

KAKO SE PONAŠAM TIJEKOM RAZGOVORA

Zlatko Menalo¹, Nikica Menalo²

¹Obrtničko-industrijska škola Županja

²Osnovna škola " Bartola Kašića " Vinkovci

SADRŽAJ

Prema; prof. dr. P. Brajši. " U razgovoru neizgovoreno bitno utječe na tumačenje poslanih poruka, otkriva osobnost, namjere i očekivanja pošiljatelja poruke, razotkriva odnose i stavove među sugovornicima te potiče ili koči razgovor!

Tajna uspješnosti interpersonalnog komuniciranja nalazi se u uzajamnoj usklađenosti (kongruentnosti) verbalnih i neverbalnih poruka. Taj proces usklađivanja verbalnog i neverbalnog dijela naše komunikacije sastoji se od tri koraka.

1. Uočavanje, prepoznavanje i osvješćivanje svojeg i tuđeg neverbalnog ponašanja tijekom međusobnog komuniciranja. Moramo prepoznavati svoje i tuđe neverbalne poruke.
2. Razgovor, verbalizacija, metakomunikacija o vlastitim i tuđim neverbalnim porukama. Neverbalne poruke su često višeznačne što je često razlog njihovom krivom, pogrešnom tumačenju. To se može izbjeći jedino otvorenim i iskrenim razgovorom, kojim možemo dobiti izvorna pojašnjenja o čemu se zapravo radi. Često je dovoljno šutjeti, opažati i čekati na pojašnjenje sugovornika.
3. Zajedničko uklanjanje neusklađenosti, tj. obostrano usuglašavanje i usklađivanje uočenih i protumačenih razmimoilaženja verbalnih i neverbalnih poruka. Ukoliko sve to ne koristimo, prijeto nam opasnost neusklađenog razgovora koji može u konačnici u potpunosti onemogućiti daljnje komuniciranje."

Ključne riječi; uspjeh, ponašanje, razgovor,...

UVOD

Nadalje prema Brajši; "Neverbalna komunikacija ima niz vrlo bitnih namjena u našem razgovoru. **Na sadržajnoj razini**, neverbalne poruke mijenjaju ili potvrđuju značenje izgovorenog sadržaja, oblikuju izgovorene poruke, zamjenjuju, dopunjuju i proširuju verbalno teže izazvane sadržaje, vrjednuju izgovorene sadržaje i upućuju na postupanje sa sadržajem. **Na osobnoj razini**, neverbalnim porukama izražavamo svoja emocionalna stanja, namjere i očekivanja te otvaramo sebe drugima. **Na odnosnoj razini**, neverbalnim porukama izražavamo stavove prema izgovorenim sadržajima, određujemo uzajamne stavove i odnose, održavamo i podešavamo strukture moći i socijalni poredak te naše opće duhovne stavove. **Na utjecajnoj razini**, neverbalne poruke predstavljaju snažno sredstvo priopćavanja i utjecaj naših verbalnih poruka, potiču ili kočuju komunikacijski feedback i dijalog. Ako želimo doznati kako se ponašamo tijekom razgovora, u tome će nam pomoći test ".

METODA ISTRAŽIVANJA

Cilj i problem istraživanja

Cilj i problem istraživanja je utvrditi postoji li razlika u komunikaciji nastavnika u školi s učenicima u periodu epidemije u odnosu na period prije epidemije prema kriterijima koje je odredio prof. Brajša u svom testu, koji jasno određuje bodovno kako se ponašamo tijekom razgovora.

ISPITANICI I POSTUPAK

Provedba ovog projekta je od 1. travnja 2020. – 1. listopada 2021., a sam postupak ispitivanja je trajao od 1. studenog 2020. – 1. lipnja 2021. U istraživanju je sudjelovalo 47 ispitanika (od

čega 27 muških ispitanika i 20 ženskih ispitanica), iz strukovnih i tehničkih škola na državnoj razini unutar stručnih vijeća strojarstva te 6 Osnovnih škola. Svi su ispitanici prije provedbe istraživanja upoznati s ciljem i zadacima ankete, koja je odrađena u online obliku putem testmoza i formsa, pri čemu im je zajamčena anonimnost uz molbu da na pitanja odgovore iskreno. Rezultati istraživanja su prikupljeni upitnikom, (koje je sastavio prof. Brajša) koji se sastojao od 10 pitanja, gdje su ispitanici bili dužni zaokružiti broj od 1 – 4 u ponuđenoj skali.

Pitanja u upitniku glase;

1. Tijelo mi je opušteno, slobodno, u pokretu! U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Tijelo mi je napeto, zgrčeno ukočeno. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
2. Lice mi je pretežito nasmijano i vedro! U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Lice mi je pretežito ozbiljno i tmurno! U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
3. Kad s nekim razgovaram, uvijek ga gledam u oči! U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Ne mogu gledati ljude u oči dok s njim razgovaram! U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
4. Riječi izgovaram smireno, umjereno, glasno, umiljato. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Pretežito vičem, galamim derem se . . . U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
5. Tijekom razgovora gestikuliram umjereno, prilagođeno, neupadljivo. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Tijekom razgovora često podižem kažiprst razmahujem se rukama. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
6. Oprezno i pažljivo koristim tjelesni dodir sa sugovornikom. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Često koristim tjelesno dodirivanje sugovornika kao dio uvjeravanja. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
7. Odijevanje prilagođavam komunikacijskim prilikama i potrebama sugovornika. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Odijevam se samo prema vlastitim potrebama i željama. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
8. Poštujem potrebe i želje sugovornika glede prostorne blizine tijekom razgovora. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Sam, prema vlastitim potrebama, određujem prostornu blizinu ili udaljenost tijekom razgovora. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
9. Početak, trajanje i kraj razgovora prilagođavam sugovorniku. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Razgovaram kad ja hoću, koliko ja hoću i dok ja hoću. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.
10. Pazim gdje vodim važne razgovore. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **veći** broj. Ne vodim računa o vanjskim okolnostima razgovora. U koliko ste bliže ovoj navedenoj tvrdnji zaokružite **manji** broj.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Tablica 2. Kako se ponašam tijekom razgovora

Muško										Žensko									
Dob					Godina radnog staža					Dob					Godina radnog staža				
25-35	35-45	45-55	55-65	Iznad 65	0-10	10-20	20-30	30-40	Iznad 40	25-35	35-45	45-55	55-65	Iznad 65	0-10	10-20	20-30	30-40	Iznad 40
2	5	12	8	0	4	8	12	3	0	2	3	12	3	0	3	6	8	3	0
27,50	29,80	29,70	26,50	0	36,75	27,37	31,33	34,33	0	38,00	35,70	27,25	34,33	0	37,00	32,00	38,83	37,77	0

ZAKLJUČAK

Rezultati istraživanja su pokazala da su pretežno svi sudionici u ovom upitniku imali ukupan zbroj bodova između 31 i 40, koji se tijekom razgovora prema tome ponašaju primjereno i prikladno, osim muških ispitanika svih dobnih skupina, pogotovo onih s radnim stažem od 10-20 godina, koji imaju nešto manji broj bodova između 20 i 30, koji imaju uglavnom primjereno ponašanje, dok niti jedan ispitanik nije bio ispod ove bodne skupine, prema prof. dr. P. Brajši!

Literatura;

- P. Brajša; Umijeće razgovora; Varaždin 1996