
- ovako želim da se ti osjećaš

: radujem se, povrijeđen sam

: budi uzbuđen, stidi se ...

- prijenos **vrijednosti**

- ovo je bitno, a ono nije
- ovo je vrijedno, a ono nije

: dobar život, a ne puno rada

: da misle o meni dobro,
a ne da dobro naplatim

Komuniciranje dvaju domena

Molim Vas,
kako se dolazi
do Carnegie Halla?



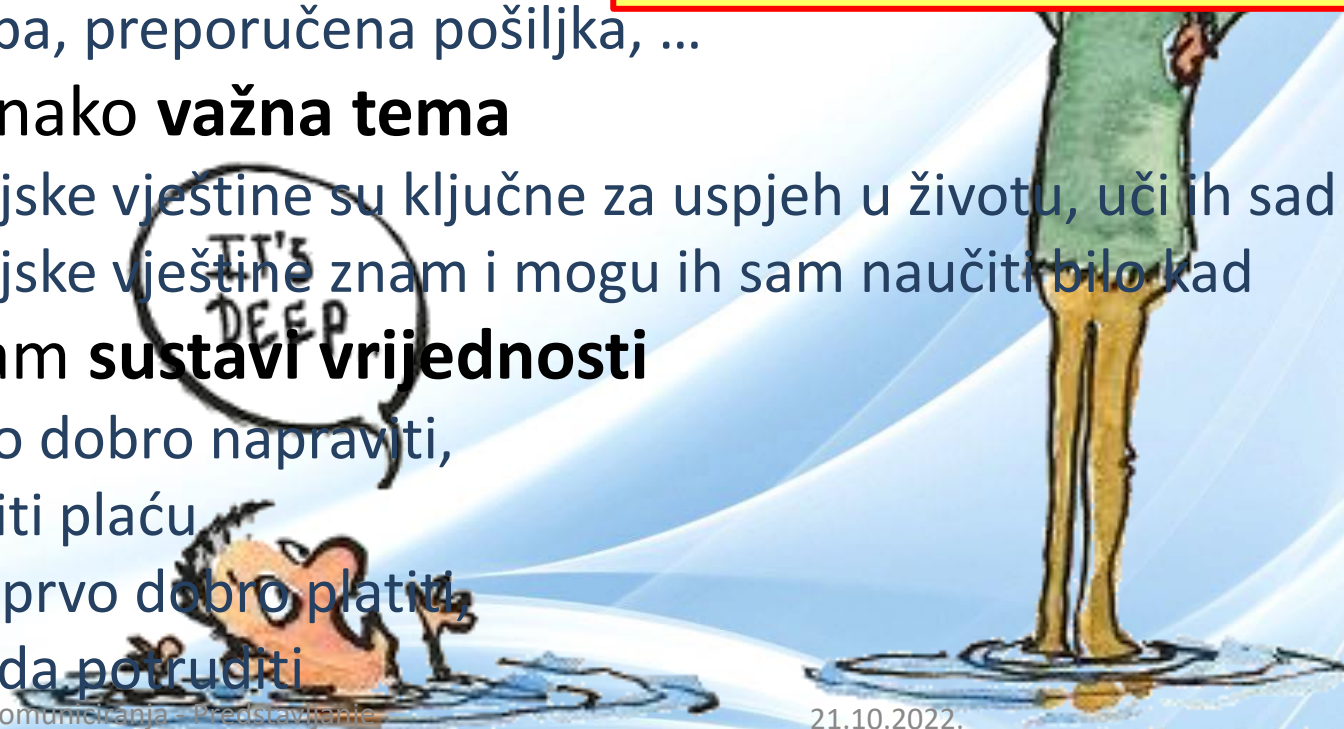
Godinama
marljivog
vježbanja.

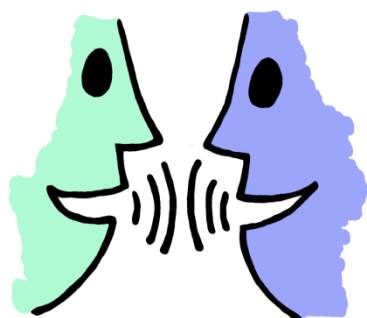
Zašto se ne razumijemo

- nemamo isti **jezik**-terminologiju
- različit nam je **cilj**-fokus
 - najbrži put do koncertne dvorane
 - smjeti svirati u koncertnoj dvorani
- nedostaju nam **predznanja**
 - ASCII, Base64, motivacijsko pismo, ...
 - pravna osoba, preporučena pošiljka, ...
- nije nam jednako **važna tema**
 - komunikacijske vještine su ključne za uspjeh u životu, uči ih sad
 - komunikacijske vještine znam i mogu ih sam naučiti bilo kad
- različiti su nam **sustavi vrijednosti**
 - moram prvo dobro napraviti, a onda tražiti plaću
 - moraju me prvo dobro platiti, pa ću se onda potruditi

