



Tempus **in te face**
inter face



Универзитет у Новом Саду
Центар за развој каријере и саветовање студената



www.razvojkarijere.uns.ac.rs

ПРИРУЧНИК ЗА КАРИЈЕРНЕ ВЕШТИНЕ



interface
interface

INTERFACE – Developing and setting up measures for initiating, enhancing and sustaining Higher-
Education-Society Cooperation
TEMPUS project No. JP 511224-2010

ЕДИЦИЈА ПРИРУЧНИКА ЗА РАЗВОЈ КАРИЈЕРЕ

Издавач:

Interface Project

и

Универзитет у Новом Саду

Interface centar

Центар за развој каријере и саветовање студената

Србија

www.interface.uns.ac.rs

www.razvojkarijere.uns.ac.rs

ИСБН 978-86-499-0191-9



Tempus

Овај пројекат је финансиран уз подршку Европске комисије. Публикација одражава само погледе аутора и Комисија се не може сматрати одговорном за коришћење ових информација у било које сврхе.

САДРЖАЈ

- 1. УПРАВЉАЊЕ МОТИВАЦИЈОМ**
 - 1.1 ШТА КАДА ИМАМО ПРОБЛЕМ СА МОТИВАЦИЈОМ?
 - 1.2 КАКО ИЗБЕЋИ ОДЛАГАЊЕ ОБАВЕЗА?
 - 1.3 НА ПОЛА ПУТА ДО ЦИЉА
 - 1.4 НАГРАДЕ КАО МОТИВАТОРИ
 - 1.5 СТРУКТУРА МОТИВА ПОСТИГНУЋА
- 2. ПОСТАВЉАЊЕ ЦИЉЕВА**
 - 2.1 КАКО ДА ПОСТАВИТЕ ЦИЉЕВЕ ПАМЕТНИЈЕ?
 - 2.2 ДОНЕСИТЕ ОДЛУКУ
 - 2.3 КОРАЦИ У ПОСТАВЉАЊУ ЦИЉА
- 3. УПРАВЉАЊЕ СТРЕСОМ**
 - 3.1 ДОБАР И ЛОШ СТРЕС
 - 3.2 ФАЗЕ СТАДИУМА САГОРЕВАЊА
 - 3.3 ТИП А И Б ЛИЧНОСТИ
 - 3.4 СТРАТЕГИЈЕ САМОПОМОЋИ
- 4. АСЕРТИВНА КОМУНИКАЦИЈА**
 - 4.1 ШТА ДОБИЈАМО ОД АСЕРТИВНОГ ПОНАШАЊА
 - 4.2 НЕАСЕРТИВНА КОМУНИКАЦИЈА
 - 4.3 ВРСТЕ АСЕРТИВНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
- 5. ПОСЛОВНИ БОНТОН**
 - 5.1 ПРАВИЛА ПОНАШАЊА У ПОСЛОВНИМ КОНТАКТИМА
 - 5.2 ОСЛОВЉАВАЊЕ – ОБРАЋАЊЕ – ТИТУЛИРАЊЕ
 - 5.3 ТЕЛЕФОНСКИ БОНТОН
 - 5.4 БОНТОН ЕЛЕКТРОНСКЕ ПРЕПИСКЕ
- 6. КАКО УНАПРЕДИТИ ЈАВНИ НАСТУП**
 - 6.1 САВЕТИ
 - 6.2 ШТА ЈЕ ПОТРЕБНО ДА ЗНАТЕ ПРЕ ПРИПРЕМЕ ЈАВНОГ НАСТУПА ИЛИ ПРЕЗЕНТАЦИЈЕ
 - 6.3 ПОСТАВИТЕ СЕБИ ПИТАЊА
 - 6.4 ИЗБЕГАВАЊЕ ТИПИЧНИХ ГРЕШАКА

1. УПРАВЉАЊЕ МОТИВАЦИЈОМ

1.1 Шта када имамо проблем са мотивацијом?

Постигнуће при неком циљу ће зависити од наших способности, знања и вештина које смо стекли и наше мотивације да тај циљ остваримо. Мотивација је најподложнија утицају, што за нас може да буде добра вест ако научимо како да управљамо њоме. Мотивација је комплексан појам, те је стога битно да сагледамо све аспекте који могу да утичу на њу.

Мотивација се може дефинисати као заједнички појам за све унутрашње факторе који обједињују интелектуалну и физичку енергију, покрећу и организују индивидуалне активности, усмеравају понашање и одређују му смер, интензитет и трајање (Бахтијевић-Шибер, 1999). Њу примећујемо као „онај покретач у нама”. Овај сложени покретач је базиран на: А) труду и истрајавању и Б) усмеравању и циљу.

