



Agencija za odgoj i obrazovanje
Education and Teacher Training Agency



Komunikacija, dalje od mog nosa & Pitanja naša svagdašnja

Dragan Knežević

Alter Ars d.o.o.

Vodice, 14. travanj 2013.

Od mogućih 100% oko nas i kod drugih i percipiramo.....(%)?

7%

5-9%

Jako malo percipiramo i
loše komuniciramo
kada smo **mi**
referenca komunikacije

= naš nos je referenca

Ako komuniciram
samo i samo kako je
meni
normalno

= nosim tamne sunčane naočale

= moja poruka drugima često nije
isporučena

Cilj & namjera ovog predavanja

Dugoročno

Minimalno

1%

Kvalitetnija komunikacije na svim područjima

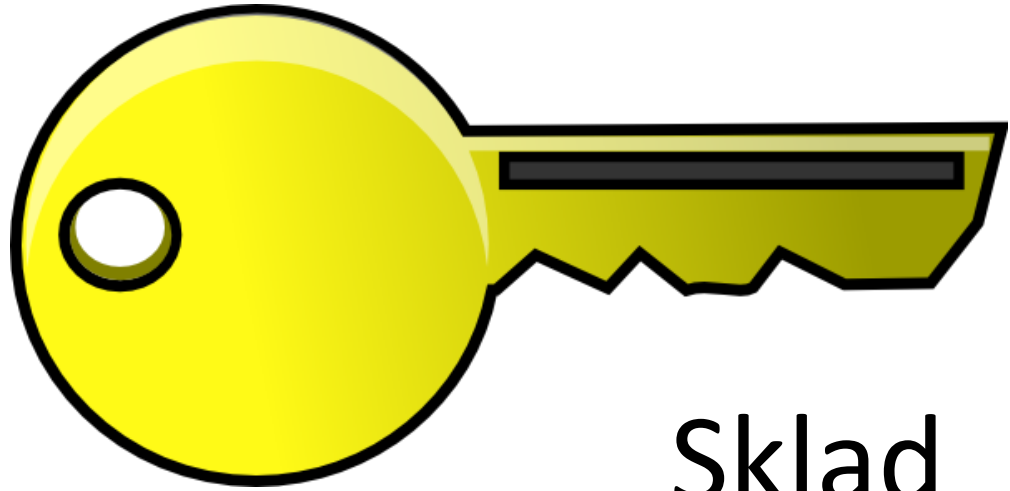
Kao disanje i hodanje..



Bitno u svim odnosima i
poslovnim situacijama

80%

Namjera



Sklad

Sklad je preduvjet pravog kontakta

Namjera otvara ili zatvara

KOMUNIKACIJA JE INTERAKCIJA

PREPOZNAVANJE
PRILAGODBA
SKLAD

3 MODELA & 3 IZVORA KOMUNIKACIJE

DISC
SEPO
MENU

.....

POTREBA
NAMJERA
UVJERENJA

.....

