



ЕФИКАСНА ИНТЕРНА И ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

ШТО Е КОМУНИКАЦИЈАТА



КОМУНИКАЦИЈАТА ПРЕТСТАВУВА
ПЕРМАНЕНТЕН ПРОЦЕС НА ИСПРАЌАЊЕ И
ПРИМАЊЕ ИНФОРМАЦИИ, СО ЕДНА ОСНОВНА
ЦЕЛ – РАЗМЕНА НА ИДЕИ

ФАЗИ ВО ИНДИВИДУАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА

- **Внимание:**
 - силна, атрактивна, различна од останатите, интересна
- **Краткорочна меморија:**
 - со краток век на помнење, треба да се повторува
- **Долгорочна меморија:**
 - ќе бидат заборавени само ако постојат и други “конкурентни” пораки што го одземаат вниманието

ВРЕМЕНСКИ РАСПОРЕД ВО КОМУНИЦИРАЊЕТО

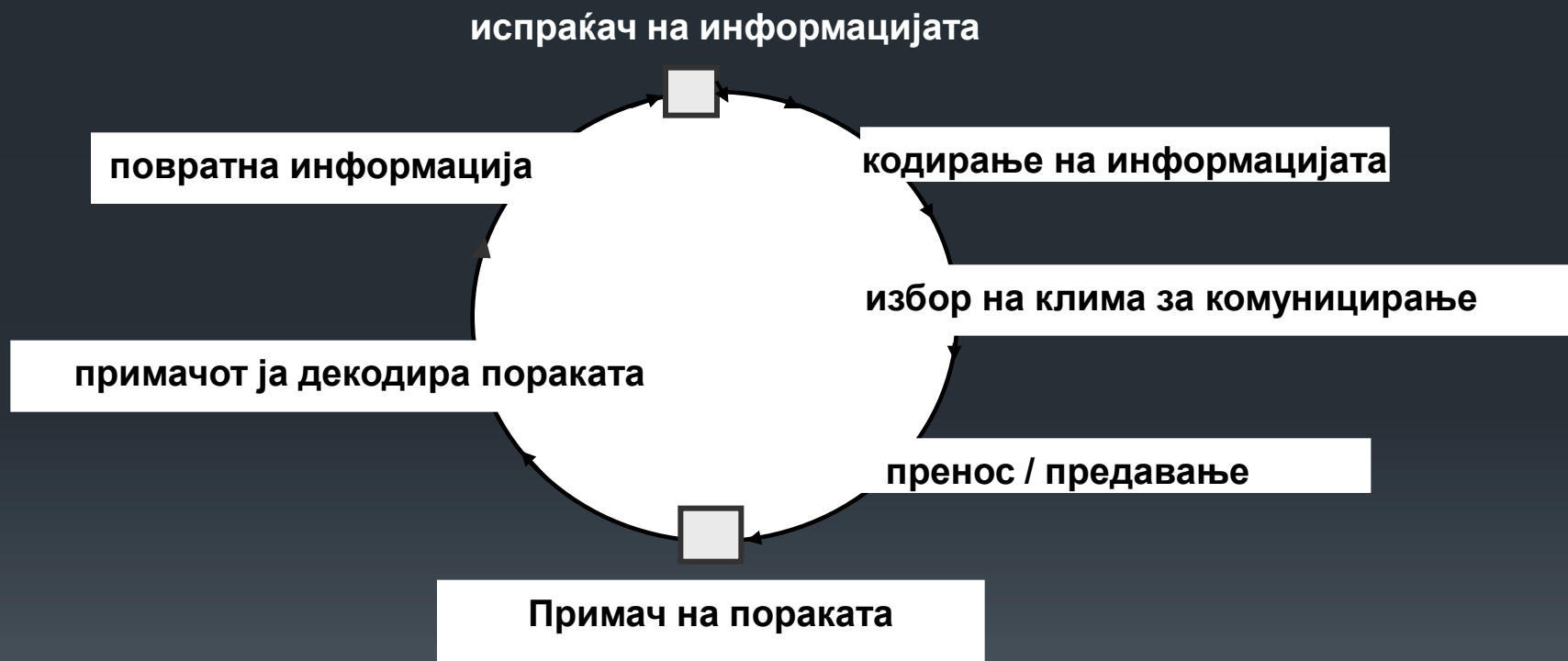
- 40% од целокупното време се троши во слушање
- 35% во говорење
- 15% во читање
- 10% во пишување



ЕДНОНАСОЧЕН МОДЕЛ НА КОМУНИЦИРАЊЕ



ДВОНАСОЧЕН МОДЕЛ НА КОМУНИЦИРАЊЕ





Успешната комуникација

- Работат со различни луѓе
- се сослушуваат странките, сведоците
- Изведуваат докази
- Донесуваат одлуки

Придобивки од успешната комуникација



- Правилно разбирање на вербалната комуникација
- Читање на невербалната комуникација
- Активно слушање
- Избегнување на недоразбирања и конфликти
- Брзо, законито и правилно одлучување



ВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

ВИДОВИ ПРАШАЊА

- Отворени прашања “Што, зошто, како кој...”
- Затворени прашања: “Ако, кога, каде...”
- Реторички прашања- одговорот е во прашањето
- Медитирачки прашања-наведуваат на премислување
- Маскирни прашања-кои се модифицираат

ОТВОРЕНИ ПРАШАЊА

- Која нова информација ја имате?
- Зошто на тоа гледате поинаку?
- Како влијаат настаните на вас?
- Можете ли да ми кажете повеќе за тоа?
- Како се чувствувате во врска со ова?
- Кажете ми зошто е ова толку важно?
- Што би ви значело ако тоа се случеше?



ЗАТВОРЕНИ ПРАШАЊА

- Дали кажавте се?
- Се сеќавате ли на настанот?
- Можете да се сетите на тоа?
- Го познавате ли сведокот?

Сослушување

- Вистинити искази
- Невистинити искази
 - несвесно неvistинити (кој е резултат на ненамерни грешки)
 - лажни искази (кои се резултат на намерно, свесно лажење)

ПРИЧИНИ ЗА ГРЕШКИ ВО КОМУНИЦИРАЊЕТО

- Слаба, Селективна, непотполна, непрецизна перцепција
- Погрешно процесирање на информации
- Промени во помнењето и тешкотии во сеќавањето
- Непрецизност во интерпретацијата

НА ШТО ВЕРУВААТ ЛУЃЕТО

- На она што ќе го кажете **7%**
(зборови)
- На она што ќе го слушнат **38 %**
(тон, интонација, јачина...)
- На она што ќе го видат **55 %**
(говорот на телото)

НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА



- Говор на телото
- 75 % па дури и до 80 %
- Пореален од вербалниот говор

ПОРАКИ СО ОЧИТЕ

- ЛУЃЕТО НЕ СЕ ГЛЕДААТ В ОЧИ - НЕ ИМ Е ИНТЕРЕСЕН РАЗГОВОРОТ
- ВЛЕГУВАЊЕТО И ИЗЛЕГУВАЊЕТО НА НОВИ ЛИЦА ВО ПРОСТОРИЈАТА ПРЕДИЗВИКУВА ВНИМАНИЕ
- НА МЕСТА СО МНОГУ ЛУЃЕ ВНИМАНИЕТО ГО ПРИВЛЕКУВААТ ОНИЕ КОИ СЕ РАЗЛИКУВААТ ПО ОДНЕСУВАЊЕТО
- ПОВЕЌЕ КОНТАКТИ СО ОЧИТЕ СЕ ВОСПОСТАВУВААТ ПОМЕЃУ ЛУЃЕТО КОИ СЕ НАОЃААТ ЕДЕН НАСПРОТИ ДРУГ

ПОРАКИ СО ИЗРАЗОТ НА ЛИЦЕТО

- ЛИЦЕТО ПРВО СЕ ГЛЕДА ПРИ СРЕДБИТЕ
- СЕ НОСАТ СИТЕ ЗАКЛУЧОЦИ ВО ВРСКА СО ЛИЧНОСТА НА ЧОВЕКОТ
- ВЛИЈАНИЕТО НА АРТЕФАКТИТЕ (МУСТАКИ, БРАДА, НАОЧАРИ, ШМИНКА, ОБЕТКИ)
- ОД ПРВИОТ ВПЕЧАТОК СЕ ФОРМИРА МИСЛЕЊЕТО КАРАКТЕРОТ, ИНТЕЛИГЕНЦИЈАТА, НАВИКИТЕ, РАБОТНИТЕ СПОСОБНОСТИ, ПОДОБНОСТА ЗА ДРУЖЕЊЕ

