



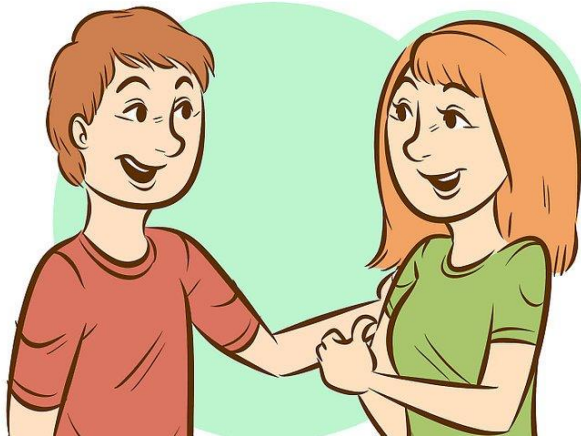
# ASERTIVNA KOMUNIKACIJA

NEVENA STANOJEVIĆ, COMTRADE



# ŠTA JE KOMUNIKACIJA?

Komunikacija je proces na osnovu koga neka osoba ili grupa (pošiljalac) prenosi neku vrstu informacije nekoj drugoj osobi ili grupi (primalac).





TEŠKE SITUACIJE U KOMUNIKACIJI?

PITANJA NA KOJA ŽELITE DA DOBIJETE ODGOVOR ☺

# KARAKTERISTIKE INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE

- Komunikacija je kompleksna.
- Komunikacija uključuje namerna i nenamerna ponašanja.
- Ne možemo da čitamo tuđe misli, možemo samo da zaključimo značenje.
- Simboli su sredstvo komunikacije.
- Komunikacija nam pomaže da definišemo svet.
- Komunikacija ima posledice.

# KARAKTERISTIKE INTERPERSONALNE KOMUNIKACIJE

- Komunikacija je dinamična.
- Komunikacija je nepovratna.
- Komunikacija se uvek odnosi na neki kontekst.
- Komunikacija je vođena pravilima.
- Komunikacija je samo-reflektivna.
- Naše misli su otvoren sistem.
- Ljudi su u isto vreme i slični i različiti.



NAŠE POTREBE

- 
- **POTREBE SU UNIVERZALNE** – sva ljudska bića ih imaju.
  - U svakom trenutku mi se trudimo, najbolje što možemo, da ispunimo naše potrebe (isto kao što se i drugi trude da ispunje njihove).
  - **NAŠA OSEĆANJA** ZAVISE OD TOGA DA LI SU **NAŠE POTREBE ISPUNJENE ILI NE.**
  - Svi ljudi teže povezivanju sa drugim ljudima, ipak ne znamo uvek kako da pokažemo tu svoju težnju.



# OPŠTE DOBRO

- Zdravlje
- Odmor
- Komfor
- Sigurnost
- Red, struktura
- Predvidivost
- Stabilnost
- Nada
- Balans
- Svest
- Jednostavnost
- Mir
- Smisao
- Prostor

# SAMO-IZRAŽAVANJE

- Autonomija
- Sloboda izbora
- Autentičnost
- Integritet
- Poštenje
- Moć
- Otvorenost
- Zabava, igranje
- Slavlje
- Kreativnost
- Inspiracija
- Radovanje
- Strast
- Spontanost
- Postignuće
- Efikasnost
- Doprinos
- Tugovanje

# POVEZIVANJE

- Blizina
- Ljubav
- Prijateljstvo
- Empatija
- Prihvatanje
- Biti primećen
- Saradnja
- Inkluzija
- Zajedništvo
- Poštovanje
- Podrška
- Poverenje
- Priznanje
- Pripadanje
- Razumevanje
- Briga



NAŠA OSEĆANJA

# Neka osećanja koja osećamo kada SMO ispunjeni

- Radost
- Inspiracija
- Sreća
- Optimizam
- Entuzijazam
- Iznenadenje
- Nada
- Ponos
- Zahvalnost
- Poverenje
- Ljubav
- Hrabrost
- Olakšanje
- Povezanost
- Radoznalost
- Strast
- Nežnost
- Mir

# Neka osećanja koja osećamo kada NISMO ispunjeni

- Ljutnja
- Strah
- Zbunjenost
- Razočarenje
- Iritabilnost
- Frustracija
- Nervoza
- Tuga
- Bes
- Ukočenost
- Zabrinutost
- Stid
- Nestrpljenje
- Usamljenost
- Depresija
- Dosada
- Bol
- Bespomoćnost
- Ranjivost
- Otudjenost

