

OGOVARANJE

Melita Schmitz, prof.,
dipl.bibl. savjetnik, certificirani
menadžmentrener za razvoj
osobnosti i coaching

○ melita3@gmx.de



Panto Pletikosa





Postoji za to nekoliko razloga:

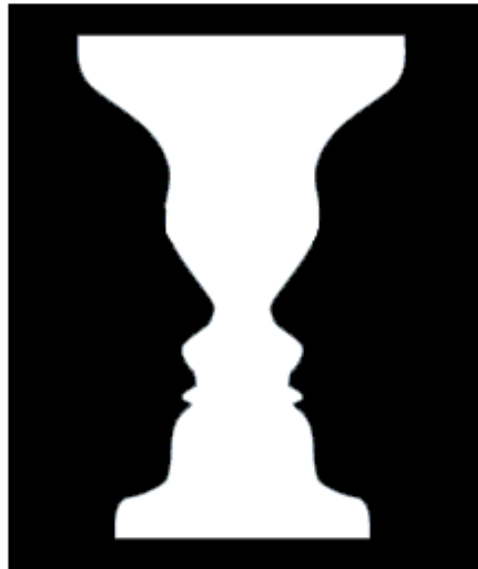
- ne možemo upamtiti toliko informacija u kratkom vremenu
- različito doživljavamo stvarnost – **što je ISTINA?**
- različiti su nam stavovi, percepcija, emocije, osobine ličnosti i različito čujemo

POJEDINAC



-
- Imamo sposobnost zamjećivanja koja nam pomaže u orijentaciji u svijetu, a to sve skupa nam pomaže u određivanju vlastitog položaja u svijetu.
 - Taj cjelokupni proces naziva se **SPOZNAJNI PROCES** u kojem se čovjek **ORIJENTIRA MEĐU POJAVAMA I STVARIMA.**
 - Oruđe spoznajnog procesa su OSJETI, PERCEPCIJA, MIŠLJENJE, UČENJE I PAMĆENJE.

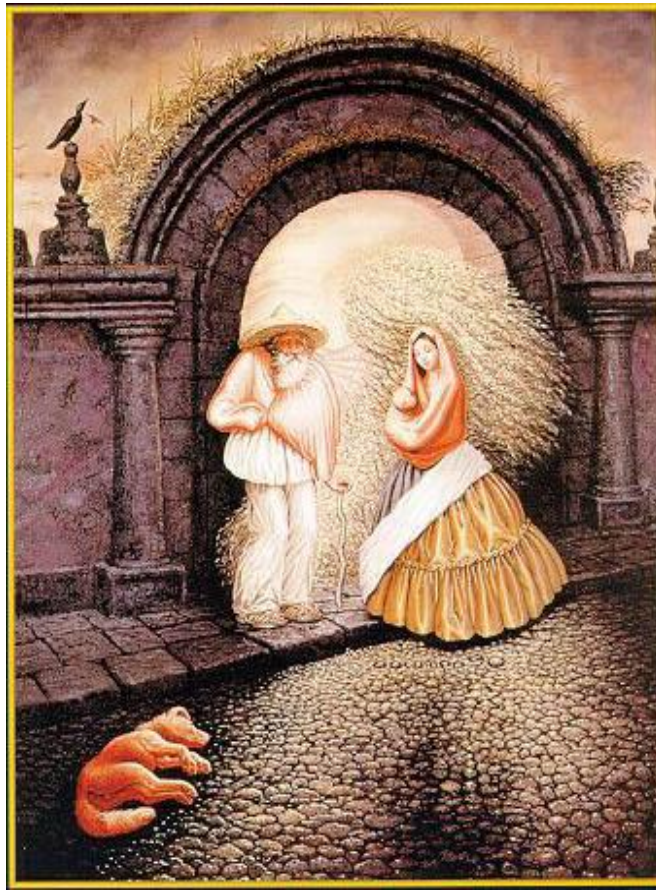
PERCEPCIJA




-
- u stvarnosti nikad izdvojeno ne doživljavamo pojedinačna svojstva predmeta (uočavamo istodobno oblik, boju, veličinu, miris i sl.)



- to cjelovito doživljavanje osobina predmeta te davanje značenja podražajima što od njih pristižu u mozak nazivamo **percepcijom**.



