

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

Izradio ARID

SADRŽAJ

1. BIT KOMUNIKACIJE
2. VERBALNA KOMUNIKACIJA
3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA
4. ELEMENTI KOMUNIKACIJSKOG PROCESA
5. TEHNIKE KOMUNIKACIJE
6. EMOCIJE U KOMUNIKACIJI
7. RJEŠAVANJE SUKOBA
8. KOMUNIKACIJA UPRAVLJANJA PROCESIMA
9. LITERATURA/IZVORI

1. BIT KOMUNIKACIJE

Izraz komunikacija (izvorno na latinskom, a potom apsorbiran u modernim jezicima):



- pojavilo se u 14. stoljeću i značilo ' ući u zajednicu , imati odnose s nekim',
- do 16. stoljeća pojam je funkcionirao u smislu ' zajedništva , sudjelovanja , dijeljenja ',
- U 16. stoljeću je dobio drugo značenje 'prijenos', koje je bilo povezan s razvojem poštanskih ureda i cesta,
- od 19. stoljeća do danas znači: - pokret ljudi i predmeta kroz prostor (vlak, automobil, zrakoplov), - prijenos informacija na daljinu (telefon, radio, televizija, internet).

Komunikacija je komunikacija među ljudima. Komunikacija je proces u kojem ljudi dijele značenja putem poruka uspostavljenih u određenoj kulturi. Mi možemo komunicirati putem telefona, videopoziva na Internetu, ali najviše cijenimo kontakt licem u lice. Većina nas provodi nekoliko sati dnevno komunicirajući i čini se da možemo komunicirati. Međutim, učinkovita komunikacija ne dolazi uvijek iz raznih razlog . Komunikacija ima različite funkcije u ljudskom društvenom životu. Svijest o važnosti funkcije komunikacije omogućit će nam bolje razumijevanje i tumačenje izjava i ponašanja osoba s kojima komuniciramo .



Funkcije komunikacije:

- ♦ **Informacijska funkcija** - U procesu komuniciranja, čovjek prikuplja razne informacije kako bi donio potrebne odluke i točno procijenio situacije. Komunicirajući s ljudima, dobivamo znanje, informacije kroz koje možemo potvrditi naše načine razmišljanja i struktura naših postojećih znanja. Kroz komunikaciju, možemo se razvijati u raznim područja života i podijeliti naša vlastita životna iskustva.

- ♦ **Motivacijska funkcija** - Komunikacija stvara prilike za motiviranje drugih kako bi djelovali za postizanje specifičnih ciljeva. Stanje spremnosti osobe za bavljenje raznim pothvatima je procjena na temelju njihovih potreba i situacije u kojoj se nalaze. Komuniciranje pruža priliku za poticanje drugih da aktivno zadovoljavaju svoje potrebe i dosljedno postižu svoje ciljeve.

- ♦ **Regulatorna funkcija** - Proces komunikacije je važan kod komuniciranja norme, odgovornosti i obrazaca ponašanja. U ovom kontekstu, komunikacija djeluje kao regulator ljudskog ponašanja i kroz komunikaciju se vrijednosti osnažuju i željeno ponašanje širi. Komuniciranjem možemo razjasniti naša očekivanja i stavove, dakle izbjegavajući nesporazume i sukobe.
- ♦ **Emotivna funkcija** - Komunikacija stvara mogućnosti da osoba izrazi emocije, osjećaje. Komunicirajući, osoba može izraziti svoj emotivan stav prema problemima i životnim situacijama. Izražavanje emotivnih stanja kroz komunikaciju dopušta da razumijemo nečije namjere što je važno u tumačenju njihovog ponašanja npr.: "Jesam tako uzrujan danas da se ne mogu koncentrirati". Poruka brzo objašnjava zašto se netko ne nosi sa zadatkom, štoviše to pruža informacije o tome zašto se to događa.
- ♦ **Društvena funkcija** - Komunikacija stvara prilike za odnose i kontakte između ljudi. Kao društveno biće, čovjek ima potrebe prihvatanja i odobravanja od ljudi koji su važno za njih. Komunikacija omogućava da može doprijeti do drugih kroz razne kanale, što doprinosi izgradnji odnosa i zadovoljavanju potreba društvene prirode .



Naš c e : C anva

Komunikacija u zajednici

Trenutačno je prioritet postala socijalna integracija, podržavanje društvenih težnji ruralnog stanovništva, uključujući pomoć ženama na selu da ispune svoju obiteljsku i profesionalnu ulogu, koja je uvjetovana, među ostalim, nepovoljnim demografskim promjenama na selu. Radionice se stoga organiziraju kako bi se unaprijedilo znanje i vještine sudionika u prevladavanju prepreka učinkovitoj komunikaciji, temeljene na načelima koja osiguravaju poštovanje interesa svih dionika .



