
AKTIVNO SLUŠANJE I EMPATIJSKA KOMUNIKACIJA

MENTOR: PROF MEHMED ĐEČEVIĆ

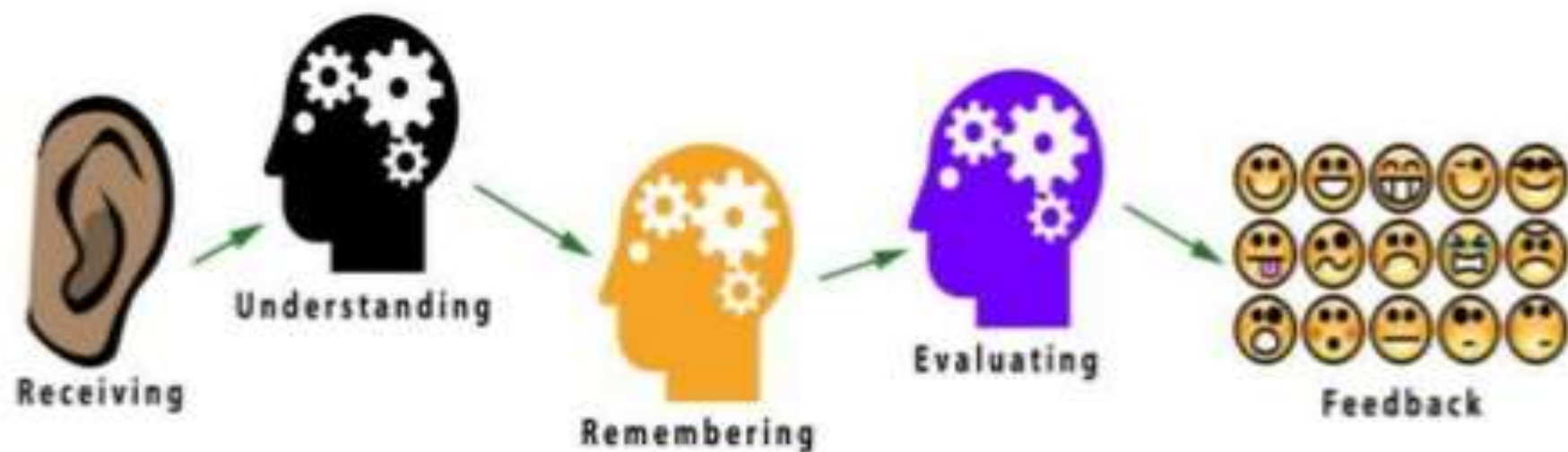
STUDENTI: MIRJANA TODOVIĆ 94/19

VUŠUROVIĆ VLADANA 92/19

AKTIVNO SLUŠANJE

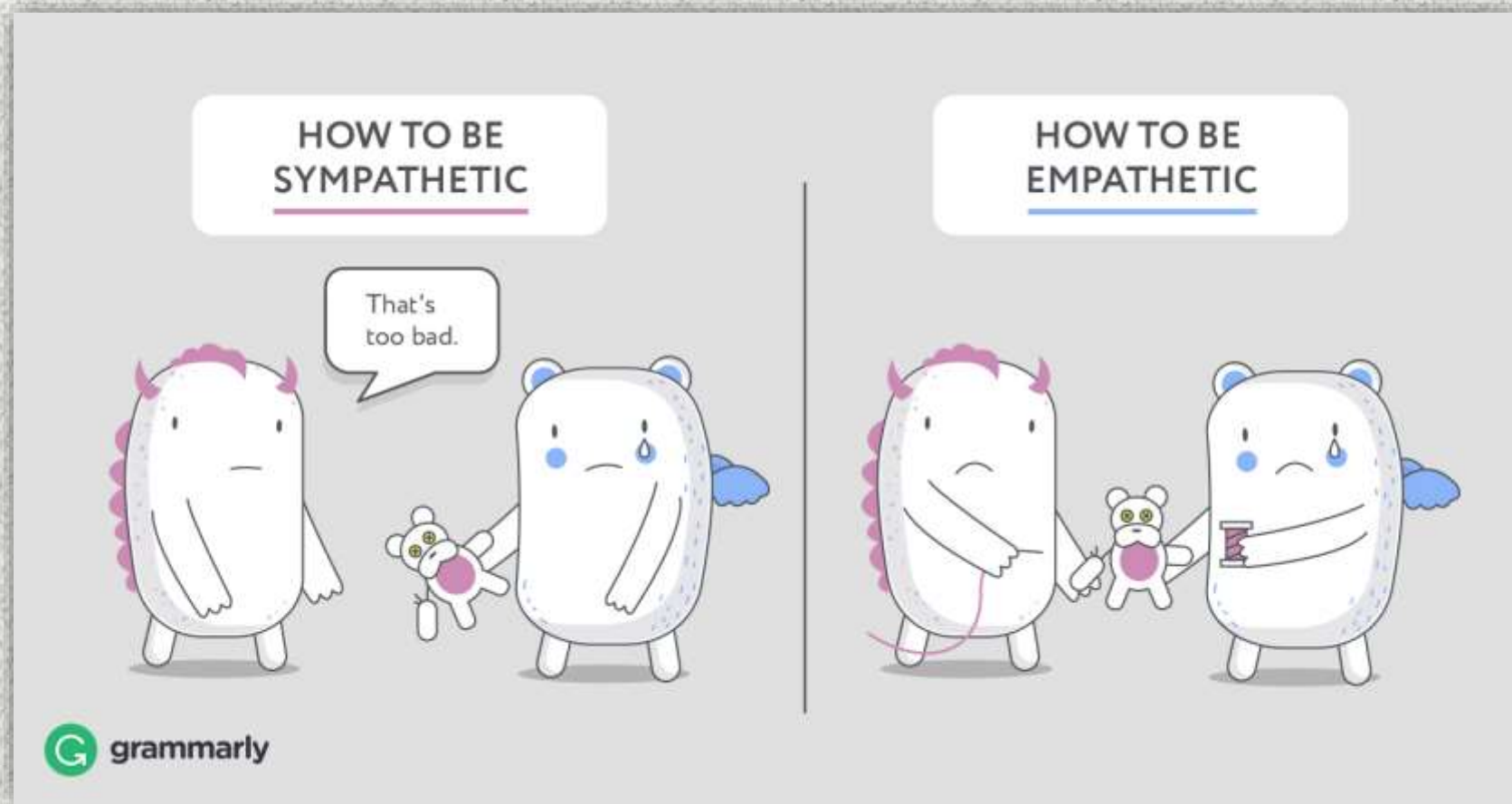
- *Vještine slušanja i govorenja temelji su verbalne komunikacije*
- *Osnovno obilježje je nastojanje slušača da sebi (a i govorniku) pomogne u razjašnjenju primljenih poruka.*
- *Temelji se na potpitanjima, i to prije svega na neizravnim pitanjima*
- ❖ *Razlozi kad prestajemo slušati jedni druge mogu biti sledeći:*
 - Kad polazimo od naših pretpostavki koje uključuju vrednovanje, prethodna iskustva, teorijske okvire, na primjer pokušavamo druge uvjeriti u našu istinu o njima*
 - Kad procesi u komunikaciji aktiviraju kontratransferne sadržaje. To mogu biti nesvjesni, neobrađeni sadržaji, ali mogu biti i osviješteni, ali obrađeni.*
- *Prema Gordonu razlikujemo tzv. ja-poruke i ti-poruke*

AKTIVNO SLUŠANJE



KAD NE ČUJEMO JEDNI DRUGE?

