

Veštine uspostavljanja INTERAKCIJE SA DRUGIM LJUDIMA i PRILAGOĐAVANJA uslovima na poslu

Vodič za razvijanje veština sa praktičnim zadacima

DR DRAGANA MALEŠEVIĆ



PROVENS

Ako želiš da ideš brzo, putuj sam.
Ako želiš da ideš daleko, putuj u društvu.

Afrička poslovice

DR DRAGANA MALEŠEVIĆ

Veštine uspostavljanja
INTERAKCIJE SA
DRUGIM LJUDIMA i
PRILAGOĐAVANJA
uslovima na poslu

Vodič za razvijanje veština
sa praktičnim zadacima

Udruženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS”
Novi Sad, 2021.

Zabranjeno je svako beleženje i umnožavanje ovog dela u celosti ili delimično, bilo kojim sredstvima, u bilo kom obliku, na bilo koji način, bez saglasnosti autora, kao i svi drugi postupci koji su u suprotnosti sa odredbama Zakona o autorskim i srodnim pravima (*Sl. glasnik RS*, br. 104/2009, 99/2011, 119/2012, 29/2016 – odluka US i 66/2019).

Ovo izdanje se koristi kao radni materijal na obukama za lični razvoj zaposlenih u javnom i privatnom sektoru pod nazivom „Veštine uspostavljanja interakcije sa drugim ljudima i prilagođavanja uslovima na poslu – vodič za razvijanje veština sa praktičnim zadacima” čiji je autor i realizator dr Dragana Malešević u organizaciji Udruženja za razvoj profesionalnih veština „PROVENS”.

Program obuke zasnovan na ovom izdanju javno je dostupan na sajtu „PROVENS”-a. Zadržavaju se sva prava na sadržaj Programa i ovo izdanje ne sme se koristiti u svrhu obuka, bez pisane saglasnosti autora.

Kontakt podaci sa Udruženjem:

Udruženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS”

Sajt adresa: www.provens.edu.rs

Telefon: +381 64 37 10 442

PREDGOVOR

Ova knjiga je vodič za razvijanje veština uspostavljanja interakcije sa drugim ljudima i prilagođavanja uslovima na poslu.

Najpre ćemo se upoznati sa pojmom socijalizacije i pojmom socijalne zajednice. Uvidećemo da svaka, pa i poslovna zajednica nosi u sebi sistem vrednosti, norme kao pravila ponašanja i mere kao nagradu ili kaznu na kojima gradi odnose svojih članova.

Da bi pojedinac bio prihvaćen od strane zajednice, on prolazi kroz proces *socijalizacije* (socijalnog učenja sistema vrednosti, normi i mera zajednice) i proces *adaptacije* (prilagođavanja) zajednici. Pri tome, on koristi svoju socijalnu inteligenciju (SQ) i adaptivnu inteligenciju (AQ). Uvidećemo kako ove procese koristimo celokupnog svog života, u svakoj, pa i poslovnoj zajednici čiji član želimo biti.

Odnose među zaposlenima posmatraćemo kroz *socijalnu distancu*. Analiziraćemo je sa ciljem da ostvarite svoju samoprocenu. Na socijalnu distancu naročito utiču predrasude i stereotipije. Razmotrićemo kakav je njihov uticaj i kako one u svom konstantom izražavanju neprijateljskih postupaka i izjava prerastaju u *diskriminaciju*.

Upoznaćemo se sa *socijalnim motivima*. Njih stićemo u procesu socijalizacije. Njihova karakteristika je da se mogu zadovoljiti samo u neposrednom kontaktu sa drugim ljudima, a njihov dinamički karakter zavisi od naših psiholoških potreba. Uvidećemo podelu socijalnih motiva na dve grupe. Prvu grupu čine motivi koji nam obezbeđuju ličnu egzistenciju i afirmaciju, a drugu grupu motivi

usmereni na našu povezanost sa drugim ljudima. Da bismo ih ostvarili, koristimo socijalnu inteligenciju (SQ). Opisaćemo ovu vrstu inteligencije i njene kategorije – socijalnu svesnost i socijalnu spretnost. Da biste mogli ispitati svoju socijalnu inteligenciju u poslu, knjiga sadrži skalu njene procene. Na osnovu rezultata skale procene dobićete opis nivoa svoje socijalne inteligencije, a potom i detaljnije opise vaše socijalne svesnosti i spretnosti na poslu. Ove dve kategorije nastojaćemo da predstavimo sa što više opisa i primera koji vam mogu omogućiti unapređenje socijalne inteligencije.

