



# ДИРЕКТАН И ИНДИРЕКТАН ПРИСТУП У КОМУНИКАЦИЈИ

# КОРИШЋЕЊЕ ДИРЕКТОНОГ И ИНДИРЕКТОНОГ ПРИСТУПА У КОМУНИКАЦИЈИ

- Поједине поруке се преносе директно, док друге захтевају претходно објашњење пре него што се пређе на саму суштину.
- Директан приступ нам омогућава да на самом почетку поруке пренесемо важне садржаје.
- Индиректним приступом се одлаже пренос суштине поруке док се не да објашњење, тј. увод.
- Оба приступа су јако важна у комуникацији, с обзиром да прималац треба да буде на првом месту када планирамо одређену поруку.

# ИЗБОР ПРИСТУПА

- У зависности од природе вести које је потребно саопштити саговорнику, одабраћемо један од два приступа:
  1. директан или
  2. индиректан приступ.
- Уколико је информација коју је потребно пренети позитивна, одлучићемо се за директан приступ.
- Међутим, ако је информација негативна, боље је одабрати индиректан приступ и направити увод, тј. дати кратко објашњење, како би се прималац припремио за негативну вест која ће уследити.

# ДИРЕКТАН ПРИСТУП

- Препоручљиво је користити директан приступ када се преносе поруке позитивног или неутралног карактера.
- Треба избегавати директан приступ када је реч о порукама негативног садржаја, тј. непријатним или лошим вестима.

# ПОРУКЕ ПОЗИТИВНОГ И НЕУТРАЛНОГ САДРЖАЈА

- Пример поруке позитивног садржаја била би порука о унапређењу на вишу позицију у компанији у којој смо запослени и она би се свакако преносила директним приступом.
- Пример неутралне поруке била би порука коју сте добили од службе за набавке да попуните формулар у вези са потраживањима, рецимо, канцеларијског материјала.
- Значи, главна идеја се износи на самом почетку поруке!


# ИЗБОР ТЕРМИНОЛОГИЈЕ

- Иако добар комуникациони стил подразумева економично коришћење речи које би произвеле максималан ефекат, минимум љубазности се подразумева и не сме се никако занемарити.
- У ту сврху користимо „чаробне“ речи као што су хвала и молим.
- Без обзира на чињеницу да се преносе позитиве вести, љубазност је неопходна.



# ПОРУКЕ НЕПРИЈАТНОГ ИЛИ НЕГАТИВНОГ САДРЖАЈА

- Приликом преноса негативних вести може се користити и директан приступ, али само у одређеним ситуацијама:
  1. ако особа којој су упућене вести не воли околишање, и
  2. када је ситуација од малог значаја за примаоца поруке, тј. онда када се прималац неће превише разочарати.

- 
- Ипак, не могу се све лоше вести саопштити директно.
  - Приспуп ћемо одабрати у зависности од тога колико је одређена вест негативна за примаоца и какву реакцију можемо очекивати од њега.



# ДИРЕКТНО ПРЕНОШЕЊЕ ЛОШИХ ВЕСТИ

- У оваквој ситуацији треба се придржавати следеће структуре поруке:
  1. увод (јасно изношење лоше вести),
  2. тело документа (изношење разлога за такву одлуку) и
  3. закључак (потребно је завршити позитивном изјавом, нпр. „Надамо се даљој успешној сарадњи у будућности“ и сл.)
- Уколико је то могуће увек треба користити позитивне речи и поруци дати позитиван тон.

# НЕ

- Пример:

- Не разумею  
Ваш захтев!



ДА

- Пример:

- Молимо Вас да  
појасните свој  
захтев.



# ИНДИРЕКТАН ПРИСТУП

- Када је потребно упутити поруку за коју смо сигурни да ће бити негативна за примаоца, потребно је користити индиректан приступ.
- Најпре је потребно објаснити околности које су довеле до негативне вести, а тек затим изнети и саму негативну вест.
- На тај начин припремамо примаоца за вест и постоји могућност задржавања позитивног става према пошиљаоцу.
- На овај начин се увећава и вероватноћа прихватања поруке.

# ДЕЛОВИ ИНДИРЕКТНЕ ПОРУКЕ НЕГАТИВНОГ САДРЖАЈА

- Ако се порука негативног садржаја преноси индиректно, потребно је придржавати се следеће структуре поруке:
  1. увод (започните „тампон зоном“),
  2. тело документа (изнесите разлоге који су довели до лоше вести неутралним тоном, износећи било коју добру вест, са смањеним акцентом на лошој), и
  3. закључак (завршите позитивном изјавом).
- Примаоца поруке је потребно постепено припремити за негативну вест која ће уследити.