- ❑ *Kad imamo osjećaje, intuiciju, ideje ili neka druga prethodna iskustva*
- ❑ *„Kognitivna mapa”*
- ❑ *„Monološki razgovor”*



POVRATNA INFORMACIJA

- *Verbalni ili neverbalni odgovor na jedinicu nečijeg ponašanja, dan neposredno nakon uočavanja ponašanja*
- *Može pomoći pojedincu da procijeni svoje ponašanje i kvalitetnije realizuje svoje ciljeve*
- *Važno je da je jasno čujemo i razumijemo čak i ako s njom nismo saglasni*
- *Prenosi kako drugi vide naše ponašanje i daje nam mogućnost promjene*



VRSTE PITANJA

- ❖ Prema namjeni razlikujemo sledeće vrste pitanja:
 1. Pitanja kojima istražujemo – obično ih postavljamo na početku razgovora („Recite mi nešto više o tome...”)
 2. Pitanja za bolje razumijevanje – postavljamo ih obično tokom razgovora, da provjerimo jesmo li dobro razumjeli dobijenu informaciju („Kakav smisao za vas ima...?”)
 3. Pitanja kojima podstičemo akciju, neko određeno ponašanje („Šta mislite da možete učiniti...?”)
- ❖ Razlikujemo još otvorena i zatvorena pitanja