MODEL 1: DISC

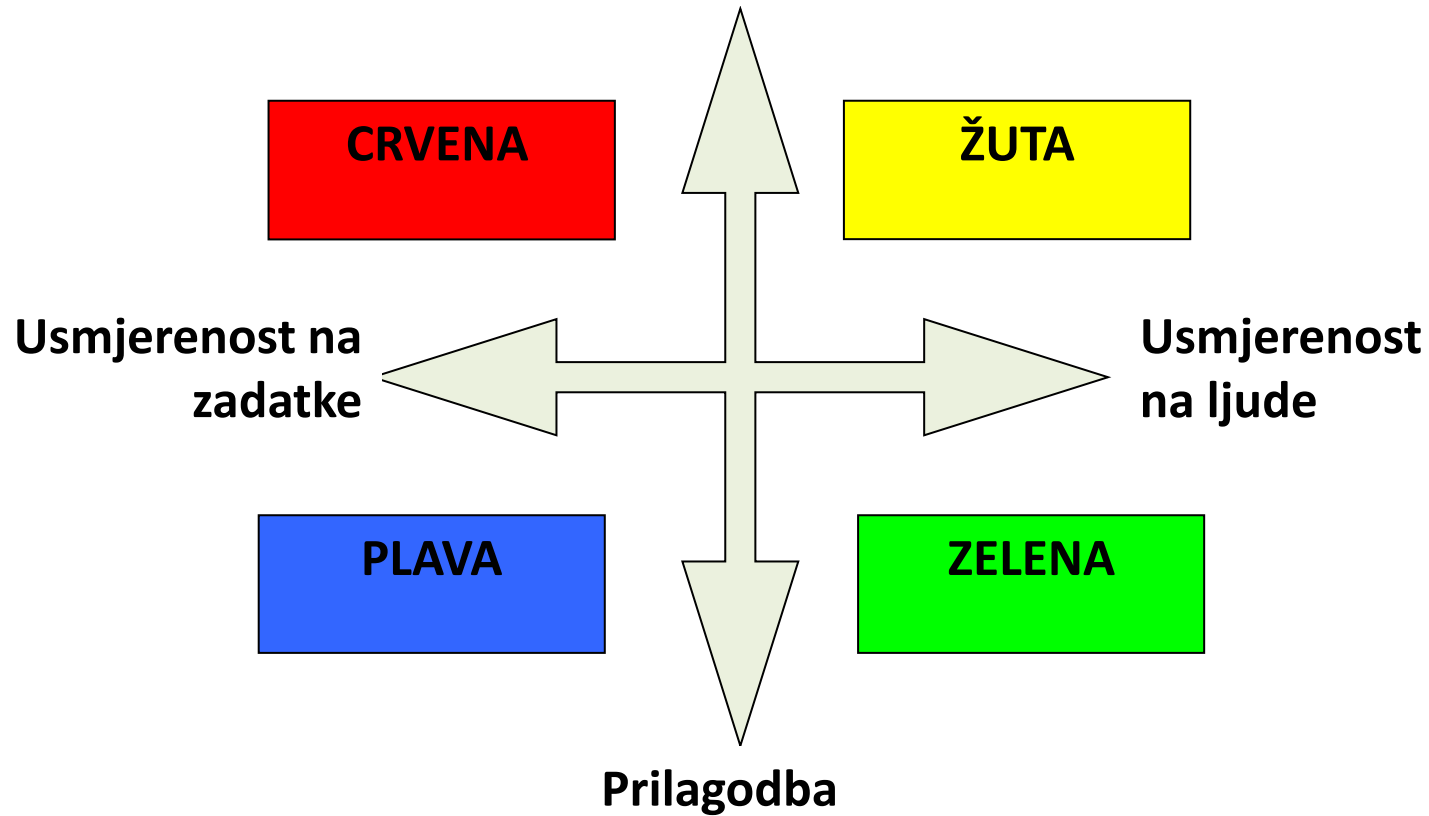


KOMUNIKACIJA JE ŽIVA

PREPOZNAVANJE
PRILAGODBA
SKLAD

DISC DIMENZIJE

Kontrola & Utjecaj



DUSO - DISC

- **Dominantan** (Dominant)
- **Utjecajan** (Influencing)
- **Stalan/Siguran** (Steady)
- **Oprezan** (Cautious)

DUŠO 😊

-

DISC 😊

Crveni

- **Energičan**
- **Stalno u akciji**
- **Voli i preuzima izazove**
- **Odlučan, donosi brzo odluke**
- **Traži rezultate odmah**
- **Kompetitivan je**
- **Ima izravan stil komunikacije**
- **Autoritativan je i zahtjevan prema drugima**
- **Okružen trofejima, diplomama**
- **Ne pita pojedinosti, odmah prelazi na konkretno**

Žuti

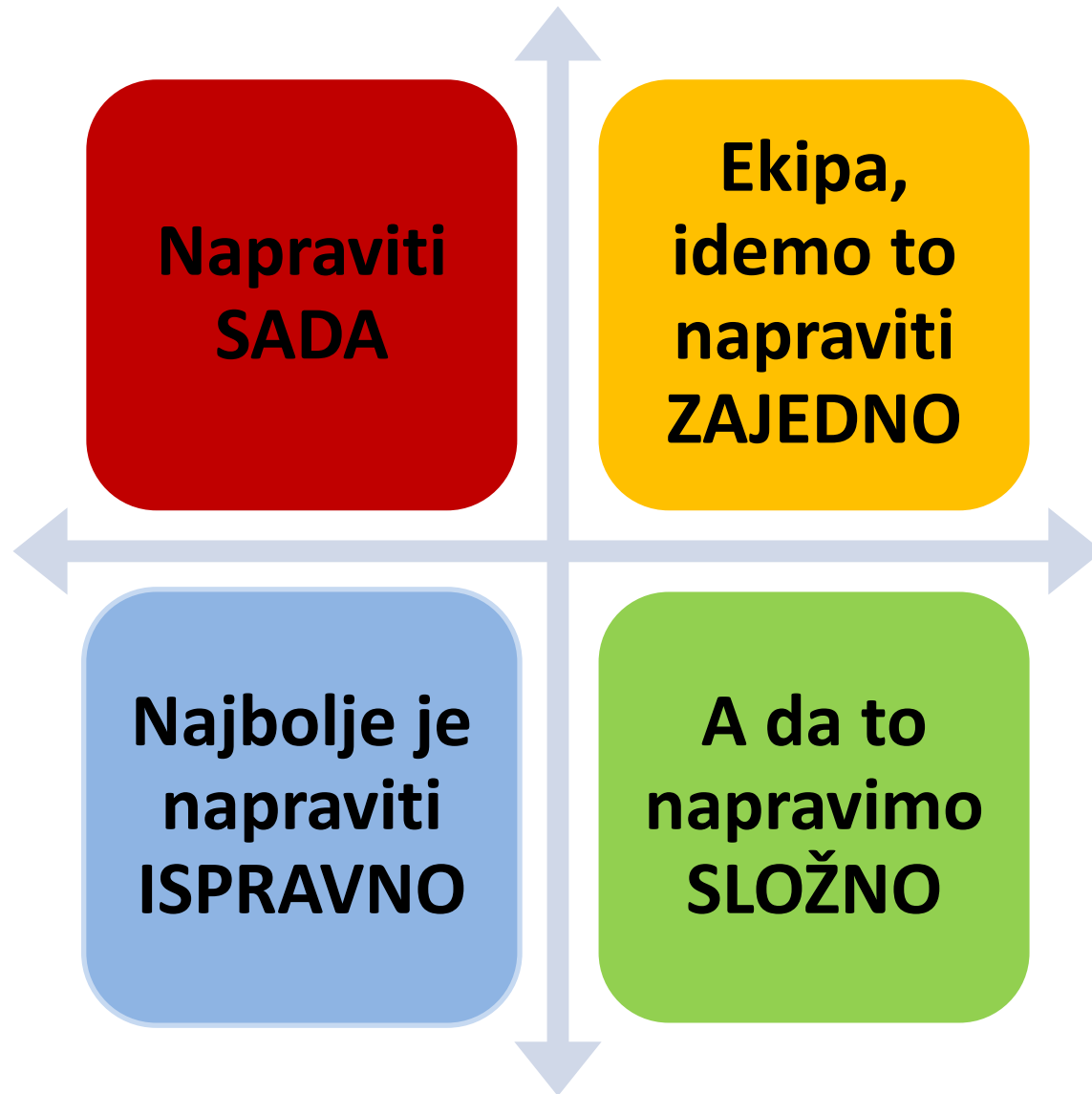
- Društven, uvijek okružen ljudima
- Ima puno poznanstava
- Timski je igrač
- Vrlo pričljiv, puno komunicira
- Živahan, pun energije
- Pozitivno gleda na život
- Na druge djeluje motivirajuće
- Proaktivan je i pokazuje entuzijazam
- Voli ležeran pristup i zabavu
- Uvjerljiv je, pokušava druge uvjeriti u svoj stav
- Voli ostaviti dobar dojam, u kontaktu je srdačan i topao
- Pomaže drugima, emotivan

