„Čovek najčešće govori zbog sebe, ali mora da oseti odjek svojih reči.“
Meša Selimović



Piše: Nikoleta Bošković

Da li razvijate svoju „Arenu“ u komunikaciji sa saradnicima?

U kojoj meri se trudite da aktivno slušate druge? Koliko često pribegavate selektivnom slušanju? Koliko aktivno razmišljate o svom stilu komunikacije? Kada ste poslednji put promenili način komuniciranja sa drugima u cilju njegovog poboljšanja?

Efektivna interpersonalna komunikacija je najznačajnija lična i profesionalna veština koju možemo da razvijamo. Cilj svake komunikacije jeste razumevanje. Efektivna komunikacija je rezultat uzajamnog razumevanja između pošiljaoca i primaoca poruke. To je dvosmeran proces tokom kog obe strane unose određeno značenje u poruku. Kada se značenje poruke za onog koji šalje i onog koji prima informaciju razlikuje, može doći do nesporazuma. Suvišno je govoriti o tome kakve posledice imaju nesporazumi u komunikaciji za poslovanje jedne organizacije.

Da bi se predupredilo javljanje neadekvatne komunikacije i izbegli nesporazumi koji utiču na funkcionisanje kolektiva i izvršavanje radnih zadataka, možemo primeniti metodu ***„Džohari prozor“*** koja opisuje različite kombinacije znanja i „neznanja“ informacija. Ovaj metod uključuje četiri oblasti kroz koje prolazimo u komunikaciji:

Arena *(ja znam – ti znaš)*

Arena je oblast uzajamnog razumevanja. Što je ona veća, komunikacija će biti efektivnija.

Da bi interpersonalna komunikacija bila efektivna, potrebno je da celokupna informacija bude poznata i pošiljaocu poruke (nama) i primaocu poruke (drugima). To podrazumeva da učesnici u komunikaciji dele ista osećanja, podatke, pretpostavke i veštine.

Arena *je oblast uzajamnog razumevanja. Što je ona veća, komunikacija će biti efektivnija.*

Na koji način se to postiže?

Proces širenja arene zove se „*samo-otkrivanje*“ i uključuje deljenje informacija sa drugima, nazivajući ih „pravim imenom“. Takvim procesom povećavamo verovatnoću da dobijemo otvorenu i iskrenu komunikaciju od sagovornika, što takođe utiče na građenje poverenja i bolje (obostrano) razumevanje sagovornika.

Osobe koje imaju razvijenu i funkcionalnu oblast arene prepoznajemo po tome što je sa njima obično vrlo lako razgovarati. Oni otvoreno i iskreno komuniciraju sa drugima, dobro se slažu sa grupom, i rado prihvataju i dele povratnu informaciju. To su ljudi od poverenja.

Slepa mrlja *(ja ne znam – ti znaš)*

Kada je informacija poznata drugima, ali ne i nama samima, počinje oblast slepe mrlje. Drugi su u prednosti jer su im poznate sopstvene reakcije, osećanja, percepcije itd., dok mi o njima ne znamo ništa.

Kako se to odražava na nas?

To je problemska situacija, jer teško možemo da razumemo druge bez informacija o njihovom ponašanju, odlukama i mogućnostima.

Na koji način možemo da rešimo ovakvu situaciju?

Kada nešto ne znamo ili ne razumemo, efektivnija komunikacija može se ostvariti kroz *povratnu informaciju* od onih koji znaju. Na taj način možemo smanjiti slepu mrlju, uz odgovarajuće povećanje arene.



Koja su ograničenja ovog načina u kontekstu unapređenja procesa komunikacije?

Korišćenje povratne informacije zavisi od toga da li je i u kojoj meri pojedinac voljan da sluša, kao i od spremnosti drugih da govore. Povratnu vezu možemo manje da kontrolišemo jer zavisi od drugih, dok stepen svog izlaganja možemo uspešno da kontrolišemo.

Fasada *(ja znam – ti ne znaš)*

Kada je informacija poznata nama, ali nije drugima, možemo da je zadržimo za sebe i da se pravimo kao da ne znamo ništa. To je oblast *fasade*.

Koji su razlozi za ovakav stil ophođenja prema drugima?

Informaciju opažamo kao potencijalno štetnu za odnos, ili je zadržavamo za sebe iz straha ili želje za moći. Ovakav način zadržavanja informacija za sebe služi kao odbrambena funkcija i određena zaštita.

Fasada, kao i slepa mrlja, smanjuje arenu i slabi mogućnost efektivne komunikacije.

Ovakva situacija je naročito štetna kada određeni „zna“, a nadređeni „ne zna“, ili obrnuto.

Fasada, kao i slepa mrlja, smanjuje arenu i slabi mogućnost efektivne komunikacije.

Nepoznavanje *(ja ne znam – ti ne znaš)*

Oblast u kojoj relevantna informacija nije poznata ni nama, a ni drugima. Ovo je oblast potpunog nerazumevanja učesnika u procesu komunikacije, a najbolje je opisuje rečenica: „Ja njih ne razumem, a oni ne razumeju mene“. Karakteriše je odsustvo efektivne komunikacije, a često se sreće u organizacijama u kojima različiti specijalisti moraju da komuniciraju međusobno da bi koordinisali svoje aktivnosti.

Krajnji cilj metode „*Džohari prozor*“ jeste da povećamo oblast svoje arene, negujući otvoren i transparentan model komunikacije. Što se ljudi međusobno bolje poznaju i što više svari znaju jedni o drugima, to će biti veća i njihova produktivnost, kooperativnost i efektivnost u zajedničkom radu i izvršavanju posla.

Budite dobar primer efektivnog komunikatora tako što ćete **identifikovati** i **osvestiti stil** interpersonalne komunikacije koji najčešće koristite, a potom **radite na njegovom razvoju**, kako bi efekti bili još vidljiviji. Jer, komunikacija je veština u kojoj uvek ima prostora za dodatni razvoj.

Nikoleta Bošković
Asistent HR konsultanta
office@hart.rs
www.hart.rs
www.blanchard.rs