



Komunikacijske vještine



DANAŠNJE AKTIVNOSTI

- **Zagrijavanje: Vježba crtanja**
- **Vježba aktivnog slušanja**
- **Vježba za “JA” poruke**
- Rješavanje sukoba?
- Vježbate za razgovor za posao?



CRTANJE OKRENUTIH LEĐA



RASPRAVA

1. Je li bilo teško dati upute/nacrtati sliku?
2. Koje su vam najkorisnije stvari koje je vaš partner učinio kako biste razumjeli?
3. Kako se to može dogoditi na poslu ili u privatnom životu?

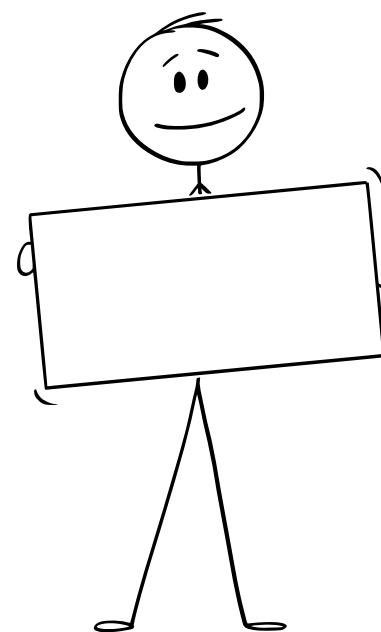


KOMUNIKACIJA

- Komunikacija je kao slanje i primanje poruke



**Vi ste pošiljatelj – imate poruku
(nešto za reći).**



- **Izgovori to naglas (to je
poruka).**



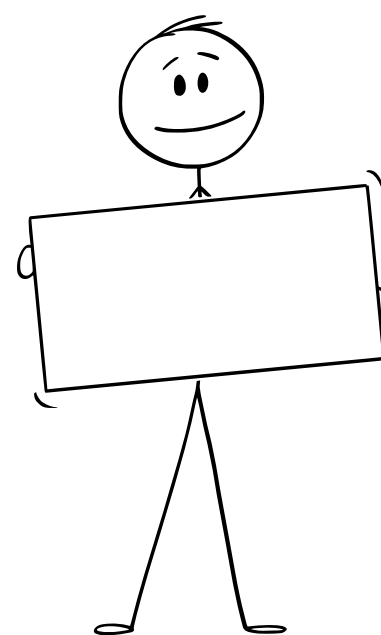
**Druga osoba to čuje – ona je
prijemnik.**

KOMUNIKACIJA

- Komunikacija je kao slanje i primanje poruke



**Vi ste pošiljatelj – imate poruku
(nešto za reći).**



- **Izgovori to naglas (to je
poruka).**



**Druga osoba to čuje – ona je
prijemnik.**

DOBRA KOMUNIKACIJA



- Jasno iznošenje vaše poruke



- Pažljivo slušanje



- Provjera da li vas je druga osoba razumjela



SLUŠAŠ LI?
AKTIVNOST 1

- Jeste li ikada iskusili "lošeg slušatelja"?
- Kako se osjećaš kada te netko ne sluša što govoriš?
- Kako se to događa u stvarnom životu - kod kuće, na poslu? I koje su potencijalne posljedice?



Što je aktivno slušanje?

Aktivno slušanje znači:

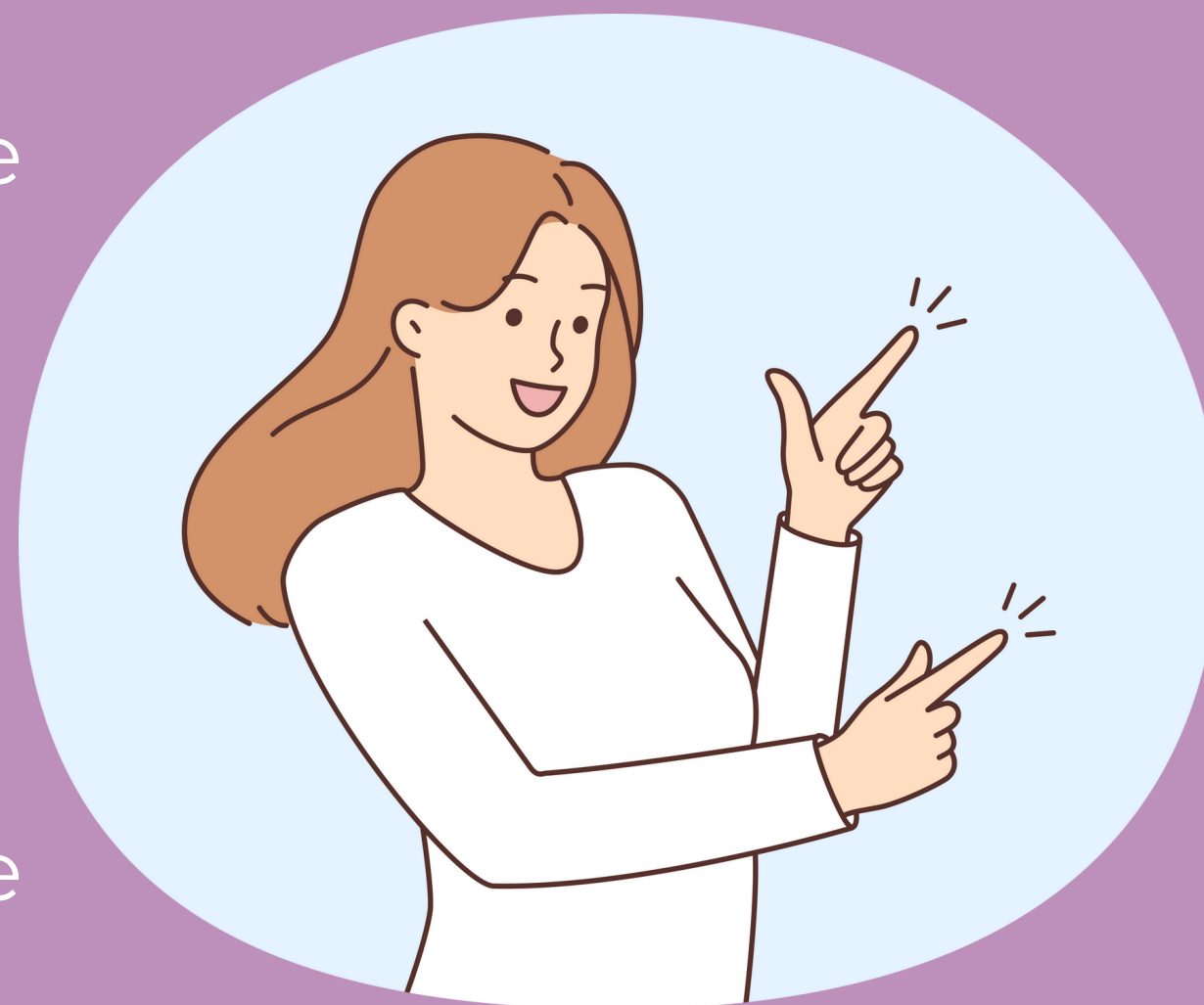
- Stvarno obraćam pažnju
- Pokazivanje da slušate
- Pokušaj razumijevanja druge osobe

Slušanje nije isto što i čuti!



