

## КОМУНИКАЦИЈА

Основ међуљудских односа је комуникација. Не постоји начин да не комуницирамо. Начин функционисања и све што радимо у животу неодојиво је од комуникације, чак и размишљање, када смо сами, спада у комуникацију.

Комуникација се не везује искључиво за речи (*вербална* комуникација) већ и за положај и покрет тела тзв. говор тела (*невербална* комуникација). Кад игноришемо неког шаљемо поруку – дакле комуницирамо. („Човек повремено говори, а непрестано нешто саопштава“)

Невербална комуникација је израженија међу људима који се познају дуже и често се дешава да уместо појединих речи некој, нама блиској особи, упутимо само поглед или слегнемо раменима, а да притом та особа потпуно разуме шта смо хтели да кажемо. Невербални начин комуникације, такође, добро функционише и у радним срединама јер много информација добијамо када неког само погледамо. По држању тела дотичне особе можемо да закључимо да ли је прави моменат да се некоме обратимо, тј. можемо да видимо да ли је неко презаузет, преуморан, бесан или добро расположен.

### Основни чиниоци комуникације:

Пошиљалац – особа која шаље поруку

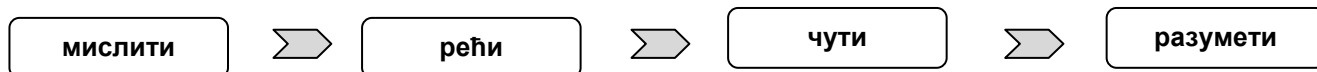
Информација – порука која се преноси

Канал – пут који порука прелази

Прималац – особа (или више њих) која прима поруку



Ток комуникације:



Важност чиниоца је у томе што сваки од њих мора да буде у потпуности јасан и конкретан јер код неповратних процеса попут комуникације врло често долази до забуне. Наиме, ми не можемо да вратимо оно што је речено нити можемо да се предомислимо када гестукулирамо. Самим тим, комуникација је процес који не може да се врати у назад (иреверзибилан процес). Наравно, можете касније додатно да објасните то што сте желели да искомуницирате, али има ситуација када додатна објашњења или промене изјава и сл. просто немају исту снагу као оно што је првобитно речено.

**Пошиљалац** мора да зна шта жели да саопшти и на који начин то жели да уради, да притом на јасан и директан начин пошаље поруку. Ако желимо да саопштимо некоме да смо, на пример, љути на њега, то нећемо нагласити осмехом и опуштеним држањем тела, напротив, имаћемо намргођено лице и крут став. Наравно, уколико желимо да истакнемо да смо задовољни нечим, нећемо се “снуждити и тугаљиво седети у ћошку”, него ће осмех бити веома видљив а положај тела отворен и опуштен.

**Информација** мора да буде потпуна, да прималац схвати и на прави начин прихвати поруку, да потом прикаже реакцију и на тај начин постане пошиљалац нове поруке – повратне информације. Када упутимо неком информацију којом желимо да саопштимо да желимо да дође на важан састанак, на пример, нећемо му махнути руком у неком правцу. Потпуна информација би требала да буде таква, да неком вербално дамо до знања шта се дешава уз евентуално указивање у ком правцу ће састанак бити одржан.

На успех комуникације утичу и **канал** комуникације, кроз које порука пролази када је одашилићемо тј. када је примамо.

Такође, ту су и филтери, **барјере** које могу да ометају процес комуникације. То може бити пуно ствари, на пример, наше тренутно емотивно стање - уколико смо љути или уплашени нећемо имати довољно стрпљења да сваком укажемо потребну толеранцију, па ће порука, иако нисмо хтели (прошавши кроз тунеле нашег расположења) постати љутито изречена. Позиција у којој се налазимо, на пример, ако смо сувише далеко од некога постоји шанса да нећемо чути шта нам се говори. Тиме ће канал бити неприступачан. Осим саме садржине и суштине поруке коју шаљемо, важан је и сам начин којим нешто изговарамо (боја и тоналитет гласа), мимика лица и тела који прате поруку. Сви наведени фактори имају могућност да нехотице промене поруку. Пошто су и вербална и невербална комуникација подједнако важне и међусобно се прожимају и допуњују, њихова усклађеност је камен темељац успешне комуникације.

Многи мисле да је комуникација остварена у тренутку када су неке рекли да, на пример, нешто ураде. Међутим, успешна комуникација остварена је у оном тренутку када је примаоц тачно схватио шта је пошљилац послао. Поставља се питање како можемо знати да је приматељ примио поруку у облику у којем је одаслана а одговор је: **двосмерном комуникацијом** тј. повратном информацијом или feedback-ом. Повратна информација ће «рећи» пошљилацу да је прималац разумео поруку, схватио њену важност, и шта с њом (евентуално) треба да урадити.

Повратна информација се шаље парафразирајући речи пошљилаца и она не подразумева искључиво вербалне, већ и невербалне одговоре. Климање главом, пружање руке као показатељ постизања договора, подизање обрва код несхваћања и сл. такође дају саговорнику повратну информацију.

Као битни делови **успешне комуникације** се могу издвојити:

- **Јасност** – разуме ли ваш саговорник шта говорите, да ли је ваше излагање јасно и граматички правилно?
- **Сажетост** – улазите ли директно у проблем, знате ли тачно шта желите рећи, има ли оно што представљате увод, разраду и закључак?
- **Коришћење одговарајућих речи** – Значе ли ваше речи особи којој говорите исто што и вама, избегавате ли жаргон, скраћенице и сленг?
- **Способност слушања уз адекватан feedback** – Слушате ли активно и са разумевањем, комуницирате ли очима, постављате ли питања кад не разумете о чему се говори?
- **Одговарајућа невербална комуникација** – комуницирате ли на овај начин, да ли делујете заинтересовано, постављате ли питања којима желите дознати више о ономе о чему саговорник говори?

### Стилови комуникације:

- агресивна
- дефанзивна
- пасивно агресивна
- асертивна

Асертивност је изведена из енглеске речи assertiveness која означава самопоуздано, самоуверено и самопотврђујуће понашање. Асертивност се може дефинисати као изражавање својих мисли, идеја, жеља и осећања на искрен, уважавајући и директан начин.

За разлику од агресивног, дефанзивног и пасивно – агресивног комуницирања асертивност подразумева уважавање својих, али и туђих права, уважавање себе, али и друге особе и њеног мишљења.