



Perutnina Ptuj
1905



Komunikacija na delu

Kakšna je učinkovita komunikacija?



Empatična

- Upošteevamo okoliščine in sogovornika
- "Kako bi se jaz počutil na njegovem mestu?"



Jasna in izčrpna

- Kaj? Komu? Zakaj?
- Kratka in jedrnata sporočila



Iskrena in spoštljiva

- Priznamo napake - smo avtentični
- Pravilno podajamo povratne informacije



Dvosmerna

- Izmenjujemo vlogi govorca in poslušatelja
- Sproti razjasnujemo morebitne nejasnosti



Usklajena z neverbalno komunikacijo

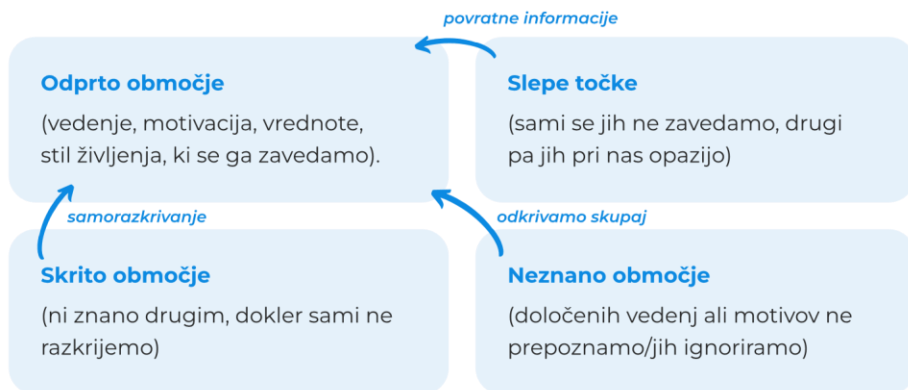
Pozorni smo na vedenje, mimiko, očesni stik, geste in dotike



Joharijeva okna

Cilj:

- spodbujati okolje, v katerem si delimo informacije - pripravljenost za odprto komunikacijo
- razmišljati o različnih perspektivah in jih združevati
- imeti bolj zavzete in vključene zaposlene



Za boljšo komunikacijo moramo povečati okno odprtega območja:

- aktivno se vključujemo v proces povratnih informacij
- delimo informacije iz preostalih treh območij - pri tem spoštujemo osebne meje
- namenjamo pozornost reševanju konfliktov
- ustvarjamo priložnosti za dialog

Uporabno za:

- razvoj samozavedanja
- boljšo medosebno komunikacijo
- razvoj skupine

Aktivno poslušanje



Očesni stik

Vzdržuj očesni stik med pogovorom. S tem boš dal drugi osebi vedeti, da jo zares poslušáš. Poleg tega se lahko tudi nagneš v njeno smer ter tu in tam pokimaš.



Neverbalna telesna govorica

Bodi pozoren tako na svojo govorico telesa kot tudi na govorico telesa svojega partnerja. Izogibaj se držam, ki izražajo neodprtost (npr. prekrižane roke). Poleg tega poskušaj opazovati svojega partnerja; kaj pravijo njegovi obrazni izrazi, ton glasu in druga vedenja?



Govor

Poskušaj parafrazirati, kar ti je druga oseba povedala (npr. »Torej praviš, da...«) in se poskušaj izogniti spreminjanju teme iznenada. To bo drugi osebi dalo občutek, da je nismo poslušali. Prav tako je pomembno, da osebe ne prekinjamo in si ne pripravljamo odziva na povedano že vnaprej.



Odprtost in potrpežljivost

Bodi odprt do partnerja in poskušaj ostati nevtralen v pogovoru ter brez obsojanja. Poskušaj vaditi svojo potrpežljivost v pogovoru; ljudje smo zmožni poslušati veliko hitreje kot lahko drugi govorijo.



Postavljanje vprašanj

Pokaži, da te pripoved druge osebe zanima, tako, da ji postaviš kakšno vprašanje. Z vprašanji si lažje razčistimo že povedano ter spremljamo pripoved partnerja.

