

Veštine komunikacije i veštine poslovne komunikacije

van. prof. dr Ana V. Vesković

Fakultet sporta i fizičkog vaspitanja, Univerzitet u Beogradu

Verbalna komunikacija

Verbalnom komunikacijom se prenose misli, ideje, stavovi, osećanja, uputstva.

- ✓ Govorna komunikacija
- ✓ Pisana komunikacija

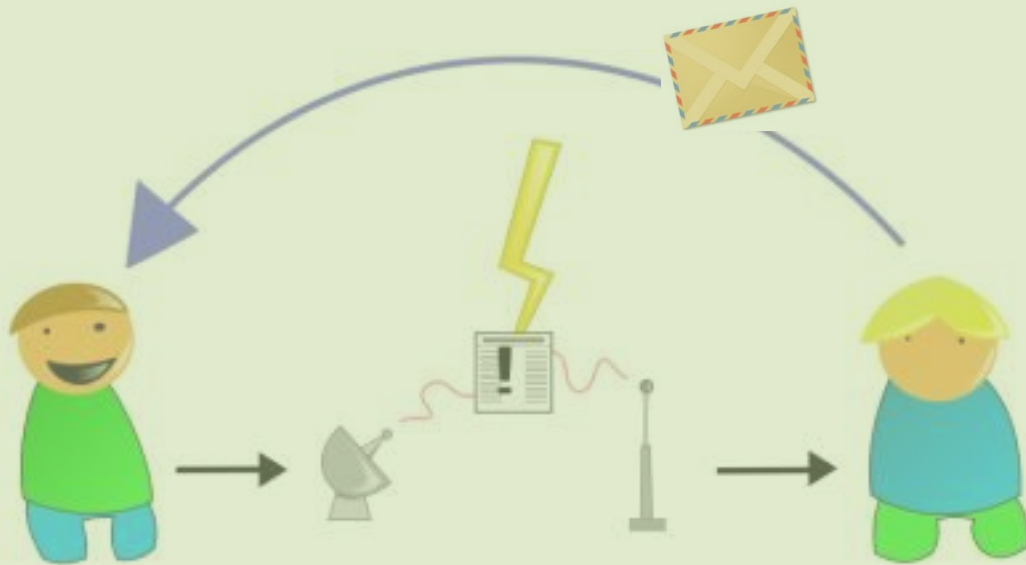
GOVORENJE + SLUŠANJE

Predrasude o komunikaciji

Netačno	Tačno
svi znaju da komuniciraju	veštine komunikacije mogu se naučiti
komunicira se rečima	najčešće se komunicira neverbalnim znakovima
komunikacija je svemoćna ili komunikacija je nemoćna	komunikacija nije ni svemoćna niti potpuno nemoćna
komunikaciju je moguće izbeći	nemoguće, zbog neverbalne komunikacije
komunikacija je svestan akt	komunikacija nije uvek pod našom kontrolom
opsežna komunikacija vodi boljim odnosima	prekid komunikacije nekada smiruje emocije, ali manje komunikacije može istaći problem

Zašto je komunikacija toliko važna?

- ✓ NEIZBEŽNA
- ✓ SLOŽENA
„dvosmerna ulica“
- ✓ NEPOVRATNA



Verbalna komunikacija

Verbalnom komunikacijom se prenose misli, ideje, stavovi, osećanja, uputstva.

- ✓ Govorna komunikacija
- ✓ Pisana komunikacija

GOVORENJE + SLUŠANJE

Smernice za efikasno formulisanje poruke

- ✓ poruke bi trebalo direktno izražavati,
- ✓ lično formulisati („ja“, „moj“ umesto „mi“, „ekipa“),
- ✓ trebalo bi da budu kompletne specifične, jasne i konzistentne,
- ✓ da sadrže potrebe i osećanja,
- ✓ da su jasno razdvojene činjenice od mišljenja i zaključaka,
- ✓ da ne sadrže skriveno značenje, da su neposredno izrečene,
- ✓ da su usklađene sa neverbalnom komunikacijom,
- ✓ da je poruka prilagođena osobi kojoj je namenjena,

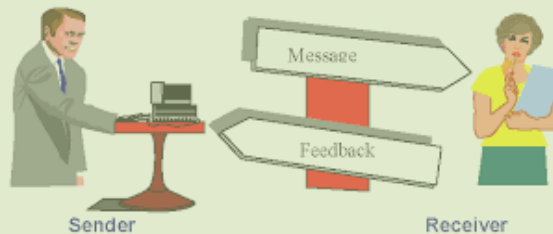


Figure 1.1: Communication component

Smernice za efikasno formulisanje poruke

- ✓ koristi što manje stranih reči;
- ✓ rečenice treba da budu kratke;
- ✓ izbegavati zamenice (oni, neki neke, prema ovome);
- ✓ **ne preterivati sa upotrebom prideva;**
- ✓ ne govoriti samom sebi;
- ✓ ključne tačke pojačavati ponavljanjem i
- ✓ **treba pažljivo birati reči da ne izazovu neželjene emocije.**