- 
-
- opažanje ovisi o osobinama i trenutnom stanju osobe koja opaža
 - a psihološki su faktori “krivi” što su percepcija istih predmeta u različitim ljudi različite: **različiti interesi, navike, obveze, potrebe i očekivanja, emocije, programi i antiprogrami**

Emocije

- su složene reakcije koje se sastoje od:
 1. tjelesne reakcije (ubrzano disanje, lupanje srca)
 2. izražajne reakcije (smijeh, vikanje, plač)
 3. subjektivni doživljaj (strah, radost, tuga)



Emocije i raspoloženje

- **emocije** su kratkotrajne, **raspoloženja** mogu trajati satima, danima, tjednima
- emocije su intenzivnije od raspoloženja i za njih uvijek znamo što ih je izazvalo, što za raspoloženja nije uvijek tako



Emocije:

Osnovne :

- radost
- iznenađenje
- strah
- tuga
- srdžba
- gađenje



Emocije...

Složene:

- ljubav
- ljubomora
- ponos
- zavist
- krivnja

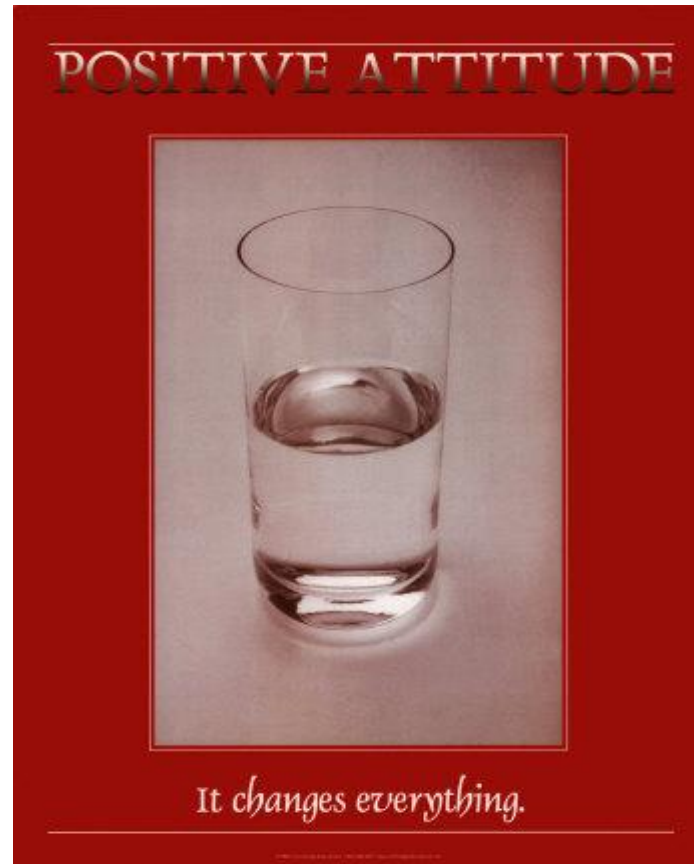


EMOCIJE



& OGOVARANJE

STAVOVI



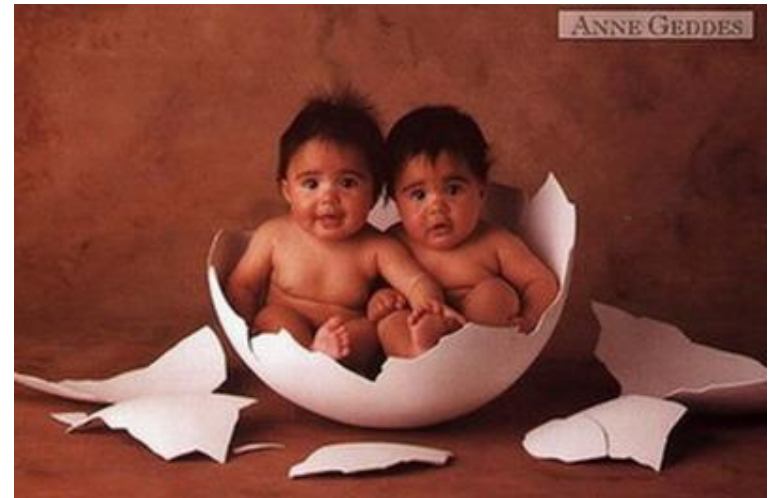
Stav o zaposlenicima

- kakav stav Vi imate???



Stav

- **Stav:** stečena težnja da se pozitivno ili negativno reagira prema određenim osobama, objektima ili situacijama.



Stavovi

- čovjek teško podnosi nejasne i neodređene situacije. On ih želi što prije razumjeti i prema njima se odrediti, stvoriti određeni odnos.