Usredotočen sam **na sebe**,
ne razmišljam **o sugovorniku**

- što **zna**, a što ne
- kakvo je njegovo **iskustvo**
- što je njemu **važno**
- na što je sad **fokusiran**
- koje su njegove **vrijednosti**





GOVORENJE

Što želimo postići govorenjem?

- prenijeti **informaciju** sugovorniku
 - : sastanak je sutra u 10 u A101
- potaknuti sugovornika na **akciju**
 - za moje dobro : daj mi, pomози mi
 - za njegovo dobro : trebaš učiti, jesti ...
 - za dobro trećeg : donesi mu lijek, podrži ga ...
 - za opće dobro : sakupljaj papir, izađi na izbore ...
- **uvjeriti** -> promijeniti mišljenje sugovornika
 - a onda i njegove aktivnosti : komunikacijske vještine su bitne
 - u budućnosti : ubuduće kad govoriš ...
- stvoriti **saveznika**
 - da me podrži : glasa za mene ...
 - ili se barem ne protivi : ne glasa protiv ...
 - da zajedno djelujemo : predložimo upravi da WC-i ...



Kako prenijeti informaciju?

- **izražavanje**

- precizno

sutra -> 5.11.

- potpuno

svi -> obavezno svi koji idu na izlet

- poznati pojmovi

avans -> plaćanje unaprijed

- **“ja” poruke, umjesto “ti”**

- ne optužiti

nemoj, kao uvijek, zakasniti!

- već objasniti **svoje** potrebe ako zakasniš, ja neću moći ...

- **provjeriti** što je čuo **jel' ti jasno?**

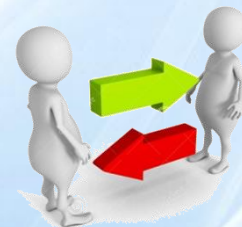
- tako da ponovi

tko treba nabaviti hranu?

- odgovori na pitanje

što ako ne stigneš kupiti hranu?

- **Neka napiše !!!**



Kako potaknuti na akciju?

- **dobar prijenos informacije**

idemo na izlet u subotu u četvero



- **relevantnost**

- zašto bi to njemu bilo važno moći ćeš napraviti dobre fotke
- zašto je meni važno želim izvesti curu što prije

- **žurnost**

- zašto sad posljednji sunčani vikend

- **provjerite**

- kolika je vjerojatnost **koliko je sigurno da nećeš odustati?**
- što bi moglo osujetiti **zbog čega bi ti mogao odustati?**

Kako uvjeriti?

- **dobar prijenos informacije, o čemu je riječ**
razdvajanje kućnog otpada
- **njegov stav – kako ga ja vidim**
 - zašto je logičan ne znaš kako i nemaš mjesta za posude
 - razumijem emociju ljut si što te nitko nije poučio
- **problemi/nedostaci**
 - koji su njemu bitni odvoz je skuplji
 - koji su meni/drugima bitni ogromno nezdravo smetište u gradu
- **moj/drugačiji stav** svi trebamo sudjelovati
 - zašto je logičan inače se stvaraju troškovi
 - emocije mogu sam pomoći, “make a difference”
- **feedback**
 - o logici što misliš da ne valja u mom zaključku?
 - o emocijama kako se osjećaš s promjenom?



Kako stvoriti saveznika?

- **dobar prijenos informacije**

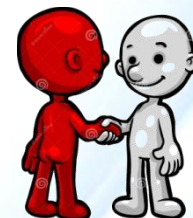
raspisan je natječaj. Traje 7 dana

- **relevantnost suradnje**

- zašto je on dobar partner
- zašto sam ja dobar partner

vješto programira

znam pisati prijave za projekte



- **mogućnosti**

- što on dobiva
- što ja dobivam

novac za druge projekte

referencu za upis na daljnji studij

- **uvjeti**

- njegovi uvjeti
- moji uvjeti

što mora dobiti, što mu treba za rad?
mora napraviti procjenu obima posla

- **predanost**

- njegova
- moja

koliko sati rada će uložiti?

uložit ću koliko god treba vremena

Kako dobro govoriti?

