

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA SA IMPLIKACIJAMA OVE VRSTE KOMUNIKACIJE NA KOMUNIKACIJU

Filip Radivojević 125/2020

SADRŽAJ

- ŠTA JE KOMUNIKACIJA?
- KATEGORIJE KOMUNIKACIJE
- ULOGA KOMUNIKACIJE
- VAŽNOST KOMUNIKACIJE
- VERBALNA KOMUNIKACIJA
- NEVERBALNA KOMUNIKACIJA
- ULOGA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE
- ZNAČAJ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE
- RAZLIKA IZMEDJU VERBALNE I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

ŠTA JE KOMUNIKACIJA?

- Komunikacija je jednostavno čin prenošenja informacija sa jednog mesta, osobe ili grupe na drugo
- Svaka komunikacija uključuje (najmanje) jednog pošiljaoca, poruku i primaoca. Ovo može zvučati jednostavno, ali komunikacija je zapravo veoma složena tema



ŠTA JE KOMUNIKACIJA?

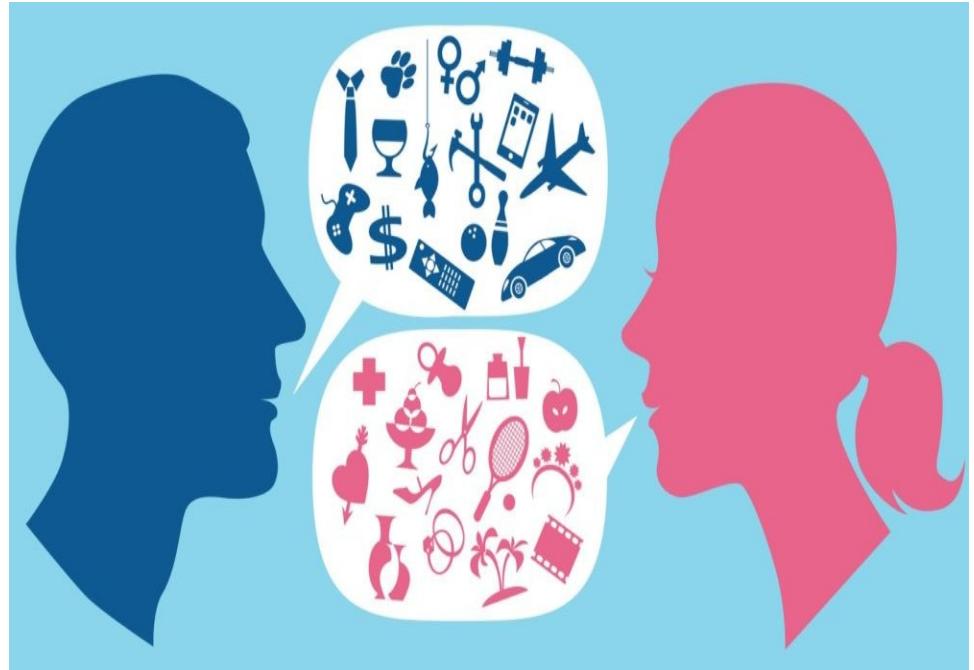
- Na prenos poruke od pošiljaoca do primaoca može uticati veliki broj stvari
- To uključuje naše emocije, kulturnu situaciju, mediji koji se koristi za komunikaciju, pa čak i našu lokaciju
- Složenost je razlog zašto se dobre komunikacijske veštine smatraju tako poželjnim od strane poslodavaca širom sveta: tačna, efikasna i nedvosmislena komunikacija je zapravo izuzetno teška

KATEGORIJE KOMUNIKACIJE

- Govorna ili verbalna komunikacija : koja uključuje lice u lice, telefon, radio ili televiziju i druge medije
- Neverbalna komunikacija : koja pokriva govor tela, gestove, kako se oblačimo ili ponašamo, gde stojimo, pa čak i naš miris. Postoji mnogo suptilnih načina na koje komuniciramo (možda čak i nemerno) sa drugima
- Pisana komunikacija : koja uključuje pisma, e-poštu, društvene mreže, knjige, časopise, internet i druge medije. Do nedavno, relativno mali broj pisaca i izdavača bio je veoma moćan kada je u pitanju saopštavanje pisane reči