Izvori nastanka stavova su:

- osobno **pojedinčevo iskustvo**
- **društvene grupe** kojima pojedinac pripada
- osobine **ličnosti** svakog pojedinca

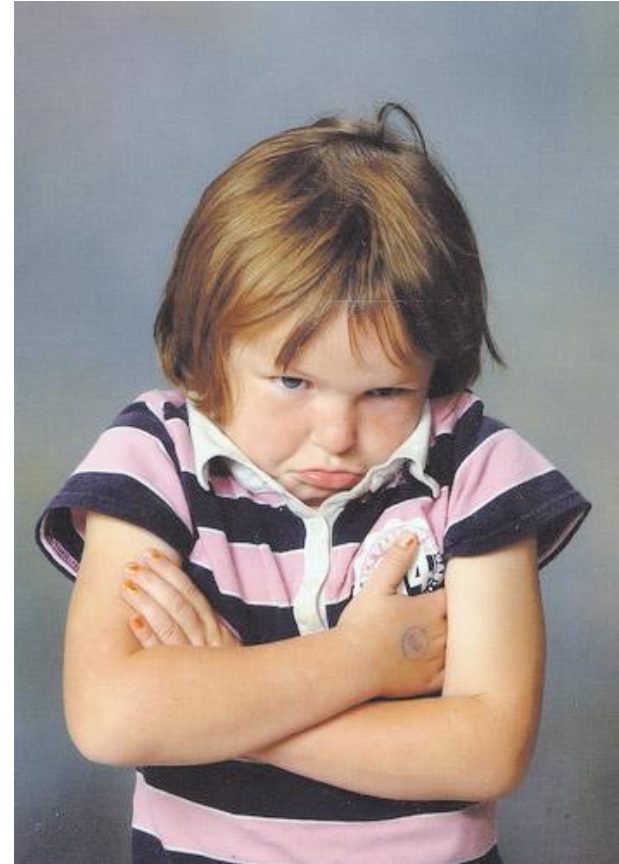
Ličnost

- = označava ukupno psihološko funkcioniranje pojedinca, uključujući opis njegovih različitih karakteristika, kao i različitih utjecaja –npr. bioloških i socijalnih- koji određuju to psihološko funkcioniranje.



Osobinski pristup...

- je dominantni teoretski pristup u psihologiji ličnosti, a osnovna karakteristika tog pristupa je da se ljudi razlikuju po svojim osobinama ili crtama ličnosti.



Osobine ličnosti...

- su predispozicija da se reagira ili ponaša na određeni način
- prema **osobinskim teorijama** ljudi imaju mnoge, različite osobine ličnosti, a te osobine određuju kako će se oni vjerojatno ponašati
- npr. dominantnost=>vjerojatno aktivan u raspravama, nameće svoje mišljenje

Ekstraverzija (ogovaranje)

Osoba je:

- društvena
- vesela
- aktivna
- dominantna
- sklona uzbuđenjima



Neuroticizam (& ogovaranje)

Osoba je:

- napeta
- sramežljiva
- često depresivna
- neraspoločena
- zabrinuta
- niskog samopoštovanja



Savjesnost (& ogovaranje)

Osoba je:

- efikasna
- organizirana
- odgovorna
- pouzdana
- ispunjava obveze
- pouzdana



Ugodnost (& ogovaranje)

Osobe su:

- tople
- pristojne
- velikodušne
- spremne na pružanje pomoći
- nisu agresivne, svadljive



