Metode persuazije u procesu komuniciranja s "teškim osobama"

Ribić, Sara

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:263043

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

University North Digital Repository

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

Studij Odnosi s javnostima



DIPLOMSKI RAD br. 158/OJ/2020

METODE PERSUAZIJE U PROCESU KOMUNICIRANJA S „TEŠKIM“ OSOBAMA

Sara Ribić

Varaždin, veljača 2020.

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

Studij Odnosi s javnostima

DIPLOMSKI RAD br. 158/OJ/2020

METODE PERSUAZIJE U PROCESU KOMUNICIRANJA S „TEŠKIM“ OSOBAMA

Studentica:

Sara Ribić, 0729/336D

Mentorica:

doc. dr. sc. Ana Globočnik Žunac

Varaždin, veljača 2020.

SAŽETAK

„Teški“ komunikatori su osobe koje kod sugovornika izazivaju negativne osjećaje. Subjektivan su pojam, jer ih karakteriziraju one osobine koje sugovorniku ne odgovaraju. U ovom diplomskom radu detaljno je objašnjeno tko su „teški“ komunikatori i kakvo ih ponašanje ili komunikacija karakterizira. Nadalje, autor u ovom radu prikazuje koje su pravilne metode persuazije prilikom komunikacije s istima. Zatim autor provodi istraživanje, koje postavlja na temelju dvije hipoteze, gdje prva glasi: „Pravilnim odabirom metode komunikacije s „teškim“ osobama može se utjecati na efikasnost rješavanja problema.“ i druga: „„Teške“ osobe ne upravljaju svojim emocijama.“ Prema ovim hipotezama autor je proveo istraživanje da iste potvrdi ili opovrgne.

Ključne riječi: „teški“ komunikatori, pravilna komunikacija, metode persuazije, emocije, konflikti

SUMMARY

„Difficult“ communicators are people who provoke negative emotions in the interlocutor. They are a subjective term because they are characterized by those qualities that do not correspond to the interlocutor. This thesis explains in detail who are the „difficult“ communicators and what their behavior or communication characterizes. Furthermore, the autor presents in this paper what are the proper methods of persuasion when communicating with them. Then the autor conducts a research, which he makes based on two hypotheses, where the first one reads: „Choosing the right method of communication with „difficult“ people can affect the effectiveness of problem solving.“ And the second: „ „Difficult“ people don't manage their emotions.“ By these hypotheses, the autor conducted a study to confirm or refute it.

Key words: „Difficult“ communicators, proper communication, methods of persuasion, emotions, conflict

Sveučilište Sjever
Sveučilišni centar Varaždin
104. brigade 3, HR - 42000 Varaždin

Prijava diplomskog rada

Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL: Odjel za odnose s javnostima

STUDIJ: diplomski sveučilišni studij Odnosi s javnostima

PRISTUPNIK: Sara Ribić | MATIČNI BROJ: 0729/336D

DATUM: 7. 1. 2020. | KOLEGIJ: Persuazija i interpersonalna komunikacija

NASLOV RADA: Metode persuazije u procesu komuniciranja s 'teškim osobama'

NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU: Methods of persuasion in the process of communicating with difficult persons

MENTOR: dr.sc. Ana Globočnik Žunac | ZVANJE: docent

ČLANOVI POVJERENSTVA:
1. Izv.prof.dr.sc. Ljerka Luić - predsjednica
2. doc.dr.sc. Gordana Lesinger - članica
3. doc.dr.sc. Ana Globočnik Žunac - mentorica
4. doc.dr.sc. Darijo Čerepinko - zamjenski član
5.

Zadatak diplomskog rada

BROJ: 158/OJ/2020

OPIS:

Polazišni problem ovog diplomskog rada je učestalost kompleksnih situacija u kojima zaposlenici javnih uprava u svojem komuniciranju sa strankama moraju zagovarati određene politike i procedure koje su istima neprihvatljive, a pored toga ih karakteriziraju teške osobnosti. Konkretno radi se o naglašeno agresivnim komunikatorima sa smanjenom mogućnošću upravljanja emocijama i nižom socijalnom inteligencijom. Studentica će provesti primarno istraživanje putem ankete s ciljem utvrđivanja spremnosti zaposlenika u direktnoj komunikaciji s klijentima na izazove i upotrebu poznatih metoda komunikacije s 'teškim' osobama.

Zadaci koji će se ostvariti u radu su:
- odrediti pojam teških osoba;
- prikazati teoriju komuniciranja s teškim i osobama smanjene socijalne inteligencije;
- prikazati poznate metode komuniciranja i persuazije;
- pripremiti anketni upitnik s ciljem dokazivanja postavljenih hipoteza;
- provesti istraživanje;
- analizirati dobivene rezultate i
- diskutirati i zaključiti rješenje problema u komuniciranju s 'teškim' osobama.

ZADATAK URUČEN: 24. 1. 2020. | POTPIS MENTORA: A. Globočnik Žunac

SVEUČILIŠTE SJEVER

Sveučilište
Sjever

IZJAVA O AUTORSTVU
I
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Sara Ribić, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autorica diplomskog rada pod naslovom Metode persuazije u komunikacijskom procesu s „teškim" osobama te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)
Sara Ribić
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnost i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Sara Ribić neopozivo izjavljujem da sam suglasna s javnom objavom diplomskog rada pod naslovom Metode persuazije u komunikacijskom procesu s „teškim" osobama čiji sam autorica.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)
Sara Ribić
(vlastoručni potpis)

Sadržaj

1. UVOD 1
2. KOMUNIKACIJA 2
3. PSIHOLOŠKE PRETPOSTAVKE ZA RAZUMIJEVANJE KOMUNIKACIJE 3
   3.1. EMOCIJE 3
   3.2. EMOCIONALNA INTELIGENCIJA 4
   3.3. OSOBNOST 8
   3.4. STILOVI PONAŠANJA 9
      3.4.1. AGRESIVNA OSOBA 9
      3.4.2. POKORNA OSOBA 10
      3.4.3. ASERTIVNA OSOBA 10
   3.5. NEGATIVNE LIČNOSTI 11
4. ODREĐENJE POJMA „TEŠKA“ OSOBA 13
   4.1. VRSTE „TEŠKIH“ OSOBA 15
      4.1.1. NARCISOIDAN TIP 15
      4.1.2. BRBLJAVCI 15
      4.1.3. HIPOHONDRI I PEHISTI 16
      4.1.4. GUNĐALO 16
      4.1.5. KRONIČNO ZABRINUTI 17
      4.1.6. OKLIJEVALO 17
      4.1.7. EKSPLOZIVNA OSOBA 17
      4.1.8. KRUTA OSOBA 18
      4.1.9. SAMOLJUB 18
      4.2.0. NEPOUZDANA OSOBA 18
      4.2.1. ANTAGONIST 19
      4.2.2. EKSTROVERT 19
      4.2.3. DEPRESIVCI 19
      4.2.4. OSOBE IZMIJENJENIH STANJA 19
5. KOMUNICIRANJE S TEŠKIM OSOBAMA 20
   5.1. METODE PRESUAZIJE U KOMUNIKACIJSKOM PROCESU S TEŠKIM OSOBAMA 20
   5.2. POSTUPANJE I RAZRJEŠENJE KONFLIKTA 23
6. ISTRAŽIVANJE METODA PERSUAZIJE U KOMUNIKACIJSKOM PROCESU S „TEŠKIM“ OSOBAMA 25
   6.1. PREDMET ISRAŽIVANJA 25
   6.2. SVRHA ISRTAŽIVANJA 25
   6.3. CILJEVI ISRAŽIVANJA 25

6.4. HIPOTEZE 25
6.5. ISPITANICI 26
6.6. METODA I INSTRUMENT ISTRAŽIVANJA 26
7. REZULTATI ISTRAŽIVANJA 27
7.1. PROFIL ISPITANIKA 27
7.2. PERCEPCIJA ISPITANIKA O „TEŠKIM“ OSOBAMA 29
7.3. STAVOVI ISPITANIKA O KOMUNIKACIJSKOM PROCESU S „TEŠKIM“ OSOBAMA 33
8. DISKUSIJA 39
8.1. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA 45
9. ZAKLJUČAK 46
10. LITERATURA 47
11. POPIS GRAFIKONA 49
12. POPIS TABLICA 50

1. UVOD

Osnovni proces međuljudskih odnosa je komunikacija. Komunikacija ima mnoštvo oblika i kao takva može biti prenesena. Razgovor je najčešći oblik komunikacije koji sugovornici izmjenjuju. On je vrlo važan za nastajanje, razvoj i održavanje čovjeka. Čovjek se, osim u fiziološkom smislu, mora razvijati i u intelektualnom, točnije, socijalnom smislu. Ljudi se razgovorom povezuju, primaju informacije koje su im potrebne. Da bi komunikacija bila uspješna potrebno je pravilno primati i slati poruke. Da bi bili u tome uspješni, veliku važnost pridodaju sugovornici. Pošiljatelja poruka i primatelja ima svakakvih vrsta. U ovom radu prikazati će se loši sugovornici te će se baviti sa tzv. „teškim“ osobama. Takve osobe definiraju razgovor, kakav će on biti i u kojem će se smjeru kretati. Sa njima se susrećemo tijekom cijelog radnog ili privatnog života. One predstavljaju one sugovornike s kojima nije ugodno voditi razgovor niti imati općenito neke dublje ili površne odnose. „Teške“ osobe su veoma subjektivan pojam jer ih karakteriziraju loše osobine koje smetaju njihovom sugovorniku. Svaki sugovornik ima različitu percepciju onoga što mu smeta ili ne smeta, što mu se sviđa ili ne sviđa. Stoga, termin „teške“ osobe, se zapravo odnosi na ona ponašanja kod sugovornika koja su nam teška, s kojima se ne slažemo ili ona s kojima se ne znamo na pravilan način suočiti. Takve osobe u većini slučajeva, ne znaju vladati svojim emocijama te bi srž njihovog komuniciranja trebalo proučiti sa psihološke strane. Tako će se u radu dotaknuti tema emocija i uzroka njihovog ponašanja, a sve u cilju utvrđivanja metoda pravilnog pristupa komunikaciji s „teškim“ osobama. Nije bitno kada i u kojim slučajevima te osobe susretnemo, ali bitno je znati kako sa tim osobama pravilno komunicirati da bi se problemi i potrebe riješili brže i što efikasnije za obje strane. To je ujedno i glavni cilj ovog istraživanja.

2. KOMUNIKACIJA

Sve je proizvodnja, transformacija jednog oblika materije u drugi, pa je samim time i komunikacija proizvodnja. Svaka proizvodnja ima svoj rezultat. Tako su ideje, spoznaje, informacije, rezultat komunikacije, a proces te proizvodnje je razgovor, izražavanje mišljenja, dogovaranje, argumentiranje i opovrgavanje polemikom (Plenković, 1991: 5).

Leinert Novosel izdvaja dva moguća značenja komunikacije. Prvo značenje kaže da je komunikacija prenošenje poruka, a drugo značenje, sa polazišta komunikologije, kaže da je riječ o utjecanju na sugovornika ili samoga sebe, pri čemu je važan sadržaj komunikacije i njeni učinci u postizanju životnih ciljeva. Komunikacija ima tisuće oblika i tisuće mogućih sadržaja (Leinert Novosel, 2012: 15).

Komunikacijom postižemo nebrojeno različitih svrha i ciljeva. Od toga da postanemo nekome prijatelji, da uspostavimo suradnju, do toga da se od nekoga ogradimo ili distanciramo, ili da čak s nekime prekinemo bilo kakve veze. Komunikacija je kao takva vrsta univerzalnog sredstva kojim se služimo u postizanju brojnih ciljeva koje definiramo svjesno ili nesvjesno. Čak i kada ne govorimo i dalje komuniciramo da druge načine (Leinert Novosel, 2012: 16).

Osnova za komunikaciju je unutarnja motivacija. Da bi nju zadovoljili komuniciramo zbog same komunikacije. A postoji i vanjska ili instrumentalna komunikacija kojom se želi nešto postići, što je izvan same komunikacije. Biti uspješan u komunikaciji upućuje na dva temeljna oblika uspjeha, a to su biti shvaćen te biti prihvaćen (Leinert Novosel, 2012: 195).

Ljudski život je zapravo razgovor. To je ono što razlikuje ljude od životinja. Razgovor je potreban svakoj osobi da bi postala svjesna svoje različitosti od drugih, jer tek to osobi omogućuje razvoj osobnosti. Razgovorom osoba doznaje nešto novo, dolazi do osobnih iskustva. Pomoću istog osoba upoznaje druge oko sebe, zatim ih prihvaća ili odbacuje. Stoga, razgovor je osnovno sredstvo pomoću kojeg se osoba razvija, održava i razvija osobnost. Sama kvaliteta razgovora je rezultat kvalitetne osobnosti, a kvalitetna osoba je rezultat kvalitetnog razgovora, dakle osoba i razgovor su međusobno uvjetovani. Isti taži obostranu inicijativu i aktivnost, stoga osoba u razgovoru mora surađivati (Brajša, 1996: 4-12).

3. PSIHOLOŠKE PRETPOSTAVKE ZA RAZUMIJEVANJE KOMUNIKACIJE

Da bi se komunikacija mogla razumjeti, potrebno je sagledati i neke pretpostavke sa psihološkog aspekta, koje na istu utječu.

3.1. EMOCIJE

Emocije kao takve teško je definirati, ali postoje odrednice koje u tome pomažu. Stoga, emocije su kratki, osobni doživljaji koji se najčešće epizodično javljaju, a traju od par sekundi do par minuta. One su usmjerene prema nekome ili nečemu odnosno direktivnog su karaktera. Epizode emocija se razlikuju od oblika raspoloženja. Raspoloženje, za razliku od emocija, ne mora biti usmjereno prema nekome ili nečemu. One su prirodno urođene u svakoj osobi, dakle ne postoji niti jedna osoba bez emocija. Odlika su našeg svakodnevnog života i životnih aktivnosti. Konstantno su prisutne u našem ponašanju. Utječu na stanje naše svijesti, performanse, zdravstveno stanje i energiju. Iskustvom čovjeka one se mijenjaju i pojačavaju. Uvijek su popraćene fiziološkim promjenama u organizmu kao na primjer promjene krvnog tlaka, otkucaji srca, pojačano lučenje znoja i slično. One ili pokreću ljude na određenu aktivnost ili ih u tome sputavaju (Gutić i Šarić, 2017: 19).

Emocije su vrlo složene mentalne konstrukcije. Ono što ih razlikuje od drugih psiholoških kategorija je to što su one uvijek popraćene odgovarajućim fiziološkim promjenama u organizmu. Emocije nastaju unutar četiri međusobno povezana limbička dijela, a to su hipotalamus, prednja talamska jezgra, cingulate gyprus i hipokampus. Amigdala predstavlja dvije međusobno spojene žlijezde koje se nalaze u temporalnom dijelu mozga. Amigdala ima znatnog utjecaja na neke emocije. Kod vanjskog podražaja živčane niti šalju informacije u amigdalu, a zatim dolazi do fizioloških odgovora tijela. Žlijezde amigdale su senzori pozitivno i negativno inicirane vanjske energije.

Emocije su prema Golemanu (1997) svaka uzbuđenost ili uznemirenost uma, osjećaja, strasti odnosno svako žestoko ili uzbuđeno mentalno stanje. Riječ emocija se koristi kada se želi označiti osjećaj i izrazito njegove misli, psihološka i biološka stanja te niz sklonosti djelovanju. Postoji više stotina emocija, kao i njihovih mješavina ili varijacija. Iako se emocije ne mogu svrstati u nikakve skupine ili podjele, tj. na primarne ili osnovne postoje one emocije koje su najčešće zastupljene kod različitih osoba i lako su prepoznatljive i krasi ih još nekoliko ili više emocija. Te emocije pojedinac prepoznaje bez nekih posebnih uputa. Te emocije su srdžba,

koju krase ogorčenost, gnjev, uzrujanost, uznemirenost i slično. Zatim strah, koji uključuje tjeskobu, zabrinutost, oprez, strepnja, strava i slično. Radost krase sreća, užitak, olakšanje, zadovoljstvo i slično. Nadalje, ljubav krasi prihvaćanje, odanost, sklonost povjerenje i slično. Stid krasi osjećaj krivnje, neugoda, žalost, poniženje i slično. I na kraju, gađenje koje krasi, prijezir, omalovažavanje, mrskost i slično. Dakako, ove navedene emocije nisu neke kategorije emocija, niti su tako predstavljene. Svaka od ovih emocija u svome središtu ima osnovnu emocionalnu jezgru, gdje se kasnije razvijaju u nebrojenim smjerovima (Goleman, 1997: 299-300).

Osim po svojim karakteristikama emocionalna stanja razlikuju se i po jačini i trajanju. Afekti su emocionalna stanja vrlo velikog intenziteta, a kratko traju. Možemo ih okarakterizirati terminom emotivne eksplozije jer one čitav organizam uznemire. U formi afekta, najčešće se javlja srdžba. Ovo je vrlo opasna karakteristika jer se čovjek o ovom trenutku ne kontrolira i u većini slučajeva napravi poteze za kojima kasnije žali. Zatim imamo raspoloženja, emocionalna stanja slabijeg intenziteta, ali dugog trajanja. Obično se javljaju emocije radosti i tuge. Raspoloženje se kreće od dobrog do lošeg. Raspoloženje određuju razni faktori koji ne moraju nužno biti ljudski. Na kraju imamo strasti koje su emocionalna stanja velikog intenziteta i dugog trajanja. U ovoj formi, najčešće se javlja ljubav, a zatim i neke druge kompleksnije emocije, međutim, strasti su u većini slučajeva povezane isključivo s interesima. One karakteriziraju emocionalnu privrženost nekoj aktivnosti. Kada jednom ovladaju pojedincem, teško ih je ukloniti ali mogu oslabiti u intenzitetu (Zvonarević, 1977: 66-67).

