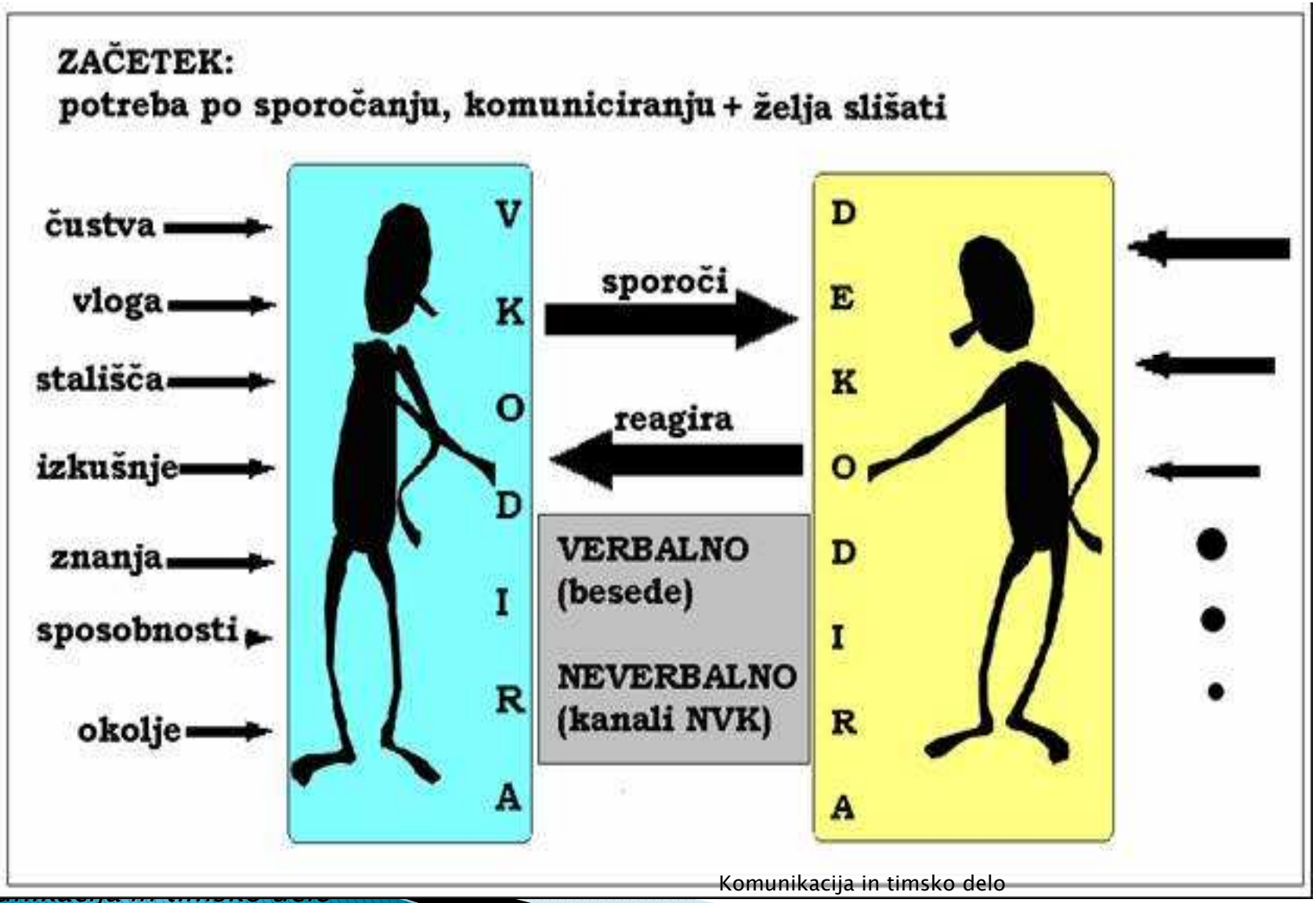
Komunikacija in timsko delo





Dr. Tanja Kajtna, univ. dipl. psih.

