

СПОЉАШЊА (ИНТЕРПЕРСОНАЛНА) **КОМУНИКАЦИЈА**

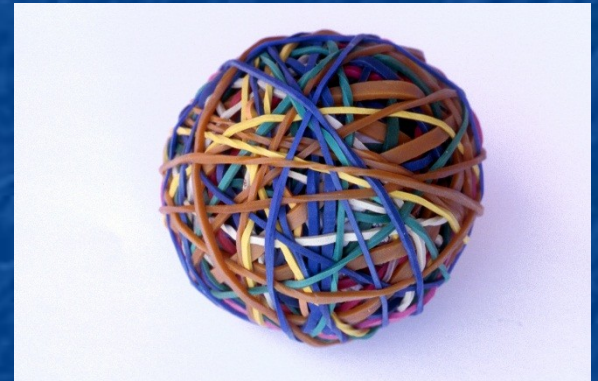
Најмање две особе.

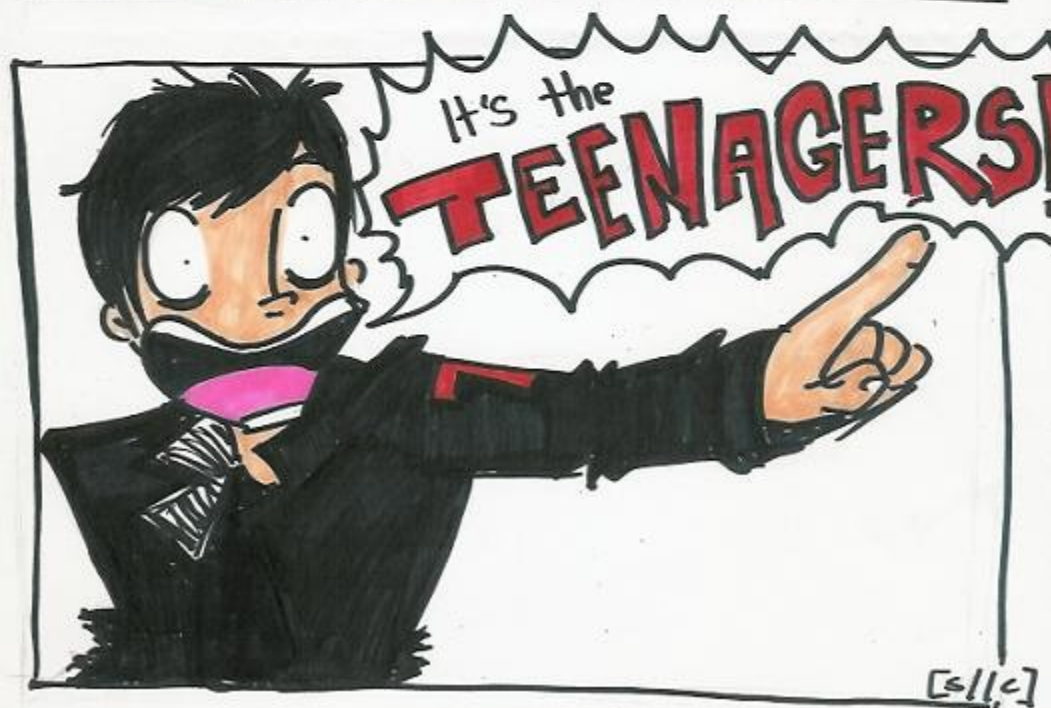
ВЕРБАЛНА – НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА +
СЛУШАЊЕ

Највећи део људских односа се остварује кроз семиотичко понашање, то јест комуницирање или споразумевање.

Комуникација се дакле може одредити као међуоднос који се остварује путем знакова и симбола.







1. ВРСТЕ СПОЉАШЊЕ (ИНТЕРПЕРСОНАЛНЕ) КОМУНИКАЦИЈЕ

- **Комуникација са једном особом**
- **Комуникација унутар групе** (подразумева више особа)
- **Јавна комуникација** (јавни наступи, говори, од једне особе ка мноштву).

