

KOMUNIKACIJA

Što je to zapravo komunikacija?

Najkraći odgovor bio bi: komunikacija jest sporazumijevanje. Naravno, postoji i duži odgovor 😊

Komunikacija je razmjena informacija, ideja i osjećaja *verbalnim* sredstvima, bilo uporabom govora, pismenim putem (korištenjem tiskanih ili digitalnih medija), vizualnim putem uporabom simbola, karata, grafikona ili pak *neverbalnim* putem, odnosno govorom tijela, gestama, tonom ili visinom glasa itd.



Zašto je važno znati dobro komunicirati?

Dobra komunikacija je ona koja je učinkovita – ostvaruje ciljeve osoba koje komuniciraju. Dobrom ćemo komunikacijom uspješno prenijeti informaciju, iskazati mišljenja i osjećaje, primiti mišljenje i odgovor drugih, uspješno ćemo poučiti i naučiti, utjecati na druge, uvjeriti i nagovoriti, ostaviti dojam, izgraditi odnos i povjerenje, razriješiti konflikte i postići dogovor... Komunikacija predstavlja sredstvo kojim uspostavljamo i mijenjamo odnose, stoga je sposobnost uspješne komunikacije jedna od najvažnijih životnih vještina.

Koje su posljedice loše komunikacije?

Ako nismo sposobni razumjeti, objasniti i predvidjeti događaje u komunikacijskoj situaciji, ako se ne znamo ponašati prikladno očekivanjima ili normama konteksta ili ako ne pokazujemo zanimanje za vrijednost i standarde drugih, velika je vjerojatnost da i nas drugi neće razumjeti te da se neće ponašati prema nama onako kako bismo željeli. Loša komunikacija smanjuje samopoštovanje i samopouzdanje, izaziva povlačenje, otpor ili odbacivanje. Također loša komunikacija može dovesti do naučene bespomoćnosti, povučenosti, osjećaja pobijedenosti ili nedoraslosti. Ponavljana i česta upotreba neprimjerenih postupaka u komunikaciji može biti uzrok trajnom poremećaju nekog odnosa.

KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE



Sposobnost preciznog i jasnog komuniciranja od iznimne je važnosti u svim socijalnim situacijama, stoga je važno razvijati ove vještine kako bismo povećali kvalitetu vlastitog života u svim aspektima, od privatnog do poslovnog. Popis komunikacijskih vještina zaista je dugačak, a neke od ključnih su:

- aktivno slušanje
- parafraziranje, sažimanje i postavljanje

otvorenih pitanja

- vještina davanja i primanja povratnih informacija
- asertivnost
- ...

Da bi komunikacija bila uspješna, važno je znati odabrati sredstvo kojim ćemo razmijeniti informacije u specifičnom kontekstu. Primjerice za ozbiljne dogovore prikladnije je odabrati razgovor uživo no SMS. Također važno je uvažiti okolnosti osobe s kojom ulazimo u komunikaciju, koliko je osoba u mogućnosti u tom trenutku komunicirati. Ljudi će cijeniti našu brigu, čime povećavamo vjerojatnost da na nas pozitivno reaguju.

Važno je upamtiti da ponekad treba i šutjeti. Neki ljudi ne mogu podnijeti tišinu i govore samo da bi izbjegli za njih neugodnu šutnju. Važno im je da se govori, bez obzira na sadržaj. Međutim šutnja omogućava ostvarivanje nekoliko važnih funkcija:



- daje jasan znak da smo završili s govorenjem
- pruža mogućnost drugima da se uključe u razgovor
- daje nam vremena da sredimo misli i osjećaje
- pruža mogućnost razvijanja svojih ideja
- u prvi plan stavlja neverbalnu komunikaciju, često mnogo snažniju od samog govora.

Jedna od lekcija uspješne komunikacije svakako je i ova: naučite šutjeti i primijeniti šutnju u prikladnom trenutku!

Uspješno komunicira onaj tko:

- zna temu o kojoj govori, svoje snage i slabosti, odgovarajuće riječi koje treba koristiti, pitanja koja treba postaviti
- ima jasan glas, samopoštovanje, energiju, strast i entuzijazam, dobar govor tijela
- ima dobre vještine slušanja, razvijene vještine empatije i asertivnosti
- zna kako koristiti riječi s kojima se slušač može poistovjetiti, zadržati otvoren um
- prilagođava svoj pristup, kad je to potrebno, stvara atmosferu u kojoj će se slušač osjećati ugodno i cijenjeno, iskazuje zainteresiranost za sugovornika

Dobra komunikacija podrazumijeva:

- **OTVORENOST** - fleksibilan, otvoreni um spreman je za slušanje i razumijevanje perspektive drugih, ne samo za prijenos svoje poruke. Spremnosti da se uključimo u dijalog čak i sa neistomišljenicima kreira se mogućnost za iskrenu i produktivnu komunikaciju.
- **PRISTUPAČNOST** - putem prijateljskog tona, iskazivanjem zanimanja za drugoga ili jednostavno osmijehom potičemo druge da s nama stupe u otvorenu i iskrenu komunikaciju.

- **SAMOPOUZDANJE** - samouvjerenom komunikacijom šaljemo poruku da vjerujemo u ono što govorimo, čime povećavamo šansu da nam i drugi vjeruju. Samopouzdanje se iskazuje primjerice neverbalnim znakovima kao što su kontakt očima, ton glasa, držanje tijela. Samopouzdan stav ne podrazumijeva aroganciju i agresivnost, već naprotiv, odražava empatiju i zainteresiranost za onoga s kime smo u komunikaciji. Samopouzdanje svakako jačamo povećanjem znanja o temama koje su nam važne, stoga se nadamo da će i čitanje ovog teksta biti jedan od načina na koji ćete unaprijediti svoje komunikacijske vještine 😊

Iako nije lako promijeniti vlastite naučene obrasce komunikacije, to ne znači da je nemoguće. Dajte si vremena i polako uvodite promjene u svoj komunikacijski stil. Započeti možete s onom tehnikom koja vam se čini najjednostavnijom ili s onom za koju trebate najmanje truda da biste postigli pozitivnu promjenu. Svaka takva promjena bit će motivirajuća da i dalje ustrajete u usavršavanju vaših komunikacijskih vještina. Vježbom do kvalitetnijeg komuniciranja i dobrih odnosa! 😊

Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Sveučilišta u Rijeci i ni na koji se način ne može smatrati kako odražava gledišta Europske unije.



Sveučilište u
Zagrebu

"Europska unija
Ulaganje u budućnost
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda"