

Различите врсте комуникације и њихове карактеристике Конфликти и врсте конфликта

Комуникација као процес размене информација омогућава заједничке активности међу људима . Процес комуникације одвија се вербалним и невербалним путем.

Вербално помоћу речи и невербално помоћу говора тела-покрети, израз лица, став, итд.

Комуникација као једна од најбитнијих активности савременог човека омогућава квалитеније међуљудске односе , али може бити извор неспоразума, а самим тим и конфликта.

Неспоразуми у комуникацији леже у:

1. Значењу речи
2. Пошиљаоцу поруке
3. Примаоцу поруке

Значење речи може бити заједничко за све људе, али реч може имати и своје индивидуално, субјективно (конотативно) значење. Нпр. реч БОЛЕСТ има различито конотативно значење за лекара и пацијента.

Пошиљалац поруке који поруку не формулише јасно и прецизно може је послати, а она ће бити конфузна, контрадикторна, а самим тим подложна погрешним тумачењима.

Прималац поруке може погрешно схватити упућену поруку услед предрасуда, погрешних ставова, ниског образовног статуса или ниже интелигенције.

Све ово може довести до неспоразума у комуникацији, а самим тим и конфликта међу људима.

Конфликт или сукоб настаје када не можемо задовољити неки наш мотив или га не можемо ускладити са другим мотивима.

Значење речи- мотив и потреба.

Потребе се јавља услед неког недостатка у организму или личности , нпр. потреба за храном, водом које се јављају услед недостатка храњивих материја или течности у организму.

Скала људских потреба

1. Физиолошке потребе
2. Потребе за сигурношћу
3. Потребе за љубављу и припадањем
4. Потребе за поштовањем
5. Потреба за самоактуализацијом (самооствареност)

Мотив је покретач активности, а пошто не можемо у сваком тренутку да задовољимо све наше потребе може да се јави конфликт.

Фазе кроз које пролази конфликт:

1. Непостојање конфликта или латентни конфликт
2. Појављивање конфликта
3. Ескалација конфликта
4. Пат позиција
5. Преговарање
6. Споразум и постизање решења
7. Постконфликтни период-помирење и грађење мира

Конфликти су чести у људском понашању и могу за човека бити непријатни , а нарочити ако се ради о људима са ниским прагом толеранције на фрустарцију.

Питања за полазнике:

1. Које врсте комуникације постоје?
2. Који су извори неспоразума у комуниацији?
3. Како да постанемо бољи говорник/слушалац?
4. Шта су потребе и мотиви?
5. Шта је конфликт?
6. Кроз које фазе пролази конфликт?