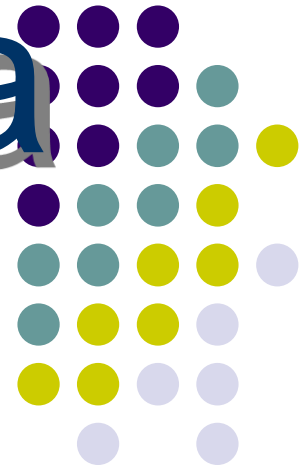


Verbalna komunikacija



Verbalna komunikacija

- izmjenjivanje poruka riječima
- usmeno i pisano
- za usmenu *razgovor* = osnovni oblik
- vještine usmene komunikacije:
 - govorenje
 - slušanje

Obilježja verbalne komunikacije

- riječi = simbolički prikaz misli
- značenje riječi – kulturno uvjetovano
- smisao – iz verbalnog konteksta
- verbalna komunikacija - većinom pod svjesnom kontrolom
- verbalne poruke: direktne i indirektne

Vrste verbalne komunikacije s obzirom na svrhu

- **kognitivna** - prenošenje informacija
- **ekspresivna** – prenošenje emocija
- **instrumentalna** – prenošenje zahtjeva
- **persuazivna** – prenošenje uvjerenja
- **socijalna** – održavanje odnosa

Izbor riječi

ovisi o situaciji:

- s kim razgovaramo
- kakva je naša uloga u toj situaciji
- koja je tema
- koji je cilj razgovora

Riječi kao prepreke

- denotativno i konotativno značenje
- upotreba riječi na neuobičajen način
- nejasnoća, dvosmislenost
- različita preciznost izražavanja (percepcija, iskustvo)
- stručni žargon
- količina riječi
- brzina izražavanja

Izbor riječi

Riječi mogu izazvati različite reakcije

- psovke i nepristojni izrazi
- opisi situacija

Izbor riječi

Našli smo se usred oluje. Bolje da zavežete svoje sigurnosne pojaseve, bit će manje opasno!

Našli smo se u zoni zračnih turbulencija. Molimo vas da vežete svoje pojaseve, bit će vam ugodnije!

Molim Vas, nemojte biti toliko nestrpljivi!

Molim Vas za još malo strpljenja. Hvala!

osobu koja	možemo nazvati ovako	ili ovako
često mijenja mišljenje	prevrtljiva	fleksibilna
ponekad je depresivna	neurotična	normalno ljudsko biće
slaba je u nekoj igri	glupa, nesposobna, netaletrirana	nije dovoljno vježbala
vjeruje drugima	naivna, lakovjerna	ima povjerenje u ljude
izbirljiva je u izboru partnera	boji se za nekoga vezati	strpljiva i pažljiva
ponaša se netradicionalno	neprilagodljiva, amoralna	nezavisna, nesputana, slobodna

osobu koja	možemo nazvati ovako	ili ovako
jako zaljubljena	ovisna	sposobna za duboku ljubav
ne održava kuću savršeno čistom	lijena i neuredna	zaokupljena važnijim stvarima
teško donosi odluke	neodlučna, nesamostalna	pedantna, pažljivi analitičar
sanjari	živi u oblacima, nerealna	vizionar, maštovita osoba
ne odustaje od svoje namjere	tvrdoglava	osoba koja zna što hoće
puno radi	bježi u posao	sposobna i marljiva

Kako se nositi s ljutitim sugovornikom/ljutitom sugovornicom?

reflektiranje

Ljutiš se na mene zato što misliš da nisam učinila ono što si očekivao da ću učiniti.

priznavanje pogreške

U pravu si. Ponekad sam stvarno neopisivo neuredna.

usmjeravanje na konkretan postupak

Molim te, možeš li mi točno reći što sam to učinila što te je toliko naljutilo?

odgađanje rasprave

Čujem što mi govoriš. Trebam malo vremena da razmislim₁ o tome.

Kako se nositi s ljutitim sugovornikom/ljutitom sugovornicom?

- moguća je istovremena upotreba više od jedne strategije
- verbalne poruke trebaju biti praćene odgovarajućim neverbalnim ponašanjem
- cilj je smiriti osobu, a ne ulaziti s njom u raspravu i dokazivanje

Za bolju komunikaciju

1. Što želim postići svojom porukom?
2. Kojim riječima je poruku najbolje izraziti i kojim je kanalima prenijeti?
3. Jesam li ja prava osoba za prenošenje ove poruke?
4. Postoji li vjerojatnost da će osoba pružiti otpor poruci?

Djelotvornost verbalne komunikacije postiže se:

- upotrebom razumljivog i prikladnog jezika
- razjašnjavanjem mogućih nejasnoća
- upotrebom kratke, jednostavne i konkretne poruke
- korištenjem primjera i usporedbi
- ponavljanjem i sažimanjem