- nemojte “propovijedati”
 - koristite **argumente**, a ne **dogme**
 - **dijalog**, a ne **monolog**
- ako nešto ne znate, **recite** to
 - **ne prikrivajte**
- **ne pretpostavljajte** i ne tvrdite da imate isto iskustvo
- **ne ponavljajte** previše, na isti način
- **izbacite nevažne detalje**
- **budite kratki**
- **poštujte sugovornika**



Dobar govor treba biti poput **suknje**:

- dovoljno **kratak**
da privuče **pažnju**
- i dovoljno **dug**
da pokrije ono **bitno**



Winston S. Churchill

Izbjegavajte skrivene poruke

- znaš li koliko je sati?
– sad nam je kasno za ... ➤ **kasniš!**
- jel' ti to trebalo?
– šteta da to nisi uspio izbjeći ... ➤ **neoprezan si**
- stići ćeš na vrijeme, zar ne? ➤ **uvijek kasniš**
– ako zakasnimo, problem će biti ...
- od tebe to nisam očekivao ➤ **razočarao si me**
– jako mi je važno da se mogu pouzdati ...
- tako se ne oblači za školu ➤ **tvoje ponašanje nije ok**
– mislim da bi za školu prikladnije bilo ...



Čime se sve komunicira

- govorom
- licem
- tijelom
- djelima
- odjećom



Komunikacija licem

- **izraz lica**

- izražajnost

- očiglednost duševnog stanja
 - očiglednost **emocija**

- promjenjivost

- **reakcija** na razgovor



- **pogled**

- odražava

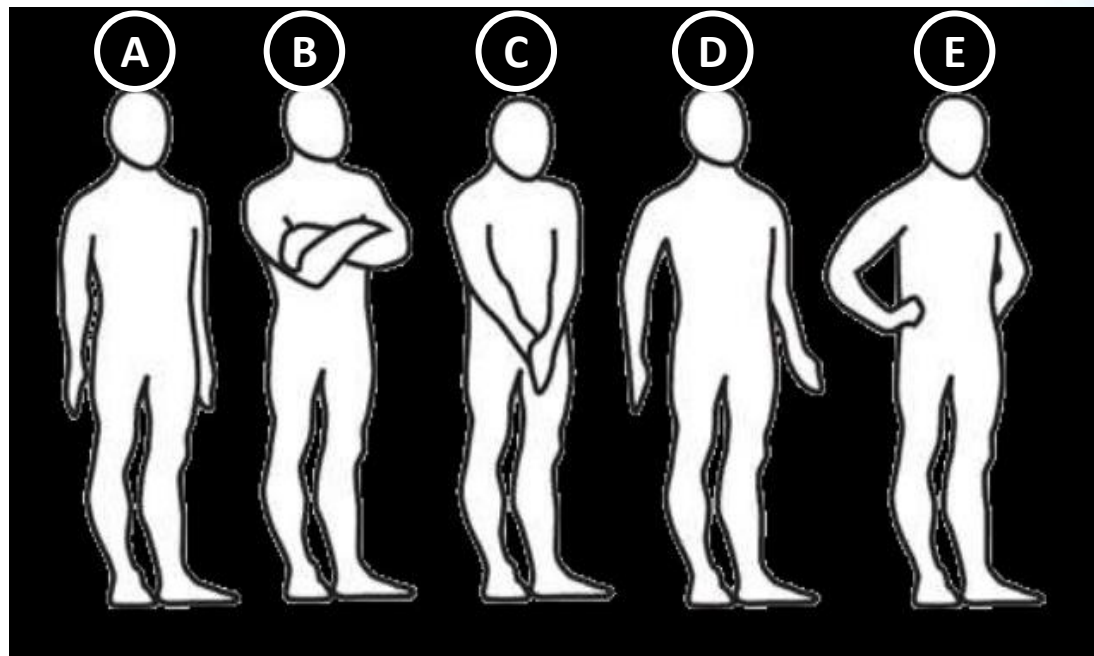
- razmišljanje
 - zbunjenost
 - iznenađenje

- treba biti **usmjeren** na

- sugovornika
 - dijelove lica/tijela



- naš interes za
 - temu
 - sugovornika
- naš stav prema
 - sugovorniku
 - sebi
 - temi



