



# Komunikacijska kultura u školama

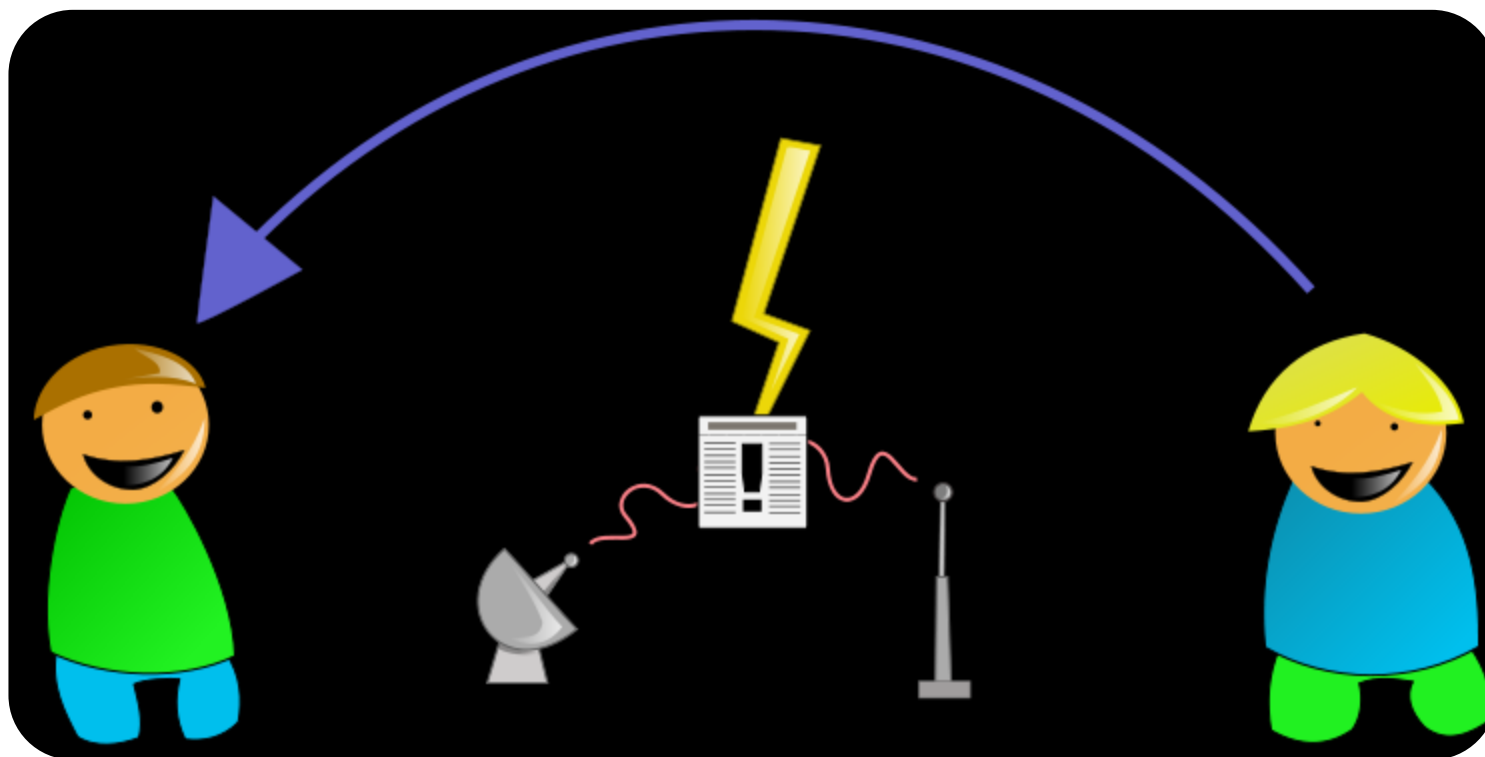
Vodice, 11.3.2013.

