

Komunikacija

Izv. prof.dr.sc. Snježana Sekušak-Galešev
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet
Sveučilišta u Zagrebu

Komunikacija je proces razmjene informacija preko dogovorenog sistema znakova.

Komunikacija je proces slanja informacija sebi ili bilo kojem drugom entitetu, najčešće putem jezika.

Riječ komunikacija doslovno znači: podijeliti, učiniti nešto općim ili zajedničkim.

Komunikacija je obično opisana prema 3 glavne dimenzije: sadržaju, formi i cilju. Zajedno, sadržaj komunikacije i forma kreiraju poruke koje se šalju prema cilju. Cilj može biti sam čovjek, druga osoba (u interpersonalnoj komunikaciji), ili drugi entitet poput grupe, organizacije ili društva.

Komunikacija je proces (odnos) u kojem ljudi međusobno utječu jedni na druge prenoseći informacije, ideje, stavove i osjećaje.

- U komunikaciji sudjeluju pošiljatelj i primatelj poruke.
- Da bi se razumjeli, u razmjeni informacija se koriste simbolička sredstva, verbalna i neverbalna.

- Komunikacija nije samo jednostavno primanje i davanje informacija.
- U najvećoj mjeri ona se ostvaruje u prostoru socijalnih interakcija

**Dobra komunikacija = dobri
interpersonalni odnosi**

Za dobru komunikaciju važno je razviti:

- Vještine slušanja i promatranja
- Vještine prenošenja vlastitih misli i osjećaja
- Vještine djelotvornog reagiranja na primljenu poruku

Značajke komunikacije



Nemoguće je ne komunicirati

- U situaciji kada se dvoje ljudi može vidjeti, nemoguće je ne komunicirati.
- Ljudi uvijek komuniciraju međusobno, u smislu da naše riječi, ili nedostatak riječi, odnosno našu ekspresiju interpretiraju drugi ljudi i tako stječu dojam o našim osjećajima, raspoloženjima i međusobnim odnosima

Svaka komunikacija ima sadržajni i odnosni aspekt

- Sadržajni aspekt: osobine predmeta, ljudi i događaja.
- Odnosni aspekt: prenošenjem sadržaja prenosimo i odnos prema sadržaju i prema sugovorniku.
- Uvijek su prisutni u komunikaciji i u stalnoj su uzajamnosti.

U komunikaciji su mogući digitalni i analogni modaliteti

- Digitalni modalitet: razmjena informacija znakovima (npr. jezični simboli koje svi sudionici razumiju na jednak način). Na toj se razini najčešće razmjenjuje sadržaj poruke.

Analogni modalitet

- neverbalna komunikacija (mimika, gesta, pogled),
- paraverbalna komunikacija (naglasak, stil govora).
- Takvim oblikom komunikacije prenose se poruke o našem odnosu i stavu prema drugome, no nema općih pravila za njihovo jednoznačno definiranje, pa ih se može interpretirati na više načina.

Tijek međuljudskih odnosa je ili simetričan ili komplementaran

- U simetričnom odnosu razvija se odnos jednakosti, partneri teže sličnosti, a različitost se izbjegava.
- Komplementaran odnos podrazumijeva različito, nadopunjavajuće ponašanje u nekom odnosu (majka-dijete, učenik-učitelj).

- Ti odnosi su fleksibilni i među istim osobama se u nekim situacijama javlja komplementarna, a u drugima simetrična komunikacija

Verbalna komunikacija

- Verbalna komunikacija označava onaj oblik humane komunikacije koji se odvija u verbalnom kodu, a predstavlja najkompleksniji i najsvojstveniji oblik ljudske komunikacije.

