



KOMUNIKACIJA

PRIRUČNIK
za razvoj osobnih vještina

KOMUNIKACIJA

Što je ona i zašto je važna

- Jeste li ikada upoznali nekoga i odmah odlučili da vam se sviđa?
- Što vas je privuklo k njima?
- Primjećujete li da je nekim ljudima lako izraziti svoje ideje?



Ono što vas je privuklo je većim dijelom vjerojatno način na koji je ta osoba komunicirala s vama - kako je pričala, riječi koje je koristila, je li se smijala ili ne i način na koji vas je gledala. Sposobnost dobrog komuniciranja s drugima mnogi vide kao najvažniju osobnu vještinu. No, ujedno je vještina koju je najteže izvesti ispravno i uspješno.

Svi učimo kako komunicirati kroz interakciju s obitelji, prijateljima i rođacima, no taj oblik komunikacije nije primijenjiv u svakoj situaciji. Svatko treba promijeniti način na koji komunicira ovisno o situaciji u kojoj se nalazi. Nekim ljudima može biti teško procijeniti takve situacije, ali s pravim vještinama možete s lakoćom prolaziti ovakve izazove.

Kako koristiti ovaj priručnik

Možete koristiti dijelove priručnika sami ili kao dio grupe. Vaš učitelj/mentor/osoba koja radi s mladim ljudima će vam pomoći da odlučite koji pristup je bolji za vaše osobne potrebe.

Ako to već niste napravili, pročitajte poglavlje „Uvod i smjernice“ koji će vam dati pregled priručnika i pomoći vam da izvučete najviše iz njega.

Ako vam treba više mjesta za pisanje svojih misli ili aktivnosti, uzmite dodatne listove papira.

KOMUNIKACIJA

Ishodi učenja

U ovom poglavlju ćete:

- Razmisлити o tome kako komunicirate i kako to utječe na to kako vas drugi vide.
- Razmisлити o različitim komunikacijskim vještinama i o tome kako biste trebali promijeniti način na koji komunicirate ovisno o situaciji.
- Nacrtati dijagram vlastitih komunikacijskih vještina i odlučiti kako biste ih mogli poboljšati.
- Procijeniti situaciju ili zadatak u koji ste uključeni i isplanirati kako ćete na to primijeniti dobre komunikacijske metode.
- Procijeniti kako su se vaše komunikacijske vještine razvile kao rezultat ove aktivnosti i kako ih planirate dalje razvijati.
- Procijeniti koliko se vi i drugi ljudi međusobno razumijete i osjećate povezano nakon razgovora.

Zapamtite! Vaše vještine se neće razviti preko noći. Trebat ćete si dati vremena za prolaz kroz ove aktivnosti i njihovu primjenu u situacijama u stvarnom svijetu, a zatim se vratiti kako bi vidjeli koliko su se vaše vještine poboljšale.

Ako trebate pomoć, zamolite nekoga da prođe kroz ovo poglavlje s vama. To bi mogao biti vaš učitelj, osoba koja radi s mladima, trener, mentor, savjetnik za zapošljavanje ili netko drugi sa sličnom ulogom.

Na putovanju ste, a u ovom dijelu putovanja razvit ćete komunikacijske vještine u situacijama u kojima biste se mogli naći. No prije nego što krenete na ovaj dio putovanja, idemo vidjeti gdje se nalazite. Vrijeme je za provjeru vještina.

Ova tablica vam može pomoći u planiranju i praćenju vašeg napretka tijekom ovog putovanja:



Aspekt	Datum početka	Datum završetka	Vaše bilješke
Provjera vještina koje već posjedujete			
Razvojne aktivnosti			
Planiranje radnji			
Razvojne aktivnosti			
Osvrt, procjena i 2. provjera vještina			
Idemo dalje			

PRIJE PUTOVANJA – PROVJERA VJEŠTINA

Pogledajte ove primjere loše komunikacije.

Što nije uredu u svakoj od ovih situacija? Što biste napravili drugačije u ovim situacijama?



Kada zovete šefa da kažete da ste bolesni:

- *Da, ne dolazim na posao danas...*
- *Što je bilo? Kako se osjećate?*
- *Da, ne dolazim na posao danas...*

Kada se teško snalazite u novom zadatku:

- *Ne znam kako koristiti ovu glupu mašinu. Moraš napraviti ovo umjesto mene. Ja ne mogu ovo.*
- *Zašto nisi prije tražio/la pomoć?*
- *Ne znam. Ovo je jednostavno glupo.*

Kada odlučujete u kakvom restoranu ćete jesti:

- *Jako sam gladan/na. Ajmo pojesti nešto.*
- *Naravno. Kineska ili talijanska hrana?*
- *Svejedno mi je. Ti odluči.*
- *Onda možemo jesti tjesteninu!*
- *Ne volim to.*

Kada vam prijatelj/ica priča što ga/ju uzrujava trenutno:

- *Bilo je stvarno uznemiravajuće, kako mi je to mogao napraviti? Nisam više siguran/na da se mogu nositi s tim.*
- *Da, šta god... oh, čekaj... Ma dobro, što želiš raditi sutra? Hoćemo u shopping?*

Pogledajte ove slike.

Komuniciraju li dobro ili loše? Kako znate?



Sada ispunite provjeru vještina.

1. korak:

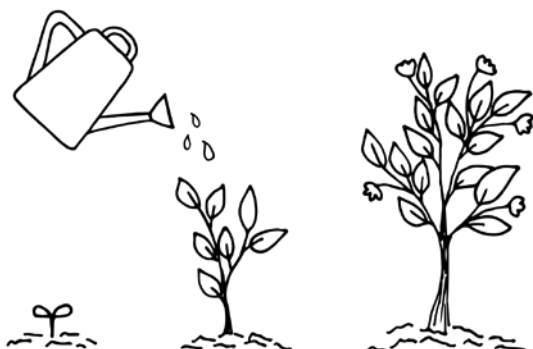
Označite mjesta na tablici koja najbolje odgovaraju vašem trenutnom stanju vještina.

Možete osjenčati ili obojati odgovarajuća mjesta u tablici ili ih označiti znakom X, a zatim na dijagramu iscrtajte liniju koja predstavlja vaše vještine. Ovo možete napraviti sami ako želite. Ako niste sigurni kako napraviti ovaj zadatak, zamolite nekoga za pomoć.