JA-PORUKE I TI -PORUKE

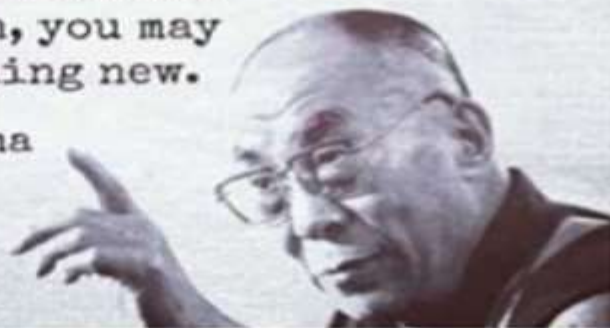
- ❑ *JA poruke su inače jedna od tehnika asertivne komunikacije, koja predstavlja samopouzdanu iznošenju svojih osećanja i razmišljanja, bez ugrožavanja prava druge osobe. Kod ovih poruka nema: dominacije, degradacije, ponižavanja.*
- ❑ *TI poruke najčešće izražavaju negativan, poruke sa negativnim ishodom. Ovakve poruke nisu put dobre i uspešne komunikacije.*



“RAZLOG ZBOG KOJEG IMAMO
DVA UHA, A SAMO JEDNA USTA
JE DA BISMO VIŠE MOGLI SLUŠATI,
A MANJE GOVORITI.”

When you talk, you are
only repeating what
you already know. But
if you listen, you may
learn something new.