Tijekom radionica/tečajeva/sesija osposobljavanja osnovna se pitanja prezentiraju na teorijski i praktičan način, uključujući sljedeće:

- načine rušenja prepreka u komunikaciji,
- korištenje učinkovitih komunikacijskih alata,
- vođenje učinkovitih, emocionalno izgarajućih razgovora u teškim situacijama,
- učenje i korištenje pravila društvenog utjecaja u lokalnim aktivnostima,
- učenje i prakticiranje komunikacijskih alata i tehnika za učinkovitu međuljudsku i društvenu komunikaciju,
- suradnju s lokalnim vlastima.

2. VERBALNA KOMUNIKACIJA

To je osnovni oblik međuljudske komunikacije. O tome u velikoj mjeri ovise naši dobri odnosi s članovima obitelji, suradnicima i ostalim ljudima oko nas. Verbalna komunikacija je jednostavno govorni jezik koji, ako nije dopunjen tzv. neverbalnom komunikacijom, tj. tzv. govorom tijela, može postati izvor nesporazuma .

Verbalna komunikacija dio je međuljudske komunikacije koju čini još jedan važan čimbenik - neverbalna komunikacija, odnosno tzv. govor tijela, kontakt očima, mimika i geste. Ispostavilo se da verbalna komunikacija ne čini većinu naše komunikacije, jer 65% je neverbalna . Zaključak je da je verbalna komunikacija, tj. jednostavno govorni jezik (ali to uključuje i slušanje, čitanje, pisanje – svaka komunikacija temeljena na riječima), prilično loša i nedorečena te ponekad potpuno nedostatna u svakodnevnom životu .

Što je verbalna komunikacija?

Da bi se verbalna komunikacija uopće odvijala, mora postojati :

- ♦ **pošiljalac poruke, tj. govornik,**
- ♦ **primatelj, adresat poruke, odnosno slušatelj** - slušanje je, u kontekstu verbalne komunikacije, jednako **važan kao** i govorenje; sposobnost aktivnog slušanja (za razliku od pasivnog) daje poruci priliku da bude obrađena ,
- ♦ **jezik, odnosno kod koji se koristi od strane govornika i slušatelja, što oboje razumiju .**

U verbalnoj komunikaciji važnu ulogu imaju :

- ♦ **sadržaj govora** - odnosi se na vokabular i pošiljatelja i primatelja poruke, različite se riječi koriste za obraćanje malom djetetu, a druge za obraćanje nadređenom na poslu; za prenošenje poruke potrebno je paziti na jezičnu ispravnost i preciznost poruke,
- ♦ **tečnost govora** - na prijem poruke utječe tečnost govora, npr. svaki prekid može oslabiti poruku,
- ♦ **parafraziranje** - drugim riječima izraziti poruku koju smo čuli, kako bismo bili sigurni da smo je ispravno razumjeli,
- ♦ **modulacija i naglasak** - način na koji je poruka naglašena može biti značajniji za primatelja od samog sadržaja iskaza,
- ♦ **ilo -vrijeme** - proces smanjivanja ili povećanja duljine vremena izgovorenih riječi.

Oblici verbalne komunikacije

Da bismo u potpunosti razumjeli što je ova vrsta komunikacije, moramo razlikovati dva osnovna oblika verbalne komunikacije - usmenu i pisanu. Oni se značajno razlikuju i o svakom vrijedi zasebno raspravljati.

- ♦ **Usmeni oblik** – Ovaj oblik verbalne komunikacije pruža više mogućnosti za prenošenje informacija i izražavanje osjećaja. Osobito kada se između sugovornika održava kontakt očima (neverbalna komunikacija je korisna). Sugovornik se odmah može povezati s nečijim riječima i brže uspostaviti kontakt. Međutim, postoji nekoliko problema u usmenoj komunikaciji, od kojih su najvažniji miješanje činjenica ili pretjerano samopouzdanje. Osim toga, postoji sklonost izražavanju ekstremnih mišljenja ili problemi s adekvatnom analizom činjenica, s obzirom na to da je verbalna komunikacija vrlo brza i zahtijeva nagle reakcije.
- ♦ **Pisani oblik** - Komunikacija koja se odvija putem pisama, dokumenata ili tiskanih medija, a u 21. stoljeću popularizirana tekstualnim porukama (SMS) i Internetom. Njegova najvažnija prednost je što primatelju i pošiljatelju daje više vremena za analizu sadržaja i formiranje odgovarajućeg odgovora. Također omogućuje bliži uvid u problem, stjecanje potrebnog znanja i time minimiziranje rizika od pogrešnih procjena ili pogrešnih klasifikacija. Međutim, nije tako učinkovit kao usmeni oblik. Kako u smislu prenošenja emocija, tako i njegova formalnost mnogima je također hendikep. U pisanoj komunikaciji također ne možemo računati na trenutni odgovor, što može značajno otežati komunikaciju i rješavanje različitih vrsta problema .

