

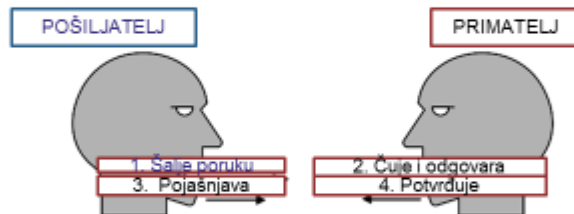


Učinkovita komunikacija

Učinkovita komunikacija

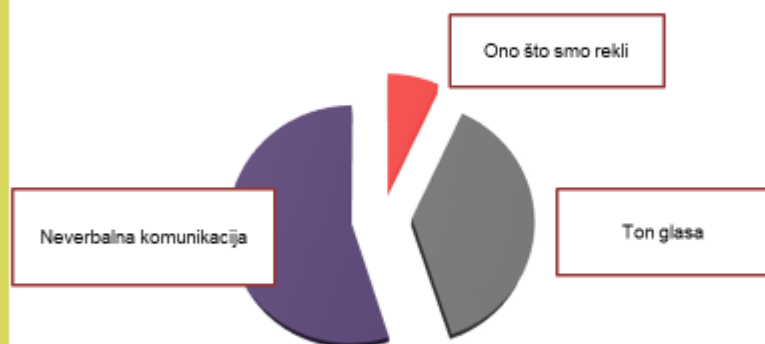
Komunikacija danas igra veliku ulogu u našim životima. Teško je zamisliti bilo koju aktivnost koja na neki način ne uključuje komunikaciju. Danas sve europske zemlje krase različitost, a tu učinkovita komunikacija igra ključnu ulogu. Kroz učinkovitu komunikaciju grade se odnosi, stvaraju se brižna i dostojanstvena društva te se postiže cilj da ljudi svih nacionalnosti mogu postići sreću u svom životu. Dakle, učinkovita komunikacija igra veliku ulogu u postizanju svih naših ciljeva.

Model učinkovite komunikacije



Komunikacija je dvosmjerni proces! Morate znati primati informacije kao i prenositi poruku. To znači slušanje, razumijevanje i razmišljanje o tome što vam ljudi pokušavaju reći, a ne samo isticanje svojih misli.

Kako komuniciramo?



Mnogi ljudi su iznenađeni kad saznaju da se samo 7% onoga što komuniciramo temelji na rječniku te da se 38% onoga što komuniciramo temelji na glasovnoj intonaciji a da se 55% onoga što iskomuniciramo temelji na neverbalnom ponašanju.

Stilovi komunikacije



Svatko ima svoj komunikacijski stil i postoje tisuće i tisuće varijacija učinkovite komunikacije. Ono što je najvažnije, jest međusobna iskrena i poštena komunikacija u stilu u kojem se osoba osjeća autentično. Malo ljudi uspjeva komunicirati učinkovito koristeći stil koji njima osobno ne odgovara.

Pasivni sugovornik



- Boji se govoriti pred svima
- Izbjegava direktan kontakt očima
- Malo ili nimalo ekspresije
- Izolira se iz grupe
- Slaže se s drugima unatoč svojim osjećajima
- Sebe cijeni manje u odnosu na druge
- Ne ostvaruje svoje ciljeve
- Slijedi pravilo: ti si ok, ja nisam



Pojedinci s pasivnim stilom komunikacije obično izbjegavaju sukobe i mogu postati "naporni" kada se susreću s teškom ili visoko agresivnom osobom. Pasivni komunikatori mogu čak osjećati napadnuto pred osobom koja izražava svoje ideje i potrebe. Biti pasivni komunikator ne znači nužno da osoba nema snažna mišljenja jer ih nerijetko upravo oni i imaju. Pasivni komunikator jednostavno ne izriče mišljenje zbog straha, želeći izbjeći stvaranje napetosti ili pak ponekad iz poštovanja prema drugoj osobi koju ne žele uvrijediti.