А) Труд и истрајавање – Појам интензитет или труд се бави тиме колико напора улаже индивидуа. Трудимо се више, уколико нам је циљ привлачнији. Мотивација има и димензију постојаности (истрајности). Ово је мера колико дуго особа може улагати исту количину труда, степен у којем је спремна да истраје у одређеној активности. Ова карактеристика је посебно важна када је активност коју треба да урадимо непријатна. Да ли сте довољно истрајни при реализовању циљева можете да видите из свог прошлог понашања: да ли сте раније често одустајали, који догађаји или осећања су утицала да донесете одлуку да одустанете или одложите обавезе. Уколико смо сагледали поново свој циљ и због нових чињеница одлучили да је за нас боље да одустанемо, онда то не мора да значи да нисмо истрајни, већ да смо донели другачију одлуку. Међутим, ако одлажемо обавезе које воде ка циљу за који смо одлучили да желимо да постигнемо, онда треба да знамо због чега их одлажемо – да ли је у питању тренутни мањак мотивације, да ли смо склони да одлажемо непријатности или је то последица ситуације у којој је за нас боље да одложимо неке од обавеза и преформулишемо свој актуелни распоред активности. Уколико сте себе сврстали у људе који су склони да одлажу обавезе, погледајте испод део под насловом: *Како избећи одлагање извршавања обавеза?*

Б) Усмеравање и циљ – активност без усмерења може врло често да доведе до расипања наше енергије, зато је важно да постоји јасно усмерење ка конкретном циљу. Јасан циљ има утицај на повећање наше мотивације, а сам циљ, такође, има функцију покретача и усмерава наш рад и енергију. Како бисте проверили да ли сте добро дефинисали свој циљ, погледајте испод део под насловом: *Постављање циљева.*

1.2 Како избећи одлагање извршавања обавеза?

Највећи број обавеза које одлажемо су оне непријатне (или њихов исход сматрамо непријатним). Непријатна осећања у суштини треба да нам служе као извор мотивације, односно како бисмо што краће трпели непријатност, спремни смо да урадимо одређене активности, да уложимо одређен труд, како би она нестала и како бисмо дошли до осећаја пријатности при постизању циља. На пример, желите високу оцену из неког испита и ради тога спремни сте да проведе много више сати учећи на уштрб других активности у којима уживате. Оно што може да се деси је да почнете да одлажете полагање испита због осећаја сувише велике непријатности (јер

ускрађујете себи у датим моментима слободно време). У том случају, размислите да ли сте заиста донели одлуку да учите за високу оцену и шта то за вас значи, односно како ћете одговорати на своје друге обавезе и организовати друге активности. Уколико вам је награда, у овом случају висока оцена, довољно мотивишућа, бићете спремни да трпите непријатности док не стигнете до свог циља.

Уколико нам је нешто непријатно или нам се просто не ради, мрзи нас или нас не интересује посебно, морамо да знамо зашто је то тако како бисмо могли на то утицати. Покушајте да размишљате и о следећим питањима:

1. Освестите своје потребе – шта је то што је вама важно, у чему уживате или вам је на било који начин значајно?
2. Поставите циљеве и покушајте да сагледате последице до којих ће довести њихово остварење, као и неостварење тих циљева. Уколико наиђете на неке потешкоће у постављању или реализацији циљева, консултујте се са неким, јер понекад нисмо сами довољно објективни и туђе мишљење може да буде од великог значаја.
3. Не одлажите своје обавезе, препознајте препреке, утврдите где би и због чега могло да уследи одлагање реализације циља и радите на превазилажењу тих препрека.
4. Наградите себе, одајте себи признање без обзира колико оно велико било – било да купите себи неку ситницу, частите се продуженим викендом или просто похвалите себе за остварени успех (а све у циљу да се мотивација одржи или „помери” на следећи циљ који остварујете).

1.3 На пола пута до циља

Када пређемо више од пола пута ка остварењу жељеног циља, могуће је да дође до пада мотивације због тога што смо уложили доста труда и енергије, а циљ и даље није близу. У том случају не брините, ово је нормална појава. Вероватно вам је потребно да се мало одморите, наградите себе за реализоване активности до тог момента, сагледате каква добит вас чека када остварите сам циљ и како се будете ближили реализацији циља ваша мотивација ће опет почети да расте. Како себи да помогнете у датим моментима? Уколико имате утисак да вам је опало самопоуздање и да ви нисте довољно компетентни да остварите циљ, размислите о протеклом периоду у ком сте мислили да нећете успети, да је потребно још много енергије за коју сте сумњали да је имате, па сте ипак успели. На пример, када сте били млађи, основно образовање вам се можда чинило тешким, па сте ипак успели да пређете дуг пут, завршите средњу школу и упишете факултет. Уколико имате утисак да вам самопоуздање није опало, али ипак имате мањак мотивације – размислите шта је оно што вас чека када завршите свој циљ: више времена за друге активности у којима уживате, похвала неке значајне особе, да сте корак ближе ка остварењу вашег сна да будете једног дана лекар или адвокат?

1.4 Награде као мотиватори

Размислите да ли је одређени циљ за вас довољно подстицајан, односно који мотиватори проистичу из вашег циља. Мотиватори се могу дефинисати као одређене награде или стимулуси који појачавају жудњу за задовољењем жеља, односно подстичу на деловање. Награде служе да мотивишу да се неко понашање понови, као што казна служи, услед непријатности коју узрокује,

да се неко понашање не понови. Због тога је добро себе награђивати за остварене задатке, како бисмо одржали своју мотивајицу осећајем задовољства који проистиче из награда. Када награђујете себе због остварења појединих резултата, можете се придржавати следећих савета:

- Користите различите награде – прилагодите награду тежини извођења задатка. Виши нивои учинка воде пропорционално вишем нивоу награде.
- Идентификујте жељене награде – прилагодите награду личним преференцијама. Нека награда буде вама важна.
- Користите како унутрашње (самопохвале, самопризнања), тако и спољашње награде (у виду куповине, више слободног времена и сл.).
- Награда треба да је непосредно дата након што сте завршили поједине активности.

1.5 Структура мотива за постигнућем

У неким истраживањима структуре мотива постигнућа (Францешко, Михаћ и Бала, , 2002) издвојене су четири компоненте мотива за постигнућем. То су: такмичење са другим људима, истрајност у остваривању циља, остваривање циља као извор задовољства и оријентација ка планирању. О истрајности смо већ говорили, а размислите да ли су вам довољно развијени и остали фактори. Да ли за мотивацију користите такмичење са другима? (Напомена: оваква врста мотивације је пожељна само уколико смо сами дефинисали циљ, односно не осећамо га као наметнутог, а такмичење са другима користимо само као „гориво” за мотивацију. Већи извор мотивације треба да нам је такмичење са самим собом!) Колико се такмичите сами са собом и колико користите вештину планирања? Разлике у структури мотива постигнућа великим делом указују на то да ли је код особе само развијена жеља за постигнућем или особа има и способност да буде успешна. Наиме, сем што треба да имамо тенденцију ка постизању циљева, треба да имамо и развијене способности да га остваримо – упорност и планирање.

Уколико се никако не можете мотивисати на обављање одређених задатака, сагледајте их у широј перспективи, односно проверите да ли спадају у део ваше визије. Како ће необављање тих задатака деловати на остварење ваших дугорочних циљева и да ли је вредно одустати? Непријатности ће на сваком путу постојати, не можемо их избећи, али ако радимо због ствари до којих нам је уистину стало, пронаћи ћемо довољно снаге да превазиђемо све препреке на путу до циља.

2. ПОСТАВЉАЊЕ ЦИЉЕВА

Опште је познато да је постављање циљева водич кроз живот. Свако од нас себи поставља неке циљеве, од момента када ујутро устанемо, до оних који нас воде кроз цео живот. Постављање циљева зато и јесте понекад тежак посао. Када посматрамо циљеве као генераторе мотивације, потребно је обратити пажњу на неколико њихових карактеристика. Пре свега, мотивација ће зависити од тежине циља. Мекклиланд (David Clarence McClelland) и Аткинсон (John William Atkinson) показали су да особе обично нису високо мотивисане ако задатак који треба да обаве

процењују као изузетно лак или изузетно тежак. Ако је задатак процењен као изузетно лак, недовољно стреса ће бити произведено и мотивација остаје ниска. Ако је задатак процењен као изузетно тежак, мотивација је мала због вишка стреса који настаје као резултат покушаја да се задовоље нереални циљеви, односно због процене да ће доћи до неуспеха. Мотивација линеарно расте са порастом тежине циља, али притом треба бити опрезан – уколико тежина циља пређе у сферу неостваривог, наступа пад мотивације. Дакле, циљ треба поставити тако да је достижан, али ипак постављен мало изнад оне границе где мислимо да су наши садашњи домети.

Поред тежине, пажњу треба да обратимо на специфичност циља, односно прецизност са којом је циљ дефинисан. Циљеви треба да буду јасно дефинисани са што мање нејасноћа и двосмислености. Користите доњи SMARTER модел да дефинишете своје циљеве.

2.1 Поставите циљеве паметније

Испод су приказани кораци по SMARTER моделу како да паметније поставите своје циљеве (smarter, енгл., паметније).

S – (*specific*) специфично, конкретно. Циљ треба да даје одговор на питања: Како? Зашто? и Шта?

M – (*measurable*) мерљив резултат. Одредите критеријум по коме ћете мерити активности које радите на путу остварења циља.

A – (*achievable*) остварљиво. Циљ који себи поставите треба да буде амбициозан, али и достижан, тако постављен да је мало изнад оне границе где мислимо да су наши садашњи домети.

R – (*resource bond*) реалан. Циљ треба да је у складу са реално расположивим ресурсима: временским, финансијским...

T – (*time constructed*) временски ограничен. Треба поставити временски рок до када ћете остварити како поједине кораке, тако и сам циљ.

E – (*exciting*) узбудљив. Више мотивације ћемо имати при остваривању циљева при којима осећамо узбуђеност и полет, да ли на путу ка његовом остварењу или када га остваримо.

R – (*rewarding*) награђујућ. Циљ треба поставити тако да нам доноси осећај да смо награђени при његовом остварењу.

2.2 Донесите одлуку

Након што сте дефинисали циљ, потребно је да донесете свесну одлуку да желите да га остварите. Одлука је доживљај прихватања одређеног циља као сврхе акције и доживљај самог себе као узрока предузимања акције. Процес одлучивања састоји се из четири фазе:

- 1) доживљај потребе,
- 2) свест о ситуацији у којој смо и утврђивање околности на које треба обратити пажњу,
- 3) тражење решења, откривање могућности за решење и оцењивање предности и недостатака смишљених решења и
- 4) прихватање једног решења и размишљање о позитивним и негативним последицама изабраног решења.

2.3 Кораци у постављању циља

Када сте сагледали аспекте ваше мотивације, размислили о циљевима и научили како да их дефинишете, попуните доње рубрике при описивању циљева.