Uloga slušanja u verbalnoj komunikaciji

Nije riječ o sluhu, aktivnosti koja se odvija zahvaljujući slušnim receptorima. Primatelj poruke može imati jako dobar sluh i čuti da mu netko nešto govori, ali uopće ne procesuirati informaciju koju čuje. Ako se to dogodi, komunikacija se jednostavno ne odvija. Dakle, slušanje, ono pravo, uključuje dekodiranje govora koji se čuje.



Razlikujemo:

- ♦ **Pasivno slušanje** – Moglo bi se reći da je to samo slušanje. Pasivno slušanje je kada je motivacija slušatelja na vrlo niskoj razini i, doslovno rečeno, slušatelju nije stalo do informacija (pa čak ni govorniku) ili su mu misli zaokupljene nečim drugim i ne može se usredotočiti njegova/njezina pozornost dovoljno jako na poruci.
- ♦ **Aktivno slušanje** - U ovom slučaju, um slušatelja je fokusiran i korišten u puno većoj mjeri. Slušatelj ne samo da obrađuje informacije koje čuje, već se istovremeno može upoznati s govornikovim stavovima ili osjećajima. On slijedi njegov tok misli. U ovom trenutku on ne samo da percipira, već i koristi neverbalnu komunikaciju. Razumije govornikove izraze lica i geste te se parafrazira kako bi naglasio svoju suradnju/razumijevanje s govornikom. Sve to vodi ne samo komunikaciji i pravilnom primanju verbalne poruke, već komunikaciji na razini emocija i osjećaja. Nije lako govoriti o osjećajima .



3. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Geste igraju veliku ulogu u našim životima, iako to ne shvaćamo uvijek. S podignutom, otvorenom rukom, možemo reći pozdrav poznaniku, sjaj u očima nam omogućuje da s nekim uspostavimo odnos. Neverbalna komunikacija (neverbalni govor) nudi niz mogućnosti za prenošenje informacija i uspostavljanje kontakta s drugim ljudima. Ovladavanjem njime možemo učinkovitije komunicirati s ljudima – kako u osobnom tako i u poslovnom životu. Većina nas smatra da su riječi te koje imaju najveću komunikacijsku moć. I dok je ispravno govoriti od velike važnosti, poruke koje prenosimo bez pomoći riječi igraju puno važniju ulogu.

Pokazalo se da je čak 65% naše komunikacije neverbalno. Biti svjestan toga i moći koristiti i čitati geste u razgovoru stoga ima veliki utjecaj na učinkovitost komunikacije ili razumijevanje namjera sugovornika .

Neverbalna komunikacija omogućuje prenošenje (i čitanje) emocionalnih stanja, namjera, karakternih osobina ili temperamenta. Ove poruke obično šaljemo podsvjesno. Zahvaljujući brojnim istraživanjima, moguće je saznati točno značenje mnogih gesta ili neverbalnih ponašanja te ih tako vješto koristiti i čitati u svakodnevnom životu .

Neverbalna komunikacija odvija se na mnogim razine i možemo izraziti svoje emocije, pogledi ili namjere na razne načine. Neverbalna komunikacija sastoji se uglavnom od:

- gesta ,
- izraza lica,
- fizičkog kontakta,
- položaja tijela,
- tona glasa,
- udaljenosti između sugovornika,
- kontakta očima.

Ovo su, naravno, samo neki od elemenata koji imaju veliki utjecaj na to hoće li međuljudska komunikacija biti učinkovita. Kako postavljamo ruke , kako gledamo sugovornika ili koliko stojimo od velike je važnosti i mnogo govori o odnosu između pošiljatelja i primatelja. Gestama zamjenjujemo rečenice, ilustriramo situacije, pokazujemo emocije, oslobađamo se napetosti, utječemo na primatelja i pokazujemo svoju nervozu. Sposobnost ovladavanja svim neverbalnim signalima omogućuje vam da pojačate poruke koje komunicirate i lakše prenesete određene informacije ili ih prikrijete .



Funkcije neverbalne komunikacije (prema Scherer i Wallbott):

- semantička koji je ciljan na modificiranje verbalnu poruku - ovo se uglavnom odnosi na isticanje , pravljenje reference , negaciju, itd .,
- sintaktička, koja s jedne strane služi za označavanje faza razgovora (npr. stvaranje kontakta očima za početak razgovora) i s druge strane za sinkronizaciju sugovornika (npr. skraćivanjem njihove udaljenosti ili pozicioniranje njihova tijela prema tome),
- pragmatična, zbog koje je moguće utjecati na nečije ponašanje i naglašavaju nečiji pripadnost određenoj grupi (npr . prikladna haljina ili geste, karakteristične za datu okolinu)
- Konverzacijska regulacija.

Naravno, postoje i druge podjele te se razlikuju razne druge funkcije neverbalne komunikacije. Stjecanjem znanja o neverbalnoj komunikaciji imamo priliku upotrijebiti geste, mimiku ili paralingvističke čimbenike za postizanje određenih ciljeva. Stječemo priliku pravilno konstruirati poruke i prenijeti informacije te prepoznati emocionalno stanje ili vjerodostojnost našeg sugovornika.