3.2. EMOCIONALNA INTELIGENCIJA

Emocionalna inteligencija odnosi se na sposobnost prepoznavanja vlastitih osjećaja i osjećaja drugih ljudi, motiviranja sebe i dobrog upravljanja emocijama u sebi i svojim odnosima. Ona opisuje sposobnosti koje se razlikuju od akademske inteligencije, koja se mjeri kvocijentom inteligencije, ali su joj komplementarne. Za poslovni uspjeh, kao i privatni, vrlo je važno imati nadmoćne vještine emocionalne inteligencije. Goleman (2000: 300-301) u svojoj knjizi *Emocionalna inteligencija u poslu* navodi pet osnovnih emocionalnih i društvenih kompetencija: samosvijest, samokontrola, motivacija, empatija i društvene vještine. Da bi osoba bila samosvjesna potrebno je znati što osjeća u određenom trenutku i prema tim preferencijama treba upravljati svojim odlukama. Potrebno je realno procjenjivati vlastite sposobnosti i imati dobro utemeljen osjećaj samopouzdanja. U kompetenciji samokontrole osoba se mora nositi sa svojim emocijama tako da one olakšavaju posao. Osoba treba biti

svjesna i odgađati zadovoljstvo kako bi se ostvario cilj. U motivaciji se smatra da bi se osoba trebala služiti svojim najdubljim preferencijama kako bi se poticala i usmjeravala prema vlastitim ciljevima, kako bi preuzimala inicijativu i težila prema poboljšanju te ustrajala kada bi se suočila sa neuspjesima i razočaranjima. Empatija pomaže osobi da osjeća što drugi ljudi osjećaju. Pruža osobi mogućnost da zauzme drugo gledište te njeguje osobne odnose i usklađenost s različitim ljudima. Društvene vještine omogućuju osobi da se dobro nosi s emocijama u odnosima i pomažu točno očitavati društvene situacije i mreže. Pomažu prilikom stupanja u interakcije. Osoba se služi tim vještinama da bi uvjeravala druge ljude i predvodila, da bi pregovarala i razrješavala sukobe te da bi postigla suradnju i timski rad (Goleman, 2000: 300-301).

Prefrontalna područja mozga u uobičajenim okolnostima upravljaju našim emocionalnim reakcijama od samoga početka. Najveća projekcija senzornih informacija iz talamusa, ne odlazi u amigdalu, nego u neokorteks i njegove brojne centre za prihvaćanje i logičko povezivanje primljenih podataka. Te informacije i naše reakcije na njih koordiniraju prefrontalni režnjevi, sjedište djelatnosti planiranja i organiziranja s određenim ciljem, uključujući i emocionalne ciljeve. U neokorteksu cijeli jedan skup živčanih krugova te informacije registrira i analizira, shvaća ih i stvara reakciju. Ako se traži emocionalna reakcija, određuje je prefrontalni režanj, zajedno s amigdalom i drugim krugovima u emocionalnom mozgu. Ovakva progresija, koja kod emocionalnih reakcija omogućuje razlučivanje, standardna je za sve situacije osim značajne iznimke hitnih emocionalnih potreba. Kada se određena emocija aktivira, za samo nekoliko trenutaka, prefrontalni režnjevi obavljaju procjenu omjera rizika i koriste gotovo beskrajni niz mogućih reakcija te odlučuju za jednu od njih, kao najbolju reakciju. U vremenskim relacijama kojima se mjeri brzina rada mozga, neokortikalna reakcija je sporija od emocionalnog mehanizma jer funkcionira preko više skupina. Ona može biti razboritija i obzirnija, jer osjećaju prethodi više razmišljanja. Kada osoba doživi neki gubitak i rastuži se, kada je sretna nakon nekog uspjeha ili kada se zamisli nad nečim što je netko drugi rekao ili učinio pa se zatim osjeća povrijeđeno ili bijesno, tada djeluje neokorteks. Jednako kao i kod amigdale, bez rada prefrontalnih režnjeva velik dio emocionalnog života osobe jednostavno bi se raspao odnosno osoba ne shvaća da li nešto zaslužuje emocionalnu reakciju stoga ona izostaje (Goleman, 1997: 22-23).

Kontrola emocija ima najveće značenje za svakog pojedinca. Neugodne emocije su velika opasnost za cijelu psihološku stabilnost osobe i one predstavljaju psihičke traume koje ugrožavaju mentalno zdravlje i osjećaj sreće i dobrobiti čovjeka kojim ovladaju. Međutim, zbog

svoje specifične prirode, emocije su relativno neovisne o volji osobe i ne spadaju pod svjesnu naredbu čovjeka. Prema tome, emocije se ne mogu kontrolirati direktno, nego samo indirektno. To uključuje izbjegavanje situacija u kojima se javljaju nepoželjne emocije i osiguravanje uvjeta u kojima će što prije nastupiti emocionalno rasterećenje. Da bi uspjeli u ovome, potrebno je poznavati opće principe ovakve emocionalne kontrole. Gledanje u lice svakoj emociji prvi je princip. Kada se osoba nađe u opasnoj situaciji odnosno kada se boji, treba si priznati strah. Osoba koja si u ovoj situaciji ne prizna strah, nego pokazuje neustrašivost, zapravo se suočava sa dvostrukim strahom. Jedan strah proizlazi iz same opasnosti situacije, a drugi strah proizlazi od straha da ga se ne otkrije, točnije da se iza njegove neustrašivosti zapravo skriva strah. Ako osoba realno prizna postojanje neke emocije, koliko god to bilo neugodno, smanjiti će se intenzitet te emocije i osoba će si olakšati cijelu nastalu situaciju. Nadalje, potrebno je izbjegavati emocionalno zasićene situacije. Ako osoba ne može direktno ukloniti neku nepoželjnu emociju, može izbjeći situacije u kojoj se one javljaju pa tako indirektno ukloniti i nju samu. To se može točnije objasniti na primjeru straha od vožnje avionom, stoga ga takva osoba treba izbjegavati i voziti se drugim prijevoznim sredstvima. Zatim imamo princip povećanja spremnosti za presretanje neugodnih situacija. Tako na primjer, osoba koja osjeća strah od ispita, najbolje će ga suzbiti ako dobro pripremi gradivo (Zvonarević, 1977: 74–75).

Nadalje, reinterpretiranje situacije jedan je od principa. Svakoj se osobi ponekad neka situacija u kojoj se nalazi čini nerješiva, teška, puna opasnosti i prijetnji. Osjećaj bespomoćnosti u takvoj situaciji dolazi jer nas takva situacija plaši i emocionalno uzbuđuje te je osoba ne može objektivno sagledati. U takvim je situacijama vrlo važno reinterpretirati sve elemente, ako je moguće uz neku drugu osobu u koju se ima povjerenja odnosno za koga osoba smatra da joj može pomoći. Ovakve vrste razgovora i reinterpretacije imaju nekoliko prednosti. Verbalizacija određene situacije omogućuje osobi da ju logički objasni. Racionalno prolaženje smanjuje osjećaj emocionalne napetosti jer je logičko mišljenje u suprotnosti emocionalnih stanja. Ako jedna osoba drugoj, a naravno i samoj sebi, logično objasni određenu situaciju i samim time olakša emocionalnu napetost, lakše će vidjeti izlaz iz iste. Kad se neka situacija prepričava drugoj osobi, ta druga osoba nije toliko emocionalno angažirana, pa zato može objektivnije sagledati situaciju, što na kraju olakšava pronalazak rješenja. Osoba koja prosuđuje nepristrano ono što drugoga emocionalno uznemiruje uvijek je u mogućnosti sagledati isto iz šire perspektive. Kada osoba ne može izbjeći teške ili neugodne situacije, potrebno je angažirati se u nekoj aktivnosti, točnije, početi raditi nešto drugo. To se može opisati na primjeru kada osoba prolazi kroz neku strašnu situaciju potrebno je početi pjevati. Samim time angažira se u nekoj

drugoj aktivnosti i strah se smanjuje jer se pažnja nije u potpunosti na situaciji (Zvonarević, 1977: 75–76).

Svaka situacija u životu koliko god ona bila opasna ili tragična, u sebi sadrži elemente humora i to je neizbježno. Takve elemente potrebno je istaknuti jer će njihovo naglašavanje uvelike smanjiti postojeću emocionalnu napetost. Postoji jedna emocija s kojom se svaka osoba najčešće susreće, a to je briga. Važno je naglasiti da se u ovom slučaju treba okrenuti prema onome što se događa sada, jer se osobe u većini slučajeva brinu zbog nekog događaja u prošlosti, a to je nešto što se ne može promijeniti niti na to utjecati. Potrebno je shvatiti da se većina briga ne ostvaruje, odnosno završavaju se dobro. Brige je potrebno detaljno analizirati, točnije sagledati što bi se dogodilo ako se i desi najgore što nas brine. I na kraju, postoji princip fizičke relaksacije. Psihička napetost uvijek je popraćena fizičkom napetošću i to je poznata činjenica. Stoga je vrlo važno fizički se relaksirati, međutim, to se sve više zanemaruje. S obzirom da je, psihička napetost povezana fizičkom, tako je i fizička relaksacija povezana psihičkom. Svi navedeni principi nisu neka stroga pravila, jer ista ne postoje. Ovo su samo neki od načina kojima se možemo nositi sa emocijama iako ponekad niti ovi principi ne pomažu (Zvonarević, 1977: 75–77).

Svaka osoba dio je tuđe emocionalne strukture, u onim dobrim i lošim, jer neprekidno jedna osoba drugoj nadograđuje emocionalna stanja. Pozitivni osjećaji osobe temelje se na tome kakvo joj raspoloženje prenose druge osobe s kojima su u interakciji. Najdjelotvornije su one osobe koje se prirodno služe svojim tzv. emocionalnim radarom. Takve osobe uz pomoć tog svog emocionalnog radara mogu osjetiti kako druge osobe reagiraju i uz pomoć toga podešavaju svoje reakcije kako bi usmjerili interakciju u najboljem smjeru. Kao putevi prijenosa emocija osoba koristi iste moždane mehanizme kao i kod empatije i emocionalnog usklađivanja. Ti mehanizmi stvaraju petlju biološke povezanosti te u jednoj osobi odražavaju fiziološko stanje druge osobe. Korištenje ovakvih sustava primjećuje se kod osoba koje su vješte u pridobivanju publike. Društvene vještine koje su u osnovnom smislu upravljanja tuđim emocijama temelje se na nekoliko sposobnosti, a to su: persuazija, komunikacija, rješavanje sukoba, vođenje, promjene (Goleman, 2000: 158-162).

Prilikom komunikacije s drugim ljudima, od iznimne je važnosti, znati poznavati ili prepoznati emocije. Kada osoba zna prepoznati emocije ona može u potpunosti promijeniti tijek komunikacije i ishodište iste. Ako izuzmemo izjave pojedinca i tjelesne promjene, kakvog je osoba raspoloženja te što i kako se osjeća, odaju i pokreti pojedinih dijelova tijela i ponašanje. Na taj isti način ljudi međusobno komuniciraju. Svaka osoba treba znati prepoznati emocije

prvo kod sebe, zatim kod drugih, da bi mogla djelovanjem na njih utjecati na svoje raspoloženje i komunikaciju, a time i na raspoloženje i komunikaciju kod drugih. Postoji nekoliko promjena i ponašanja kojim su praćene emocije. Kao što je već spomenuto, emocije su popraćene tjelesnim promjenama što znači da je potrebno pripremiti organizam za moguću reakciju i ponašanje vezano uz pojedinu emociju. Praćene su i kognitivnom procjenom jer ona određuje emocionalni doživljaj osobe. Emocije su, dakako, praćene i emocionalnim doživljajem jer svaka osoba pristrano procjenjuje događaje u kojima se nalazi. Isto su praćene načinima izražavanja jer izrazi lica, geste ili držanje tijela jasno govore o tome što pojedinac osjeća. Praćene su i reakcijom na doživljaj jer pojedinu emociju obično prati ponašanje ili promjena ponašanja. Konstantna izloženost jakim emocijama uglavnom djeluje nepovoljno na osobu i aktivnost koju ista obavlja, dok izloženost slabijim emocijama povećava zanimanje za aktivnost i efikasnost njezina izvođenja (Brlas, 2010: 70-76).

3.3. OSOBNOST

Jedinstvenost svakog čovjeka čine razni psihički procesi koji se ne javljaju odvojeno, već su u svakoj aktivnosti istovremeno prisutni kao na primjer percepcija, učenje, pamćenje, motivacija i slično. Ličnost se može definirati kao zbroj svih psihičkih osobina koje su kod svakog čovjeka ujedinjene na poseban način i one određuju njegovu aktivnost u okolini. Ona se sastoji od osobina koje se očituju u relativno dosljednim oblicima ponašanja. Uz pojam ličnosti usko su vezani i pojmovi karaktera i temperamenta. Karakter se vidi kroz čovjekove stavove, osjećaje ili emocije i motivaciju, a temperament se očituje na način na koji određena osoba doživljava svoja raspoloženja i iskazuje ponašanja vezana uz ista. Temperament je urođen ali se kroz život može mijenjati (Brlas, 2010: 90-91).

Kakva je osoba ličnost određuje nekoliko faktora. Najčešće se osobine ličnosti pripisuju genetskom nasljeđu. Zatim se pripisuju i utjecajima iz okoline kojima je osoba izložena i koji djeluju na učenje ponašanja. Ovi okolinski utjecaji ovise u kakvoj okolini osoba raste i razvija se kao pojedinac. Stoga, ličnost je posljedica međusobnog djelovanja genetski uvjetovanih predispozicija i utjecaja iz okoline o kojima ovisi koliko će se i kako naslijeđene predispozicije izraziti (Brlas, 2010: 91-92).

Za svaku osobu kao komunikatora potrebno je da poznaje strukturu ličnosti osobe s kojom je u interakciji bilo koje vrste. Postoje različite metode utvrđivanja osobina ličnosti. To se može postići opažanjem pojedinca u prirodnim situacijama, zatim procjenama drugih osoba koje dobro poznaju tu osobu. Isto se može utvrditi različitim upitnicima ili anketama koje se sastoje

od niza pitanja ili tvrdnji pa se na temelju odgovora radi procjena ličnosti, te projektnim tehnikama i testovima koje se sastoje od nejasnih oblika za koje pojedinac mora utvrditi što na njima vidi, pod pretpostavkom da će on kroz odgovore projicirati svoje osobine. Svaka navedena metoda ima svoje prednosti i nedostatke pa ih je zbog toga potrebno kombinirati da bi osoba dobila veću efektivnost utvrđivanja (Brlas, 2010: 92).

3.4. STILOVI PONAŠANJA

Kroz život, bilo privatno ili poslovno, kad osoba stupa u kontakt s drugima, većina njih pokazuje jedan od tri stila ponašanja. Oni će biti agresivni, pokorni ili asertivni. Da bi osoba bila u stanju nositi se sa istima, trebala bi znati prepoznati stilove ponašanja i isto tako znati se sa njima nositi, odnosno, znati metode kojima se minimizira negativni efekt njihovog ponašanja. Vrlo je važno da svaka osoba koja komunicira bude u asertivnoj kategoriji no to ne uspijeva svima (Markham, 2002).

3.4.1. AGRESIVNA OSOBA

Agresivna osoba je verbalni nasilnik, koji se brine samo da se zadovolje njegove potrebe i pritom često u tom procesu povređuje sugovornika. Agresivne osobe uživaju u osjećaju moći koju smatraju da imaju, ali to uživanje često je kratkotrajno. Iako to nikada neće priznati, takve osobe svjesne su da iskorištavaju osobe koje su, ili slabije od njih, ili su u takvoj poziciji da ne mogu poduzeti ništa u vezi toga. Agresivne osobe uvjerene su da su u svakoj situaciji u pravu i često podsjećaju sugovornika da su oni pametni, jaki i važni, iako oni zapravo uvjeravaju sami sebe. Ovakve osobe u pravilu su jako usamljene jer njihovo ponašanje odbija druge ljude kako u poslovnom tako i privatnom životu. Osobe u životu agresora, osjećaju se ljuto i frustrirano jer su svjesne pogrešnog stava oko kojeg ne mogu ništa učiniti ili ne žele trošiti vrijeme i energiju na isto. Čak i kada sugovornik zna da je ponašanje agresivne osobe nepotrebno i nepravedno, ne može da se ne osjeća povrijeđeno ili poniženo. Niti jedna osoba ne voli kada ju se javno ismijava ili ispravlja, a to je upravo ono što agresor radi. Kada netko stupa u neki odnos sa agresivnom osobom uvijek je pod stresom. Čak i prije samog događaja jer uvijek je u strahu od sljedećeg agresivnog ispada. Agresori najčešće koriste fraze kao „bolje ti je da...“, „za tebe nema nade…“, „ti moraš…“, „učini što sam ti rekao…“, „želim da ti…“, uz njihov specifični govor tijela gdje stoje mirno, imaju ukočenu i kruto držanje, ruke su im preklopljene u laktovima, viču, pokazuju prstom ili lupaju po stvarima. Njih je moguće prepoznati na sam pogled (Markham, 2002).

3.4.2. POKORNA OSOBA

U potpunoj suprotnosti od agresivnih osoba imamo osobe koje konstantno žrtvuju i zanemaruju njihove potrebe zbog tuđih. Osjećaju se nesigurno u sebe i podcjenjuju se. Nemaju samopouzdanja niti samopoštovanja, kako u sebe tako i u svoje mogućnosti. Uvijek prihvaćaju kritiku bez obzira bila ona pravedna ili ne. Često proživljavaju osjećaje bijesa no ne prema osobi s kojom komuniciraju nego prema sebi jer si dopuštaju da se netko odnosi prema njima na način koji njima ne odgovara. Većina ljudi ima mnogo razumijevanja za ovakve osobe, no i to ima svoje granice. To razumijevanje se za određeno vrijeme pretvara u svojevrsnu iritaciju prema toj osobi, jer ne mogu više čekati da se zauzmu za sebe, rade što žele ili počinju donositi odluke. Samim time izgube svo poštovanje prema pokornoj osobi. Ovakvo ponašanje iscrpljuje sugovornika, jer im njihov uvijek negativni pogled na sve troši energiju dok se trude održati njihovu vlastitu pozitivnost. Njihove karakteristične fraze su: „joj…“, „strašno mi je žao što vam smetam ali…“, „pitam se ako je ikako moguće…“, „ali, ali…“, a govor tijela: nikada ne gleda drugu osobu u oči, šake su im stisnute, govore veoma tiho i kada im se netko obrati pomaknu se korak iza (Markham, 2002).

3.4.3. ASERTIVNA OSOBA

Asertivne osobe su takve da su zabrinute za sebe i svoja prava u istoj mjeri kao i za druge. Od sva tri stila ponašanja, asertivne osobe postižu najviše ciljeva koje si sami postave. Poštovanje za druge ljude i shvaćanje da i oni imaju potrebe i prava ističe ovaj stil ponašanja. Glavni cilj asertivne osobe je da svi pobjede i zbog toga takve osobe spremne su pregovarati i napraviti kompromis u pozitivnom smislu. Uvijek održe obećanje da bi ljudi oko njih stvorili povjerenje prema njima. Shvaća svoje osjećaje čak i kad su negativni prema drugima i može im ih objasniti da mu ništa se ne zamjeri. U miru su sa sobom, a samim time i ljudima oko sebe. Uvijek su pozitivni i riskiraju, čak i kada ne ide po njihovom smatraju da je dobro učiti iz pogrešaka. Entuzijastični su i inspiracija su za ljude oko njih. Najvažnija odlika asertivnih osoba je poštovanje, prema sebi i drugima. Njihove karakteristične fraze su: „ja se osjećam…“, „ ja bih volio…“, „koje je tvoje mišljenje…“, „koji je najbolji način po tvom mišljenju…“, a govor tijela: ima uspravno držanje, opušten stav, miran pogled i uvijek gleda u oči sugovornika (Markham, 2002.).

