

KOMUNIKACIJA

Aktivnost 1: Komunicirajmo

Aktivnosti za promicanje osobnih, društvenih vještina i vještina učenja za odrasle

Opis inicijativa sadržanih u ovom priručniku.

Naslov/ime	Idemo komunicirati
LifeComp vještina	<input type="checkbox"/> Samoregulacija <input type="checkbox"/> Fleksibilnost <input type="checkbox"/> Dobrobit <input type="checkbox"/> Empatija <input checked="" type="checkbox"/> Komunikacija <input type="checkbox"/> Suradnja <input type="checkbox"/> Način razmišljanja o rastu <input type="checkbox"/> Kriitičko razmišljanje <input type="checkbox"/> Upravljanje učenjem
Trajanje ¹	50 minuta
Vrsta aktivnosti	Igranje uloga
Kratki opis	Ova je aktivnost namijenjena izvođenju u grupama i promiče komunikacijske vještine sudionika kako bi mogli uspješno riješiti teške situacije
Ciljevi	<ul style="list-style-type: none"> ● Razumjeti cilj komunikacije i komunikacijski proces ● Naučiti korake za poboljšanje komunikacijskog procesa
Resursi ²	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 voditelj ● 1 soba koja omogućuje grupnu interakciju ● Stolice raspoređene u obliku slova U za poticanje sudjelovanja i rasprave ● Projektor ili veliko platno ako je moguće
Savjeti za voditelja ³	<ul style="list-style-type: none"> ● Stvorite ugodno okruženje bez osuđivanja kako biste potaknuli sudionike da otvoreno podijele svoje misli i iskustva. ● Budite aktivan slušatelj i potaknite sudionike da također aktivno slušaju jedni druge. ● Dajte jasne upute i smjernice ● Kako bi olakšao provedbu zadatka, voditelj može dati primjer skupini za vježbanje: „Razgovarate sa svojim liječnikom, a on govori vrlo brzo i koristi riječi koje ne razumijete. Kako ćete na pristojan, ali samopouzdan način dati do znanja da trebate dodatna pojašnjenja za bolje razumijevanje?”
Korak po korak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voditelj predstavlja kratki uvod o komunikacijskoj kompetenciji i komunikacijskom procesu (za više informacija pogledajte Materijal za voditelje radni list) 2. Nakon prezentacije, voditelj dijeli sudionike u grupe od 2 do 3 osobe.

¹Može biti kontinuirano.

²Materijali i resursi potrebni za provedbu, uključujući financijske, ljudske resurse i prostor. U slučaju da vam je potreban radni list, koristite sljedeći dokument da ga pripremite.

³Što osoba treba znati za provedbu aktivnosti.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Voditelj poziva svaku grupu da vježbaju komunikaciju u svakodnevnim situacijama, igrajući uloge u različitim situacijama (primjeri mogu uključivati: naručivanje hrane u restoranu, traženje uputa za pronaći određenu lokaciju, razgovor s liječnikom o tome što će uključivati rutinski medicinski postupci na koje moraju ići ; razgovaraju s učiteljicom svog djeteta jer postoje problemi u školi) 4. Sudionici tijekom vježbanja preuzimaju različite uloge 5. Svaka grupa zatim predstavlja svim sudionicima svoju situaciju 6. Voditelj traži od sudionika da podijele s cijelom grupom što su osjećali izvedeci aktivnost i poteškoće koje su osjećali u različitim situacijama.
Pitanja:	<ul style="list-style-type: none"> • Koji su izazovi s kojima ste se do sada suočavali u komunikaciji? • Jeste li dobar slušatelj? • Razmišljate li o svom govoru tijekom dok razgovarate? • Promatrate li govor tijekom drugih? • Želite li učinkovitije komunicirati? Na koji način biste se željeli poboljšati?
Reference	<p>https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-process</p> <p>PRovoke Media. "The Cost Of Poor Communications," https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications." Pristupljeno 18. svibnja 2023.</p> <p>The University of Texas Permian Basin. "How Much of Communication Is Nonverbal?," https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/." Pristupljeno 18. svibnja 2023.</p>



Cilj komunikacije je prenijeti informaciju od jedne osobe do druge kako bi pošiljatelj i primatelj razumjeli poruku na isti način.

1) **Formiranje ideja**

Komunikacijski proces počinje kada pošiljatelj ima ideju koju treba priopćiti. Pošiljatelj mora započeti razjašnjavanjem ideje i svrhe. Što točno pošiljatelj želi postići? Kako će poruka najvjerojatnije biti percipirana?

2) **Kodiranje poruka**

Ideja mora biti kodirana u riječi, simbole i geste koje će prenijeti značenje. Budući da ne postoje dvije osobe koje tumače informacije na potpuno isti način, pošiljatelj mora paziti da odabere riječi, simbole i geste koje su uobičajeno razumljive kako bi se smanjile mogućnosti nesporazuma.

3) **Prijenos poruka/kanal komunikacije**

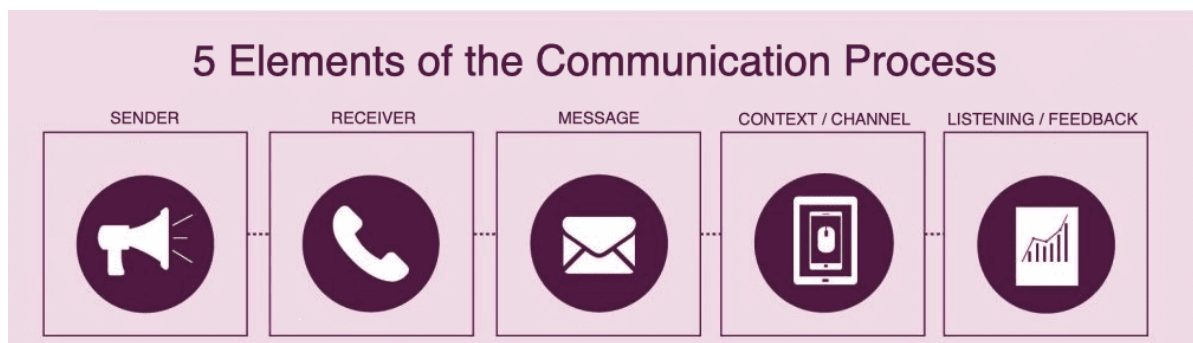
Odabir medija za prijenos poruke sljedeći je korak u komunikacijskom procesu. Poruke se mogu prenijeti verbalno, pisano ili vizualno.

