

Lekcija 2 - Osnove komunikacije



Stigli ste do druge lekcije kursa "Komunikacija". Ovaj segment biće posvećen prolasku kroz nekoliko elemenata od važnosti za uspešnu komunikaciju:

- koja je ključna razlika između **manipulacije** i **konstruktivne komunikacije**
- koji su to **koraci** koje treba preduzeti kako bi komunikacija bila uspešna,
- zašto je važno biti svestan **cilja** u komunikaciji,
- zbog čega je važno obratiti pažnju na **neverbalni** aspekt komunikacije
- kako da napravimo razliku između izražavanja u deskripcijama, interpretacijama i evaluacijama (**DIE model**)

Manipulacija vs Konstruktivna komunikacija



- U **manipulaciji** se koristi odnos samo da bismo ostvarili ono što nama treba, sa jako malo ili ni malo uviđaja kakav to uticaj ima na drugu stranu. Uz to, dugoročno razvijamo lošu predstavu o

sebi i kvarimo odnos i saradnju. To je najčešće „win-lose“ varijanta, a neretko se završi i sa „lose-lose“.

- U **konstruktivnoj komunikaciji** se fokusiramo na unapređenje ili negovanje odnosa, podrške, dok postignemo naše ciljeve. Otvoreni smo i iskreni. Fleksibilni smo u odabiru pristupa prema ljudima i uvažavamo to da druga strana ima svoje potrebe, ciljeve i prioritete. Vršenje uticaja je idealno kada se postigne «win-win» solucija, tj kada u isto vreme postignemo i naše i ciljeve druge strane.

Prvi korak uspešne komunikacije



„Budala ga vidi na kraju, pametan u sredini, a samo mudar vidi cilj već na prvom koraku.“

Lesing

U komunikaciju ulazimo iz različitih pobuda, a u kontekstu poslovne komunikacije je najčešće sredstvo za ostvarenje nekog poslovnog cilja. Dakle, praktični cilj u razgovoru dobija svoj komunikacioni cilj. Svaki kontakt se ostvaruje sa nekim ciljem, samo je taj cilj nekada jasniji, svesniji, eksplicitniji, a nekada manje svestan. Sigurno ste se nekada zapitali slušajući sagovornika „Zašto on to sad meni govori?“, uz osećaj blage strepnje koja je proizašla iz upitanosti da li dobro razumete poentu razgovora.