3.5. NEGATIVNE LIČNOSTI

Ono što je važno za ovaj diplomski rad su teške osobe koje su ujedno negativne ličnosti, a to su osobe koje karakterizira frustracija. Situacija u kojoj osoba nije u stanju zadovoljiti neke svoje želje ili potrebe naziva se stanje frustracije koje može biti uzrokovano raznim razlozima. Osoba ne može postići ciljeve jer su joj se na tom putu pojavile zapreke. One mogu biti prirodne ili socijalne. Jedan od razloga frustracije pojedinca može biti kad je osoba prisiljena da radi nešto što ne želi ili kad postiže ciljeve koji su istovremeno privlačni i odbojni. Osobu frustrira kad se nalazi u mentalnom konfliktu odnosno kada se ne može odlučiti što učiniti u nekoj situaciji (Zvonarević, 1977: 114-116).

Stanje frustracije ukoliko je intenzivnije i traje duže, manifestira se na svim područjima čovjekove aktivnosti. Na nekom subjektivnom planu frustracija se odražava kao jedan specifičan doživljaj, kojega karakteriziraju napetost, neugoda, tjeskoba. Napetost je osjećaj kao da će se nešto neugodno dogoditi, osjećaj nemira. Tjeskoba može varirati po intenzitetu, a često poprima oblik straha. Na fiziološkom planu, frustracija se manifestira u izmjeni rada unutarnjih organa. Na planu ponašanja, frustracija se manifestira u manjoj ili većoj reorganizaciji jer čovjek nastoji promjenom vrste i stila aktivnosti riješiti frustraciju koja ga muči, što vrlo često rezultira blokadom ili gubljenjem smirenja. Za ovaj rad su najbitnije frustracije na socijalnom planu dakle frustracije u odnosu s drugim ljudima. U ovom slučaju frustracija dolazi do izražaja u poremećenim socijalnim kontaktima pojedinca, što stvara svojevrsnu napetost između te osobe i sredine u kojoj živi. Djelovanje frustracije je kumulativno što znači da se frustracije ne mogu izgubiti, naprotiv, dolazi do povećanja odnosno gomilanja. Frustracije se još mogu i infiltrirati, što znači ako je osoba frustrirana u jednom dijelu svoje aktivnosti, isto će se negativno odraziti i na aktivnosti koje s tim dijelom nemaju veze (Zvonarević, 1977: 116-117).

Ljudske reakcije u situacijama frustracije mogu se podijeliti u nekoliko velikih skupina. Prva skupina ljudskih reakcija je reorganizacija aktivnosti. Osoba pokušava promijeniti aktivnost koja ne donosi rezultate i ne rješava situaciju frustracije, u onu s kojom bi ipak postigla ono što želi. Reorganizacija aktivnosti zahtijeva promjenu ciljeva, promjenu ambicija, promjenu navika i shvaćanja i slično. Ona je najbolja, racionalna metoda reagiranja koja obično dovodi do rješavanja situacije frustracije ili umanjuje njezine posljedice. U drugu skupinu spada agresija. Ovo je najzastupljenija reakcija na frustraciju. Agresija je veoma širok pojam koji obuhvaća niz pojava, no za svaku vrstu agresije najvažniji je neprijateljski stav prema objektu agresije, koji uključuje osjećaj neprijateljstva, ljutnju ili mržnju. Kod frustracije često dolazi

do transfera agresije, naime subjekt prenosi svoju agresiju na drugu osobu ili predmet. Treća skupina ljudski reakcija na frustraciju je povlačenje. Suprotna je agresiji jer subjekt reagira povlačenjem odnosno odustajanjem od cilja, povlači se u sebe i slično. Naime, subjekt zapravo ne odustaje od cilja, on i dalje nastavlja, ali se osjeća nemoćan, nesposoban ili u strahu od izvora frustracije, stoga može se reći da je ovo povlačenje samo relativno. Povlačenje je usko povezano s raznim vrstama maštanja ili sanjarenja, jer se u toj situaciji osoba svodi na to da mašta o tome kako je postigla ciljeve koje u stvarnosti nije uspjela realizirati. Ove reakcije javljaju se zajedno, isprepliću se ili se nadopunjuju, tako da većina stvarnih reakcija zapravo je kombinacija istih (Zvonarević, 1977: 117-120).

4. ODREĐENJE POJMA „TEŠKA“ OSOBA

Kroz život, rad, komunikaciju i općenito interakciju sa drugim osobama, susrećemo različite ljude. Njihove osobnosti, karakteri, kulture ili komunikacija je drugačija. Svaka osoba bez obzira na spol, dob, obrazovanje ili slično, može se svrstati u tri grupe. Prva skupina ljudi je slatka, ugodna, pozitivna osoba. S njima je lako i zanimljivo komunicirati. Zatim, druga skupina ljudi predstavlja neutralne subjekte. Kontakt s takvim pojedincima ne uzrokuje nikakve emocije. Na kraju, treća skupina ljudi odnosi se na „teške“ ljude. (Psichiatria, 2019: dostupno na: https://hr.psichiatria.org/teski-ljudi-vrste-i-znakovi-teskih-ljudi/ pristup: 19.1.2020.)

Komunikacija je dvosmjerni proces. Osobe s kojima komuniciramo moraju pravilno primati naše poruke i odgovarati u smislu s njima. Svi sugovornici ne primaju dobro poruke ili jednostavno to ne žele. Svaku različitost kod osoba treba prihvaćati no ponekad susrećemo se sa tako zvanim „teškim“ osobama. Pojam „teška“ osoba veoma je subjektivan. Takve osobe susrećemo tijekom života i oni mogu biti različiti. Obično su to dobri ljudi koji nikome ne žele ništa loše i u većini slučajeva svojim ponašanjem uzrokuju najviše problema sami sebi. Mogu biti egocentrični, grubi, ekscentrični, nervozni, depresivni itd. (Breitman i Hatch, 2002: 155).

„Teške“ osobe su osobe koje nam uzrokuju teškoće u punom smislu te riječi. Suočavanje sa „teškim“ ljudima zapravo označava suočavanje s „teškim“ ponašanjem. Kao što je već spomenuto, to je subjektivan pojam jer osoba koja s njima komunicira treba odlučiti tko su ti problematični ljudi i kako se sa njima nositi i kako se nositi sa odnosima koji su sa njima uspostavljeni. Oni ne slušaju sugovornika, uvijek moraju imati zadnju riječ, lako se uzrujaju i postaju čak nasilni. Nadalje, ima onih koju su previše kritični, koji ne prihvaćaju ne za odgovor, koji ne slušaju. Njihovih loših karakteristika ima nebrojeno mnogo, a sve ovisi o osobni koja sa njima sudjeluje u komunikaciji tj. razgovoru. Sukobi mogu biti pozitivni i konstruktivni, no sukobi sa „teškim“ osobama poprimaju sasvim pogrešan oblik i vode sve većim i štetnijim svađama. (Cvjetković, 2018.).

Neki su nesvjesni negativnog učinka koji imaju na sugovornika ili općenito ljude oko sebe, dok drugi svjesno i sa namjerom izazivaju nepotrebne komplikacije, razdore i ponajviše stres. Borg u svojoj knjizi „Moć uvjeravanja“ govori o dvama područjima koja doprinose razmiricama s „teškim“ osobama, a to su područje očekivanja i pitanje granica. Kada jedna osoba od druge ima neka očekivanja, vrlo često se događa da se ista razočara jer ta očekivanja nisu ispunjena što kao posljedicu ima razmirice i na taj način osoba postaje „teška“. To ne moraju biti neka velika iskustva, može se raditi o najmanjim sitnicama kako u privatnom tako i poslovnom

životu. U mnogim slučajima pogrešna stvar je što ta očekivanja nisu nikada artikulirana, a kamoli da se o njima sa drugom osobom razgovaralo. Stoga, sva ta očekivanja su u glavi pojedinca. U skladu s time, kad se reagira na određen način prema ljudima koji su osobu, po njegovom uvjerenju, razočarali, ta osoba dobiva etiketu „teške“ osobe. Dok s druge strane, osobe postaju „teške“ zbog neispunjenog očekivanja i reakcije na spoznaju o nezadovoljstvu druge osobe. To se vrlo često vidi u poslovnom svijetu gdje se može naići na cijelu hijerarhiju djelatnika, koji se kreću po tvrtki gajeći srdžbu prema različitim izvršiteljima zbog neispunjenih očekivanja. Jedini način za prekidanje neispunjenih očekivanja jest razgovor o problemu sa sugovornikom. Drugo područje koje doprinosi neslozi je poimanje ograničenja. Psiholozi uvijek govore o fizičkim granicama i emocionalnim granicama. U privatnom ili poslovnom životu, svaka osoba posebno preuzima na sebe cijeli niz uloga, te je stoga koncept ograničenja sveprisutan i stvaran. Jedini način za rješavanje situacije je razgovor (Borg, 2010: 223-226).

„Teške“ osobe ne utječu na sugovornika samo za to vrijeme koje isti s njima provodi. Oni mogu nekome upropastiti dan, tjedan ili cijeli mjesec. Nakon završetka komunikacije s „teškim“ osobama, sugovornik se u većini slučajeva osjeća ljuto, povrijeđeno ili frustrirano. Uz njih se sugovornik osjeća kao da gubi kontrolu, kao da je prisiljen da radi nešto što ne želi, osjeća tjeskobu, osjeća se kao da je poražen. Većina ovakvih osoba, namjerno i svjesno ima ovakav utjecaj na sugovornika. Oni tako komuniciraju jer njima to uspijeva i pomaže im da manipuliraju sugovornicima iako puštaju da sugovornik na kraju odlučuje (Markham, 2002.).

Potrebno je napomenuti da je svaka osoba ponekad „teška“ osoba, samo neke osobe toga nisu svjesne i takva ponašanja zadržavaju. Potrebno je u svakoj emociji biti umjeren i gledati na druge ljude, odnosno sugovornike. Takve osobe nemoguće je promijeniti, jer su oni zapravo sretni takvi kakvi jesu. S obzirom da ih je nemoguće promijeniti, potrebno je naučiti pravilne tehnike komunikacije s istima, tako da na kraju sugovornik nije izmanipuliran niti dopušta da imaju loš utjecaj na njihov temperament ili ponašanje. Mnogi sugovornici pogrešno reagiraju na ponašanje „teških“ ljudi zato je vrlo važno znati na koji način odgovoriti na njihovu komunikaciju. Različite literature daju različita imena vrstama „teških“ ljudi, no svi oni su uglavnom isti samo se drugačije nazivaju. „Teške“ osobe autor će podijeliti na nekoliko vrsta. To nisu točno definirane vrste, nego su nazivi preuzeti iz različitih literatura. Opisane su najčešće vrste teških komunikatora s kojima se osoba susreće kroz radni ili privatni život (Markham, 2002.).

4.1. VRSTE „TEŠKIH“ OSOBA

Postoji više vrsta „teških“ ljudi i autori ih u svojim radovima različito nazivaju, no svi imaju iste ili slične karakteristike. Potrebno je poznavati karakteristike „teških“ osoba da bi ih se prepoznalo i pravilno s njima komuniciralo.

Breitman i Hatch u svojoj knjizi „ Kako reći ne“ navode nekoliko tipova „teških“ osoba koje oni smatraju da su najzastupljenije u društvu.

4.1.1. NARCISOIDAN TIP

Kod razgovora s narcisoidnim tipom tema se uvijek vraća na njih same i oni su najbitnija tema razgovora. Oni od osobe s kojom komuniciraju iziskuju mnogo vremena i pažnje, a zauzvrat daju malo ili gotovo ništa. Reakcije njihovih sugovornika svode se na klimanje glavom, smiješak ili pokušaj ubacivanja u razgovor. Ukoliko sugovornik uspije doći do riječi, u većini slučajeva to je ignorirano ili je to poticaj za sljedeći monolog narcisoidnog tipa. U početku, mogu se dojmiti kao veoma šarmantne osobe. S obzirom na to da o sebi govore sve najbolje, može se povjerovati da su zaista takvi kao što sami o sebi misle. Kod sugovornika, njihova nezainteresiranost može izazvati osjećaj bezvrijednosti i nedostatka samopouzdanja (Breitman i Hatch, 2002: 158).

Kod komunikacije sa narcisoidnom osobom potrebno im je dati do znanja da i sugovornik postoji. Potrebno je usmjeriti razgovor na sebe te dati do znanja da je došao red da i sugovornik nešto kaže. Ton glasa i geste sugovornika moraju biti prilagođene da bi bile shvaćene kao prijateljska šala ili kao izravan izazov. Ponekad je potrebno koristiti znak za stop da bi zaustavili monolog narcisoidnog tipa „teške“ osobe. Uvijek postoji rizik izazivanja negativne reakcije no potrebno je razgovor zadržati na tome kako se osjeća sugovornik i što on želi. Izražavanjem osjećaja kod običnih činjenica, sugovornik onemogućuje „teškoj“ osobi da se svađa ili prepire (Breitman i Hatch, 2002: 159).

4.1.2. BRBLJAVCI

Brbljavac je osoba koja neprestano govori, nikada neće reći par riječi, već uvijek bira mnoštvo riječi. Oni mogu pričati o bilo čemu, ne ograničava ih neka posebna tema razgovora. To su često vrlo inteligentni i zanimljivi ljudi. Njihova tendencija pretjeranog pričanja mora se zaustaviti na oštar način i to završavanjem razgovora. Ukoliko je brbljavac osoba s kojom se ne

smije završiti razgovor na oštar način, onda treba promijeniti temu razgovora u nešto što sugovornika zanima (Breitman i Hatch, 2002: 160).

4.1.3. HIPOHONDRI I PEHISTI

Ovi tipovi „teških" osoba uvijek imaju problema i imaju tendenciju pričati o njima do najmanjeg detalja. Sugovornika opterećuju svojim problemima u tolikoj mjeri, da je upitno koliko su oni to umislili ili pogoršali već postojeće probleme. Njihove manipulacije imaju iste posljedice. Sugovornik ih mora tješiti, uvjeravati i nuditi im rješenja za njihove nepostojeće probleme. Takve manipulacije, kod sugovornika rezultiraju bijesom, neslaganjem te grižnjom savjesti jer im ne mogu pomoći. Sugovornik nikada ne zna kako pravilno reagirati u komunikaciji pa to uzrokuje frustracije. U većini slučajeva bespotrebno se žale, pa je moguće da ih sugovornik ignorira u slučaju stvarnog problema, a to je rizik za sugovornika (Breitman i Hatch, 2002: 163).

Da bi komunikacija bila pravilna potrebno im je postaviti nekoliko konkretnih pitanja koje dodatno pojašnjavaju njihovu situaciju, kako bi se doznale činjenice ili druge informacije koje bi pomogle da se situacija objektivno procijeni. Potrebno im je dati do znanja da sugovornikova tolerancija ima granice. U komunikaciji sa hipohondrima i pehistima najbitnija je prevencija tj. izbjegavanje pitanja koja bi mogla dovesti u nepotrebne polemike, umjesto toga razgovor je bitno započeti nekim oblikom pozitivne primjedbe.

4.1.4. GUNĐALO

Oni su potpuno negativni i najčešći korisnici riječi ne. Uvijek su spremni reći zašto nešto uopće ne valja ili zašto nešto nije što je nekad bilo ili da nešto jednostavno nije dobro. Kada komunicirate sa ovakvom vrstom ogorčenih i grubih ljudi, humor je najbolji način. Kada koristite humor, tave osobe shvaćaju da sugovornik odbija dijeliti njihov negativni pogled na svijet (Breitman i Hatch, 2002: 165-166).

Mnogima od njih nedostaje samosvijest, stoga nisu niti svjesni svoje mračne i vječno potištene naravi. Rijetko uspostavljaju kontakt očima. U svemu vide loše stvari. Skloni su detaljima, a u raspravi koriste suvišne činjenice i brojeve. Oni su jednostavno takve osobe i to ne planiraju unaprijed. Često je potrebno jednostavno prekinuti razgovor s njima jer imaju prevelik utjecaj na sugovornika svojim negativnim ponašanjem (Borg, 2010: 234-234).

4.1.5. KRONIČNO ZABRINUTI

Postoje ljudi koji su mirni i u kriznim situacijama, međutim postoje i oni koji su u krizi kada ista ne postoji. Njih ne treba početi tješiti jer se oni zapravo ne mogu prestati brinuti. Jedan tip zabrinute osobe stalno traži da ih se uvjerava da nisu nesposobni, bezvrijedni ili nevrijedni ljubavi kao što to oni sami misle, a drugi tip zabrinute osobe je uvjeren da ako nešto može poći po zlu, onda će se to i dogoditi. Karakteristično za te osobe je da postavljaju mnogo „što ako“ pitanja. Sugovornikova uloga u komunikaciji s njima je da budu glas razuma. Svi moramo pronaći način da se nosimo sa svojim nemirom, tako da on ne upravlja našim životom, ne uništava naše samopouzdanje te da nas ne sprečava u ulaženju u razumno riskantne situacije. Ukoliko sugovornik ne zadrži zdrav emocionalni odmak, strahovi koji su se na početku činili neosnovani mogu početi dobivati smisao. Moguće je da se sugovornik toliko unese u tuđe brige da ih počne doživljavati kao svoje, što im onda dopušta da ograničavaju sugovornikov vlastiti pogled na životne ili poslovne mogućnosti. Dio procesa kojim se može reći ne tjeskobnoj osobi, trebala bi biti i odluka sugovornika da oni sami neće postati takvi. Potrebno je usredotočiti se na pružanje podrške, skretanje pažnje na nešto drugo ili nasmijati ih na sugovornikov račun (Breitman i Hatch, 2002: 166-169).

4.1.6. OKLIJEVALO

Svi se susrećemo s ovakvom vrstom ljudi, a nekad smo i sami takvi. Donošenje odluka nam teško pada, kako kod kuće, tako i na poslu. Ovakva vrsta „teških“ ljudi, često neće donijeti odluku zato što treba razmotriti mnogo različitih varijabli koje stvarno odlučivanje čine previše kompliciranim. Takvi ljudi jednostavno ne vole ni samu pomisao da bi mogli pogriješiti i treba im čitav niz drugih opcija kako bi pojačali osjećaj da su pomno isplanirali sve mogućnosti. Stoga im je potrebno više informacija, jer neprekidno traže moguće nedostatke odluke. Važno je da im kroz razgovor i putem govora tijela ne pokazuje se da sugovornika to iritira. Potrebna je empatija i suosjećajnost prema njihovoj poteškoći (Borg, 2010: 226-227).