Komunikacijske barijere

Ponekad se događa da je prijenos informacija poremećen. Prepreke koje se javljaju na putu prijenosa poruke ili tzv. komunikacijski šum mogu biti fizičke ili psihičke prirode kao što su:

- ♦ **Kulturološke razlike** - One se temelje na činjenici da svaka osoba odrasta u različitoj sredini, u drugačijoj političkoj situaciji, u drugačijoj kulturi i opterećena je vlastitom prtljagom iskustava. Stoga istu poruku različiti ljudi mogu primiti sasvim različito. Npr. u Bugarskoj, "kimanje" glavom znači negaciju, itd.
- ♦ **Percepcijske smetnje** - Poruka može biti oštećena ako govornik govori prebrzo, nejasno ili koristi mentalne prečace koje ne razumijemo.
- ♦ **Stereotipi** - Spremniji smo i pažljiviji poslušati nekoga tko nam je u nekom smislu autoritet nego nekoga s kim se ne povezujemo previše. Čini nam se da prvi može prenijeti informacije vrijedne pažnje, a drugi 'ne zna'.
- ♦ **Samopoštovanje** - Naš vlastiti oblik, fizički i mentalni, može utjecati na našu razinu koncentracije, motivacije, pristojnosti itd.
- ♦ **Selektivna pozornost** - Iz dane poruke hvatamo samo detalje koji nas zanimaju. Fokusiranje na određene niti može ozbiljno iskriviti informacije koje se prenose.
- ♦ **Nemogućnost decentralizacije** - Drugim riječima, nedostatak empatije. Netko tko usmjerava svu svoju svijest na sebe nije sposoban prihvatiti nijednu točku gledišta osim vlastite. Potpuno razumijevanje sugovornika moguće je usvajanjem njegove ili njezine perspektive.



VIDIECKY PARLAMENT
NA SLOVENSKU



NEW EDU



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





4. ELEMENTI PROCESA KOMUNIKACIJE

Kontekst - uvjeti u kojima se komunikacijski proces odvija - fizički, povijesni, psihološki, kulturni aspekti .



- Fizički aspekt je određen okolinom (temperatura , svjetlost , mjesto i vrijeme procesa tj . vanjska atmosfera) .
- Povijesni aspekt odnosi se na komunikacijsku situaciju u kojoj se sudionici referiraju na druge prošle epizode .
- Psihološki aspekt odnosi se na način na koji sudionici u procesu doživljavaju jedni druge, npr. prijateljstvo ili nedostatak istih, formalnost ili neposrednost situacije .
- Kulturni aspekt je sustav znanja relativno široke grupe ljudi, koji kombinira uvjerenja, vrijednosti, simbole i ponašanja priznata od tog kolektiva .

Sudionici - pošiljatelji i primatelji - formalizirani, neformalni komunikacijski proces.

- Formalizirano komunikacijski proces: uloge pošiljatelja i primatelja jasno su definirane i nisu međusobno zamjenjive .
- Neformalni komunikacijski proces: uloge pošiljatelja i primatelja su istovremene i međusobno zamjenjive .

Na svakog sudionika u komunikacijskom procesu utječu njegova ili njezina individualna iskustva, osjećaji, ideje, raspoloženja, aktivnosti, religija itd. Sudionici komunikacijskih procesa razlikuju se u tri osnovna elementa: stavovima prema drugima , rodu i kulturi.

Prijenos poruka - informacija - značenja, simbola, kodiranje i dekodiranje, oblik i organizacija.

- Značenja: čiste ideje i osjećaji koji postoje u umovima ljudi prevode se u značenja koja se moraju podijeliti s ostalim sudionicima u procesu, inače su im neshvatljivi .
- Simboli: riječi, zvukovi, radnje kojima se značenje prenosi drugim pojedincima; simboli (riječ, gesta, izraz lica, ton glasa, neverbalni signali).
- Kodiranje i dekodiranje: proces pretvaranja značenja u simbole i simbola u značenja ; ovaj proces je uglavnom nevoljan.
- Oblik i organizacija : osobito važni u javnom i masovnom komuniciranju.

Kanal - način i sredstvo prijenosa poruke od pošiljatelja do primatelja
- 5 kanala : sluh, vid, dodir, njuh, okus.

Šum - interferencija poruka - vanjski šum, unutarnji šum, semantički šum.

- ♦ **Vanjski šum:** povezana s vanjskim okruženjem, npr.: toplina, hladnoća, buka.
- ♦ **Unutarnji šum:** povezan sa sudionicima u komunikacijskom procesu, npr. zubobolja, glavobolja, umor, odsutnost, osjećaj ljutnje, predrasude.
- ♦ **Semantički šum:** posljedica pošiljateljeve namjerne ili nenamjerne zlouporabe značenja koja blokira primateljevo precizno dekodiranje poruke .

Povratna informacija - reakcija primatelja na poruku nakon što je dekodirana - trenutna, odgođena .



Izvor : canva

Aktivno slušanje

Ključ za uspješne međuljudske odnose je aktivno slušanje, koje se svodi na pokazivanje pažnje, poštovanja, ljubaznosti i empatije sugovorniku, uz suzdržavanje od osuđivanja, optuživanja i davanja savjeta.

Održavanje kontakta očima pomaže usmjeriti pažnju na poruku koju prenosi

- ♦ sugovornik,
- ♦ okretanje tijelom prema sugovorniku,
- ♦ održavanje razgovora poticanjem na nastavak,
- ♦ ne prekidajući govornika,
- ♦ koje pokazuju da slušate sugovornika,
- ♦ postavljanje otvorenih pitanja,
- ♦ suzdržavanje od osuđivanja i pretjeranog tumačenja,
- ♦ otvoreno izražavanje vlastitih potreba i očekivanja.

Kako se usredotočujete na izgovorene riječi govornika? Tajna je namjera i predanost.

Tehnike aktivnog slušanja

Parafraza - Ovo je ponavljanje vlastitim riječima onoga što ste razumjeli od svog sugovornika. Daje povjerenje da ste razumjeli svog partnera, čime sprječava ljutnju i nesporazume; strukturira razgovor i pomaže vam da zapamtite informacije te uklanja ili smanjuje moguće prepreke. Osim toga, potvrda da slušate i razumijete drugu osobu omogućuje vam da steknete njihovu simpatiju i poštovanje.

Preciznost - Kada se u nekoj fazi razgovora pojavi problem koji primatelju poruke nije jasan, važno je problem razjasniti, odnosno postaviti pitanja koja pomažu da se o njemu dobije potpunija slika. Preciznost pomaže u razjašnjavanju nedoumica i šalje signal ispitivaču da je primatelj zainteresiran za ono što se govori.

Pojašnjenje - tehnika aktivnog slušanja koja pomaže strukturirati bitne elemente razgovora. Omogućuje sugovornicima da se uvjere da se njihova razmatranja odnose na istu stvar. Pruža priliku vidjeti najvažnije elemente razgovora u jasnom obliku .

Sažimanje - Kada je razgovor gotov, vrijeme je da se provjeri jesu li dvije osobe jednako primile poruke i da se u jednu rečenicu objedine najvažnija saznanja. Ovo je korisna tehnika kada pregovarate u vezi ili na poslu .

Poticanje, uvažavanje, imenovanje osjećaja - Tijekom razgovora korisno je pokazati svoje zanimanje za sugovornikove riječi kimanjem i korištenjem fraza poput 'aha' i poticanjem na nastavak teme - 'reci mi još!', 'idi' na'. Uvažavanjem, odnosno isticanjem i uvažavanjem određenih točaka, sugovornik osjeća da trud koji je uložio u razgovor nije uzaludan (' govoriš o važnim stvarima ', ' to je važno pitanje ', 'Ja sam, drago mi je što mi to govoriš '). Imenovanje je, s druge strane, demonstracija da razumijete što sugovornik osjeća. Može se usporediti s ogledalom - vaš partner može vidjeti da u vama ima podršku ('Čujem radost u tvom glasu kad to kažeš ').



6. EMOCIJE U KOMUNIKACIJI

Emocije psiholozi definiraju kao: "složeni obrazac tjelesnih i psihičkih promjena koje uključuju fiziološko uzbuđenje, osjećaje, kognitivne procese, vidljive načine izražavanja (uključujući izraze lica i držanje tijela) i specifično ponašanje reakcije koje se javljaju kao odgovor na situaciju koja se percipira kao važna za osobu" (RJ . Gerrig , P. Zimbardo) .

Emocije su važne u ljudskom životu zbog informacijskog potencijala koji nose sa sobom, omogućujući odgovor na okolnosti izvan ljudskog bića. No, one su više od toga, jer su proživljene, one sukreiraju ljudsko iskustvo dajući mu posebnost i jedinstvenost. U ljudskim interakcijama oni su važan izvor intrapersonalnih i interpersonalnih znakova - to se odnosi i na vlastite emocije i na one koje percipiraju drugi.

Emocije se najpotpunije izražavaju govorom tijela, iako se radost, uznemirenost ili nesigurnost mogu prenijeti i riječima. No, govor tijela, u usporedbi s verbalnim govorom, pruža više mogućnosti, makar samo zato što je višekanalni, odnosno informacije se mogu prenijeti istovremeno izrazom lica, gestom, držanjem, tonom glasa ili pogledom, te zato što je manje kontroliran po svijesti - ako je govor tijela u suprotnosti s verbalnim govorom, najvjerojatnije ćemo vjerovati neverbalnim porukama. Ljudi mogu osjetiti laž jer se na temelju neverbalnih reakcija, na razini koja je također nesvjesna, odvija primanje i tumačenje poruka.