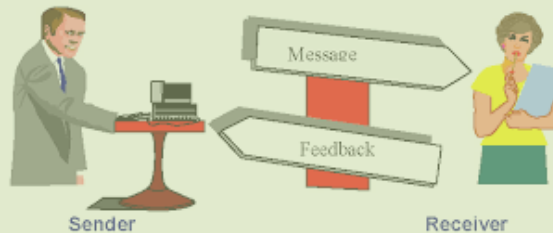


Figure 1.1: Communication component

Slušanje → korisne zanimljivosti

Kada se ljudi nađu zajedno, nastoje biti slušani, međutim, vrlo retko su slušani jer osoba koju nastoje pridobiti da ih sluša, vrlo strpljvo čeka šansu da bude slušana.

„Da je trebalo više da pričamo nego da slušamo, imali bi smo dva jezika a jedno uvo“ (Mark Tven)

Kada ne slušamo a kada (ne)slušamo?

Zašto ne slušamo?

- ✓ ne zanima nas tema;
- ✓ dosadno je (govornik, tema);
- ✓ osoba nije vredna slušanja;
- ✓ zaokupljeni smo ličnim problemima;
- ✓ ne razumemo o čemu se govori;
- ✓ sanjarimo;
- ✓ nešto nam odvlači pažnju;
- ✓ već znamo o čemu se radi;

Kada i koga slušamo?

- poruka nam je važna;
- poruka nam je zanimljiva;
- osoba nam je važna;
- cenimo osobu - autoritet;
- želimo ostaviti dobar utisak;

Aktivno slušanje – važna komunikaciona veština

**Što je rečeno i ono što se čuje nisu dve iste stvari!
(bez obzira što mi svi mislimo da jesu)**

- ✓ čuti poruku ne znači da je shvaćeno značenje poruke;

„Čujemo ušima a slušamo umom“

- ✓ za govornika je osujećujuće kada ga sagovornik čuje ali ga ne sluša: kada osoba shvati da nije u stanju da sluša sagovornika, treba da vežba fokusiranje pažnje na sagovornika.

Aktivno slušanje – važna komunikaciona veština

Ciljevi aktivnog slušanja:

1. Da jedan sagovornik razume šta je drugi hteo da kaže i
2. Da govornik zna da je njegova poruka pravilno shvaćena ili bar da je druga strana pokušala da je razume.

U procesu aktivnog slušanja obraćamo pažnju na:

1. Sadržaj poruke i
2. Osećanja koja prate poruku sagovornika;



Aktivno slušanje

Obuhvata sledeće aktivnosti:

- ✓ slušalac treba da **odluči da će slušati sagovornika**;
- ✓ tokom komunikacije sagovornici treba da **gledaju** jedan drugog u oči;
- ✓ slušalac treba često da **parafrazira** govornikove reči
- ✓ sagovornici treba da **postavljaju pitanja za razjašnjavanje** poruka, što podstiče da sagovornik iskaže osećanja; poželjno je izbegavati pitanja koja počinju sa „**zašto**“, zato što mogu da izgledaju kao kritika;
- ✓ sagovornici treba da **izbegavaju ometajuće pokrete i znakove**.

Potencijalni problemi kod slušaoca

- ✓ Postavljanje previše pitanja;
- ✓ Suviše brzo postavljanje pitanja;
- ✓ Netaktična pitanja;
- ✓ Pitanje „zašto“ može aktivirati neprijatnu situaciju i odbrambeni stav;
- ✓ Pitanja lične prirode;
- ✓ Prekidanje;
- ✓ Preuzimanje kontrole nad onim o čemu bi sagovornik mogao govoriti;
- ✓ Davanje saveta (kada se ponašamo kao da jedino mi znamo šta je najbolje);
- ✓ Neprekidno pričanje o sebi „Da sam ja na tvom mestu...“,
„Kada sam ja bio u takvoj situaciji...“;

Neverbalna komunikacija

PRIČA O INDIJANCU I KAUBOJU



Sretnu se INDIJANAC i KAUBOJ.

