

**Koledž za informatiku i
Menadžment
"JANJOŠ"
PRIJEDOR**

Školska godina 2005/2006.

Seminarski rad iz poslovne kulture

Tema: nenasilna komunikacija

PRIJEDOR, januar 06.

student 1. godine

SADRŽAJ:

ZNAČAJ NENASILNE KOMUNIKACIJE.....	2
ZAŠTO LJUDI IMAJU POTREBU DA NASLINO KOMUNICIRAJU....	2
-Sve zlo nastaje uslijed nedostatka svijesti.....	2
-Ljudi će uvidjeti da su činili grijeh tek onda kad ga prestanu činiti	3
-Zatvorene uši, a otvorena usta.....	3
-Može sve al' kritika ne.....	4
KAKO SPRIJEČITI NASILNU KOMUNIKACIJU.....	5
-Želite li da iz prepirke izađete kao pobjednik, nastojte da je izbjegnute.....	5
-Poštujte mišljenje drugih, nikada ne recite čovjeku da nije u pravu...6	
-Ukoliko niste u pravu priznajte to jasno i bez oklijevanja.....	6
-Nastojte da već u samom početku razgovora dobijete što više potvrđnih odgovora.....	6
-Nastojte da problem posmatrate očima drugih ljudi.....	7
-Uvijek saslušajte šta vam suprotna strana želi reći.....	7
KAKO PRIGOVORITI BEZ VRIJEDANJA.....	7
Započnite razgovor pohvalom i priznavanjem sagovornikovih vrlina..	8
Nastojte da svoje neslaganje izrazite okolišnim putem.....	8
Pre nego što počnete da prigovarate pozovite se na vlastite greške..	8
Klonite se davanja neposrednih naređenja: radije se služite savjetima.....	8
Hvalite i najmanje postignuće drugih, pohvala je vrijednija od prekora.....	8
Pokažite ljudima da vjerujete u njihove sposobnosti, oni će nastojati da opravdaju vaše povjerenje.....	9
Hrabrite ljude. Uvjerite ih da će bez mnogo truda moći da isprave svoje greške.....	9
LITERATURA.....	10

KAKO SPRIJEČITI NASILNU KOMUNIKACIJU?

Problem koji se javlja kod gotovo svih ljudi a prije svega kod menadžera je kako u određenim situacijama ostati smiren i kako reagovati na pravi način kako bismo iz konflikta dobili što više možemo. Dakle, menadžer je prije svega osoba koja mora doznati koje su to ljudske potrebe, odnosno šta to od njega traži suprotna strana. Da bismo mogli dalje razgovarati na temu nenasilne komunikacije, neophodno je odgovoriti na nekoliko pitanja a to je: Zašto ljudi imaju potrebu da nasilno komuniciraju? Zašto sa egoizmom posmatramo sagovornika? Zašto komentare primamo sa nelagodom? Da bismo odgovorili na ova i slična pitanja neophodno je prije svega dobro poznavati ljudsku psihu. U izradi svog seminarskog rada koristio sam dva autora; Oto Vajninger «O krajnjim ljudskim svrhama» i Dejl Karnegi «Kako steći prijatelje i naklonost ljudi».

ZAŠTO LJUDI IMAJU POTREBU DA NASILNO KOMUNICIRAJU?

Odgovor na ovo pitanje pokušali su da daju mnogi psiholozi, i zaista postoji veliki broj teza koje na neki način objašnjavaju potrebu za nasilnom komunikacijom. Ako realno razmislite postaviće se jedno logično pitanje: zašto bi neko trošio svoje glasne žice, kad je gotovo sve moguće objasniti normalnim dijalogom. Razlozi zbog kojih mnogi ljudi koriste nasilan vid komunikacije su:

- ❑ "Sve zlo nastaje uslijed nedostatka svijesti" (Oto vajninger)
- ❑ "Ljudi će uvidjeti da su činili grijeh tek onda kad ga prestanu činiti" (Oto Vajninger)
- ❑ Zatvorene uši a otvorena usta
- ❑ Može sve, al' kritika ne