Zeleni

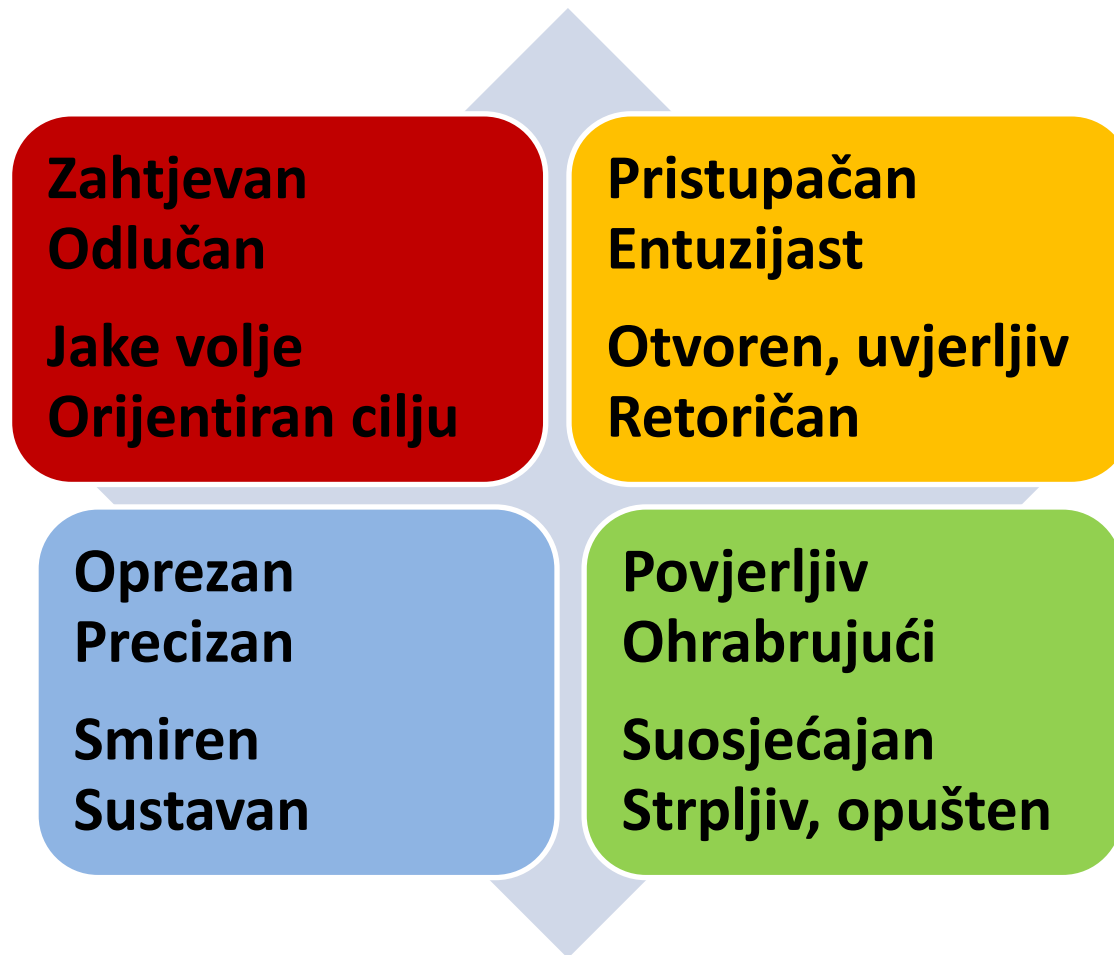
- Strpljiv, smiren, blag u komunikaciji
- Postojan i pouzdan
- Bitni su mu skladni odnosi, pomiruje strane
- Voli poznato okruženje i ugodnu atmosferu
- U radu mu odgovara jasna uputa i detaljna procedura
- Važni su mu sigurnost i stabilnost
- Povjerljiv, aktivno sluša druge
- Pomaže drugima, lojalan je
- Koncentrira se na zadatke
- Ispunjava očekivanja

