**VEŠTINE KONSTRUKTIVNE KOMUNIKACIJE – 2. DEO**

**SARADNJA**

 **Saradnja( ili kooperacija)** je oblik zajedničkog, grupnog rada kojim se postiže neki zajednički cilj (članovi tima sarađuju u želji da pobede suparnički tim, radnici na građevini sarađuju sa ciljem da naprave kuću...). Zajednički interes dovodi do kohezije (povezanosti) među članovima grupe. Što je veći stepen povezanosti, grupa bolje funkcioniše, postiže bolje rezultate, a zadovoljstvo članova je veće.

 Kvalitet saradnje (kooperacije) zavisi od:

 1.korišćenja konstruktivne komunikacije među saradnicima i
 2.od kohezije, povezanosti među članovima.

 **Saradnja (kooperacija) može biti prosta i složena**. Prosta saradnja (kooperacija) zasniva se na radu u kojem pojedinac vrši sve operacije koje dovode do zajedničkog cilja, a u složenoj saradnj (kooperaciji) izvršena je podela rada i svaki pojedinac se specijalizuje za određenu vrstu operacije, a do cilja dolazi kada svi obave svoj deo posla (npr: u proizvodnji čokolade svako je zadužen za različitu operaciju, radnju i kada svako obavi svoj deo na posla na kraju se dobija gotov proizvod).

**PROAKTIVNOST**

 Biti proaktivan znači unapred razmišljati o budućim koracima, aktivnostima i sprovoditi ih u delo, pre nego što to neka situacija bude zahtevala od nas. Npr:ako živimo pored reke koja često nabuja i popolavi okolinu, proaktivnost bi značila da se organizujemo i naparavimo odbranu od poplave, napravimo nasip pre nego što se reka izlije. To je mnogo bolje nego čekati poplavu, pa onda reagovati. Što bi naš narod rekao: “Bolje sprečiti, nego lečiti“.

Kada govorimo o komunikaciji, **proaktinost** bi značila započinjanje, iniciranje komunikacije u cilju razrešenja sukoba; ne čekati da do razgovora nekako dođe, da se namesti situacija ili da druga osoba započne razgovor, nego sam preuzeti inicijativu, akciju i pokušati na konstruktivan način razrešiti situaciju. Npr: čuli ste da je drug iz razreda pričao neke ružne i neistinite priče o Vama. Vi možete čekati da se namesti situacija u kojoj ćete razgovarati s njim o tome, možete odlučiti da ćutite, skupljate nezadovoljstvo u sebi i možda u nekom momentu burno i prenagljeno odreagujete. A možete odlučiti da budete proaktivni, tj. da sami započnete priču s drugom, koristeći se asertivnim tehnikama i pokušati da razrešite problem i sprečite sukob.

Asertivne osobe su i proaktivne. Otvorena proaktivna komunikacija može delovati tako da spreči pojavu kriza i sukoba ili ih može umanjiti.

**REŠAVANJE PROBLEMA KOMUNIKACIJOM**

Svi poslovi, u manjoj ili većoj meri zahtevaju kontakte s drugim ljudima, komunikaciju. Poslovi koji se vezuju za pravnu struku i struku poslovnog administratora visoko su povezani za međuljudsku komunikaciju. Da bi u ovim strukama bili uspešni, **jako je bitno da posedujete sledeće veštine**:

* veština razumevanja verbalnih i neverbalnih poruka koje upućuje druga osoba,
* veština slušanja,
* veština uspostavljanja odnosa poverenja i kreiranje atmosfere iskrenosti i poverljivosti.

**Veština razumevanja verbalnih i neverbalnih poruka koje upućuje druga osoba**

 Tokom razgovora se pored verbalne komunikacije (rečima) razvija I neverbalna komunikacija (govor tela, način na koji nešto kažemo). Istraživanja pokazuju da samo 7% komunikacije odlazi na ono šta smo rekli, 38% na način na koji smo rekli to što smo imali, a čak 55% na govor tela.