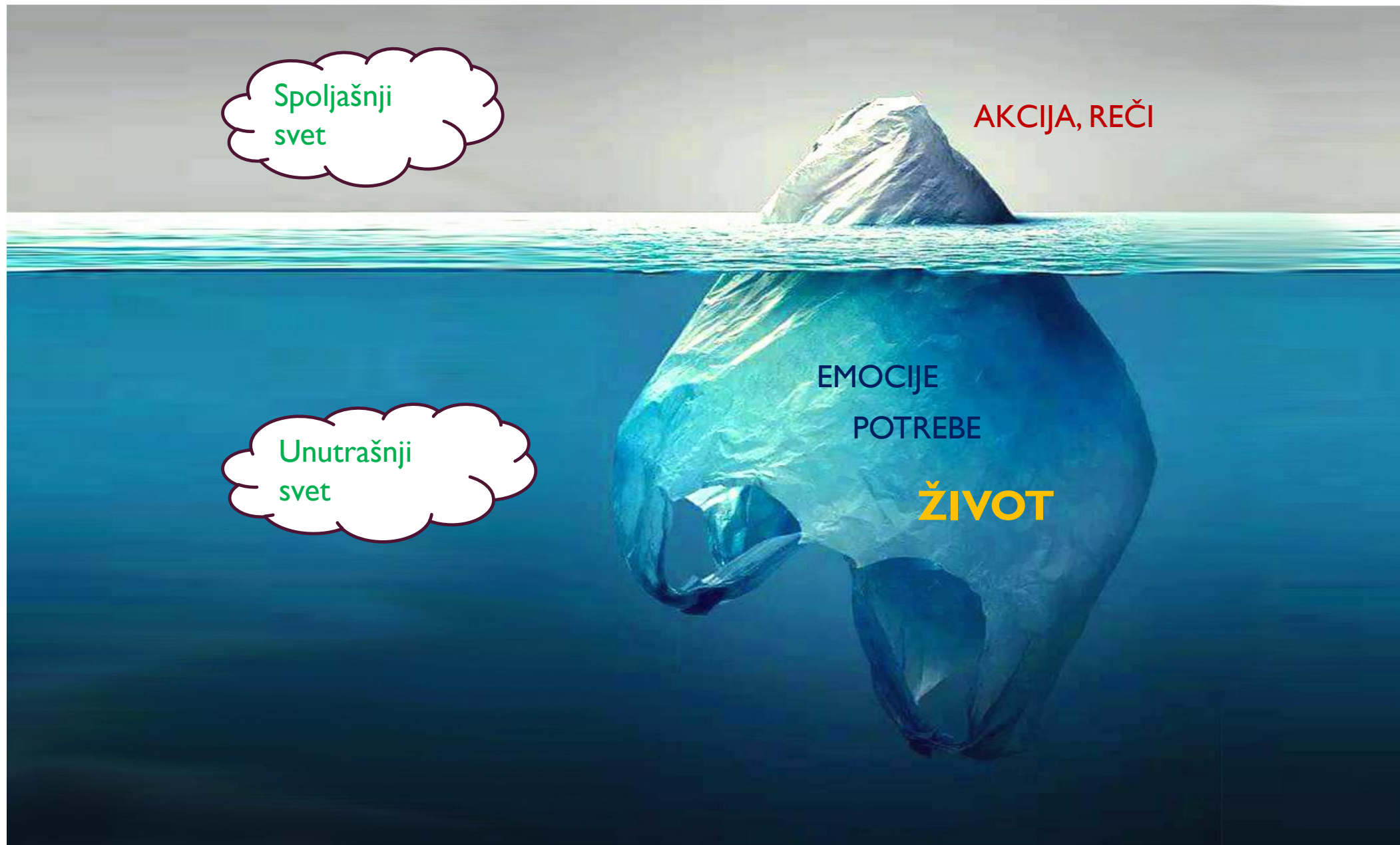
Spoljašnji  
svet

AKCIJA, REČI

Unutrašnji  
svet

EMOCIJE  
POTREBE

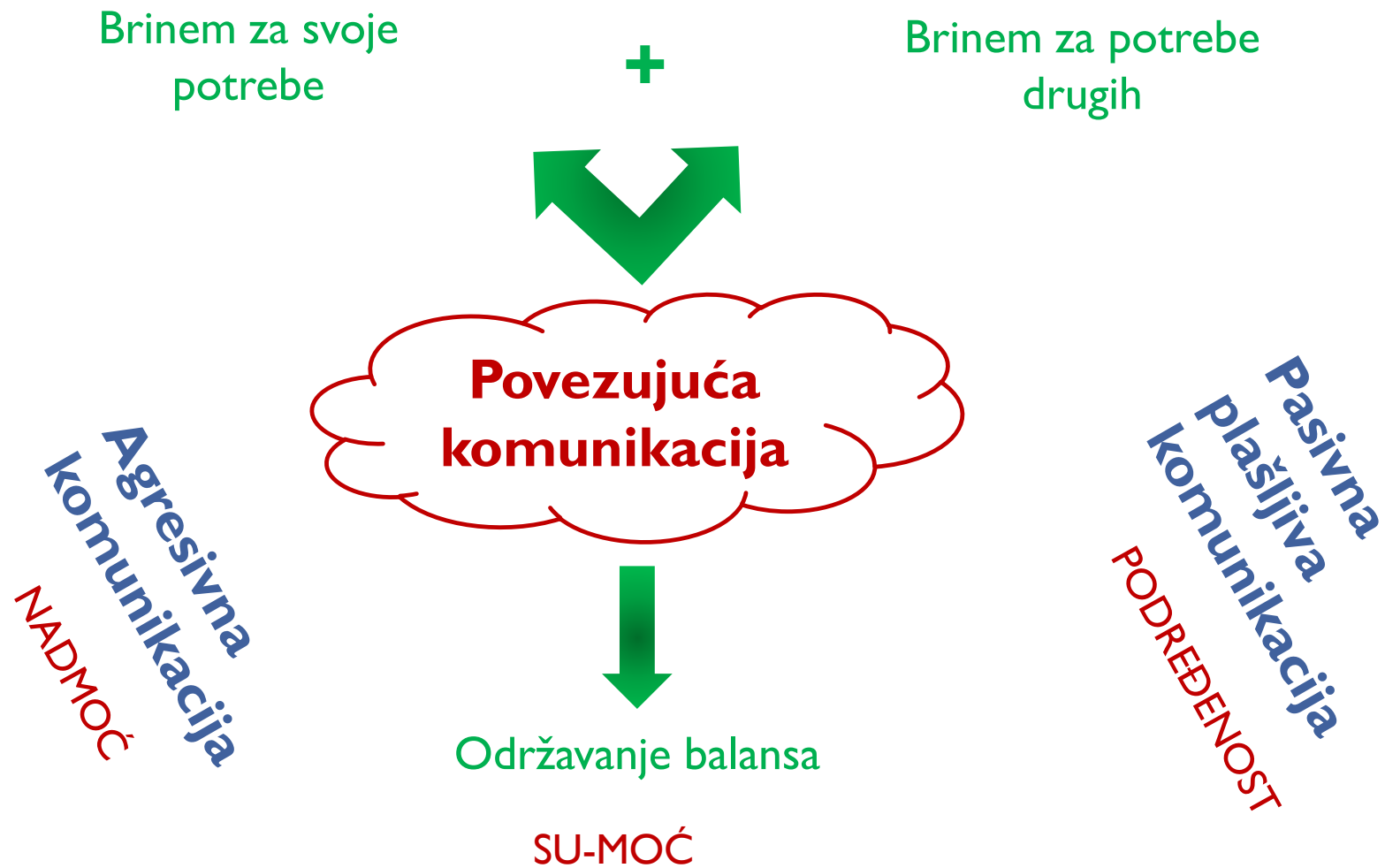
ŽIVOT





POVEZUJUĆA KOMUNIKACIJA





# POVEZUJUĆ ODGVOR

- I drugi ljudi imaju potrebe kao i mi.
- Umesto da kažete drugima šta ne želite da urade, recite im šta želite da urade.
- Umesto da kažete drugima šta mislite kakvi bi trebalo da budu, recite im šta želite da urade i koje potrebe vaše će biti time zadovoljene.
- Uvek pokušajte da razumete kako se druga osoba oseća i šta su njene potrebe.
- Umesto da kažete NE, pokažite koje vaše potrebe vas sprečavaju da kažete DA.
- Kada ste uznemireni, razmislite koje vaše potrebe nisu zadovoljene i šta bi druga osoba trebalo da uradi kako bi pomogla da ih zadovoljite. Ovo je mnogo konstruktivnije nego razmišljanje šta nije u redu sa drugima ili vama.
- Pre nego što progovorite, proverite sa sobom da li iskreno želite da potrebe drugih budu zadovoljene, a ne samo vaše. Ukoliko niste sigurni, možda nije pravo vreme za konverzaciju.