Kako se predstavljamo drugima? Kako nas drugi ljudi na poslu doživljavaju? Odgovore na ova pitanja nastojaćemo da damo kroz rasvetljavanje *samopredstavljanja* i *samoprezentovanja* u poslu. Upoznaćete tehniku Džohari prozor (Johari Window). Ona će vam omogućiti da upoznate otvoreno, slepo, skriveno i nepoznato područje svoje ličnosti. Ona će vam pokazati kako proširivanjem otvorenog područja možete ostvariti bolju saradnju, bolje međusobno razumevanje i podršku sa drugim ljudima na svom poslu.

Upoznaćete i proksemičke zone. Tim zonama predstavljeno je kako doživljavamo fizički prostor, šta je naš lični prostor i na koje načine stvaramo i ukrštamo prostore između sebe i drugih ljudi.

Razmotrićete i svoju *poslovnu komunikacijsku distancu*, koja je u tesnoj vezi sa socijalnom distancom i od nje zavisi, a odnosi se na vrstu i količinu informacija koju delite sa drugim zaposlenima.

Tekst ove knjige zasnovan je na naučno potvrđenim činjenicama. Nadam se da će ova knjiga u vama podsticati preispitivanje i doprineti daljem razvoju vaših profesionalnih veština.

Autor

PODACI O AUTORU I REALIZATORU PROGRAMA OBUKE



Dr Dragana Malešević je dvostruki doktor nauka - doktor didaktičko-metodičkih nauka i doktor pedagoških nauka. Obrazovala se za posao edukatora od srednje pedagoške škole do doktorata. Stručno se usavršavala u Škotskoj i Rusiji. Ima bogato iskustvo od preko 30 godina u edukaciji kao profesor i prosvetni savetnik Ministarstva prosvete. Stekla je međunarodni sertifikat eksternog evaluatora. Na visokoj školi sa studentima radi kao profesor, a edukaciju odraslih ostvaruje na mnogobrojnim specijalizovanim obukama za razvoj profesionalnih veština. Autor je 15 knjiga, 14 stručnih radova i 7 akreditovanih programa stručnog usavršavanja zaposlenih. Kao istaknuti metodičar autor je tehnika koje unapređuju edukaciju i usavršavaju veštine zaposlenih. Edukaciju zaposlenih ostvarila je na preko 300 obuka programa za razvoj profesionalnih veština.

Kontakt: dragana.malesevic@provens.edu.rs

SADRŽAJ

Predgovor	V
Socijalizacija	1
Socijalna sredina – skup zajednica	3
Sistem vrednosti, norme i mere poslovne zajednice	4
Adaptivna inteligencija	8
1. Socijalizacija i adaptacija	9
2. Adaptivna sposobnost ličnosti	10
Socijalna distanca	13
1. Predrasude i stereotipije.....	13
2. Diskriminacija.....	14
Socijalni motivi ličnosti	15
Socijalna inteligencija	17
Kategorije socijalne inteligencije	22
Skala procene socijalne inteligencije u poslu	24
Detaljniji rezultati skale procene socijalne inteligencije	31
1. Socijalna svesnost u poslu	31
2. Socijalna spretnost u poslu	35
Samopredstavljanje i samoprezentovanje u poslu	38
1. Šta prezentujemo drugima (Džohari prozor)?	43
Proksemičke zone (fizička distanca)	52
Poslovna komunikacijska distanca	56
1. Sociometrija	58
Završna razmatranja	60
Literatura	62
Podaci o autoru i realizatoru programa obuke	63

Edicija

„Profesionalne veštine” – četvrta knjiga

Naslov izdanja:

**Veštine uspostavljanja interakcije sa drugim ljudima
i prilagođavanja uslovima na poslu**

– vodič za razvijanje veština sa praktičnim zadacima

Autor:

dr Dragana Malešević

Izdavač:

Udruženje za razvoj profesionalnih veština „PROVENS” - Novi Sad

Urednik: Nikola Malešević

Saradnik: Saša Ljubišić

Lektor i korektor: Milena Milović

Prelom teksta: Nenad Delibos

Štampa: MCO plus, Beograd

Tiraž: 1.000 primeraka

ISBN-978-86-81816-17-2

CIP - Каталогизација у публикацији
Библиотеке Матице српске, Нови Сад

159.98(035)

МАЛЕШЕВИЋ, Драгана, 1966-

Veštine uspostavljanja interakcije sa drugim ljudima i prilagođavanja uslovima na poslu : vodič za razvijanje veština sa praktičnim zadacima / Dragana Malešević. - Novi Sad : Udruženje za razvoj profesionalnih veština “PROVENS”, 2021 (Beograd : MCO plus). - VI, 62 str. : ilustr. ; 24 cm. - (Profesionalne veštine ; 4)

Tiraž 1.000. - Bibliografija.

ISBN 978-86-81816-17-2

а) Професионалне вештине - Приручници

COBISS.SR-ID 41874953

Edicija „Profesionalne veštine”