Asertivni sugovornik



- Govori jasno i otvoreno
- Ostvaruje kontakt očima
- Ekspresije koje koristi slažu se s poslanom porukom
- Sudjeluje u grupnom radu
- Govori svrhovito
- Sebe cijeni jednako kao i druge
- Ostvaruje svoje ciljeve bez otuđivanja od drugih
- Slijedi gesto: ja sam ok ti si ok



Pojedinci s asertivnim stilom komunikacije izražavaju svoja mišljenja i potrebe. Obično su zainteresirani za slušanje mišljenja i potreba drugih s kojima surađuju. Često su izravni, ali izbjegavaju biti "brutalno iskreni". Posjeduju interes za bavljenje drugom osobom uz poštivanje njezinog integriteta. Iskreno izražavaju svoje mišljenje i osjećaje o određenoj temi. Ponekad i u komunikaciji s osobom koja se opisuje kao "teška", asertivni komunikatori i dalje ostaju asertivni i profesionalni.

Agresivni sugovornik

- Prekida druge u razgovoru
- Zuri u druge
- Ometa druge svojim načinom izražavanja
- Dominira i kontrolira tijekom rada u grupi
- Uvažava samo svoje osjećaje
- Sebe cijeni više od drugih
- Ostvaruje svoje ciljeve bez obzira na druge
- Slijedi geslo: Ja sam ok ti nisi ok



Pojedinci s agresivnim stilom komunikacije obično "gaze druge ljude" i ne mare previše za druge osobe. Zabrinuti su samo za vlastite interese i nemaju ništa protiv toga da ostvare svoje interese na račun druge osobe. Osoba s ovim stilom komunikacije često postaje uzrok sukoba unutar grupe. Ova vrsta komunikatora često se smatra zlostavljačem a uzrok tome leži u činjenici da osigurava izražavanje samo svog stajališta.

5 stvari koje znaju izvrsni govornici



1. Govore jasno ✓
2. Ističu zajedničku viziju ✓
3. Slušaju ✓
4. Koriste govor tijela (neverbalnu komunikaciju) ✓
5. Kulturološki i politički osviješteni ✓



Učinkovite komunikacijske vještine ocijenjene su kao jedne od najvrednijih vještina koje pojedinac treba steći. Postoji 5 jednostavnih stvari koje svi veliki govornici i dobri komunikatori rade:

Broj 1 – Govore jasno koristeći planirane i strukturirane poruke. Poruke i tema o kojoj komuniciraju prilagođavaju kako bi se osigurala relevantnost poruke za specifičnu publiku kojoj se obraćaju.

Broj 2 – zagovaraju zajedničku viziju koja pomaže u ostvarivanju otvorene komunikacije. Utječe na osjećaj kod ljudi kojima se obraćaju u smislu toga da ljudi osjećaju da su dio onoga što se predlaže.

Broj 3 – posjeduju izuzetne vještine slušanja što im omogućava da čuju i protumače ono što im drugi ljudi govore. To potiče otvorenu komunikaciju jer se drugi članove grupe osjećaju ugodno.

5 stvari koje znaju izvrsni govornici

1. *Govore jasno* ✓
2. *Ističu zajedničku viziju* ✓
3. *Slušaju* ✓
4. *Koriste govor tijela (neverbalnu komunikaciju)* ✓
5. *Kulturološki i politički osviješteni* ✓



Broj 4 – učinkovito koriste govor tijela usvajajući primjerene položaje tijela. Koriste kontak s očima kad god je moguće te se koriste gestama za prenošenje i jačanje značenja prenesenih poruka.

Broj 5 – oni su kulturno i politički svjesni što osigurava uklanjanje prepreka za učinkovitu komunikaciju i povećanje mogućnosti pozitivnih komunikacijskih ishoda. Zdrava politička prosudba i kulturna svijest osiguravaju da jednostavna poruka može privući široku publiku.



Drugi jezik nije samo rječnik riječi, zvukova i sintakse. To je drugačiji način tumačenja stvarnosti, raširenih generacijama koje su razvile jezik.

Federico Fellini



Kada razmotrimo međukulturalnu komunikaciju, možemo primjetiti da je to kompleksan komunikacijski proces. Jezične prepreke odmah su vidljive i prepoznatljive. Ipak, treba imati na umu da poznavanje mnoštva različitih jezika ne znači nužno da ste uspješan interkulturalni komunikator.