Predavač: Mirela Španjol Marković

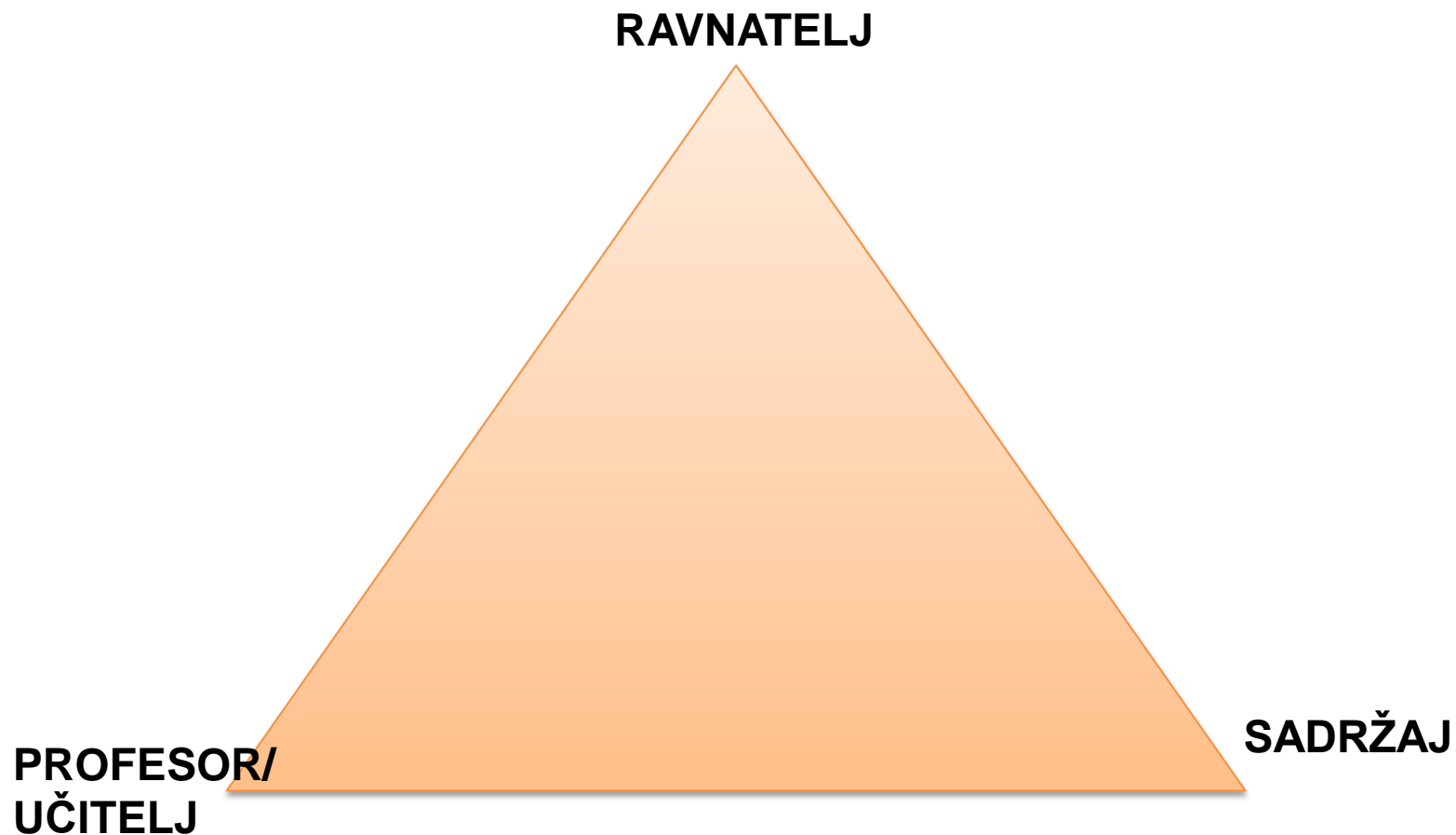
*“U životu ne dobivate  
ono što zaslužujete,  
nego ono što komunicirate”  
Tad James*



# Komunikacijski model (Shannon Weaver)



# Komunikacijski trokut



# Komunikacija je...

- razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalno i neverbalno, prilagođena situacijskom kontekstu
- osnova i uvjet uspjeha svih međuljudskih privatnih i poslovnih odnosa

# RAVNATELJ



# KRUGOVI UTJECAJA



# Utjecaj počinje od mene

1. Činim li ono što želim da drugi čine?