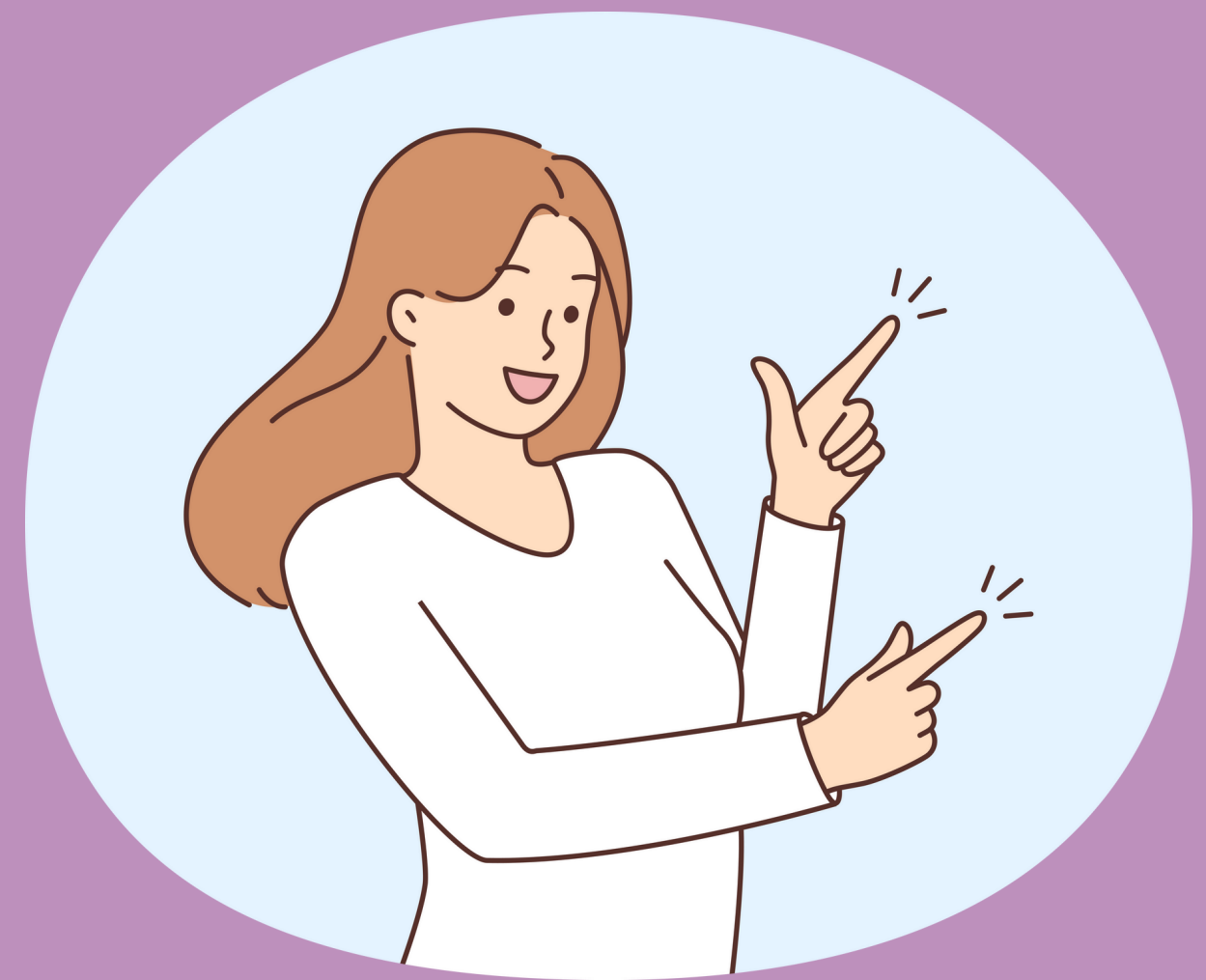
SMJERNICE ZA AKTIVNO SLUŠANJE

- ✓ Uspostavite kontakt očima
- ✓ Ne prekidajte
- ✓ Klimnite glavom i pokažite odgovarajuće izraze lica
- ✓ Pričekajte da završe
- ✓ tišina nam daje vremena za razmišljanje
- ✓ ne dajte savjete
- ✓ ne osuđujte
- ✓ ne listajte po telefonu niti provjeravajte vrijeme
- ✓ postavljajte pitanja
- ✓ parafrazirajte kako biste provjerili razumijevanje



SMJERNICE ZA AKTIVNO SLUŠANJE

- ✓ izbjegavajte prekidanje govornika – umjesto nagađanja i prekidanja, pustite govornika da završi svoju misao
- ✓ nemojte previše pričati - nije moguće istovremeno govoriti i slušati
- ✓ potaknite govornika – izrazite interes („Možete li mi reći više o tome?“)
- ✓ suosjećajte s govornikom – pokažite podršku („Vidim da vam je ova situacija bila teška.“ „Drago mi je zbog vas.“)



DOBAR SLUŠATELJ



- Kako ste procijenili vještine slušanja vašeg partnera/partnerice?
- Što te je navelo da se osjećaš saslušano/saslušana?
- Koji su primjeri strategija aktivnog slušanja koje si primijetio/la?
- Kako si se osjećao/la u prethodnoj aktivnosti (Loš slušatelj/ica) i ovoj? Usporedi!





VJEŽBA - KUT GLEDANJA



SKULPTURA “SWING” - ARI BERKULIN

Percepcija iste situacije može varirati od osobe do osobe!

Možete li se sjetiti situacija iz svog poslovnog ili privatnog života u kojima je moglo doći do nesporazuma zbog razlike u percepciji?



“I” MESSAGES



- Opet si danas zakasnio - to postaje uobičajeno.
- Osjećam se malo pod stresom kada sastanci ne počinju na vrijeme, jer to utječe na ostatak mog dana. Možemo li pokušati početi na vrijeme?

VAŠA PORUKA

- Opet si danas zakasnio - to postaje uobičajeno.