Sve zlo nastaje uslijed nedostatka svijesti. Koliko vam se puta desilo da se posvađate s nekim? Ukoliko u vama ima bar trun onog ljudskog počeeće vas gristi savjest pa ćete morati preispitati svoje stavove. Nerijetko se dešava i to da uvidite da baš vi niste bili u pravu, počnu vas proganjati misli i na kraju zaključite da ste znali tj. da ste bili svjesni situacije i posljedica nikada ne biste izgovorili spornu riječ i rečenicu. Dakle ljudi vrlo često nisu svjesni činjenica i stvari o kojima govore. Možda vi niste imali namjeru da nekoga povrijedite, ali je to zaista zvučalo tako. Povrijeđena osoba da bi vratila svoje dostojanstvo i da bi dokazala da nečemu vrijedi počinjje koristiti nasilnu komunikaciju kao sredstvo za odbranu.

Svi smo manje ili više čuli za Alfreda Nobela i da je on pronalazač eksploziva. Opsjednut svojim pronalaskom, Nobel je smatrao da je riješio jedan veliki problem i da će zahvaljujući njegovom pronalasku biti spaseni mnogi ljudski životi tj. da će se država moći zaštititi od spoljnih neprijatelja. Međutim, kako je vrijeme prolazilo, Nobel je shvatio da je ipak bio u krivu, jer je zahvaljujući njegovom eksplozivu pričinjena velika materijalna i socijalna šteta. Mnogi su ostali bez svojih bližnjih i bez krova nad glavom. Uvidjevši to i shvativši da je upravo on na indirektan način kriv za svu nastalu štetu, odlučio je da sav svoj novac uloži u jedan fond i da se na taj način oduži čovječanstvu. Nobel je kasnije često isticao da u slučaju da je znao kolike će posljedice po čovječanstvo izazvati njegov izum, da ga nikada ne bi objelodanio.

Ljudi će uvidjeti da su činili grijeh tek onda kad ga prestanu činiti. Koliko vam se puta desilo da vam neko kaže da to što radite nije u redu i da biste to trebali prestati raditi? Da biste se riješili ovog dosadnog čovjeka vi ćete na sve moguće načine pokušati da opravdate svoje stavove.

Da li ste se ikada zapitali kako to da bivši narkoman koji je po cijeli dan uživao u opojnim sredstvima odjednom postane veliki protivnik droge? Odgovor je veoma jednostavan. Dok je konzumirao drogu vjerovatno su mnogi ljudi koji su ga poznavali nastojali da mu ukažu da to što radi nije u redu. Naravno, on se tome protivio, sve dok jednog dana nije sam shvatio da mu droga uništava život. Tek kad se u potpunosti izliječio i kad je osjetio kako je lijepo živjeti bez droge, tada je shvatio da je bio u krivu. Sada, kao novi čovjek, on je u stanju da učini sve kako bi spriječio da droga oduzme još koji život. Možete zamisliti kako je u javnosti pričati o stvarima koje su uništile njegov život. Priznati svoju krivicu pred svima. Takva snaga je vrijedna divljenja.

Dakle, kada bismo prestali nasilno komunicirati, tek tad bismo shvatili koliko je nasilna komunikacija uticala na naš život u negativnom smislu.

Zatvorene uši a otvorena usta. Koliko vam se puta samo desilo da imate potrebu nekome nešto reći, a da taj neko ne želi da vas sasluša.

Evo šta se meni desilo jednim prilikom. Imao sam problema sa nekom papirologijom i bilo mi je potrebno neko rješenje. Pošto je slučaj bio jako specifičan ja nisam bio siguran da li je za to bio nadležan sud ili matični ured. Prvo sam otišao u sud i na sto istresao gomilu papira, i samo što sam počeo da pričam službenica me je prekinula i rekla da je za to nadležan

matični ured. Otišao sam u matični ured, ali me opet niko nije saslušao niti pregledao obilnu papirologiju već su me ponovo vratili u sud, ali ovog puta u drugu kancelariju. Iz suda su me opet poslali u matični ured, i tako tri puta. Onda sam odlučio da se obratim službi besplatne pravne pomoći. Možete naslutiti da ni tamo nisam naišao na razumijevanje. Zatim sam se ponovo vratio u sud, ali sam ovog puta bio dosta energičniji tj. nasilniji u iznalaženju rješenja za moj problem. Tako da jedan mladić koji je radio u sudu uzeo moju papirologiju, pregledao je i postavio mi par pitanja. Pošto je izvršio analizu datog problema on mi je rekao da je za ovaj problem nadležan sud u Banja Luci, te mi je dao smjernice kako i na koji način da pristupim problemu.