ULOGA KOMUNIKACIJE

- Komunikacija je vitalni deo društva. Ona igra mnogo uloga i neophodna je za opstanak
- Ljudi je koriste da podstiču, dele ideje, povezuju se, informišu i još mnogo toga. Bez komunikacije će doći do nesporazuma



ULOGA KOMUNIKACIJE

- Zato je u poslovanju glavni faktor njegovog uspeha dobra i efikasna komunikacija
- Takođe ima veliki značaj u tome koliko su uspešna i velika preduzeća stigla tamo gde su trenutno



VAŽNOST KOMUNIKACIJE

U organizaciji:

- Komunikacija igra veoma važnu ulogu u upravljanju bilo kojom organizacijom. Pošto je to alat za deljenje misli, ideja, mišljenja i planova u različitim delovima organizacije. Dobra komunikacija je neophodna ne samo za izgradnju odnosa već i za uspešno poslovanje

- Zbog toga komunikacija ima ogroman značaj u organizaciji. Komunikacija pomaže da se poveća efikasnost na radnom mestu



VAŽNOST KOMUNIKACIJE

Važnost za pojedince:

- Komunikacija je važna za izražavanje sebe. Takođe zadovoljava nečije potrebe. Za napredovanje u karijeri treba imati efikasnu komunikaciju. U vašem ličnom životu, efikasne komunikacijske veštine mogu olakšati vaš put i vaše odnose sa drugima pomažući vam da razumete druge i da budete shvaćeni



VAŽNOST KOMUNIKACIJE

Za motivaciju:

- Komunikacija je osnovno sredstvo za motivaciju. Ovo može poboljšati moral ljudi

Za produktivnost:

- Uz efikasnu komunikaciju, možete održati odnose. Pomaže u povećanju produktivnosti



VERBALNA KOMUNIKACIJA

- Verbalna komunikacija je svaka komunikacija koja koristi reči za deljenje informacija sa drugima
- Ove reči mogu biti i izgovorene i napisane
- Jasnoća govora, smirenost i usredsređenost, ljubaznost i poštovanje nekih osnovnih pravila etiketa će pomoći procesu verbalne komunikacije



VERBALNA KOMUNIKACIJA

- Postoji veliki broj različitih verbalnih komunikacijskih veština. Oni se kreću od očiglednog (sposobnost da se govori jasno ili slušanje, na primer), do suptilnijih (kao što je razmišljanje i pojašnjavanje). Ova stranica daje rezime ovih veština i pokazuje gde možete saznati više
- Važno je zapamtiti da efikasna verbalna komunikacija ne može biti u potpunosti izolovana od neverbalne komunikacije : na primer, vašeg govora tela, tona glasa i izraza lica

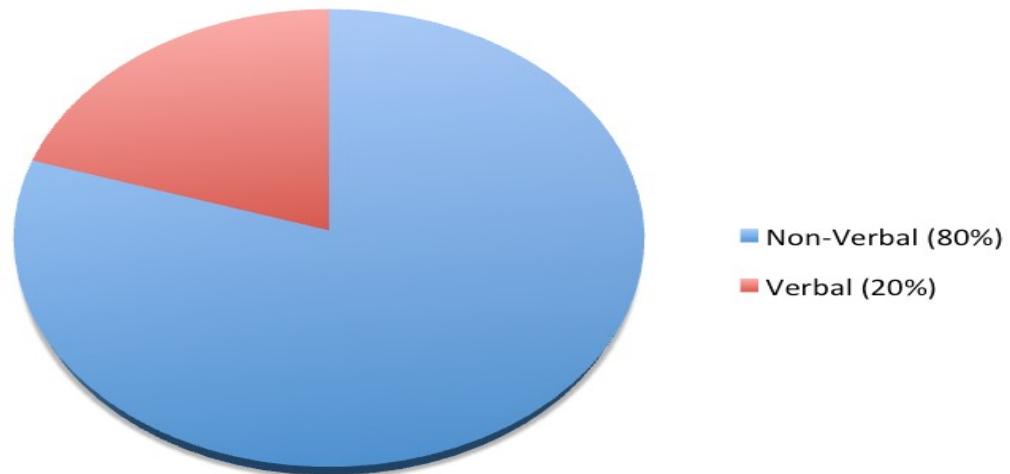
NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- Kada govorimo o 'komunikaciji', često mislimo na 'ono što govorimo': reči koje koristimo
- Međutim, međuljudska komunikacija je mnogo više od eksplicitnog značenja reči i informacija ili poruke koju one prenose
- Takođe uključuje implicitne poruke, bilo namerne ili ne, koje se izražavaju kroz neverbalno ponašanje



NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- Neverbalna komunikacija uključuje izraze lica, ton i visinu glasa, gestove prikazane kroz govor tela i fizičku distancu između komunikatora
- Ovi neverbalni signali mogu dati naznake i dodatne informacije i značenje i iznad govorne (verbalne) komunikacije
- Zaista, neke procene sugeriraju da je oko 70 do 80% komunikacije neverbalno



NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Vrste neverbalne komunikacije:

- "Judee Burgoon (1994) je identifikovao sedam različitih neverbalnih dimenzija:"
 - 1) Kinezika ili pokreti tela uključujući izraze lica i kontakt očima
 - 2) Vokal ili parajezik koji uključuje jačinu zvuka, brzinu, visinu i tembar
 - 3) Lični izgled
 - 4) Naše fizičko okruženje i artefakti ili objekti koji ga čine
 - 5) Proksemika ili lični prostor
 - 6) Haptika ili dodir
 - 7) Hronemija ili vreme

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Vrste neverbalne komunikacije:

- **Izrazi lica.** Ljudsko lice je izuzetno izražajno, sposobno da prenese bezbrojne emocije bez reči
- **Pokret i držanje tela.** Razmislite kako na vašu percepciju ljudi utiče način na koji sede, hodaju, stoje ili drže glavu
- **Prostor.** Svi imamo potrebu za fizičkim prostorom, iako se ta potreba razlikuje u zavisnosti od kulture, situacije i bliskosti odnosa
- **Glas.** Nije važno samo šta kažeš, već i kako to kažeš. Kada govorite, drugi ljudi „čitaju“ vaš glas osim što slušaju vaše reči.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- **Kontakt očima.** Pošto je vizuelno čulo dominantno za većinu ljudi, kontakt očima je posebno važan vid neverbalne komunikacije. Način na koji gledate nekoga može da prenese mnoge stvari, uključujući interesovanje, naklonost, neprijateljstvo ili privlačnost
- **Gestovi.** Gestovi su utkani u tkivo našeg svakodnevnog života. Možete mahati, pokazivati, pozivati ili koristiti ruke kada se raspravljate ili pričate živahno, često se izražavajući gestovima bez razmišljanja

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- Znakovi ili amblemi uključuju sve one gestove koji zamenjuju reči, brojeve i znakove interpunkcije. Oni mogu da variraju od jednosložnog gesta istaknutog palca stopera do tako složenih sistema kao što je američki znakovni jezik za gluve gde neverbalni signali imaju direktnu verbalnu prevod. Međutim, treba naglasiti da su znaci i amblemi specifični za kulturu
- Gest palca i kažiprsta koji se koristi za predstavljanje 'A-OK' u Sjedinjenim Državama prepostavlja pogrdno i uvredljivo tumačenje u nekim zemljama Latinske Amerike

