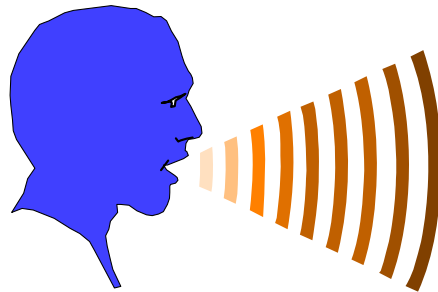
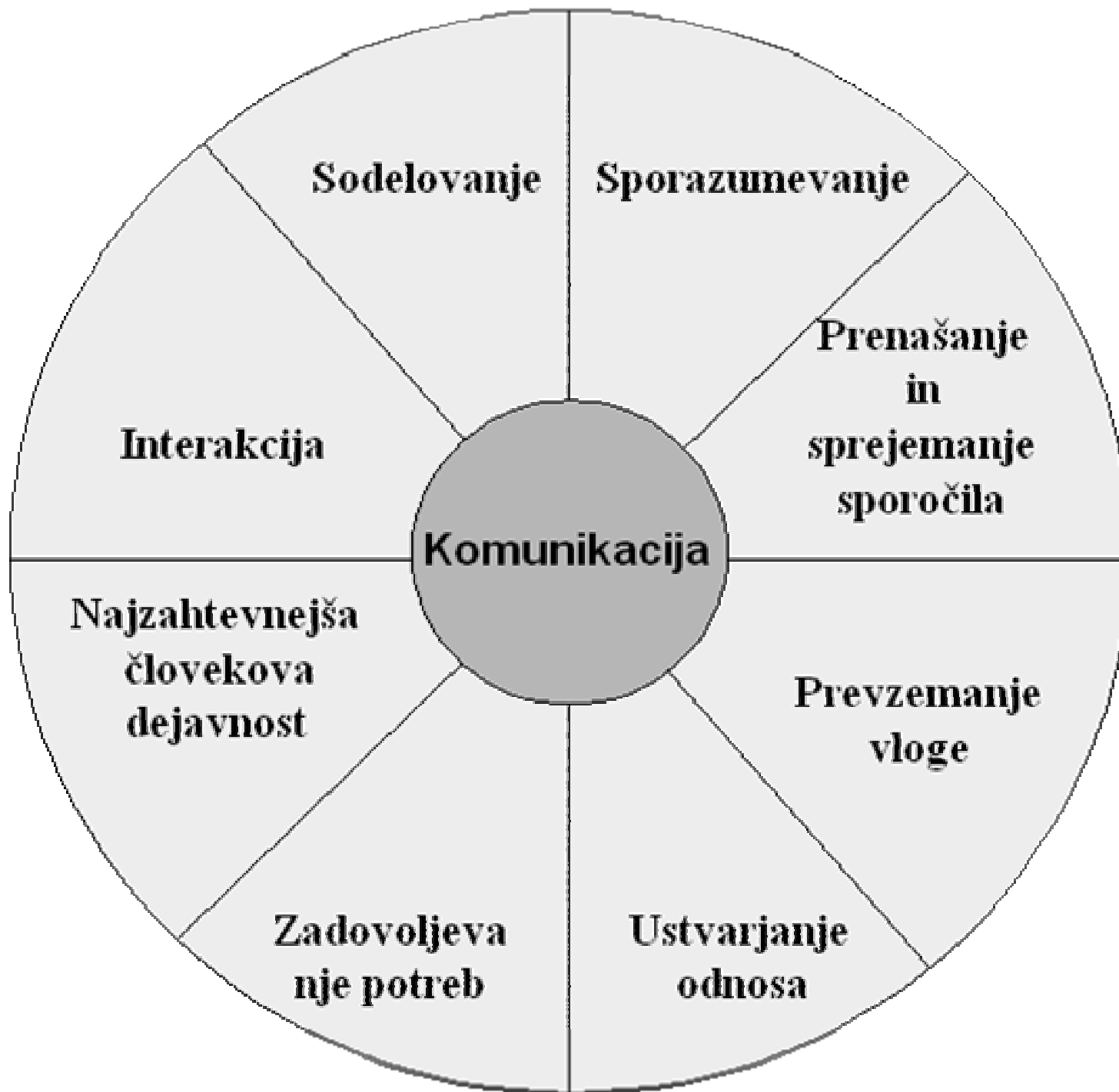


KOMUNIKACIJA



1. Razpravljati, posvetovati se, sporazumevati, izmenjavati misli, informacije.
2. Sporočiti, deliti kaj s kom, biti v medsebojni zvezi, občevati, narediti kaj skupno.