Комуникација између две или више особа може бити:

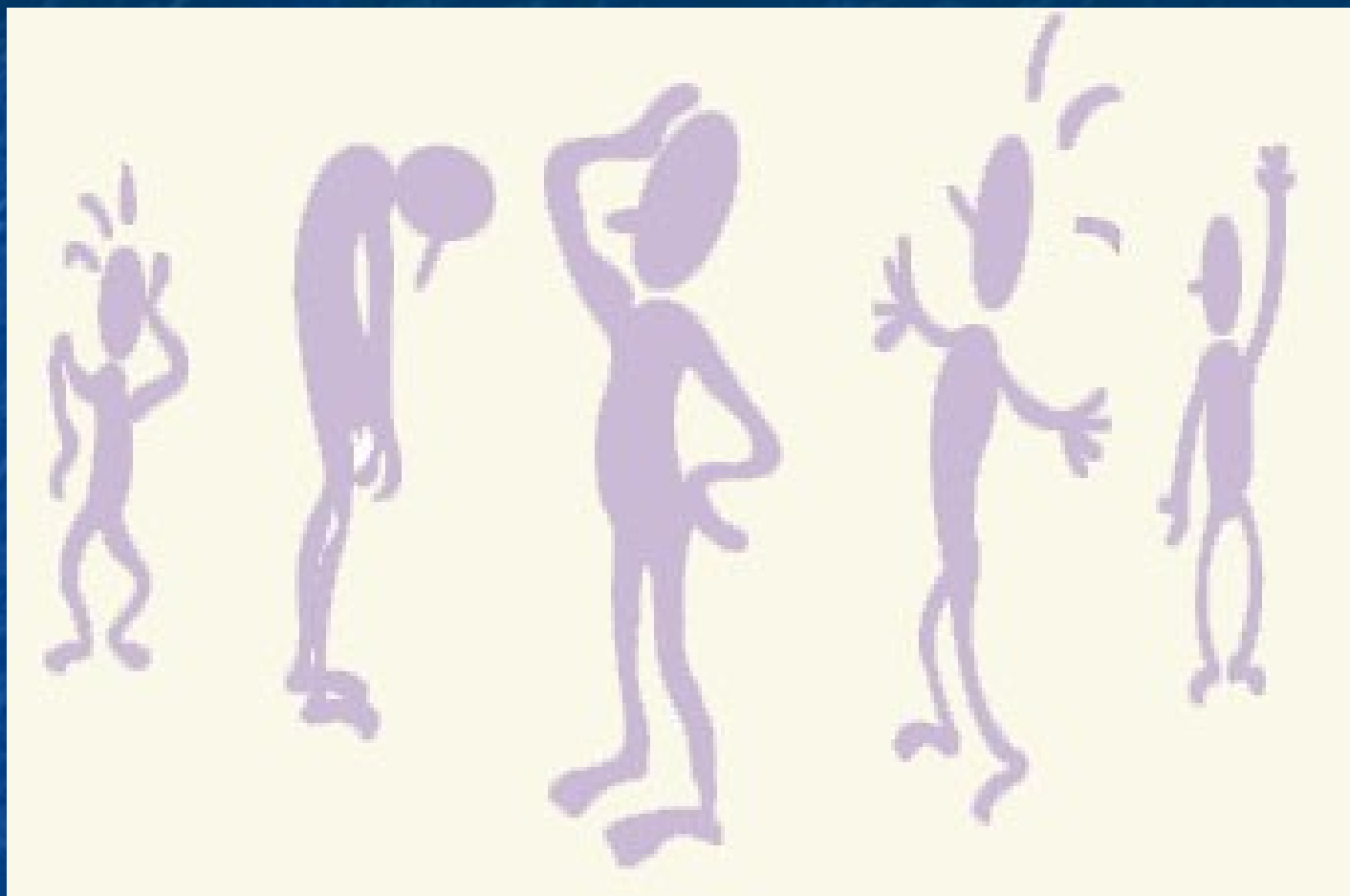
- **Званична/незванична (формална/неформална).**
- **Јавна/приватна.**
- **Дистанцирана/интимна.**
- **Ритуална/отворена (нпр. руковање).**
- **Функционална/изражајна.**

ЈАВНА КОМУНИКАЦИЈА



ФОРМАЛНА КОМУНИКАЦИЈА





РУКОВАЊЕ



2. КОМУНИКАЦИЈА ИЗМЕЋУ ДВЕ ОСОБЕ И ЊЕНЕ ФУНКЦИЈЕ

- **УСМЕНА** = ЛИЧНА, СПОНТАНА, ТРЕНУТНА
- **ПИСАНА** = ОДЛОЖЕН ОДГОВОР, ВРЕМЕ ЗА РАЗМИШЉАЊЕ, ТРАЈНА

Три основне фазе кроз које пролази разговор између две особе остварују се кроз следеће функције:

- **Утврђивање смисла поруке**
- **Постављање идентитета**
- **Задовољење међусобних односа**

Основни проблеми са којима се две особе сусрећу у разговору односе се на захтеве које им намеће њихов однос и њихове личне потребе:

- **Усклађивање** потребе за дељењем личне информације и потребе да се задржи лична приватност.
- **Одржавање** степена независности где особа одређује степен личне (не)зависности у односу према саговорнику.
- **Понављање** успостављених образаца понашања док се истражују нови обрасци у односу.