НАПИШИТЕ ШТА ЖЕЛИТЕ ДА ОСТВАРИТЕ И ОДРЕДИТЕ ПРИОРИТЕТЕ

НАПИШИТЕ ПРЕПРЕКЕ

НАПИШИТЕ ШТА МОЖЕТЕ УЧИНИТИ ЗА САВЛАДАВАЊЕ ПРЕПРЕКА

ПЛАНИРАЈТЕ НАГРАДЕ

Утврђивање плана активности

Потребно је утврдити краткорочне и дугорочне циљеве. Дугорочни циљеви могу бити широко дефинисани као, на пример, менаџерски посао, економска сигурност или стабилан породични живот. Широко постављене дугорочне циљеве треба операционализовати кроз низ конкретно временски одређених циљева и корака. На пример, циљ може бити завршавање специјалистичких курсава, завршавање студија и сл. План за реализацију циља треба да укључује могућности уклањања утврђених слабости и недостатака у вештинама, као и смернице за стицање нових знања. При изради плана и дефинисању циљева вам може помоћи *Образац за утврђивање циљева каријере* (Бахтијаревић-Шибер, 1999).

Образац за утврђивање циљева каријере

	Краткорочни циљevi	Дугорочни циљevi
Циљevi		
Каријера	Постављају се у временском периоду од 6 месеци до годину дана	Од 2 до 3 године
Породица		
Финансије		
Здравље		
Образовање		
Ресурси		
Таленти	Тренутно	У будућности
Досадашње награде и успеси		
Људи који нам могу помоћи		
Односи		
Информације		
Финансије		
Баријере		
Размислите о..		
Алтернативама	Поставити јасне рокове за ове активности	
Корацима које треба да преузмете		
С ким треба да разговарате		
Коме треба да пишете		
О чему треба да размислите		
Да ли неког треба нешто да питате?		

3. УПРАВЉАЊЕ СТРЕСОМ

Корен речи стрес је потиче од латинске речи *stringere* са значењем стегнути, затегнути или напрезати. У преводу са енглеског језика реч стрес значи притисак, напетост, оптерећење или напор. Превелики стрес може да утиче на поремећај благостања, односно психофизичке равнотеже.

Основне поставке о стресу дао је ендокринолог Ханс Сели (Hans Hugo Bruno Selye). Стрес је, по њему, сваки захтев за новим прилагођавањем, који средина поставља организму. Сели стрес дефинише као „општу адаптациону реакцију организма која је изазвана неповољним или штетним утицајима из спољне и унутрашње средине”. По његовом схватању, као реакција на спољне утицаје у живом организму се појављује стање неспецифичне напетости. Оно се појављује у морфолошким и функционалним променама у различитим органима, а посебно у жлездама са унутрашњим лучењем које су под контролом хипофизе. Сели је схватио да те промене имају

заштитни карактер и да су усмерене на то да мобилишу све ресурсе организма у смислу савладавања штетног утицаја.

3.1 Добар и лош стрес

Можемо разликовати две врсте стреса, стрес са позитивним и стрес са негативним ефектима на физичко и ментално здравље.

Стрес са позитивним ефектима се назива еустрес (εὖ-, грч., добро) Он има стимулативно дејство, унапређује залагање и доводи до повећања радног учинка. Јавља се у ситуацијама када смо позитивно узбуђени при активностима где очекујемо успех, при чему се лучи повећана доза адреналина. Овај стрес креативно утиче на човека, а праћен је високим нивоом мотивације. Праћен је конструктивним доживљајем самоиспуњења и радости, без обзира на предходни шок, борбу и евентуалну исцрпљеност.

Негативан стрес или дистрес се може дефинисати као штетан, јер отежава и прети нормалном функционисању особе. Обухвата непријатан емоционални доживљај, стање раздражљивости, безвољности, исцрпљености, анксиозности, депресије и губитка контроле над емоцијама и понашањем (Чабаркапа, 2008). Стрес је лично искуство, и због тога не постоји уопштена граница где позитиван стрес прелази у негативан. Ако се накупе различите врсте стреса или се стрес повећа, појединац достиже своју личну границу. Ако се ниво мотивације повећава, ниво стреса расте заједно са продуктивношћу и ефикасношћу. Оптималан ниво стреса може натерати човека да се понаша продуктивније, креативније и да увећа радни елан. Међутим, уколико је ниво стреса превелик због захтева и притисака који носи задатак, радни елан ће опасти. Исувише стреса ће ослабити здравље особе и њену менталну стабилност.

3.2 Фазе стадијума сагоревања

Како би објаснио стрес, Ханс Сели уводи појам генералног адаптационог синдрома као фаза стадијума сагоревања при њему (в. Haslam, 2004). Адаптациони синдром има три основне фазе: А) алармна реакција организма или узбуна, Б) отпор или резистенција, В) фаза исцрпљења, оздрављења или нормализације.

А) У фази аларма или узбуне настаје појачано стање стреса и шок. Ова фаза почиње од тренутка деловања стресора, при чему се особа суочава са претњом или изузетно напетом ситуацијом и услед чега појединац покушава да дефинише стресну ситуацију. У том тренутку долази до нарушавања унутрашње равнотеже, хомеостазе. За ову фазу су карактеристични отежано објективно доношење одлука, стање непријатности, анксиозност, несаница и главобоље.