ZAKONI KOMUNICIRANJA

(Watzlawick)

1. Nemogoče je nekomunicirati.

Utemeljite!

**2. Vsaka komunikacija ima vsebinski in
odnosni vidik.**

Primer:

Vodja reče sodelavcu: “Danes je že četrtek.”

3. Problem izhodiščne točke dogodkov.

Kdaj se začne konflikt za vodjo in kdaj za sodelavca?

4. Komunikacija lahko poteka na digitalni in/ali analogni način.

Logična – natančna, enoznačna...

Analogna – posredna sporočila, ki jih razumemo na različne načine.

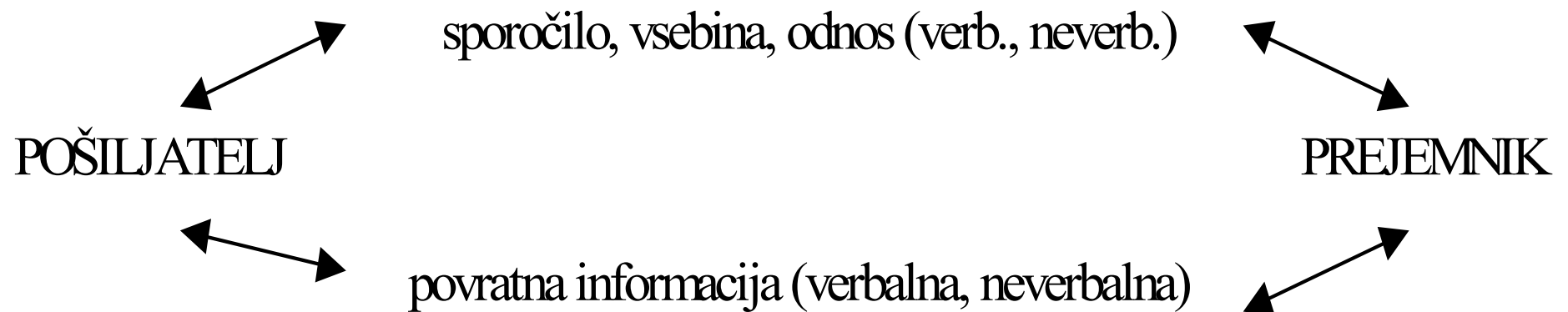
Primer: Plača znaša 900 EUR.