4.1.7. EKSPLOZIVNA OSOBA

Neki ljudi pokazuju eksplozivnu navalu bijesa do koje dolazi u tren oka i potpuno ih izbacuje iz kontrole. Karakteristično za ovakve osobe je da su nakon ove kratke scene navale bijesa obično posramljeni zbog gubitka samokontrole. U svakom slučaju potrebno je prekinuti taj izljev bijesa. Blago umirujuće izgovoreno „smiri se“ ili slično, obično pogoršava situaciju. Potrebno je privući njihovu pozornost izgovarajući im ime glasnoćom koja nadjačava njihovo

bučenje. Potom je potrebno pokazati zabrinutost i poslušati razlog navale bijesa, pokazujući istovremeno empatiju. Kako bi osoba imala dojam da slušate, trebalo bi pripaziti na stalan kontakt očima. Na kraju, potrebno je pokazati da shvaćate što je čovjeka navelo na izljev bijesa, a potom nastaviti na sljedeću fazu (Borg, 2010: 227-228).

4.1.8. KRUTA OSOBA

Izrazito je teško ove ljude navesti na razmatranje bilokakve druge mogućnosti jer je njihov pristup krut. Proturječnost ili promjena njima su previše zastrašujući, kao i samo odstupanje od nečega što su proglasili pravim načinom. Njima odgovaraju potankosti i najsitnije pojedinosti. Skloniji su samoispitivanju, stoga sporije reagiraju na sve zahtjeve. Visoko cijene vlastite zamisli i rado iznose statističke podatke kako bi poduprli svoje dokazivanje. Skloniji su brojkama dokazivati svoje stajalište više nego riječima, jer je na taj način lakše zbuniti ljude. Pitanja kojima ljudi izazivaju njihov način razmišljanja doživljavaju kao osobnu uvredu i to u tolikoj mjeri, da sugovornik neće dobiti odgovor na postavljeno pitanje usprkos uvjeravanju u suprotno. Dakle, nema nikakvog razgovora i sve je jednosmjerno. Kod ove vrste „teških" osoba empatija neće biti potrebna jer ne pomaže. Potrebno je govoriti njihovim jezikom, koji je otuđen i usmjeren na činjenice i brojke. Potrebno je pokušati ući u dijalog odbijajući njihovu opsjednutost činjenicama i brojkama (Borg, 2010: 228-230).

4.1.9. SAMOLJUB

Takvi ljudi zaokupljeni su sami sobom i svijet promatraju iz svoje perspektive. Zaokupljeni su pokazivanjem vlastite važnosti u tolikoj mjeri da im ne ostaje prostora za primanje nečega što im sugovornik govori ili gledišta koja im pokušava prenijeti. Oni žele potvrdu njihove važnosti. Samoljubni ljudi vole da si se pita o njihovom poslu ili aktivnostima, jer to godi njihovom egu i potiče ih da se malo opuste. (Borg, 2010: 230-231).

4.2.0. NEPOUZDANA OSOBA

Susrećemo ljude koji lažu i skloni su pretjerivanju. Svaka osoba je nekada sklona takvom ponašanju. Međutim potrebno je paziti da se ne stvori reputacija nepouzdane osobe. Vlastita nesigurnost je okidač za ovakvo ponašanje. U većini slučajeva takvo ponašanje im pruža osjećaj nadmoći. Sa njima je potrebno postupati oprezno, moguće im je izaći na kraj i ukazati im na pogrešku u ponašanju (Borg, 2010: 231-232).

4.2.1. ANTAGONIST

Kod antagonističkog ponašanja postoji kontinuitet koji se kreće od ignoriranja do neprijateljstva, grubosti, sarkastičnih primjedbi i sličnog. Nekada se razlog zna, a nekada se mora nagađati. Vrlo je važno znati korijen problema te osobe. Takvi ljudi uopće nisu svjesni učinka kojega svojim načinom ponašanja imaju na druge ljude. Najbolji način da se problem iznese na vidjelo jest postavljanje pitanja na obazriv način i potrebno je postavljati pitanja otvorenog tipa (Borg, 2010: 232-233).

4.2.2. EKSTROVERT

Ovakve osobe krajnje su iritantne zbog prevelike žudnje za pažnjom i ne ostavljaju prostora za sugovornikove osjećaje i zamolbe. Nedostaje im empatije i krajnje su samouvjereni. U komunikaciji s njima potrebno im je laskati i tek nakon toga ubaciti svoje primjedbe, komentare i mišljenja. Oni su zapravo narcisoidni. U razgovoru ih je potrebno prekinuti na vrijeme i konkretno i izravno iznijeti svoje probleme. Njihovo ponašanje može dovesti i do krajnje depresije ukoliko ih se kritizira (Borg, 2010: 234-237).

4.2.3. DEPRESIVCI

Biti u blizini depresivne osobe može biti vrlo stresno i zbunjujuće. Njihova otupjelost, iritantnost i općenita rezignacija čine ih teškima i zahtjevnima. Sugovornik se mora zaštititi da ne završi u istoj emocionalnoj jami. Potrebno je spoznati granice i priznati potrebe te najvažnije od svega potrebno je takve osobe potaknuti da potraži stručnu pomoć (Breitman i Hatch, 2002: 169-171).

4.2.4. OSOBE IZMIJENJENIH STANJA

Alkohol ili droge svaku osobu mogu pretvoriti u tešku osobu. Sugovornik ovakve vrste problema ne može riješiti. Sugovornik se mora usredotočiti na aspekte odnosa nad kojima ima kontrolu. Potrebno je odrediti osnovna pravila za način interakcije koju sugovornik ima s ovisnikom. Kontakti sa tim osobama trebali bi biti ograničeni na vrijeme kada nisu pod utjecajem. Sugovornik određuje kakvo njihovo ponašanje može tolerirati. Jedino ponašanje koje sugovornik u ovom slučaju može promijeniti je njegovo vlastito ponašanje (Breitman i Hatch, 2002: 171-173).

5. KOMUNICIRANJE S TEŠKIM OSOBAMA

Da bi osoba pravilno komunicirala odnosno sudjelovala u komunikacijskom procesu s „teškim“ osobama, prvo ih mora identificirati. Točnije, osoba bi i prije samog razgovora mogla i trebala prepoznati tipove osoba, to jest, ličnosti koje su okarakterizirane kao „teške“ osobe.

Prepoznavanje određenog obrasca ponašanja kod ljudi s kojima osoba komunicira uvelike pomaže prilikom komunikacije. Dva su načina za određivanje sklonosti ponašanju osobe, a to je moguće promatranjem njihova ponašanja i slušanjem njihova govora. Ova dva načina ključna su za odabir strategije koju će osoba primijeniti u pokušaju persuazije. Osobnost pojedinca određuje njegove stavove, percepcije ili uvjerenja. Stoga je baš osobnost ta koja određuje tipove ličnosti (Borg 2010: 240-243).

5.1. METODE PRESUAZIJE U KOMUNIKACIJSKOM PROCESU S TEŠKIM OSOBAMA

Mnogi autori prikazuju različite metode persuazije no sve su slično formulirane, odnosno imaju iste karakteristike. Borg (2010: 241) u svojoj knjizi *Moć uvjeravanja* navodi sedam metoda koje su potrebne za uspješnu komunikaciju:

1. Slušanje
2. Zadržavanje pozornosti
3. Uvažavanje govora tijela
4. Pamćenje
5. Spoznaja o utjecaju riječi
6. Telefoniranje
7. Pregovaračke vještine.

Kao što je već spomenuto, prvo je potrebno utvrditi s kojim tipom osobe pojedinac stupa u kontakt. U svakodnevnoj komunikaciji s ljudima, osobu privlače oni ljudi s kojima može uspostaviti odnos zato što je njihov stil ponašanja sličan ponašanju osobe. Komuniciranje ne ide uvijek u tom smjeru, jer postoje i one druge vrste ljudi koje osobi ne odgovaraju, a s njima pojedinac obično uspostavlja odnos to jest interakciju temeljenu na ponašanju koje pokazuju.

Od svih aspekata komunikacije da bi komunikator bio persuazivan, najvažnije je slušanje. Većina problema pripisuje se slabom slušanju. Učinkovito slušanje pomaže osobi u shvaćanju sugovornikovih misli, osjećaja ili postupaka. Činjenica je da većina ljudi više uživa govoriti nego slušati. Savladavanje umijeća slušanja ključno je za uspješnost u uvjeravanju. Aktivno

slušanje zahtijeva duboku koncentraciju, jer onda osoba dobije stvarni dojam što mu sugovornik govori i to mu ima smisla. Razna istraživanja pokazala su da osoba misli četiri puta brže nego netko govori, stoga su osobe sklone razmišljati o drugim stvarima, a ne samo slušati što se govori. Komunikacija određuje hoće li neki odnos napredovati, nazadovati ili ostati na istoj razini, shodno tome način na koji osoba sluša i reagira prema drugima uvelike utječe na promicanje odnosa. Svakako je važno sugovorniku ne upadati u riječ, nije poželjno dovršavati nečije rečenice, preuzeti glavnu riječ, dijeljenje nepotrebnih savjeta (Borg, 2010: 27-41).

Svakog sugovornika potrebno je dovoljno zainteresirati da sluša. Pozornost je moguće održati samo ako zainteresiranost raste. Ista je temelj svakog uspješnog razgovora jer kada nema pozornosti, nema komunikacije, a samim time nema rezultata. Postoji nekoliko načina odvlačenja pozornosti koji mogu uzrokovati gubitak koncentracije, a to je da se možda osoba koja sluša ne slaže s nečim što je čula, utjecaj vizualnih smetnji ili neprekidno upadanje u riječ prilikom komunikacije. Da bi osoba bila uspješna u zadržavanju pozornosti trebala bi izbjegavati prekide u komunikaciji. Potrebno je znati da većina odluka donosi se na temelju emocija, točnije, na emocionalnoj razini. Stoga, potrebno je paziti na razne emocije u trenutku komunikacije i na temelju toga reagirati i postavljati raspravu. Na kraju, najvažnije je da osoba kaže što je mislila reći. Sumirati poruku na kraju, jer ovo pomaže sugovornicima da bolje zapamte poruku (Borg, 2010: 41-65).

Komunikaciju izražavamo i neverbalno, a odlike učinkovitih komunikatora su čitanje i primjenjivanje govora tijela kako bi povećali svoj utjecaj i sposobnost da nekoga uvjere. Postoje dva oblika bihevioristi̇čkih poruka koje osoba odašilje, a to su tzv. informativna radnja koja rezultira određenim tumačenjima kod primatelja, a pošiljatelj ju šalje nesvjesno. I još postoji oblik komunikativna radnja kada pošiljatelj namjerno pokušava poslati određenu poruku. Za uspješnu komunikaciju veoma je važno da osoba postaje svjesnija govora tijela. Prema tome može modificirati neke svoje sljedeće namjere i promijeniti tijek razgovora. Upravo neverbalni aspekt pruža najbolje znakove nečijih osjećaja i emocija. Osoba pokazuje vlastita unutarnja stanja izražajima lica, pokretima i gestama tijela, držanjem i vokalnim znakovima. Veoma je važno da se izražaji lica podudaraju s onim što osoba govori jer se tako efikasnije prenosi poruka. Potrebno je izbjegavati negativne signale govora tijela. To su: prekrižene ruke, određeni načini sjedenja, igranje kosom, dodirivanje nosa i slično. Najveću pažnju u otkrivanju govora tijela treba pridodati ekstremitetima. Oni pokazuju najviše jer najmanji nadzor osoba ima nad stopalima i šakama (Borg, 2010: 65-90).

Dobro pamćenje koje je povezano sa prisjećanjem učinkovito je pomagalo za persuaziju u komunikaciji. Veći dio komunikacije sastoji se od navoda koji se temelje na nečemu što se dogodilo ili nečemu što je neka osoba napravila. Veoma je važno pamtiti imena i lica. Češće osoba prepoznaje lice nego ime. Prilikom upoznavanja osobe trenutačni šok na sustav odvraća pažnju od uobičajenog proces slušanja. Osoba je toliko usredotočena na to što misli reći, kako izgleda, te na dojam koji ostavlja, da često zanemari uopće spomenuto ime. Na pamćenje utječe mnogo čimbenika no bez obzira na to potrebno je pamtiti na koje god načine osoba to može (Borg, 2010: 91-117).

Da bi osoba bila uspješna u persuaziji potrebno je znati kako riječi utječu na um i emocije pojedinca. Riječi su alati koje koristimo za stvaranje mentalnih predodžbi. Ako se ista mentalna predodžba osobe koja prima poruku ne podudara s istom pošiljatelja to ukazuje da komunikacija nije uspješna. Osoba je u mogućnosti kontrolirati ono što osjeća promjenom svojih tumačenja. Vrlo često u komunikaciji se događa da se krivo protumači poruka zbog lošeg odabira riječi. Osoba bi trebala odmah sročiti pravu rečenicu i smjesta dvostruko provjeriti, kako bi na taj način izbjegla sve otežavajuće okolnosti. Određene riječi mogu biti primjerene u jednom trenutku, ali u drugom ne. Presudno za dobru komunikaciju je i postavljanje pitanja. Postoje otvorena i zatvorena pitanja. Otvorena pitanja dobra su za otkrivanje istine, skrivenih motiva ili želja. Razna istraživanja su pokazala da je riječ „ti“ zaslužna za velik dio negativne komunikacije, jer se koristi za optužujući način. Stoga je potrebno preformulirati ovakve izjave. Zatvoreni stil verbaliziranja treba izbjegavati, a otvorenom se prikloniti, jer su izjave manje krute i pružaju priliku za određeni stupanj fleksibilnosti (Borg, 2010: 121-141).

U današnjem, modernom svijetu, komunikacija se sve više obavlja putem telefona. Činjenica da mobitelom osoba može obaviti razgovor bilo gdje i bilo kada, rezultira neprimjerenim načinom komunikacije. Komunikacija telefonom ipak je vrsta ljudskog kontakta pa mora biti prenesena kvalitetno kao i licem u lice. Problem kod razgovora telefonom je da osoba ne vidi s kim razgovara, pa ne može čitati govor tijela, a isto tako ne može koristiti vlastite facijalne izražaje niti govor tijela kako bi osnažila poruku. Uspješno komuniciranje telefonom okarakterizirano je pažljivim odabirom riječi i bojom glasa. U ovakvoj situaciji intonacija glasa postaje najkorisnija. Isto tako, ako se sugovornika uhvati u krivom trenutku može značiti kraj komunikacije, stoga je vrlo važno znati odabrati dobar trenutak to jest potrebno je znati kada i kada ne razgovarati s nekim preko telefona (Borg, 2010: 145-177).

Svaka osoba provodi mnogo vremena pregovarajući, bila ona toga svjesna ili ne. Dobra pregovaračka vještina, važan je čimbenik koji predstavlja zadnju fazu na putu uvjeravanja.

Pomaže osobi da povede sugovornike od točke A do točke B. Pregovaranje je situacija u kojoj obje strane dobivaju, znači predstavlja dogovor ili situaciju koja zadovoljava obje strane. Pregovaramo iz mnogo razloga, ali glavni razlog je taj da se interesi jedne osobe ne podudaraju s interesima druge osobe. Jasno naznačena želja ključ je za dobro pregovaranje. Potrebno je isto razmotriti zajedničke i protivne interese. Na kraju, najvažnije u pregovaranju je slušanje i to slušanje želja drugih osoba i prema tome slagati strategiju komuniciranja ili pregovaranja (Borg, 2010: 181-220).

Da bi bili uspješni u komunikaciji s teškim ljudima potrebno je znati kombinirati prije navedene metode. Potrebno je koristiti ove metode prilikom komuniciranja sa svakom osobom međutim izuzetno je potrebno koristiti ih kod komunikacije s teškim ljudima. Najvažnije od svega je da je osoba asertivna i kao takva nastupa u komunikaciji bilo koje vrste.

5.2. POSTUPANJE I RAZRJEŠENJE KONFLIKTA

Može se reći da je svaka „teška“ osoba na neki način agresivna. A kada nastupi agresija u većini slučajeva dolazi do konflikta. Dakle, kako bi osoba znala postupati s „teškim“ osobama potrebno je znati kako upravljati i razriješiti konflikt.

Konflikti su svađe, ozbiljne nesuglasice, prepirke, sukobi. Konflikt je kao takav nužan, sastavni dio svakog razgovora. Oni mogu biti dobri i loši, a ono što konflikt čini takvim, nije on sam nego način na koji osoba postupa s njim. Razgovor je sredstvo postupanja s konfliktom, stoga je konflikt komunikacijski problem. Rješavanje ili ne rješavanje konflikta ovisi o uspješnom ili neuspješnom međusobnom slušanju i razumijevanju. Borba protiv konflikta je štetna, jer onesposobljuje osobu u uspješnom postupanju s konfliktima (Brajša, 1996: 8-37).

Prema Benienu (2006: 124) idealni tijek razgovora za rješavanje konflikta ima nekoliko faza, a to su: početak, ulazak u konflikt, konfliktni dijalog, zajednička potraga za rješenjem i završetak. Sve konfliktne situacije su različite, stoga neke iziskuju više, neke manje razgovora. Isto tako svaki razgovor ne mora proći kroz sve faze. U fazi početka vrijedi načelo da je prije razrješenja konflikta potrebno razrješenje situacije. U ovoj fazi mogu se otkloniti i unutarnje i vanjske prepreke kontakta koje otežavaju razgovor. Nadalje, zadaća druge faze je obojici sukobljenih osoba omogućiti jasno samoočitovanje o povodu konflikta, ne upuštajući se još u raspravu. U ovoj fazi je ključno precizno priopćavanje i pažljivo slušanje. Odaslane „ja“ poruke ne bi smjele biti prikrivene „ti“ poruke. Vlastiti iskaz osobe trebao bi polaziti od problematike i trenutnog osjećaja. U tom slučaju nema mjesta za predbacivanja, preporuke, apele i prijedloge rješenja.