Б) У фази отпора, контрашока или мобилизације, физички и ментални ресурси се мобилизују у циљу активног супротстављања стресу. Након анализирања стресне ситуације, појединац доноси одлуку о начину суочавања са новонасталном ситуацијом. Бекство или борба су адаптивни и конструктивни облици понашања у стресној ситуацији и уколико доводе до савладавања стресне ситуације, тело се враћа почетном стању равнотеже. Искуство стреса тада може бити позитивно, јер је служило увећању перформансе, раста и развоја личности. Овај стрес се онда назива еустресом

или позитивним стресом (Haslam, 2004). Уколико се не побегне из стресне ситуације, или ако се не употребе методе заштите и смањења стреса, долази до регресије на ментално емоционалном и бихевиоралном плану (Чабаркапа, 2008). На нивоу понашања уочавају се онда следеће карактеристике: кашњење на посао, одлагање започетих послова, смањење сексуалне жеље, стални јутарњи умор, апатија, одбојност и повећана потреба за кафом, алкохолом, дуваном или психоактивним супстанцама.

В) Трећа фаза је фаза исцрпљености. У њој човек нема ресурса којима би савладао опасност, па постаје неспособан да нормално функционише. За ову фазу је карактеристично стално стање туге, проблеми са пробавом, ментални и физички умор и жеља за искључењем из свега.

Синдром сагоревања може да се јави у трећој фази, а последица је акумулације више стресних и трауматских ситуација и има слику хроничног поремећаја. Сагоревање на послу настаје као маладаптивни одговор појединца на висок степен хроничног стреса везаног за посао којим се бави. Јавља се код особа које обављају послове везане за пуно комуникације са људима (медицинске сестре, шалтерски службеници, наставници, итд.). Овом синдрому су посебно подложне особе које теже перфекционизму или имају нереално висока очекивања у вези са проценом себе и свог личног рада. Конфликти везани за професионалну улогу стварају емоционални замор, а амбивалентан однос према послу, смањена подршка сарадника и ниска пословна способност подупиру осећај сниженог самовредновања, ниског личног постигнућа и опадање самопоуздања

Симптоми испољавања синдрома сагоревања су:

- физички симптоми – дуго трајање тзв. „малих обољења”: замор, малаксалост, хронични неодређени физички болови, главобоља, бол у леђима, несаница, стомачне тегобе;
- симптоми везани за понашање: раздражљивост, односно ниска толеранција на фрустрацију, осећај беса, осећај сумњичавости, нервоза, стална напетост, импулсивност, експлозивност, љутња, повећано коришћење алкохола или дроге, проблеми у односима у браку или на послу, ригидност, неприлагодљивост;
- когнитивни и афективни симптоми: емоционална крутост, преосетљивост, затвореност, туга, песимизам, беспомоћност, осећај безнадежности, осећај губитка, снижено расположење, недостатак пажње.

3.3 Тип А и Б личности

Фридман и Росеман (в. Haslam, 2004) пружили су теоријско-методолошку основу за повезивање психосоматике, стила понашања и особина личности. Тип А и Б личности и њихово понашање су полови на једном континууму на ком се појединац може наћи. Ова типологија показује само тенденције. Код различитих људи сва обележја неће бити исказана истим интензитетом и вероватније је да ће комбинација ових обележја и њихов интензитет зависити од различитих особина личности.

Карактеристике А типа су да се труди да обави што већи број задатака за кратко време. Из тог разлога појединци који имају карактеристике А типа су већином успешни, често добијају социјална и материјална признања, али често својим понашањем изазивају конфликте са другим

људима и желе све сами да ураде. Код ових људи је изразито изражена жеља за успехом, висока спремност на такмичење и борбу, жеља за конкуренцијом, потреба за признањем, нестрпљивост, висок осећај за дужности, тачност, јака оријентација ка правилима и нормама, изражен смисао за уредност, перфекционизам, страх од критике, висока одговорност, спремност на агресивност, потискивање потребе за одмором и тежња ка егоизму. Ови људи, колико год били добри за своју радну организацију, нису добри за себе, јер угрожавају своје здравље.



Карактеристике Б типа јесу да проналази средину између захтева који се пред њега постављају и својих личних потреба. У карактеристике Б типа спадају: прибраност, промишљено понашање, резервисаност, уравнотеженост, детаљност, смиреност, стрпљење, тромост и деловање са застојем.

Већина људи представља мешавину, док су ретки они код којих доминирају обележја А или Б типа.

3.4 Стратегије самопомоћи

У борби против стреса можемо се усмерити, с једне стране, на отклањање стреса или, с друге, на јачање личности, односно самопоуздања и вештина које нам недостају. Доња листа стратегија самопомоћи обухвата савете који су усмерени и на јачање личности и на отклањање стреса.

1. Свест о изложености стресу и његовим последицама на спавање, односе у породици, исхрану, коришћење алкохола и цигарета, промене у понашању, однос са пријатељима и евентуалну појаву физичких тегоба и болести.
2. Управљање временом се састоји од постављања приоритета и прављења плана обавеза и одмора. У томе вам може помоћи доњи шаблон за селекцију хитних и важних, односно оних мање хитних или важних обавеза у моменту када дођу до вас.

	ВАЖНО	НЕВАЖНО
ХИТНО	Кризне и непредвидиве ситуације Урадите одмах!	Хитни, али туђи послови Урадите најбрже што можете или их поверите другима!
НИЈЕ ХИТНО	Треба да се уради, али може да сачека Испланирајте када можете	Неважни и дугорочни задаци Планирајте их за касније!