PRIČA O INDIJANCU I KAUBOJU

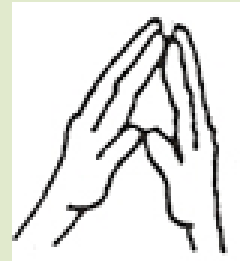
- INDIJANAC pokaže



- KAUBOJ na to pokaže



- INDIJANAC zatim rukama pokaže



- a KAUBOJ



PRIČA O INDIJANCU I KAUBOJU

Potom se svaki vrati svojoj kući.

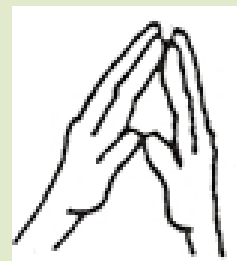
- KAUBOJ kaže ženi: „Sreo sam ludog INDIJANCA “.
- On meni kaže UBIĆU TE OVAKO POKAZUJUĆI PRSTE



- a ja njemu ISKOPAĆU TI OČI, OVAKO



- Onda on meni: MOLIM TE, NEMOJ



- a ja njemu onda BRIŠI



PRIČA O INDIJANCU I KAUBOJU

- INDIJANAC kaže ženi: „Sreo sam ludog KAUBOJA“.

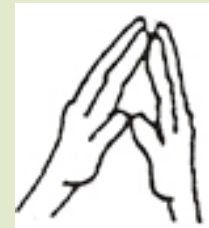


- Ja njega pitam kako se zoveš



- A on meni kaže DIVOKOZA

- Onda ga pitam PLANINSKA?



- A on meni, NE, REČNA



Neverbalna komunikacija

Način kojim ljudi komuniciraju bez reči,
NAMERNO ili NENAMERNO.

Gestovi odaju i „izdaju“-- razlikuju se tri nivoa:

1. Svesna neverbalna komunikacija
2. **Nesvesna neverbalna komunikacija**
3. Manipulativna neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija

- ✓ kontakt očima i usmeravanje pogleda,
- ✓ izrazi lica,
- ✓ pokreti rukama i komunikacija dodirom;
- ✓ kretanje i pokreti u prostoru;
- ✓ položaj tela u prostoru;
- ✓ intonacija rečenica (upitna, zapovedna);
- ✓ upotreba vremena,
- ✓ materijalna (oblačenje).

Mikroespresija na licu

Da li možete da čitate jezik tela i ekspresiju na licu i pored zaštitnih maski?

1. Strah
2. Iznenadenje
3. Tuga
4. Sreća
5. Ljutnja
6. Gađenje
7. Prezir

Komunikacija u radnom okruženju

- ✓ **Bonton** - skup pravila za ponašanje u društvu.
- ✓ **Poslovna komunikacija** predstavlja sistem ili strukturu ustanovljenih konvencija koje se dobrovoljno prihvataju, neguju i razvijaju.
- ✓ **Oslovljavanje – obraćanje;**
- ✓ **Tituliranje;**
- ✓ **Pozdravljanje;**

Komunikacija u radnom okruženju

Svrhe komunikacije u radnom okruženju:

- ✓ Informisanje,
- ✓ Ubeđivanje (pestuazija),
- ✓ Izražavanje dobre volje,
- ✓ Ostvarivanje kredibiliteta.

Struktura usmene ili pisane poslovne poruke

Određivanje glavne ideje koja će biti preneta porukom



Predviđanje reakcije čitaoca na glavnu ideju poruke

Zadovoljan/
zainteresovan

Nezadovoljan
neizainteresovan

Deduktivan pristup

Induktivan pristup

Komunikacija elektronskom poštom

- Upisivanje svrhe obraćanja (predmeta poruke) veoma je značajno;
- Poruka treba da sadrži uvodni i završni pozdrav da bi bila ličnija;
- Najbolje je sastavljati koncizne i kratke poruke koje sadrže jednu ideju i da stane na jednu stranicu;

Komunikacija elektronskom poštom

- **Tekst treba lektorisati:**
 - **sadržaj**: proveriti potpunost informacija, preciznost, tačnost;
 - **organizaciju**: da li je ideja predstajena na odgovarajući način, na osnovu očekivane reakcije primaoca? Da li su sporedne ideje izložene logičkim redosledom?
 - **stil**: da li je poruka jasna? Da li je poruka sažeta i napisana jezikom razumljivim za primaoca?
- **Podesite opcije za format i izgled strane;**

Formulacija rečenica

- Veoma je značajno pravilno koristiti znakove interpunkcije koji služe da bi se jedna rečenica odvojila od druge.