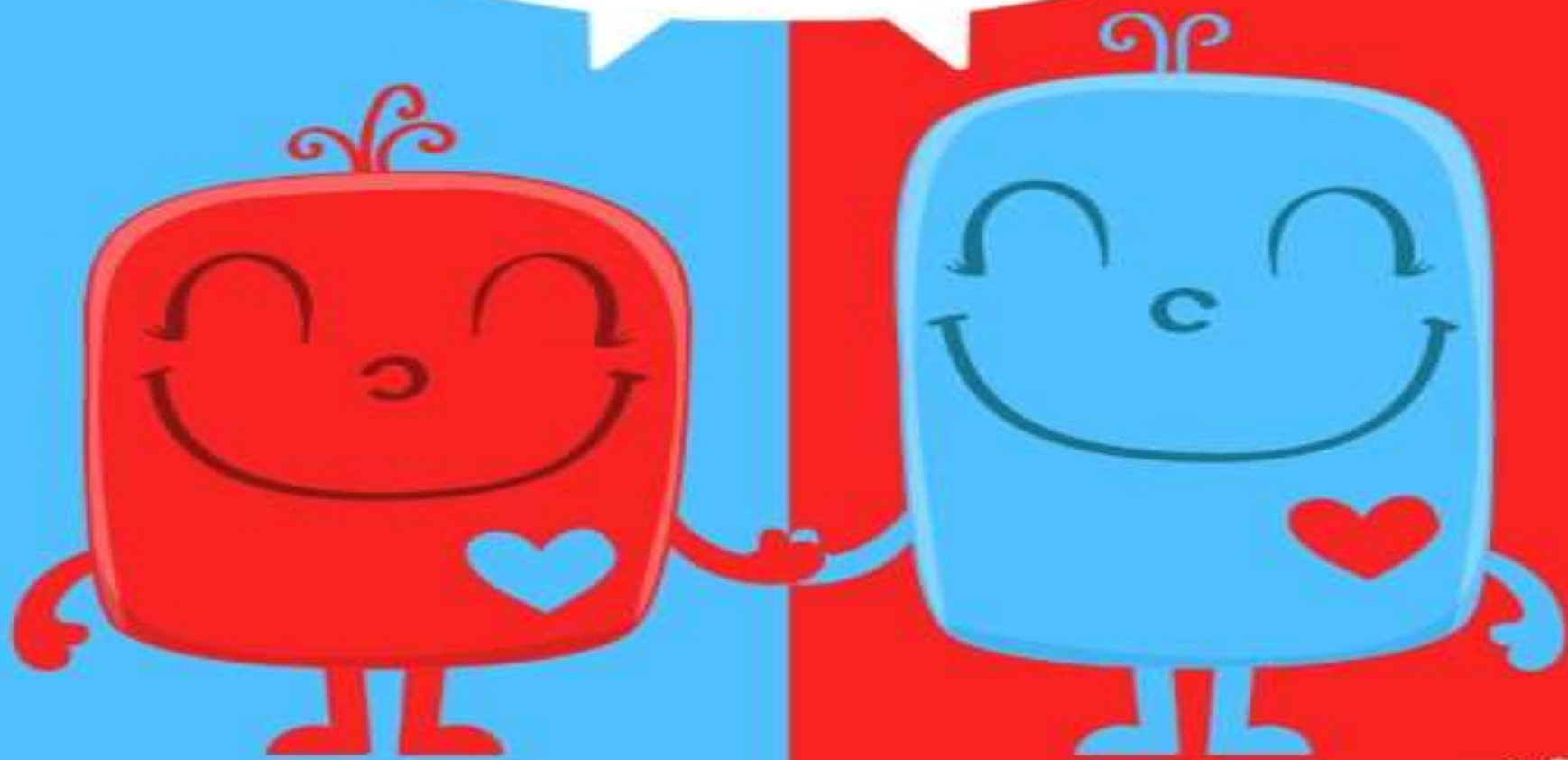
- Dalai Lama



EMPATIJA

- *Trajan proces u kojem savjetovatelj ostavlja po strani svoj način doživljavanja stvarnosti, nastojeći osjetiti klijentove doživljaje i reagovati na njih*
- *U obzir moramo uzeti ne samo savjetovateljevu verbalnu reakciju i to kako je klijent doživljava, već i njihovu interakciju koja je izazvala takav odgovor*
 - ❑ *Mogu postojati različiti stepeni empatijske preciznosti*
 - ❑ *Klijentova komunikacija sastoji se od riječi i njegovih ekspresivnih postupaka.*
 - ❑ *Važna dimenzija po kojoj se klijenti međusobno razlikuju jeste njihovo mjesto procjene*
 - ❑ *Različite pretpostavke o temeljima empatijske sposobnosti*
 - ❑ *Dobijamo je rođenjem ili je naučena?*

EMPATHY



PREPREKE EMPATIJI

- *Najčudnije prepreke savjetovateljevoj empatiji su njegove teorije o čovjekovom ponašanju, na primjer : • Depresivni ljudi ne mogu dobro razmišljati*
- *Manje inteligentni ljudi biće manje sposobni da svoje teškoće izraze riječima*
- *Ostale teorije često mogu biti u okviru predrasuda*
- *Bogati nemaju prave probleme*
- *Žene su osjetljivije od muškaraca*
- *Najproblematičnije prepreke su savjetovateljeve potrebe i strahovi*

EMPATICKE KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE U SOCIJALNOM RADU

- ❑ Empatija znači početi tamo gdje je korisnik stao, gdje se sada nalazi tako da socijalni radnik treba da:
- ❑ Poštuje njegove misli, osjećaje, iskustva, stavove
- ❑ Pokuša da s korisnikom pronađe zajedničko razumijevanje, a ne da ga dijagnostifikuje ili vrednuje
- ❑ Važno je da socijalni radnici obrate pažnju i na prostor u kojem primaju korisnike



□ *Da bi socijalni radnik provjerio razumije li sadržaj onoga što mu korisnici govore, primjenjivaće sledeće vještine:*

- 1. reflektovanje osjećaja,*
- 2. reflektovanje sadržaja,*
- 3. reflektovanje misli i značenja,*
- 4. kombinovanje*
- 5. sažimanje*



EKSPRESIVNE KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE

- 1. Pojašnjavanje uloga, svrhe, međusobnih očekivanja,*
- 2. Traženje da korisnik izrazi svoje misli, osjećaje*
- 3. Izražavanje misli, osjećaja, iskustava*
- 4. Dijeljenje znanja, informacija, mišljenja s korisnicima*
- 5. Fokusiranje*
- 6. Interpretiranje*
- 7. Konfrontiranje*
- 8. Davanje savjeta*
- 9. Pružanje podrške*



INTERVENCIJA PSIHOTERAPEUTA

1. *Odgovor i prihvatanje*
2. *Reflektovanje sadržaja*
3. *Reflektovanje osjećanja*
4. *Klasifikacija*
5. *Specifičnost ili konkretnost*



HVALA NA PAŽNJI!

