

Komunikacija

Osnov međuljudskih odnosa je komunikacija! Ne postoji način da ne komuniciramo. Način funkcionisanja i sve što radimo u životu neodvojivo je od komunikacije, čak i razmišljanje, kada smo sami, spada u komunikaciju. Komunikacija se ne vezuje isključivo za reči (verbalna komunikacija) već i za položaj i pokret tela tzv. govor tela (neverbalna komunikacija). Kad ignorišemo nekog šaljemo poruku – dakle komuniciramo. (*Čovek povremeno govori , a ne prestano nešto saopštava*)

Neverbalna komunikacija je izraženija među ljudima koji se poznaju duže i često se dešava da umesto pojedinih reči nekoj, nama bliskoj osobi, uputimo samo pogled ili slegnemo ramenima a da pritom ta osoba potpuno razume šta smo hteli da kažemo. Neverbalni način komunikacije, takođe, dobro funkcioniše i u radnim sredinama jer mnogo informacija dobijamo kada nekog samo pogledamo. Po držanju tela dotične osobe možemo da zaključimo da li je pravi momenat da se nekome obratimo, tj. možemo da vidimo da li je neko prezauzet, preumoran, besan ili dobro raspoložen.

Činioci komunikacije:

Pošiljalac – osoba koja šalje poruku

Informacija – poruka koja se prenosi

Kanal – put koji poruka prelazi

Primalac – osoba (ili više njih) koja prima poruku

Važnost ova četiri činioca je u tome što svaki od njih mora da bude u potpunosti jasan i konkretan jer kod nepovratnih procesa poput komunikacije vrlo često dolazi do zabune. Naime, mi ne možemo da vratimo ono što je rečeno niti možemo da se predomislimo kada gestikuliramo. Samim tim, komunikacija je proces koji ne može da se vrati u nazad (ireverzibilan proces). Naravno, možete kasnije dodatno da objasnite to što ste želeli da iskomunicirate ali ima situacija kada dodatna objašnjenja ili promene izjava i sl. prosto nemaju istu snagu kao ono što je prvobitno rečeno.

Pošiljalac mora da zna šta želi da saopšti i na koji način to želi da uradi, da pritom na jasan i direktan način pošalje poruku. Ako želimo da saopštimo nekome da smo, na primer, ljuti na njega, to nećemo naglasiti osmehom i opuštenim držanjem tela, naprotiv, imaćemo namrgođeno lice i krut stav. Naravno, ukoliko želimo da istaknemo da smo zadovoljni nečim, nećemo se “snužđiti i tugaljivo sedeti u čošku”, nego će osmeh biti veoma vidljiv a položaj tela otvoren i opušten.

Informacija mora da bude potpuna, da primalac shvati i na pravi način prihvati poruku, da potom prikaže reakciju i na taj način postane pošiljalac nove poruke – povratne informacije. Kada uputimo nekom informaciju kojom želimo da saopštimo da želimo da dođe na važan sastanak, na primer, nećemo mu mahnuti rukom u nekom pravcu. Potpuna informacija bi trebala da bude

takva, da nekom verbalno damo do znanja šta se dešava uz eventualno ukazivanje u kom pravcu će sastanak biti održan. Ovaj proces se ciklično menja tokom svakog našeg razgovora.

Na uspeh komunikacije utiču i filteri tj. **kanali, kroz koje poruka prolazi** kada je odašiljemo tj. kada je primamo. Ti filteri mogu biti puno stvari, na primer, naše trenutno emotivno stanje - ukoliko smo ljuti ili uplašeni nećemo imati dovoljno strpljenja da svakom ukažemo potrebnu toleranciju, pa će poruka, iako nismo hteli (prošavši kroz tunele našeg raspoloženja) postati ljutito izrečena. Pozicija u kojoj se nalazimo, na primer, ako smo suviše daleko od nekoga postoji šansa da nećemo čuti šta nam se govori. Time će kanal biti nepristupačan. Osim same sadržine i suštine poruke koju šaljemo, važan je i sam način kojim nešto izgovaramo (boja i tonalitet glasa), mimika lica i tela koji prate poruku. Svi navedeni faktori imaju mogućnost da nehotice promene poruku. Pošto su i verbalna i neverbalna komunikacija podjednako važne i međusobno se prožimaju i dopunjuju, njihova usklađenost je kamen temeljac uspešne komunikacije.

Mnogi misle da je komunikacija ostvarena u trenutku kada su nekome rekli da, na primer, nešto urade. Međutim, uspešna komunikacija ostvarena je u onom trenutku kada je primaoc tačno shvatio šta je pošiljalac poslao. Postavlja se pitanje kako možemo znati da je primatelj primio poruku u obliku u kojem je odašlana a odgovor je: **dvosmernom komunikacijom** tj. povratnom informacijom ili feedback-om. Povratna informacija će «reći» pošiljaocu da je primalac razumeo poruku, shvatio njenu važnost, i šta s njom (eventualno) treba da uraditi.

Povratna informacija se šalje parafrazirajući reči pošiljaoca i ona ne podrazumeva isključivo verbalne, već i neverbalne odgovore. Klimanje glavom, pružanje ruke kao pokazatelj postizanja dogovora, podizanje obrva kod neshvaćanja i sl. takođe daju sagovorniku povratnu informaciju.