Plavi

- Analitičan je, organiziran i strukturiran
- U radu je točan i precizan, usmjeren na detalje
- Ima visoke standarde kvalitete rada
- Usmjeren je na pravila i standarde rada
- Informiran, upućen u puno stvari
- Voli pismenu komunikaciju
- Vrlo angažiran oko posla i zadataka
- Ima diplomatske odnose
- Važne su mu brojke i egzaktni podaci
- Poštuje i cijeni kompetentne ljude
- Voli grafičke prikaze i tabele



Razlike u spoznaji: kako se mi vidimo sami



Drugi ih mogu doživjeti kao ..

CRVENI

- Agresivan
- Koristoljubiv
- Gonič
- Netolerantan
- Nametljiv

ŽUTI

- Nervozan
- Indiskretan
- Naporan
- Preduhitren

Drugi ih mogu doživjeti kao ..

PLAVI

- Krut
- Nepovjerljiv
- Hladan
- Rezerviran
- Neodlučan

ZELENI

- Kameleon
- Indiferentan
- Uvrijeđen
- Ovisan
- Nesiguran

Savjeti za sve



Crveni

1. Nije uvijek drugima jasno kada vi mislite da ste jasni
2. Slušajte druge i povezujte njihove dobre ideje s vašima
3. Uključite i druge u odlučivanju/ ili da bar daju svoje mišljenje
4. Budite manje isključivi i izgrađujte povjerenje i toleranciju
5. Uzmite u obzir kako će se netko osjećati nakon vašeg postupka
6. Pokažite vaše zanimanje za druge ljude
7. Preispitujte svoje odluke

Žuti

1. Organizirajte se, budite uredniji i pouzdaniji
2. Držite se dogovorenog, držite do svoje i tuđe riječi
3. Budite više disciplinirani, pojačajte samokontrolu
4. Budite strpljivi i umirite se redovito
5. Slušajte druge (ne možete to dok vi pričate)
6. Budite diskretni i ne previše osobni
7. Pripremajte se, improvizacija nije dovoljna

Zeleni

1. Budite asertivniji, zauzimajte se za sebe i svoje stavove.
2. Ne izbjegavajte uvijek konflikte i rasprave.
3. Naučite reći “ne” kada ja te potrebno i taj zahtjev ponavljati
4. Imajte mišljenje – nemojte odavati dojam da vam je svejedno
5. Nemojte odugovlačiti, i s više sigurnosti u sebe donosite odluke
6. Budite izravniji i nemojte suviše okolišati da bi olakšali drugima
7. Nemojte biti osjetljivi na prijedloge i kritike

Plavi

1. Ne pretjerujte u inzistiranju na detaljima i informacijama
2. Struktura ponekada ubija kreativnost
3. Odredite prioritete umjesto da radite sve
4. Obratite pozornost na svoje i tuđe emocije
5. Ne budite skeptični i nepovjerljivi prema drugima
6. Nemojte odugovlačiti, brže donosite odluke
7. Budite fleksibilniji oko promjene dogovora i manje tvrdoglavi

Sklad 'boja'

koji se mijenja s godinama



MODEL 2: S E P O

Usklađivanje razina komunikacije

S.E.P.O.

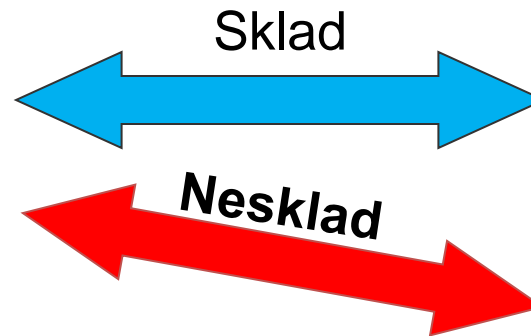
Sve izrečeno u interakciji sadrži ove elemente:

- ☐ **Sadržaj** – informacije koje izmjenjujemo
- ☐ **Emocije** –verbalno & neverbalno iskazane
- ☐ **Procedure** - radni dogovori, pravila, ugovori itd.
- ☐ **Odnose** - hijerarhija & relacija sugovornika

SEPO

VI

- Sadržaj
- Emocije
- Procedura
- Odnos



DRUGI

- Sadržaj
- Emocije
- Procedura
- Odnos

SEPO pravila

- Prati razinu komunikacije sugovornika
- Uskladi se s njim
- Završi temu/pitanje
- U pravom trenutku preuzmi inicijativu
- Daj sada drugom priliku da se uskladi

Svjesno promatrati i slušati sugovornika

SEPO pravila

- Prihvatiti razinu drugog kao realnost
- Komunicirati na istoj SEPO razini
- Iscrpiti temu (=‘sugovornika’)
- Osigurati prijelaz na slijedeću razinu
- Nema više ili niže razine