		Nastajanje		Učvršćivanje		Utvrđivanje
		Nikada – imam problema s ovim	Gotovo nikad	Ponekad	Često, ali ne uvijek	Uvijek – bez problema
	Primjer: Promislim o idejama prije nego što ih izgovorim ili izrazim	1	2	3	4	5
1	Promislim o idejama prije nego što ih izgovorim ili izrazim	1	2	3	4	5
2	Komuniciram pozitivno u teškim ili izazovnim situacijama	1	2	3	4	5
3	Znam je li osoba s kojom pričam shvatila što sam htio/ htjela reći	1	2	3	4	5
4	Znam kada koristiti neformalan, a kada formalan vokabular	1	2	3	4	5
5	Pažljivo i otvoreno slušam druge tijekom razgovora	1	2	3	4	5
6	Svjestan/na sam i poštujem kulturne vrijednosti ljudi s kojima komuniciram	1	2	3	4	5
7	Obraćam pažnju na svoj govor tijekom razgovora s drugima	1	2	3	4	5
8	Znam kada i kako postavljati pitanja	1	2	3	4	5
9	Razumijem i pratim upute kako bih izvršio/la neki zadatak	1	2	3	4	5
10	Prepoznajem situacije u kojima mi je potrebna pomoć i znam koga tražiti pomoć	1	2	3	4	5

Označite kućicu koja predstavlja vašu cjelokupnu razinu komunikacijskih vještina.

Sveukupno, moje komunikacijske vještine su:	U nastajanju	Učvršćuju se	Utvrđene
---	--------------	--------------	----------



Nastajanje = vaše vještine se počinju razvijati.

Učvršćivanje = vježbate i razvijate svoje vještine, ali tek ste na pola puta.

Utvrđivanje = vaše vještine su dobro razvijene i primjenjujete ih bez razmišljanja.

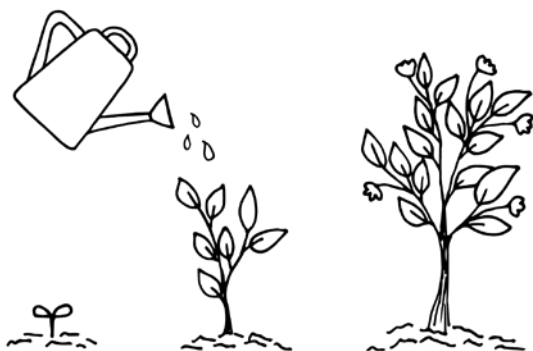
2. korak:

Zamolite nekoga tko vas dobro zna da osjenča ili oboja odgovarajuća mjesta u tablici koja najbolje odgovaraju vašem trenutnom stanju vještina. To bi mogao biti vaš učitelj, osoba koja radi s mladima, trener, mentor, savjetnik za zapošljavanje ili netko drugi sa sličnom ulogom. Ta osoba ne smije gledati vaše odgovore!

Drugo mišljenje je pružio/la:		Nastajanje		Učvršćivanje	Utvrđivanje	
Vrsta odnosa:		Nikada – imam problema s ovim	Gotovo nikad	Ponekad	Često, ali ne uvijek	Uvijek – bez problema
	Primjer: Promisli o idejama prije nego što ih izgovori ili izrazi	1	2	3	4	5
1	Promisli o idejama prije nego što ih izgovori ili izrazi	1	2	3	4	5
2	Komunicira pozitivno u teškim ili izazovnim situacijama	1	2	3	4	5
3	Zna je li osoba s kojom priča shvatila što je htio/htjela reći	1	2	3	4	5
4	Zna kada koristiti neformalan, a kada formalan vokabular	1	2	3	4	5
5	Pažljivo i otvoreno sluša druge tijekom razgovora	1	2	3	4	5
6	Svjestan/na je i poštuje kulturne vrijednosti ljudi s kojima komunicira	1	2	3	4	5
7	Obraća pažnju na svoj govor tijela prilikom razgovora s drugima	1	2	3	4	5
8	Zna kada i kako postavljati pitanja	1	2	3	4	5
9	Razumije i prati upute kako bi izvršio/la neki zadatak	1	2	3	4	5
10	Prepoznaje situacije u kojima mu/joj je potrebna pomoć i zna koga tražiti pomoć	1	2	3	4	5

Označite kućicu koja predstavlja njihovu cjelokupnu razinu komunikacijskih vještina.

Sveukupno, njihove komunikacijske vještine su:	U nastajanju	Učvršćuju se	Utvrđene
--	--------------	--------------	----------



Nastajanje = vaše vještine se počinju razvijati.

Učvršćivanje = vježbate i razvijate svoje vještine, ali tek ste na pola puta.

Utvrđivanje = vaše vještine su dobro razvijene i primjenjujete ih bez razmišljanja.

Korak 3:

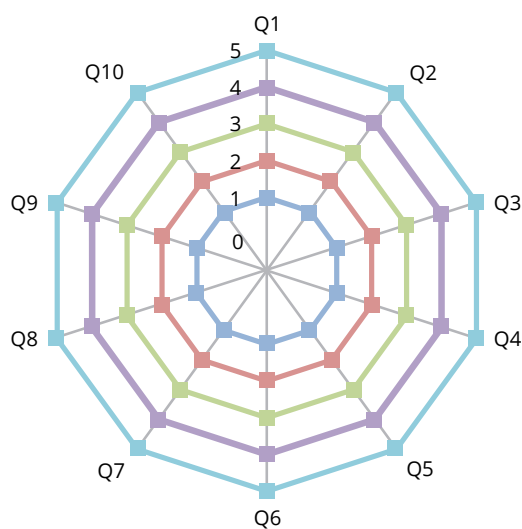
Sada iscrtajte svoje odgovore na radarskom dijagramu prikazanom ispod.

Q1 - Q10 predstavljaju pitanja. Za svako pitanje ako ste odgovorili 5, zaokružite svijetlo plavi križić. Ako ste odgovorili 4, zaokružite ljubičasti križić. Ako ste odgovorili 3, zaokružite zeleni; za 2 zaokružite crveni, a za 1 tamno plavi.

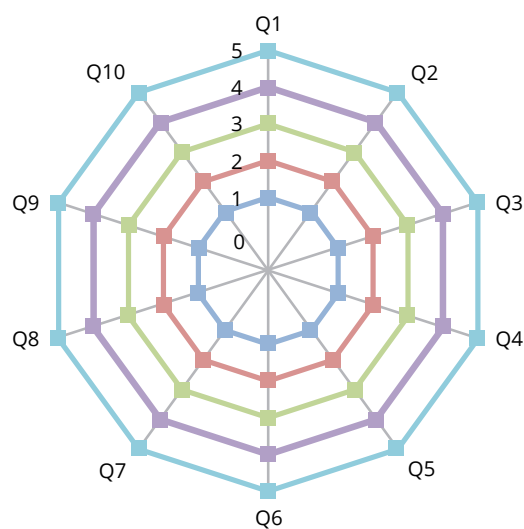
Kada ste zaokružili sve križiće, spojite ih crnom linijom. Završeni dijagram bi trebao ličiti na paukovu mrežu, a može biti različitih oblika, ovisno o vašim odgovorima.

Ako trebate dodatnu pomoć oko izrade dijagrama, potražite ju u poglavlju **Uputstva i smjernice**.

Moji odgovori:



Odgovori druge osobe:



Raspravite o razlikama u vašim dijagramima.

- Razlikuju se vaši završeni dijagrami ili su isti?
- Vide li vas drugi jednako kao što vidite sami sebe?



Zajedno odlučite koja su vaša jaka, a koja slaba područja i potrudite se da se slažete.

