

Комуникација

Комуникација је успостављање односа са другима, споразумевање.

Сва жива бића комуницирају међу собом и размењују информације.

Човек је једино живо биће које је у свом развоју стекло способност комуникације говором. Комуникација омогућава људима да живе заједно. Постоји директна комуникација када некоме кажемо „Здраво!“ или га поздравимо неким гестом. Она се остварује говором или покретима тела: осмехом, покретом главе, махањем, загрљајем... Кад желимо да разменимо идеје са неким ко је далеко потребна су нам средства за преношење информација на даљину. То су медији.

Комуникација

За хуману комуникацију хаптична комуникација (додиром) представља основни слој комуникације. Сазревањем овај начин слаби, а трајно се задржавају елементи: руковање, грљење, љубљење.

Информација и комуникација

Комуникација је процес преношења порука, процес размене мисли, осећаја и информација.

Елементи процеса комуникације:

- Пошиљалац - кодира поруку или идеју у скуп симбола које ће прималац (слушалац) разумети,
- Порука – информација (вербална и невербална)
- Канал/медиј - средство путем ког порука путује од пошиљача до примаоца
- Прималац - декодира поруку да би разумео значење
- Ефекат поруке - пошиљалац остварује намеру и добија повратну информацију

Значај и улога комуникације

Постоји снажна, универзална и трајна потреба и жеља људи да ступају у интеракцију једни с другима и комуницирају. Више је разлога.

Ми уживамо у интеракцији - укључивање у директну међусобну комуникацију доприноси позитивним променама у емотивном животу.

Не можемо да откријемо свој идентитет без других, његово обликовање и исказивање остварује се и кроз социјалну интеракцију. Идентитета нема без различитости, постајемо онакви какви јесмо тек у међусобном односу са другима.

Комуникација је предуслов за учење.

Како градим свој свет

Готово је немогуће (осим код бројева, дана у недељи и сл.) да прималац у поруци открије потпуно исто значење које је пошиљалац имао у мислима када је поруку послао. Лична искуства утичу на перцепцију значења симбола и порука и не размењују се готова значења, него се стварају управо кроз интеракцију.

Различито искуство, знање, образовање, васпитање, навике, перцепција, одлуке, сећања, таленти, жеље, циљеви, вредности и уверења, мотивација - све то утиче на наше различитости и (не)слагање у комуникацији.

Извори неспоразума у комуникацији могу бити: различита очекивања саговорника, претпоставке (стереотипи) о садржају и пошиљачу, подразумевање и брзање са закључцима, етикетирање, читање мисли, разлике у перцепцији неког појма или догађаја, мањак знања, мањак интересовања за садржај, различитости...

Да бисмо упознали и проучавали спољашњи свет, користимо **чула**. Међутим, ми можемо да спознамо само један део тог бескрајног мноштва чулних доживљаја. У зависности од целокупног нашег искуства, окружења у коме одрастамо, културе, укуса, вредности, страсти и жеља, свако од нас живи у својој стварности и понаша се у складу са својим схватањем света. То значи да сваки човек има своју јединствену „мапу света“, поглед на свет, који се разликује од мапа осталих људи.

Брисање је процес од велике важности за наш опстанак. Замислите да наш централни нервни систем сваке секунде прима више од два милиона информација, које наше несвесно обрађује. Међутим, наш свесни ум је веома фокусиран. Психолог Џорџ Милер је шездесетих година представио идеју магични број седам $7 (+/- 2)$ различите информација које можемо да примимо у сваком тренутку на свесном нивоу.

Извртање је начин на који „уклапамо“ филтриране информације у оно што верујемо или оно што очекујемо. Овај облик је заслужан за све креативне процесе маштање, сањарење и визуелизација; још нам и омогућава да мењамо наше чулне доживљаје.

Генерализације су општи ставови које доносимо као закључке о свету у коме живимо, људима и догађајима. На основу искуста и уз генерализације, ми извлачимо поуке и закључујемо лакше, чак и брже учимо, јер нове информације повезујемо са старим.

Један од филтера је **језик**. Исказивањем мисли и доживљаја речима стварамо мапу која је тек један корак од реалног света. Размислите шта за вас значе речи „срећа“, „успех“, „одмор“ и сл. Ваше сећање, доживљаји, звукови, осећаји дају значење тим речима. Други људи ће о тим речима размишљати на сасвим други начин. И сви ћемо бити у праву у границама својих стварности. Многи проблеми у комуникацији настају баш зато што људи мисле да саговорник има исту перцепцију појмова које користе, а, у ствари, практично не постоји реч у језику коју сви људи доживљавају на исти начин.