Slušati je teško u ovoj fazi jer je osoba često sklona prikupljati sredstva za vlastitu obranu. Ali slušati je važno jer ono što se čuje nije uvijek ono što je rečeno i mišljeno. U fazi konfliktnog dijaloga omogućuje se razjašnjavanje dijalogom. Pozitivan tijek razgovora moguć je samo na osnovi uvažavanja razlika. Ova faza predstavlja neprestanu izmjenu između vlastite reakcije i aktivnog slušanja čime se zaokružuje konfliktna tema. Zadaća faze zajedničke potrage za rješenjem sastoji se u tome da se nakon sažimanja postignutog iskažu, vrednuju i konkretiziraju različite želje te se pronađe prihvatljivo rješenje za obje strane. U završnoj fazi potrebno je zaokružiti razgovor. To je moguće jedino ako su konfliktni partneri postavili realistična i konkretna rješenja. Svaki razgovor za razjašnjavanje konflikta ne mora biti ovako složen ili formuliran. „Teškim“ osobama treba se prilagođavati sa više aspekata no važno je znati kako voditi konfliktne razgovore uz kombinaciju emocija i persuazije (Benien, 2006:124-145).

6. ISTRAŽIVANJE METODA PERSUAZIJE U KOMUNIKACIJSKOM PROCESU S „TEŠKIM“ OSOBAMA

„Teške“ osobe su sve one koje sugovorniku ne odgovaraju u komunikaciji, to jest, osobe koje imaju određene karakteristike ponašanja koje otežavaju komunikacijski proces. Takve su osobe neizbježne u poslovnom životu i svatko bi trebao imati kompetencije za upravljanje komunikacijskim procesom s teškim osobama.

Temeljna pitanja od kojih ovo istraživanje polazi su: Kako komunicirati s „teškim“ osobama? Mogu li „teške“ osobe upravljati svojim emocijama u trenutku komunikacije? Koje metode persuazije koristiti u komunikacijskom procesu?

6.1. PREDMET ISRAŽIVANJA

U ovom diplomskom radu predmet istraživanja je utvrđivanje karakteristika komunikacije s „teškim“ osobama, a s ciljem unapređenja komunikacijskog procesa odnosno ishoda istoga. Veoma je važno u komunikaciji ostati fokusiran na problem i njegovo rješavanje, što je kod komunikacije s takvim osobama izrazito teško.

6.2. SVRHA ISRTAŽIVANJA

Svrha istraživanja u ovom radu dijeli se na znanstvenu i pragmatičnu. Znanstvena svrha utvrđuje modele pravilnog pristupa komunikaciji s „teškim“ osobama, dok pragmatična utvrđuje kako poboljšati efikasnost komunikacije s „teškim“ osobama.

6.3. CILJEVI ISRAŽIVANJA

Ciljevi su u ovom radu podijeljeni na opće i specifične. Opći cilj je utvrditi efikasni način komuniciranja s „teškim“ osobama. Specifični su zatim podijeljeni u dva dijela. Potrebno je utvrditi utječu li „teške“ osobe na tijek i ishod komunikacije i potrebno je utvrditi metode komunikacije kojima se može utjecati na željeni ishod komunikacijskog procesa i preuzeti kontrolu nad istim.

6.4. HIPOTEZE

U skladu sa svrhom i ciljevima istraživanja postavljene su hipoteze koje su podijeljene na opće i specificirane hipoteze.

Hipoteza 1. Pravilnim odabirom metode komunikacije s „teškim“ osobama može se utjecati na efikasnost rješavanja problema.

Hipoteza 2. „Teške“ osobe ne upravljaju svojim emocijama.

6.5. ISPITANICI

Dubinski intervju provodio se u fokus grupi od deset ispitanika, zaposlenika Hrvatske pošte i Zagrebačke banke, koji su svakodnevno u direktnom kontaktu s ljudima, odnosno rade na šalterima pošte ili banke i imaju najviše iskustva s teškim komunikatorima zbog opisa njihovog posla i kompleksnosti zadataka koje oni obavljaju. Na početku samog intervjua ispitanicima je bilo naglašeno da je intervju u potpunosti anoniman i na koji način i svrhu će se njihovi odgovori koristiti. Ispitivač im je napomenuo na početku, da ukoliko žele, mogu u svakom trenutku odustati od intervjua i da se njihovi odgovori neće koristiti u svrhu izrade diplomskog rada.

6.6. METODA I INSTRUMENT ISTRAŽIVANJA

Ovo istraživanje je predistraživanje kojim bi se prikupljala saznanja za izradu istraživačkog instrumenta za neko veće anketno istraživanje, koje autor ovog rada neće provoditi. Rezultati će se analizirati kvalitativnom diskurzivnom analizom. Instrument istraživanja je dubinski intervju na fokus grupi od deset ljudi. Pitanja su otvorenog tipa jer se odgovori ne mogu unaprijed predvidjeti. Prilikom razgovora je autor ovog rada proveo strukturirani intervju po prethodno određenim pitanjima, a kako se u intervjuu ne bi otišlo u neke druge teme koje su irelevantne za ovaj rad. Intervju je proveden tehnikom lice u lice sa svakom osobom posebno, uz pažljivo bilježenje svakog odgovora. Potrebno je naglasiti da je većina pitanja direktno vezana uz prethodno određene hipoteze, iako neka nisu, svejedno su važna da bi se prikupile dobre smjernice za određivanje karakteristika „teških“ osoba.

Intervju se sastojao od tri dijela. U prvom dijelu intervjua prikupljeni su socioekonomski podaci o ispitanicima koji su sudjelovali u istraživanju, a oni uključuju određivanje starosne dobi ispitanika, spol ispitanika, njihovu razinu obrazovanja i radni status. U drugom dijelu dobiven je uvid o percepciji ispitanika o „teškim“ osobama točnije o njihovim karakteristikama, karakteristikama njihovog ponašanja i emocija, a u trećem dijelu utvrđivalo se kojim metodama ispitanici rješavaju komunikaciju s „teškim“ osobama, odnosno situacije koje su nastale.

Intervju je bio proveden u izdvojenoj prostoriji Hrvatske pošte, te u izdvojenoj sobi Zagrebačke banke u trajanju između 5 i 10 minuta.

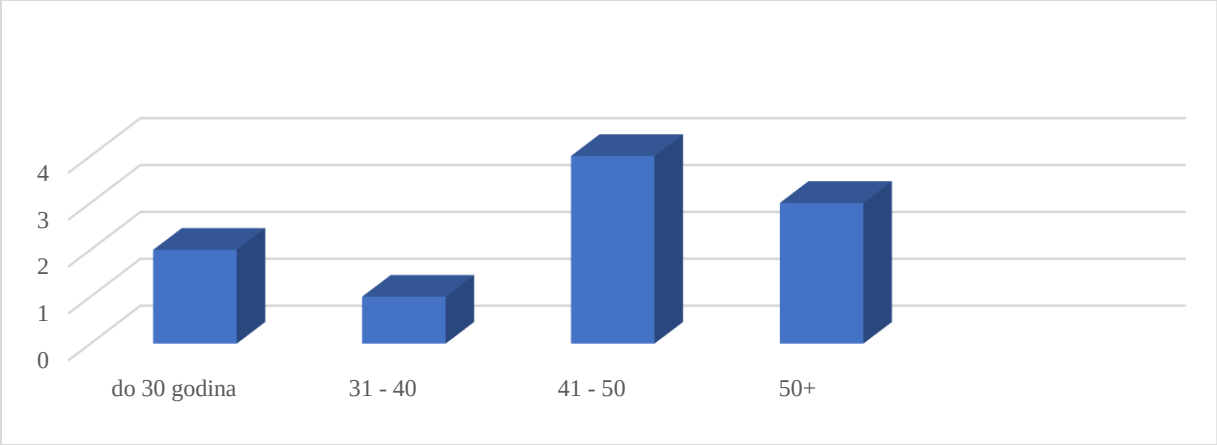
7. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Za potrebe ovog diplomskog rada proveden je intervju na uzorku od deset osoba.

7.1. PROFIL ISPITANIKA

Intervju se sastojao od šesnaest pitanja od kojih se prvih pet pitanja odnosilo na nezavisne varijable (dob, spol, razina obrazovanja, radni status).

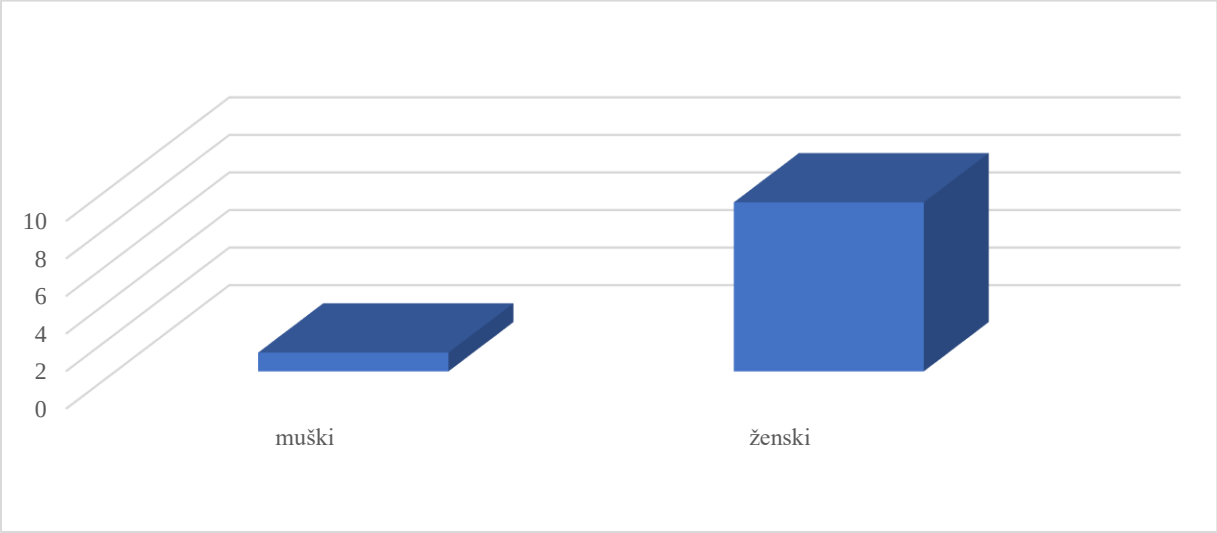
Grafikon 1. Dob ispitanika



Izvor 1. Autorski rad

Što se tiče dobi ispitanika, u intervjuu je sudjelovalo dvoje ispitanika do 30 godina, jedna između 31 i 40 godina, četiri ispitanika ima između 41 i 50 godina, dok je troje ispitanika starije od 50 i više godina.

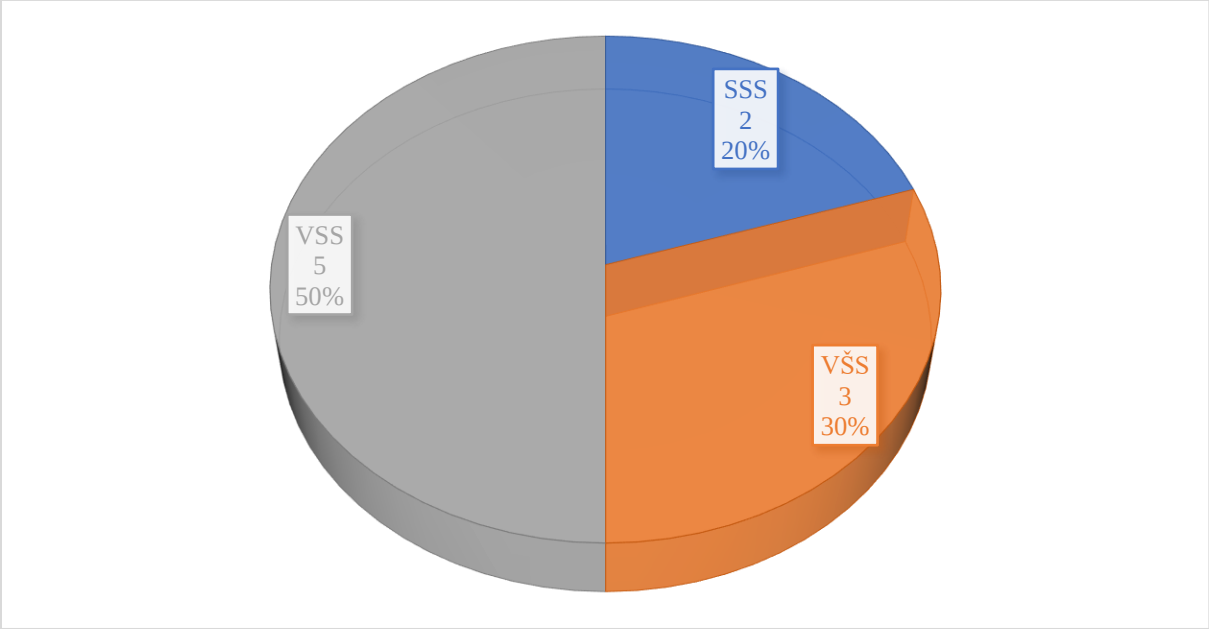
Grafikon 2. Spol ispitanika



Izvor 2. Autorski rad

U intervjuu je sudjelovala jedna osoba muškog spola i devet osoba ženskog spola.

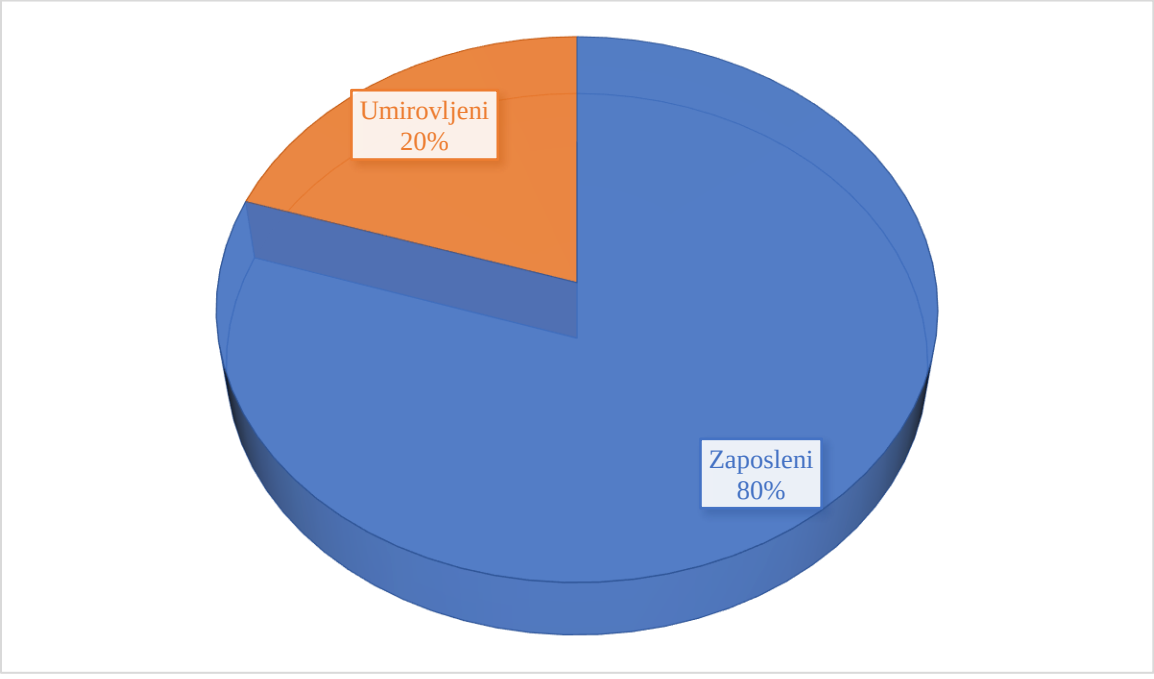
Grafikon 3. Razina obrazovanja



Izvor 3. Autorski rad

Od 10 ispitanika, dvoje ima srednju stručnu spremu, troje višu stručnu spremnu, dok petero ima visoku stručnu spremu. Osmero ispitanike je zaposleno, dok je dvoje ispitanika u mirovini. Svi ispitanici radili su ili još rade kao šalterski službenici u izravnom kontaktu s ljudima.

Grafikon 4. Radni status ispitanika



Izvor 4. Autorski rad

7.2. PERCEPCIJA ISPITANIKA O „TEŠKIM“ OSOBAMA

U prvom pitanju, ispitanici su trebali opisati primjer teškog komunikatora koji su iskusili prilikom rješavanja nekog problema. Kako se radi o pitanju otvorenog tipa, odgovori su bili različiti i svatko je opisao svoje iskustvo. Ovo pitanje ključno je za utvrđivanje karakteristika „teških“ osoba. Zbog lakšeg razumijevanja, ispitanicima je dodijeljeno prvih deset slova abecede, točnije od slova A do slova J.

Tablica 1. Percepcija ispitanika o "teškim" osobama

Ispitanici	Karakteristike teških osoba	Metoda persuazije	Uspješnost
A	• agresivnost, • vrijeđanje, • vikanje, • nekontrolirano lamatanje rukama	• aktivno slušanje • zadržavanje pozornosti • asertivni pristup	uspješan
B	• narcisoidnost • problem slušanja	• aktivno slušanje • spoznaja o utjecaju riječi	uspješan
C	• problem slušanja • agresivnost • uvijek u pravu	• aktivno slušanje • čitanje govora tijela • intonacija glasa	nema odgovora
D	• narcisoidnost • problem slušanja • upadanje u riječ • vrijeđanje	• asertivni pristup • pamćenje	uspješan
E	• problem slušanja • uvijek u pravu • agresivnost • krut stav	• intonacija glasa	nije uspješan
F	• srditost • agresivnost • problem slušanja	• aktivno slušanje • pregovaračke vještine	uspješan

	• krut stav • sve zna • puno govore • vikanje	• intonacija glasa	
G	• vikanje • bezobrazluk • agresivnost • krut stav	• aktivno slušanje • intonacija glasa • pregovaračke vještine	uspješan
H	• prigovaranje • gunđanje • eksplozivnost	• asertivni pristup • aktivno slušanje • intonacija glasa	nema odgovora
I	• krut stav • agresivnost • problem slušanja • uvijek u pravu	• aktivno slušanje • pregovaračke vještine	uspješan
J	• utjecaj opijata • malo priča • problem slušanja	• intonacija glasa	nije uspješan

Izvor 5. Autorski rad

Tako je ispitanik A imao nedavno jednu stranku koja je zbog zatvaranja poštanskog sandučića, došla u jedan dio ureda, prijetila i rekla da ide u drugi dio ureda nekome razbiti glavu te je kasnije u drugom dijelu ureda počela vrijeđanjem, vikanjem i nekontroliranim mahanjem ruku. Ispitanik B navodi problem s aktivnim slušanjem. Jednom je prilikom tako klijenta aktivno slušao i na kraju rezimirao sve što je klijent rekao, no klijent je to krivo protumačio i shvatio kao da ga ispitanik podcjenjuje jer je on to već prije sam rekao. Ispitanik C navodi, kako je osoba s kojom je rješavala neki problem, uopće nije slušala te je nastupila riječima „ ti to moraš kako ja kažem“, iako se trudio mirno objasniti da se sa istim ne slaže, rezultiralo je prekidom komunikacije i problem se nije riješio. Ispitanik D se susreo s osobom koja je pričala samo o sebi, nije slušala, samo je upadala u riječ te određeni konsenzus nije postignut jer se drugoj strani žurilo uz poruku da će se vratiti razgovarati s nekim pametnijim.