Nabrojite svoje jače i svoje slabije strane ispod.

Koja su vaša tri **najslabija** područja?

Područje 1:

Područje 2:

Područje 3:

Koja su vaša tri **najjača** područja?

Područje 1:

Područje 2:

Područje 3:

Vaše najjače područje mogu biti komunikacijske vještine, ali uvijek ih možete poboljšati. Vaša najslabija područja su ona o čijem poboljšanju biste svakako trebali razmisliti.

Zapamtite da su razine svojstvene vama i da su odraz vaših navika, znanja i iskustva, te se ne mogu uspoređivati s drugim ljudima koji imaju drugačija iskustva.

NASTAVAK PUTOVANJA – RAZVOJNE AKTIVNOSTI

Već ste na putovanju jer ste već uključeni u neku aktivnost ili projekt, što znači da morate komunicirati s drugim ljudima.

Kakav dojam ostavljate?

Velik dio komunikacije je neverbalan, što znači da kako se postavite, te kako koristite svoje lice i tijelo komunicira jednako koliko i stvari koje kažete, ako ne i više.



Jesu li prikazani ljudi **samouvjereni i otvoreni**? Ili su **nervozni i defenzivni**?



A ovi ljudi?





Kada bi bilo prigodno sjediti ovako?
Kada ne bi bilo prigodno?

Okrenite na zadnju stranicu ove sekcije sa sugerirane odgovore.

Pripremite izlaganje na bilo koju temu koja vas zanima i neka traje barem 2 minute. Snimite se mobitelom i pogledajte snimku. Samo vi trebate ovo vidjeti! Razmislite o svom govoru tijela.

Je li vaš govor tijela:

- Samouvjeren, otvoren i zanimljiv?
- Nervozan, defenzivan i neugodan?

Kako biste sljedeći put mogli poboljšati svoj govor tijela? Napišite neke bilješke.

Sljedeći put bih mogao/la poboljšati svoj govor tijela tako što...





Kada prvi put upoznajete ljude, prirodno je biti nervozan. Ako se radi o razgovoru za posao ili trening, to može biti jako stresno. Ovdje možete naći neke savjete koji bi vam mogli pomoći kod komunikacijskih vještina.

Radnja 1: Pripremite se. Ovo može zvučati očito, no često se previdi. Potrudite se da imate nešto za reći. Ako se radi o razgovoru za posao, istražite tvrtku ili industriju i naučite ključne činjenice. Čak i na društvenom događaju na kojem ne znate mnogo ljudi imati pripremljeno nekoliko stvari koje možete reći o sebi će značiti da ćete lakše probiti led.

Radnja 2: Ostavite dobar prvi dojam. U formalnim situacijama, poput razgovora za posao, ostanite mirni i predstavite se s osmijehom, te čvrstim (ali ne prečvrstim) stiskom ruke. Pazite da su vam dlanovi suhi. Nemojte ponijeti ništa što vam može oduzeti pažnju i, što je izuzetno važno, isključite mobilni telefon. Ako se od vas očekuje da se obučete pametno, onda to i napravite! Očistite cipele, pazite da vam je kosa uredna, a odjeća prikladna i da vam veličina pristaje. Možete se obučiti profesionalno, a istovremeno izraziti svoj osobni stil.

Radnja 3: Koristite prigodan govor tijela. Sjedite uspravno ili se lagano nagnite naprijed, a stopala držite na podu. To pokazuje vašu zainteresiranost za razgovor. Ruke držite podalje od lica i kose, te izbjegavajte meškoljenje. Ruke držite otvorenima jer prekrižene ruke mogu ostaviti dojam obrambenog stava. Pomalo animirajte ruke i izrazite lica da ostavite dojam dinamičnosti, no budite svjesni da se previše dinamičnosti može činiti neprofesionalno. Pazite da poštujete kulturne vrijednosti, poput količine osobnog prostora koji druga osoba preferira.

Radnja 4: Razvijte vještine aktivnog slušanja. Aktivni slušatelji svojim govorom tijela pokazuju da slušaju, te potiču i prihvaćaju tuđe misli, mišljenja i osjećaje. Obraćajte pažnju na razgovor i izbjegavajte gledati na sat ili mobilni telefon, ili pokazivati druge znakove nezainteresiranosti. Nasmijte se i kimnite glavom da pokažete da ste angažirani, no nemojte se smiješiti ili smijati na silu. Držite ruke otvorenima i održavajte dovoljno kontakta očima da pokažete svoju zainteresiranost. Aktivno slušanje također pomaže govorniku u razmišljanju i pomaže mu da organizira svoje misli.

Radnja 5: Održavajte dvosmjernu interakciju. Komunikacija je dvosmjernan proces. Svi smo dobri u pričanju, ali koliko nas stvarno sluša i onda odgovori? U formalnim situacijama, dozvolite govorniku da završi svako pitanje i izjavu prije nego što odgovorite. Nemojte prekidati i pripazite da su vaši odgovori relevantni za pitanje. Uredu je uzeti kratku pauzu ako trebate razmisliti o pravom odgovoru jer to pokazuje da ste slušali i da razmatrate najbolji odgovor. Iskažite znatiželju postavljanjem pitanja – to pomaže ostaviti odličan dojam. U formalnim situacijama se izmjenjujte u govoru, tj. vodite dinamičan dijalog. Umetanje pitanja poput „nije li tako?“ ili „što vi mislite?“ na kraj rečenice izravno poziva drugu osobu da odgovori.

Radnja 6: Pripazite da je jasno ono što se govori. Ako postavljate pitanja, pokazujete da želite saznati više. Također možete postavljati pitanja da razjasnite ono što niste razumjeli. Ako vam ono što netko govori nije sasvim jasno, zamolite drugu osobu da ponovi što je rekla ili da to parafrazira. Dobro razumijevanje će vam uštedjeti mnogo vremena i može pomoći u izgradnji povjerenja, stoga se nemojte ustručavati tražiti pojašnjenje ako vam treba. To se također odnosi na vas. Točnije, nemojte reći „da“ ako mislite „ne“. Ako trebate odbiti ponudu, napravite to pristojno, ali čvrsto i izravno.

Radnja 7: Budite sažeti. Kao i jasnoća govora, sažetost je isto bitna, naročito u formalnim situacijama. Biti sažet ponekad možete biti teško ako ste nervozni. Ipak, duge i elaboratne rečenice ne znače nužno da ćete zvučati pametnije. Pričajte kratko i jasno. Držite se teme – nemojte skretati s nje.

Radnja 8: Pričajte samouvjereno. Ovdje se vraćamo na dobru pripremu, no u samouvjerenost ulazi i vaš govor tijela, te vaš glas. Razumijte svoj govor tijela i unaprijed isplanirajte kako ćete sjediti i koristiti svoje ruke. Mnogi ljudi pričaju brže kada su nervozni, stoga vježbajte usporavanje govora,

te jasan izgovor riječi i rečenica. Provjerite značenje i izgovor riječi za koje niste sigurni. Detaljnije razgovarajte samo o temama koje su vam poznate i unutar kojih vam je ugodno odgovarati na pitanja.

