

## ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЈА СО ЈАВНОСТА – ВАЖНОСТ И ПРЕПОРАКИ

Процесот на ефективна комуникација е од суштинско значење во сите фази на работењето на организацијата, истовремено претставувајќи клуч за поврзување со целните групи. Ефективната комуникација дејствува како крвоток на организацијата и одржува здрава рамнотежа во нејзиното опкружување.

Таа е значајна за:

- спроведување на целите на организацијата
- развој на план за нејзино постигнување
- организирање на тимот и ресурсите на најуспешен начин
- водење, мотивирање и создавање клима во која најдобро се комуницира со целните групи
- контрола на севкупните активности на организацијата.

Комуникацијата отсекогаш се доживувала како вештина што се учи и вежба, односно усовршува. Таа е континуиран процес кој подразбира праќање и прием на информации, односно размена на идеи.

Прашањата кои треба да си ги поставиме при воспоставувањето каква било комуникација се следниве:

- 1) зошто комуницираме
- 2) со кого комуницираме
- 3) како да бидеме достапни и флексибилни во текот на процесот на комуницирање
- 4) како да бидеме тактични, трпеливи и љубезни во текот на комуникацијата
- 5) како да оставиме впечаток кај другите?

### Каква треба да биде информацијата со која се комуницира?

- 1) Доверлива
- 2) Проверена
- 3) Контролирана
- 4) Динамична.

Процесот на проток на информациите не се состои само во праќање информации, туку бара и прием, правилно декодирање на одредени пораки и реакции и повратна реакција на нив. Според тоа, во овој процес не треба да постои пасивен набљудувач.

Комуникациската динамика се согледува во начинот на пренесување на пораките. Заради што подобро разбирање, мислите мора да бидат обликувани на ЕДНОСТАВЕН начин. Комуникаторот мора да пронајде систем на искази кои ќе кореспондираат со публиката на која ѝ се обраќа и да придонесе кон јасно, конкретно, реално и објективно пренесување на пораките. Повратната реакција е показател на степенот на разбирање.

Вештините на комуницирање подразбираат:

- брзина
- економичност
- организираност
- контрола
- селективност
- создавање доверба

Не е доволно само да се има добра идеја, туку треба да се знае на кој начин таа ќе се пренесе на соговорникот. Честопати грешка се прави во обидот да се употребат многу зборови за да се објасни идејата. Теоретското претставување на програмите може да делува апстрактно. Најдоброто претставување на идејата подразбира едноставност и практично – визуелно и аудио изнесување на нејзината содржина.

Поседувањето вештини за ефективна комуникација значи да се помине низ следниве фази:

1. Набљудување и воочување на одредени карактеристики на луѓето, појавите и опкружувањето
2. Категоризирање на тие карактеристики на битни и небитни, односно селективно воочување на одредени карактеристики што се неопходни за комуникацијата
3. Приспособување на однесувањето, односно избор на одредени комуникациски вештини што се неопходни за успешна комуникација
4. Согледување на реакциите на соговорникот
5. Задржување, трансформација или комплетно менување на одредено однесување
6. Согледување на моментот на приспособување на публиката
7. Согледување на сопствените грешки и последиците што таквите грешки може да ги имаат врз процесот на комуницирање во целина, односно обид за отстранување на тие грешки со промена во однесувањето
8. Поентирање без триумф, односно на соговорникот никогаш не треба да му се покаже дека „ние сме победникот“ или некој што е во предност.

Причините за недоразбирање во текот на комуникацијата најчесто се:

- пораката е пренесена на неразбирлив начин
- термилошки проблеми
- судир на повеќе различни идеи
- нефокусирано размислување
- премногу информации (преоптеретеност)
- недостиг на информации
- недоразбирање или погрешно разбирање на пораката
- непознавање на соработникот
- отсутност, нефокусираност
- намерно дезинформирање
- премолчување.

При појавата на проблем во комуникацијата, проблемот треба:

- да се утврди и дефинира (да не се бега од него)
- да се размисли за него
- да се реши.

#### **Како да се оствари добар однос со соговорникот?**

- да се слуша
- свесно да се прават паузи во текот на говорот
- да се игнорира личниот момент и да се занемари претераното емоционано реагирање
- да се користи мирен и сигурен тон
- да се има активен однос во текот на комуникацијата, без повлекување
- сигурен настап, кој ќе се гледа и преку говорот на телото, гледањето на соговорникот, смирени и сигурни гестикации, одмерено движење во просторот
- анализа и споредба на аргументите „за“ и „против“
- постигнување договор и компромис.

#### **Неколку препораки за ефективна комуникација**

- Воздржување од проценка врз основа на своето размислување, бидејќи проценката може да не' спречи да ја разбереме другата страна
- Да не се нудат готови решенија. Подобрo е заеднички да се бара решение на проблемот или поволни околности, наместо да се мисли дека во раце имаме готово решение
- Искреност
- Способност да се биде спонтан
- Без лаги
- Без скриени мотиви
- Емпатија и поистоветување со проблемите на другите, разбирање и прифаќање
- Почит и заемна доверба.