

Vještine komuniciranja *1. ciklus*

Komunikacija

Definicija:

Prenošenje i razumijevanje značenja poruka

doslovno: učiniti nešto općim ili zajedničkim

skup socijalnih vještina: započinjanje, uspostavu i održavanje doticaja među ljudima

Razlozi

Prijenos informacija, učenje/podučavanje, obavljanje zadatka, uvjeravanje i nagovaranje, rješavanje problema/konflikata, iskazivanje osjećaja, zabava i ostavljanje dojma

Komunicirati: sporazumijevati se - komunikacija je razmjena iskustava, koja omogućuje razvoj živih bića (lat. communis = zajedničko)

Uključuje činjenice, mišljenje i osjećaje.

Tipovi komunikacije:

Tip	Prednosti	Nedostaci
usmena	Brzina, feedback	Iskrivljavanje poruke
pisana	Opipljiva i provjerljiva	Vrijeme i nedostatak feedbacka
neverbalna	Podržava ostale načine komunikacije	Kriva percepcija „govora tijela“

Podjele: verbalna – neverbalna; govorna – pisana; namjerna - nenamjerna; posredna – neposredna.

Verbalna i neverbalna komunikacija

Kod verbalne komunikacije, obično je prisutna *paraverbalna* i *neverbalna* komunikacija.

Paraverbalna komunikacija uključuje: brzinu, ritam, jačinu glasa, boju glasa, artikulaciju, jasnoću, melodiju, smijanje i druge glasove. Naglašavanje pojedinih riječi u rečenici može bitno utjecati na značenje.

Neverbalna komunikacija čini npr. stav tijela, mimika, kontakt očima, gestikulacija, dodirivanje, odijevanje, prostorno ponašanje i vanjski kontekst

Verbalna poruka može biti zamijenjena neverbalnom, neverbalna poruka može poduprijeti ili proturječiti verbalnoj.

Komunikacijski proces

Pošiljatelj šalje primatelju verbalnu i/ili neverbalnu poruku, a primatelj svojom verbalnom ili neverbalnom reakcijom obavještava pošiljatelja o primitku.

Simboli

Sredstva kojima komuniciramo: riječi, geste, slike, zvukovi ili pokreti

Upotrebljivi zbog većinskog slaganja o značenju istih (ipak postoje simboli koji kojima značenje ovisi o kulturi / zajednici i simbola sa više značenja)

Značenje riječi

Denotativno – označavanje pojedinog predmeta misli

Konotativno – pozivanje na iskustva vezana uz taj predmet misli

Pitanja

Razlozi

Dobivanje željene informacija – zamjenjivanje pretpostavki činjenicama, povećavanje jasnoće komunikacija; usmjeravanje razgovora; uspostavljanje i održavanje kontakta; pokazivanje osobi da ju slušamo – *interpersonalna* pitanja; upoznajemo same sebe – *intrapersonalna* pitanja

Podjele

Tip	Značenje	Primjer
esencijalna	Središnja pitanja u životu	<i>Što znači biti dobar prijatelj?</i>
hipotetska	Istraživanje budućnosti i provjera odnosa	<i>Što je najgore što se može dogoditi?</i>
otvorena	Omogućuju veći broj odgovora	<i>Kakva su vaša iskustva na fakultetu?</i>
zatvorena	Ograničavaju broj odgovora	<i>Je li vam dobro na fakultetu?</i>
sugestivna	Sugeriraju odgovor	<i>Na fakultetu vam je teško, zar ne?</i>
činjenična	prikupljanje informacija – tko, što, kako, gdje, kada, zašto	<i>Gdje ste se našli? Što si učinio?</i>
pojašnjavajuća	Pojašnjavanje rečenog	<i>Kada kažeš da ti je bilo grozno, što misliš?</i>
proširujuća	Proširivanje rečenog	<i>Želiš li još nešto dodati?</i>
činjenična	Odgovor može biti točan ili pogrešan	<i>Koliko studenata je upisalo ovaj fakultet?</i>
interpretativna	Odgovor je mišljenje, točnost nije tražena	<i>Što misliš, zašto studenti dolaze na ovaj fakultet?</i>
evaluativna	Odgovor je evaluacija, procjena kvalitete	<i>Sviđa li ti se studirati na ovom fakultetu?</i>

Pitanja koja ne traže odgovore

Retorička: Jeste li se došli na fakultet spavati? Biste li se bunili da vam kažem da ćete svi dobiti pet bez ispita?

Konstatacije, uzvici i molbe: Pa što onda? Kako mogu biti tako glup? Hoćete li se malo stišati?

Tip pitanja ovisno o namjeri

informacije	činjenična
saznati više	otvorena
usmjeravanje ili završavanje razgovora	zatvorena
usmjeravanje razgovora	sugestivna
saznati mišljenje	hipotetska, evaluativna, esencijalna

Slušanje

Razlozi

primamo korisne informacije, 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	Slušatelj
Temperatura	Tiho govori	Emocije
Buka	Nerazgovjetno prebrzo	Nezainteresiranost
		Brige
		Stavovi i predrasude

Koliko i kako slušamo

Slušamo sa 25% svojih mogućnosti

Pamtimo 50% onoga što čujemo, nakon 48 sati ostaje 25%.

Komuniciram oko 70% budnog vremena

Pravo slušanje uključuje: 1. obraćanje pozornosti, 2. interpretaciju, 3. pamćenje, 4. ocijenjivanje i 5. reagiranje.

Vrste slušanja

- pasivno Pokazujemo da slušamo, ali ne slušamo zapravo
- selektivno Slušamo samo ono što nas zanima
- defenzivno Kada se osjećamo ugroženima; taktike: napadačko slušanje, slušanje iz zasjede, monopoliziranje razgovora, isključivanje
- aktivno Usvajamo znanja i vještine

Vrste slušanja s obzirom na cilj i situaciju

Tip	Cilj
Slušanje sadržaja (predavanje)	Razumjeti i zapamtiti poruku
Kritičko slušanje (odlučivanje)	Razumjeti i ocijeniti poruku
Empatijsko slušanje (potpora)	Shvatiti govornikove osjećaje i potrebe

Loše slušanje – pseudoslušanje (razni oportunistički razlozi)

Feedback

Neverbalni: pokazujemo da slušamo držanjem, pogledom, izrazom lica

Verbalni: parafraziranje, pitanja, sažimanje