 **Neverbalni signali** na koje treba obratiti pažnju prilikom upoznavanja pravnika I stranke su:

1. način na koji stranka ulazi u prostoriju (tiho, stidljivo, ili odlučno, sigurno);
2. spoljašnji izgled stranke I način odevanja. Način odevanja skoro uvek predstavlja poruku koju upućujemo spoljašnjem svetu (uobičajeno spram ekscentričnog, neuobičajenog; strogo spram ležernog odevanja, itd);
3. stisak ruke (čvrst stisak ili mlak, mlitav);
4. boja I intonacija glasa (tih, nesiguran glas, duge pauze u govoru ili jasan I siguran govor);
5. način na koji stranka sedi (na ivici stolice, kao da će svakog trenutka da ustane I ode ili opušteno I sigurno ili razmetljivo I bahato). Položaj tela često sadrži poruku o statusu I moći;
6. Način na koji stranka započinje razgovor (strpljivo čeka da inicijativa potekne od pravnika ili odmah uzima stvar u svoje ruke);
7. gestikulacija (govor prati gestikluacija, pokreti rukama, nogama, celim telom);
8. izraz lica (podizanje obrva, grimase, širenje ili skupljanje očiju…);
9. kontakt očima (da li stranka gleda pravnika u oči ili skriva pogled, gleda u pod ili pogledom luta po prostoriji. Smatra se da je dobra komunikacija čak u 70% praćena kontaktom očima);
10. emocionalna uzbuđenost (znojenje, sušenje usta, crvenilo ili bledilo lica, drhtanje glasa, ubrzano disanje, trzanje na iznenadne zvuke).

Veoma je bitna usaglašenost neverbalnih signala sa sadržajem onoga šta osoba govori. Ako su neusklađeni, opravdano je sumnjati da nas osoba laže.

Ne tumači samo pravnik neverbalne signale koje mu upućuje stranka. Proces je obostran I stranka prati signale koje šalje pravnik, pa je potrebno da vodi računa o svom neverbalnom ponašanju.

**Veština slušanja**

Dobar sagovornik je dobar slušalac. Aktivno slušanje (slušanje sa istinskom pažnjom, razumevanjem I empatijom) doprinosi da se ljudi bolje osećaju, ohrabruje ih, podstiče da spremnije govore o problemu.

**Veština uspostavljanja odnosa poverenja sa strankom**

 **i kreiranje atmosfere iskrenosti i poverljivosti**

 **Više faktora utiče na uspostavljanje odnosa poverenja sa strankom.Neke od njih su:**

* aktivno (empatijsko) slušanje (pažljivo slušanje klijenta, bez odgovaranja na telofonske pozive,bez primanja drugih klijenata tokom razgovora...);
* celokupno okruženje u kome se vodi razgovor (uredna ili neuredna kancelarija; stolice bi trebalo da budu iste visine,ako su različite visine,klijent bi se mogao osetiti u podređenom položaju...);
* prva impresija, utisak o pravniku je vrlo važna ( negativan prvi utisak se stvara kada je pravnik nestrpljiv, nepažljiv,kada bahato komunicira sa strankom,daje lažna obećanja,hvali se ili se ponaša kao svemoćni spasilac)

Razgovor između pravnika i stranke je veoma živa i promenjiva forma. Koliko ima klijenata i pravnika koji razgovaraju, toliko ima i različitih razgovora. Ono što odgovara jednoj stranki, neće odgovarati drugoj. Zato je jako bitno da sam pravnik poseduje razvijenu sposobnost procenjivanja ljudi i veštine da prilagodi komunikaciju različitim sagovornicima.

Postoje **dve vrste pitanja koje pravnik može postaviti: zatvorena i otvorena**.

Zatvorena su ona pitanja na koje je moguće odgovoriti samo sa *da* ili *ne*. Ovakva pitanja zatvaraju komunikaciju. Npr: “Mogu li Vam pomoći?” “Da” ili “Ne”

Na otvorena pitanja može se dati više različitih odgovora. Otvorena pitanja otvaraju i komunikaciju,daju mogućnost da se razgovor nastavi. Npr: “Kako Vam mogu pomoći?” “Mogli biste da mi pomognete tako što…”

**Faktori uspešne i neuspešne komunikacije u pravnoj struci**

**Postoji više faktora koji utiču na to da li će komunkacija biti uspešna ili ne. Evo nekih:**

* očekivanja ( I pravnika I stranke); pravnici najčešće od sebe očekuju da budu uspešni u vođenju razgovora sa strankom I kada su previše opterećeni time, obično budu I lošiji; stranke mogu imati vrlo nerealna očekivanja od toga šta pravnik za njih može učiniti, zato je važno objasniti stranci koje su stvarne moći pravnika, šta on stvarno može da pruži;
* predubeđenja (I pravnika I stranke) – pravnik može da misli da je uspešan u komunikaciji samo ako je topao, predusretljiv sa strankom – to nekome odgovara, ali neko više voli hladan, autoritaran,nadmoćan stav; neke stranke imaju predubeđenje da su svi advokati lopovi, ljudi bez duše I u startu zauzimaju odbojan stav; neki misle da ako budu puno platili da će dobiti od pravnika I pravosuđa sve što požele;
* obrazovni, socijalni, etnički, kulturalni, ekonomski I religiozni faktori ( pravnik mora da vodi računa da upotrebljava jezik koji će stranka razumeti – ljudi lošijeg I manjeg obrazovanja neće razumeti stručne pojmove; ljudi koji pripadaju određenim narodima imaju svoja verovanja ipoglede na svet I tome treba pravnik da prilagodi razgovor sa klijentom…