Radnja 9: Budite autentični: U situacijama u kojima se ne osjećamo ugodno ili se osjećamo kao da pripadamo, često odgovaramo projektiranjem osobnosti koja nije naša. U formalnim situacijama možete ispolirati svoje komunikacijske vještine, a i dalje biti autentični. Kako ćete to napraviti se razlikuje od osobe do osobe. Kako vi mislite da biste mogli to napraviti?

Radnja 10: Komunicirajte prigodno. Ako odete na razgovor za posao i koristite isti neformalni sleng koji koristite s prijateljima, teško je da ćete ostaviti dobar dojam. Nema ništa loše u neformalnom ili sleng govoru, no on nije prikladan za formalne situacije. Slično tome, nemojte biti preotvoreni – priče o vašem obiteljskom životu ili onome što ste radili za vikend ne pripadaju ovdje – i nemojte odmah pretpostaviti da ste dobili posao. Držite se na profesionalnoj distanci tijelom, jezikom i govorom. Naposljetku, nemojte psovati, koristiti uvrjedljive riječi ili se pokušavati našaliti. Vjerojatno će vam pokazati gdje su vrata, neovisno o tome koliko dobro komunicirate inače.

Pročitajte „10 radnji za učinkovitu komunikaciju“ ponovno, a zatim napravite vježbu koja se nalazi ispod.



U kojoj od ovih komunikacijskih vještina ste već dobri?

Koju od ovih komunikacijskih vještina ćete probati prvi put?

Kojih se još dobrih savjeta za komunikaciju možete sjetiti?

PLANIRANJE RADNJI

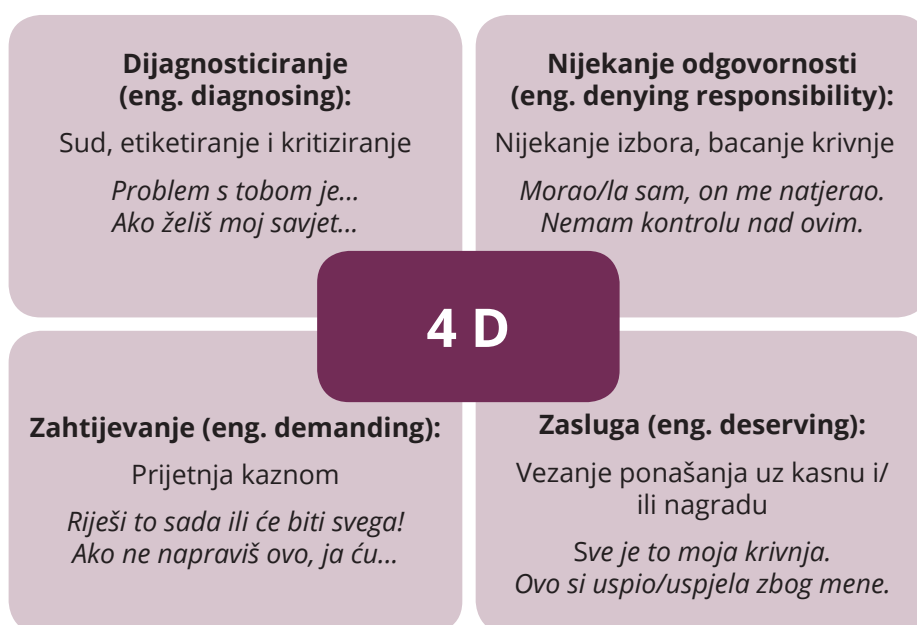
Tijekom života, svi se nađemo u situacijama koje bi mogle eskalirati u sukob. Vrlo je lako naći se u svađi, ali je puno teže izaći iz nje. Nemate kontrolu nad tuđom reakcijom na sukob, ali možete kontrolirati vašom reakcijom i načinom komuniciranja.

- Kada ste zadnji put posvađali s nekim? Je li bilo vrijedno toga?
- Koliko je to bio rezultat loše komunikacije s obje strane?
- Jeste li mogli drugačije reagirati u toj situaciji? Bi li to pomoglo riješiti problem?

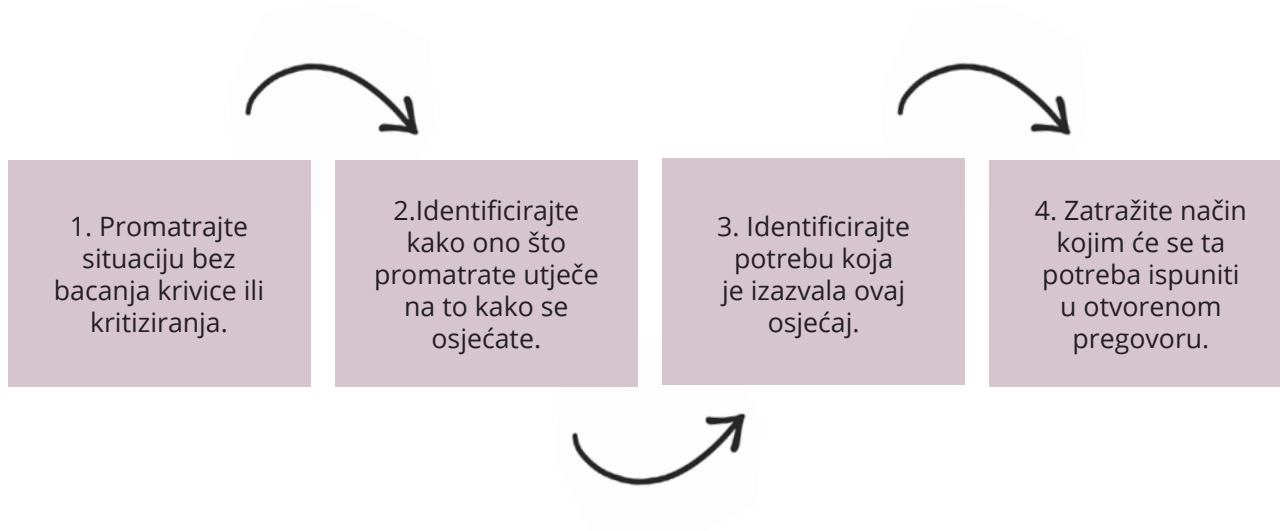
Nenasilna komunikacija

Pristup nenasilne komunikacije (eng. Non-Violent Communication, tj. NVC)¹ kaže da završavamo u sukobu s drugima jer ne uspijevamo shvatiti da su osjećaji poput ljutnje rezultat neispunjenja određenih potreba, poput potrebe za prihvaćanjem, slobodom, cijenjenošću i ljubavi.