ЧЕТИРИ ОСНОВНА НАЧЕЛА УСПЕШНОГ РАЗГОВОРА

- **Начело квантитета** (максимално обавештење једног исказа). Језгровитост без понављања.
- **Начело квалитета** (истинитост исказа). Проверени, поуздани и тачни подаци.
- **Начело релевантности** (ограничавање на обавештења која су релевантна и избегавање дигресија које нису везане за предмет разговора).
- **Начело начина** (начин на који је нешто изречено и начин на који се одвија разговор). Подразумева избегавање нејасноћа, двосмислености и хаотичности у излагању.

Основна особина разговора огледа се у њеној ***динамичкој природи***. Природа разговора подразумева толеранцију у разговору, то јест ***измену редоследа излагања два или више саговорника***.

Динамика разговора може битно зависити и од окружења у коме се одвија.

Говорно преклапање (5%) ...

РАЗВОЈ И ВРСТЕ ОДНОСА ИЗМЕЂУ ДВЕ ОСОБЕ

Однос између двоје људи је изузетно сложена појава која има свој **почетак, трајање и одумирање**.

Односи између људи могу бити различити: породични, пријатељски, пословни, љубавни, верски или идеолошки.

У систему узајамних односа појединац има две могућности деловања:

- **Деловање на сопствени доживљај**
- **Деловање на доживљај друге особе.**

ОСНОВНЕ ФАЗЕ УСПОСТАВЉАЊА ОДНОСА СА ДРУГОМ ОСОБОМ

- **Препознавање** најчешће траје десетак секунди и одвија се најчешће на несвесном нивоу.
- **Упознавање** (испитивање и посматрање као предуслов развијања односа).
- **Продубљивање** представља фазу односа у којој се разговор продубљује, појединци размењују дубље и личније информације, однос постаје мање званичан и потврђује се блискост на свесном нивоу.
- **Упаривање** представља облик односа који је подједнако присутан у односу између две особе различитог пола (почетак везе) и између особа истог пола (пријатељство). Две особе постају пар.

Пречишћавање односа
Званично везивање







- Два основна типа понашања између двоје људи најчешће се исказују кроз односе **доминације** и **потчињености**.



- Појединаци се сусрећу током читавог живота али се већина односа између двоје људи након краћег или дужег периода завршава.

Кнапов (1984) модел прекидања односа између две особе има следеће фазе:

- **Диференцирање:** У овој фази партнери почињу да наглашавају ја уместо ми. Наглашавање разлика...
- **Ограничавање:** Комуникација између двоје људи слаби, избегавање осетљивих тема, комуникација постаје напрегнута ... Постоји могућност продужења односа...
- **Стагнација:** Избегавање разговора... Напетост, нетрпељивост, тишина, неактивност, одсуство заједништва...
- **Избегавање:** Током ове фазе пар почиње физички да се раздваја и потпуно избегава расправу или било какав физички контакт.
- **Прекидање везе:** Представља последњу фазу односа између две особе. Прекид односа може доћи природно услед спољашњих околности или самовољно (прекид везе, брака).





ВРЕДНОСТИ И СТАВОВИ

ДРУШТВО И ПОЈЕДИНАЦ = СПУТАВАЊЕ И ПОДСТИЦАЊЕ

Вредности и ставови одређују однос особе према општим и посебним природним и друштвеним појавама.

Вредности и ставови се стичу, стабилизују и мењају током живота и под великим су утицајем непосредне друштвене средине, а нарочито породице.

Најпотпунији систем вредности обухвата четири типа (Клосовска, 2001):

- **Признате вредности** (диплома, јавно признање).
- **Осећане вредности** (мотивација која покреће човека или уводи у конфликт).
- **Остварене вредности** (посао у складу са добијеном дипломом).
- **Објективне или виталне вредности** (опште прихваћене вредности, морал...).