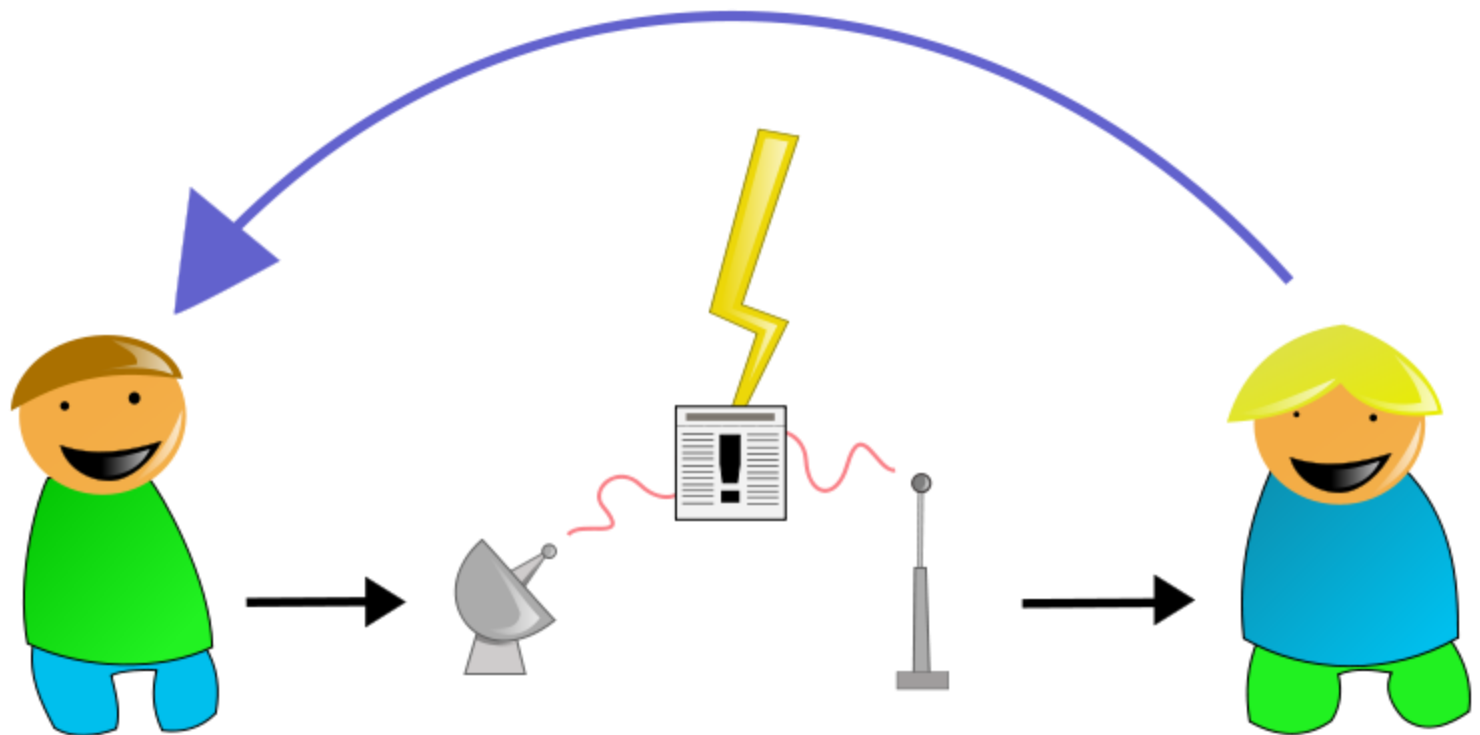
Otvorenost k iskustvima...

Osoba je:

- originalna
- širokih interesa
- znatiželjna
- sklona umjetnosti
- mnogo čitaju
- maštovite su
- vole isprobati nešto novo



KOMUNIKACIJA



-
- **Komunikacija** je proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala ili informacija.



Vrste komunikacije:

- INTERPERSONALNA - između dvoje i više ljudi
- INTRAPERSONALNA – razgovor sa samim sobom
- JAVNA – jedna osoba prema njih više – govorništvo
- MASOVNA – putem medija, radija, televizije...



○ KOJA KOMUNIKACIJA NAM
ZADAJE **NAJVIŠE** PROBLEMA?

Najviše problema nam stvara **interpersonalna komunikacija!!!**



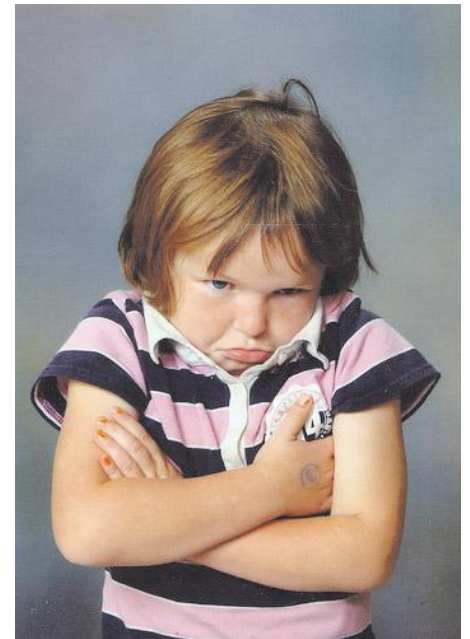
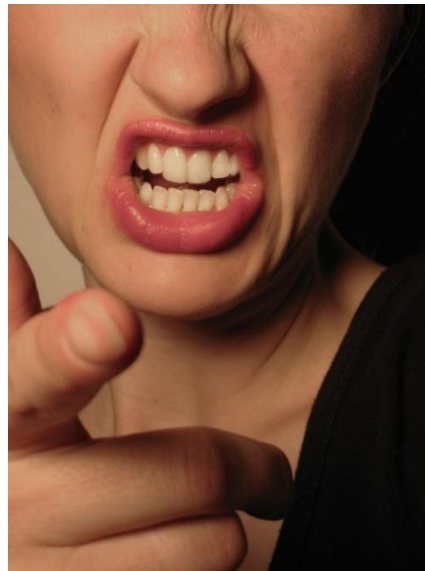
Komunikacija je **nepovratna** i
neponovljiva, ne može se povući!!!