“JA” PORUKA

- Osjećam se malo pod stresom kada sastanci ne počinju na vrijeme, jer to utječe na ostatak mog dana. Možemo li pokušati početi na vrijeme?

“JA” PORUKA

- "Ja" poruke opisuju ponašanje bez osuđivanja
 - Započnite s „Osjećam...” ili „Primijetio/la sam...”
 - Predložite način djelovanja: „Možemo li...“, „Bio bih vam zahvalan ako...” itd.

Reci što se dogodilo bez okrivljanja

Npr.

Osjećam se malo pod stresom kada sastanci ne počinju na vrijeme, jer to utječe na ostatak mog dana. Možemo li pokušati početi na vrijeme?

A 3D rendered hand is holding a large, light gray speech bubble. The hand is positioned at the top and bottom of the bubble, with fingers visible. The speech bubble has a tail pointing towards the bottom right.

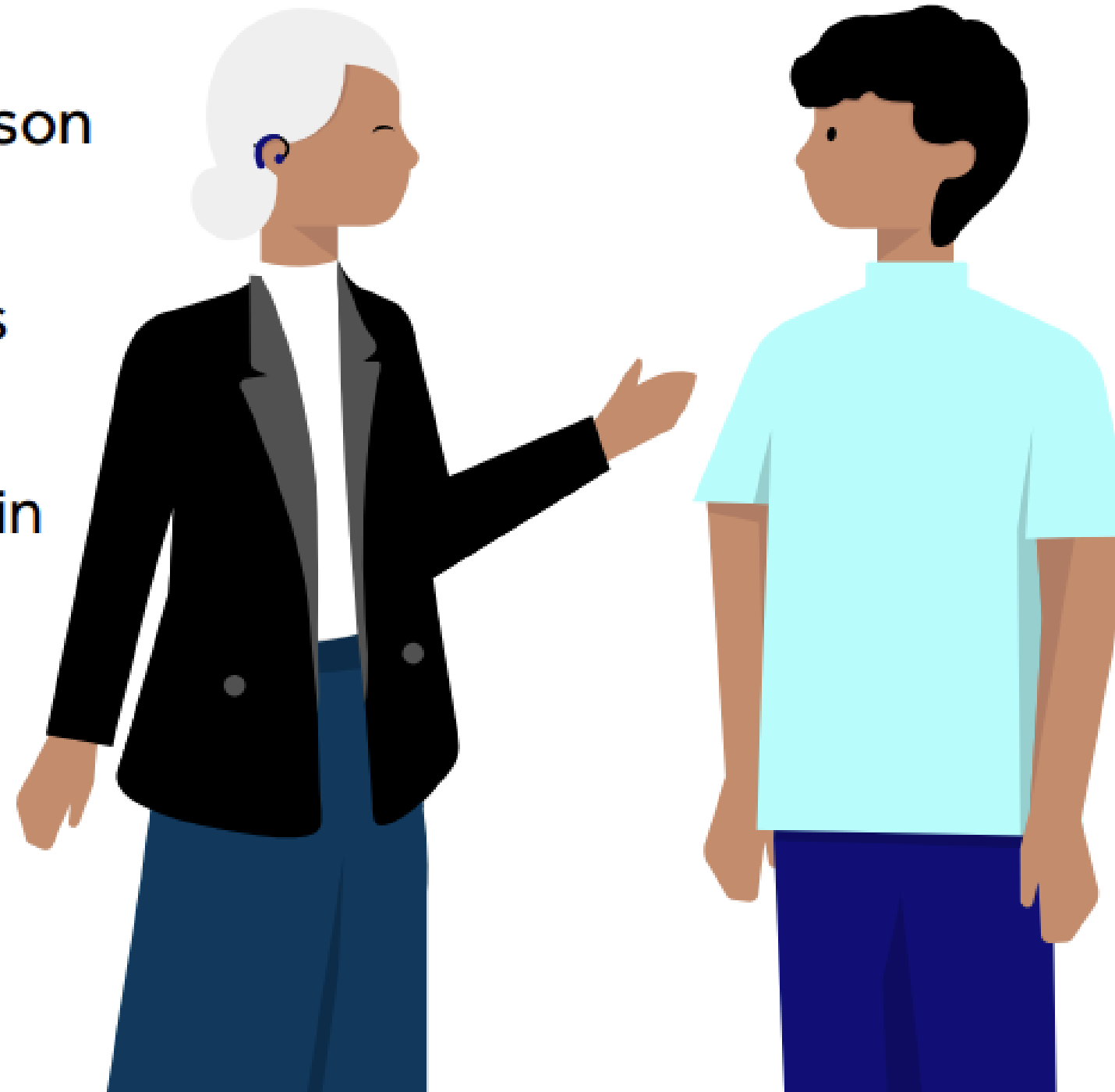
**Koliko je bilo teško
formulirati
"Ja" poruke?**



Interviews are a two-way process

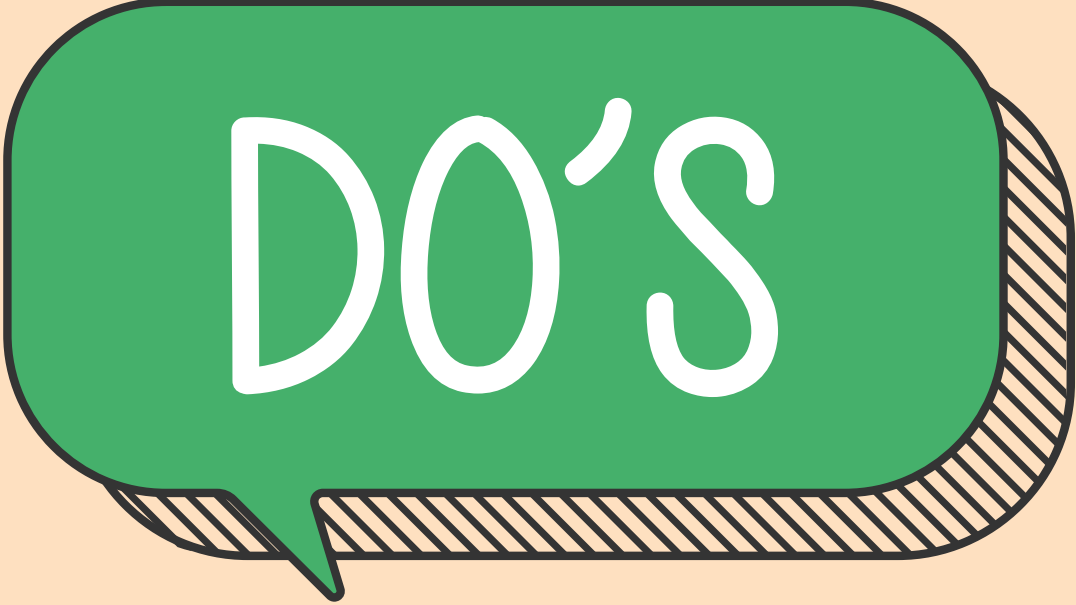
Employers can

- ✓ Get to know the person
- ✓ Find out about their personality, qualities and skills
- ✓ See if they would fit in



Applicants can

- ✓ Find out more about the job
- ✓ Perhaps meet the person they will work for
- ✓ See if they would fit in

A green speech bubble with a black outline and a hatched tail. The word "DO'S" is written in white, bold, sans-serif capital letters.