Prilagodba => Inicijativa => Dogovor

MODEL 3: Menu poruke

1. Reci što ćeš reći - Uvod/Pažnja
2. Reci to jasno - Sadržaj - Bit
3. Reci što si rekao - Zaključak/Sažetak

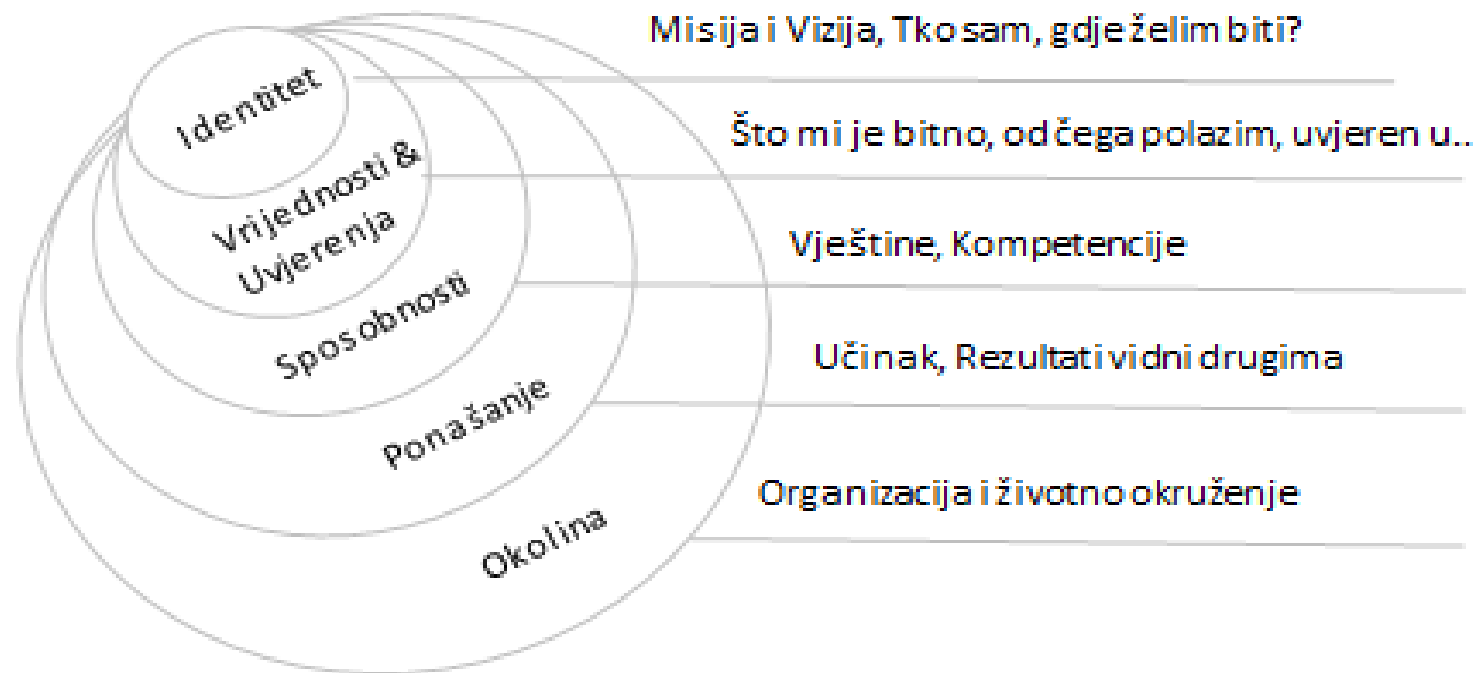
Tri puta prenosimo istu poruku
no uvijek na drugačiji način!!

Komunikacija iz..

uvjerenja

MODEL 5

Neurološke razine – *R.Dilts*



MODEL 6

Komunikacija iz..
osobnih potreba

DUHOVNOST
Transecedentalnost,
filantropija, ..

**POTREBE
SAMOOSTVARENJA**
Osobni rast i razvoj, ispunjenje

ESTETSKE POTREBE
Ljepota, sklad, forma, ..

KOGNITIVNE POTREBE -
Znanje, razumjevanje, samosvjesnost, ..

POTREBE STATUSA -REPUTACIJE
Položaj, priznanje, postignuća, utjecaj, odgovornost, ..

POTREBA LJUBAVI- PRIPADNOSTI
Emocije, privrženost, obitelj, odnosi, razumjevanje, ..

POTREBA ZA SIGURNOST - RED
Stabilnost, struktura, zakon, zaštićenost,..

BIO-FIZIOLOŠKE POTREBE
Zrak, voda, hrana, toplina, sklonište, san, seks, ..

Hijerarhija ljudskih potreba po Maslowu

MODEL 7

...

...

Tišina uz kontakt

Oslobađa i jača
povezanost i komunikaciju

Bitno

1%

7%

80%

Tri bitne teme ovog predavanja za mene su:

1.

2.

3.

Željena komunikacija



Usklađenih razina..i noseva

Hvala 100%!