Komunikacija:


○ verbalna – ono što je izgovoreno

○ neverbalna



Neverbalna komunikacija:

- kontakt očima
- ponašanje i držanje tijela
- mimika lica i cijeloga tijela
- gestikulacije rukama
- brzina, ritam govora
- dodirivanje
- odijevanje
- prostorno ponašanje- intimna i društvena zona razmaka
- vanjske okolnosti za vrijeme komunikacije



Što je važnije u
doživljavanju neke osobe,
verbalna ili neverbalna
komunikacija?

-
- 8% poruke primamo preko verbalnog dijela
 - 92% poruke primamo preko neverbalnog dijela

Razlog teškoće u komuniciranju može biti:

- fizički šum
- psihički šum (osobine sugovornika koje ometaju komunikaciju)
- nerazumljivost jezika
- neusredotočenost sugovornika na razgovor
- predrasude, stereotipi, negativni stavovi prema sugovorniku
- pogrešna percepcija sugovornika
- emocionalni pritisak (zaokupljenost problemom)
- socijalna anksioznost (introvertiranost, nesigurnost, nisko samopoštovanje)
- manipulacijske igre (pokazujemo zainteresiranost, a želimo izazvati sukob)



Koliko mogućnosti za

OGOVARANJE

Što je aktivno slušanje?



Model 4 uha

- koncipiran 1973. Friedman Schultz von Thun



4 razine svake izjave:

1. RAZINA OBJEKTA- jednaka svakoj izjavi

npr. Sad je 8 sati i 9 minuta!

4 razine svake izjave:

2. **RAZINA SAMOOTKRIVANJA** – u ovoj razini se skriva kompenzacija OMV, tj. čime se netko hvali u toj izjavi

Sad je 8 sati i 9 minuta!

(ja sam došao na vrijeme, a ti nisi)

4 razine svake izjave:

- 3. **RAZINA APELA** – na ovoj razini očekuje se da netko nešto napravi

Sad je 8 sati i 9 minuta!

(nemoj više kasniti)

4 razine svake izjave:

- 4. **RAZINA ODNOSA**- ova razina implicira da je netko jači od drugoga ili da su na istoj razini

4 načina gledanja na svijet:

1. ja sam OK, ti nisi OK (spasitelj)
2. ja nisam OK, ti si OK (žrtva)
3. ja nisam OK, ti nisi OK (destruktivac)
4. ja sam OK, ti si OK (asertivno)

Ogovaranje



Ogovaranje = govoriti ružno o odsutnome

(Anić, V. Rječnik hrvatskoga jezika.)



Mitovi o ogovaranju:



- **Ako govoriš istinu, to nije ogovaranje**

KRIVO!

Čak i kad je informacija koju prepričavaš istina, to je ipak ogovaranje ako je informacija privatna ili osobna.

- **Nikog ne možeš povrijediti riječima**

KRIVO!

Riječi mogu povrijediti isto kao i udarci. Kad o nekome širiš glasine i tračeve, sasvim pouzdano ga vrijeđaš.

Mitovi o ogovaranju



- **Tračer je netko „tko uvijek sve zna“**

KRIVO!

Zapravo, ljudi koji često ogovaraju izmišljaju većinu glasina koje šalju u eter. Možda su postali tračeri iz vlastite potrebe da budu u centru pažnje.

- **Nije trač ako je napisano!**

KRIVO!

Trač se može proširiti na mnogo različitih načina. Sasvim je svejedno je li na internetu, napisano kao poruka ili čak objavljeno u tisku.

Kleveta...