ПОРАКИ СО ДВИЖЕЊЕ НА ГЛАВАТА



- НАЈЧЕСТО ДВИЖЕЊЕ НА ГЛАВАТА Е КЛИМАЊЕТО
- НАЈЧЕСТО СЕ КОРИСТИ ЗА ПОЗДРАВУВАЊЕ

ПОРАКИ СО ГЕСТОВИ И ДВИЖЕЊЕ НА ТЕЛОТО



- ПОДИГНУВАЊЕ НА РАКАТА - ПРИВЛЕКУВАЊЕ НА ВНИМАНИЕТО
- ПРОЗЕВАЊЕ - ДОСАДА
- ТАПКАЊЕ ПО РАМЕНАТА - ОХРАБРУВАЊЕ

ПОРАКИ СО ДЛАНКИТЕ

- ДЛАНКИ СВРТЕНИ НАГОРЕ - ПОДГОТВЕНОСТ ЗА КОМУНИКАЦИЈА
- ДЛАНКИ СВРТЕНИ НАДОЛУ - ОДБИВАЊЕ ДИЈАЛОГ
- УДИРАЊЕ ПО ТАКТ СО РАКАТА - ПОТЕНЦИРАЊЕ НА ЗБОРОВИ
- ДЛАНКИ СВРТЕНИ ЕДНА КОН ДРУГА - РАЗМИСЛУВАЊЕ, ДВОУМЕЊЕ
- ПОЛУСВИТКАНА ДЛАНКА СВРТЕНА КОН СЕБЕ - СВРТУВАЊЕ ВНИМАНИЕ КОН СЕБЕ
- ОТВОРЕНА ДЛАНКА СВРТЕНА КОН СОГОВОРНИКОТ СО ПОЛУИСПРУЖЕНА РАКА ВО ЛАКТОТ - ЗАПИРАЊЕ НА СОГОВОРНИКОТ



**Човекот има две уши и една уста за
двапати повеќе да слуша отколку
што зборува**

Слушање

Слушање со ушите



Слушање со очите



Слушање со срцето



АКТИВНО СЛУШАЊЕ





■ В Е Ж Б А

ПИСМЕНА КОМУНИКАЦИЈА





ПИСМЕНА КОМУНИКАЦИЈА

ПОЗИТИВНИ СТРАНИ

- Останува подолго време пред очите
- Може повеќекратно да се прочита
- Подобро може да се разбере


ПИСМЕНА КОМУНИКАЦИЈА

НЕГАТИВНИТЕ СТРАНИ

- Неможност да се провери како е примена и разбрана пораката
- Неможност за директен одговор, како при вербалната комуникација
- Нефлексибилност на пораката

ПРЕЧКИ ВО КОМУНИЦИРАЊЕТО

- Начинот на изразување
- Начинот на согледување
- Статусот
- Оддалеченоста
- Возраста
- Ограничен капацитет на примачот
- Попречување
- Претпоставки



ЕФИКАСНА ИНТЕРНА И ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА НА СУДОТ

- ✓ Вештината во односите со луѓето денес е суштински елемент за професионален успех заедно со знаењето, информираноста или техничката вештина;
- ✓ Иако не така одамна била запоставена, денес јакне свеста за значењето на ефикасната интерна и екстерна комуникација на институциите и деловните субјекти.



- ✓ Моќ на вештината во комуникацијата?
- ✓ Ситуации – „невозможна мисија“ или „дијалог на глуви“
- ✓ Добрите меѓучовечки односи во институцијата не се резултат на случајност туку и плод на взаемната почит, разбирање, толеранција, флексибилност
- ✓ Мобилноста на леѓето во светот денес е многу поголема а со тоа и комуникацијата помеѓу нив добива се повеќе на своето значење.
- ✓ Човекот и на професионален и на личен план се соочува со нужноста за поголема толеранција во однесувањето со другите луѓе;


ЕДИНСТВЕНАТА КРИВА ЛИНИЈА КОЈА ГИ ИСПРАВА НЕШТАТА






ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА НА СУДОТ

- Нејзина основа е комуникацијата на претседателот на судот, судскиот администратор, судиите и вработени во судската служба;
- Ефикасната интерна комуникација подразбира не само пренос на информации од „горе према долу“ туку и во обратен правец.
- Не само пренос на релевантните информации на вработените туку и обид истите активно да се вклучат во остварувањето на визијата и мисијата на судот.



Формални канали на интерна комуникација

- ✓ Редовни седници и средби на сите нивоа на судот, полугодишни или годишни состаноци со вработените во судот, интранет страница на судот,
- ✓ Можност да се презентираат остварените резултати во работењето, да се најават идните активности, непосредно да се дбие информација за професионалните потреби на вработените во судот, практичните проблеми со кои се соочувале во изминатиот период.




Неформални канали на интерна комуникација

- По својата суштина можат да бидат исто толку ефикасни како и формалните.
- Заеднички прослави, настани од значење за судот и вработените и сл.

Организирани форми на екстерната комуникација на судот

- Непосредни контакти со претставници на медиумите ;
- Соопштениеја за медиуми;
- Активна Web страна на судот;
- E-mail
- Отворени денови – Европски ден на граѓанската правда;
- Организирани посети од ученици и студенти;
- Редовни средби со претставници на адвокатска, нотарска и комора на извршители



План за интерна и екстерна комуникација на судот

Елементи на планот:

- актуелна состојба,
- планирани активности за тековната година,
- Рокови,
- Носители на активностите;



БЛАГОДАРНОСТ ЗА ВНИМАНИЕТО!