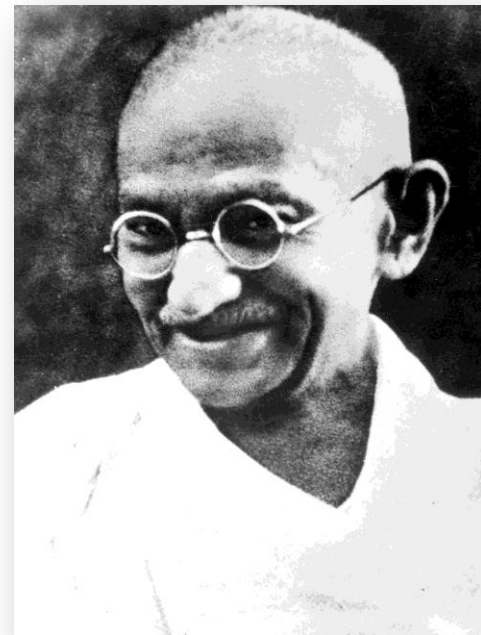
“Budi promjena koju želiš vidjeti.”

*Ghandi*

2. Vjerujem li sam u ono u što želim da vjeruju drugi?

“U tebi mora gorjeti ono što želiš zapaliti u drugima.”

*Augustinus*





# Vjerodostojnost

Kako se postiže?

1. kongruencijom - harmonijom između sadržaja, govora tijela te glasa i dikcija
2. ponašanjem u skladu s izrečenim - dosljednošću

# Faktori utjecaja u komunikaciji

- znanje, stručnost
- pozitivan stav
- entuzijazam, strast
- samopouzdanje
- svijest o cilju, rezultatu koji želim postići
- komunikacijske vještine
- empatija