DO'S

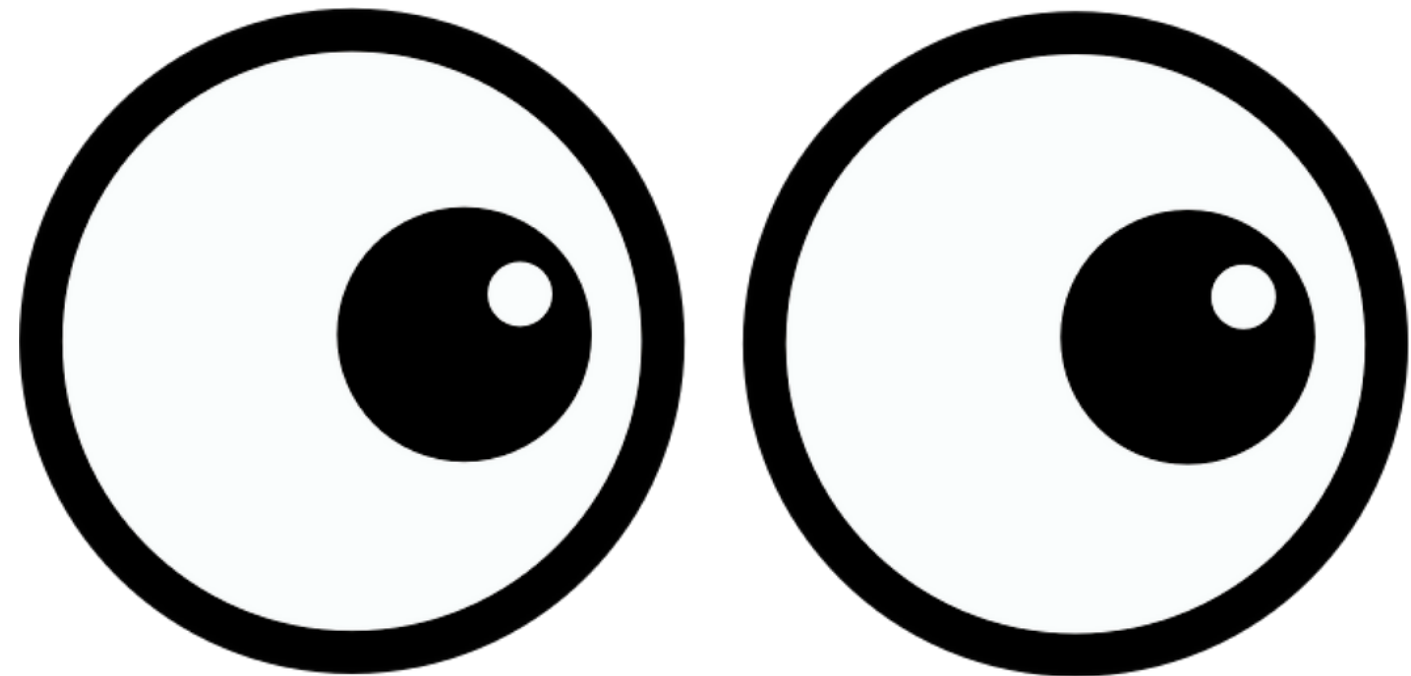
Što treba, a što ne treba raditi na
razgovoru za posao

A red speech bubble with a black outline and a hatched tail. The word "DONT'S" is written in white, bold, sans-serif capital letters.