- Kleveta je glasina koja se širi da nekome uzrokuje neprilike i osramoti ga
- Ljudi često kleveću iz osvete
- Javnu klevetu naći ćete u tisku
- Slavni često tuže novine zbog klevete
- Glasine često krenu zato što su neku informaciju krivo shvatili!



Kleveta (Kazneni zakon)

- **Kleveta** označava kada netko ogovara, omalovažava, vrijeđa čast ili daje izjave u kojima tvrdi neistine iako zna da su neistinite da bi stvorio negativnu sliku o pojedincu, poslovanju, proizvodu, skupini, državi ili narodu
- **Ogovaranje** se odnosi na zlobne, lažne i klevetničke izjave
- Većina pravnih sustava zakonski sankcioniraju klevetu.

Kaznenim zakonom Republike Hrvatske kleveta je definirana na slijedeći način:

- *Citat iz Narodnih novina:*
- Članak 200. Kaznenog zakona RH opisuje što je kleveta:
- (1) Tko za drugoga iznese ili proneše nešto neistinito što može škoditi njegovoj časti ili ugledu, kaznit će se novčanom kaznom do stopedeset dnevnih dohodaka ili kaznom zatvora do šest mjeseci.
- (2) Tko za drugoga iznese ili proneše nešto neistinito što može škoditi njegovoj časti ili ugledu putem tiska, radija, televizije, pred više osoba, na javnom skupu ili na drugi način zbog čega je kleveta postala pristupačnom većem broju osoba, kaznit će se novčanom kaznom ili kaznom zatvora do jedne godine.
- (3) Ako osoba protiv koje se vodi kazneni postupak zbog klevete dokaže istinitost svoje tvrdnje ili opravdani razlog zbog kojeg je povjerovala u istinitost sadržaja kojeg je iznijela ili pronijela, neće se kazniti za klevetu, ali se može kazniti za kazneno djelo uvrede (članak 199.), ili kazneno djelo predbacivanja kaznenog djela (članak 202.).

Kako zaustaviti ogovaranje:

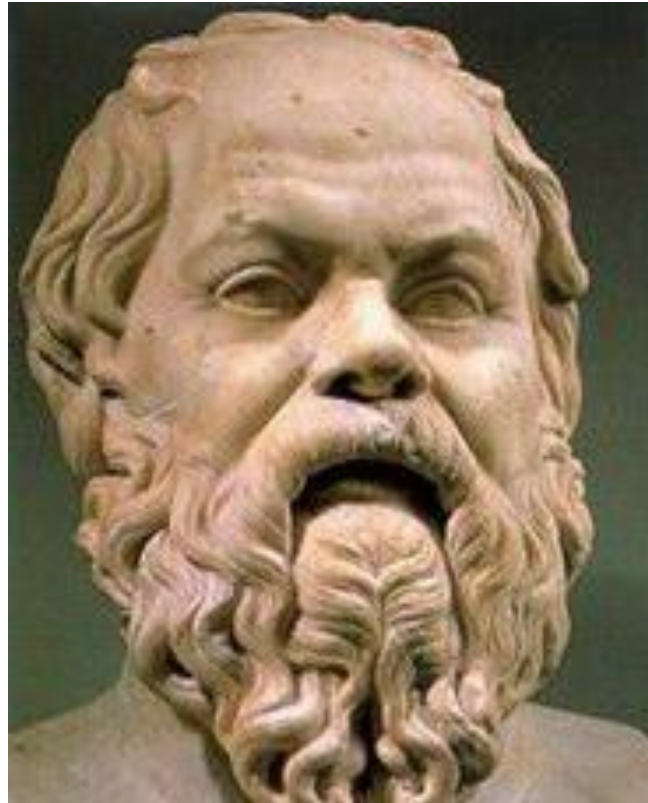
- Čuvaj tajnu koja ti je povjerena
- Pokušaj zaustaviti glasinu kad stigne do tebe
- Shvati koliko ogovaranje može biti bolno
- Reci prijatelju kad čuješ neku glasinu o njemu
- Razmisli prije nego što govoriš o nekome

Kako zaustaviti ogovaranje:

- Ne otkrivaj tuđe osobne i privatne informacije
- Ne ogovaraj samo da budeš prihvaćen
- Razgovarajte sa zaposlenicima
- Ne govori stvari iza nečijih leđa
- Ne vjeruj svemu što čuješ
- Ne dopusti da ti ogovaranje upropasti prijateljstvo



Test trostrukog kriterija



Hvala na pažnji!