Naša djela govore više od riječi

- **ponašanje**

- prema **drugima**
- prema **okolišu**
- prema **sebi**



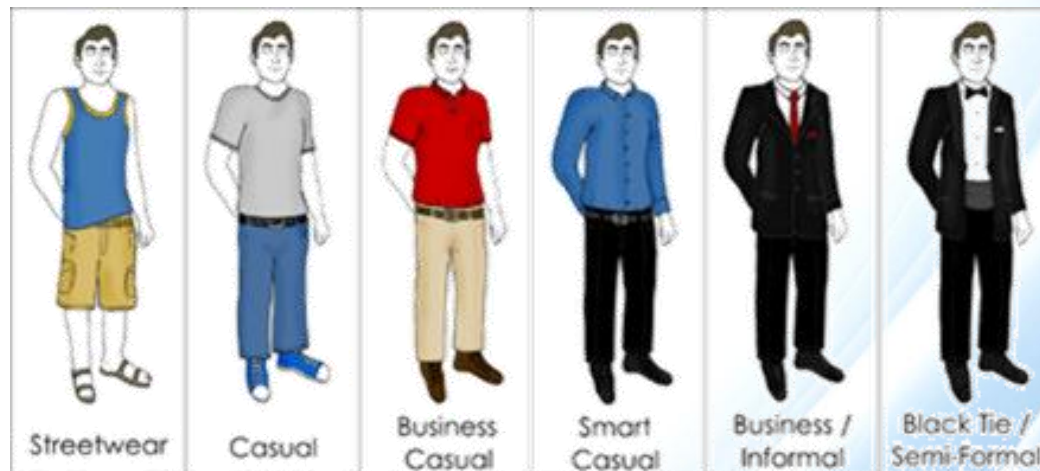
- **aktivnosti i rezultati**

- kreativnost
- projekti
- natjecanja

Odijevanje

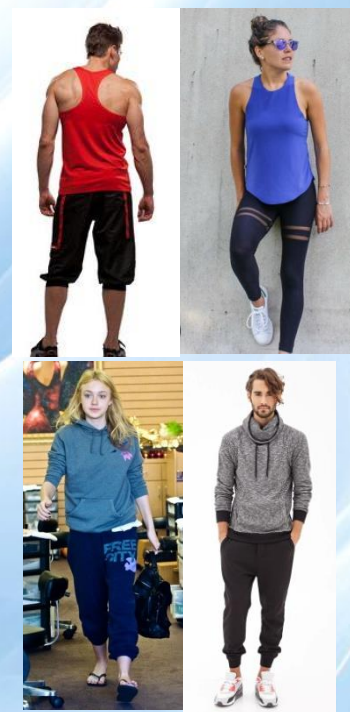
- **odražava naš stav o**

- sebi
- drugima
- našem odnosu prema okolini



- **šalje poruke:**

- (ne)želim **biti jedan od vas**
- ja (ni)sam **drugačiji**
- ja (ni)sam **bolji** od tebe
- ja (ni)sam **lošiji** od tebe
- ja te **(ne)poštujem**



Što poručujete svojom odjećom

Dr. Jennifer Baumgartner: "You Are What You Wear: What Your Clothes Reveal About You "

Pretežit, najčešći ili stalan stil	Poruka
Neutralna, bezizražajna odjeća	Zaglavljen u rutini, prelijen sam da se potrudim za nešto ili nekog. Ili, strah me je privući pažnju.
Prevelika odjeća	Nisam zadovoljan svojim tijelom, pojavom. Ne želim da me drugi vide kakav sam.
Rekli su vam da se ponekad odijevate neprikladno	Vjerujete da postoji odjeća za sve prilike. Ili tražite (pogrešnu) pažnju.
Uvijek ste u radnoj odjeći	Sebe (a i druge) vrednujete samo po radnim rezultatima.
Odjeća puna robnih marki	Vrijednost ljudi vidite kroz njihovo materijalno blagostanje.

Odjeća govori i nama

- Hajo Adam, Adam D.Galinsky: “Enclothed cognition”
- istraživali su koliko su ljudi **pažljivi** na poslu
- **ako obuku bijelu kutu** i bez nje
- te ako im kažu da kuta **pripada**
 - liječniku
 - soboslikaru
- rezultat:
 - **pažljiviji** su kad **nose kutu**
 - i kad misle da **pripada liječniku**
- zaključci: odjeću birajte
 - ne prema tome kako se **sad osjećate**
 - već kako se **želite osjećati**



Čime se sve komunicira

- govorom
- licem
- tijelom
- djelima
- odjećom
- **SLUŠANJEM !!!**



SLUŠANJE

Znate li slušati?