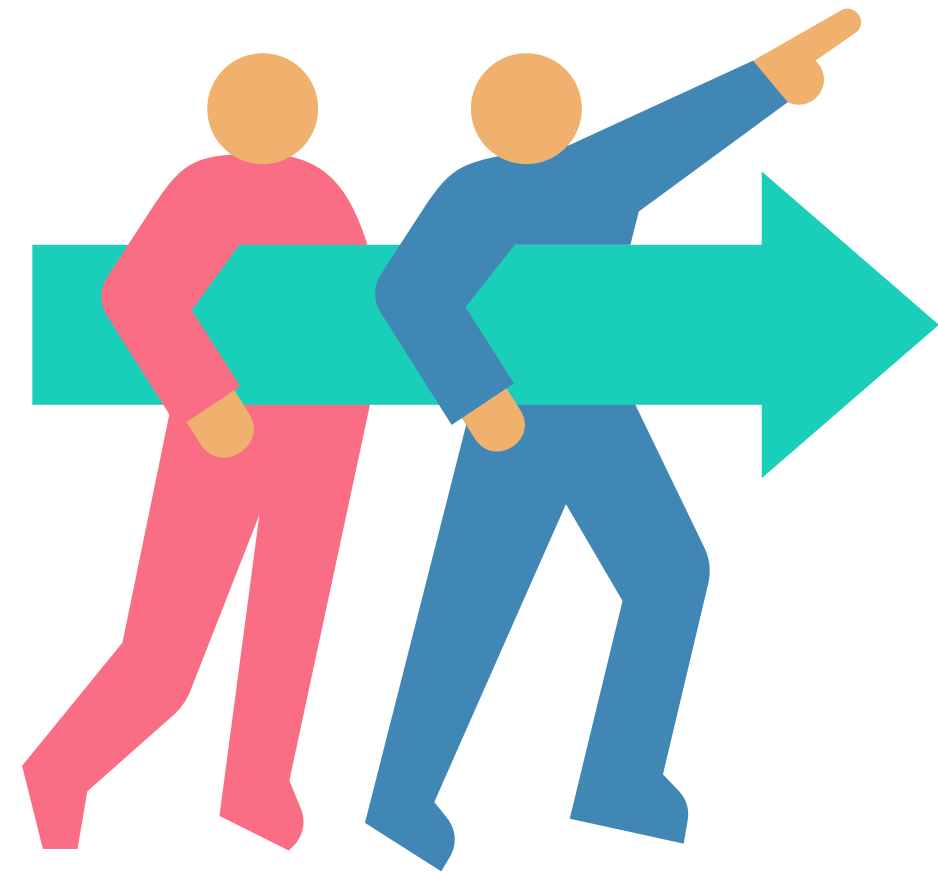
DONT'S



Uspostaviti kontakt očima



Podijeliti primjere,
ne samo kvalitete



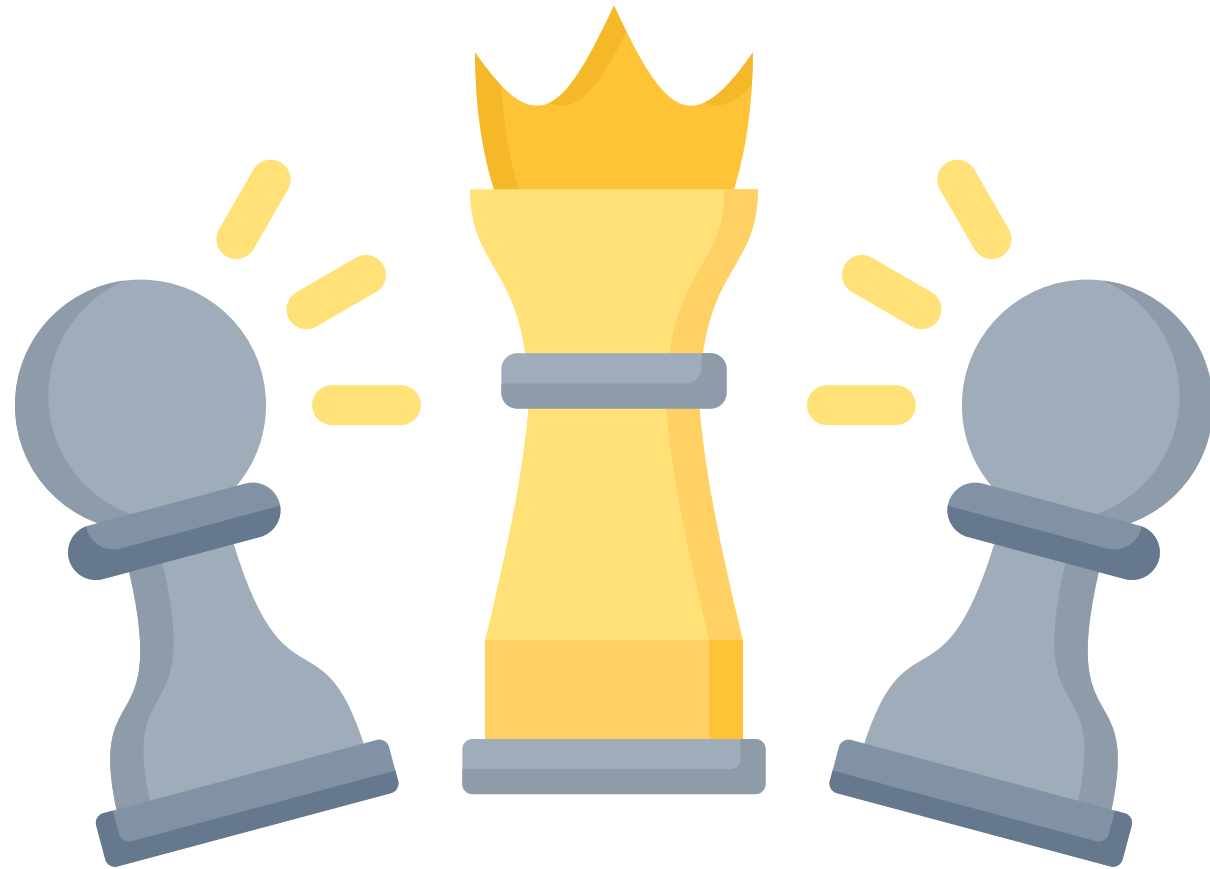
Reći istinu
ako nešto ne znaš



Govoriti glasnije od osobe koja vas
intervjuira ili završavati njihove
rečenice



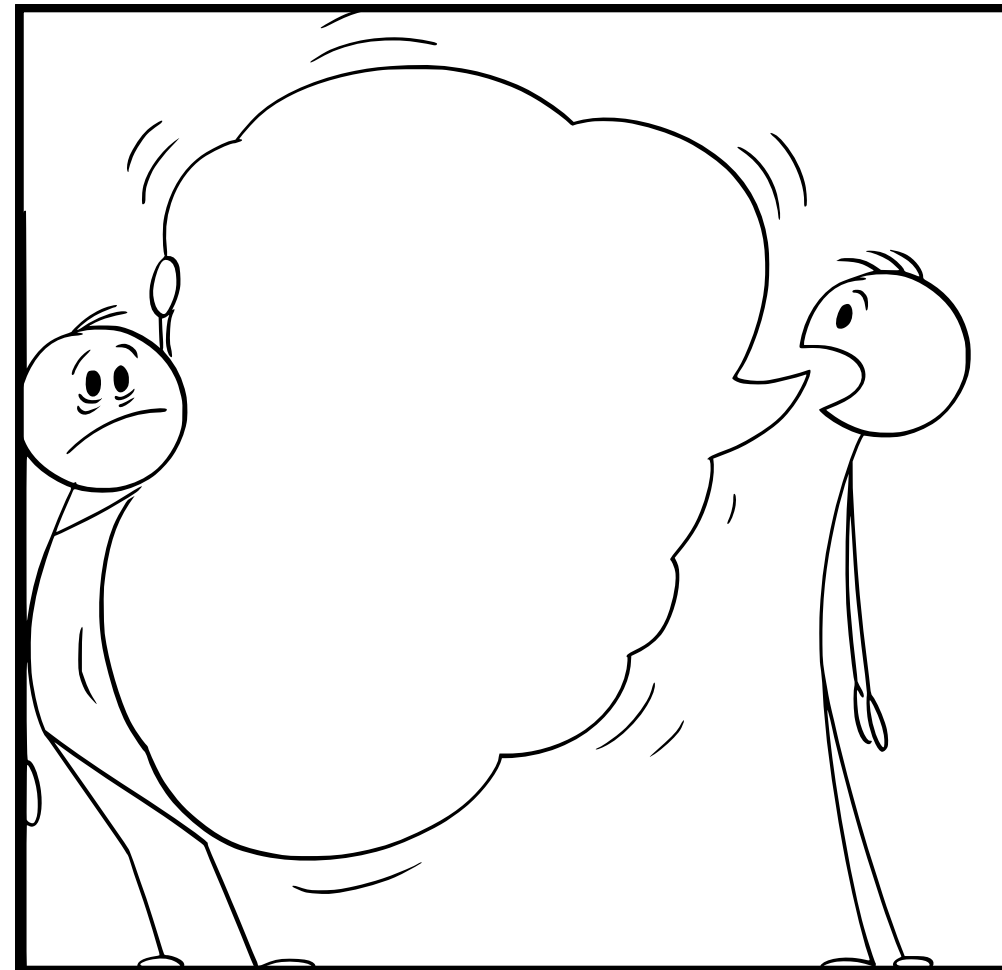
**Voditi intervju
i postavljati većinu pitanja**