5. Komunikacija poteka na simetrični in/ali komplementaren način.

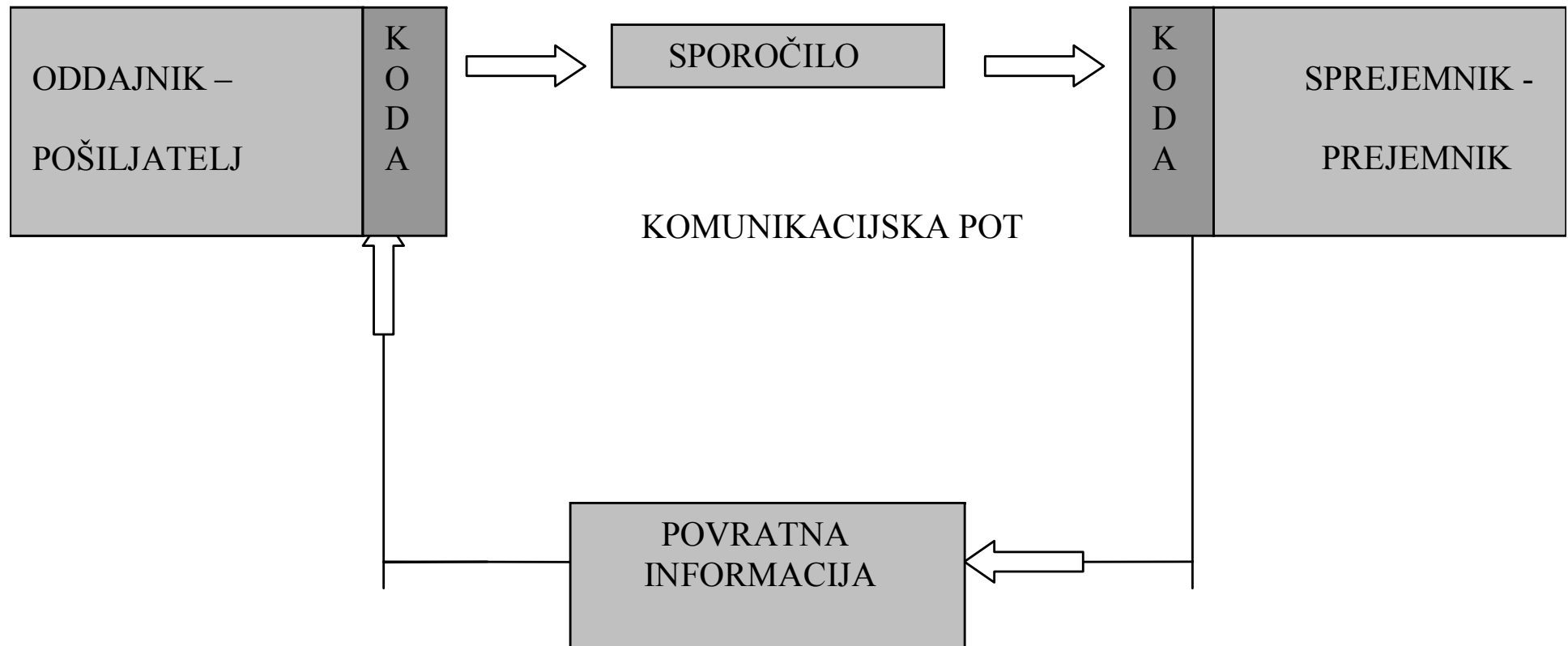
Doma/v službi – upoštevanje pravil posl.

komuniciranja

Interaktivni model komunikacije



Osnovni model komuniciranja



POŠILJATELJ



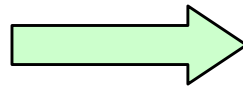
KAJ moramo sporočiti?

Odločitev, informacijo,
spremembo, spoznanje,
problem.



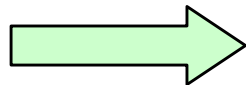
ZAKAJ je to pomembno?

V čem je problem,
ali je sporočilo potrebno.



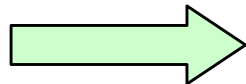
KOMU je namenjeno?

Ali poznamo njegov način
Sprejemanja, stališča, odziv.



KAKO prenesti sporočilo?

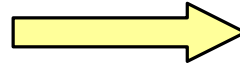
Z živo besedo, pisno,
na sestanku, v razgovoru.



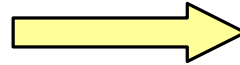
KDAJ je ugoden trenutek?

Za nas, za sogovornika,
je nujno, lahko preložimo.

SPOROČILO

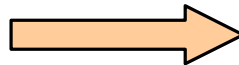


**Razumljivo, kratko,
logično, jasno.**

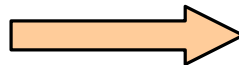


**Imeti mora namen in
pomen.**

KODA

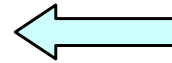


**Besede, slike, kretnje,
oblika, barva, številke.**

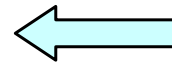


**Naravo kode morata poznati
Pošiljatelj in prejemnik.**

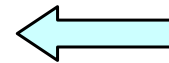
**Tabla, govor, telefon,
televizija, radio, računalnik.**



**Če je več prenosnikov, je večja
verjetnost, da pride do izgube
določenih podatkov, podrobnosti.**



Nastanek **govoric**: sporočilo je
spremenjeno ali mu je kaj dodano.