Razine verbalne komunikacije

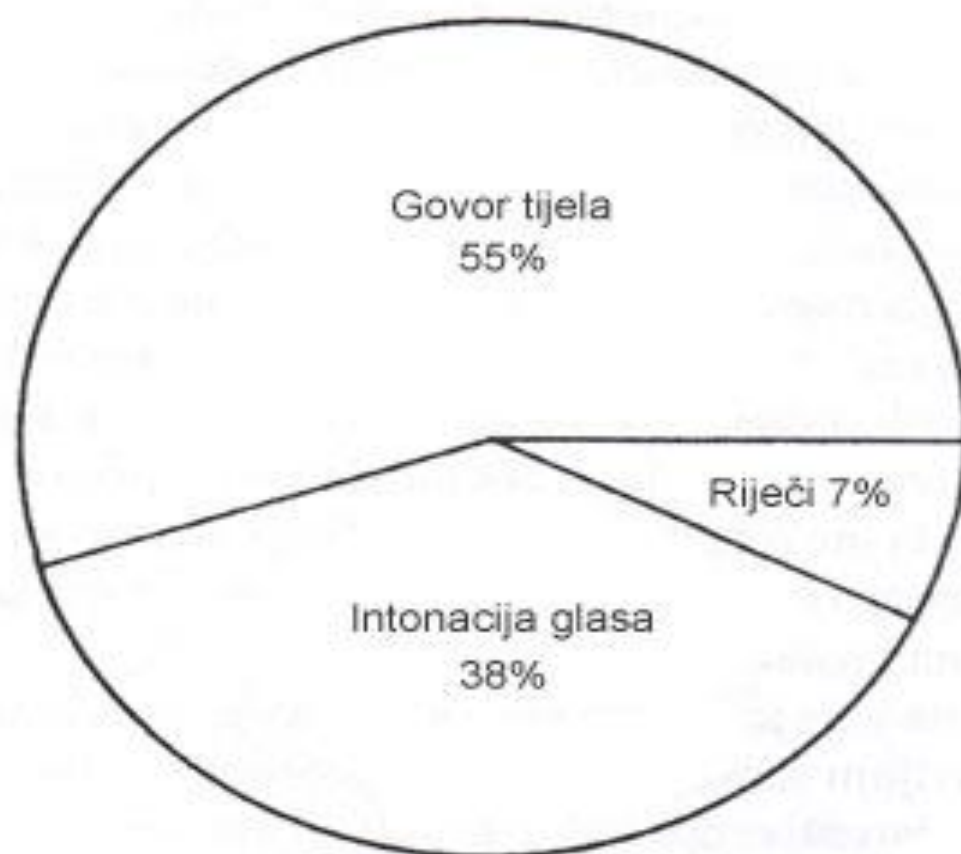
- Govor —→ jednosmjerni proces
- Razgovor —→ dvosmjerni proces
- Dogovor —→ dvosmjerni proces

U komunikaciji se često koriste destruktivne poruke (Gordon, 1992):

- *ZAPOVIJEDANJE* – poruka djetetu da njegovi osjećaji, potrebe ili problemi nisu važni («Ne zanima me što moraš na WC, sjedi i radi!»).
- *UPOZORAVANJE* – slična poruka kao kod zapovijedanja («Ako nećeš pisati, ostat ćeš u razredu dok ne završiš»). Djeca reagiraju otporom, mržnjom, a ponekad baš učine suprotno od traženog.
- *PROPOVIJEDANJE* – takve poruke se temelje na autoritetu, dužnostima i obvezama («Starije moraš poštovati!»), izazivaju krivnju kod djece, poručuju im da nisu dovoljno sposobni sami razmišljati, da ne mogu imati sustav vlastitih vrijednosti, što sve rezultira njihovim otporom

- *SAVJETOVANJE* – često u najboljoj namjeri, pružanjem gotovih rješenja djetetu šaljemo poruku da da nije sposoban sam naći rješenje za svoj problem. («Ja znam što je za tebe najbolje»).
- *KRITIZIRANJE I OKRIVLJAVANJE* .
- *RAZUVJERAVANJE* – takva poruka neće utješiti učenika koji je u problemu, već izaziva osjećaj nerazumijevanja i ljutnje («Nije to ništa strašno»).
- *INTERPRETIRANJE, ANALIZIRANJE, DIJAGNOSTICIRANJE* – poruka učeniku je da ga je učitelj prozreo («To radiš zato da bi privukao pažnju»), može biti vrlo ugrožavajuća.