Наша **уверења и вредности** су такође филтери, јер се у складу са њима понашамо и запажамо само одређене делове стварности, а неке друге не.

Иако нико од нас не може реално да сагледа сваки детаљ овог света и нема мапу која описује целокупну стварност, тј. територију, оно што је веома битно као полазна тачка у комуникацији је да ниједна мапа није погрешна.

Људи комуницирају од рођења. Бебе већ у узрасту од 6 месеци почињу да користе гугутање и изговарају прве речи од по два слога. И њихови најближи их савршено разумеју. Како је то могуће? Тако што се поруке преносе на различите начине.

Ми често заборављамо да није битно само оно што се каже, већ и како се каже (интонација) и сам говор тела. Комуникација се не одвија само на нивоу размене информација, већ и на нивоу односа међу саговорницима. За ток разговора пресудна је интеракција која се одвија на невербалном нивоу. Ако је однос позитиван, саговорник је отворен за разговор и концентрише се на садржај. Ако однос није хармоничан, долазак до заједничког решења је тежак, а понекад и немогућ.

Алберт Мехрабиан, социјални психолог, један од зачетника истраживања говора тела и невербалне комуникације, утврдио је, експерименталним путем, да је однос између количине информација добијених невербалним и вербалним путем 93:7, тј. да кад исказујемо своја осећања и ставове, поруку шаљемо 55% говором тела (физиологијом), 38% тоном гласа и 7% речима које изговарамо.

Жеља да речима искомуницирамо понекад не уроди плодом, па наш саговорник прими потпуно другу информацију. Учесници воде и спољашњи и унутрашњи дијалог.

Унутрашњи управља невербалним сигналимa који стварају став, држање, тон, сигурност или несигурност у комуникацији. Тада наш партнер у комуникацији или чак публика, ако говоримо пред више људи, примају импулс унутарњег система. Он аутоматски комуницира с унутарњим системом друге особе која исто на несвесном нивоу води свој унутрашњи дијалог. Тако се заправо комуникација одвија путем невербалних сигнала док саговорници изговарају речи које не морају бити у складу с тим информацијама.

То је један од кључних разлога неуспеле комуникације, а решење се крије у усклађености унутрашњег система с речима које изговарамо. Док говори, човек истовремено доноси закључке о ситуацији у којој се налази, конструише евентуална решења или мисли о могућим проблемима, размишља о другој особи и још пуно тога. Те мисли, које не износи него их одржава у свом унутрашњем дијалогу, уколико нису усклађене с оним што изговара, изазваће неповерење код саговорника. Он ће приметити недоследност и неусклађеност телесних сигнала с изговореним речима.

Вештине комуникације: вештина успостављања, одржавања и прекидања комуникације.

Вештине јасне комуникације

1. Наизменичност у комуникацији - кад један говори, остали ћуте
2. Активно слушање – пажња, примање порука, разликовање мисаоног и емоционалног садржаја поруке, закључивање о осећањима говорника
3. Парафразирање - својим речима сажети или објаснити шта је речено, а онда одговорити саговорнику
4. Емпатичко слушање - комбинирање активног слушања и парафразирања уживљавање у саговорникове емоције и намере
5. Одржавања отворене комуникације - избегавање преурањеног закључка, савета или критике омогућује плодотворнију расправу и боља решења

Вербална комуникација

Вербална комуникација је преношење информација, ставова, упутстава, уверења, идеја и осећања говором и речима (језиком).

Она обухвата: говорење, слушање, писање и читање.

Усмена комуникација захтева говорне вештине и вештине слушања, одвија се лицем у лице, она је директна и вишеслојна.

Писана комуникација је појединачна, индиректна и подразумева интеракцију са текстом.

Данас се све више користи и електронска комуникација која може бити усмена, аудиовизуелна, текстуално-нумеричка, мултимедијална итд.

Невербална комуникација

Невербална комуникација је начин којим људи комуницирају без речи, било намерно, било ненамерно. Она обухвата:

- Начин на који се изговарају речи, интонацију, ритам, паузе...
- Кретање, положај тела, поглед, израз лица, гестове, изглед...
- Положај у простору, удаљеност саговорника, додир...

