



softconsulting

Razvoj interpersonalnih vještina

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.
Konsultant za poslovni razvoj



softconsulting

Agenda

- **I MODUL (9,00 - 10,30): Vrste i ciljevi interpersonalne komunikacije**
 - Uvod i definicija pojmova
 - Vrste interpersonalne komunikacije
 - Ciljevi interpersonalne komunikacije
- Pauza za osvježenje (10,30 - 10,45)
- **II MODUL (10,45 - 12,15): Značajke interpersonalnih vještina**
 - Najvažnije interpersonalne vještine
 - Karakteristike koje su važne za kreativnost
 - Umijeće postavljanja pitanja
- Pauza za ručak (12,15 – 13,00)
- **III MODUL: (13,00 – 14,30): Menadžment i razvoj interpersonalnih vještina**
 - Vještine za upravljanje promjenama
 - Vještine za rješavanje problema
 - BEST model
- Pauza za osvježenje (14,30 – 14,45)
- **Praktične vježbe (14,45 – 16,45)**
- **Zaključak (16,45 – 17,00)**

Interpersonalna komunikacija

- Interpersonalna komunikacija je komunikacija između najmanje dvije osobe (licem u lice), a može i između više osoba (poslovni sastanak) pri čemu:
 - dolazimo u interakciju sa drugim ljudima
 - učimo o njima, ali i o sebi, te o vanjskom svijetu
 - otkrivamo sami sebe drugim ljudima,
 - uspostavljamo, održavamo, prekidamo (a ponekad i popravljamo) naše poslovne veze i odnose
 - **STVARAMO KONTAKTE** sa drugim ljudima.



Vrste interpersonalne komunikacije



- **Formalna/neformalna**
 - Komunikacijska vještina je kalkulirana ili spontana.
- **Javna/privatna**
 - Na javnom mjestu: pretpostavlja izostavljanje neverbalnih znakova, isključuje pokazivanje emocija itd.
 - Komunikacijski proces može promatrati neko sa strane.
- **Distancirana/intimna**
 - Distancirana uključuje izvjestan formalizam govoru ili nastupu.
 - Intimna pretpostavlja bliže i čvršće odnose među ljudima.
- **Ritualna/otvorena**
 - Ritualna upražnjava određene ritualne forme, ne omogućuje razvijanje otvorenih formi u okviru kojih komuniciranje omogućuje izražavanje osjećanja ili novih ideja.
- **Funkcionalna/ekspresivna**
 - Kod funkcionalne jezik se koristi striktno funkcionalno.
 - Kod ekspresivne jezik je sredstvo diskusije ili spekulacije.

Ciljevi interpersonalne komunikacije



1. Biti siguran da je poruka shvaćena.
2. Biti siguran da poruka ima efekat koji se želi postići.
 - Znati šta se želi postići:
 - da se riješi problem
 - da se uspostavi povjerenje
 - da se zabave slušaoci
 - da se jednostavno razgovara i sl.
3. Biti siguran da je poruka etična.
 - Poruka koja je orijentisana na druge, vodi računa o pravima i potrebama drugih, etički komunicirati znači imati poverenje .

Interpersonalne vještine

- Interpersonalne vještine predstavljaju skup vještina koje su potrebne i neizbježne skoro u svim oblastima rada, a koje uključuju upućenost na druge ljude i suradnju sa njima.
- Posjedovanje interpersonalnih vještina olakšava komunikaciju i suradnju sa drugima, omogućava bolje razumijevanje sopstvenih i potreba drugih ljudi, ciljeva i načina za njihovo postizanje.
- Interpersonalne vještine u upravljanju poslovnim odnosima:
 - Timski rad
 - Rješavanje konflikata
 - Razvoj novih ideja
 - Pomaganje drugima
 - Razmjena znanja i iskustva.



Karakteristike koje su važne za kreativnost



- Pet karakteristika:
 - Tolerancija na neodređenost
 - dovoljno vremena da se riješe 'teški' aspekti problema.
 - Otvorenost novim iskustvima
 - biti znatiželjan.
 - Spremnost na rizike
 - usuditi se kretati u potpuno suprotnom pravcu od opšteg mišljenja, znači biti eventualno izložen kritici, ismijavanju i odbacivanju.
 - Snaga uvjerenja u sebe
 - visoko samopuzdanje, visok nivo energije, rana posvećenost učenju i radu, intenzivna nezavisnost i individualnost.
 - Ustrajnost
 - uspješno savladavanje prepreka u radu, inovatori navode da je ustrajnost jedna od najviše spominjanih karakteristika važnih za uspjeh.

Umijeće postavljanja pitanja



- Za interpersonu komunikaciju je važno biti 'dobar' komunikator.
- 'Dobar' komunikator treba znati da:
 - postavlja prava pitanja
 - (aktivno) sluša
 - uči (i iz iskustva sa drugim ljudima).
- Postoje 4 vrste pitanja :
 - Situaciona pitanja - odnose se na činjenice ili istražuju aktuelnu situaciju.
 - Problemska pitanja - odnose se na probleme, teškoće i razloge nezadovoljstva.
 - Implikacijska pitanja - odnose se na posljedice ili efekte problema, teškoća ili nezadovoljstva.
 - Pitanja u pogledu isplativosti - odnose se na vrijednost ili korist predloženog rješenja.



Vještine za upravljanje promjenama



- Promjena je najvažniji element uspješnog organizacionog menadžmenta.
- Upravljanje promjenama nije lagan zadatak.
- U slučaju da nisu dobro provedene promjene, mogu se pojaviti sljedeće reakcije:
 - otpor
 - međuljudski sukobi
 - loša radna atmosfera.
- Poteškoće u vrijeme provođenja promjena, kao posljedicu može imati:
 - kašnjenja
 - gubitak energije
 - negativne emocije.



Vještine rješavanja problema

- Cilj rješavanja problema je:
 - prevladavanje zapreka koje spriječavaju put do rješenja :
 1. identifikacija problema (potrebe)
 2. definicija i reprezentacija problema
 3. oblikovanje strategije
 - ne postoji idealna strategija za rješavanje svakog problema, već optimalna strategija koja zavisi od problema i onoga ko ga rješava
 4. organizovanje informacija
 5. raspodjela resursa
 - resursi su ograničeni i zato ih treba pravilno koristiti
 - iskusni menadžeri više vremena troše na globalno planiranje, nego na samo rješavanje problema
 6. praćenje
 - praćenje procesa rješavanja problema u svim fazama radi sigurnosti da se približavamo cilju
 7. evaluacija
 - procjena rješenja, uvid u nove probleme i ciklus počinje iz početka.



softconsulting

BEST model

- Dezinformacija, kao oblik nesporazuma, nastaje uslijed zastoja i zabluda pri interpersonalnoj komunikaciji.
- Prilikom vođenja poslovnih sastanaka poželjno je primjeniti tzv. BEST model:
 - recite u kratkim crtama (**B**ottom line)
 - dokažite i argumentujte (**E**vidence)
 - sumirajte (**S**ummary)
 - prijedite na drugu temu (**T**ransition).



Zaključak



Hvala na ukazanom povjerenju !

▶ Kontakt:

- lejla.softic@savjetnik.ba
- www.savjetnik.ba