4 D-a vam pružaju savjete što biste obavezno trebali izbjegavati. Ovakve stvari će eskalirati u sukob:

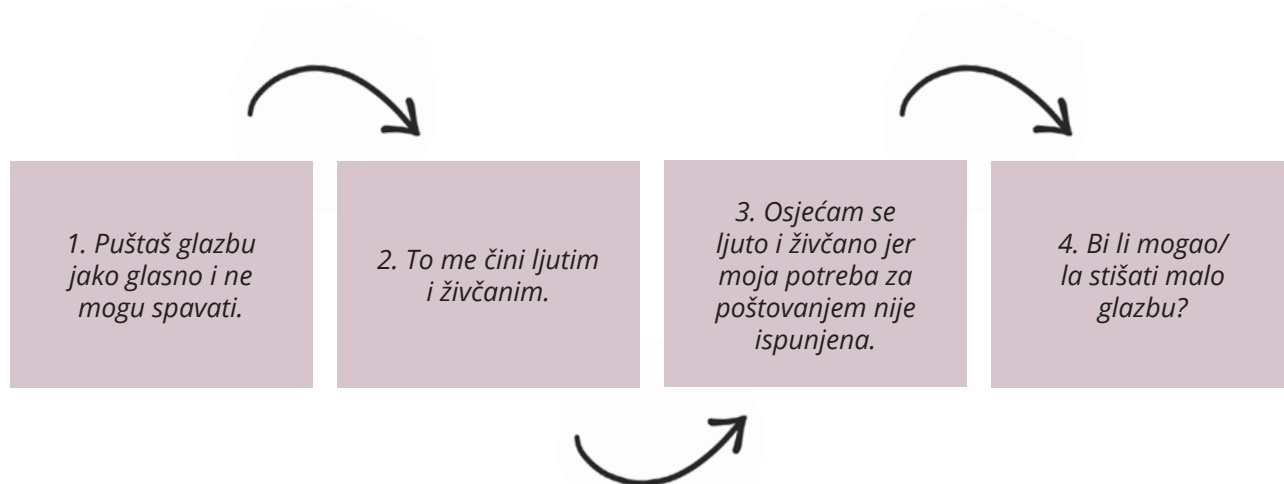


Umjesto toga, možemo pokušati riješiti sukobe pomoću ova 4 koraka:



¹ Više detalja na: https://en.wikipedia.org/wiki/Nonviolent_Communication

Pogledajte sljedeći primjer:



Nenasilna komunikacija koristi metafore čaglja i žirafe da objasni komunikaciju:



Čagalj je strvinar koji napada instinktivno. Čagalj koristi kritiku, kaznu i nagradu, te potiče krivnju, sramotu i strah. Čagalj vidi stvari kao „jedno ili drugo“ ili kao „crne ili bijele“, a druge ljude vidi kao neprijatelje. Kada čujemo ušima čaglja, čujemo kritiku i krivnju. Postajemo bespomoćna žrtva koji krivi druge za svoje povrijeđene osjećaje.

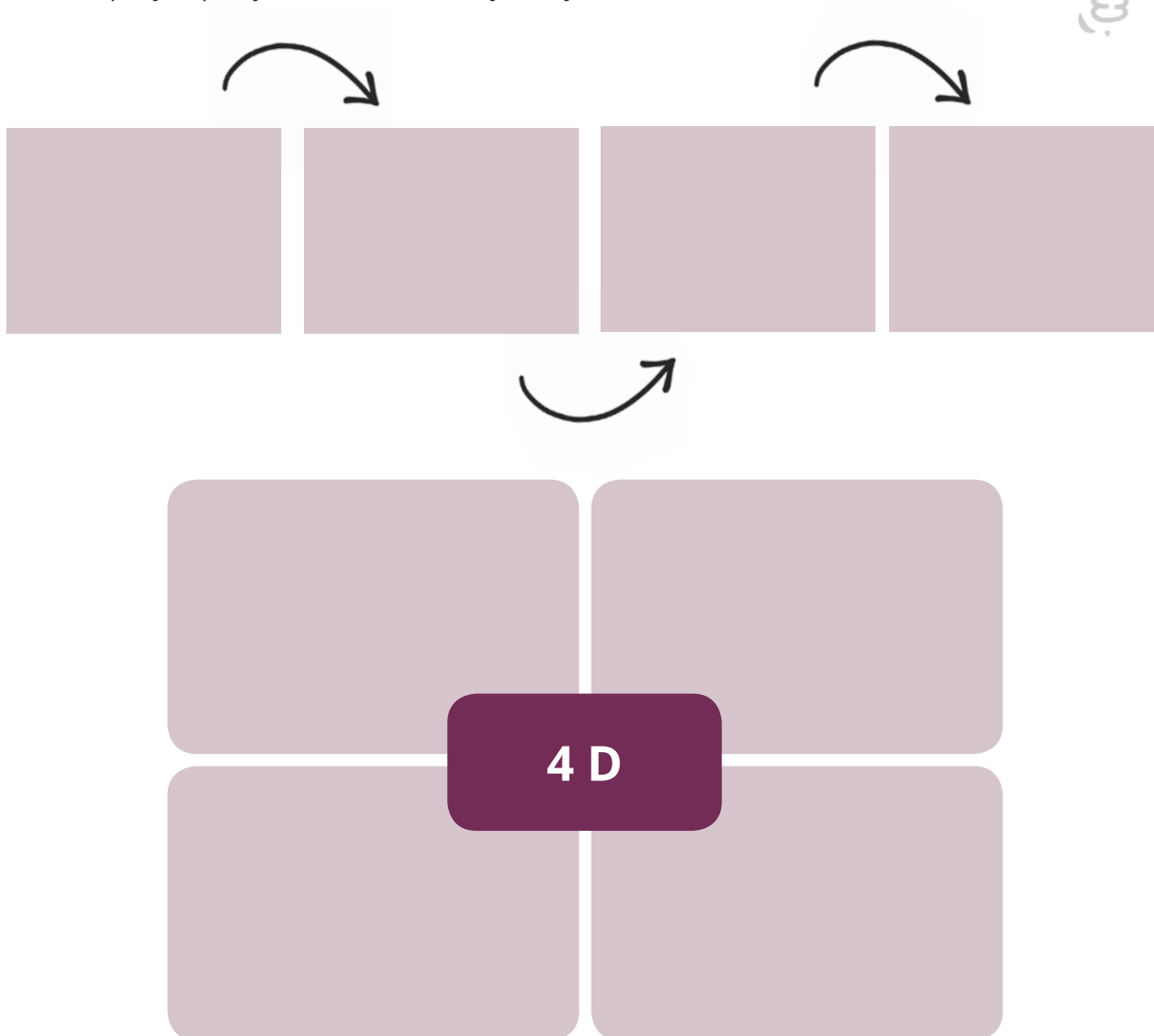


Žirafa ima najveće srce od svih kopnenih životinja. Njen dug vrat ju čini ranjivom, ali ujedno može pogledati situaciju odozgo, tj. iz daljine, i procijeniti ju objektivno. To je društvena životinja koja cijeni povezanost, razumijevanje i suradnju. Žirafa se trudi razumjeti potrebe i osjećaje drugih, te zna da su situacije rijetko kad „crne ili bijele“. Kada čujemo žirafinim ušima, čujemo povrijeđene osjećaje drugih, a naša suosjećajna priroda znači da bismo mogli htjeti razriješiti tu povrijeđenost. Žirafa preuzima odgovornost za vlastite misli i djela.