# Your “I can” is more important than your IQ

Robin Sharma



Mirela Španjol Marković

# Igra

IVAN NIKOLINA ĚMA DEJANA VANJA

ANTUN FILIP DUBRAVKO ĐURĐICA

FRANJO MariJA JOŠIP LANA

ŽELJKA ZORAN MELANI DIJANA

ALEN TEREZIJA MARIO TĚNA

NINO DUBRAVKA KRISTIJAN KRĚŠIMR

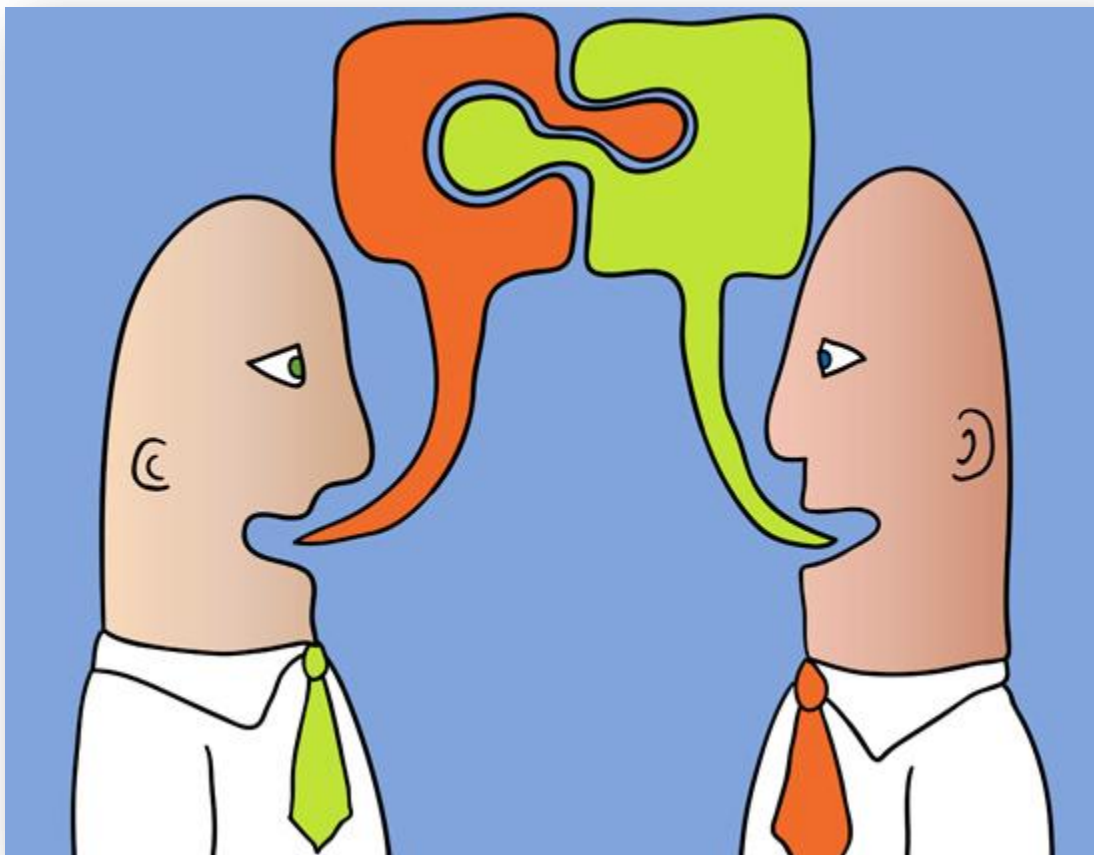
LARA ANTONIJA KRUNOSLAV PEĆTRA

MANUELA MANA ZLATKO

DĚNIS MARTINA MARIA MARKO

VALĚRIJA MONIKA TOMISLAV LUCIJA

# Sugovornik/Profesor/Učitelj



# Analiza sugovornika

- Koji sustav vrijednosti ima?
- Kakva su mu stručna znanja?
- Kakav ima stav prema temi/problematici?
- Kakav ima stav prema savjetniku?
- Kakvi su mu interesi i potrebe?
- U kakvom je emocionalnom stanju?
- Kako je raspoložen?

# Prilagodba sugovorniku

- prilagodite brzinu govora njegovoj
- koristite njegovu terminologiju
- dijelite njegove osjećaje (empatija)
- sjedite ugodno i suradnički





# Stvaranje odnosa

- sugovornik se mora osjećati ugodno
- mora osjetiti da ga cijenite
- mora osjetiti da Vam je stalo
- mora vidjeti svoj interes

empatija + iskrenost = uvjerljivost



# Moj zadatak je voditi



- prenijeti informaciju
- uvjeriti
- motivirati
- pokrenuti (na promjenu ponašanja, implementaciju, akciju...)

