

1. ŠTO JE KOMUNIKACIJA?

Komunikacija je proces izmjene informacija i poruka između dvije ili više osoba

Komunikacija je način na koji izmjenjujemo svoje misli, osjećaje, radnje, informacije i poruke

Dinamički i složeni proces u kojima ljudi primaju i šalju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli druge i da bi drugi razumjeli njih (Havelka, 1998)

2. VRSTE KOMUNIKACIJE

VERBALNA KOMUNIKACIJA – komunikacija rječima

- SLUŠANJE

- GOVOR

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA – komunikacija bez riječi

- IZRAZ LICA, POGLED, POLOŽAJ TIJELA, KRETANJE I GESTE, PROSTORNA BLISKOST, DODIR, VANJSKI IZGLED I ŠUTNJA

3. ŠTO UBRAJAMO U STATIČNE NEVERBALNE ZNAKOVE, A ŠTO U DINAMIČNE?

STATIČNI ZNAKOVI: položaj tijela u mirovanju kao što je njihova međusobna udaljenost, međusobni položaj, stav tijela i tjelesni kontakt. Udaljenost između osoba ima svoj psihološki smisao, pa tako postoji:

- **intimni prostor** - međusobna udaljenost od 15 do 45 cm, udaljenost u susretu s bliskim osobama, djeca i supružnici

- **osobni prostor** – od 45 do 120 cm (prijateljski kontakt s ljudima)

- **socijalni prostor** – od 1,2 do 3,5 m (društveni i poslovni odnosi)

- **javni prostor** – više od 3 m (nepoznati ljudi)

Stav tijela – ruke i noge njihov položaj, primjerice prekrštene ruke i noge u sjedećem položaju šalju poruku o zadržavanju distance i nepovjerenju prema drugome

DINAMIČNI ZNAKOVI – pomaci glave, izraz lica, oči i usta, te različite kretnje ruku i nogu

Primjer raširene ruke oba dlana okrenuta prema gore ili prema sugovorniku = znak iskrenosti

Buljenje u drugog uz posrpan smješkak i podignute obrve znak agresivnosti

4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA – komunikacija bez riječi (IZRAZ LICA, POGLED, POLOŽAJ TIJELA, KRETANJE I GESTE, PROSTORNA BLISKOST, DODIR, VANJSKI IZGLED, ŠUTNJA)

NEVERBALNI ZNAKOVI KLASIFICIRAJU SE NA SLIJEDEĆI NAČIN:

Paralingvistički (vezani uz govor) - glasnoća govora, ton i boja glasa, intonacija, pauze tijekom govora, šutnja, tečnost govora

Ekstralingvistički (nevezani uz govor) - udaljenost tijela, međusobni položaj, stav tijela, tjelesni kontakt, vanjski izgled, izraz lica, kretnje (geste), vizualna komunikacija (kontakt očima, pogled)

5. KOMUNIKACIJA TELEFONOM

Telefonska komunikacija sa strankama i zaposlenicima dio je svakidašnjeg posla čuvara/zaštitara, pa se obavezno treba pridržavati sljedećih pravila:

- kada ste na radnom mjestu telefona ne smije zvoniti više od dva puta a da se ne javite
- predstavite ustanovu nazivom i obavezno dodajte "Izvolite!" Vaš glas mora zvučati ljubazno, bez obzira na obaveze što Vas čekaju ili ste ih već obavili
- pokušajte naći odgovor na zahtjev stranke
- ako je Vaš sugovornik neljubazan, ili Vas čak i vrijeđa, morate zadržati uljudan ton i strpljivo slušati zahtjeve
- ne ostavljajte stranku nakon prespajanja da beskrajno dugo čeka ako tražene osobe nema u sobi
- ne vodite više razgovora odjednom, a ako morate istodobno usmeno razgovarati prekrijte slušalicu rukom da stranka ne čuje Vaš razgovor
- ne rabite telefona za dulje privatne razgovore, a ako je to nužno budite kratki
- poruku za odsutnu osobu zapišite, poput svake druge poruke koju ne možete odmah prosljediti, a pri ruci držite olovku i prikladnu evidenciju
- primljenu poruku nastojte što prije prosljediti osobi kojoj je namjenjan
- neprosljeđena poruka loš je odnos prema poslu

6. FRUSTRACIJE I KONFLIKTI

Frustracija je stanje emocionalne napetosti, doživljaj neugode, nemira, nezadovoljstva, neuspjeha i tjeskobe, izazvan zaprekama i poteškoćama u ostvarenju nekog cilja, koji se ne može postići unatoč pojačanim naporima

ili

Frustracija: velike i teške prepreke ili nesposobnosti koje se ni dugotrajnim naporima ne mogu svladati

Zapreka = sve ono što nas ometa ili sprječava da dođemo do nekog cilja

**IZVORI FRUSTRACIJA: fizička prepreka u doslovnom smislu
prepreka socijalne prirode
sama osoba**

KONFLIKT – sukob dvaju motiva. Konflikt može biti izvor frustracija.

Osobni konflikti

- **konflikt istovremenog privlačenja** – osoba zastane u odluci jer bira između dva jednako privlačana cilja (npr. kupnja automobila, sviđaju nam se oba)
- **konflikt istovremenog privlačenja i odbijanja** – kada neki cilj ili ponašanje ima istovremeno i pozitivno i negativno značenje (npr. igrali bi se s psom, ali ga se bojite)
- **konflikt istovremenog odbijanja** - kada se mora izabrati “manje od dva zla”, odnosno odlučiti između dva jednako nepoželjna cilja (npr. vojnik se boji bombe, ali se boji pobjeći, jer se boji snakcija)
- **dvostruki konflikt istovremenog privlačenja i odbijanja** – kada treba izabrati između dva, i to svakog za sebe podjednako privlačana i odbojna cilja ili aktivnosti (npr. ostati studirati u Hrvatskoj gdje je visoka nezaposlenost ili otići studirati u Njemačku, gdje je visoka zaposlenost ali smo daleko od obitelji i prijatelja)

7. OBRAMBENI MEHANIZAM

Obrambeni mehanizam koristimo da bismo izbjegli frustracije. Frustracija nastaje kada ne možemo zadovoljiti svoje motive i želje.

Obrambeni mehanizam može izazivati agresiju: direktnu, indirektnu, verbalnu i fizičku

8. ODNOS ZAŠTITARA PREMA ZAPOSLENIKU I PREMA STRANKAMA

Odnos zaštitara prema strankam “**prema svima jednako**” - postupati sa svim strankama na isti način ali prvenstveno:

- u kulturi ophođenja
- u oblikovanju prvog dojma o sebi kroz slanje pozitivnih verbalnih signala
- kroz isto uljudno obraćanje
- s jednakim interesom za potrebe i želje svake stranke
- jednako uljudan i pristojan i prema nepristojnoj i antipatičnoj stranci