# PRIPREMA ZA KOMUNIKACIJU

TVOJE POTREBE

TVOJA OSEĆANJA

TUĐE POTREBE

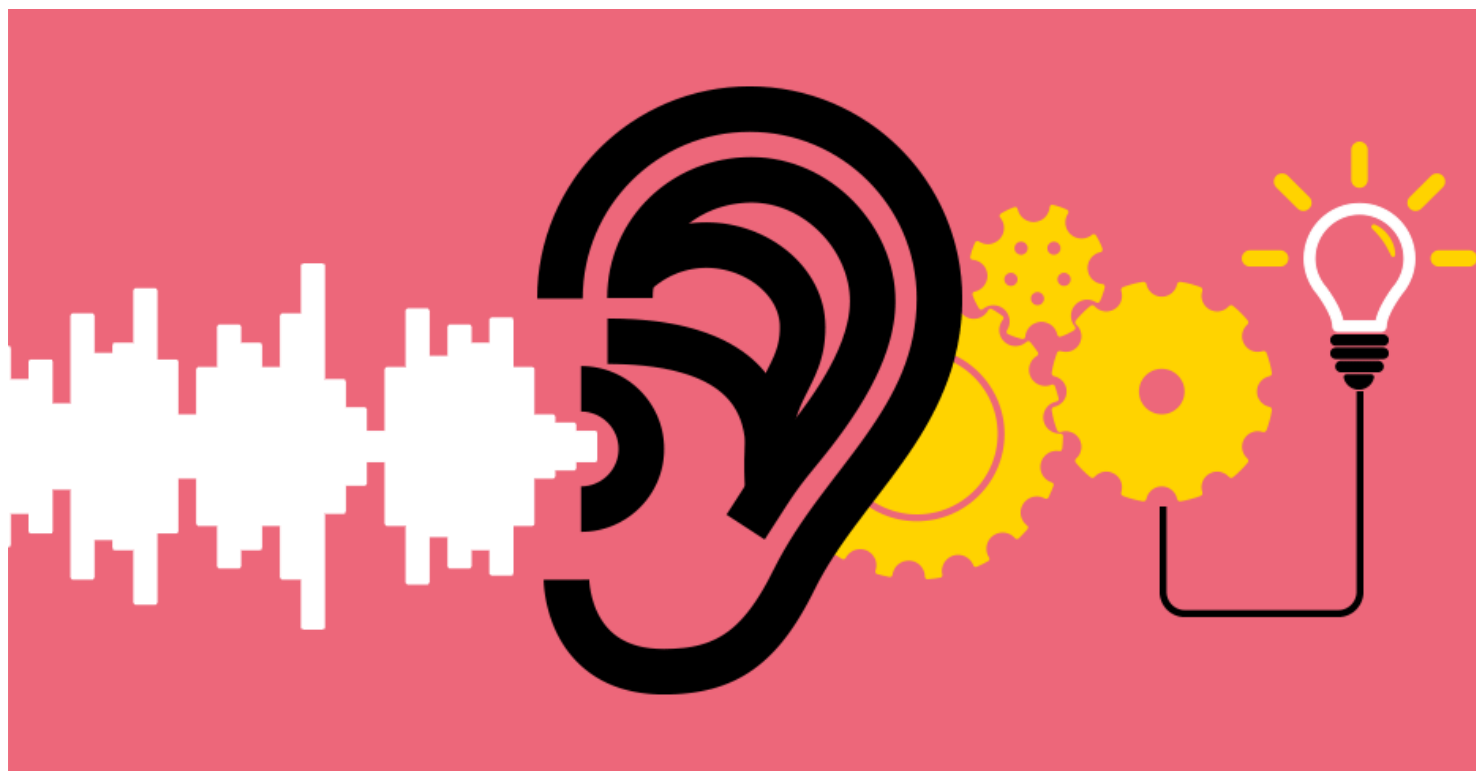
TUĐA OSEĆANJA

- Pokaži razumevanje za drugu stranu: „Ukoliko sam te dobro čuo, ono što ti osećaš je.... zato što ti je potrebno...?“
- Zapažanje: „Kada sam video/čuo...“
- Posledice po tebe: „...ja osećam...ovo je teško za mene/ovo me stavlja u tešku situaciju...“
- Tvoje potrebe/vrednosti: ...zato što je meni potrebno/visoko cenim/zato što...je to važno za mene...“
- Zahtev, poziv: „...da li bi bio voljan da...“