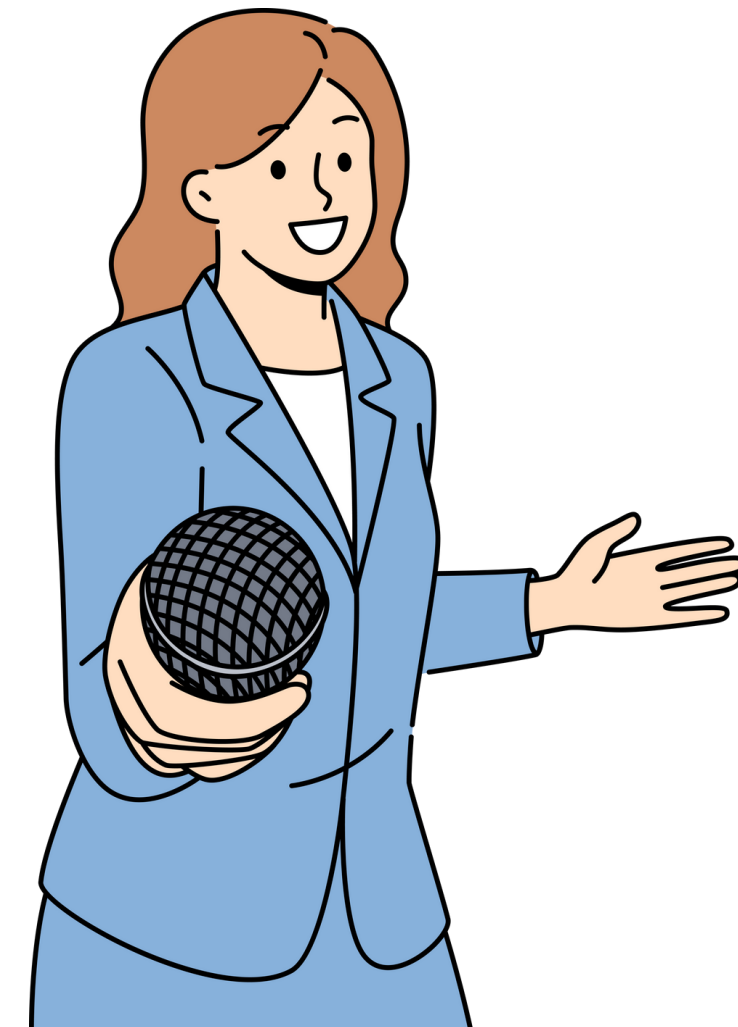
**Pokazivati interes
kimanjem glavom ili osmijehom**



Pričanje cijele životne priče
kod pitanja "Recite mi
nešto o sebi"



Postavljanje pitanja koja
testiraju ispitivača (npr.
„Što vam se ne sviđa kod
ove tvrtke?“)

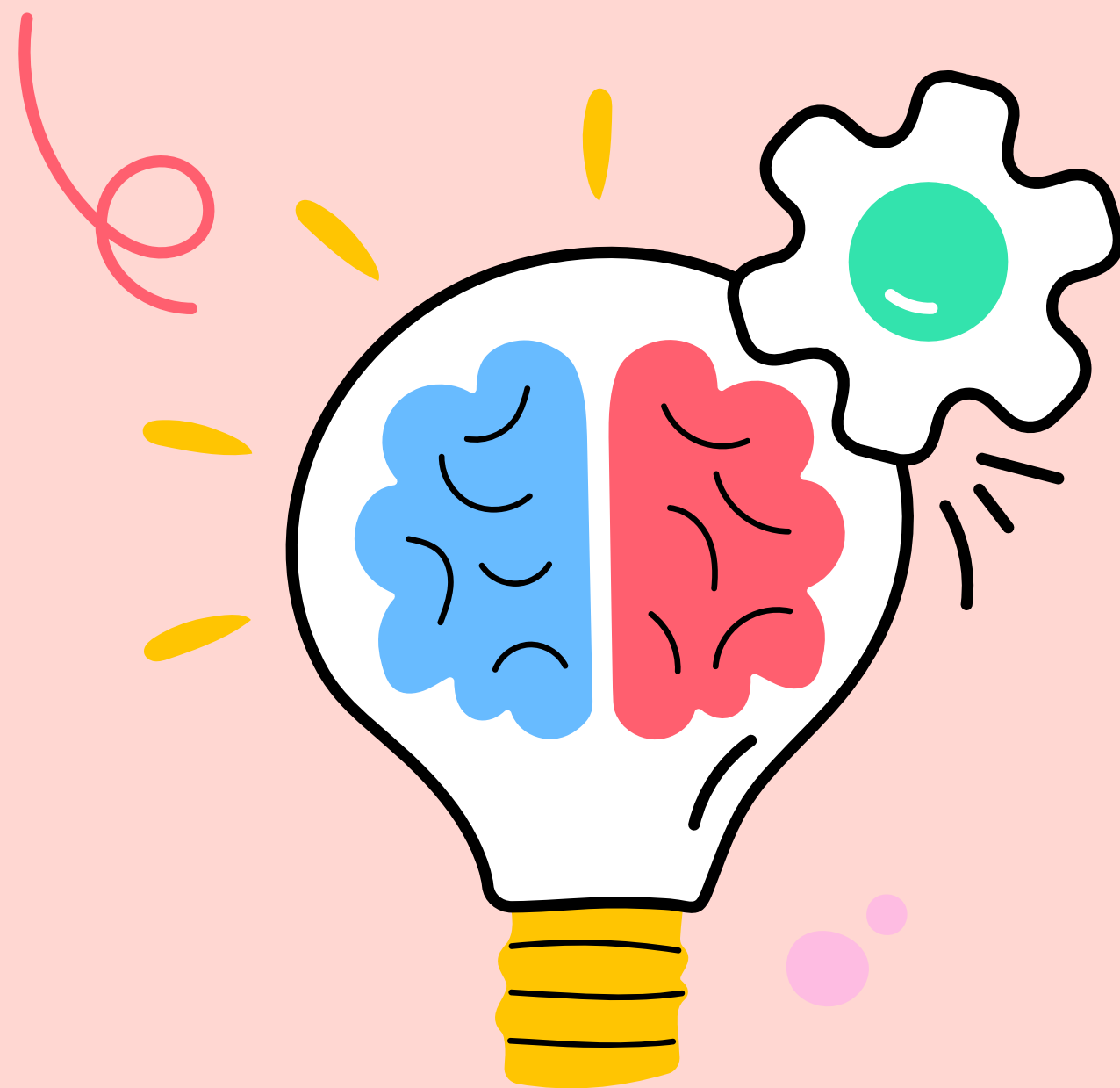


Negativno govoriti o bivšim kolegama ili šefovima (čak i ako je to istina)