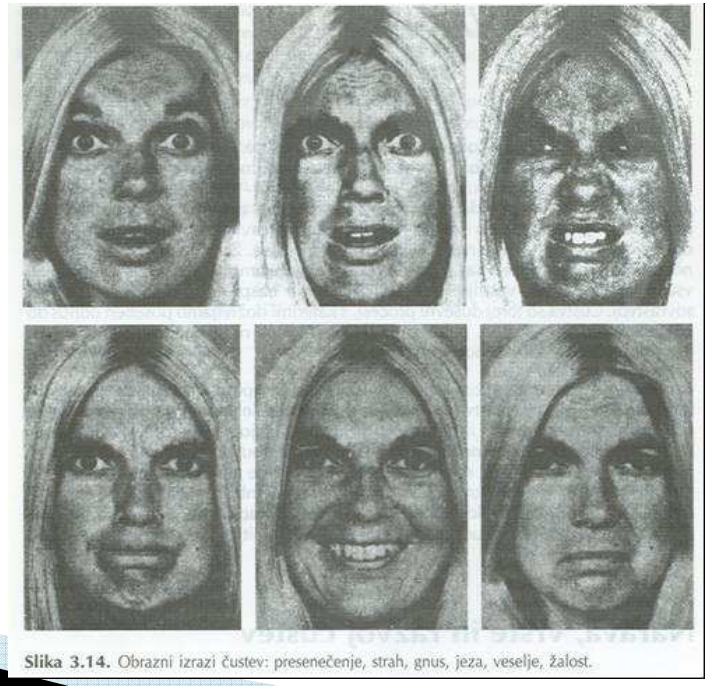
Komunikacija – beseda izhaja iz latinskega glagola *communicare* – sporočiti in je pojav, s katerim se srečujemo na vsakem koraku...ali sploh obstaja "nekomunikacija"?.



Nekateri vidiki neverbalne komunikacije…

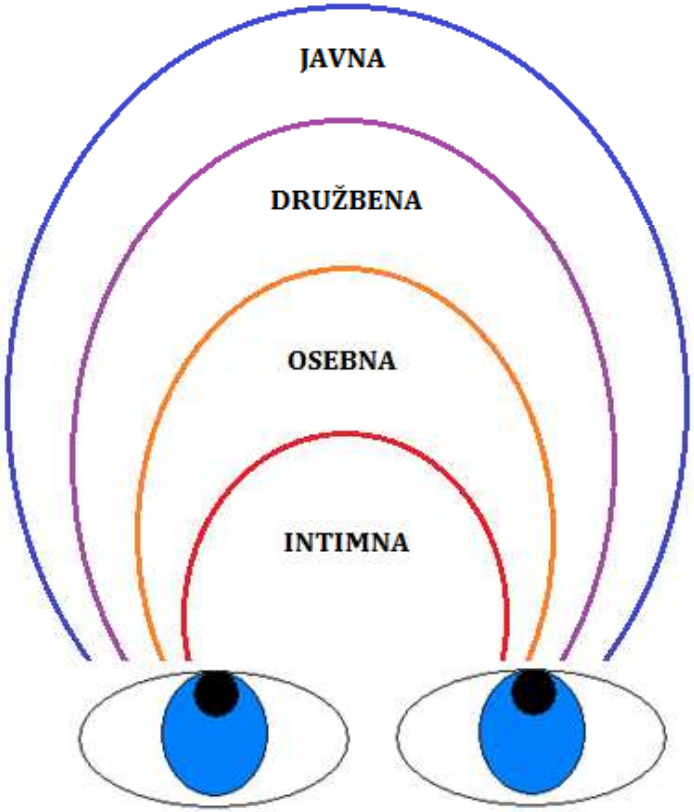
- *telesna drža*: izraža prevladujoče razpoloženje posameznika v danem trenutku…kam z rokami, kako damo vedeti, da se želimo pogovarjati?

- *mimika obraza*: izraža čustva, izrazi so tipični in večinoma kulturno univerzalni – NAŠIH ČUSTEV NE MOREMO SKRITI