---

# PAUZA



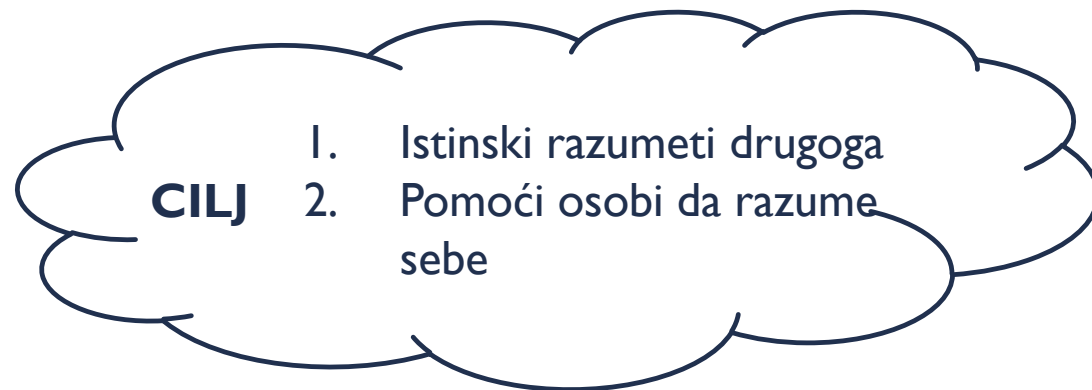


AKTIVNO SLUŠANJE

## ZA VEĆINU LJUDI LAKŠE JE DA PRIČAJU NEGO DA SLUŠAJU.

- Aktivno slušanje je svestan izbor;
- Fokus na onog ko priča i njegov pogled na situaciju/temu;
- Provera razumevanja;
- Provera neverbalnih signala;
- Odoleti iskušenju da prekinemo;
- Naučiti da tolerišemo tišinu;
- Pauza pre reakcije.

## AKTIVNO SLUŠANJE



To nije:

- Davanje saveta
- Pričanje priča
- Tešenje

1. Tiha prisutnost
2. Fokus na značenju iza reči
3. Sumiranje onog što smo razumeli (potreba)

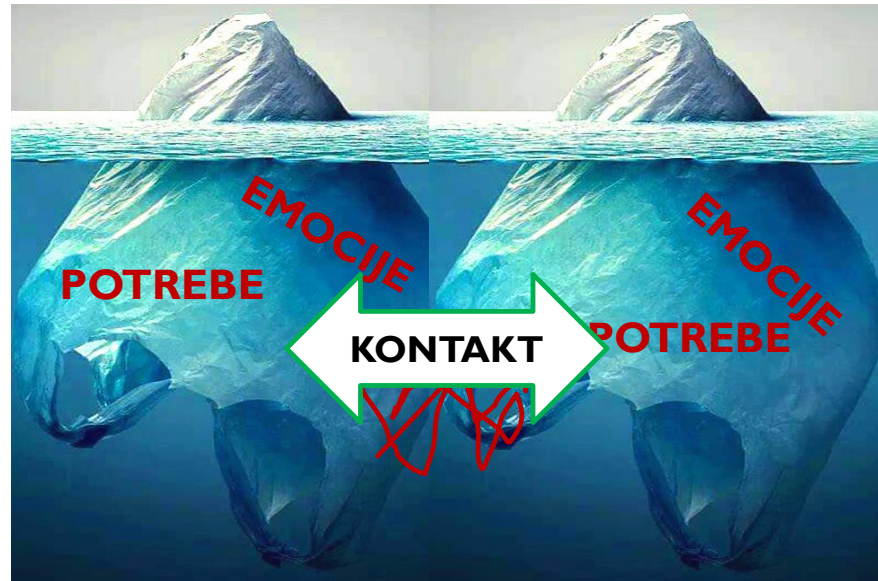


JEZIK RAZDORA



## JEZIK RAZDORA

1. Dijagnostificiranje - etiketiranje
2. Okrivljavanje
3. Kažnjavanje
4. Zahtevi



## POVEZUJUĆE IZRAŽAVANJE NEZADOVOLJSTVA

### CILJ

- Pomažem ti da razumeš moj unutrašnji svet
- Pokušavam poboljšati našu saradnju

1. Razumem osobu i demonstriram moje razumevanje (osećanja, potrebe osobe)
2. Moja opservacija (šta čujem, vidim...)
3. Moje emocije...
4. Moje potrebe, vrednosti...
5. Molba, predlog, poziv