# КОРАЦИ ИНДИРЕКТНОГ ПРИСТУПА

Кораци који се користе у индиректном приступу су следећи:

1. „тампон зона“,
2. навођење разлога за одбијање,
3. изношење лоших вести и
4. позитиван закључак.



## „ТАМПОН ЗОНА“

- То је неутралан увод у лошу вест.
- Ако постоје неке добре вести, пожељно их је навести на самом почетку.
- Добар увод изражава разумевање, уверава примаоца да сте обратили пажњу на његов захтев и наглашава да схватате његове потребе.



# ДОБАР УВОД

- Добар увод има следеће особине:
  1. искрен је,
  2. релевантан,
  3. не обмањује,
  4. неутралан је,
  5. сажет и
  6. не садржи извињење.

# РАЗЛОЗИ ЗА ОДБИЈАЊЕ

- Потребно је што боље објаснити ситуацију, са што више детаља.
  - Најпре треба објаснити зашто је донета одређена одлука пре него што се пређе на објашњење саме одлуке.
  - Ако су разлози добро објашњени, они ће убедити примаца поруке да је одлука оправдана и праведна.
- 
- У одређеним околностима се, ипак, разлози не наводе, и то:
    1. ако износимо поверљиве податке,
    2. сувише компликоване податке или
    3. потпуно негативне податке.

# ИЗНОШЕЊЕ ЛОШИХ ВЕСТИ

- Када су лоше вести логичан след наведених разлога, прималац је психички припремљен за њих.
- Лоше вести не треба изнети директно, већ их треба ублажити и уметнути усред параграфа.
- Лошој вести треба посветити минимално времена и простора.

# ПОЗИТИВАН ЗАКЉУЧАК

- Поруку је потребно завршити позитивним закључком у коме ћете изнети да се радујете наставку сарадње са примаоцем поруке.
- Позитиван закључак може:
  1. садржати благонаклону изјаву или
  2. понудити алтернативу.
- За који год приступ да се определите, не извињавајте се, будите искрени и реални и не нудите лажну наду.

# НАСТУПИ У КОМУНИКАЦИЈИ

- У зависности од наступа који користимо, комуникација може бити:
  1. пасивна,
  2. агресивна и
  3. асертивна.

# ПАСИВНА КОМУНИКАЦИЈА



• Пасиван наступ у комуникацији карактерише:

1. незаинтересованост саговорника,
2. повлачење саговорника,
3. његово мрштење,
4. неодобравање,
5. љутња и
6. непостојање отвореног супротстављања.



# АГРЕСИВНА КОМУНИКАЦИЈА





- Агресиван наступ у комуникацији је када:

1. нападамо,
2. оптужујемо,
3. захтевамо,
4. приговарамо,
5. изазивамо итд.

# АСЕРТИВНА КОМУНИКАЦИЈА



- Асертивна комуникација је када саговорника у разговору подржавамо и охрабрујемо.



# НАПРАВИМО ПРАВИ ИЗБОР




# КОНТРОЛНА ПИТАЊА

1. Који приступи у комуникацији постоје?
2. Који приступ се користи приликом преношења позитивних вести, а који код преношења негативних?
3. Наведите пример поруке позитивног садржаја и поруке која има неутралан садржај.
4. Када се може користити директан приступ за пренос порука негативног или непријатног садржаја?
5. Да ли се може свака негативна вест саопштити директно? Од чега то зависи?
6. Који су делови поруке у директном преношењу лоших вести. Објаснити.



7. Који су делови поруке у индиректном преношењу лоших вести. Објаснити.
8. Објаснити употребу „тампон зоне“.
9. Које су особине доброг увода приликом индиректног саопштавања лоших вести?
10. Зашто је важно навести разлоге за одбијање?
11. У којим ситуацијама се не наводе разлози за одбијање?
12. На који начин је најбоље изнети лоше вести?
13. Шта обично садржи позитиван закључак приликом изношења лоших вести?
14. Каква може бити комуникација у односу на наступ који користимо?



- 
15. Које су карактеристике пасивне комуникације?
  16. Које су карактеристике агресивне комуникације?
  17. Које су карактеристике асертивне комуникације?
  18. Који наступ у комуницирању је најадекватнији?