Dakle, nekad je neophodno djelovati na nasilni način, jer u protivnom nikada nećete naći rješenje za svoj problem. Ko zna koliko bih ja puta još obišao sud i matični ured da nisam nasilno komunicirao sa službenicima, A možda još uvijek ne bih riješio problem..

Može sve al' kritika ne Vjerovatno se svima nama desilo bar jednom u životu da nekom uputimo kritiku, ili pak da nama neko uputi kritiku. Da li se sjećate kako je to izgledalo? Ružno je bilo u oba slučaja zar ne?

Jednom prilikom sam želio da skrenem pažnju jednom alkoholičaru kako to što radi nije dobro ni za njega, ali ni za ljude koji se nalaze u neposrednom okruženju. Na početku razgovora prvo je pokušao da skrene sa teme, ali mu ja to nisam dozvoljavao. Uvidjevši to on je pokušao na sve načine da opravda svoju potrebu za alkoholom. Navodio je raznorazne razloge; «rat je odgovoran za ovo što mi se desilo» , «iz pivske flaše sam pio mlijeko kao mali tako da sad ne mogu zamisliti život bez nje». Kada mu ni to nije pošlo za rukom, iz rukava je izvukao svoj posljednji adut a to je bila nasilna komunikacija. Počinjao je da priča sve glasnije i glasnije, i na kraju me je ipak pobijedio.

Alkoholičar je ovdje upotrijebio nasilnu komunikaciju samo iz jednog razloga - želio je da odbrani svoje «ja». Dakle, pojava nasilne komunikacije može se javiti i u slučaju samoodbrane, bila ona opravdana ili ne.

KAKO SPRIJEČITI NASILNU KOMUNIKACIJU?

Ono što je od davnina mučilo mnoge mislioce jeste kako spriječiti nasilnu komunikaciju. I stari Grci su se bavili ovom problematikom. Sokrat

važi za jednog od najboljih govornika koje je stara Grčka ikad imala. Smatra se da je Sokrat svojom mudrušću uspio da svakog čovjeka pridobije za svoje mišljenje. Dejl karnegi u nekoliko jako korisnih savjeta navodi kako i na koji način riješiti problem nasilne komunikacije, a to je

- Želite li da iz prepirke izađete kao pobjednik, nastojte da je izbjegnute,
- Poštujte mišljenje drugih - nikada ne recite čovjeku da nije u pravu,
- Ukoliko niste u pravu priznajte to jasno i bez oklijevanja,
- Čutanje je zlato
- Nastojte da već u samom početku dobijete što više potvrdnih odgovora,
- Nastojte da problem posmatrate očima drugih ljudi,
- Uvijek saslušajte šta vam suprotna strana želi reći.

Želite li da iz prepirke izađete kao pobjednik, nastojte da je izbjegnute. Koliko vam se puta desilo da se prepirete s nekim? Da li ste uspjeli da iz tih prepirki nešto naučite? Da li su vam sve prepirke slične? Naravno da jesu. Ako ste se ikada prepirali (naravno da jeste) i ako ste o tome ikada razmišljali sigurno ste zapazili što ste god više ostajali pri svojoj tezi i suprotna strana je radila to isto. U slučaju da ipak vi budete u pravu, da li ste od toga imali ikakve koristi osim ličnog zadovoljstva? Naravno da niste. Prenesimo sada radnju priče u poslovni život Zamislite da ste vi menadžer koji treba da proda jednoj firmi proizvode svoje firme. Ukoliko suprotna strana iznese stav da vaši proizvodi nisu zadovoljavajućeg kvaliteta, a vi znate da oni nisu u pravu, vi ćete svakako željeti da dokažete suprotno. Ako naposljetku uspijete i dokazati to, postavlja se jedno logično pitanje; da li će suprotna strana kupiti vaš proizvod poslije jednočasovne svađe? Naravno da neće, jer ukoliko bi to učinio ponizio bi sebe, jer ne bi ostao pri onom prvom stavu.