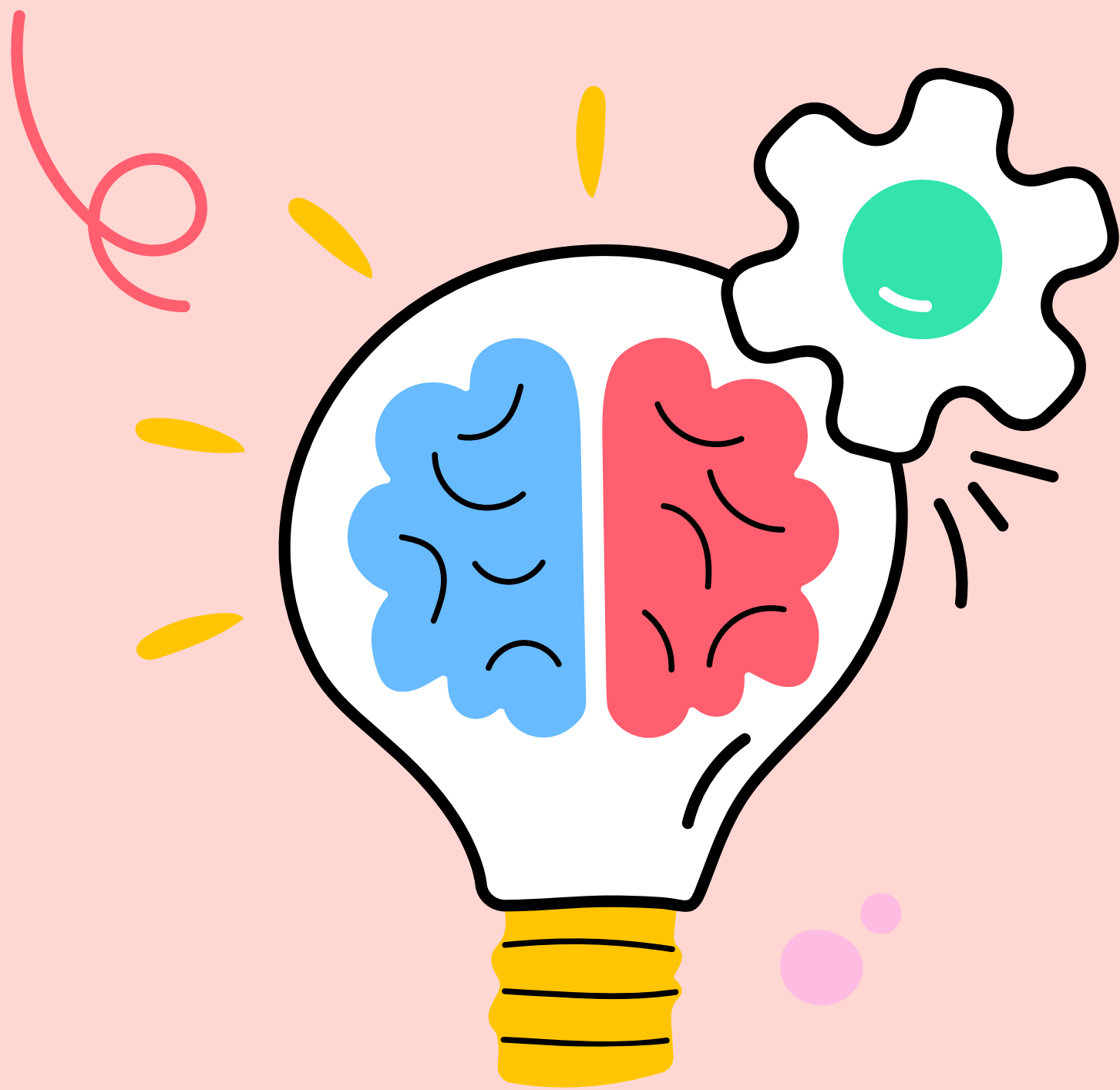


Reči nešto pozitivno o poslu ili tvrtki





U čemu si dobar/dobra?



- Kakav je bio osjećaj reći nešto lijepo o sebi?
- Je li bilo teško? Zašto?
- Je li bilo lakše kada su drugi pomagali?

Svatko ima snage - poznavanje vaših pomaže vam da samopouzdanost govorite na razgovorima za posao.