Pogledajte 3. i 4. korak procesa. Evo još nekoliko načina na koje možete ojačati svoju unutarnju žirafu:

Osjećam se	ljuto uznemireno razočarano frustrirano nestrpljivo usamljeno živčano preplavljeno osjećajima tužno neugodno	jer moja potreba za	prihvatanjem priznanjem autonomijom zajednicom kreativnošću ljubavi značenjem mirom poštovanjem odmorom	nije ispunjena.
------------	--	---------------------	--	-----------------

Zamislite izazovan razgovor ili situaciju u kojoj biste se mogli naći u sljedećih nekoliko dana ili tjedana. Koristite **4 koraka** i **4 D-a** kako biste isplanirali što **hoćete**, a što **nećete učiniti**. Ispunjeni primjer možete naći na sljedećoj stranici.

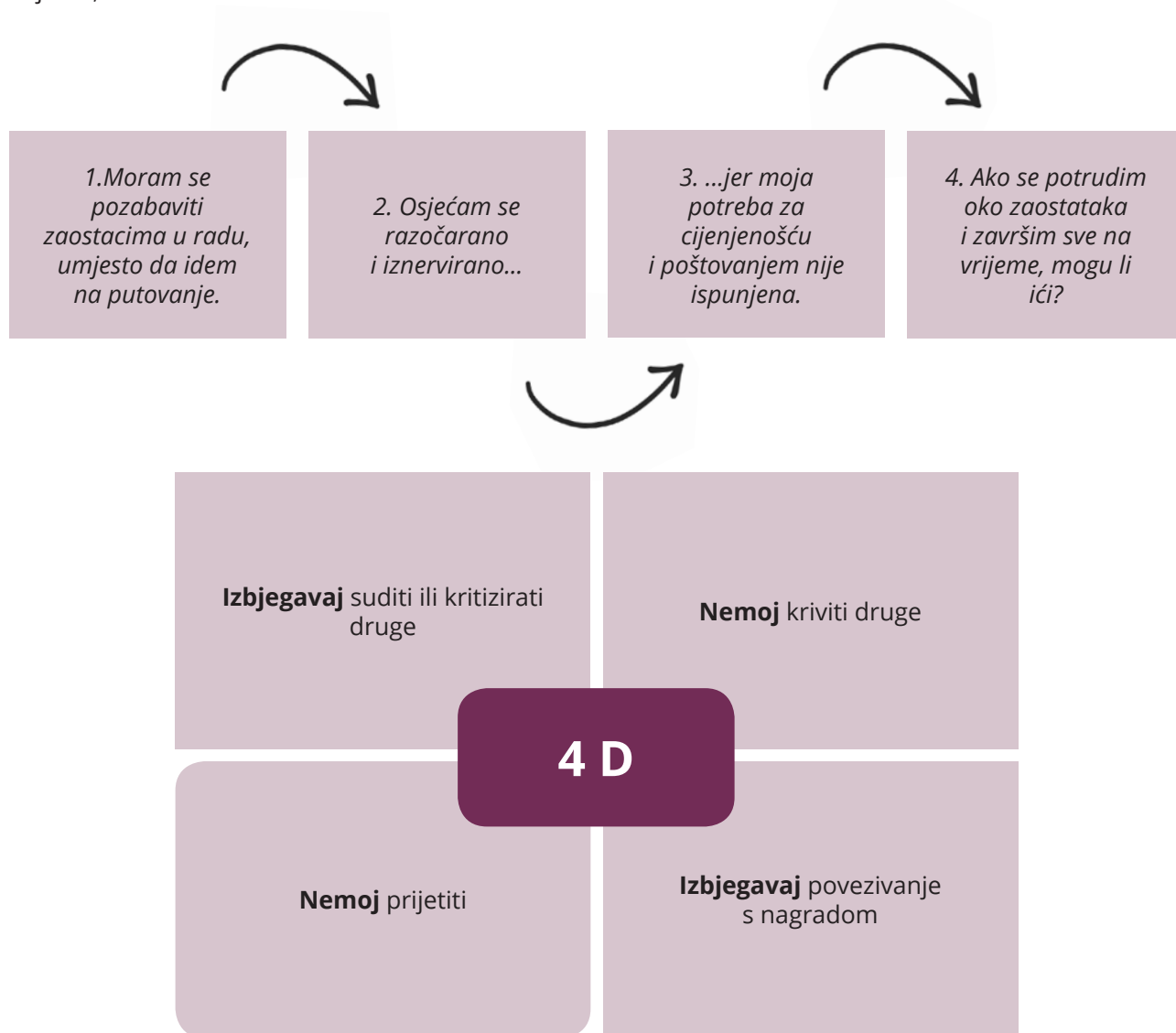


Kako ste baratali situacijom? Jeste li bili čagalj ili žirafa? Ili mješavina jednog i drugog?



Ispunjeni primjer:

Moj profesor na fakultetu je rekao/la da ne mogu prisustvovati putovanju jer nisam predao/la rad na vrijeme, te da se moram koncentrirati na zaostatke.



Kako ste baratali situacijom? Jeste li bili čagalj ili žirafa? Ili mješavina jednog i drugog?



Čagalj bi bio bespomoćna žrtva koja bi čula samo kritizizam, okrivljavanje i manjak poštovanja. Zbog toga bi situacija eskalirala i ne bi se mogao naći kompromis.



Žirafa nastoji razumjeti potrebe druge osobe. Pojašnjavanjem dodatnog pritiska i predlaganjem alternativne opcije, proces pregovaranja je počeo.

OSVRT I PROCIJENA

Kako je prošlo? Ovo je vaša prilika da se osvrnete na to kako ste poboljšali svoje vještine. Ispunite svaku strelicu ispod svojim rezultatima i mislima.



**Koji zadatak/aktivnost
ste izvršili?**

**Jeste li pratili vlastite
komunikacijske savjete?
Kako?**

**Možete li sada
komunicirati bolje?
Kako?**

**Koje nove
komunikacijske
vještine ćete uzeti sa
sobom i razviti dalje
u budućnosti?**

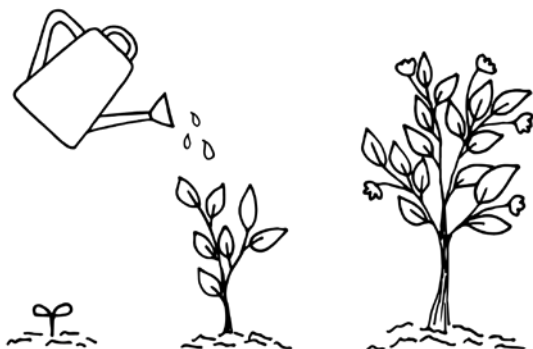
NAKON PUTOVANJA – PROVJERA VJEŠTINA

Uskoro ste završili ovaj dio svojeg putovanja razvijanja osobnih vještina. Iskoristili ste ovaj dio putovanja da razmislite o svojim komunikacijskim vještinama. Sada je vrijeme da vidite koliko daleko ste otputovali. Označite kućice koje najbolje odgovaraju trenutnom (novom) stanju vaših vještina.