Један од најбитнијих фактора у понашању човека представљају његови ставови, створени као резултат личних осећања и размишљања, јер особа увек настоји да се понаша у складу са њима.

Особа ствара ставове у односу према позитивним или негативним искуствима, на начин на који формира и понашање, у односу на виђено понашање других људи.

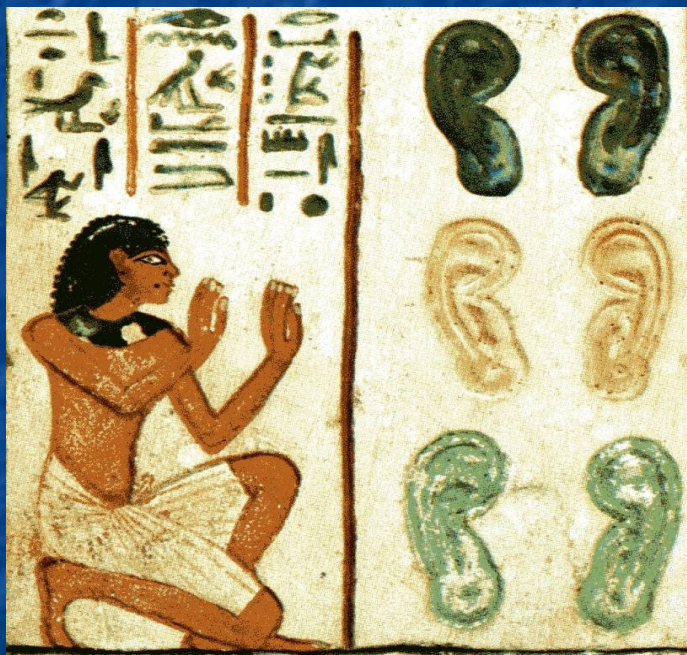
*Ставови се састоје из **три основне компоненте**:*

- **Афект** (осећања према живом бићу, предмету или догађају).
- **Понашање** (намеравамо понашање, намеру да се нешто предузме).
- **Когниција** (разумевање, начин на који човек доживљава догађај или особу на основу претходног знања и опажања).

Функције ставова су:

- Да **утичу** на остваривање спознаје и човеково разумевање света око себе.
- **Нуде** одређено задовољење у смислу награде.
- **Остварују** друштвене везе.
- **Штите** од непријатне стварности.
- **Омогућују** појединцу изражавање сопствених основних вредности.

СЛУШАЊЕ: ВРСТЕ СЛУШАЊА И СЛУШАЛАЦА



У древним културама уво је имало моћ да чује нечујне звуке првобитног стварања, праисконску вибрацију која је створила васељену. Звук се опажа пре облика и претходи виду.

„Спознаја се не јавља као виђење него као слушна перцепција (ушна светлост)“.