3. Постављање границе укључује: постављање циљева који морају бити јасни, реални, оствариви и временски ограничени, али и постављање границе у односу на друге људе (не ради оно што не желиш да радиш).
4. Промена унутрашњег дијалога из негативних мисли у позитивне.
5. Технике самоподршке подразумевају позитивне ставове према себи и давања себи признања и награда.
6. Технике релаксације могу бити пасивне и активне. Пасивно се особа релаксира слушањем музике, читањем, спавањем. Активна релаксација се односи на технике опуштања које доводе организам у стање смирености. Неке од тих техника су: мишићна релаксација, аутогени тренинг и сличне технике. Релаксација доприноси јачању отпорности личности и у исто време редукује ниво стреса и ублажава интензитет психолошких и физиолошких проблема.

4. АСЕРТИВНА КОМУНИКАЦИЈА

4.1 Шта добијамо од асертивног понашања?

Када смо асертивни, са лакоћом кажемо особи која нам се свиђа да нам је драга, без проблема изразимо своје незадовољство на радном месту, тражимо повишицу, изразимо своје неслагање у комуникацији са пријатељима. Асертивни начин размишљања би гласио: Борим се за своја права, али не угрожавам права других!

Асертивно понашање представља заузимање за сопствена права кроз изражавање својих мисли, осећања и уверења на директан, искрен и одговарајући начин, истовремено водећи рачуна о правима других. Асертивно понашање обухвата две врсте уважавања: уважавање себе, у виду изражавања својих потреба и жеља, уз истовремено уважавање потреба и жеља друге особе.

4.2 Неасертивна комуникација

Пасивно понашање

Ја нисам важан – можеш да ме искористиш. Моја осећања нису важна – твоја јесу. Моје жеље нису значајне – само твоје вреди саслушати. Ја сам нико и ништа – ти си супериоран.

Подразумева немогућност изражавања својих мисли, уверења, осећања и потреба на асертиван начин. Особа нарушава сопствена права и гуши сопствене потребе.

Најчешће уверење „други су важнији од мене”, те особа не поставља границе и прихвата да ради све што се од ње тражи/очекује.

Последице пасивног понашања: други управљају нашим животима, чак више него што желимо.

Агресивно понашање

Овако ја мислим – а ти си глуп што мислиш другачије. Ово ја желим – а оно што ти желиш није значајно. Ово су моја осећања – а твоја осећања се не узимају у обзир.

Директно залагање за своја права и изражавање својих мисли, осећања, уверења на начин који је често неискрен и обично угрожава права друге особе.

Често има за циљ успостављање контроле над другима, остварење циља и демонстрацију моћи.

Последице: лоши међуљудски односи, осећање кривице.



Пасивно-агресивно понашање

Комбинује елементе и пасивног (страх) и агресивног понашања (бес).

Агресивно понашање је маскирано – особа избегава преузимање одговорности.

Последице: ниско самопоуздање, кривица, јака узнемиреност.

У основи неасертивног понашања лежи страх да ћемо изгубити подршку и прихватање од стране друге особе.

4.3 Врсте асертивне комуникације

1. Базична асертивност је најосновније потврђивање, заузимање за себе у некој ситуацији. Базична асертација представља суштину асертације и саставни је део сваког другог типа асертивности.

Не желим да ти помогнем око семинарског рада.

2. Емпатичка асертивност представља базичну асертацију са додатком изражавања својих осећања поводом тога. Другој особи желимо да поручимо како се ми осећамо, или своју саосећајност и разумевање. Важно је да након поруке своје емпатије (уважавања осећања друге особе) кажемо шта желимо, тј. да не заборавимо базичну асертивну поруку.

Разумем да се осећаш несигурно у вези с новим радом који треба да напишеш, али ја не могу да ти помогнем.

3. Ескалирајућа асертивност је тип степеноване асертивности где постепено повећавамо своју асертивност до крајње чврстог и непоколебљивог става без компромиса.

Не желим помоћ.

Заиста ми не треба ваша помоћ.

Молим вас да не инсистирате, не желим вашу помоћ.

4. Уговорна опција оставља могућност другој особи да промени понашање пре него што предузмемо крајње мере. Да ли је уговорна опција претња или асертација зависи од тона којим је изречена. Да би уговорна опција била права асертација, потребно је да се износи мирно, као саопштење тј. обавештење о нашем следећем кораку ако се ситуација не промени (ако – онда).

Ако следећи пут будеш каснио нећу те чекати.

5. Конфронтативна асертивност је када се на било који начин конфронтирамо, суочавамо, изражавамо супротно или другачије мишљење. Користимо је и у ситуацијама када друга особа ради супротно од оног што говори.

Не слажем се са ставом групе.

5. ПОСЛОВНИ БОНТОН

Бонтон можемо дефинисати као скуп добровољно прихваћених правила за понашање у друштву. Он је обележје сваког цивилизованог друштва. Императив у савременом пословању је створити слику у јавности о поузданом пословном партнеру, љубазном и коректном колеги, који је не само способан и стручан, већ и спреман да створи позитивну атмосферу за рад. Настојте да правила бонтона и стандарде тако усвојите да постану део вашег властитог пошања и визит карта ваше личности. Чињеница је да су пажња и поштовање, које указујемо људима у процесу комуникације, први показатељи нашег васпитања и добре воље.

Имајте на уму да не постоји друга шанса за први утисак!