‘Bar 1%’

Dragan Knežević

Alter Ars

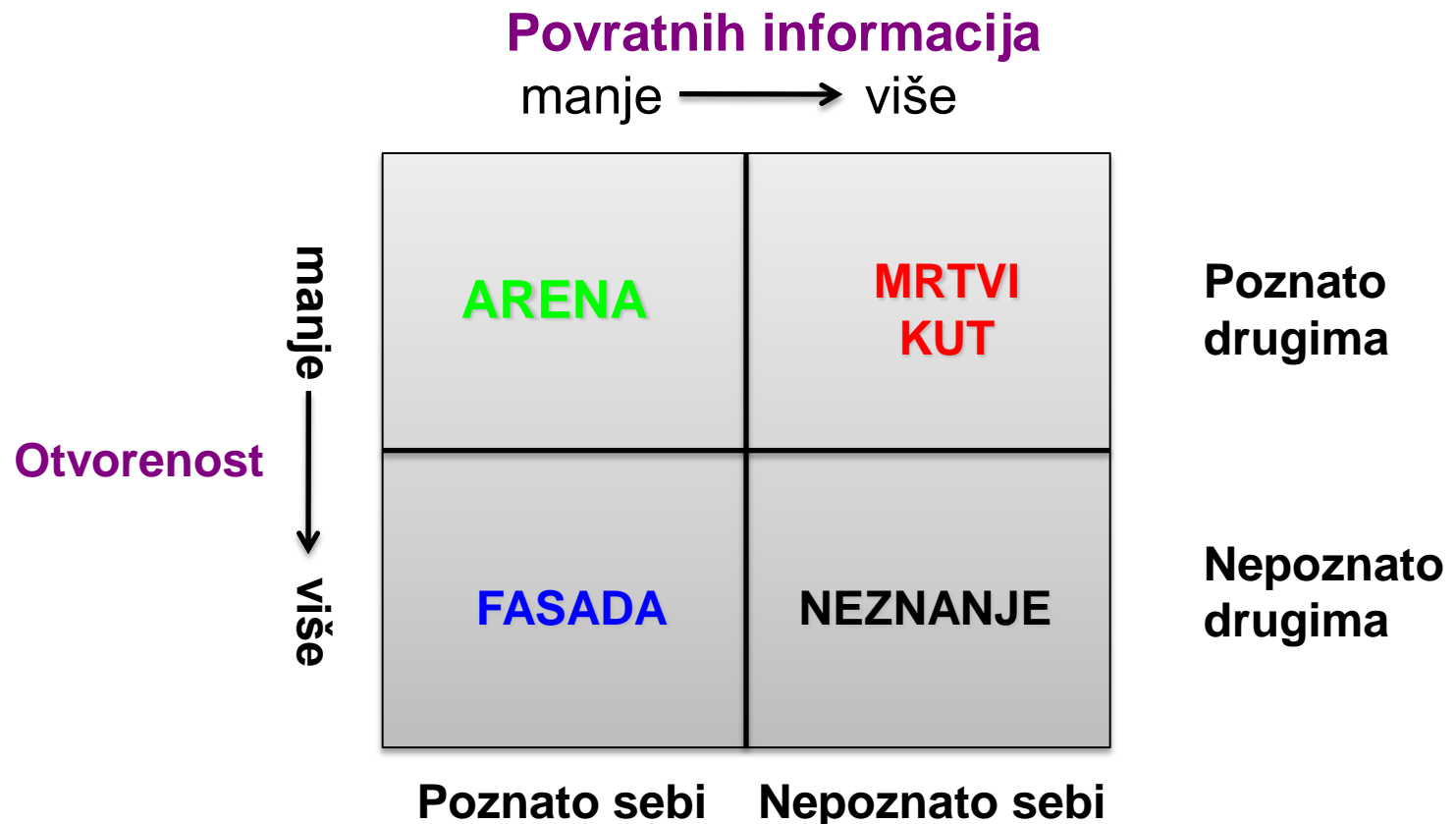
www.alter-ars.com

Pitanja naša svagdašnja

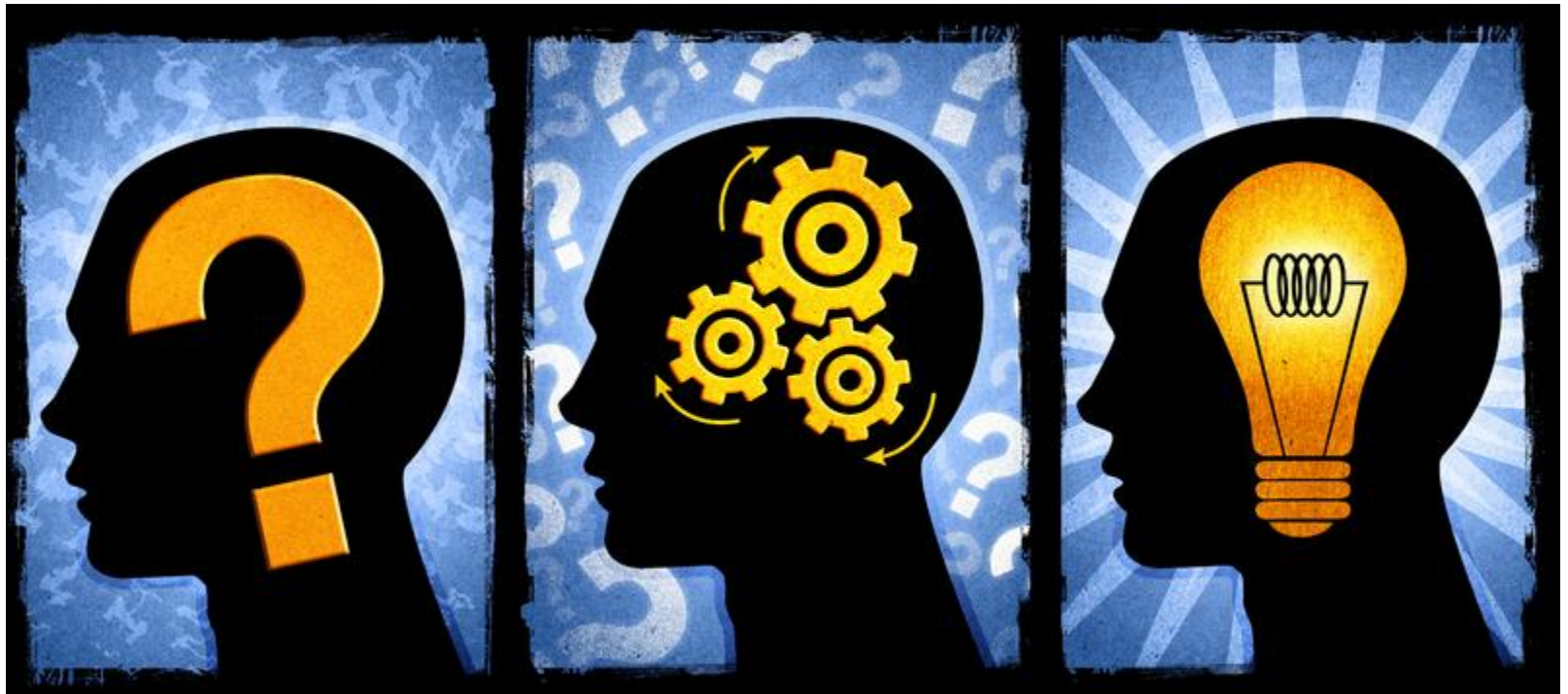
Radionica

Interpersonalni stil komuniciranja

Joharijev prozor



Pitanja reflektiraju naše misli, uvjerenja i vrijednosti



Snaga utjecaja kroz pitanja je velika

Zašto i moćni i utjecajni imaju oprez i strah od pitanja pred očima javnosti?

Zadatak br 1.

Zapišite svatko po jednom pitanje koje biste postavili nekome s ove liste:

- Roditeljima školske djece
- Političaru ili nekoj političkoj strukturi
- Gradonačelniku
- Susjedu
- Bivšoj ljubavi
- Prijatelju
- Nadređenom ili kolegi/-ci
- Skupljaču boca
-

Odgovornosti

- Onog koji pita
- Onaj koji prenosi pitanje druge osobe
- Onaj komu je pitanje izrečeno
- Onaj komu je pitanje postavljeno

Jasnoća granica odgovornosti

Rizik odgovaranja na pitanje koje nije jasno postavljeno je preuzimanje odgovornosti (problema) onoga koji pita.

Mudrost i igra 'loptice'

koju vratimo natrag u igru...

Što točno želite znati?

Hoćete li pojasniti vaše pitanje...?

..jer nije vrijeme zrelo za odgovor

Pitanja – znak aktivnog slušanja

- Otvorena - Kako ste došli do nas?
- Sugestivna - Sigurno vam je to dosta?
- Konfrontirajuća - Ranije ste rekli...no sada...?