Da bismo analizirali ostale savjete koje nam je dao Dejl Karnegi navešću jedan događaj iz mog iskustva. Prošle godine sam radio za elektro-krajinu tj. očitavao sam brojila za struju. Kako sam posao obavljao sopstvenim vozilom, u jednom seoskom naselju nisam vezao pojas. Na raskrsnici sam naišao na policiju koja me je zaustavila. Prvo pitanje koje su mi postavili je bilo zašto nisam vezao pojas? Pokušao sam da im objasnim kako očitavam brojila za struju i kako nije baš praktično da svakog momenta vežem pojas. Onda je on rekao da je dužnost svakog učesnika u

saobraćaju da prvo veže pojas pa da onda pali motor. Nakon desetominutne prepirke on je krenuo dalje. Prvo je našao rezervnu gumu i rekao je da nije dovoljno naduvana. Ja sam to naravno negirao. Zatim je vidio da mi je oštećen žmigavac. Ja sam rekao da se to jedva i primjeti i da to nije ništa. Zatim je sistemom klimanja upravljača rekao da u upravljaču ima lufta, što sam ja naravno negirao. Naposljetku me je čak pitao zašto mi lijevi pokazivač pravca radi brže od desnog. Nakon te prepirke koja je trajala gotovo cijeli sat htio me je poslati na vanredni tehnički pregled. Onda sam ja pristao da platim kaznu za nevezan pojas, ali on to više nije htio. Na svu sreću u tom momentu je naišao jedan moj prijatelj koji je poznao policajca. Tako da ga je on uspio ubijediti da me pusti, s tim da platim kaznu od deset KM za nevezan pojas.

Ako vam ovo nije dobar primjer kako i koliko se može upasti u neprilike zahvaljujući pogrešno vođenom razgovoru, onda ste vjerovatno gori od mene.

Poštujte mišljenje drugih, nikada ne recite čovjeku da nije u pravu. Prva greška koju sam ja napravio bila je ta da sam rekao na jedan indirektan način da policajac nije u pravu. Ovaj jadnik da bi dokazao da je u pravu počeo je da na mom autu traži dlaku u jajetu. Zapisivao je čak i uređaje koji su na motornom vozilu besprijekorno funkcionisali. Osnovni cilj ovog policajca je bila želja da dokaže da vrijedi nečemu i da se sa njim ne može manipulirati.

Ukoliko niste u pravu priznajte to jasno i bez oklijevanja. Druga greška koju sam ja napravio jeste ta da ni u jednom momentu nisam priznao da sam kriv. Da sam priznao da sam pogriješio on me vjerovatno ne bi pustio, ali ja bih platio kaznu i nastavio svoj put, a pored toga ne bih se doveo u takav položaj. Jer da nije naišao moj prijatelj ja bih najvjerovatnije platio deset puta veću kaznu od početne.

Ćutanje je zlato. Treća greška. Da sam ćutao vjerovatno ne bi ni došlo do svega toga, jer bi policajac stekao osjećaj da ga ja poštujem. Možda me ne bi pustio, ali se ne bi imao s kim prepirati, pa bi kazna ostala ista.

Nastojte da već u samom početku dobijete što više potvrdnih odgovora Već sam ranije pominjao Sokrata, ali nisam objasnio njegovu teoriju. Sokrat smatra da je od suštinskog značaja da sagovornikov prvi odgovor bude pozitivan. Prema njegovoj teoriji razgovor

bi trebalo početi od stvari sa kojima se slažete i nakon nekoliko dobijenih pozitivnih odgovora neophodno je preći na one stvari sa kojim se neslažete.

Dejl Karnegi ovo poredi sa bilijarskom kuglom. Ukoliko vi bilijarsku kuglu usmjerite u željenom pravcu tj prema «da». Mala je šansa da ta kugla skrene sa puta, a još manja da se ona vrati u suprotnom smjeru, odnosno prema «ne». Ali ako vaša kugla krene prema «ne» mala je šansa da je vratite.

Dakle, zaključak bi bio: nikada ne dozvolite da vam poslovni partner kaže ne.