Interkulturalna komunikacija Obrasci



Kolektivistička kultura

- Manje usredotočene na verbalnu interakciju
- Fokus na neverbalnu interakciju
- Češća indirektna komunikacija
- Komunikacijski kontekst iznimno važan
- Socijalno ovisni
- Obaveze i dužnosti definiraju ponašanje

Individualistička kultura

- Usredotočene na verbalnu interakciju
- Manji fokus na neverbalnoj interakciji
- Većinom koristi direktnu komunikaciju
- Ono što je rečeno je važnije
- Nezavisnost
- Stavovi i osobne potrebe definiraju ponašanje



Kulturna pozadina pojedinca utječe na to kako komunicira i kako sam sebe vidi. Kolektivističke kulture koje se uglavnom nalaze u Aziji i Africi naglašavaju potrebe i ciljeve grupe kao cjeline nad potrebama i željama svakog pojedinca. Ljudi iz kolektivističkih kultura imaju veću vjerojatnost da vide sebe na način da su povezani s drugima i nerijetko sami sebe definiraju u smislu njihovih odnosa s drugima.

Nasuprot tome, individualističke kulture koje prevladavaju u Europi, Americi i Australiji karakterizirane su prioritetom ili naglaskom pojedinca u cijeloj skupini. Ove su kulture orijentirane oko sebe i fokusiraju se na neovisnost, a ljudi koji žive u tim kulturama sebe smatraju odvojenima od drugih, definirajući se na temelju svojih osobnih osobina.

Niski & visoki kulturalni kontekst



Visoki kulturalni kontekst i niski kulturalni kontekst često se koriste kao izrazi koji opisuju široke kulturne razlike među društvima.

Kulture visokog konteksta poput Japana, Kine, Francuske, Španjolske i Italije su društva u kojima ljudi imaju bliske veze tijekom dugog vremenskog razdoblja. Mnogi aspekti kulturnog ponašanja nisu izričiti jer većina članova zna što treba učiniti i što misliti temeljeći to na višegodišnjoj međusobnoj interakciji. Skloni su preferirati neizravnu verbalnu interakciju. Njihovo razumijevanje značenja ugrađeno je na mnogim različitim sociokulturnim razinama te se prenosi putem bezbroj neverbalnih znakova. Ljudi u kulturama visokog konteksta komuniciraju s jednostavnim porukama koje su često dvosmislene. Općenito izbjegavaju govoriti “ne”.

Kulture niskog konteksta poput Švicarske, Njemačke, Švedske, SAD-a i Velike Britanije su društva u kojima ljudi imaju tendenciju da imaju mnogo veza. Te veze su kraće i ostvarene su zbog specifičnog razloga. U tim društvima, kulturološko ponašanje i uvjerenja možda će biti izričito navedeni kako bi se znali ponašati oni koji dolaze u ovo kulturno okruženje. U kulturama niskog konteksta ljudi preferiraju izravnu verbalnu komunikaciju i razumiju značenje samo na jednoj razini.

Niski & visoki kulturalni kontekst



Ljudi u tim kulturama uglavnom su manje stručni u čitanju neverbalnih znakova i umjesto toga komuniciraju putem visoko strukturiranih poruka koje su jasne i sažete. U ovim kulturama ljudi ne prenose informacije izravno.

Iako su ovi pojmovi ponekad korisni u opisu nekih kulturalnih aspekata, nikada se ne može reći da je kultura “visoka” ili “niska” jer društvo sadrži oba kulturalna konteksta.