Ispitanik E navodi da se susreo s pregršt teških komunikatora pošto mu je radno mjesto usko vezano uz rad s ljudima. Smatra da ljudi u današnje vrijeme sve manje slušaju, previše nameću

vlastita mišljenja i stajališta, a premalo uzimaju u obzir tuđa što dovodi do problema u komunikaciji. Tako je ispitanik jednom prilikom imao teškog komunikatora koji je, nakon višednevnih razgovora, završio prigovorom na njegov račun. Ispitanik F je naveo da svakodnevno radi s klijentima te se često dogodi da dođe osoba s kojom je teško komunicirati. Klijent često dolazi ljut i spreman da pokaže da je on glavni i da niste u pravu, bez obzira o čemu se radilo. Također, navodi da takva osoba dolazi sa čvrstim stavom, ima odgovor na sve i često nije moguće doći do riječi, no kada uspije doći do riječi smatra da može smiriti takvu osobu, objasniti do čega je došlo do problema i kako će ga riješiti.

Ispitanik G našao se u situaciji gdje je sugovornik počeo vikati, bio je izuzetno bezobrazan te je počeo prijetiti. Kako ga nije mogla smiriti, na kraju je morala upotrijebiti njegov ton što ga je na kraju smirilo da bi u konačnici postigli dogovor. Ispitanik H prisjetio se osobe koja je stalno nešto prigovarala pa čak i kada su uspjeli riješiti problem. Ispitanik I imao je neugodnu situaciju jer je klijent došao pod utjecajem raznih opijata, malo je pričala, jedva se potpisala. Ispitanik je bio sretan što nisu ulazili u kompliciranu komunikaciju ili raspravu jer se bojao kako bi to moglo završiti. Posljednji, ispitanik J, naveo je primjer kako je na sastanku trebalo donijeti jednoglasnu odluku, no jedan od sudionika nije nikako htio promijeniti mišljenje. Zbog jednog teškog komunikatora sastanak je krenuo u krivom smjeru, došlo je do tenzija te je komunikacija bila neugodna.

Na temelju svih danih odgovora na prvo pitanje, može se zaključiti kako svi ispitanici često ulaze u komunikaciju s teškim komunikatorima što nije čudno s obzirom na to da su u neposrednom kontaktu s ljudima i zadacima koje obavljaju. Prvo pitanje nam govori i da „teški“ komunikatori ne moraju biti samo klijenti nego i suradnici na poslu. Svi su imali neke situacije koje pamte i koje su im dale određeno iskustvo za buduće situacije.

Drugo pitanje povezano je s hipotezom broj dva. Ispitanici su morali navesti prepoznaju li „tešku“ osobu prije nego uđu s njom u razgovor na temelju njegovih vidljivih emocija koje su karakteristične za takve osobe. Ispitanik A odgovorio je da naravno da ih prepoznaje, jer ima 32 godine radnog staža, stoga ih prepoznaje čim se približavaju. Ispitanik B ističe da ih u pravilu prepoznaje. Ispitanik C navodi da ih prepoznaje jer osoba ima agresivan stav tijela i prije nego razgovor počne. Ispitanik D kratko odgovara da. Ispitanik E navodi da ih prepoznaje na temelju njihovih reakcija i ponašanja. Ispitanik F odgovara da ih prepoznaje jer takve osobe dolaze ljute i uzrujane što ispitanik vidi po izrazu lica i držanju. Ispitanik G ističe da ih uglavnom prepoznaje jer su glasne i pokušavaju nadglasavanjem i uvredama ishoditi svoj cilj, naglašava da nemaju razumijevanja za nikoga, jer ne žele čuti nikoga osim sebe. Ispitanik H kratko odgovara da, kao

i ispitanik J. Posljednji ispitanik I odgovara da ih prepoznaje, na temelju izraza lica, držanja i položaja tijela.

Odgovori na drugo pitanje govore nam da ispitanici znaju prepoznati „teške“ osobe bez obzira je li komunikacija već počela ili nije. Ispitanici to lako prepoznaju, jednostavno čitanjem govora tijela i razumijevanjem facijalnih ekspresija, a to su dvije glavne vještine kojima se prepoznaju emocije. Kao što je navedeno u teorijskom djelu ovog rada, vrlo je važno znati čitati govor tijela. Ova metoda ispitanicima uvelike olakšava i ubrzava komunikaciju u cilju pozitivnog odgovora. Može se reći da je ovo ključna metoda persuazije za komunikacijski proces s „teškim“ osobama jer se odvija i prije same komunikacije pa osoba ima vremena pripremiti se na komunikaciju koja slijedi.

U trećem pitanju, u ovom drugom dijelu intervjua, ispitanici su trebali izraziti svoje mišljenje o tome mogu li „teški“ komunikatori upravljati emocijama u trenutku rasprave. Ispitanik A smatra da ne mogu i to objašnjava da takve osobe dolaze uzrujane, ljute, nervozne. Ispitanik B kratko odgovara ne. Ispitanik C navodi da je mišljenja da mogu do određene mjere kontrolirati, ali ukoliko rasprava potraje emocije krenu izvirati iz njih. Ispitanik D kratko odgovara ne. Ispitanik E odgovara da iz njegovog vlastitog iskustva, emocije definitivno prevladavaju njihovu sposobnost za upravljanje i kontrolu psihe tijekom rasprave. Ispitanik F smatra da teško mogu upravljati svojim emocijama, pogotovo ako im se kaže nešto što istima ne odgovara. Navodi da će teško kontrolirati svoje emocije zbog ljutnje i želje da se izbore za sebe i svoja prava. Ali smatra da ako osoba uspije doći do riječi i ako im se neke stvari objasne, „teški“ komunikatori mogu početi kontrolirati svoje emocije. Navodi da većinu klijenata koji su „teške“ osobe može na taj način smiriti i u većini slučajeva riješi problem. Ispitanik G smatra da takve osobe ne mogu upravljati svojim emocijama jer da mogu ne bi se tako odnosili prema drugima. Ispitanik H kratko odgovara ne. Ispitanik I navodi da je apsolutno siguran da takve osobe ne mogu upravljati svojim emocijama, jer su u nekom svom filmu i definitivno ne razmišljaju o tome da kontroliraju svoje emocije. Posljednji ispitanik J smatra, da naravno, da takve osobe ne mogu upravljati svojim emocijama.

U zadnjem pitanju ovog dijela istraživanja, ispitanici su morali navesti koje emocije primjećuju na „teškim“ osobama u trenutku rasprave. Stoga Ispitanik A navodi kruti stav, uzrujanost, srditost i nervozu. Ispitanik B primjećuje ljutnju i nervozu. Ispitanik C primjećuje agresivnost, jednostranu komunikaciju. Navodi da takve osobe misle da sve znaju, da se unose u osobni prostor sugovornika i izgovaraju neugodne riječi. Ispitanik D odgovara ljutnja, uzrujanost, nezadovoljstvo i uznemirenost. Ispitanik E primjećuje agresiju, bijes i neugodu. Ispitanik F

navodi da najčešće primjećuje ljutnju i nezadovoljstvo. Ispitanik G primjećuje srdžbu, bijes, agresiju i netrpeljivost prema svima oko sebe. Ispitanik H odgovara da primjećuje agresivnost. Ispitanik I navodi emocije kao što su ljutnja, bijes i želja za kontrolom i upravljanjem. Na kraju, ispitanik J primjećuje ljutnju, narcisoidnost, nemir i agresiju.

Zadnje pitanje u ovom dijelu nije direktno povezano s hipotezama ali daje dobre smjernice za određivanje karakteristika „teških" osoba. Ispitanici u ovom pitanju nisu naglašavali samo emocije, nego i karakteristike ponašanja. Kao što je navedeno u teorijskom dijelu rada, veliki problem predstavlja kad je osoba agresivna jer ih onda karakteriziraju emocije koje pripadaju tom tipu ponašanja. Najviše se spominju ljutnja, srdžba, bijes, a to su karakteristike agresivnih komunikatora. Nadalje, spominju se karakteristike od kojih su neke glavne karakteristike „teških" osoba, točnije nekih vrsta, na primjer, narcisoidnost, sveznanje i netrpeljivost. Na temelju odgovora, može se reći da dvoje ispitanika primjećuju i govor tijela i na temelju toga određuju emocije, što su odlike uspješnih metoda persuazije u komunikaciji.

7.3. STAVOVI ISPITANIKA O KOMUNIKACIJSKOM PROCESU S „TEŠKIM" OSOBAMA

U prvom pitanju, posljednjeg dijela istraživanja, ispitanici su morali odrediti na koji način oni rješavaju komunikaciju s „teškim" osobama i navesti smatraju li da su u tome uspješni. Tako je ispitanik A odgovorio da pokušava komunikaciju dovesti na nivo gdje se ona odvija normalno, da smiruje osobu i napominje da se može normalno razgovarati i naglašava da je u većini slučajeva uspješna. Na temelju ovog odgovora možemo vidjeti da ispitanik A kombinira neke od metoda persuazije navedene u teorijskom dijelu rada, kao uspješne u komunikacijskom procesu s „teškim" osobama. Ispitanik A pristupa osobi asertivno, koristi metodu aktivnog slušanja i zadržavanja pozornosti, što joj se pokazuje uspješno u većini slučajeva.

Ispitanik B prilikom komunikacije s „teškim" komunikatorima na početku postavlja određena pravila, odnosno, nakon što osoba iznese svoj stav, ispitanik B naglašava da je on slušao, nije upadao u riječ, stoga od sugovornika očekuje isto i nadodaje da je u većini slučajeva uspješan. Na temelju odgovora ispitanika B možemo vidjeti da koristi metodu aktivnog slušanja i metodu spoznaje o utjecaju riječi. Ispitanik C smatra da se relativno dobro nosi s „teškim" komunikatorima. Navodi da prilikom komunikacije nastoji ostati suzdržan, ne ulazi u raspravu nego nastoji projicirati smirenost, pažljivo sluša, i pokušava mirnim tonom privesti raspravu kraju. Ovdje se može reći da ispitanik C primjenjuje metodu aktivnog slušanja, čitanje govora

tijela, može se primijetiti da pazi i na intonaciju glasa što se veže sa metodom persuazije koja se naziva telefoniranje.

Ispitanik D smatra da je uspješan u rješavanju komunikacije s „teškim“ ljudima, nadodaje da je takva komunikacija iscrpljujuća te stresna i smatra da se na istu treba dobro pripremiti i upamtiti sve potrebne podatke, te na miran i staložen način argumentirati i pozitivno riješiti raspravu. Na temelju odgovora ispitanika D možemo vidjeti da problemu pristupa asertivnom komunikacijom i naglašava da je potrebno upamtiti podatke, što govori da ispitanik koristi metodu persuazije pod nazivom pamćenje. Ispitanik E navodi da se tijekom razgovora pokušava prilagoditi agresivnom ponašanju, razgovarati pomirljivim tonom te pokušava izbjeći eskalaciju razgovora u neželjenom smjeru i smatra da u tome nije uspješan. Ovdje se vidi da ispitanik E prilagođava intonaciju glasa, ali navodi da se prilagođava agresivnom ponašanju što govori da na neki način i sam postaje agresivan. Iako koristi jednu od metoda persuazije navodi da u rješavanju nije uspješan. To dovodi do zaključka da pogreške radi prvenstveno kod prilagođavanja agresivnom ponašanju jer da bi komunikacija bila uspješna, u teorijskom djelu rada, navedeno je da sugovornik mora biti asertivan prema „teškom“ komunikatoru. Nadalje, potrebno je kombinirati i više metoda persuazije u komunikaciji s „teškim“ osobama.

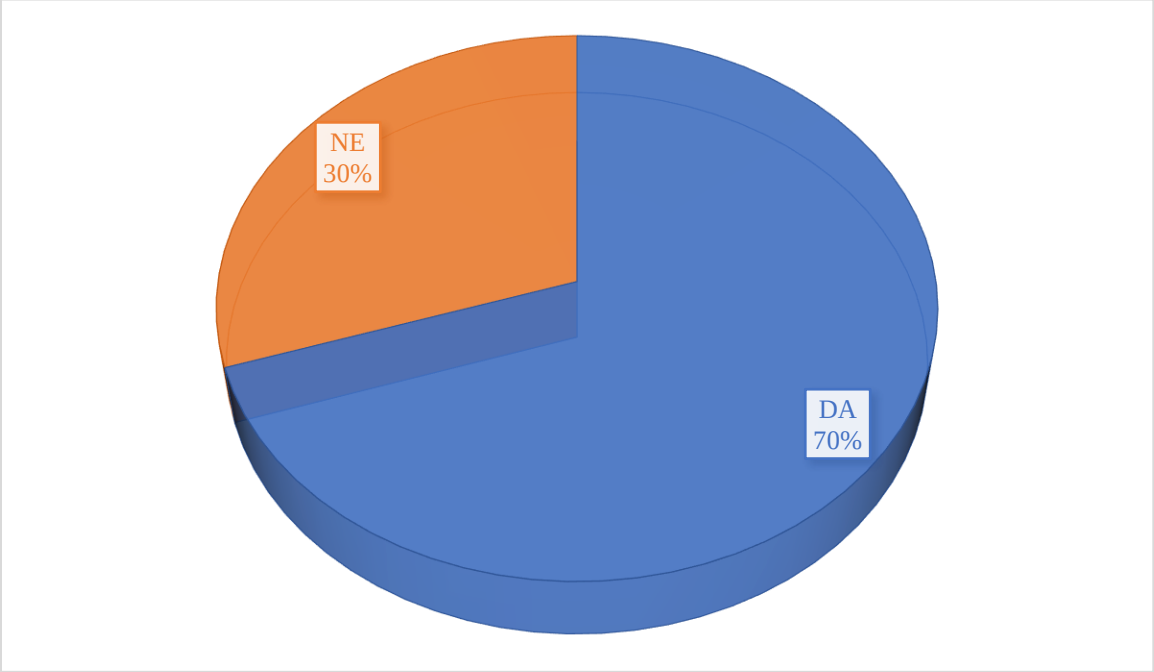
Ispitanik F odgovara da prilikom rješavanja komunikacije s „teškim“ osobama sasluša, pusti sugovornika da kaže što misli, a zatim smireno objasni zbog čega je došlo do problema i kako ga planira riješiti. Ispitanik F naglašava da je s vremenom naučio kontrolirati svoje emocije kada se radi o poslu. Smatra da je u istome uspješan. Na temelju ovog odgovora može se vidjeti da ispitanik F kombinira nekoliko metoda persuazije prilikom komunikacije s „teškim“ osobama. To su aktivno slušanje, intonacija glasa i pregovaračke vještine. Ispitanik F jedini od deset ispitanika navodi da je prilikom takve komunikacije važno prvenstveno kontrolirati svoje emocije, a zatim pristupiti sugovorniku. Ispitanik G navodi da uglavnom pokušava mirnim tonom smiriti napetost, sluša ga, daje mu vremena da se ispuše i nakon toga mu pokušava objasniti svoju stranu. Ovdje se vidi da ispitanik G također koristi kombiniranje nekih metoda persuazije, kao što su: slušanje, intonacija glasa i pregovaračke vještine.

Ispitanik H navodi da komunikaciju rješava mirnim tonom i pozitivnim stavom i da mu to ne uspijeva uvijek. Iako ispitanik H, „teškim“ komunikatorima pristupa asertivno, može se vidjeti da ponekad to nije dovoljno. Ispitanik I odgovara da uvijek pokušava smanjiti tenzije te ih svodi na što manju mjeru. Dopušta drugoj strani da iznese svoje mišljenje, te pokušava naći neko kompromisno rješenje. Također, može se vidjeti da ispitanik I kombinira aktivno slušanje i pregovaračke vještine. Ispitanik J odgovara da ovisno o situaciji ali u većini slučajeva ograđuje

se od bilo kakve komunikacije uz poruku neka se sugovornici obrate nadređenima i navodi da kako smatra da u istome nije uspješna. Na temelju ovog odgovora, može se vidjeti da ispitanik J, „teškoj“ osobi pristupa pokorno i da ne koristi niti jednu metodu persuazije. Ispitanik sam naglašava kako u istome nije uspješan što se može potvrditi činjenicom da osobi ne pristupa asertivno niti koristi metode persuazije.

U drugom pitanju ovog dijela istraživanja, ispitanici su morali odgovoriti jesu li prošli kakvu edukaciju, tečaj ili su na bilo koji način upućeni kako pravilno komunicirati.