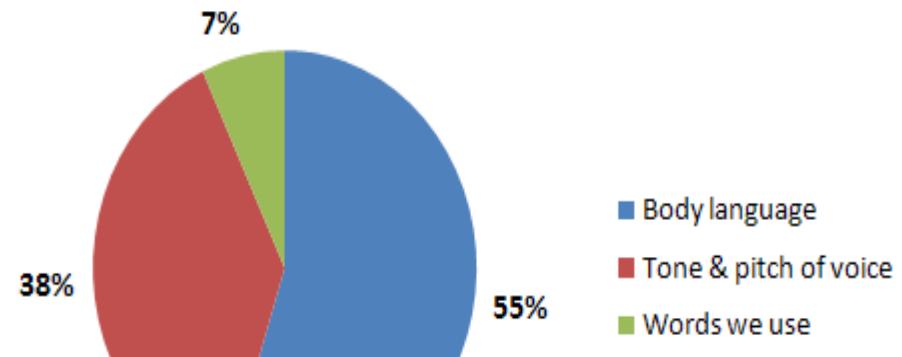
ULOGA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- Način na koji komuniciramo prevazilazi reči koje govorimo. Neverbalna komunikacija može imati veliku snagu i svrhu, a takođe ima i nekoliko puteva kojima može ići. Mnogi stručnjaci navode da neverbalna komunikacija zapravo predstavlja većinu naše komunikacije. Imajući to na umu, mislim da su neverbalni načini na koje komuniciramo verovatno najiskreniji prikazi nas samih, jer većinu te komunikacije činimo podsvesno



ULOGA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- Dakle, postoje uloge koje ova neverbalna komunikacija igra. Neki od njih snažno doprinose komunikaciji uopšte. Verovatno pokriva više komunikacije nego stvarnog govora. Grafikon u nastavku čini ovaj koncept prilično jasnim za razumevanje

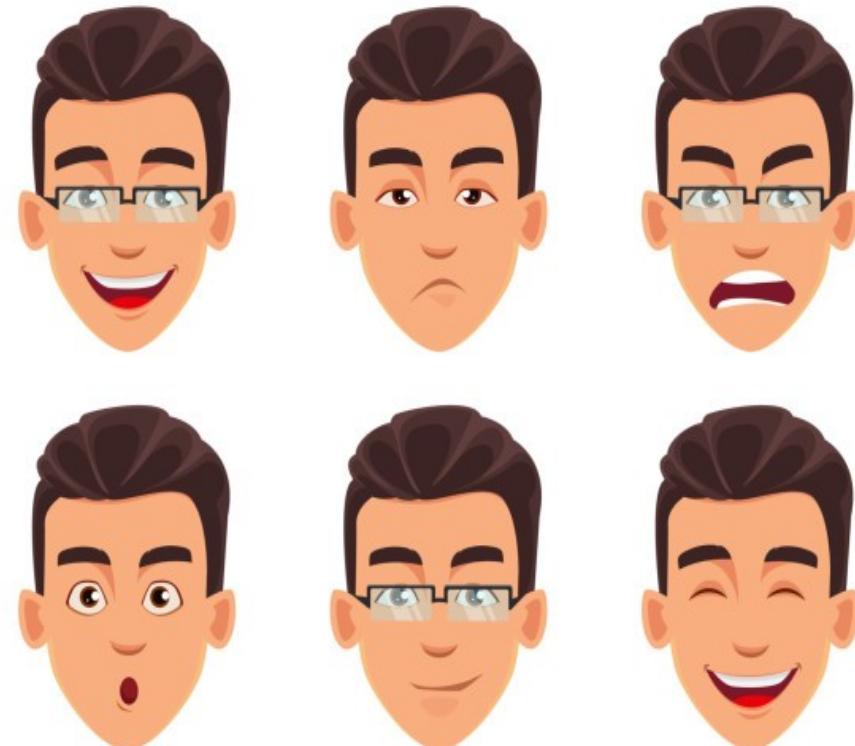


ULOGA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- Neverbalna komunikacija može igrati pet uloga:
 - 1) **Ponavljanje:** Ponavlja se i često jača poruku koju prenosite verbalno
 - 2) **Kontradikcija:** Može biti u suprotnosti sa porukom koju pokušavate da prenesete, ukazujući na taj način vašem slušaocu da možda ne govorite istinu
 - 3) **Zamena:** Može da zameni verbalnu poruku. Na primer, vaš izraz lica često prenosi mnogo živopisniju poruku nego što to mogu reći
 - 4) **Dopunjavanje:** Može dodati ili dopuniti vašu verbalnu poruku. Kao šef, ako pored pohvale potapšete zaposlenog po leđima, to može povećati uticaj vaše poruke
 - 5) **Naglasak:** Može naglasiti ili podvući verbalnu poruku