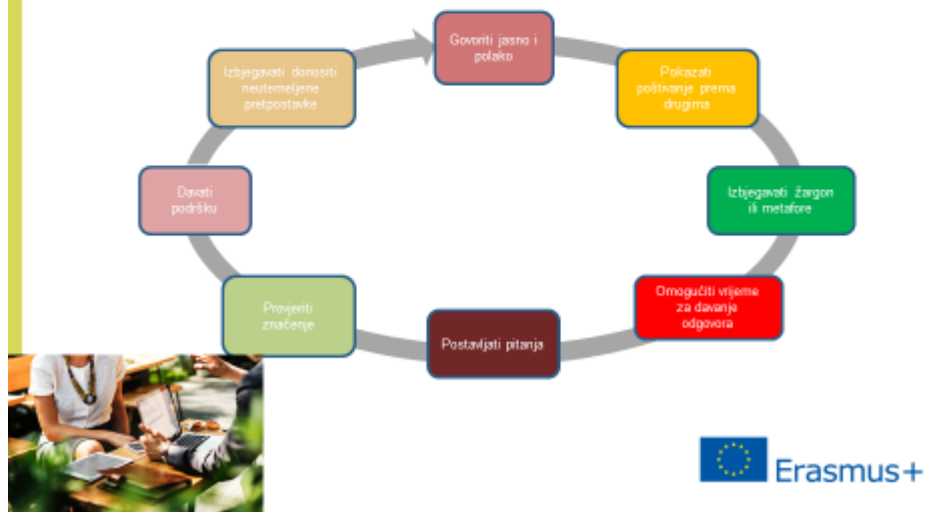
Savjeti za učinkovitu interkulturalnu komunikaciju



Interkulturalna komunikacija može biti dinamična i poticati razvijanje razumijevanja kultura i ponašanja drugih ljudi. Dugoročno, može poboljšati odnose i izgraditi solidarnost. Za postizanje uspjeha postoje neki osnovni principi koje možete koristiti kako biste poboljšali svoje interkulturalne komunikacijske vještine.

U interkulturalnom komunikacijskom kontekstu važno je uzeti “svoje” vrijeme: tako da govorite jasno i polako te da izbjegnute korištenje žargona i metafora. Ako niste sigurni što je netko odgovorio, nemojte se bojati postaviti pitanje. Jednako tako, važno je pokazati poštovanje prema onima s kojima pokušavate komunicirati. Pobrinite se da im omogućite dovoljno vremena da odgovore na vaša pitanja. Podržite ih i pomažite u komunikacijskom procesu. S obzirom na očekivane kulturne razlike, neophodno je izbjegavati pretpostavke i razjasniti sve probleme ili odgovore na koje niste sigurni.

Savjeti za učinkovitu interkulturalnu komunikaciju



Budite strpljivi. Rad u interkulturalnom okruženju može biti frustrirajuće, a očekivanja se možda neće ostvariti. Interkulturalna komunikacija može biti zamorna jer neka ponašanja vašeg sugovornika mogu biti neprikladna. U interkulturalnim komunikacijskim nastojanjima važno je izbjegavati osjećaj krivnje i sukob. Zadržite pozitivan stav jer to može pomoći u izradi strategija za rješavanje teških situacija.

Učinkovita komunikacija Radni zadaci & Igre



Razumijevanje Idioma



Često koristimo idiome kada govorimo. Korištenje idioma jeziku daje „boju“ i čini ga zanimljivijim za slušatelje.

Razumijevanje idioma sastavni je dio jezične tečnosti i osnovna kompetencija za integraciju u novu zajednicu.

Kliknite vezu u nastavku da biste igrali idiomsku igru i razvili svoje osnovne vještine jezika

www.theidiomgame.eu



Ova vježba može vam pomoći u izgradnji interkulturalnih komunikacijskih vještina i podruprijeti razvoj kompetencija unutar svoje grupe. Igrajte igru s idiomima u grupi ili na mrežnoj stranici.

Hvala!

This project has been funded with support from the European Commission.

This document reflects the views only of the author and the Commission cannot be held responsible for any use which might be made of the information contained herein.

Project Number: 2017-1-FR01-KA204-037126



Projekt je financiran uz potporu Europske komisije.

Broj projekta: 2017-1-FR01-KA204-037126

Ova publikacija odražava isključivo stajalište autora publikacije i Komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.



CARDET

CENTRE FOR THE ADVANCEMENT OF RESEARCH
& DEVELOPMENT IN EDUCATIONAL TECHNOLOGY



Future In
Perspective

USTANOVA ZA
OBRAZOVANJE
ODRASLIH | ADULT
EDUCATION
INSTITUTION



Speha Fresia
SOCIETÀ COOPERATIVA

SUD CŌNCEPT

Coopérative de consultants | Bureau d'études et de Conseil