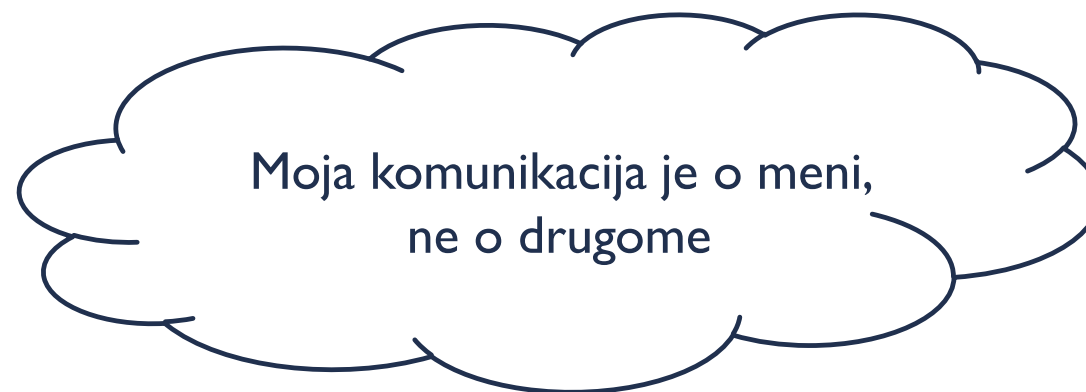
Jasno, iskreno  
izražavanje



U B  
N A  
U L  
T A  
R N  
A S  
Š  
N  
J  
I

Aktivno  
slušanje

## IZRAŽAVANJE ZADOVOLJSTVA, ZAHVALNOSTI



1. Šta sam video, čuo, da je osoba uradila, rekla....
2. Prijatan uticaj na mene (moja osećanja, potrebe)
3. Jasno izražena zahvalnost



JOŠ NEKOLIKO SAVETA O FEEDBACK-U

VAŽNO ZNATI I DATI I PRIMITI ☺

## Vodič za davanje feedback-a:

- Budi siguran u svoje namere i budi pozitivan.
- Pronađi najpovoljnije vreme.
- Ne budi preopširan.
- Radije opiši situaciju nego ocenjuj.
- Budi orijentisan na specifično umesto generalizacije.
- Razgovaraj o posledicama.
- Fokusiraj se na ono što osoba može da promeni.
- Daj osobi priliku da objasni.
- Daj predlog ideja.
- Sumiraj i pokaži podršku.
- Napravi plan.

ZAPAMTI, FEEDBACK SE DAJE DA  
POMOGNE OSOBI, NE DA JE  
POVREDI.

## Vodič za primanje feedback-a:

- Slušaj. Stvarno slušaj. Ne debatuj.
- Slušaj ono što se govori, bez okrivljivanja onog koji priča ili sebe.
- Ne prekidaj. Pokušaj da prihvataš. Budi smiren.
- Dozvoli osobi da završi.
- Zatraži specifične primere.
- Iskoristi priliku da vidiš perspektivu druge osobe o kojoj ranije možda nisi razmišljao.
- Budi siguran da si razumeo.
- Radije nego da samo odgovoriš šta ti misliš ili osećaš da je rečeno, traži pojašnjenja i proveriti da li si dobro razumeo sve.
- Razmisli pre nego što odgovoriš.
- Ako ti je emocionalna reakcija jaka, reci hvala i uzmi vreme da razmisliš. Nastavi razgovor kasnije i budi povezujuć u komunikaciji.
- Radi na svom unapređenju. Posveti svoju energiju ličnom usavršavanju radije nego osporavanju nečijeg zapažanja.

# I ZA KRAJ – IDEJE ZA MOJ LIČNI NAPREDAK

1. U narednom periodu nameravam da više radim sledeće:
2. Nameravam da manje radim sledeće:
3. Nameravam da nastavim da radim sledeće:



# LIČNI AKCIONI PLAN

1. Izazov u komunikaciji na kome želim da radim odnosi se na:
2. Cilj koji želim da postignem je:
3. Moguće prepreke na koje ću verovatno naići su:
4. Kako bih prevazišao problem, verovatno ću kod sebe morati da promenim:
5. Preuzeću ove konkretne korake kako bih se suočio sa problemom:
6. Kako ću, uz podršku druge osobe, pratiti progres:

