

Komunikacijske veštine - Uvod

prof. dr Danijela Petrović
Dragan Vesić i Milica Erić, saradnici u nastavi
2016

Zašto nam je potrebna komunikacija?

Ciljevi komunikacije (deVito, 2005)

- **Otkrivanje**
 - **Uspostavljanje odnosa**
 - **Pomaganje**
 - **Uveravanje**
 - **Zabava**
-

1. OTKRIVANJE

- otkrivamo informacije o sebi
- učimo o sebi i o drugima
- saznajemo nove informacije – o stvarima, ljudima i događajima



Danas se oslanjamo na komunikacijske medije kako bi ispunili ovu funkciju.

Informacije koje saznajemo putem medija u interakciji s onim što znamo iz interpersonalnih odnosa postaju deo našeg iskustva.

2. *USPOSTAVLJANJE ODNOSA*

- uspostavljanje odnosa
- održavanje odnosa
- prekid odnosa



3. POMAGANJE

- davanje konstruktivne kritike,
 - izražavanje empatije,
 - rešavanje problema...
-
- nastavnici, psiholozi, terapeuti, savetnici ovu funkciju koriste kao temelj svoje profesije



4. UVERAVANJE

- jedan od najčešćih ciljeva komunikacije
- svakodnevno pokušavamo promeniti ponašanja i stavove drugih

Neki istraživači tvrde kako je svaka komunikacija persuazivna (cilj joj je uveriti nekoga u nešto)

Npr:

- samo-prezentacijski ciljevi:** komuniciramo s ciljem da drugima prenesemo imidž koji želimo da imaju o nama
- argumentacijski ciljevi:** komuniciramo kako bismo sagovornika uverili da smo u pravu
- instrumentalni ciljevi:** komuniciramo kako bismo od druge naveli da nešto učine za nas



5. ZABAVA

- pričanje viceva, gledanje komedija, prepričavanje zanimljivih prič, tračarenje
- uključuje motiv prijetnosti
- omogućava opuštanje i beg od svakodnevnih briga i pritisaka



Zašto su nam potrebne komunikacijske veštine?

- danas se sve više uviđa značaj efikasne interpersonalne komunikacije za uspeh na ličnom i poslovnom planu
 - sposobnost da komuniciramo efikasno na interpersonalnom nivou neophodan uslov ljudskog postojanja i opstanka
 - poznavanje različitih komunikacijskih veština i njihovog efekta na socijalnu interakciju suštinsko za interpersonalno funkcionisanje
-

-
- gotovo da nema područja ljudske delatnosti u kojem učenje zakonitosti komuniciranja i savladavanje komunikacijskih veština nije potrebno i primenljivo
 - **to je naročito važno za sve koji kao stručnjaci neposredno rade sa drugim ljudima i koji se iz dana u dan, obavljajući svoj posao, susreću sa drugim ljudima**
 - **nastavnici, vaspitači, psiholozi, lekari, rukovodioci...**
 - imajući na umu značaj komunikacije za stvaranje i očuvanje dobrih međuljudskih odnosa sasvim je jasno da profesionalci u različitim strukama moraju da imaju znanje i ekspertizu u komunikacijskim veštinama
-

- Profesionalne kompetencije u većini zanimanja uključuju efikasnu primenu tri osnovne grupe veština:
 - **Kognitivne veštine**. Odnose se na stručna znanja po kojoj se jedna profesija prepoznaje i razlikuje od drugih.
 - **Tehničke veštine**. Reč je o specijalizovanim, praktičnim i manipulativnim veštinama i tehnikama koje su ključne za jednu profesiju.
 - **Komunikacijske veštine**. Sposobnosti i veštine pojedinca da uspešno komuniciraju sa svima koji se nalaze u njihovom profesionalnom okruženju.
-

-
- Tradicionalno, u profesionalnom obrazovanju različitih struka naglasak se stavljao na usvajanje prve dve grupe veština, dok se usvajanju i razvijanju komunikacijskih veština posvećivalo malo pažnje, čak i u onim profesijama u kojima dominira rad sa ljudima (npr. obrazovanje i zdravstvo).
 - studenti se dobro upoznaju sa stručnim aspektom posla koji obavljaju, ali najčešće nisu u dovoljnoj meri ovladali veštinom međuljudske komunikacije tj. ne znaju kako da delotvorno komuniciraju
-

■ Poslednjih decenija situacija se menja!

- Komunikacija kao naučna disciplina se razvija ubrzanim koracima:
 - veliki broj časopisa i knjiga koje su posvećene ovoj disciplini
 - sve veća ponuda kurseva iz ove oblasti:
 - na fakultetima
 - nakon završenog osnovnog obrazovanja
-

KV16 – osnovne teme

- Komunikacija i ličnost, opažanje, emocije
 - Neverbalna komunikacija
 - Veština slušanja
 - Veština suprostavljanja
 - Stilovi ponašanja u sukobu
 - Veština rešavanja sukoba
 - Pregovaranje
 - Posredovanje
 - Komunikacija u timu
-

KV16 – predispitne obaveze (40 poena)

- primeri JA i Ti poruka **20**
 - primeri situacija za asertivno reagovanje i asertivnih rečenica **20**
- rad malim grupama (do 4 člana)

KV16 – ispit (60 poena) - na kraju kusa

Ja poruke - 20 poena rad u malim grupama

- 10 primera primera Ti i Ja poruka za istu situaciju
 - Ne zaboravite da elaborirate Ti poruke
 - Vodite računa o tome da li je situacija primerena za upotrebu Ja poruka

Asertivnost – 20 poena

rad u malim grupama

- 10 primera situacija za asertivno reagovanje i asertivnih rečenica