Poiskati pomoč pri sodelavcu

Če znamo dobro **sporočati svoje želje, cilje, pričakovanja**, je verjetnost, da se bodo uresničila, veliko večja. Če čakamo, da bodo ljudje opazili, kaj potrebujemo, se zlahka zgodi, da se to ne bo nikoli zgodilo.

Na koga se obrniti, ko iščete pomoč?



- Kdo ima strokovno znanje na področju, ki ga moram izboljšati/kjer potrebujem pomoč?
- Komu sem v preteklosti pomagal?
- Komu lahko zaupam?

Asertivnost

Asertivnost je sposobnost **znati postaviti se zase, zagovarjati lastno mnenje in pravice**. Pri tem se izogibamo nasilju in agresivnosti, ampak pristopimo s spoštljivim odnosom do sogovorca.

Kako vprašati za pomoč?



- “Potrebujem vašo pomoč. Preizkusil sem že te rešitve in niso delovale. Ali bi mi lahko predlagali kakšno drugo rešitev, za katero menite, da bi delovala?”
- “Potrebujem vašo pomoč. Vem, da ste se že srečali s podobno situacijo, zato me zanima, ali bi lahko z malo delili, kako ste jo takrat rešili.”

2. Tehnika: Izvedljiv kompromis

- **Namen:** predlagati rešitev, ki je sprejemljiva in izvedljiva za obe strani.
- Pri iskanju rešitve sogovornika sodelujeta.

Prosim, da danes pokličeš še dve stranki, saj jaz nimam časa.

Tudi jaz imam danes še veliko dela. Lahko jaz pokličem eno stranko in ti drugo?

3. Tehnika: Zameglitev

- **Namen:** pokazati razumevanje za sogovornikovo trditev, vendar se ne nujno strinjati.
- V nadaljnjem pogovoru se izogibati zapletanju v sogovornikove kritike in nanje ne reagirati.
- Uporabna v komunikaciji z izrazito agresivnimi osebami.

Ne, nisem tako naročila. Ta del pogodbe bi moral biti napisan drugače.

Strinjam se s tem, da popravimo uvod, vendar pa bi to morali narediti tako...

4. Tehnika: Pokvarjena plošča

- **Namen:** ponavljanje svojega mnenja oziroma dejstev toliko časa, dokler vas sogovornik ne razume oziroma sprejme vašega stališča.
- Pri vztrajanju ostanite odločni, mirni in sproščeni.
- Uporabna zlasti v primerih, kadar vas skušajo prepričati v nekaj, kar si ne želite, ter pri komuniciranju z agresivnimi in manipulativnimi ljudmi.

A1: Bi lahko danes poklical še dve stranki?

A2: Saj ti ne bo vzelo veliko časa.

B1: Za danes sem ti sporočil, da ne bom uspel.

B2: Rekel sem, da danes ne bom uspel.

5. Tehnika: Jaz sporočila

- **Namen:** podati jasno, ne-objajajoče sporočilo, kako neko vedenje vpliva na nas.
- Oseba se bo manj verjetno postavila v obrambno držo.
- Sporočilo iz treh delov:
 - opis problematičnega vedenja
 - opis posledic (izogibamo se grožnjam)
 - opis čustev - počutja

Ne, nisem tako naročila.
Ta del pogodbe bi moral
biti napisan drugače.

Strinjam se s tem, da
popravimo uvod, vendar
pa bi to morali narediti
tako...

6. Tehnika: Parafraziranje

- **Namen:** povzemanje bistva povedanega s svojimi besedami, brez dodatnega vrednotenja.
- Preverimo, če smo pravilno razumeli sogovornikove besede ali čustva.

Danes imam ponovno
ogromno dela in sploh ne vem,
če mi bo uspelo do časa vse
narediti. Ne morem še tebi
pomagati...

Če te prav razujem, si zelo
pod stresom in v časovni
stiski.

Dodatni viri

Dodatno gradivo:

[How to ask for help at work](#)

[Asertivna komunikacija](#)

[What is active listening](#)