- Indirektna - Netko kod vas odlučuje o...?
- Alternative - Želite crne ili bijele?

Ako odgovor nije potpun i relevantan:

PITATI I DALJE!

4 Funkcije pitanja u vremenu

1. Dobiti pažnju
2. Dobiti informacije
3. Potaknuti na razmišljanje
4. Zaključiti dogovoreno

Pažnja: Sugestivna i zatvorena pitanja stvaraju negativno ozračje.

PRAKTIČNA PITANJA (1)

- **Otvorena**

“Što je za vas najvažnije ? “

- **Neodređena**

“Što mislite o našem prijedlogu?”

- **Navodeća (Sugestivna) – oprezno s ovim!**

“Slažete li se da je naša ponuda poštena?”

- **Planirana**

“Nakon što obavite dodatna uređenja, kada možemo očekivati useljenje?”

„Kada se možemo vidjeti srijedu ili četvrtak”?

PRAKTIČNA PITANJA (2)

- Pitanja koja **daju uvid**

“Možete li nam reći kako ste došli do tog zaključka?”

- **Usmjerena**

“Koliko će nakon dodatnih uređenja iznositi stanarina?”

- Pitanja **za razumijevanje**

“Što mislite o toj ideji?”

- **Poticajna kompliment** pitanja

“Možete li s nama podijeliti neke od svojih uspjeha?”

NEPRAKTIČNA PITANJA

- **Zatvorena**

“Ne biste nas valjda pokušali zaobići ?”

„Da li želite doći kod nas”?

- **Insinuirajuća**

“Želite reći da su to jedini uvjeti na koje ćete pristati?”

- **Oštra**

“Ne mislite li da smo dovoljno dugo raspravljali o ..?”