# Komunikacijski alati za veći utjecaj



# P-P-P-V

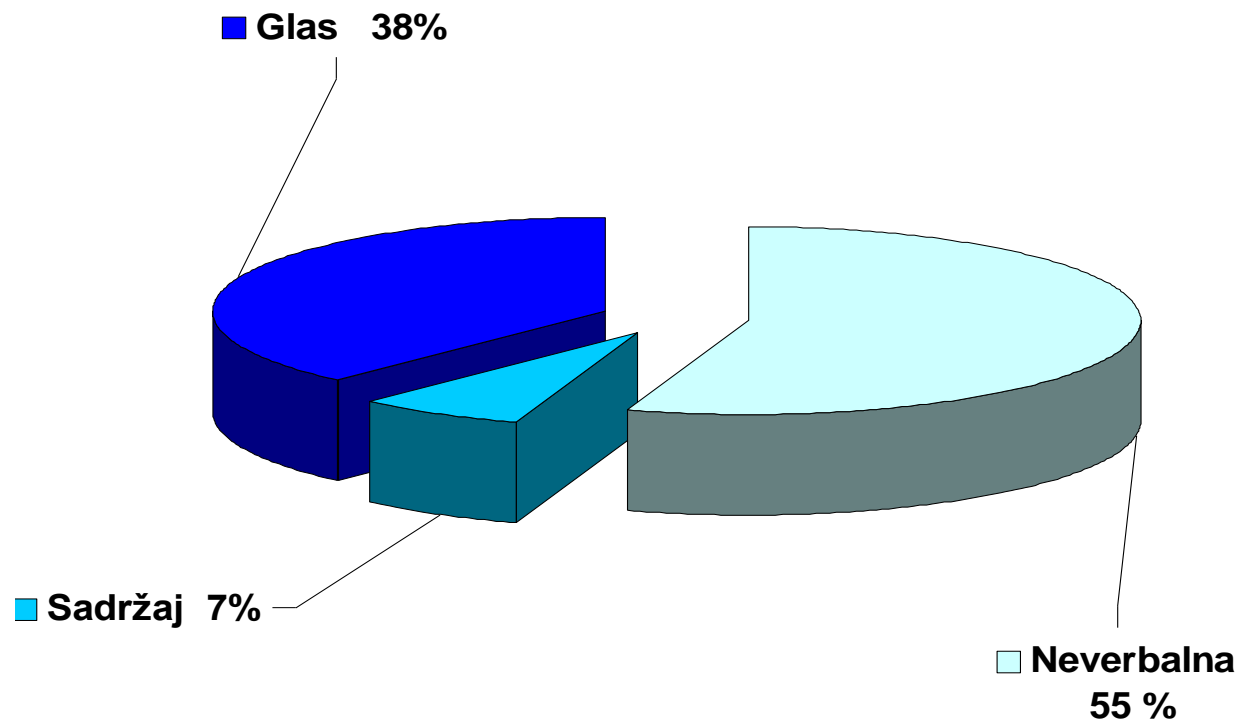
Da bih nekoga vodilo, moram ga pratiti, pratiti,  
pratiti...



# Govor tijela - geste, mimika ( za praćenje)



# Neverbalna komunikacija





# Zrcaljenje



# Aktivno slušanje (za praćenje)

*Imamo 2 uha, a jedna usta, e da bismo dvostruko više slušali nego govorili. Epiktet*



# Parafraziranje

- Ako sam dobro razumio...
- Znači, vi tvrdite...
- Znači li to da...
- To što ste rekli, ja razumijem ovako...
- Vi imate osjećaj da...
- Čini mi se da želite reći... imam li pravo?
- Primjećujem, vidim, čujem...



# Sitne riječi poticaja



- Vidim...
- A-ha...
- Stvarno?
- Pričaj dalje...

# Sažetak



## AKTIVNO SLUŠANJE NIJE

Neprekidno vrednovanje  
Kritiziranje  
Brzopleto zaključivanje  
Prekidanje  
Agresivno ispitivanje  
Sugeriranje

## AKTIVNO SLUŠANJE JEST

Interes za sadržaj  
Usredotočenost i empatija  
Razumijevanje  
Kimanje glavom  
Postavljanje pitanja  
Parafraziranje  
Manje govorenja  
Poticanje

# Glasovna razina (za vođenje)

- duboko disanje
- tempo govorenja
- dikcija
- pauze
- modulacije
- naglašavanja
- boja glasa
- intonacija
- glasnoća
- poštapalice



# Motivirajuća retorika (za vođenje)



- ključna u savjetovanju
- pozitivna povratna informacija
- konstruktivna kritika
- pohvala
- upravljanje i vođenje
- coaching i mentoring

# Pozitivna retorika (za vođenje)

Pozitivna retorika  
(rječnik uspjeha)

ne

bijesna  
bolesna  
glupa  
iscrpljena  
poraz  
nervozna  
zatopana poslom

nego

strastvena  
čistim se  
učim, otkrivam 😊  
punim baterije  
odgodila uspjeh  
motivirana  
omiljena