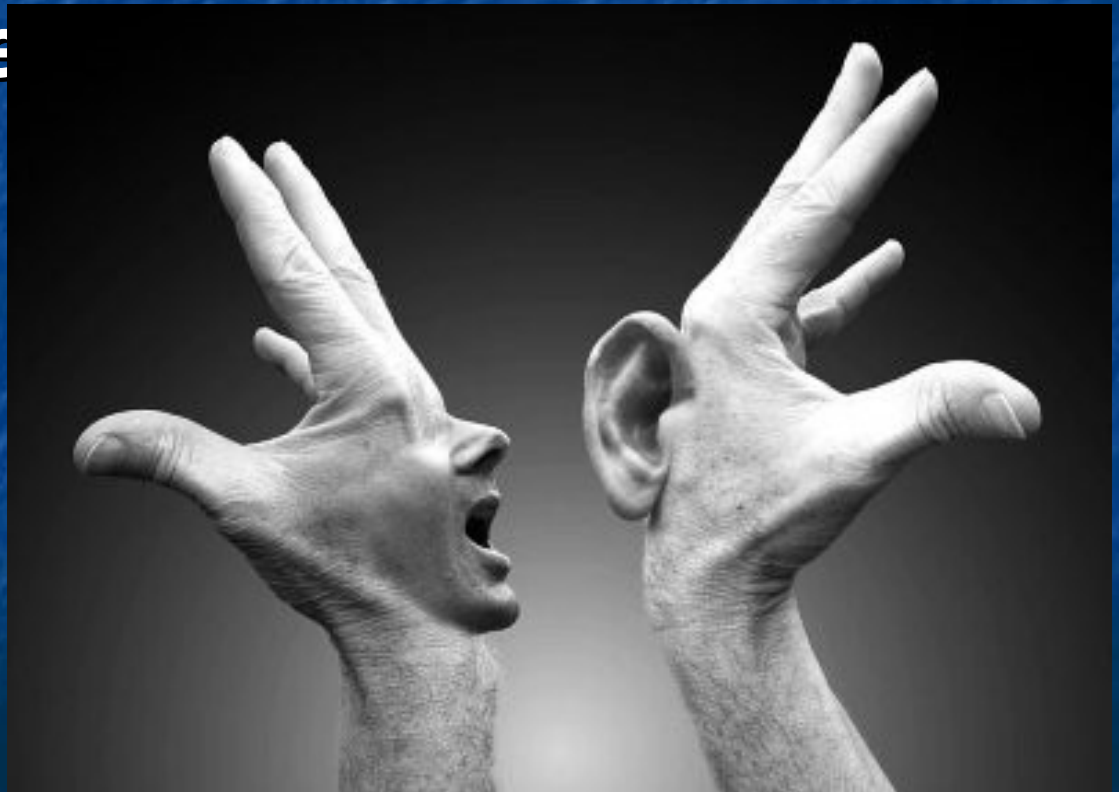
Предуслов успостављања и одвијања односа између две особе је **пажљиво слушање са теоријом**.



Слушање обухвата активан ментални процес ... Утврђено је да човек од свега што чује упамти само 20%. Као што је велика разлика између гледања и виђења, велика је разлика и између онога што **слушамо** и онога што **чујемо**.

Све врсте слушања деле се у три основне групе:

- ***Активно слушање.***
- ***Пасивно слушање.***
- ***Неслушање***







Људи различито реагују док не/слушају друге људе.

Најчешћи типови не/слушалаца су следећи:

- **Претварач**
- **Зависан слушалац**
- **Слушалац који прекида комуникацију**
- **Слушалац свестан само себе**
- **Интелектуални слушалац**
- **Нестрпљив слушалац**
- **Саосећајан слушалац.**

КОМУНИКАЦИЈА У ГРУПИ

Животни стил је модел живота појединца који се изражава деловањем, интересовањем и мишљењем и он представља начин на који особа живи, троши новац и време, шта мисли о себи и описује укупну личност у односу са окружењем.

Група као примарни фактор у усвајању правила и обичаја

Друштвену групу представља скуп више од две особе које су у заједничком односу и деловању повезане ради остваривања одређеног материјалног или нематеријалног циља.

- **Примарне групе** (породица, вршњаци, етничка група).
- **Секундарне групе** (вољне или принудне: школа, војска, радно место).
-
- **Референтне групе или појединци** (директан или индиректан утицај на формирање културних вредности, ставова и понашања за одређену особу).

У зависности од броја чланова, групе могу бити **мале** (3-15 чланова) и **велике** (15 или више чланова).

У односу на начин настајања две основне врсте група су:

- **Неформалне или спонтане** (не постоје формалне одлуке о њиховом оснивању, окупљају се спонтано и најчешће се везују за пријатељске односе).
- **Формалне или вештачке** (постоји званична одлука о њиховом формирању и садрже специфичан циљ).

Култура коју појединац усваја из друштва може се одвијати на два начина:

- **Свесно** (појединац усваја ставове, моралне вредности и правила).
- **Несвесно** (појединац усваја навике, обичаје, веровања).

БАЗНА ЛИЧНОСТ = ЗАЈЕДНИЧКО УНУТАР ГРУПЕ + ПОЈЕДИНАЧНО (ЛИЧНОСТ И ПОРОДИЦА)

Појам **базна личност** указује у различитим друштвима и културама на разлике у менталној и осећајној припремљености за прилагођавање одређеној групи.

Под утицајем заједничког искуства појединци образују у одређеној култури примерене облике понашања, које им омогућавају да се уклопе у друштво коме припадају. Ова искуства претварају се у навике посебне за одређену културу.

Развоју сваке групе претходи процес упознавања неколико или више појединаца који имају исте или сличне ставове.