Nastojte da problem posmatrate očima drugih ljudi. Probajte kad se slijedeći put budete svađali s nekim da zastanete na momenat i da se realno zapitate kako bi vama bilo da se neko ophodi s vama na način na koji se vi ophodite prema drugoj strani. Dakle prije nego što bilo šta kažete drugoj osobi, to isto prvo recite sebi. Ukoliko vam se to ne bude dopalo, nemojte to reći svom sagovorniku.

Uvijek saslušajte šta vam suprotna strana želi reći. Slušanje je prava vrlina i posjedovati moć slušanja je pravo bogatstvo. Da je mene saslušao onaj službenik u sudu ja vjerovatno ne bih imao potrebu da nasilno komuniciram. Slušajte ljude i oni će to znati cijeliti.

KAKO PRIGOVORITI BEZ VRIJEĐANJA?

Nerijetko menadžeri moraju da čine i najgoru stvar, a to je kritika. Zaista nije lako kritikovati nekoga i nečiji rad jer svako na kraju krajeva želi čuti samo potvrdu onoga što on već misli. Više puta mi se dešavalo da me neko pita za moje mišljenje, i ukoliko se to mišljenje razlikovalo od mišljenja osobe koja me je pitala ja sam dobijao nekakve negativne attribute. Na moje pitanje zašto su me onda pitali za moje mišljenje kada su bili sigurni u sebe, odgovor je glasio «zato što sam bio budala, jer sam smatrao da ti više znaš». Dakle, ljudi samo žele da čuju ono što su oni željeli da čuju. No, bilo kako bilo, kritike su neminovne. Kako i na koji način uputiti kritiku, a da suprotna strana to primi na što bezbolniji način, objašnjava Dejl Karnegi.

- Započnite razgovor pohvalom, priznavanjem sagovornikovih vrlina
- Nastojte da svoje neslaganje izrazite okolišanjem,

- Prije nego što počnete da prigovarate pozovite se na vlastite greške
- Klonite se davanja neposrednih naređenja. Radije se služite savjetima
- Pokažite ljudima da vjerujete u njihove sposobnosti, oni će nastojati da opravdaju vaše povjerenje,
- Hrabrite ljude. Uvjerite ih da će bez mnogo truda moći da isprave svoje greške
- Podstaknite ljude da sa zadovoljstvom obavljaju svoj zadatak.

Započnite razgovor pohvalom, priznavanjem sagovornikovih vrline. Da bismo lakše shvatili kako i na koji način treba upućivati kritiku pomenimo kritike seminarskih radova. Nikada nemojte reći da nečiji seminarski rad ne valja, naročito ako ga vi niste nikada radili. Osoba koja je radila seminarski rad uložila je mnogo truda i vremena.

Nastojte da svoje neslaganje izrazite okolišanjem. Ova teza se na neki način oslanja na već pomenutu. Dakle, iznesite sve ono što je pozitivno u seminarskom radu, a zatim navedite autora rada da sam dođe do zaključka u čemu je pogriješio.

Prije nego što počnete da prigovarate pozovite se na vlastite greške. Neumjesno je ukazivati na tuđe greške a pritom ne spomenuti svoje. Dakle, recite autoru da je bio zaista dobar, ali da je napravio par sitnijih grešaka i da biste i vi vjerovatno napravili iste da ste bili na njegovom mjestu.

Pokažite ljudima da vjerujete u njihove sposobnosti, oni će nastojati opravdaju vaše poverenje. Nikada nemojte autoru reći da je nesposoban da drži predavanje, a da pritom ne čita. Recite mu da profili ljudi kojima on pripada imaju jake oratorske sposobnosti i da ste uvjereni da će on uspjeti u tome. Ovim ćete mu jasno staviti do znanja da vjerujete u njegov uspjeh. Time ste mu dali dovoljno snage da upravo to i učini.

Hrabrite ljude. Uvjerite ih da će bez mnogo truda moći da isprave svoje greške. Nikada nemojte autoru seminarskog rada reći da je teško izaći i držati predavanje a da se pritom ne čita. Jednostavno mu recite da uz malo truda i dobre volje može postići željeni rezultat.

LITERATURA:

Vajninger O. (1903.) «O krajnjim životnim svrhama» (Beograd: Kristali, 1990)

Karnegi D. (2002.) «Kako steći prijatelje i naklonost ljudi» (Beograd: Klio, 2003.)