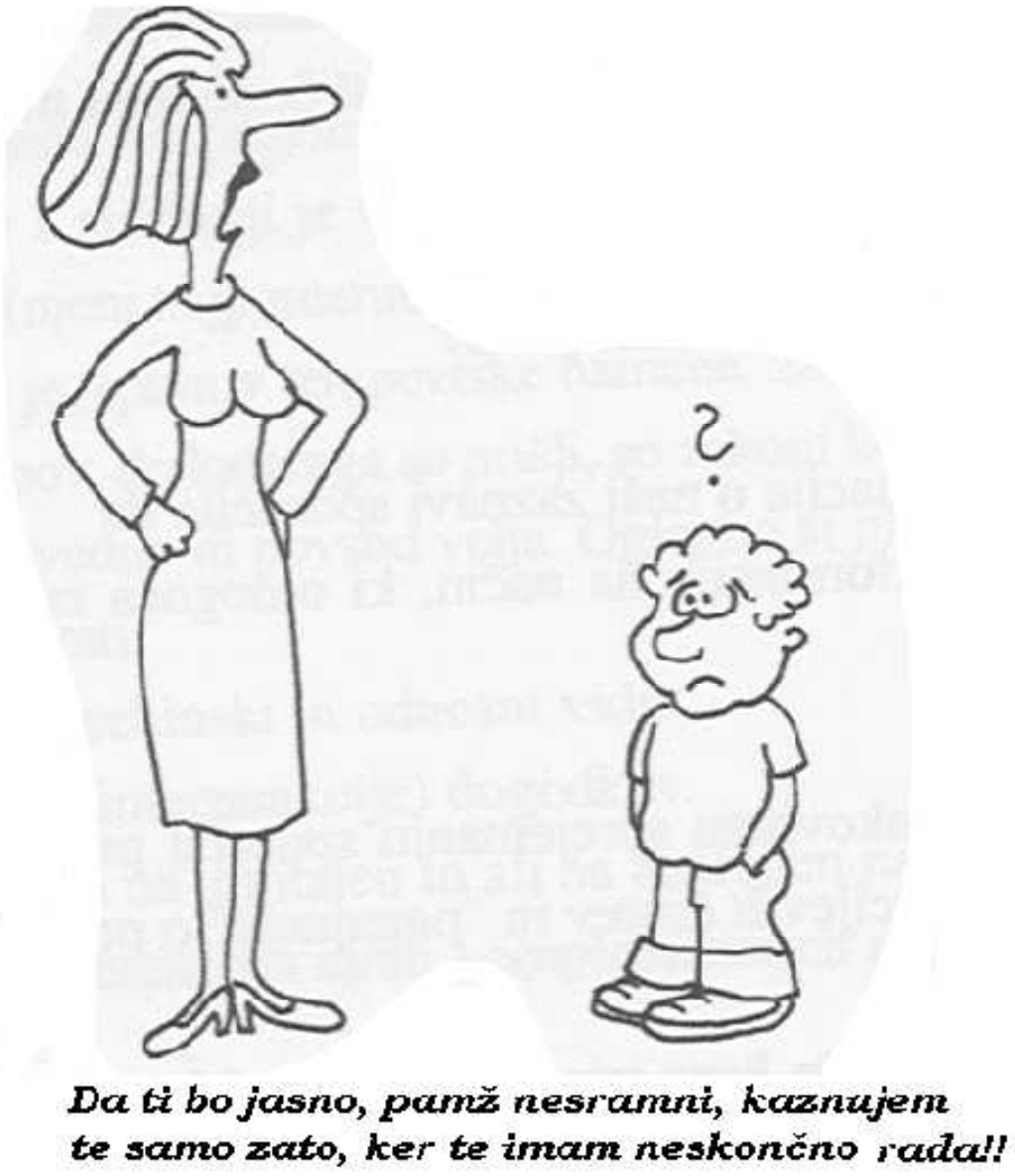
Slika 3.14. Obrazni izrazi čustev: presenečenje, strah, gnus, jeza, veselje, žalost.

- *pogled*: izraža bližino, stik s posameznikom, podaljšan pogled izraža intimnost – ali dominantnost
- *telesni kontakt, dotikanje*: izraža dominantnost
- *uporaba socialnega prostora*: vdiranje v osebni prostor je lahko zaznano kot agresivnost (velika kulturna pogojenost)



- *geste in vokalizacija*: razburjenost, nivo aktivacije

PRECEJŠEN DELEŽ KOMUNIKACIJE POTEKA PREKO NEVERBALNIH KANALOV!



Pomen skladnosti verbalnega in neverbalnega!!

Verbalni vidiki...