Развој малих група прате следеће уобичајене фазе:

- **Упознавање**
- **Формирање**
- **Освајање**
- **Постављање правила**
- **Извршавање**
- **Прекид рада**

УЛОГЕ ЧЛАНОВА ГРУПЕ И КОНФЛИКТИ

Друштвени статус ...

Положај особе у друштву одређује се на основу њене улоге у групи...

Свака особа својим рођењем постаје члан неке групе...

Основне две врсте улога у групи представљају **друштвене** и **улоге појединаца**.

Сваки доживљај појединца представља субјективни чин, слику стварности коју појединац смешта у лично искуство и која се не мора подударати са сликама других особа.

Хијерархија је облик друштвене организације међу људима, који најчешће мање или више прихватају свој статус.

Конфликт се може дефинисати као сукоб најмање две међусобно зависне стране (две особе или две групе) када се њихови лични циљеви или циљеви група не подударају.

УПРАВЉАЊЕ КОНФЛИКТИМА – ПРЕУСМЕРАВАЊЕ И ПРЕТВАРАЊЕ У КОРИСТ ЗА ГРУПУ

Конфликти су у основи ипак стваралачки јер управо они подстичу човека да преиспитује одређена донета решења и да врши избор између могућих опција.



MOBING

Najbolji način za motivaciju zaposlenih...

У циљу подстицања позитивних односа и опште атмосфере у групи неопходно је избегавање следећих облика понашања:

- **Осуђивање и критиковање** других чланова групе.
- **Наметање** воље једног члана групе осталим члановима.
- Показивање **равнодушности** према ономе што се дешава у групи.
- **Недостатак обавезивања** према циљевима групе.
- Показивање **доминантности**.
- **Крутост и неспремност** да се други саслушају.

Подршка и узајамно разумевање и деловање у групи се остварује:

- Представљањем идеја и мишљења.
- Умеравањем пажње ка задатку.
- Искреном и отвореном комуникацијом.
- Разумевањем других чланова групе.
- Постављањем питања члановима групе како би се сазнало њихово мишљење.
- Изражавањем спремности да се саслушају идеје осталих чланова групе.

Вештине комуницирања у конфликти:

- ***Слушање и учење***
- ***Вербална дипломатичност***
- ***Флексибилност***

Нагони везани за групу...

нетрпељивост према свему ван групе... друштвене предрасуде и стереотипи...

Стереотипи који обликују нагонско понашање могу се испољавати као (Голубовић, 1997):

- **Етноцентризам.**
- **Социоцентризам.**

ОСОБИНЕ ВЕЛИКИХ ГРУПА (МАСЕ)



Маса захтева да буде вођена, она ослобађа своје инстинкте и нагоне и потпуно се подређује вођи.

У маси, он је човек без лика, препуштен несвесним садржајима и покретнут ритуалним ритмовима.

Канети развија посебну антрополошку теорију масе, истичући њене четири суштинске особине (Томић, 2003):

- **Маса увек тежи расту.**
- **Унутар масе влада једнакост.**
- **Маса подразумева збијеност.**
- **Маси треба усмерење.**

Унутар масе човек доживава два посебна стања:

- **Осећање** да је његов лични простор угрожен
- **Усамљеност** појединца у великом граду и његова потреба за осећањем припадности.

Када се ове две појаве удруже (осећање припадности и агресивност) и осмишљено усмере оне представљају изузетно разорну моћ која у рукама вештог вође постаје рушилачка сила спремна на било какав подухват.

- <http://vimeo.com/62597904>

Питања за разматрање:

1. Објасните разлику између јавне и приватне комуникације.
2. Три основне фазе кроз које пролази разговор?
3. Шта представља начело квалитета у комуникацији?
4. Које су основне фазе успостављања односа са другом особом?
5. Објасните фазе односа између две особе.
6. Које су три компоненте које утичу на формирање ставова?
7. Објасните разлику између формалних и неформалних група.
8. Која је функција друштвеног карактера?
9. Како се остварује подршка и узајамно разумевање у групи?
10. Објасните четири суштинске особине масе.

Вежбе:

1. Покушајте да препознате оређене елементе старих обичаја у свакодневном понашању.
2. Како се понашате када вам пријатељ долази у госте?
3. Како вас неко дочекује у свој дом?
4. Како разговарате са особом која вам је важна или која треба да вам омогући неки важан посао?
5. У којом мери се задржало обичајно понашање, у каквом облику се данас приказује и кроз какве друштвене улоге и правила се исказује у савременом свету?