ZNAČAJ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- Značaj neverbalne komunikacije je procentualno veliki u smislu kompletne poruke koju šaljemo drugoj osobi. Samo 7% poruke koju želimo da prenesemo otpada na sadržaj (reči), 38% odnosi se na boju glasa i ton glasa, kojima najlakše možemo preneti emociju, a čak 55% nose neverbalni signali: pokreti lica, gestovi, položaji i pokreti različitih delova tela, jednom rečju govor tela



ZNAČAJ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- Vaši neverbalni komunikacijski znaci, način na koji slušate, gledate, krećete se i reagujete, govore osobi sa kojom komunicirate da li vam je stalo ili ne, da li ste iskreni i koliko dobro slušate. Kada se vaši neverbalni signali poklope sa rečima koje izgovarate, oni povećavaju poverenje, jasnoću i odnos. Kada to ne čine, mogu stvoriti napetost, nepoverenje i konfuziju.
- Ako želite da postanete bolji komunikator, važno je da postanete osetljiviji ne samo na govor tela i neverbalne znakove drugih, već i na svoje.

RAZLIKA IZMEDJU VERBALNE I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Medijum komunikacije:

- **Verbalna komunikacija** koristi jezik, reči, rečenice i glas kao medij komunikacije
- **Neverbalna komunikacija** koristi govor tela, izraze lica, ton i pauze u govoru kao medij komunikacije

RAZLIKA IZMEDJU VERBALNE I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Kanali komunikacije:

- **Verbalna komunikacija** koristi jedan kanal komunikacije, ljudski glas, koji govori jednu po jednu reč
- **Neverbalna komunikacija** koristi više kanala komunikacije uključujući celo telo, izraze lica i ton glasa

RAZLIKA IZMEDJU VERBALNE I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Primeri komunikacije:

- **Verbalna komunikacija** se može odvijati preko telefonskog poziva, u razgovoru licem u lice, preko zvučnika, putem audio snimaka i tako dalje
- **Do neverbalne komunikacije** može doći samo kada sve strane u razgovoru mogu da se vide. Ovo im pomaže da pravilno razumeju šta neverbalno komuniciraju

RAZLIKA IZMEDJU VERBALNE I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Način komunikacije:

- **Verbalna komunikacija** je linearna i dobrovoljna. Krenete da kažete nešto, saberete svoje misli, formirate svoje rečenice, a zatim počnete da prenosite svoju poruku. To je dobro osmišljen proces u kome se govornik fokusira na efikasno prenošenje svoje poruke
- **Невербална комуникација** је континуиран процес. Није добро осмишљено и углавном је ненамерно, иако се можете обучити да га сврсисходније користите. За разлику од вербалне комуникације, невербална комуникација није линеарна. Више зависи од тога како неко користи говор тела и друге знакове да одговори на спољашње стимулусе

RAZLIKA IZMEDJU VERBALNE I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Dekodiranje komunikacije:

- **Verbalnu komunikaciju** je prilično lako dekodirati ako razumete jezik i reči koje se koriste. Kada pažljivo obratite pažnju na osobu koja govori, razumećete šta ona govori
- **Neverbalnu komunikaciju** je malo teže dekodirati od verbalne komunikacije. Morate obratiti pažnju na mnoge faktore, uključujući govor tela govornika, izraze lica i ton da biste dekodirali ono što druga osoba pokušava da prenese

HVALA NA PAŽNJI!
Ima li pitanja?