

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA IN REŠEVANJE KONFLIKTOV

Pripravili: Mojca Frankovič in Biljana Vujović

NEMOGOČE JE NEKOMUNICIRATI



1. KDO SI? KAKŠEN SI?
2. KAJ MI SPOROČAŠ?
3. KAKŠEN JE NAJIN ODNOS?
4. KAJ ŽELIŠ OD MENE? KAKŠEN VPLIV IMAŠ NAME?

UČINKOVITA KOMUNIKACIJA

Fine: " Zdi se, da ti razumeš, kar pravi moj prijatelj in, da on razume tebe."

BISTVO VSAKE KOMUNIKACIJE
JE SPOROČANJE IN
SPREJEMANJE INFORMACIJ,
ČUSTEV, MNENJ, ...

PROBLEM: JASNO SPOROČANJE,
PRAVILNO RAZUMEVANJE

UČINKOVITO POŠILJANJE SPOROČIL

- Sporočilo naj izraža, da pošiljatelj prevzema osebno odgovornost zanj, da govori v svojem imenu
- Sporočilo naj bo popolno in specifično-vsebuje naj nujno informacije za razumevanje
- Verbalna in neverbalna in naj bosta usklajeni
- Preverimo, če je govornik razumel
- Sporočilo prilagodimo sogovorniku
- Opišite svoja čustva
- Če nas vedenje sogovornika moti, to ne ocenjujemo, ampak opišemo
- Pomembna je verodostojnost, ki jo prejemnik pripisuje pošiljatelju

NAJPOGOSTEJŠE NAPAKE PRI KOMUNICIRANJU

- Preden spregovorimo, ne vemo natančno, kaj bomo povedali
- Hočemo povedati preveč naenkrat
- Informacije so pomanjkljive, nepovezane
- Ne upoštevamo prejemnikovega predznanja
- Prejemnik ne posveča pozornosti pošiljatelja
- Prejemnik se osredotoči na podrobnost, namesto na celoto
- Prejemnik razmišlja, kaj bo odgovoril, preden je slišal do konca
- Prejemnik ocenjuje ali ima pošiljatelj prav, še preden je povedal do konca

BLOKADE V KOMUNIKACIJI

- PREKINJANJE
PRIPOVEDOVANJA
SOGOVORNIKA
- MINIMALIZIRANJE TEŽAV, KI
JIH SOGOVORNIK OPISUJE
- POUČARJANJE PROBLEMOV, KI
JIH VIDIMO MI
- ODKLANJANJE PREDLOGOV
SLUSATELJEV

VEŠČINE ZA UČINKOVITO KOMUNIKACIJO

RAZUMLJIVOST SPOROČILA, ZAUPANJE
POŠILJATELJA, POVRATNA INFORMACIJA
SOGOVORNIKA

- Očesni stik
- Pokončna drža
- Gestikuliranje
- Urejenost
- Glas in intonacija
- Besednjak, premori
- Aktiviranje drugih sogovornikov
- Bodite to, kar ste!

POSLUŠANJE SOGOVORNIKA

- VEČINA LJUDI SAMO ČAKA, DA BO SOGOVORNIK PRENEHAL GOVORITI, ZATO DA BODO ONI LAHKO POVEDALI SVOJE.
- NAMEN VELIKEGA DELA RAZGOVOROV NI SLISATI, KAJ BO POVEDAL SOGOVORNIK, TEMVEČ UZIVATI V MOZNOSTIH IZRAZANJA SVOJIH MISLI.

NAPOTKI ZA AKTIVNO POSLUŠANJE

- POSLUŠAJTE IN IZLUŠČITE SOGOVORNIKOVO OSNOVNO SPOROČILO
- SOGOVORNIKU POSREDUJTE PREPROT IN KRATEK POVZETEK BISTVA
- OPAZUJTE SOGOVORNIKOVE NAMIGE
- PROSITE, DA SOGOVORNIK POTRDI TOČNOST VASIH OPAZANJ
- DOVOLITE SOGOVORNIKU, DA POPRAVI VASO INTERPRETACIJO

VAJA 1: Aktivno poslušanje

DELO V PARIH

1. Določitev teme.
2. Pozorno poslušajte sogovornika.
3. Ponovite sogovornikovo zgodbo.

KONSTRUKTIVISTIČNO POSLUŠANJE

CILJ:

- Govorec lahko izrazi svoja čustva
- Govorec oblikuje lastno refleksijo pomena določenih dogodkov in idej
- Omogoča izražanje občutkov, ki sicer ovirajo lastno mišljenje
- Poslušalec sprejema sogovornika, kaže interes

VAJA 2: Konstruktivistično poslušanje

DELO V PARIH

1. DOLOČITEV TEME
2. POSLUŠAJTE SOGOVORNIKA, BREZ NEFORMALNE KOMUNIKACIJE
3. BODITE POZORNI NA SPREMEMBE IN NA OBČUTKE!

PREDLOGI ZA SPODBUJANJE PROCESA POSLUŠANJA

- Nudenje možnosti za govorjenje
- Vzpodbudno okolje, dobro počutje
- Izražanje zanimanja za sogovornika, njegove težave
- Odstranitev motečih dražljajev
- Empatija
- Zagotavljanje časa
- Izogibanje negativnim čustvom
- Utemeljitev mnenja
- Postavljanje vprašanj

KAJ JE KONFLIKT?



1. PRETEP, NESPORAZUM, RAZLIČNA MNENJA, VOJASKI SPOPAD
2. NOTRANJA NAPETOST, STANJE NEMOCI ZARADI NASPROTUJOČIH SI MNENJ
3. **MEDOSEBNI KONFLIKT:** situacija, v kateri dejanje ene osebe otežuje ali ovira dejanje druge (Tanja Lamovec)
4. Situacija, ko vedenje enega ovira izpolnjevanje potreb drugega, ali ko so neusklajene vrednote dveh posameznikov (Gordon)

KONFLIKT KOT KOMUNIKACIJSKI PROBLEM

- Nejasna komunikacijska raven
- Prikriti boj za moč
- Anksiozna komunikacija
- Komunikacija ob napačnem času
- Različni interesi
- Različni čustveni pomeni
- Nerazumljive besede

POZITIVNE STRANI KONFLIKTOV



- Kažejo na probleme v odnosu
- Spodbujajo spremembe
- Povečujejo motivacijo za soočanje s problemom
- Pomenijo izziv
- Pomagajo k ustrežnejši odločitvi
- Znižujejo napetost v odnosih
- Poglobljajo odnos
- Bolje spoznavamo sebe in druge, nas obogatijo
- Povečajo sposobnost obvladovanja konfliktov
- Prinašajo višjo raven kulture v interakciji
- Večajo zaupanje med udeleženi

NEGATIVNE POSLEDICE KONFLIKTOV

- Motnje pri komunikaciji
- Slabitev odnosa
- Razpadanje odnosa
- Stagnacija odnosa
- Nasilje, zatiranje
- Izključitev, izobčenje
- Psihosomatske bolezni



ODZIVANJE NA KONFLIKTE

- VELIK OSEBNI INTERES =
RAZREŠEVANJE
- NIZEK INTERES = UMIK

STILI ODZIVANJA NA KONFLIKTE

STIL	ZNAČILNO VEDENJE
IZGLAJEVANJE	Interes-ohraniti dobre odnose, pomirjanje, izglajevanje
UMIK	Odnos nima posebne vrednosti, umik iz odnosa ali področja
PREVLADA	Poskuša uveljaviti svoje mnenje
KOMPROMIS	Iskanje hitre rešitve, se zna pogajati
RAZREŠEVANJE	Iskanje optimalnih rešitev za vse

DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA REŠEVANJE KONFLIKTOV

- RAZPOREDITEV MOČI, ODGOVORNOSTI IN VPLIVA
- INFORMIRANOST IN ZNANJE
- SPOŠTOVANJE, ZAUPANJE, UPOŠTEVANJE
- NAČIN REŠEVANJE KONFLIKTOV

NEKAJ SMERNIC

- Skupaj proti problemu!
- Najprej odnos, nato interesi in potrebe posameznika
- Verjemi, da je drugi naredil najboljše, kot je znal!
- Potrudi se razumeti ravnanje drugih!
- Zavedaj se različnih vedenjskih sistemov.
- Prezemi odgovornost za situacijo in reševanje konfliktov: Kaj lahko naredim jaz?
- Kaj se lahko iz konflikta naučim?
- Išči rešitev, ki je dobra za oba.
- Vzdržuj komunikacijo!