		Nastajanje		Učvršćivanje	Utvrđivanje	
		Nikada – inam s ovim	Gotovo nikad	Ponekad	Često, ali ne uvijek	Uvijek – bez problema
	Primjer: Promislim o idejama prije nego što ih izgovorim ili izrazim	1	2	3	4	5
1	Promislim o idejama prije nego što ih izgovorim ili izrazim	1	2	3	4	5
2	Komuniciram pozitivno u teškim ili izazovnim situacijama	1	2	3	4	5
3	Znam je li osoba s kojom pričam shvatila što sam htio/ htjela reći	1	2	3	4	5
4	Znam kada koristiti neformalan, a kada formalan vokabular	1	2	3	4	5
5	Pažljivo i otvoreno slušam druge tijekom razgovora	1	2	3	4	5
6	Svjestan/na sam i poštujem kulturne vrijednosti ljudi s kojima komuniciram	1	2	3	4	5
7	Obraćam pažnju na svoj govor tijela prilikom razgovora s drugima	1	2	3	4	5
8	Znam kada i kako postavljati pitanja	1	2	3	4	5
9	Razumijem i pratim upute kako bih izvršio/la neki zadatak	1	2	3	4	5
10	Prepoznajem situacije u kojima mi je potrebna pomoć i znam koga tražiti pomoć	1	2	3	4	5

Označite kućicu koja predstavlja vašu cjelokupnu razinu komunikacijskih vještina.

Sveukupno, moje komunikacijske vještine su:	U nastajanju	Učvršćuju se	Utvrđene
---	--------------	--------------	----------



Nastajanje = vaše vještine se počinju razvijati.

Učvršćivanje = vježbate i razvijate svoje vještine, ali tek ste na pola puta.

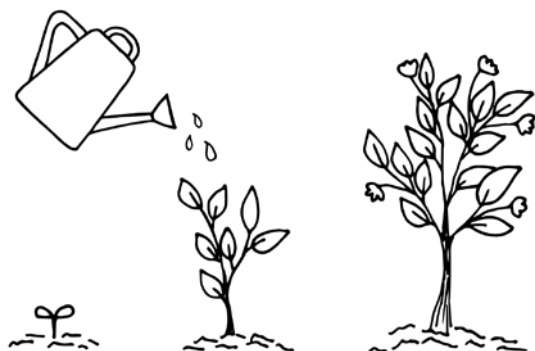
Utvrđivanje = vaše vještine su dobro razvijene i primjenjujete ih bez razmišljanja.

Ponovno zamolite istu osobu koja vas dobro zna da osjenča ili oboja odgovarajuća mjesta u tablici koja najbolje odgovaraju vašem trenutnom (novom) stanju vještina. Ta osoba ne smije gledati vaše odgovore!

Drugo mišljenje je pružio/la: Vrsta odnosa:		Nastajanje		Učvršćivanje	Utvrđivanje	
		Nikada – imam problema s ovim	Gotovo nikad	Ponekad	Često, ali ne uvijek	Uvijek – bez problema
	Primjer: Promisli o idejama prije nego što ih izgovori ili izrazi	1	2	3	4	5
1	Promisli o idejama prije nego što ih izgovori ili izrazi	1	2	3	4	5
2	Komunicira pozitivno u teškim ili izazovnim situacijama	1	2	3	4	5
3	Zna je li osoba s kojom priča shvatila što je htio/htjela reći	1	2	3	4	5
4	Zna kada koristiti neformalan, a kada formalan vokabular	1	2	3	4	5
5	Pažljivo i otvoreno sluša druge tijekom razgovora	1	2	3	4	5
6	Svjestan/na je i poštuje kulturne vrijednosti ljudi s kojima komunicira	1	2	3	4	5
7	Obraća pažnju na svoj govor tijela prilikom razgovora s drugima	1	2	3	4	5
8	Zna kada i kako postavljati pitanja	1	2	3	4	5
9	Razumije i prati upute kako bi izvršio/la neki zadatak	1	2	3	4	5
10	Prepoznaje situacije u kojima mu/joj je potrebna pomoć i zna koga tražiti pomoć	1	2	3	4	5

Označite kućicu koja predstavlja njihovu cjelokupnu razinu komunikacijskih vještina.

Sveukupno, njihove komunikacijske su:	U nastajanju	Učvršćuju se	Utvrđene
---------------------------------------	--------------	--------------	----------



Nastajanje = vaše vještine se počinju razvijati.

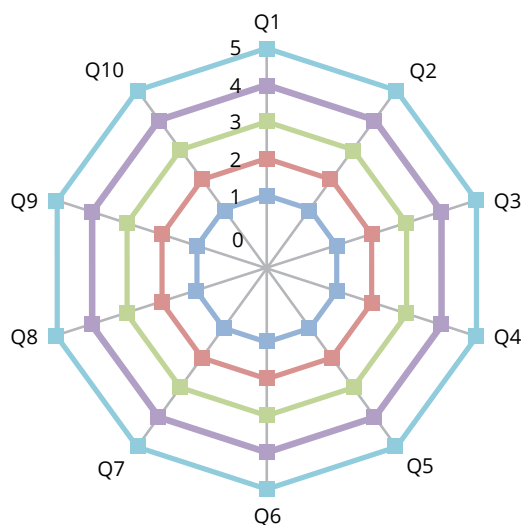
Učvršćivanje = vježbate i razvijate svoje vještine, ali tek ste na pola puta.

Utvrđivanje = vaše vještine su dobro razvijene i primjenjujete ih bez razmišljanja.

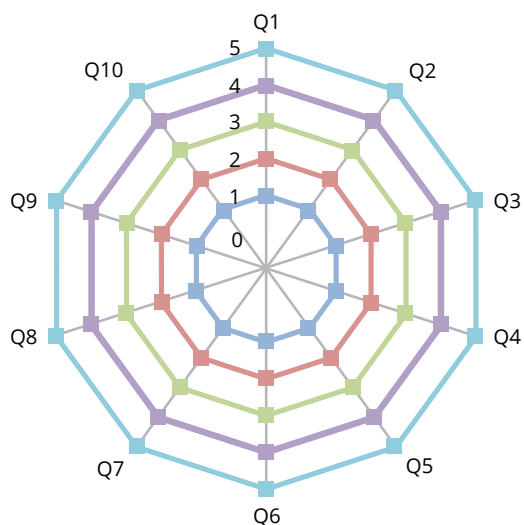
Sada iscrтайте svoje odgovore na radarskom dijagramu prikazanom ispod.

Ako trebate dodatnu pomoć oko izrade dijagrama, potražite ju u poglavlju **Uputstva i smjernice**.