4) **Dekodiranje**

Kada poruka stigne do primatelja, poruka se mora dekodirati u predviđeno značenje. Budući da dvije osobe ne tumače informacije na potpuno isti način, pogrešno dekodiranje poruke može dovesti do nesporazuma.

5) **Povratne informacije**

Vitalni dio komunikacijskog procesa je povratna informacija. Povratna informacija se javlja tako da pošiljatelj i primatelj provjeravaju kako bi bili sigurni da je poruka shvaćena onako kako je i namijenjena. Povratna informacija je zajednička odgovornost između pošiljatelja i primatelja




Izvor: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/communication-skills-ultimate-guide/>




- ✓ Komunikacijski kod moraju razumjeti i pošiljalatelj i primatelj poruke kako bi se ispravno protumačio
- ✓ Tijekom dana nesvjesno kodirate goleme količine podataka za prijenos kroz više kanala dok istovremeno primite stalan tok informacija iz svoje okoline kroz svih pet osjetila
- ✓ U razgovoru licem u lice način na koji koristimo svoje tijelo je jako važan.

Prema istraživaču Albertu Mehrabianu, samo 7 posto komunikacije odnosi se na stvarne riječi koje izgovorimo. Ostatak se sastoji od 38 posto načina na koji izgovaramo te riječi (poput tona našeg glasa), a 55 posto se odnosi na naš govor tijela .

Negative Body Language




Folded arms




Tense facial expression

Positive Body Language



Open body position (arms unfolded)



Relaxed and confident facial expression

Izvor: <https://www.fuzia.com/blog/details/body-language>

- ✓ **Pozitivan govor tijela** je kada izgledamo otvoreno i prijateljski. Stojimo ili sjedimo uspravno, držimo ruke otvorene i pokazujemo interes naginjući se i kimajući glavom.
- ✓ **Negativan govor tijela** je kada izgledamo nervozno ili nezainteresirano. To može uključivati grickanje usnice, dosađivanje, prekrížene ruke, stavljanje ruku na bokove ili nestrpljivo lupkanje nogom.



KLJUČNI ELEMENTI UČINKOVITE KOMUNIKACIJE:

Pojednostavite svoju poruku:

- ✓ Neka vaš jezik bude koncizan i jasan kako biste osigurali jasno razumijevanje. Koristite jednostavne izraze i uobičajene riječi.

Upoznajte svoju publiku:

- ✓ Uzmite u obzir potrebe i interese ljudi koji će primiti vašu poruku. Koristite primjere s kojima se svatko može poistovjetiti i objasnite ih.
- ✓ Nemojte pretpostavljati da svi razumiju.

Budite dobar slušatelj:

- ✓ Aktivno slušajte druge kako biste osigurali učinkovitu komunikaciju. Obratite pažnju kada drugi govore, gledajte ih i pokažite interes. Ohrabrite ih kada iznose svoja iskustva ili brige. Nemojte prekidati dok netko govori.

Postavljajte pitanja:

- ✓ Uključite se u pronicljiva pitanja kako biste održali nesmetan tijek komunikacije. Postavljajte otvorena pitanja koja omogućuju ljudima da podijele svoja razmišljanja i iskustva, poput "Što vam je pomoglo u radu s teškim kupcima?".
- ✓ Nemojte postavljati komplicirana ili zbunjujuća pitanja koja bi mogla obeshrabriti sudjelovanje.

Odvojite vrijeme za odgovor:

- ✓ Zastanite na trenutak da razmislite o pitanju ili problemu, a zatim dajte jasno i jednostavno objašnjenje ili rješenje koje ima smisla.
- ✓ Ne odgovarajte brzo bez razmatranja je li osoba razumjela ili davanja potpunog i razumljivog odgovora.

Razmotrite govor tijela:

- ✓ Vodite računa o vlastitom govoru tijela kada komunicirate putem različitih medija i promatrajte govor tijela druge osobe. Sjednite udobno i otvoreno, koristite prijateljske geste i uspostavite kontakt očima kako biste pokazali da ste pristupačni i zainteresirani za pomoć.
- ✓ Nemojte prekrižiti ruke, izbjegavati kontakt očima ili se doimati nervoznima, što bi moglo potaknuti ljude da se osjećaju kao da niste zainteresirani ili da ne želite pomoći.

Održavajte kontakt očima:

- ✓ Pokažite aktivno slušanje održavajući kontakt očima s osobom ili grupom s kojom komunicirate.
- ✓ Ne izbjegavajte kontakt očima jer bi ljudi mogli pomisliti da ne slušate ili ne cijenite njihov doprinos.

Pojasnite svoju poruku:

- ✓ Ako primatelj treba pojašnjenje vaše poruke, dodatno objasnite kako biste poboljšali razumijevanje. Koristite praktične primjere, jednostavan jezik i rastavite složene ideje na manje, lakše razumljive dijelove.
- ✓ Nemojte ponavljati isto objašnjenje bez prilagođavanja svog pristupa ili pronalaženja različitih načina da objasnite kada netko ne razumije.