# Retoričke istine

## KAD OVO KAŽETE

- Tako nekako... Otprilike...
- Vjerujte mi...
- Trebali bi/morali bi
- Nemojte me pogrešno shvatiti
- Po mom skromnom mišljenju...
- Ne želim biti grub...
- Pokušat ću
- S dužnim poštovanjem

## OVO SUGOVORNIK ČUJE

- Nesigurni ste, ne znate o čemu govorite
- Pokušavate prisiliti na sporazum
- Namjeravate izreći nešto negativno ili kritično
- Namjeravate izreći neku sebičnu rečenicu
- Slijedi neskromna rečenica
- Slijedi gruba rečenica
- No nisam siguran da ću uspjeti
- Slijedi kritika



# Pitanja (za vođenje)

- aktivno vođenje
- usmjeravanje razgovora
- interes za sugovornika
- pojašnjenje
- dinamika u razgovoru

Tko pita, vodi!



# Vrste pitanja

<b>OTVORENA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• dobivanje što više informacija</li></ul>	Tko? Zašto? Kako? Što? Kada? Gdje?	Što očekujete od ovog posla?
<b>ZATVORENA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• donošenje odluke i skraćivanje razgovora</li></ul>	odgovori „da” ili „ne” ili jedan podatak	Jeste li već bili na sličnoj edukaciji?
<b>SUGESTIVNA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• dobivanje pristanka ili sugestija</li></ul>	prikrivanje vlastitog stava u pitanju	Čini se da je to najbolji način, zar ne?
<b>ALTERNATIVNA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• prividno davanje izbora</li></ul>	davanje dviju mogućnosti na izbor od kojih su vam obje prihvatljive	Želite li sastanak u srijedu ili u četvrtak ujutro?
<b>PROTUPITANJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• prelazak u „protunapad”</li></ul>	izvlačenje sebe iz pozicije napadnutog, amortiziranje napadača	A koji je vaš prijedlog? Što biste vi poduzeli da se problem riješi?



# Pitanja koja treba izbjegavati

Negativno formulirana pitanja:

- Otkud Vam ta ideja?
- Zašto se niste bolje pripremili?
- Koja su Vaša loša iskustva s tim?
- Zašto tako mislite?





# Coaching u procesu savjetovanja

- usmjereno praćenje svega što sugovornik govori i ne govori
- usmjereno praćenje govora tijela
- poticanje sugovornikova samoizražavanja
- provjera i razumijevanje značenja onoga što je rečeno

Sugovornik u centru pažnje, ne govornik

# Savjetnik vs. Coach

- direktno pomaže savjetom
- autoritet je
- sugerira
- savjetuje
- daje poznata rješenja iz osobnog ili kolektivnog iskustva
- pomaže u procesu samospoznaje
- ravnopravan odnos, nema autoriteta
- ne savjetuje
- nije bolje upućen
- ispituje, sluša, istražuje zajedno sa sugovornikom

# Savjetnik vs. Coach

- „Kako da riješim taj problem?”
- „Probajte ovako...”
- Po mom iskustvu...”
- „Imam taj i taj problem.”
- „Što želite postići?”
- „Koje su vam opcije?”
- „S kojom se najbolje osjećate?”
- „Što biste mogli probati u sljedećih mjesec dana?”

# Zašto ponekad coaching?



# Do sljedećeg susreta!



- ✓ [info@ciceron.hr](mailto:info@ciceron.hr)
- ✓ [www.ciceron.hr](http://www.ciceron.hr)
- ✓ FB: [www.facebook.com/](https://www.facebook.com/Ciceronkomunikacije)  
Ciceronkomunikacije

Prijavite se na naš **newsletter** 😊

Tel. 01 30 11 772

Fax. 01 30 11 773

Mob. 098 588 532 i 091 2227 178