Kako lahko informacije, mnenja, ideje... **uspešno sporočimo**:

- sporočila naj bodo jasna, neposredna – bodite direktni
- uporabljajte lastna sporočila – besedi »jaz« in »moje«, opredelite vaša čustva
- podajte vse potrebne informacije in tujke razložite, če je to potrebno
- ločujte dejstva od mnenj – najprej povejte dejstvo, ki ga šele potem poskusite razložiti z mnenjem
- v enem sporočilu se osredotočite na eno samo stvar
- sporočilo izrazite takoj
- brez skritih pomenov, sarkazma in negativizma, žaljivk...
- pohvalite pred skupino, grajajte na samem – VEČ POHVALE!!!
- ponavljajte pomembna sporočila
- preverite razumevanje (poiščite povratno informacijo)

Aktivno poslušanje, jaz stavki...

1. pritrjevanje
2. parafraziranje
3. spraševanje

Zraven: izkazovanje zanimanja, odzivanje (neverbalno!) in poslušanje do konca stavka, reagiranje na drugega, ne izkazovanje želje po končanju pogovora na način, kot smo si mi zamislili.

Pokažemo odprtost, ne etiketiramo;
ne škodujemo odnosu.
Izražanje mnenja da možnost nasprotovanju!!

Struktura »jaz« stavka:

1. konkretno vedenje
2. konkretne posledice
3. čustvo

Primer: »Niste upoštevali mojega navodila, zato je prišlo do napake, kar me žalosti.«

Ta struktura ni razumljena kot napad, ampak povabilo v pogovor...

Konflikt – vsaka situacija, v kateri udeleženci nimajo istega mnenja, poslabšanje odnosa med udeleženci – na medosebnem nivoju!!

- *priznajte napake*
- pomen *začetka in zaključka* komunikacije je pomembnejši kot sredina pogovora (u – krivulja)
- pomembna je *uporaba vseh spretnosti in pravil*, o katerih smo govorili do sedaj- to je lahko oteženo zaradi povečane količine čustev, ki zmanjša sposobnost racionalnega odločanja in delovanja (pomen SPROSTITVE)
- pokažite sogovorniku spoštovanje s tem, da ga *poslušate do konca*
- sklepanje *kompromisov* – postopek, v katerem ni poraženca!!
- pomen medsebojnega *razumevanja* – vprašajte, če niste razumeli!!
- spremljajte *burne reakcije*!!

NE SKLICUJTE SE NA VAŠ POLOŽAJ!!!

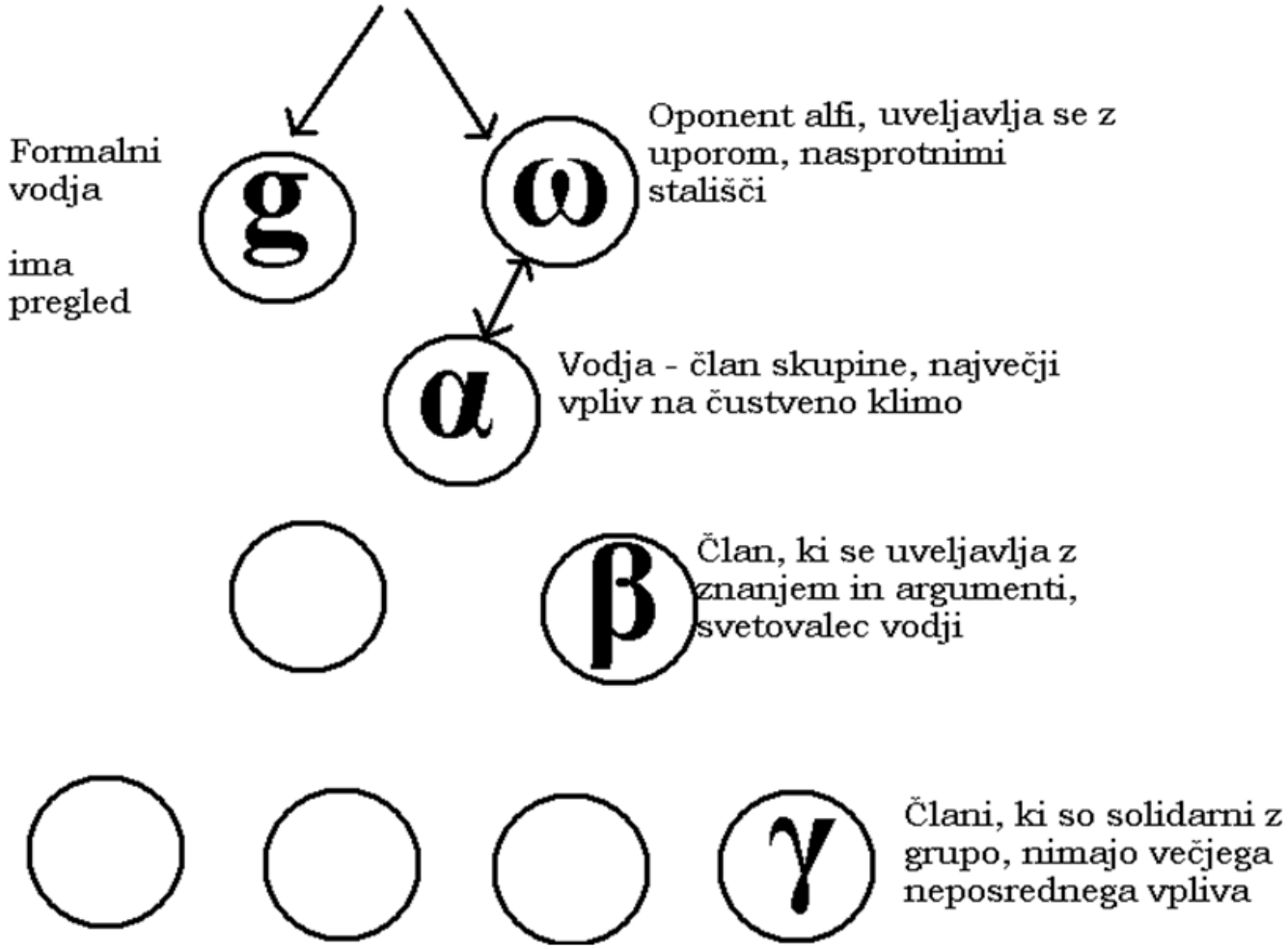
Cartwright navaja ***devet izvorov kohezivnosti skupine***:

- vzajemna privlačnost članov skupine (dobra sociometrična struktura skupine - sociometrična preizkušnja);
- podobnost med člani skupine;
- skupinski cilji;
- vrsta odvisnosti oziroma odnosa med člani skupine - odnosi sodelovanja in odnosi tekmovalnosti;
- aktivnost v skupini - če so člani skupine zadovoljni s svojim delom, je kohezivnost večja;
- način vodenja in sprejemanja odločitev (demokratični način vodenja vodi k večji kohezivnosti);
- strukturne karakteristike skupine - sistem položajev, jasnost vlog;
- klima v skupini – ugodna klima vodi k manjši fluktuaciji in večji kohezivnosti;
- velikost skupine - v manjših skupinah je zadovoljstvo z bivanjem v skupini večje.

Socialna klima je stanje psihosocialnih odnosov – vzdušje v skupini. Pomembni so ljudje in njihove osebnostne značilnosti - ko vsi člani skupine klimo zaznavajo podobno, bodo med seboj dobro sodelovali.

Socialna klima ima več indikatorjev (Ferjan, 2004).

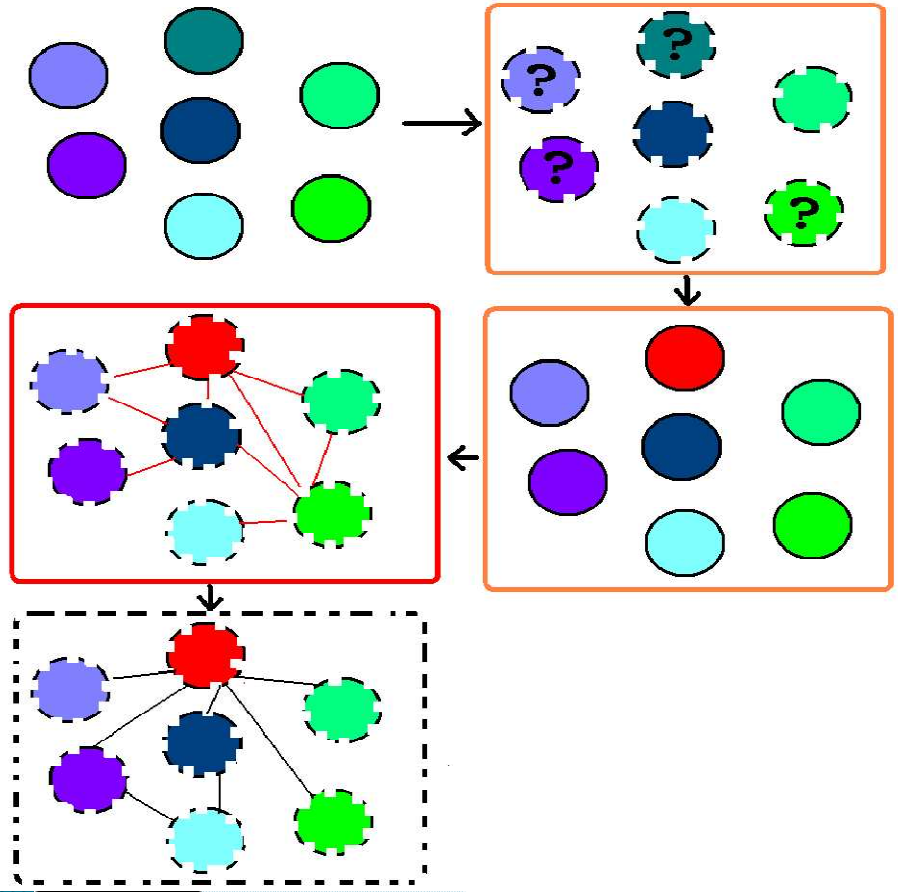