- Za vrijeme dok slušate:
 - **smišljate** pravi **odgovor**
 - smišljate sljedeće **pitanje**
 - **tražite greške** u logici sugovornika
 - **čekate** pravi trenutak **da preuzmete** riječ
- Ili ako slušate **samo zato** jer:
 - ste pristojni
 - ne znate kako se riješiti sugovornika
 - iz straha da vam se ne osveti
 - iz bojazni da ga ne povrijedite

Zapravo vi
NE slušate!!!

Zašto ne slušamo dobro?

- **Tema**

- ne zanima nas
- mislimo da sve znamo



- **Govornik**

- ne cijenimo ga
- imamo problem s njim
- ne zna govoriti

- **Pažnja**

- unutarnji ometači
- vanjski ometači

- **ne znamo kako**
- **lijeni smo**
- **usmjereni na sebe**

Što sve ometa slušanje?

- **vanjski ometači**

- buka
- aktivnosti
- uvjeti
- govornik
 - razgovjetnost, brzina, terminologija



- **unutarnji ometači**

- psihofizičko stanje
 - bolest, umor, glad, vruće, hladno ...
- drugi interesi
- hitnosti
- emocionalno stanje
- vrijednosti, stavovi, predrasude

Zašto je važno slušati dobro?

- možemo **saznati**
 - **podatke** i **logiku** sugovornika
 - **emocije** sugovornika i drugih
 - **vrijednosti** sugovornika i drugih
- štedimo **vrijeme**
 - **izbjegavajući** svoje **greške**
 - sprečavajući **tuđe** greške
 - **izbjegavajući konflikte**
- stvaramo **saveznika**



Vrste lošeg slušanja

- **Pasivno**
 - ne razmišljamo o tome što čujemo i značenje
- **Selektivno**
 - slušamo **samo ono što** želimo i **volimo** čuti
- **Defanzivno**
 - osjećamo se ugroženima,
pa razmišljamo o tome,
a ne o sadržaju razgovora



- **čuti sadržaj**
 - **primiti** informacije, razumjeti i zapamtiti poruku
- **kritičko** slušanje – odlučivanje
 - **razumjeti i ocijeniti** poruku
- **empatijsko** slušanje – pružiti potporu
 - **shvatiti** govornikove osjećaje, potrebe



Kako dobro slušati?

- ne bavite se **ničim drugim**
- **usredotočite** se na govornika, slušajte:

- činjenice i logiku
- emocije
- vrijednosti

ukrao mu je 100 kn, prevarom

ljut je i jadan

ne smije se iskoristiti slabijeg

- **pokažite** da slušate

- neverbalno

pogled, kimajte glavom, tijelo
usmjereno prema sugovorniku

- **provjerite** razumijete li

- parafrazirajte
- postavite pitanje

“Znači li to da ...”

- otvorena,

“kako bi se to moglo riješiti?”

- a ne zatvorena pitanja

a ne “hoćeš li ti ...”, “mogu li ja”

**Nije važno što sam ja rekao,
već što su oni čuli
i što će biti posljedica.**

Pregled naučenog

- kako **učinkovito** govoriti
- **pogreške** kod govorenja
- elemente i ulogu **neverbalne** komunikacije
- vrste i uzroke **lošeg** slušanja
- **aktivno** slušanje



Predstavljanje - vježba

1. sjednite pored osobe koju **ne poznajete**

- a) predstavite joj se u trajanju **1 minute**
- b) ona neka **zapiše** što je **saznala**

2. pošaljite AuResS-om:

- a) JMBAG osobe koja Vam se predstavila;
- b) svoj JMBAG;
- c) što mislite da je htio postići;
- d) kakav dojam vam je ostavio



PRIMJERI slanja odgovora

GOVORI;



SLUŠA;



Što želi;



Kakav je dojam ostavio



0036123456; 0036987654; posuditi moj auto; da je pouzdan i dobar vozač

0036123456; 0036987654; svirati u mom bendu; da ima lude ideje

0036123456; 0036987654; družiti se s mojom sestrom; nikakav dojam

0036123456; 0036987654; ne znam; da je vrlo lojalan

3. zamijenite uloge i ponovite 1 i 2



VJEKOM@ZESOI.FER.HR

PREDRAG.PALE@FER.HR