Izvor: canva



Kada riječi ne odgovaraju neverbalnoj poruci, skloni smo više vjerovati onome što vidimo nego onome što čujemo. Verbalna komunikacija emocija temelji se prvenstveno na pravilnom odabiru riječi i primjerenosti konstrukciji rečenica. Ostavljajući pisanu komunikaciju po strani, paralingvistika (ton, glasnoća, tonalitet, ritam, ton glasa, brzina govora, artikulacija itd.) neraskidivo je povezana s njom. Sposobnost prepoznavanja emocija kod sebe i drugih omogućuje komunikacijsko izražavanje primjereno situaciji (inhibicija ili razotkrivanje emocija).

Emocije mogu biti pozitivne i negativne. Pozitivni topli odnosi. Njihovo korištenje tijekom pregovora donosi izvrsne rezultate. Znati kako ih podijeliti velika je umjetnost.

Negativne emocije, s druge strane, unose mnogo destrukcije i povrijeđuju sukobljene strane. Oni općenito mijenjaju bit neslaganja. Pozitivne osobe imaju ogroman, uzdižući potencijal. Nasuprot tome, skloni smo se usredotočiti na negativne emocije. Njihova destruktivna uloga pridonijela je kolapsu mnogih država, a bili su uzrok propalih poslovnih ugovora. S emocijama je stvar u tome što jako brzo dođu, ali srećom jednako brzo i prođu. Njihov životni vijek je dinamičan, ali traje neko vrijeme, ostavljajući za sobom veliku pustoš. Oni su kao zarazna bolest - zaraze sve koji su u polju zaraznih. Poslani u eter, oni nastavljaju živjeti u mašti onih kojima su upućeni. Nažalost, od tog trenutka više nemamo nikakav utjecaj na njih. Uz pomoć emocija izražavamo probleme koji nas pogađaju. Naravno, poslani signali općenito nisu baš jasni. Sukobljena strana ih pokušava učinkovito dekodirati. Ispostavilo se da je vrlo često njihovo tumačenje pogrešno. S emocijama je to slično pakiranju dragocjenog dara. Da biste uživali u njemu, morate ga odmotati. Ocjenjivanje iznenađenja na temelju pakiranja je kao tumačenje protivničkih namjera emocijama. Uostalom, nikad se ne zna radi li osoba koja izražava emociju svjesno i želi li na taj način prenijeti poruku ili se možda radi samo o podsvjesnom strahu. Svaka situacija je drugačija i za svaku se mora pronaći drugačije rješenje.

Protivnikove emocije uvijek treba tretirati kao signal iza kojeg se krije bit. Da bismo ih prepoznali, potreban je unutarnji mir. Kada smo u ovakvom stanju, greška je argumentirati vlastitu tezu, a još više napadati tezu druge strane. Emocije protivnika tjeraju nas da se usredotočimo na sebe i borimo se iz vlastitih razloga. Potrebno je odmaknuti se od snage argumenata, koja se očituje u pričanju i napadanju, na slušanje obrazloženja druge strane i razumijevanje onoga što se krije iza tih emocija.

7. RJEŠAVANJE SUKOBA

Riječ sukob dolazi iz latinskog jezika i doslovno prevedena znači 'sukob'. Dva različita: sklonosti, vrijednosti, stavovi, očekivanja, pogledi, interesi, ciljevi, ideje, osjećaji, potrebe ili percepcije stvarnosti sudaraju se u isto vrijeme. Te razlike strane ne prihvaćaju i dolazi do spora.

Sukobi su svojstveni ljudskoj prirodi, čak su i neizbježni, proizlaze iz dinamike procesa među ljudima. Moglo bi se reći da što više društvenih kontakata imamo, to je veći rizik od konfliktnih situacija. Konflikata je bilo, ima i bit će, ne mogu se potpuno eliminirati iz života, ali možemo naučiti kako ih spriječiti, ublažiti njihove negativne učinke i kako sukobe rješavati na konstruktivan način, odnosno na dobrobit obje strane. uključeni. Psihološke determinante nastanka sukoba pretpostavljaju da nastanak sukoba ovisi o tome kako se situacija percipira i razumije te hoće li i kakvu akciju poduzeti sukobljene strane. Ovdje se radi o kognitivnoj evaluaciji situacije. Neki ljudi će situaciju doživjeti kao konfliktnu, dok drugi neće.