Objektivni indikatorji – pojavi v vedenju skupine	Subjektivni indikatorji – psihična doživljanja
napetosti	občutek pripadnosti skupini
število konfliktov	sprejemanje ciljev in norm
izostajanje članov	zaznana kolektivna moč
osip, fluktuacija	solidarnost
pasivnost članov	angažiranost
nastanek podskupin	zadovoljstvo s skupino
količina socialnega pritiska	



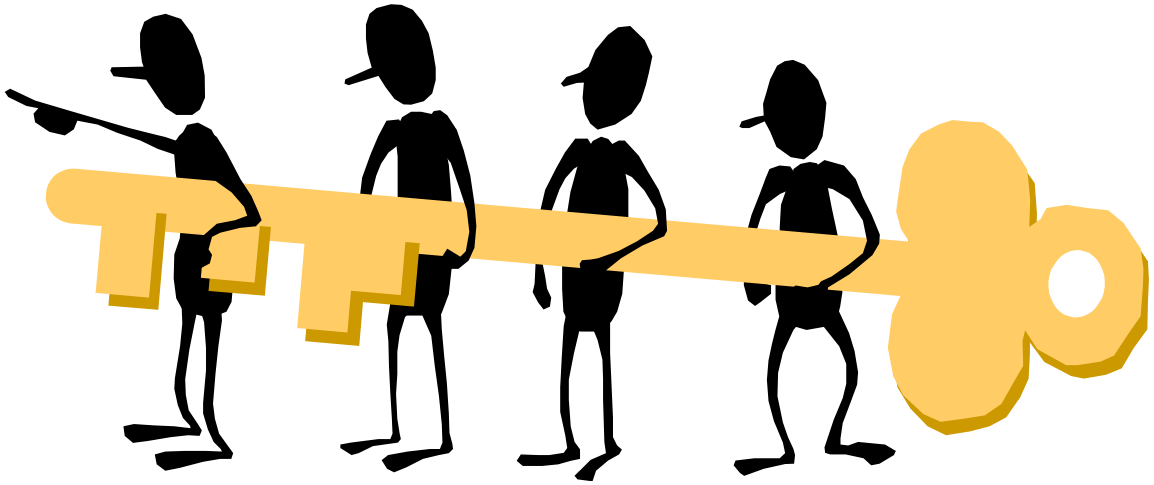
Preveč avtokratično vodenje lahko ustvari preveč rigiden sistem... Ob dobri komunikaciji pa bodo vsi člani skupine prišli do vseh potrebnih informacij...

Stopnje razvoja skupine je leta 1965 prvi opredelil B. W. Tuckman. Opisal je, da gredo male skupine skozi nekaj razvojnih faz:

- faza vzajemnega povezovanja (uporabil je angleški izraz *forming*)
- faza konfliktov (storming)
- faza kohezivnosti in normiranja (norming)
- faza vzpostavitve funkcionalnih odnosov (performing).



Pa preverimo par stvari...



Hvala za pozornost...

tanja.kajtna@fsp.uni-lj.si