Први утисак се формира у року од 20 секунди и на њега утиче: долазак на време, руковање, представљање, визит карта, држање и седење, облачење и боје. Са друге стране, очување доброг утиска је активност на којој је потребно стално радити. Пре свега, немојте заборавити на употребу четири магичне речи - МОЛИМ, ИЗВИНИТЕ, ИЗВОЛИТЕ И ХВАЛА.

5.1 Правила понашања у пословним контактима:

- Будите комуникативни на себи својствен начин, а уз то поштујући правила пословне комуникације!
- Нека вас одликује креативан, оперативан и достојанствен однос према послу.
- Потрудите се да будете тачни, уредни, одморни, ведри и радно расположени.
- Породични проблеми не смеју бити „главна тема радног дана”.
- Када погрешите, упутите извињење (кратко се извинити, а не детаљно објашњавати због чега је дошло до грешке).
- Потрудите се да будете љубазан и добар слушалац.
- Настојте да задобијете поверење других – клијената, запослених, пословних партнера.
- Никад не обећавајте оно што не можете да испуните.
- Са пословним партнерима избегавајте разговоре о: политици и верским опредељењима.
- Не дозволите да ваш послови разговор карактерише употреба непристојних и погрдних речи, повишен тон, оговарање сарадника или директора.

5.2 Ословљавање – обраћање – титулирање

Како ћемо некога да ословљавамо зависи од доба старости, релације мушкарац-жена, хијерархијских и других односа.

Приликом упознавања, прво се представља мушка особа женској, као и млађа старијој. У професионалним институцијама са јасно израженом хијерархијом, за ословљавање се користи занимање или функција – „Господине директоре”. Протокол налаже да се дипломате и чланови владе ословљавају на следећи начин: „Господине министре”, „Ваша екселенцијо”. При обраћању великом скупу користи се фраза „Даме и господо”, а на скуповима посвећеним једној професији „Поштоване колегинице и колеге”.

У пословној кореспонденцији, уколико се писмо упућује неком лицу први пут, почиње се са „Поштовани господине/госпођо” или „Поштовани господине Марковић”.

5.3 Телефонски бонтон

- Подигните слушалицу пре трећег звона.
- Запамтите увек презиме и име клијента.
- Пажљиво слушајте саговорника.
- Не прекидајте га док говори.
- Будите позитивни и срдачни.
- Избегавајте поштапалице у говору.
- Проверите да ли вас је клијент разумео.
- Примените терминилогију прикладну нивоу образовања саговорника.
- Стил у телефонском разговору треба да буде конкретан, афирмативан, разговетан и јасан.

5.4 Бонтон електронске преписке

- *Subject* треба да буде јасно дефинисан – у две, три речи формулисти тему разговора, уколико је наслов добар и примамљив, заинтересоваће људе да прочитају ваш мејл.
- Писмо започните поздравом, завршите потписом.
- Порука мора бити прецизна, кракта и јасна.
- Пишите без граматичких и правописних грешака.
- Избегавајте шале и смајлије у пословној кореспонденцији.
- На дну писма треба да стоји потпис који укључује позицију у компанији и службени контакт.
- Ваш налог треба да делује професионално – препоручује се формат `ime.prezime@__mail.com`.

6. КАКО УНАПРЕДИТИ ЈАВНИ НАСТУП



Већина људи има неку врсту „кочнице” која се активира сваки пут када је потребно да одржи говор, презентује или било шта каже пред публиком. Наиме, чак 90% људи као свој највећи страх у животу наводе страх од јавног говорења. Према неким проценама, овај страх је код већине људи израженији од страха од смрти. Ова високо вреднована вештина комуникације представља један од најчешћих људских страхова који се односе на пословну комуникацију, али може бити савладана.

6.1 Савети

Припрема је приоритет

Осећај да смо спремни је прва ствар која ће нас смирити пре јавног говора. Припрема ће нам, такође, помоћи да побољшамо квалитет нашег говора. Припремом ћемо смањити и трећу пред јавни наступ. Трећа представља страх од непознатог, тако да што се више припремимо, тим више смањујемо непредвидиве околности. Размислите шта би могли све да вас питају при излагању, како ћете се обући, да ли ћете се нашалити, каква је публика и шта се од вас очекује. Са јавним наступом је као и са многим другим вештинама у животу – што више вежбамо и понављамо, то смо бољи у томе. Што више будете јавно иступали, то ће страх од наступа бити мањи.

Визуализујте

Спортисти, музичари, алпинисти и други који желе да постигну циљ визуализују ситуацију претходно у својој глави много пута. Визуализујте себе као да сте тај циљ већ остварили и унапред доживите осећај победе који ће уследити када то и остварите. Онда, крените одмах у акцију и максимално се фокусирајте на реализацију циља – не размишљајте о следећем док не остварите први.

Промени свој угао посматрања

Пре него што изађемо на сцену треба да размишљамо на овај начин: „Добио сам прилику да поделим поруку са хиљаду људи, како је то супер!” Када почнете да размишљате на тај начин, јавне наступе ћете гледати као на шансу, а не као на непријатну и непожељну ситуацију за вас. Ако сте говор добро припремили, нервоза ће нестати кад крене презентација, јер ћете се фокусирати на мисли које говорите аудиторијуму, а ваше самопоуздање ће нервозу претворити у

покретача. Најбитније је да се оспособите да оно што планирате да вербално изложите некоме, то и кажете.