Moji odgovori:



Odgovori druge osobe:

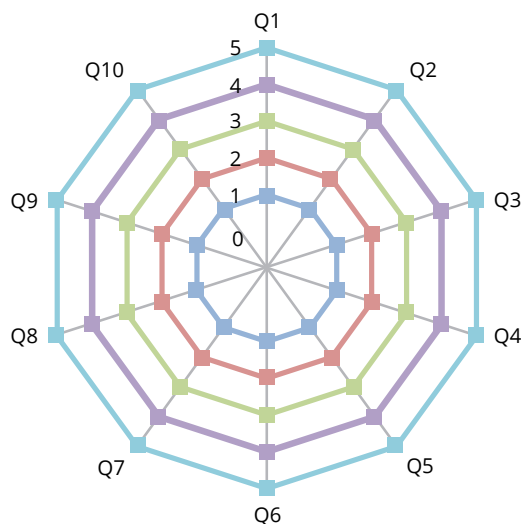


Ako vaši dijagrami izgledaju isto, to je dobro. Krenite na sljedeće poglavlje.

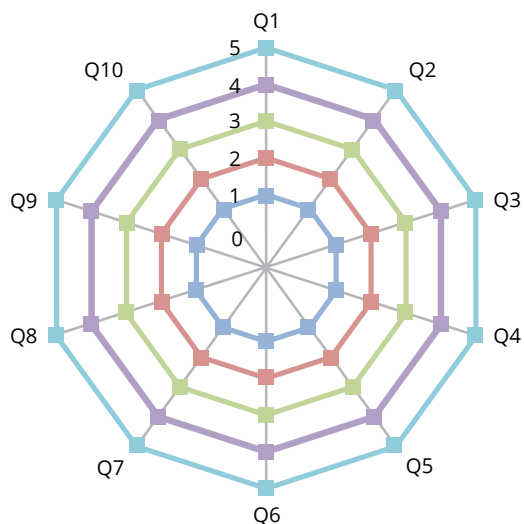
Ako su različiti, zajedničkim snagama napravite dijagram oko kojeg se oboje slažete.

Nacrtajte dva dijagrama – vaše vještine prije i vaše vještine sada.

Moje vještine prije:



Moje vještine sada:



Jesi li vaši „prije” i „poslije” dijagrami različiti? Koliki napredak ste napravili?

Ako su isti, nemojte se obeshrabriti. Ponekad odemo korak unatrag ili nam treba više vremena da razvijemo svoje vještine. To je dio putovanja!

Zapamtite da su razine svojstvene vama i da su odraz vaših navika, znanja i iskustva, te se ne mogu uspoređivati s drugim ljudima koji imaju drugačija iskustva.

IDEMO DALJE

Ovaj dio putovanja je uskoro gotov. Vrijeme je da se pripremite za sljedeći dio.



1. Kako ćete nastaviti razvijati svoje komunikacijske vještine?

Nastavit ću razvijati svoje komunikacijske vještine tako što ću:

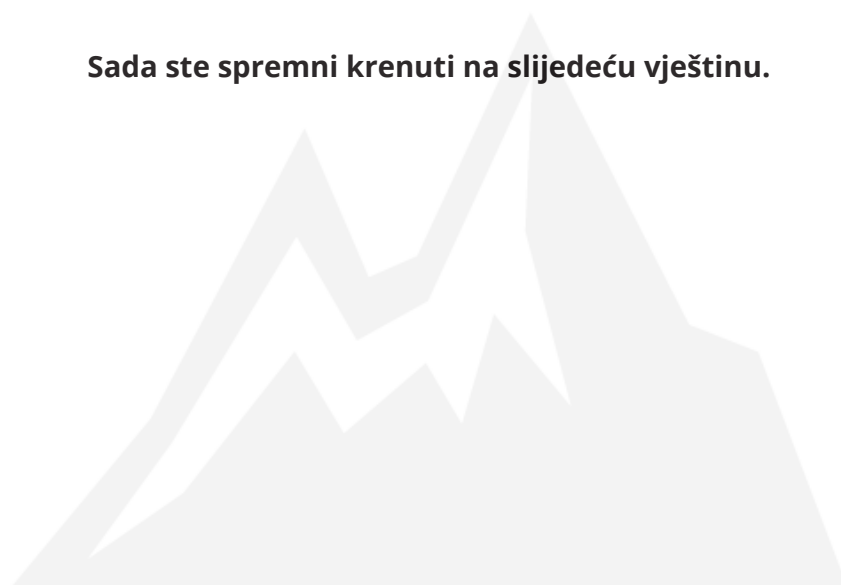
2. Prijavili ste se za posao ili trening, a oni žele znati kakvo iskustvo imate u efektivnom komuniciranju s različitim ljudima.

Koje primjere možete dati u svojoj pismenoj prijavi?

3. Svidjela im se vaša prijava i žele vas pozvati na razgovor.

*Koje još primjere komunikacijskih vještina možete navesti na svom razgovoru?
Kako biste trebali komunicirati tijekom razgovora?*

Sada ste spremni krenuti na sljedeću vještinu.



ODGOVORI

Jesu li prikazani ljudi samouvjereni i otvoreni? Ili su nervozni i defenzivni?

 <p>Ruke prekrížene preko prsa i direktan pogled sugeriraju obrambeni stav i nelagodu.</p>	 <p>Isprekidan pogled u oči i micanje prave ili imaginarne prljavštine s odjeće sugeriraju da se osoba ne slaže s onim što je rečeno.</p>	 <p>Pogled prema dolje i izbjegavanje direktnog pogleda ukazuju na nesigurnost.</p>	 <p>Noge prekrížene u potkoljenici i držanje za stolac ukazuju na nesigurnost, nervozu i manjak samopouzdanja.</p>	 <p>Prekrížene ruke i dignuta ramena ukazuju na nervozu, obrambeni stav i manjak samopouzdanja.</p>	 <p>Diranje nosa sugerira da se osoba osjeća nesigurno i neugodno.</p>
---	--	--	---	--	---

 <p>Otvorene ruke s raširenim ramenima pokazuju samopouzdanje, povjerenje i aktivno slušanje.</p>	 <p>Ruke na kukovima s dlanovima okrenutima prema unutra predstavljaju agresivnu obrambenu pozu.</p>	 <p>Potpuna pažnja i direktan pogled pokazuju samopouzdanje i zainteresiranost.</p>	 <p>Noge prekrížene na ovaj način ukazuju na samopouzdanje, ali i obrambeni stav, te podložnost promjenama.</p>	 <p>Otvoren i obraća pažnju, spreman na akciju.</p>	 <p>Ova poza sugerira da osoba pažljivo i profesionalno sluša.</p>
---	--	---	---	---	--



Ovo je vrlo samopouzdana poza. Bilo bi prikladno ovako sjediti u neformalnom okruženju, npr. s obitelji ili prijateljima.

No, u formalnoj ili ozbiljnoj situaciji, poput razgovora za posao ili sastanka, ova poza bi se smatrala nepristojnom i ukazivala bi na manjak poštovanja.

