

Interpersonalna komunikacija

Doc. dr. sc. Marina Diković

Doc. dr. sc. Marlena Plavšić

Potreba za interakcijom s drugima

- snažna
- univerzalna
- trajna
- među ljudskim bićima

Razlozi

- evolucijski
- uživanje u interakciji
- oblikovanje i iskazivanje svog identiteta
- edukativni
- zadovoljstvo životom, odnosima, osjećaj smisla
- bolje suočavanje sa stresom i prilagodba
- rjeđe depresije

Prednosti razvijenih socio-emocionalnih vještina

- bolje razumijevanje tuđeg ponašanja
- ugodnije u društvu nepoznatih osoba
- drugi ljudi se osjećaju ugodnije u društvu s nama
- bolje snalažnje u socijalnim situacijama
- prihvaćanje šireg raspona različitosti
- nijansiranje umjesto pogleda na svijet *dobro-loše, točno-pogrešno*

Aspekti poruke

**PREDMETNI
SADRŽAJ**

O čemu izvješćujem

SAMOOČITOVANJE

Što izjavljujem o sebi



APEL

Na što te želim
potaknuti

ODNOS

Što mislim o tebi
i kako se međusobno odnosimo

**PREDMETNI
SADRŽAJ**

**Činjenica da se na semaforu upalilo
zeleno svjetlo.**

SAMOOČITOVANJE

Žuri mi se!

**Na semaforu je
zeleno!**

APEL

Daj gas!

ODNOS

**Nemam povjerenja da možeš samostalno
voziti auto.**

Kako će primatelj/primateljica reagirati?

- apel: razuman, nerazuman, slušanje, pobuna
- najosjetljiviji na poruku o odnosu
- samoočitovanje – najzanemarenije

Vježba

- u parovima osmisliti dvije poruke s 4 elementa:
- 1 poruka negativna
- 1 poruka pozitivna

Postavljanje pitanja

Pitanja služe za upravljanje razgovorom:

- da ohrabruju razgovor
- da privedu razgovor kraju
- da usmjeravaju razgovor

Vrste pitanja

- **Otvorena pitanja** počinju s:
Kako? Kada? Što ? Tko ? Gdje? Koliko?
- **Svrha**: poticajna i produbljuju razgovor
- **Aktivnija je**: osoba koja odgovara
- **Opasnost**: kod pitanja *Zašto?* Djeluje agresivno i optužujuće. Moguće preformulirati!

Vrste pitanja

- **Zatvorena pitanja** počinju s:
Jeste li....? Zna li.....?
- **Svrha:** dodatna provjera činjenica
- **Aktivna je:** osoba koja pita
- **Opasnost:** pasiviziraju sugovornika/sugovornicu i ne potiču razgovor

Konverzaciju održava i poboljšava

- počinjanje s pozitivnim ili neutralnim rečenicama
- postavljanje otvorenih pitanja
- davanje vremena za odgovor
- suglasnost za promjenu teme
- umjereno pričanje o sebi
- izricanje stava bez obezvrjeđivanja druge osobe

Vještine interpersonalne komunikacije

- aktivno slušanje
- parafraziranje
- povratna informacija
- “ja govor”

Aktivno slušanje

usmjeravanje pažnje na ono što osoba govori i osjeća

+

uzvratanje vlastitim riječima kako smo razumjeli poruku

Razlozi za aktivno slušanje

- interes za osobu koja govori
- bolja informiranost o temi ili osobi koja govori
- poticanje komunikacije
- veća suradnja i bolje rješavanje problema
- smirivanje napete situacije
- bolji međuljudski odnosi
- model drugima

Obilježja aktivnog slušanja

- više od sposobnosti da *čujemo riječi*
- obuhvaća razumijevanje poruke, situacije i druge osobe
- nadilazi prepreke u komunikaciji
- uključuje empatiju
- omogućuje drugoj osobi da se osjeća ugodno, da ima povjerenje, da se lakše izrazi

Smjernice za aktivno slušanje

1. Ne nudite savjete!
2. Ne prosuđujte!
3. Osvijestite svoje emocionalno stanje, umor...
4. Razmislite o svojim stavovima!
5. Odlučite da ćete slušati!
6. Prilagodite govor tijela!

Smjernice za aktivno slušanje

7. Ne prekidajte osobu!
8. Slušajte sva 4 aspekta poruke!
9. Pojasnite nejasno!
10. Provjerite kako ste razumjeli poruke!
11. Šutite!

Parafraziranje

- sažimanje onoga što je osoba rekla
- potvrđuje pogled osobe na temu
- čini prostor sigurnim
- pojašnjava što je osoba rekla
- daje povratnu informaciju osobi da je se sluša

Povratne informacije

- izjava osobi o učincima njezinog konkretnog ponašanja na nas, naše osjećaje, razmišljanja, planove
- izražava i pozitivne i negativne strane
- naše mogućnosti da čujemo i saslušamo povratne informacije ovise o našim stavovima, vjerovanjima, uvriježenim obrascima ponašanja kao i spremnosti da saslušamo kritiku

JA govor

- izražava naše osjećaje i stavove bez prosuđivanja tuđeg ponašanja
- ne prebacuje odgovornost na drugu osobu, pa smanjuje vjerojatnost obrane, a povećava vjerojatnost daljnje komunikacije i pojašnjenja
- *Teško mi je slijediti tvoje izlaganje kad brzo prelaziš s teme na temu umjesto Ti si smotana i neorganizirana*

JA govor

OPAŽANJE

Konkretne akcije koje opažam (vidim, čujem, pamtim, zamišljam) koje činiš
KADA (VIDIM, ČUJEM)...

OSJEĆAJI

Kako se osjećam u vezi s tim akcijama
OSJEĆAM SE...

POTREBE

Koja je moja potreba, želja, očekivanje
ZATO ŠTO (IMAM POTREBU)...

ZAHTJEVI

Jasno poručujem koje konkretne akcije bih želio/željela da napraviš
I VOLIO/VOLJELA BIH DA TI...

SWOT - komunikacijske kompetencije

S = snage/prednosti	W = nedostaci/slabosti
O = mogućnosti unaprjeđenja	T = što otežava