- *ISPITIVANJE, ISTRAŽIVANJE ILI UNAKRSNO ISPITIVANJE* – kod djeteta koje ima problem, ispitivanje «Da li si učio onoliko dugo koliko sam ti rekao?» i sl, znači nedostatak povjerenja i sumnju u poštivanje dogovora. Dijete (učenik u školi) se osjeća napadnutim, pa se brani.
- *ISMIJAVANJE* – to je oblik negativnog vrednovanja i na negativan način djeluje na djetetovo samopoštovanje. Odnosi se na pridavanje različitih pridjeva učenicima, što izaziva posramljenost, nelagodu i ljutnju.
- *ODBIJANJE* – dijete koje ima problem, može vrlo teško doživjeti odbijanje učitelja ili roditelja da mu posveti pažnju u trenutku kad mu je to potrebno. Dijete osjeća da njemu važna osoba za njega nije zainteresirana i osjeća se povrijeđeno.



Neverbalna komunikacija nosi 50-80% značenja

- Najuobičajenije sekvence neverbalnog ponašanja:
 - Izraz lica
 - Pogled
 - Geste i drugi pokreti tijela
 - Položaj tijela
 - Distanca u prostoru
 - Orijentacija u prostoru
 - Odjeća i izgled
- Interpretacija neverbalnih znakova ovisi o znanju, sposobnosti, kulturološkoj i socijalnoj dimenziji.

- Neverbalne poruke su snažnije, dominantnije i prikladnije u komunikaciji emocija i stavova
- Neke funkcije neverbalne komunikacije:
 - Dopunjuju verbalnu ekspresiju
 - Suprotni su verbalnoj eksp.
 - Ponavljaju verbalnu poruku
 - Reguliraju komunikaciju
 - Zamjenjuju riječi
 - Pojačavaju značenje riječi

Feedback – odgovor na nečije ponašanje

- Pozitivan feedback usmjeren na razvoj učinkovitog ponašanja:
 - Mora biti dat neposredno nakon očitovanog ponašanja
 - Temelji se na opaženom ponašanju, a ne na našoj interpretaciji i zaključcima
 - Treba biti usmjeren na opaženo ponašanje a ne na cjelokupnu ličnost
 - Komentar mora biti vrlo specificiran
 - Mora biti jasan i razumljiv osobi kojoj je namjenjen
 - Namjera je razumjeti i / ili pomoći

Slušanje u komunikaciji

- Osobi koju slušamo dajemo poruku da je vrijedna pažnje, da poštujemo njezinu osobnost i različitost.
- **Ali, ljudi često ne znaju slušati, na razini sadržaja koji se prenosi u komunikaciji, oko 75% ga se ignorira, krivo razumije ili odmah zaboravi**

A

još manje uspijevamo čuti ono što nam ljudi stvarno žele reći!!!!!!!!!!!!!!

Neslušanje

1. **Pseudoslušanje** - u ovom slučaju iako se slušatelj doima kao da je koncentriran na ono što govornik govori, on ga ipak ne sluša.
2. **Jednoslojno slušanje** - u ovom slučaju slušatelj prima samo jedan dio poruke (npr. verbalni sadržaj), dok se drugi dio poruke zanemaruje (npr. neverbalni).

3. **Selektivno slušanje** - slušatelj sluša samo ono što ga posebno zanima, a oglašuje se na sve ostalo.

4. **Selektivno odbacivanje** - slušatelj prati sve što se događa, ali "ne čuje" neke dijelove koje ne želi čuti.

5. **Otimanje riječi** - slušatelj sluša tek toliko da ugrabi priliku za vlastiti govor, bilo da je to nastavljavanje rečenice govornika, ili preuzimanje cijele teme.

- 6. Obrambeno ili defenzivno slušanje -** slušatelj je osjetljiv i ima općeniti stav da ga se napada pa i neutralne, nedužne i dobronamjerne izjave shvaća kao napad na sebe te na to reagira obranom i protunapadom.
- 7. Slušanje u zasjedi -** Slušanje radi napada na sugovornika. Slušatelj ne obraća pažnju na glavnu misao i cijeli kontekst, već samo pazi na propust ili nejasnoću u onome što govornik iznosi, kako bi ga mogao napasti.

Pasivno slušanje – odnosi se na slušanje bez verbalnog feedbacka, uz neverbalne znakove koji potiču razgovor:

S.O.F.T.E.N.