- **Trik**

“Hoćete popustiti ili idemo drugom ponuđaču?”

- **Usmjeravajuća trik pitanja**

“Evo kako ja vidim situaciju – zar se ne slažete?”

5 ZAŠTO

Ili kako pronaći uzroke problema kroz pitanja ZAŠTO!

Pitati: „Zašto?“ no pažljivo i postupno

ZAŠTO ne smije zvučati kao optužba „Zašto nisi...?“

Primjer 5 ZAŠTO

Problem: Zakasnio sam na sastanak jutros

1. Zašto?

Odgovor: Nisam mogao upaliti auto

2. Zašto?

Odgovor: Bilo je hladno i nije bilo struje u autu

3. Zašto?

Odgovor: Akumulator je bio prazan

4. Zašto?

Odgovor: Ostala mi je žarulja u autu upaljena i aku se ispraznio.

5: Zašto?

Odgovor: Javio sam se na mobitel dok sam izlazio iz auta i promaklo mi je ugaziti žarulju iznad pretinca.

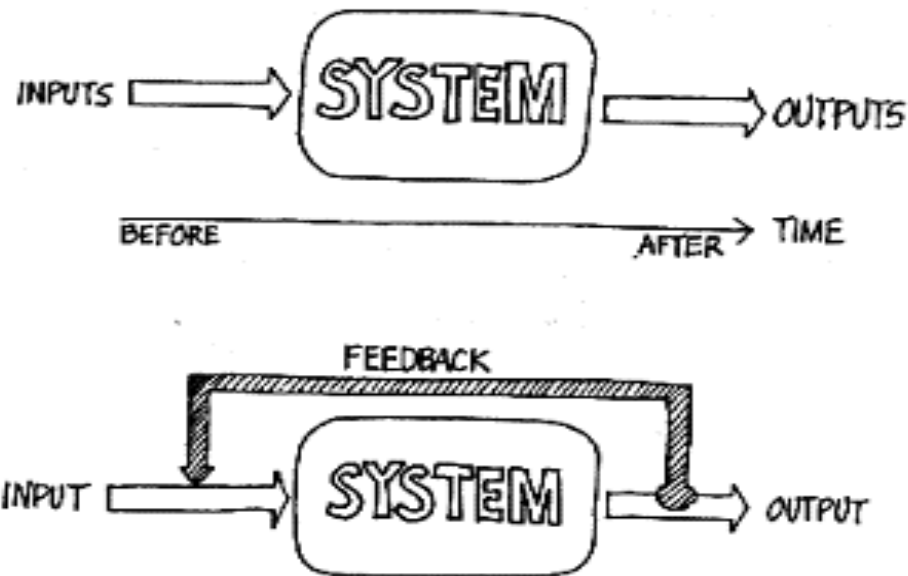
Ako komuniciram
samo i samo kako je
meni
normalno

= nosim tamne sunčane naočale

= moja poruka drugima često nije
isporučena

MODEL 3: FEEDBACK

Povratna Sprega (PS)

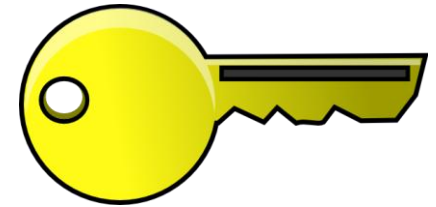


Kako reći ono što vidimo?



Kako primiti ono što čujemo?

Bitno za feedback



Odrediti jasnu namjeru & uskladiti se

Što želim postići:

Kritiku za poboljšanje, pohvalu,
upozorenje, saznati zašto netko se
ponaša na određeni način, ..

10 pravila za davanje PS (1)

1. Usredotočite se na ponašanje, a NE osudu
2. Istražite/pitajte želi li osoba čuti PS
3. Budite specifični i konkretni!
4. Izričito pokažite učinak ponašanja
5. Dajte svoju opservaciju ili dojam - vidim, čujem..

10 pravila za davanje PS (2)

6. Dajte aktualnu povratnu informaciju (PS)
7. U svoje ime (Ja primjećujem, vidim, čujem..)
8. Provjerite je li osoba razumjela PS
9. Tražite i slušajte reakciju druge osobe
10. Poželjno 'u četiri oka' i uzmite si vremena

10 pravila za *primanje* PS (1)

1. Prihvatite PS otvoreno i bez predrasuda
2. Imate pravo odlučiti kada i gdje primete PS
3. Ako ne razumijete, pitajte i slušajte dobro
4. Sami sažmite rečeno i provjerite
5. Recite iskreno i direktno što osjećate

10 pravila za *primanje* PS (2)

6. Ne krećite u obranu, pravdanje ili 'protunapad'
7. Zamislite se u poziciju druge osobe
8. Kritiku primite kao priliku za poboljšanje
9. Recite iskreno što ćete učiniti s PS
10. Predložite nastavak/dogovor/aktivnosti



Hijerarhija ljudskih potreba po Maslowu

11-a zapovijed: PITAJ!

Dječja predanost i mudrost
u načinu pitanja

Tri bitne teme ove radionice za mene su:

1.

2.

3.

Hvala na vrijednom radu i entuzijazmu

Dragan Knežević

Alter Ars

www.alter-ars.com