Izvor: canva

Američki posrednik Ch. W. Moore razlikuje 5 potencijalnih izvora, a time i tipova sukoba. Oni su:

- **Sukob vrijednosti** (razlike u vjeri, ideologiji, tradiciji; vrijednosti vezane uz vlastito ja - identitet osobe; svakodnevne vrijednosti - običaji , konvencije) ,
- **Konflikt u vezi** (pogrešna percepcija; loša komunikacija; snažne emocije; stereotipi; negativni, osvetnički postupci) ,
- **Sukob interesa** (materijalni interesi - novac, vrijeme, podjela rada; proceduralni interesi - način vođenja razgovora; psihološki interesi - samopoštovanje, dostojanstvo, poštovanje, povjerenje) ,
- **Sukob podataka** (informacije koje nedostaju; nerazumijevanje podataka; različita tumačenja podataka, različiti postupci prikupljanja podataka) ,
- **Strukturni sukob** (nejednaka kontrola resursa; nejednaka raspodjela moći; prostorna raspodjela; vremenska ograničenja; višak zadataka; različite društvene uloge) .

Vrijedno je istaknuti da se ponekad više uzroka preklapa u jednoj konfliktnoj situaciji. Ako se sukob pogorša, izvornom uzroku dodaju se novi problemi . Ovo pokazuje koliko je važno poduzeti brze mjere kako se sporna pitanja ne bi nakupila. Sukob je dinamičan fenomen, tako da u njemu možemo identificirati sukcesivne faze . Prva faza je prepoznavanje sukoba – shvaćamo da nešto nije u redu, osjećamo se loše zbog toga, postoje početna neslaganja . Tada se pojavljuje međusobno neprijateljstvo - u obliku negativnih optužbi, verbalne agresije . Sljedeća faza je vrhunac sukoba - u pravilu traje kratko , ali je vrlo burno , javljaju se jake emocije , uključujući i mržnju , puno je teže imati zdrav razum i slušati jedni druge. Nakon eskalacije sukoba slijedi smirivanje - tada se može voditi konstruktivan dijalog, odvajajući emocije od činjenica. Posljednji korak kojemu trebamo težiti u sukobu je dogovor – racionalno sučeljavanje stavova i argumentacija omogućuje nam pronalaženje obostrano zadovoljavajućeg rješenja sukoba.

Konstruktivan način rješavanja sukoba:

- Primarni i najkonstruktivniji način rješavanja sukoba je razgovor. Kad se emocije malo slegnu, pripremite se na to odabirom povoljnog mjesta i vremena: mirno mjesto, po mogućnosti bez prisutnosti trećih osoba – njihova prisutnost nepotrebno potiče na eskalaciju stranaka. Bolje je izdvojiti više vremena nego manje - vremenski pritisak može pojačati napetost, otežavajući konstruktivan dijalog. Izraziti odobravanje sastanka i optimizam u pogledu ishoda; zamolite drugu stranu da izrazi svoje stajalište; vodite dijalog - to podrazumijeva stav 'mi protiv problema' i strategiju u kojoj svi pobjeđuju. Identificirajte izvor problema, a zatim načine kako ga ublažiti ili ukloniti za dobrobit objiju strana. Ako se dogovorite, korisno je sklopiti ugovor – psihološke prirode – zapišite svoje zaključke i zapažanja ili usmeno sažmite razgovor.
- Primjena asertivnog stava.
- Jačanje sposobnosti aktivnog slušanja.
- Korištenje 'ja' poruka u razgovoru, npr. ako gledate u svoj telefon dok razgovaram s vama (činjenica - ponašanje druge osobe - bez prosuđivanja), tada se osjećam ignorirano (moja reakcija).
- Tretiranje sukoba kao problema koji treba riješiti (ulazak u izravne pregovore, korištenje medijacije).
- Traženje potpore (apeliranje na vlast ili druge za stvaranje koalicije).
- Obraćanje trećoj strani da odluči čija je strana u pravu (pozivanje arbitra, poduzimanje pravnih radnji).

asce : Canva Studio



Kako riješiti sukobe u lokalnoj zajednici?

Kada dođe do sukoba u lokalnoj zajednici, korisno je koristiti gore navedene metode rješavanja sukoba. Krugovi seoskih domaćica su skupine čiji je cilj integracija i pružanje međusobne emocionalne i socijalne podrške svojim članovima i široj seoskoj zajednici. Djelovanje kružoka okuplja i socijalno ujedinjuje selo, što pridonosi poboljšanju kvalitete života seoske zajednice. Stoga je važno zapamtiti da uvijek analizirate sukob i stupnjavate načine njegova rješavanja. U slučaju sukoba treba tražiti zajednički jezik za rješavanje problema. Ovdje se radi o atmosferi i odnosu s osobom u sukobu, ali i drugim ljudima koji će biti svjesni sukoba, a sigurno će ih biti mnogo.