- Kadar so ljudje v negotovosti in ne vedo natančno, kaj se dogaja,
- kadar ne morejo vplivati na končni izid, pa vseeno izražajo svoja občutja.



Na kaj mora biti pošiljatelj pozoren:

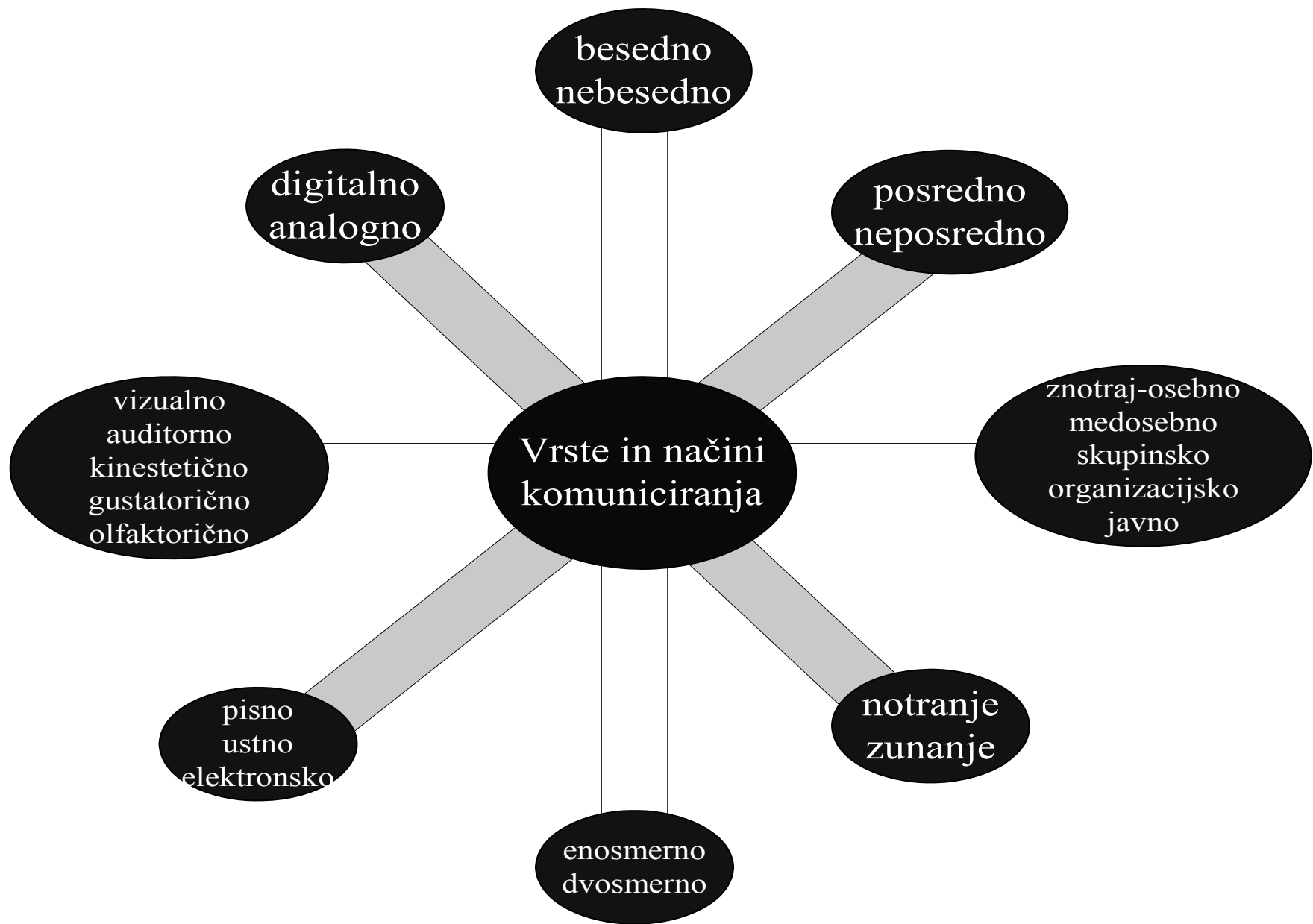
1. **Pristojnost za komuniciranje:** preveriti svoja pooblastila in pristojnosti za posredovanje določenih sporočil.
2. **Razumljivost sporočila:** jasno sestavljeno sporočilo, da bo prejemniku razumljivo.
3. **Ugotoviti možnost uresničitve sporočila:** vedeti mora, kaj želi doseči s sporočilom in preveriti stališče prejemnika, ki bo moral npr. nalogo ali načrt opraviti, uresničiti.
4. **Razumevanje prejemnika:** opazujemo sebe in prejemnika naše ga sporočila, kako reagiramo. Pomembna je uglašenost med obema, da se zagotovi uspešna komunikacija.
5. **Šum:** vsaka motnja v procesu komuniciranja.
6. **Povratno informacijo:** učinek informacije.