Невербална комуникација

Невербална комуникација побољшава социјалну интеракцију, замењује, појачава или мења вербалну комуникацију, показује ставове и одражава особина личности и преноси емоционалне компоненте поруке.

Иако гласом првенствено шаљемо вербалну поруку, он нам служи и као средство невербалне комуникације. Тон гласа, спуштање или подизање гласа, убрзани или успорени говор, наглашавање појединих речи, уметнуте паузе и сл. служе нам за остваривање свих наведених функција којима служи невербално понашање.

Додир показује наклоност, блискост, угодност и понекад доминирање.

Културе се разликују у прикладности коришћења додира у комуникацији.

Држање тела – начин на који стојимо или седимо може бити врло јасан показатељ оног што осећамо.

Отворени положај руку и ногу = наклоност.

Прекрштене руке и ноге = опрез, несигурност.

Шест главних емоционалних израза лица су бес, срећа, изненађење, страх, гађење, туга.

Иако су изрази основних емоција универзални, култура у којој живимо ипак утиче на изражавање емоција. У свакој култури постоје специфична правила за показивање емоција која одређују када је и коме прикладно показати различита невербална понашања.

Контакт очима и поглед су врло моћни невербални знакови. Широко отворене очи и проширене зенице показатељ су свиђања. Дужина погледа указује на интересовање и емоције и помаже нам у усклађивању комуникације с другом особом. Скривање погледа често је знак неискрености, али може бити и знак неугодности.

Изглед – одећа коју имамо на себи, фризура и стил служе нам за самопредстављање. Показују како себе доживљавамо и како бисмо волели да нас и други виде.

Наравно, процењивање особе према изгледу може често довести до погрешака.

Човек се користи и другим средствима комуникације: музика, дела ликовних уметности, саобраћајни симболи, научни симболи ...

Комуникација и писменост

Усменост - усмени, непосредан начин комуникације

Усмена књижевност је нефиксирана, подложна променама, интерактивна.

По неким карактеристикама она је хипертекст.

Писменост - писани, посредни начин комуникације

Писменост је везана за фиксирани форме људског стваралаштва.

И у неким писаним текстовима (отворена уметничка дела која омогућавају различита тумачења) постоје елементи хипертекста - Библија.

Електронска комуникација

Нова дигитална писменост поново је увела богатије, нелинеарне облике комуникације. Компјутерски роман омогућава читаоцу да учествује у његовом обликовању према личним замислима. Интернет омогућава интерактивност и непосредну комуникацију на даљину.

Електронска комуникација:

- Размена свих облика информација помоћу рачунара и путем интернета,
- Размена идеја већа него икада раније,
- Преузима примат у међуљудској комуникацији на даљину.

Интернет је глобална мрежа рачунара, повезује више мрежа у једну.

Функције интернета:

- комуникација: електронска пошта, месинџери...
- сарадња и интеракција: социјалне мреже
- креирање и дељење: блог, веб страна...
- учење на мрежи: учење на даљину
- депоновање и дељење садржаја: Ју-тјуб...

Људи прилагођавају језик конкретної комуникацијској ситуацији, медију:

- језик имејла различит од језика писма
- језик телефонског разговора различит од језика при разговору лицем у лице
- језик штампаних медија различит је од језика електронских медија

Нови медији мењају начин на који људи комуницирају, али и саму комуникацију.

Електронска пошта омогућава електронско слање порука.

Видео конференције - људи који су физички удаљени држе састанке на којима могу да виде све остале учеснике.

Вебинари - учење на даљину, инерактивност, комуникација учитеља и ученика.

Асертивна, агресивна и пасивна и комуникација

Асертивност је облик понашања у коме доминира самопоуздање и то је важна и позитивна комуникацијска вештина. То је стил комуникације који подразумева самопоштовање и поштовање других, То је вештина која омогућава да се изборимо за своја права, осигуравајући да се наше мишљење и осећања узму у обзир, а при том се не нарушавају права других. Асертивни људи се боре за своја права не угрожавајући туђа. Њихов циљ је комуницирање. Они желе да открију шта је добро, а не ко је у праву. Верују да су обе стране одговорне за своје понашање. Они знају своја права и цене своје способности. Њихово понашање је чврсто, али није непријатељско. Спремни су да информишу, објасне, изразе своје циљеве и очекивања.