Slivena ili spojena rečenica	Ispravljena rečenica
Poručen je novi štampač trebalo bi da bude isporučen sutra.	Poručen je novi štampač. Trebalo bi da bude isporučen sutra. Poručen je novi štampač i trebalo bi da bude isporečen sutra. Poručen je novi štampač; trebalo bi da bude isporečen sutra. Novi štampač, koji je poručen prošle nedelje, trebalo bi da bude ispoučen sutra.

Formulacija rečenica

- Istaknite važne ideje
ponavljanjem

Manje naglašena

Projekat je bio uspešan zbog...

Više naglaššena

Projekat je bio uspešan, uspeh se pripisuje...

Formulacija rečenica

- Istaknite važne ideje

Pozicioniranjem reči na početak ili na kraj rečenice, sintagme ili pasusa

Manje naglašena

Vaši napori doprineli su uspešnosti projekta; u suprotnom, sigurno bi se dogodio neuspeh. Bio bi zagarantovan.

Projekat je bio uspešan zahvaljujući vašim naporima bez njih, sigurno bi se dogodio neuspeh.

Više naglašena

Uspeh je postignut zahvaljujući vašim naporima; da nije bilo vas, dogodio bi se neuspeh;

Projekat je bio uspešan; da nije bilo vas, završio ni se neuspešno.

Tehnike vizuelnog poboljšanja u cilju bolje preglednosti teksta

- Numerisane ili nenumerisane liste mogu se koristiti za da bi se postigla bolja preglednost i da bi se istakla svaka stavka u nizu

Original

Problemi iz oblasti ljudskih resursa svrstani su u tri kategorije: odsustvovanje s posla, kašnjenje i potradanje.

Više naglašena

Problemi iz oblasti ljudskih resursa svrstani su u tri kategorije:

- ✓ odsustvovanje s posla,
- ✓ kašnjenje i
- ✓ potradanje.

Tehnike vizuelnog poboljšanja u cilju bolje preglednosti teksta

- Numerisane ili nenumerisane liste mogu se koristiti za da bi se

Original

Stoga je za naše potrebe najprikladniji metod obuke za zaposlene nastava na vebu. Ova vrsta obuke je najjeftinija, omogućava zaposlenima da ostanu na svojim radnim mestima dok usavšavaju veštine, u svakom trenutku imaju svest o napretku i omogućava im da napreduju sosptvenim tempom.

Više naglašena

Nastava zasnovana na vebu najprikladniji je metod obuke za zaposlene jer je:

- ✓ najjeftinija,
- ✓ omogućava zaposlenima da ostanu na svojim radnim mestima dok rade na usavšavaju veština,
- ✓ zaposleni su u svakom trenutku svesni svog napretka,
- ✓ omogućava zaposlenima da napreduju sosptvenim tempom.

Uspostavite pozitivan, takičan ton

- Iznestite ideje obraćajući se pozitivnim tonom.

Negativan ton

Ne zaboravite da podnesete izveštaj o radnom vremenu i troškovima.

Zaboravili ste da navede specifikacije za deo 323-3.

Pozitivan ton

Setite se da podnesete izveštaj o radnom vremenu i troškovima.

Molimo vas da nam pošaljete specifikacije za deo 323-3 da bismo mogli da pošaljemo izveštaj.

Uspostavite pozitivan, takičan ton

- Koristite potencijal. Ton poruke se može poboljšati ako se rečenica prebaci u pogodbeni oblik. Pogodbene rečenice govore o želji i potrebi ili uslovu nasuprot činjeicama.

Negativan ton	Pozitivan ton
<p><u>Ne mogu</u> da odobrim vaš premeštaj u drugo predstavništvo.</p>	<p>Da <u>ima</u> slobodih mesta u našem predstavništvu, <u>odobrio bih</u> vaš premeštaj.</p>
<p><u>Nisam u mogućnosti</u> da prihvatim vaš poziv zbog kratkog roka za pripremu.</p>	<p><u>Mogao bih</u> da prihvtim vaš poziv ako bi predviđeni rok za pripremu bio duži.</p>
<p><u>Ne mogu</u> da prihvatim preporuku konsutanta.</p>	<p><u>Kamo sreće</u> da <u>mogu</u> da prihvatim preporuku konsultanta.</p>

Uspostavite pozitivan, takičan ton

- Ako se informacija direktno iznosi u negativnom obliku, priyatna infomracija iskazana u sledećim rečenicama poboljšava njihov ton.

Negativan ton

Ocene vašeg osoblja za sposobnost komunikacije itimske veštine nisu bile zadovoljavajuće.

Pozitivan ton

Ocene vašeg osoblja za sposobnost komunikacije itimske veštine nisu bile zadovoljavajuće ali je vaš rejting za teničku kompetentnost bio izuzetan.

HVALA.