Grafikon 5. Pohađanje edukacija



Izvor 6. Autorski rad

U grafu broj pet vidi se da je sedam od deset ispitanika pohađalo neke vrste priprema za komunikaciju s „teškim“ osobama, a troje ih navodi da nije. Tako je ispitanik A naveo da nije pohađao nikakvu vrstu edukacija, no naglašava da sve što uspješno rješava, radi to na temelju dugogodišnjeg radnog iskustva. Ispitanik B navodi da je prošao pripremu u okviru psiholoških predmeta na psihološko pedagoškom osposobljavanju na Pedagoškom fakultetu. Ispitanik C odgovara da je prošao nekoliko edukacija i tečajeva vezano na temu komunikacije i rješavanja sukoba. Ispitanik D kratko odgovara da. Ispitanik E navodi da je u okviru radnog mjesta, upućen na nekoliko edukacija, koje su mu pomogle u stresnim situacijama, u kojima se, navodi, nerijetko nađe. Isto tako navodi i ispitanik F. Prošao je više edukacija vezanih uz komunikaciju što mu je, kako kaže, došlo i više nego dobro, s obzirom na to, da svakodnevno radi s puno različitih ljudi i karaktera. Ispitanik G odgovara da je prošao edukaciju na temu

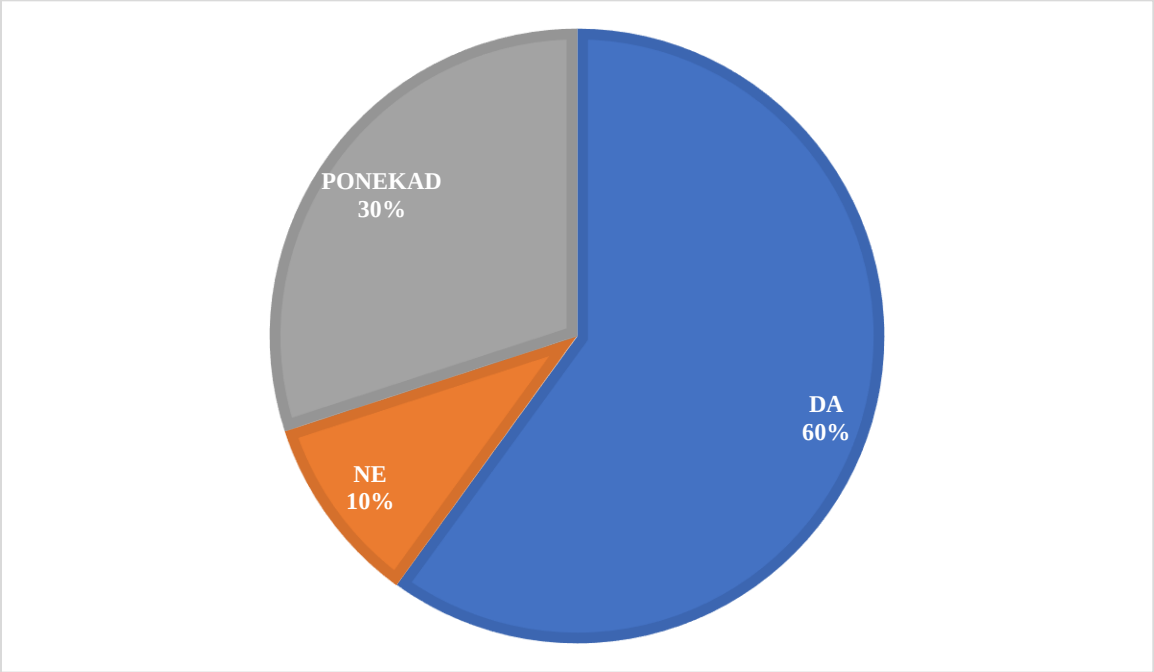
komunikacijskih vještina. Ispitanik H odgovara da nije prošao nikakvu vrstu priprema na takvu komunikaciju. Ispitanik I naglašava da je na poslu prošao edukacije na temu kako uspješno komunicirati. Posljednji, ispitanik J nije prošao nikakvu vrstu priprema.

U trećem pitanju ispitanici su odgovarali primjenjuju li naučene obrasce komunikacije na „teškim“ osobama. Kako je ispitanik A naveo da nije prošao edukaciju tako je i negativno odgovorio na pitanje primjenjuje li naučene obrasce. Ispitanik B navodi da ih u pravilu primjenjuje iako to ovisi o situaciji. Ispitanik C uvijek ih nastoji primijeniti. Ispitanik D navodi da ih primjenjuje jer mu to uvelike doprinosi boljim rezultatima tijekom rješavanja sukoba s „teškim“ osobama. Isto tako, ispitanik E navodi da iste primjenjuje i da mu uvelike pomažu. Ispitanik F navodi da obrasce primjenjuje. Ispitanik G navodi da pokušava primijeniti, ali da nisu ni sve „teške“ osobe iste i ne funkcioniraju niti isti obrasci ponašanja kod svih jednako, stoga smatra da prema takvim osobama treba imati individualan pristup. Ispitanik H navodi da ne primjenjuje naučene obrasce, s obzirom na to da edukaciju nije niti prošao. Ispitanik I navodi da naučene obrasce ne primjenjuje, ali da se ipak na kraju sve svede na iste. Naglašava, da ovisno o situaciji reagira spontano. Ispitanik J kratko odgovara ne.

U četvrtom pitanju ispitanici su trebali izraziti smatraju li da, prilikom komuniciranja s „teškim“ osobama moraju biti posebno pripremljeni za razgovor. Stoga, ispitanik A odgovara da smatra da bi trebali biti pripremljeni jer edukacijom imaju puno više prilika za uspješnije rješavanje nastale situacije. Ispitanik B kratko odgovara da. Ispitanik C smatra da vrlo često osoba nije u situaciji da se pripremi na razgovor jer ga ista ne očekuje ukoliko već unaprijed ne poznaje osobu i misli da nije niti potrebna neka posebna priprema već je dovoljno da osoba pokaže znak kako uvažava nečije mišljenje i na taj način, smatra, da se mijenja tijek razgovora. Ispitanik D kratko odgovara da. Ispitanik E smatra da se za takve razgovore treba pripremati, a ponajprije opskrbiti strpljenjem i umiriti se. Ispitanik F smatra da se ne treba posebno pripremati za takve razgovore, jer, naglašava, osoba nikad ne može znati kada će naići neki „teški“ komunikator niti ne može znati što će druga strana reći. Smatra da je za isto ključno iskustvo. Govori da se, na početku radnog staža, teško nosila s „teškim“ komunikatorima, sve je shvaćala osobno, danima je razmišljala o tome što je mogla i kako je trebala odgovoriti i reagirati, no s vremenom je to nestalo. Ispitanik G navodi da se ne treba posebno pripremati, ali da se svakako treba znati suzdržati i pokušati smiriti situaciju da ne eskalira. Ispitanik H kratko odgovara da. Ispitanik I smatra ako je osoba pripremljena na bilo koji način to može biti samo olakšanje. Ispitanik J navodi da bi priprema bila izuzetno dobra za svaku osobu koja je u interakciji s ljudima, dapače, smatra da bi se pripreme za komunikaciju trebale uvesti pod obavezno usavršavanje.

U petom pitanju ovog dijela istraživanja ispitanici su odgovarali smatraju li da pravilnom komunikacijom mogu pozitivno utjecati na teške komunikatore. Ovo pitanje povezano je s hipotezom broj jedan.

Grafikon 6. Pravilna komunikacija



Izvor 7. Autorski rad

Iz grafikona broj šest, može se vidjeti da su ispitanici podijeljena mišljenja. Šest ispitanika, točnije, ispitanici A, B, C, D, H i J odgovorili su da smatraju kako se pozitivni učinak može postići pravilnom komunikacijom. Ispitanici F, G i I odgovorili su da smatraju da se ponekad, ovisno o situaciji može utjecati na teške osobe, a jedan ispitanik, odnosno ispitanik E smatra da se uopće ne može utjecati na teške osobe.

U šestom pitanju ovog dijela istraživanja ispitanici su morali navesti, ukoliko su pravilno komunicirali sa „teškim“ komunikatorima, je li to doprinosilo bržem i boljem rješavanju problema. Ovo pitanje povezano je s hipotezom broj jedan. Ispitanik A odgovara da je uspio riješiti probleme pravilnom komunikacijom. Ispitanik B kratko odgovara da. Ispitanik C navodi da je konsenzus postignut jer je komunikacija na kraju postala pravilna i sugovornici su se međusobno počeli slušati i uvažavati. Ispitanik D navodi da je pravilnom komunikacijom efikasno riješio problem. Ispitanik E navodi da do sada pravilnom komunikacijom nije uspio efikasno riješiti problem. Ispitanik F tvrdi da pravilnom komunikacijom nije uvijek uspio riješiti problem. Ispitanik G navodi da je većinu nastalih problema uspio riješiti brže i bolje. Ispitanik H kratko odgovara da. Ispitanik I navodi da je pravilna komunikacija sigurno doprinijela ali da

to većinom ovisi o samoj osobi s kojom komunicira, točnije, „teškoj“ osobi. Posljednji ispitanik J navodi da mu je pravilna komunikacija doprinijela bržem i boljem rješavanju problema.

U posljednjem, sedmom pitanju, ispitanici su trebali izraziti svoje mišljenje o tome, ukoliko postoji kakav problem, može li se efikasnije riješiti ako je komunikacija pravilna i dobra. Pitanje broj šest povezano je s hipotezom broj jedan. Ispitanik A naglašava da naravno da, ako je komunikacija pravilna, da se efikasnije rješavaju problemi. Ispitanik B kratko odgovara da. Ispitanik C odgovara, svakako, jer je komunikacija jasna, dobra i pravilna, i naglašava da se u tom slučaju, svaki problem može efikasnije riješiti. Ispitanik D odgovara da je pravilna komunikacija ključna za efikasnije rješavanje problema. Ispitanik E navodi da je pravilna komunikacija put prema efikasnom rješavanju problema ali sve ovisi o „teškoj“ osobi s kojom komunicira. Ispitanik F navodi da misli da može. Naglašava, da klijentima uvijek pusti da izlože što ih muči i pritom ih ne prekida, a kada klijent završi, ispitanik F, na smiren način pokušava im objasniti što se dogodilo i kako planira riješiti problem. Ispitanik G navodi da smatra kako se gotovo svaki problem može riješiti dobrom komunikacijom. Ispitanik H kratko odgovara da. Ispitanik I siguran je da se može jer sa lošom i pogrešnom komunikacijom, smatra, ne može se postići ništa. Posljednji, ispitanik J smatra da bi pravilnom komunikacijom sve bilo lakše, brže i bolje.

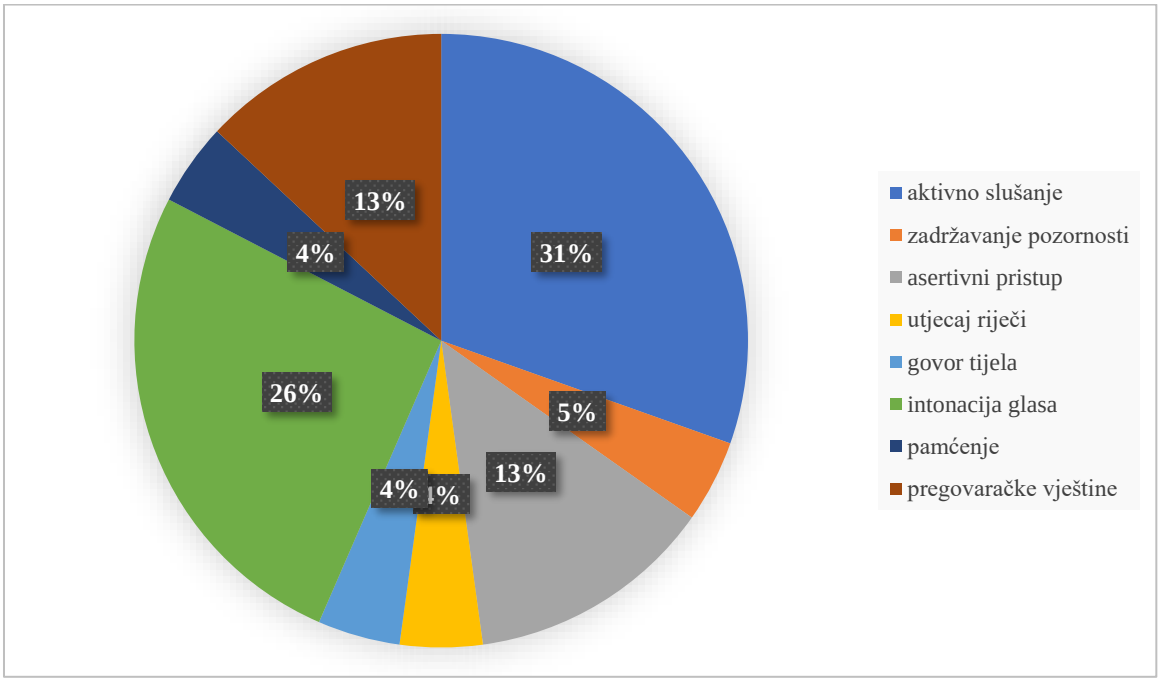
8. DISKUSIJA

Na temelju dobivenih rezultata potrebno je potvrditi ili opovrgnuti hipoteze koje su postavljene u skladu sa svrhom i ciljevima istraživanja.

Zbog lakše analize rezultata intervju je bio podijeljen u tri dijela. U trećem dijelu istraživanja postavljena su pitanja koja su se odnosila na hipotezu broj jedan.

Prvo pitanje određuje koje metode persuazije ispitanici koriste u komunikaciji s „teškim“ osobama i izražava njihovo mišljenje o uspješnosti iste. U teorijskom dijelu rada navedeno je sedam metoda persuazije uz jednu vrstu ponašanja, koje zajedno karakteriziraju uspješnu komunikaciju.

Grafikon 7. Metode persuazije



Izvor 8. Autorski rad

Prema odgovorima ispitanika može se vidjeti da koriste navedene metode persuazije. Ispitanici najviše koriste metodu aktivnog slušanja, jer čak osam od deset ispitanika navodi da prvenstveno slušaju svoje sugovornike koji su okarakterizirani kao „teški“ komunikatori. Uz aktivno slušanje, ispitanici navode čitanje govora tijela, pregovaračke vještine, uvažavanje riječi, intonacija glasa, pamćenje i pozornost. Može se reći da svaki ispitanik koristi dvije ili više navedenih metoda persuazije, i po njihovim odgovorima, u tome se izjasnilo uspješno sedam od deset ispitanika. S time da dva od tri preostala ispitanika nisu konkretno odgovorili na ovaj dio pitanja, a samo jedan naglašava da smatra da nije uspješan. Prema odgovoru

ispitanika koji se izjasnio da u komunikaciji nije uspješan vidi se da ne koristi niti jednu od metoda persuazije, i sam naglašava da „teškom“ komunikatoru pristupa agresivno. Devet od deset osoba „teškim“ komunikatorima pristupa asertivno. Ispitanici ne kombiniraju svih sedam, već najmanje dvije metode persuazije, što se prema rezultatima pokazalo uspješno u komunikacijskom procesu s „teškim“ osobama.

Drugo pitanje govori jesu li ispitanici na bilo koji način upoznati s pravilnim načinom komuniciranja s „teškim“ osobama, odnosno jesu li prošli kakvu edukaciju, tečaj ili slično. Ovo pitanje važno je da bi se dobio uvid jesu li ispitanici upoznati s metodama persuazije i da li ih kao takve koriste. Rezultati su pokazali, da su ispitanici visoke ili više stručne spreme, prošli neku vrstu pripreme na komuniciranje s „teškim“ osobama. Od ovih ispitanika samo je dvoje navelo da se edukaciju ili tečaj polazili u sklopu mjesta zaposlenja, a ostali navode pripremu u smislu predmeta komunikacije, psihologije ili pedagogije u obrazovnim ustanovama koje su pohađali. Ispitanika s višom ili visokom stručnom spremom je osam, dok ostala dva ispitanika komunikaciju s „teškim“ osobama rješavaju isključivo na temelju radnog iskustva. Ispitanici koji nisu prošli neku vrstu pripreme, nesvjesno koriste metode persuazije navedene u teorijskom dijelu rada. Stoga, može se reći da čak i kada osobe nisu upoznate s pravilnim načinom komuniciranja, „teški“ komunikatori dovode ih do korištenja pravilnih metoda jer im se to pokazuje uspješnim.

Treće pitanje određuje primjenjuju li ispitanici obrasce koje su naučili na edukacijama koje su pohađali. Četiri od deset ispitanika izjasnilo se da ne primjenjuje naučene obrasce komunikacije, što je u redu za dvije od tih osoba jer na isto nisu pripremljene ili naučene. Međutim, dvije osobe koje su prošle neku vrstu edukacija izjasnile su se da ne primjenjuju istu. Oni naglašavaju da svakom „teškom“ komunikatoru, pristupaju spontano, jer se isti razlikuju u ponašanju ili načinu komunikacije. Smatraju da se naučeni obrasci kao takvi, ne mogu primijeniti na svakog „teškog“ komunikatora jednako, nego da im se mora prilagođavati kako ponašanjem tako obrascima odnosno metodama. Iako ispitanici svakom komunikatoru pristupaju individualno, nisu svjesni da zapravo koriste pravilne metode persuazije u komuniciranju, što se može vidjeti na odgovorima iz prvog pitanja ovog dijela istraživanja. Ostalih šest ispitanika navelo je da koristi naučene metode persuazije prilikom komunikacije s „teškim“ osobama. Kao što smo vidjeli u prvom pitanju, sedam od deset ispitanika izjašnjava se kao uspješni u komunikaciji s „teškim“ osobama i može se zaključiti da je to tako jer ispitanici primjenjuju pravilne obrasce komunikacije, odnosno metode persuazije.

Četvrto pitanje određuje stavove ispitanika o posebnim pripremama za komunikaciju s „teškim“ osobama. Ovo pitanje važno je, jer da bi osoba mogla pravilno komunicirati s „teškim“ osobama, autor smatra da bi ista trebala biti posebno pripremljena odnosno unaprijed upoznata s metodama persuazije. Ispitanici, od kojih su neki čak i umirovljenici, kompetentni su da odrede treba li svaka osoba biti posebno pripremljena na komunikaciju s „teškim“ osobama, na temelju njihovog dugogodišnjeg radnog iskustva, a samim time i dugogodišnjim iskustvom u komuniciranju s „teškim“ osobama. Odgovori na ovo pitanje podijeljeni su u omjeru 50:50. Pet od deset ispitanika odgovorilo je da smatra da je za uspješnu komunikaciju potrebno polaziti neku vrstu pripreme, jer bi im to uvelike olakšalo upravljanje komunikacijskim procesom. Međutim, druga polovica ispitanika smatra da nije potrebno biti posebno pripremljen, već se uspješno može komunicirati i na temelju samog iskustva koje se stječe radom i susretanjem s takvim osobama. Ova druga polovica ispitanika navodi da im samo iskustvo pokazuje koji su to pravilni načini komunikacije, što se može potvrditi s obzirom na odgovore iz prethodnih pitanja koji pokazuju da neki ispitanici nesvjesno koriste metode persuazije, što se njima pokazalo uspješnim. Stoga, može se reći da su edukacije ili nešto slično, potrebne za uspješnu komunikaciju, međutim nisu krucijalne, te da se pravilne metode persuazije mogu naučiti i iz samog iskustva.

Peto pitanje služi da bi se utvrdila važnost pozitivnog utjecaja na „teške“ osobe pomoću pravilne komunikacije. Vrlo je važno na takve osobe pozitivno utjecati da bi se postigao konsenzus, koji je ključan, kako za „teškog“ komunikatora, tako i za njegovog sugovornika. Prilikom komuniciranja s takvim osobama često dovodi do sukoba ili konflikta, stoga je od velike važnosti pozitivno utjecati na ponašanje i emocije „teških“ osoba, a to je moguće samo komunikacijom. Kada se na „teškog“ komunikatora ne bi pozitivno utjecalo, sa sigurnošću se može reći da isto dovodi do još većih sukoba ili nesuglasica. Šezdeset posto ispitanika smatra da bi se pravilnom komunikacijom moglo pozitivno utjecati na „teške“ komunikatore, što se može potvrditi jer su se isti ispitanici izjasnili kao uspješni u komunikaciji s „teškim“ osobama. Dok drugih trideset posto smatra da se može ponekad ali ne uvijek, a samo jedna osoba smatra da se na takve osobe ne može utjecati. Ispitanik koji smatra da se na takve osobe ne može utjecati izjasnio se u prvom pitanju kako nije uspješan u komunikaciji s „teškim“ osobama. S obzirom na to i s obzirom da većina ispitanika smatra da se pravilnom komunikacijom može utjecati na takve osobe, može se reći da pravilna komunikacija uvjetuje pozitivni utjecaj na „teške“ osobe.