Осим асертивног стила комуникације, разликују се и пасивни и агресивни.

За агресивну комуникацију и понашање је карактеристичан недостатак уважавања према другима, агресивним понашањем кршимо права других људи. Агресивност је директно залагање за своја права и изражавање мисли, осећања и уверења на начин који угрожава права друге особе. Циљ агресије је доминација и постизање победе над другом особом и таквим понашањем често кажњавамо друге људе због њихових поступака. У комуникацији са другом особом агресија најчешће почиње са: „Мораш да...“.

За пасивну комуникацију и понашање је карактеристичан недостатак уважавања према себи и кршење сопствених права. Пасивност се манифестује кроз немогућност изражавања својих мисли, осећања и уверења на отворен и директан начин. Циљ пасивног понашања је задовољити другог и по сваку цену избећи конфликт. Други људи особу која се понаша пасивно често опажају као саосећајну и љубазну, али и као некога ко има ниско самопоштовање због, чега се чак и ако га саопшти, мишљење пасивне особе често не уважава.

Асертивност је равнотежа између пасивног и агресивног стила понашања. Но, треба истаћи да су стилови комуникације повезани, јер је суштина у флексибилној комуникацији. Важно је знати да асертивна комуникација укључује ризик да нас други можда неће разумети и зато неће ни прихватити овај стил комуницирања. Неке од техника асертивне комуникације су:

- директно обраћање и употреба ЈА поруке (ја мислим, ја осећам, ја желим да чујем шта ти мислиш),
- јасно и адекватно изражавање мисли и осећања уз уважавање потреба саговорника,
- успостављање ситуације у којој свако треба да буде задовољан комуникацијом (WIN – WIN ситуација).

Ове технике помажу појединцу у свакодневном животу да на асертиван начин саопшти оно са чиме се не слаже или са емпатијом приступи понашању и особи која има извесни проблем, али и да на конструктиван начин реши конфликт. Асертивна комуникација подразумева да не оцењујемо поступке и исказе других, већ пре да се посветимо ономе што осећамо и да изложимо своје жеље или потребе, као и став да смо и ми (као и друга страна) одговорни за своје поступке.

Вештине успешне комуникације

Сигуран знак добре комуникације је потврда да је наша порука примљена на начин на који је и намењена. Правила за побољшање вештина комуникације:

1. Размислите добро о ономе што желите да кажете пре него што то изговорите.
2. Пажљиво саслушајте саговорника. За успешну комуникацију је веома важно да свом саговорнику покажете да умете да га саслушате. Када знате шта га мучи, које су његове потребе, захтеви и очекивања, онда ћете на прави начин наставити разговор.
3. Будите свесни својих невербалних сигнала и порука.
4. Покушајте да разумете гледиште других, нарочито када се не слажете са њима. Приликом комуникације важно је да покажете емпатију и разумевање.
5. Поштујте свог саговорника и признајте ако сте погрешили. Ако сте некога повредили, иако ненамерно, прихватите своју грешку. Када се одговорност прихвати, почиње ефикасна комуникација.
6. Преносите поруке на јасан и ефикасан начин.
7. Када разговарате и делите информације са другима, трудите се да не будете недоречени. Боље је не рећи ништа, ако не желите, него неком дати половичне или непроверене информације. Ако нисте спремни да испричате целу причу, немојте о томе ни говорити. У супротном остављајте простор својим саговорницима да сами стварају своју перцепцију неког догађаја, импровизујући информације које им недостају. То свакако није добро за успешну комуникацију.

Литература

1. Kultura komunikacije među mladima: Priručnik za vršnjačke edukatore. Novi Sad: Centar za proizvodnju znanja i veština CPZV. Преузето 4. фебруара 2022. са https://cpzv.org/cpzv_uploads/prirucnik_kultura_komunikacije.pdf
2. Smrtić, N. (2015). *Asertivna komunikacija i komunikacija u timu*. Završni rad. Čakovec: Međimursko veleučilište u Čakovcu, Menadžment turizma i sporta. Преузето 4. септембра 2021. са <https://repositorij.mev.hr/islandora/object/mev%3A175/datastream/PDF/view>
3. Лични развој: 10 pravila uspešne komunikacije. Преузето 4. фебруара 2022. са <https://project-management-srbija.com/softskills/pravila-uspesne-komunikacije>