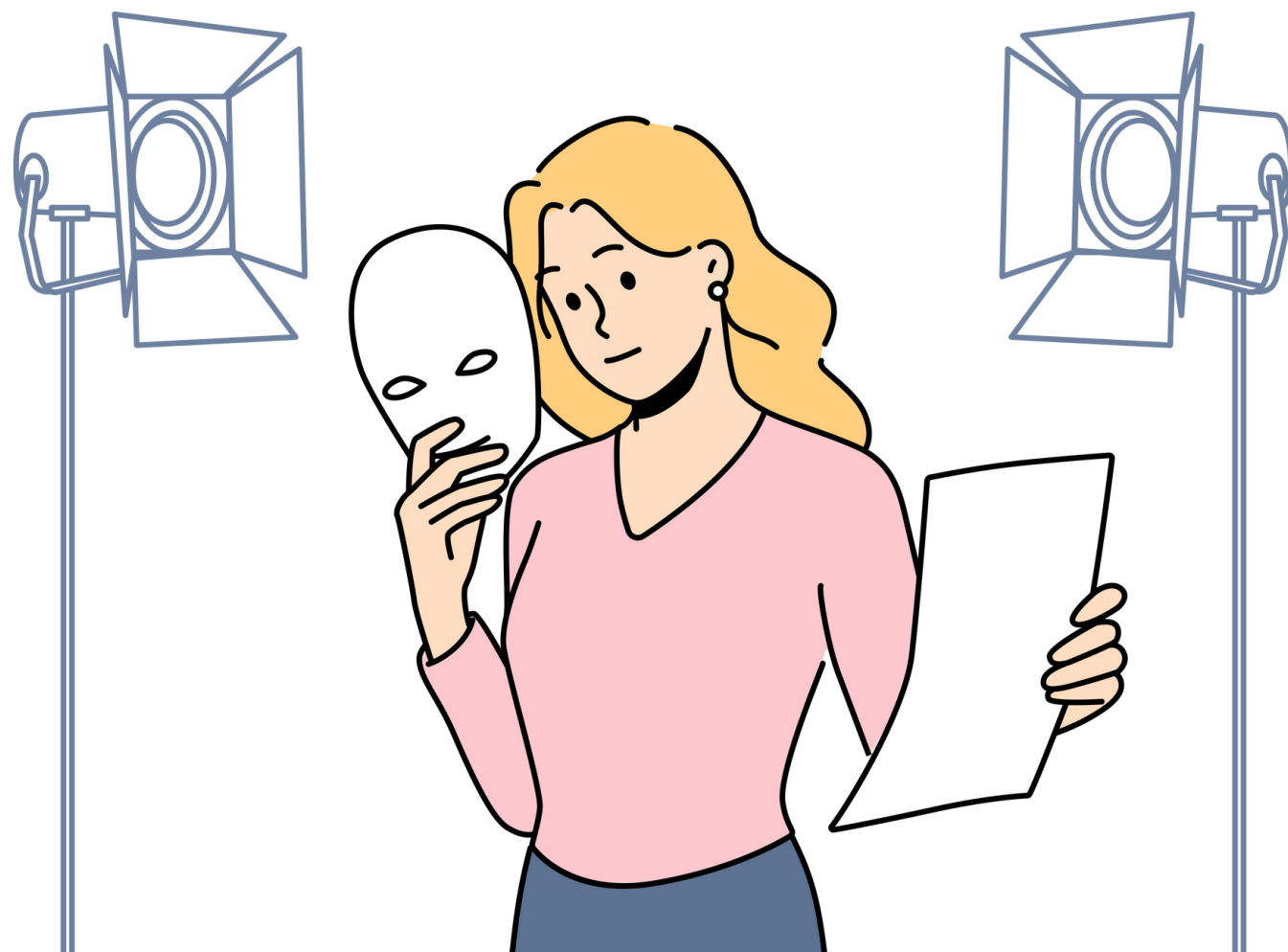


Česta pitanja na intervjuu

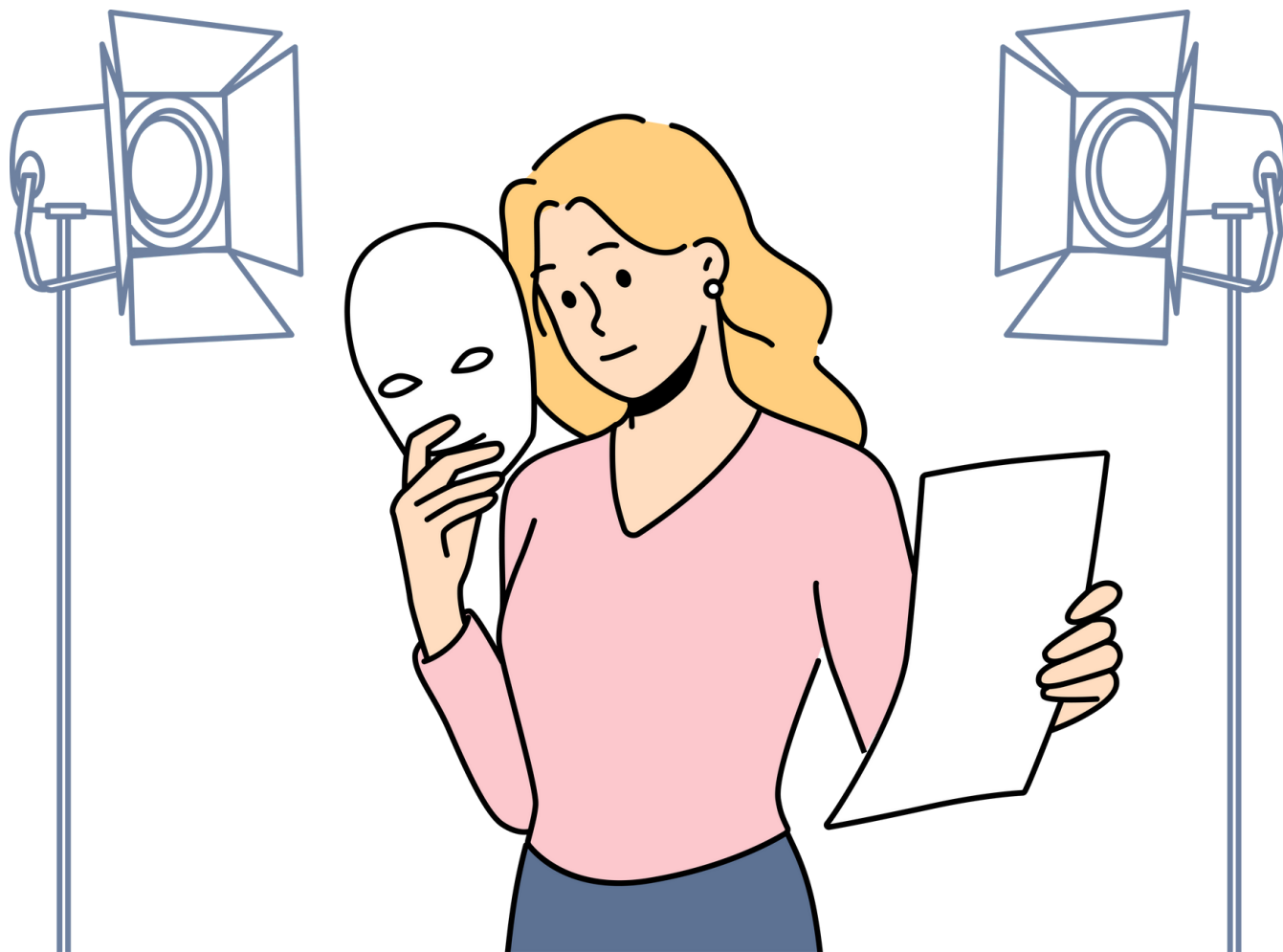


- Je li bilo lako odgovoriti?
- Što ti je pomoglo da znaš što reći?
- Jeste li čuli nešto od svog partnera što vam se svidjelo?

Ne moraš puno reći - jasni, iskreni odgovori su dovoljni da pokažu tko si.



Simulirani razgovor za posao



- Kakav je bio osjećaj dati intervju?
- Što si dobro napravio/la?
- Što biste mogli poboljšati?



Samorefleksija

- Što si danas novo naučio/la?
- Kako možeš ovo nastaviti prakticirati?