Šesto pitanje određivalo je uspješnost rješavanja problema pravilnom komunikacijom. Prema iskustvima koja su imali s „teškim“ komunikatorima, točnije, prilikom rješavanja problema s istima, devet od deset osoba izjasnilo se da ako su pravilno komunicirali to im je doprinijelo bržem i boljem rješavanju problema. Jedan ispitanik izjasnio se da mu takva komunikacija nije doprinijela bržem i boljem rješavanju problema, no u intervjuu istog ispitanika to jest prema odgovorima ispitanika vidi se da isti ne koristi pravilne načine komuniciranja odnosno metode persuazije. Može se reći da ispitanik ne zna koje su metode persuazije i kao takve ih ne koristi. Na temelju odgovora, može se reći da prilikom nastanka nekog problema, ispitanici pravilnom komunikacijom efikasno rješavaju problem.

U sedmom, posljednjem, pitanju ovog dijela istraživanja, određivala se efikasnost rješavanja problema uz uvjet da je komunikacija pravilna i dobra. Kada nastane problem, a komunikacija nije pravilna i dobra, dolazi do nepotrebnih nuspojava, kao što su konflikti, oduzimanje previše vremena i slično. Efikasno rješavanje problema ključno je za svaku osobu kako u privatnom tako i poslovnom životu. Stoga je potrebno utvrditi je li pravilna komunikacija način na koji se problemi rješavaju efikasno. Osam od deset ispitanika smatra da je pravilna i dobra komunikacija uvjet za efikasno rješavanja problema, dok ostala dva ispitanika smatraju da je komunikacija bitna ali da efikasno rješavanje ovisi o samom „teškom“ komunikatoru. Stoga, može se reći da svih deset ispitanika smatra da je pravilna i dobra komunikacija uvjet za efikasnije rješavanje problema. Što nam potvrđuju odgovori na prethodno pitanje gdje se osam ispitanika izjasnilo da su pravilnom komunikacijom uspješno rješavali probleme. Zaključak je dakle da je pravilna i dobra komunikacija, uvjet za efikasno rješavanje problema.

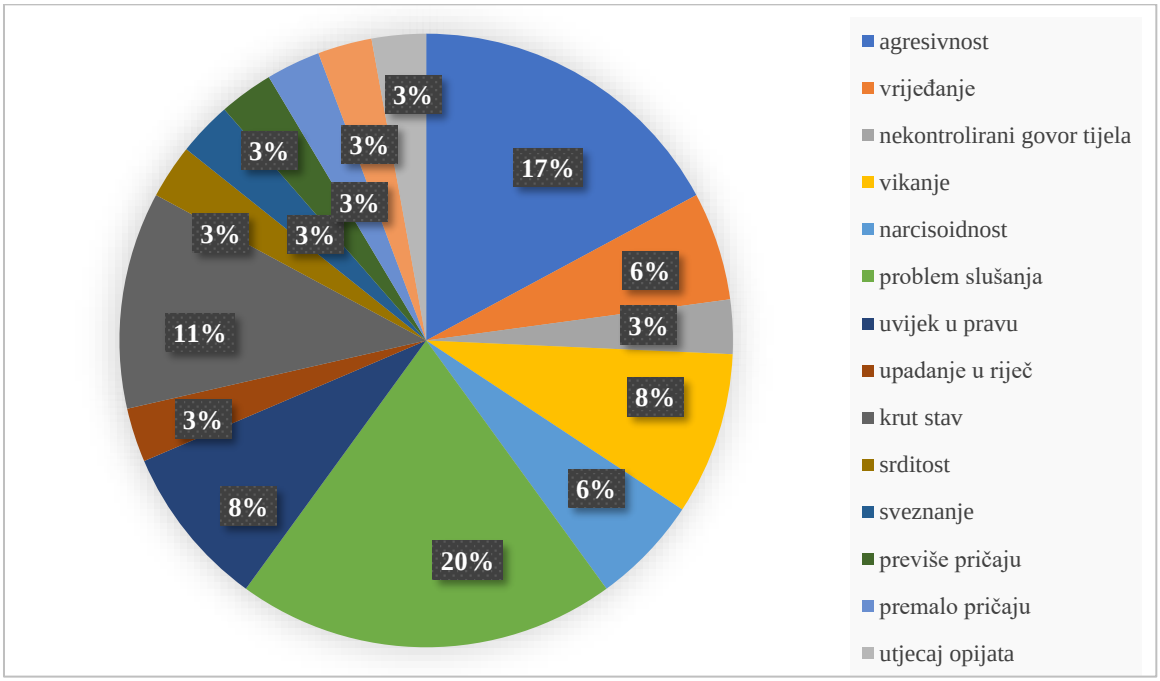
Ispitanici u svojim odgovorima jasno daju do znanja da je pravilna komunikacija izrazito važna za komunikacijski proces s „teškim“ osobama. Ona doprinosi efikasnijem rješavanju problema što ispitanici potvrđuju svojim iskustvima. Ispitanici nisu nužno upoznati sa metodama persuazije, ali ih i sami koriste na temelju iskustva. Intervju potvrđuje da su metode koje su navedene u teorijskom djelu rada kao uspješne, zapravo uspješne u komunikacijskom procesu s „teškim“ osobama i kao takve, karakteriziraju pravilnu komunikaciju. Na temelju pitanja i odgovora trećeg dijela istraživanja može se reći da je hipoteza broj jedan, koja glasi: „ Pravilnim odabirom metode komunikacije s „teškim“ osobama može se utjecati na efikasnost rješavanja problema“, potvrđena.

Da bi mogli odrediti „teške“ osobe potrebno je to sagledati i sa psihološke strane. Osobe koje su okarakterizirane kao „teški“ komunikatori nerijetko pokazuju mnoštvo negativnih emocija.

U drugom dijelu istraživanja pitanja su postavljena kako bi se hipoteza broj dva potvrdila ili opovrgnula.

Prvo pitanje nije direktno povezano s hipotezom no važno je da bi se utvrdile dobre smjernice za određivanje karakteristika „teških“ osoba. Stoga su ispitanici opisivali primjer teškog komunikatora kojeg su iskusili. Svih deset ispitanika, navodili su primjere iz svakodnevnog radnog dana.

Grafikon 8. Karakteristike "teških" osoba



Izvor 9. Autorski rad

Iz odgovora može se vidjeti da ispitanici, uz emocije i ponašanje koje su primijetili, vrlo dobro primjećuju i negativni govor tijela. U teorijskom dijelu rada navedene su određene vrste „teških“ komunikatora. Pa tako prema odgovorima ispitanika, isti se najviše susreću sa sljedećim vrstama ispitanika: gunđalo, narcisoidan tip, kruta osoba i brbljavci. Ispitanici ne koriste ove nazive, međutim njihovi opisi odgovaraju opisima navedenih vrsta „teških“ osoba. Ispitanici spominju i kombinacije više vrsta „teških“ osoba na primjer, nepouzdana osoba i oklijevalo. Svih deset ispitanika primjećuju jednu vrstu ponašanja kod svih gore navedenih vrsta, a to je agresivno ponašanje. U odgovorima ispitanika, vidi se da „teški“ komunikatori ne primjenjuju metode persuazije u komunikacija, pa tako ispitanici navode problem aktivnog slušanja, intonacija glasa, pregovaračke vještine, točnije, sve navedene metode persuazije, jer u konačnici, da ih primjenjuju, ne bi bili „teški“ komunikatori. Iz odgovora može se zaključiti da je jedna stvar zajednička svim „teškim“ osobama, a to je agresivno ponašanje.

Drugo pitanje ovog dijela istraživanja direktno je povezano s hipotezom broj dva. Određuje sposobnost ispitanika da prepoznaju „teške“ osobe na temelju njihovih vidljivih emocija prije nego uspostave komunikaciju. Ovo pitanje veoma je važno, jer se prepoznavanjem „teških“ komunikatora prije samog kontakta, može određivati buduća komunikaciju. Osobe imaju vremena pripremiti se i oblikovati način komunikacije koji bi odgovarao „teškoj“ osobi. Svih deset ispitanika navelo je da može prepoznati „teške“ osobe. S obzirom da pitanje navodi prepoznavanje „teških“ osoba prije same komunikacije, ispitanici rade to na temelju govora tijela. Njihov govor tijela uključuje krut stav, ruke prekrižene u laktovima , znojenje i facijalne ekspresije. U teorijskom dijelu rada navedeno je da se emocije osoba najviše mogu prepoznati facijalnim ekspresijama, ponajviše one negativne. Stoga, može se zaključiti da „teške“ osobe imaju distinktivan govor tijela odnosno emocija. Što potvrđuju i odgovori na prethodno pitanje jer ispitanici jasno opisuju govor tijela koji je karakterističan za „teške“ osobe.

Treće direktno je povezano s hipotezom broj dva jer ispitanici izražavaju svoje mišljenje o tome mogu li „teške“ osobe upravljati svojim emocijama u trenutku rasprave. Hipoteza tvrdi da takve osobe ne mogu upravljati svojim emocijama jer da mogu sama komunikacija bi se odvijala u smirenom tonu i do većine problema ne bi niti došlo, a kad bi i došlo, oni bi se lakše riješili. Upravljanje emocijama ključno je za dobru komunikaciju. Odgovorima na ovo pitanje devet od deset ispitanika navodi da „teške“ osobe ne mogu upravljati svojim emocijama u trenutku rasprave, međutim jedna osoba navodi da smatra da ih mogu kontrolirati do određene mjere. Pa se može reći da svih deset ispitanika navodi da „teške“ osobe ne mogu upravljati svojim emocijama u trenutku rasprave. Stoga, na temelju odgovora na treće pitanje može se reći da osobe koje su „teški“ komunikatori ne mogu upravljati svojim emocijama u trenutku rasprave što potvrđuje hipotezu broj dva.

Posljednje, četvrto pitanje ovog dijela istraživanja, kao i prvo, nije direktno povezano s hipotezom ali važno je da bi se utvrdile dobre smjernice za određivanje karakteristika „teških“ komunikatora. S obzirom na to da su emocije ključni dijelovi karaktera, točnije, ličnosti svake osobe, vrlo je važno utvrditi koje to emocije karakteriziraju „teške“ osobe. Stoga ovo pitanje određuje koje su emocije vidljive na „teškim“ komunikatorima u trenutku rasprave. Na temelju odgovora na ovo pitanje može se vidjeti da svih deset ispitanika navodi emocije koje su karakteristične za agresivno ponašanje, a to su: ljutnja, nervoza, uzrujanost, nezadovoljstvo, agresija i bijes. U teorijskom dijelu navedeno je da osobe koje karakterizira agresivno ponašanje ne mogu upravljati emocijama što se može potvrditi na temelju odgovora na ovo pitanje.

Na temelju pitanja i odgovora iz ovog dijela istraživanja, jasno su određene karakteristike „teških“ osoba. Njih krase samo negativne osobine i agresivno ponašanje. To je ujedno i potvrđeno samom definicijom „teških“ osoba koja govori da su one subjektivan pojam jer označuju one osobe koje sugovorniku ne odgovaraju. Upravljanje emocijama odlika je samo dobrih komunikatora, točnije osoba koje imaju asertivnu vrstu ponašanja. Stoga, hipoteza broj dva koja glasi: „ „Teške“ osobe ne upravljaju svojim emocijama“ je potvrđena.

8.1. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA

Za ovaj rad mogu se odrediti neka ograničenja. Provođenje intervjua isključivo na šalterskim radnicima ograničava istraživanje. Isto tako odgovori pojedinih ispitanika, kontradiktorni su jedni s drugima. Postoji mogućnost da su ispitanici bili neiskreni u svojim odgovorima.

9. ZAKLJUČAK

Svaka osoba se kroz život susreće sa nekom vrstom „teških“ komunikatora. „Teške“ osobe imaju snažan utjecaj na komunikaciju. Bilo kakva vrsta odnosa s „teškim“ osobama je veoma teška, jer su jednostavno i osobe takve , teške. Da bi uspješno komunicirali s teškim osobama potrebno je uvažiti niz čimbenika. Vrlo je važno da prilikom komunikacije s takvim ljudima, svaka osoba počne od sebe i vlastitog ponašanja. Da bi komunikacija bila uspješna, sugovorniku se treba pristupati asertivno. Sugovornici moraju naučiti kako postupati s agresivnim osobama, iako je istraživanjem dokazano da to ne moraju nužno biti edukacije ili tečajevi i slično već se to može naučiti na temelju iskustva u radu s ljudima. „Teške“ osobe veoma je lako prepoznati samo je potrebno malo znanja u čitanju govora tijela. Čovjekove emocije puno govore o istom, a jako lako ih je prepoznati govorom tijela. Stoga, ključno je poznavati neke vrste metoda persuazije da bi komunikacija bila uspješna i da bi se postigao ultimativni cilj svake komunikacije, konsenzus.

Opći cilj ovog rada bio je utvrditi efikasni način komunikacije s „teškim“ osobama, te je bilo potrebno utvrditi utječu li „teške“ osobe na tijek i ishod komunikacije i utvrditi metode komunikacije kojima se može utjecati na željeni ishod komunikacijskog procesa i preuzeti kontrolu nad istim. Zatim, su u skladu s ciljem istraživanja postavljene hipoteze koje je trebalo potvrditi ili opovrgnuti. Na temelju rezultata istraživanja koje je bilo provedeno na fokus grupi od deset ljudi, potvrđena je hipoteza da se pravilnim odabirom metode komunikacije s „teškim“ osobama može utjecati na efikasnost rješavanja problema. Također je potvrđena i hipoteza da „teške“ osobe ne upravljaju svojim emocijama.

Ovo istraživanje bilo je predistraživanje kojim su se prikupljala saznanja za izradu istraživačkog instrumenta za neko veće anketno istraživanje, koje autor ovog rada neće provoditi.

U VARAŽDINU, 25. VELJAČE 2020.

Sara Ribić

10. LITERATURA

Knjige:

1. Aronson, E. (2005.) *Socijalna psihologija.* Zagreb: Mate.
2. Benien, K. (2006.) *Kako voditi teške razgovore.* Zagreb: Erudita.
3. Brajša, P. (1996.) *Umijeće razgovora*. Pula: C.A.S.H.
4. Brajša, P. (1996.) *Umijeće svađanja*. Pula: C.A.S.H.
5. Breitman, P., Hatch C. (2002.) *Kako reći „ne“ i ne osjećati se krivim*. Zagreb: Mozaik knjiga.
6. Borg, J. (2010.) *Moć uvjeravanja*. Zagreb: Veble commerce.
7. Brlas, S. (2010.) *Psihologija komunikacije.* Zagreb: Naklada Slap.
8. Goleman, D. (1997.) *Emocionalna inteligencija.* Zagreb: Mozaik knjiga.
9. Goleman, D. (2000.) *Emocionalna inteligencija u poslu.* Zagreb: Mozaik knjiga.
10. Gutić, D. (2018.) *Emocionalnom inteligencijom do poslovnog uspjeha.* Osijek: Studio HS Internet.
11. Gutić, D., Šarić, E. (2017.) *Upravljanje emocionalnom inteligencijom.* Mostar: Univerzitet modernih znanosti – CKM.
12. Leinert Novosel, S. (2012.) *Komunikacijski kompas*. Zagreb: Plejada.
13. Leu, L. (2006.) *Nenasilna komunikacija.* Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.
14. Maxwell, J.C., Dornan J. (2002.) *Kako postati osoba s utjecajem*. Varaždin: Katarina Zrinski.
15. Miljković, D., Rijavec, M. (2002.) *Komuniciranje u organizaciji*. Zagreb: Edicija Obelisk.
16. Novak, B. (2001.) *Krizno komuniciranje.* Zagreb: Binoza Press.
17. Osredečki, E. (1992.) *Kultura poslovnog komuniciranja.* Samobor: Naklada Edo.
18. Osredečki E. (1992.) *Poslovno komuniciranje i poslovni bonton.* Samobor: Naklada Edo.
19. Plenković, M. (1991.) *Poslovna komunikologija*. Zagreb: Alineja.
20. Schulz von Thun, F. (2001.) *Kako međusobno razgovaramo 3.* Zagreb: Erudita.
21. Schulz von Thun, F. (2002.) *Kako međusobno razgovaramo 2.* Zagreb: Erudita.
22. Schulz von Thun, F. (2006.) *Kako međusobno razgovaramo 1.* Zagreb: Erudita.
23. Thomson, P. (1998.) *Tajna komunikacije*. Zagreb: Barka.
24. Uvodić – Vranić, Lj. (2011.) *Kako se dobro posvađati.* Zagreb: Profil.

25. Zvonarević, M. (1977.) *Psihologija.* Zagreb: Školska knjiga
26. Žitinski-Šoljić, M. (2002.) *Kultura poslovnoga komuniciranja.* Dubrovnik: Veleučilište u Dubrovniku.

Internetski izvori:

1. Cvjetković, E. (2018.) *„Teški" ljudi na radnome mjestu.* Dostupno na: https://www.moj-posao.net/Press-centar/Details/73525/Elena-Cvjetkovic-Teski-ljudi-na-radnome-mjestu/ (Datum pristupa: 19.1.2020.)
2. Markham, U. (2002.) *How to deal with difficult people*. Dostupno na: https://www.scribd.com/read/234816968/How-to-Deal-With-Difficult-People# (Datum pristupa: 4.2.2020.)
3. Psichiatria (2019.) *Teški ljudi: vrste i znakovi „teških" ljudi*. Dostupno na: https://hr.psichiatria.org/teski-ljudi-vrste-i-znakovi-teskih-ljudi/ (Datum pristupa: 19.1.2020.)

11. POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Dob ispitanika 27
Grafikon 2. Spol ispitanika 27
Grafikon 3. Razina obrazovanja 28
Grafikon 4. Radni status ispitanika 28
Grafikon 5. Pohađanje edukacija 35
Grafikon 6. Pravilna komunikacija 37
Grafikon 7. Metode persuazije 39
Grafikon 8. Karakteristike "teških" osoba 43

12. POPIS TABLICA

Tablica 1. Percepcija ispitanika o "teškim" osobama..... 29