Smile, **O**pening, **F**ace ,**T**ouch, **E**ye,
Near

osmjeh, otvorenost, partner u komunikaciji je nagnut prema sugovorniku, pogled u oči , dodir, blizina

Aktivno slušanje

- Slušanje sa suosjećanjem i pozornošću, te pokazivanje razumijevanja i poštovanja
- **Usmjeravanje pažnje na ono što osoba govori i osjeća i uzvraćanje vlastitim riječima, onako kako smo razumjeli govornikovu poruku (i riječi i osjećaje)**

Pravila aktivnog slušanja:

- Ne prekidajte drugoga!**
- Ne nudite savjete!**
- Ne prosuđujte, ne raspravljajte o ispravnosti i ne iznosite svoje vlastito mišljenje!**

- Koraci u provođenju aktivnog slušanja:
 - Poziv da se kaže više
 - Parafraziranje
 - Reflektiranje
 - Izražavanje suosjećanja
 - Poticanje na pronalaženje rješenja

Parafraziranje:

- kratko i sažeto
- rezimira se samo GLAVNA POANTA poruke
- odnosi se samo na sadržaj poruke
- rečeno je bez vrednovanja, osuđivanja ili interpretacije
- pokazuje da samo želimo bolje razumjeti sugovornika
 - ***“Ako sam te dobro razumjela...”***
 - ***“Čini mi se da smatraš da...”***
 - ***“Znači li to da...”***

Reflektiranje

- razumijevanje poruke koju sugovornik šalje tijelom, glasom i riječima, uzimanje u obzir konteksta
- obraćanje pažnje na sadržajni i odnosni dio poruke
- što točnije imenovanje osjećaja
- izostanak vrednovanja
- provjeravanje točnosti našeg razumijevanja sugovornikovih emocija
 - ***“Imam osjećaj da...”***
 - ***“Čini mi se da...”***
 - ***“Izgledaš mi kao da...”***

Uspješna komunikacija

- Uspješna komunikacija znači i kvalitetan odnos.
- Kvalitetan odnos nije samo onaj u kojem nema konflikata, već onaj u kojem se problemi rješavaju uspješno i prihvatljivo za sve osobe u tom odnosu.

- Osnova za rješavanje konflikata je **čista komunikacija**:
 - Oslobođena nejasnih poruka i netočnih značenja
 - Odvija se jezikom prihvatanja

TI-poruke

- nejasne, pune netočnih značenja, okrivljavanja i ponižavanja druge osobe (destruktivne poruke).
- ***jezik neprihvatanja***: šalje se poruka drugoj osobi da se mora promjeniti jer nije dobra, nije dobro imati probleme.

Čista komunikacija: JA poruke

- Opis i imenovanje ugrožavajućeg ponašanja
- Posljedice tog ponašanja za osobu koja šalje JA poruku
- Osjećaji koji su izazvani
- Rezultat čiste komunikacije je dogovor, nema pobjednika i pobijeđenog

Pozicija

- pozicija partnera u komunikaciji može biti ravnopravna i neravnopravna.
- kontinuum od nadmoćnosti do samoodlučivanja, od vrednovanja do nevrednovanja.
- pozicija u kojoj je jedan partner u podređenoj poziciji i nema pravo na samoodlučivanje je česta u komunikaciji stručnjak-klijent, ili roditelj-stručnjak.

- Potrebno je pronaći područja u kojima je samoodlučivanje moguće bez obzira o kome se radi, jer se tako povećava osjećaj kompetentnosti, pronalaze stvaralački potencijali i razvija amopoštovanje.
- pozicija u kojoj se jednog partnera u komunikacijskom procesu često vrednuje, bilo pozitivno ili negativno, također je nezdrava, oduzima slobodu i pravo na različitost.

- dobro funkcioniranje u odgojno obrazovnim ustanovama kao i u bilo kojoj organizaciji = dobra komunikacija između zaposlenika na različitim razinama kompetencije i odgovornosti, sa roditeljima i učenicima.
- svaki partner u komunikaciji ima vlastitu poziciju u odnosu na isti problem (roditelj, stručni suradnik, učitelj, učenik), što je potrebno uvažavati u situacijama rješavanja problema i planiranja rada.

- da bi se shvatili ti kompleksni odnosi korisno je staviti se u poziciju drugih partnera u komunikaciji - olakšava emocionalno približavanje i smanjuje napetosti i rivalitet u međusobnim odnosima

- Hvala na pažnji!