8. UPRAVLJANJE KOMUNIKACIJSKIM PROCESOM

Stvaranje procesa komunikacije preduvjet je pravilnog funkcioniranja organizacijske jedinice. Naravno, kod konkurentnosti poduzeća naravno utječu i drugi čimbenici osim kvalitete zadataka koje obavljaju zaposlenici, bilo da oni potječu iz unutarnjeg ili vanjskog okruženja. Međutim, temelj upravljanja je komunikacijski proces koji posreduje u zadacima planiranja, organiziranja, motiviranja i kontrole. Pozitivni međuljudski odnosi i dobar timski rad zahtijevaju odgovarajuće komunikacijske vještine, koje treba vješto podržati i unaprijediti uz pomoć odgovarajućeg treninga. Učinkovita timska suradnja potiče inovativnost i kreativnost unutar tima. Organizacijski menadžeri trebali bi ga podržati i kroz tehnološka rješenja (IT alati, online forumi za razmjenu informacija itd.) i kroz forume licem u lice za razmjenu informacija i znanja licem u lice.

Zdj. RODNA P. roizvodnja _____

9. LITERATURA

- https://cdr.gov.pl/images/Poznan/2021-02-22_ZDR/2021-1/B._CHMIELEWSKA_-_KIERUNKI_AKTYWNO%C5%9ACI_K%C3%93%C5%81_GOSPODY%C5%83_WIEJSKICH.pdf
- http://www.pg.gda.pl/~krzyte/students/1___Analysis_elements_of_communication.pdf
- <https://lumine.me/blog/terapia/techniki-poprawnej-komunikacji>
- <https://mcps.com.pl/wp-content/uploads/2019/06/materialy-szkoleniowe-20190528.pdf>
- <https://avigon.pl/blog/rozwiazywanie-konfliktow-co-pomaga>
- <https://mtc.pl/komunikacja-werbalna/>
- <https://mtc.pl/tag/komunikacja-interpersonalna/>
- <https://fundacjawspomaganiawsi.pl/komunikacja-w-spolecznosci-lokalnej/>
- <https://www.edurada.pl/artykuly/emocje-w-komunikacji-interpersonalnej/>
- <https://sbc.org.pl/Content/363098/karczewska.pdf>
- <https://www.poradnikzdrowie.pl/psychologia/rozwoj-osobisty/komunikacja-werbalna-czyli-porozumienie-oparte-na-slowie-aa-Hnxf-XKJx-bzXc.html>
- https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikacja_werbalna_i_niewerbalna
- Pocztowski A. (2007), Upravljanje ljudskim resursima, PWN, Varšava
- Kozak E. (2005), Verbalno i neverbalno komunikacija u interkulturalnom komunikacija , Kultura i obrazovanje , br. 4
- Budzanowska-Drzewiecka M. (ur.) (2016.), Kulturalna razlike u poslovnoj komunikaciji , Izdavačka kuća Jagiellonian University, Kraków
- <https://sites.google.com/site/szostokkomunikacja/swdsd>
- <https://students.pl/artykuly/komunikacja-werbalna-i-niewerbalna/>
- <https://www.medonet.pl/zdrowie,komunikacja-interpersonalna---reguly--sposoby-prowadzenia--pulpki,artykul,1728597.html>
- https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikowanie_interpersonalne
- Bieleń I. (2013), Govor tijela kao element koji se koristi u medijaciji u javnoj sferi , Pregled javne uprave
- Romanowska M. (2002), Osnove organizacije i upravljanja, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Varšava .

Stankiewicz J. (1991), Komunikowanie się w organizacji, Astrun , Wrocław

Stoner JAF, Wankel Ch. (1992), Kierowanie, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa

Osuch, W. (2011.), Interpersonalno komunikacja kompetencije u eri napretka globalizacija procesi . Poduzetništvo-Obrazovanje

<https://sites.google.com/site/szostokkomunikacja/swdsd>

<https://students.pl/artykuly/komunikacja-werbalna-i-niewerbalna/>

<https://www.medonet.pl/zdrowie,komunikacja-interpersonalna---reguly--sposoby-prowadzenia--pulapki,artykul,1728597.html>

https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikowanie_interpersonalne

Bieleń I. (2013), Govor tijela kao element koji se koristi u medijaciji u javnoj sferi , Pregled javne uprave

Romanowska M. (2002), Osnove organizacije i upravljanja, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Varšava .

Stankiewicz J. (1991), Komunikowanie się w organizacji, Astrun , Wrocław

Stoner JAF, Wankel Ch. (1992), Kierowanie, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa

Osuch, W. (2011.), Interpersonalno komunikacja kompetencije u eri napretka globalizacija procesi . Poduzetništvo-Obrazovanje

Wszółek M. (ur.) (2013), Komunikacje w rozmowie 2, Wrocław

<https://portal.abczdrowie.pl/komunikacja-interpersonalna-czym-jest-na-czym-polega-jakie-sa-jej-cele-i-jak-je-osiagnac>



PROJEKT WOBIS

**Enhancement of
Rural Women' s Associations
as a Chance for
Growth of Women
Entrepreneurship**

**WEB STRANICA
w w w . w o b i s 2 0 2 2 . e u**

**FACEBOOK STRANICA
WOBIS**

WOBIS