Načini komuniciranja

- **Neposredno** - učinkovito, takoj povratna inf., /
posredno - komun. kanal (telef.), manj učinkovito.
- **VAKOG**
- **Ustno/pisno.**
- **Intraosebno** (pogovori s sabo) /
interpersonalno.
- **Enosmerno / dvosmerno.**
- **Besedno - ustno, pisno / nebesedno.**

Prosimo za tišino,
izpiti/sprejeti!

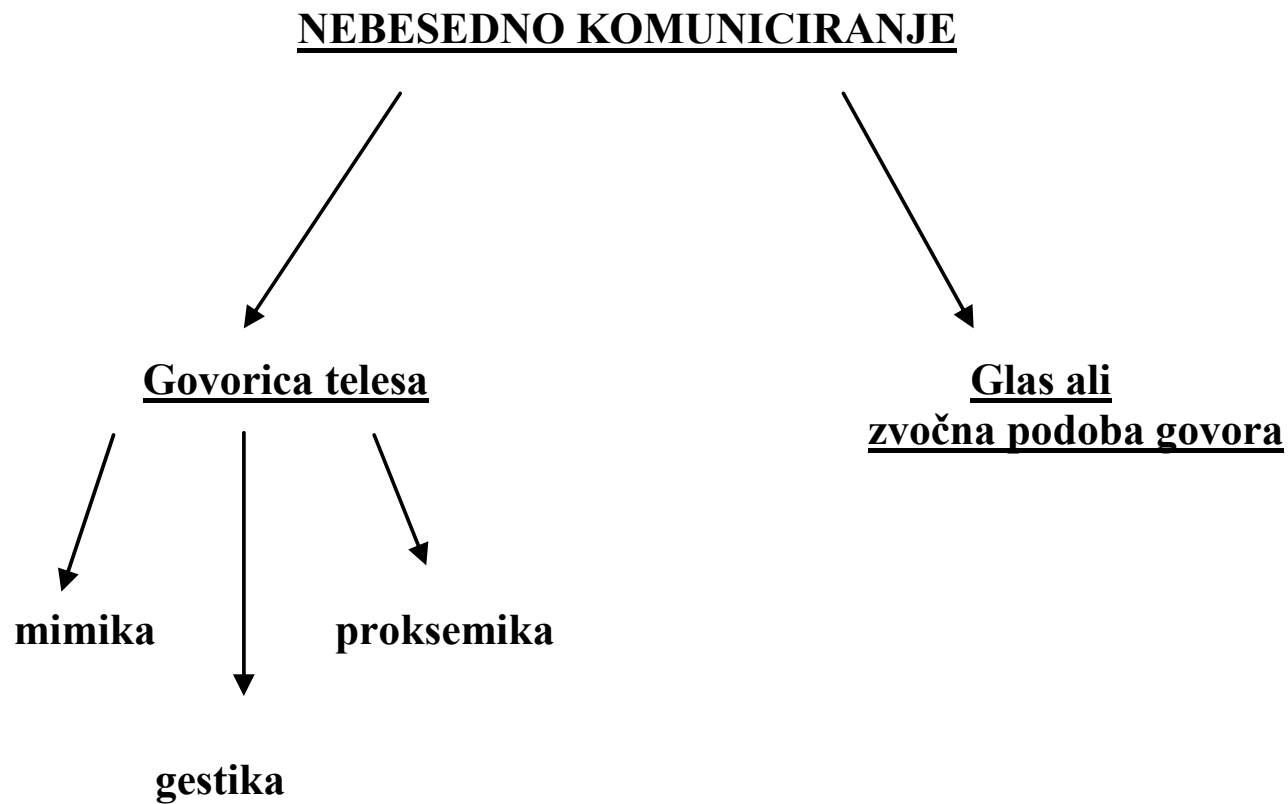