Спријатељите се са тишином

Нека вам буде угодно док ћутите. Допустите себи да изаберете између вербалног и невербалног комуницирања. Присуство других и тишина у почетку могу да буду неугодни и непријатни, али на крају смирујући и ослобађајући. Утишати се и дубоко удахнути је кључ вежбе како да се превазиђе нервоза.

Будите кратки и јасни

Предуг говор је обично проблем код јавног наступа с обзиром на то да је просечно време држања пажње слушаоца 20 минута. Водите се мишљу „мање је више”.

Остварите контакт очима

Успостављање контакта очи у очи са групом је заиста корисно. То није само гледање у очи особе, него продирање у тренутно расположење слушалаца. Ово ствара разлику између говора публици и разговора са публиком. Битно је да ми утичемо на енергију публике, а не да они утичу на нашу.

Учи уз ТЕД

ТЕД (Технологија, забава и дизајн) је глобална конференција у власништву приватне непрофитне организације која је формирана у циљу ширења вредних идеја. Погледај на интернету неке од највише вреднованих ТЕД конференција и научи од најбољих говорника како то чине. Вежбај пред пријатељима који ће ти дати искрену повратну информацију о твојима говорним способностима.

6.2 Шта је потребно знати пре припреме јавног наступа или презентације?

- Знати ко ће вам бити публика/аудиторијум. Презентација је интерактивни дијалог између публике и вас. Колико публика зна о теми? Шта очекују од презентације?
- Конципирати основну идеју и сврху вашег говора. Није исто ако желите некога о нечему да информисете или ако некога треба у нешто да уверите.
- Разјаснити идеје и сврху повезујући је са насловом теме.
- Схватите контекст (околности) презентације. Ако сте у прилици, сазнајте нешто више о околностима у којима ћете држати говор. Да ли је прилика званична или незванична? Ко ће и да ли ће неко причати пре и после вас? Колико ћете времена имати за презентацију? Да ли ћете свој говор морати да прилагодите физичким условима окружења?
- Ослоните се на претходнике, истражујући говоре људи које сте раније слушали или нађите друге говоре из различитих извора.

6.3 Поставите себи питања

- Која је сврха говора?
- Шта слушаоци очекују?
- Шта ви очекујете?
- Шта желим да слушаоци запамте?

6.4 Избегавање типичних грешака

- Не знате шта се од вас очекује. Запитајте се шта публика жели да чује и о чему мисли да ћете говорити.
- Водите рачуна о томе да се обучете пристојно.
- Причајте без прекида у говору и оклевања, али не сувише брзо, ни сувише споро.
- Гледајте публику – не прекривајте лице. Гледајте у неколико пријатељских лица, а не упадљиво у некога или у аудио-визуелна средства, кроз прозор, у плафон и слично.
- Искључите свој мобилни телефон.
- Водите рачуна о утрошеном времену.
- Увек понесите резервну презентацију (на CD rom-у и на USB-у) за случај да настане неки технички проблем.

Литература

1. Бахтијаревић-Шибер, Ф. (1999). *Манаџмент људских потенцијала*. Загреб: Голден Маркетинг.
2. Vecchio, R. P. (1995). *Organizational behavior*. Harcourt Brace College Publishers.
3. Здравковић, Ј. (2004). *Асертивност-Вештине владања собом*. Ниш, Зоограф.
4. Cooper, C. L. (2005). The future of work: careers, stress and well-being. *Career Development International*, 10(5), 396–399.
5. Чабаркапа, М. (2008). *Човек и радна околина: психофизиолошки и еколошки аспекти рада*. Београд: Чигоја штампа: М. Чабаркапа.
6. Чукић, Б. (2005). *Организационо понашање у улогама и групама*. Крушевац: Издавачки центар за индустријски менаџмент.
7. Францешко М., Мухић В. и Бала, Г. (2002). „Структура мотива постигнућа мерена скалом МОП2002”, у: Чукић Б. и М. Францешко(ур.). *Личност у вишекултурном друштву: организацијска мултикултуралност и европски идентитет*. Нови Сад: Филозофски факултет, Одсек за психологију. Бр. 4, стр. 134–143.
8. Haslam, S.A. (2004). *Psychology in Organizations: The Social Identity Approach*, 2nd Edition. London: SAGE Publication.
9. Калај, В., Јелић, Д., Берат, Н. и Попов, Б. (2011). „Шта превиђа позитивне, а шта негативне индикаторе стресног одговора код запослених?” *Примењена психологија*, 3, 279–294.
10. Millward, L. (2005). *Understanding Occupational and Organizational Psychology*. London: SAGE Publications.
11. Рот, Н. (2000). *Опита психологија*. Београд: Завод за уџбенике и наставна средства.
12. Сердарушић, Х. (2012). Асертивност у пословној комуникацији.
Интернет сајтови:
13. <http://career-advice.monster.com/career-development/education-training/8-ways-to-improve-public-speaking/article.aspx>, Brooke Howell, Monster Contributing Writer.

Приредили

Соња Шовљански, Универзитет у Новом Саду, Центар за развој каријере и саветовање студената

Студенти волонтери:

Невена Марков

Урош Пикула

Сања Кокић

Оливера Ковачевић

Јелена Ергелашев Тубић

Рада Мимић