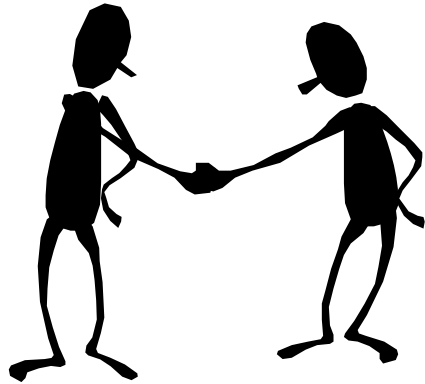


Kaj mislite, v kakšnem razmerju sprejemamo sogovornikovo sporočilo?

- Vsaka komunikacija temelji na treh vidikih:
 - 7% verbalni del sporočila - besede
 - 38% intonacija in barva glasu
 - 55% govorica telesa

Sestavine nebesednega komuniciranja

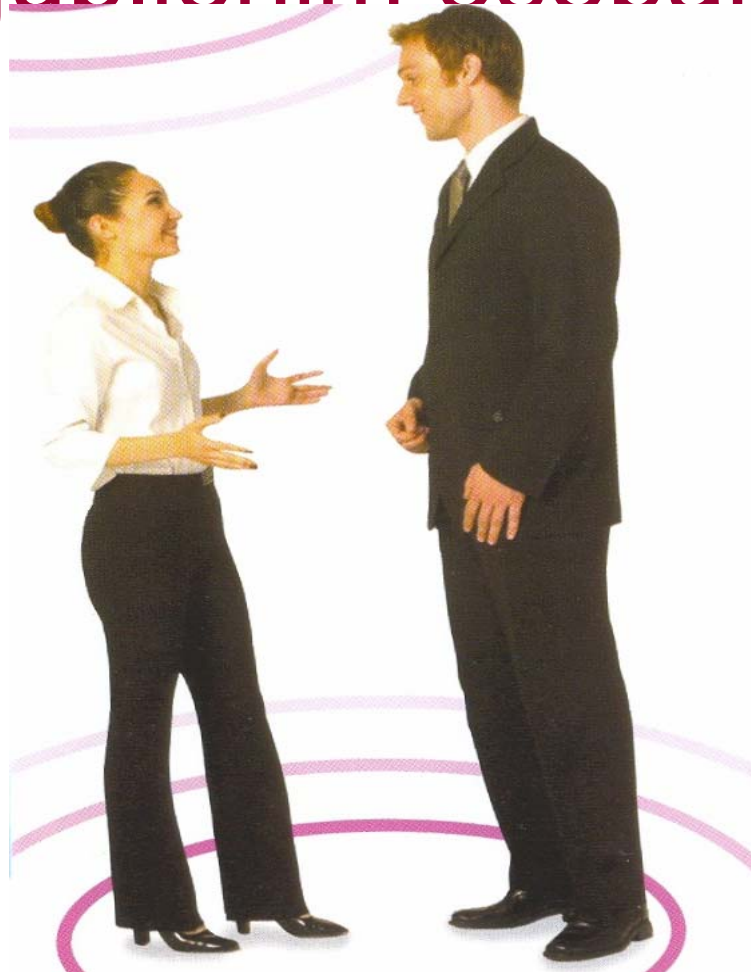




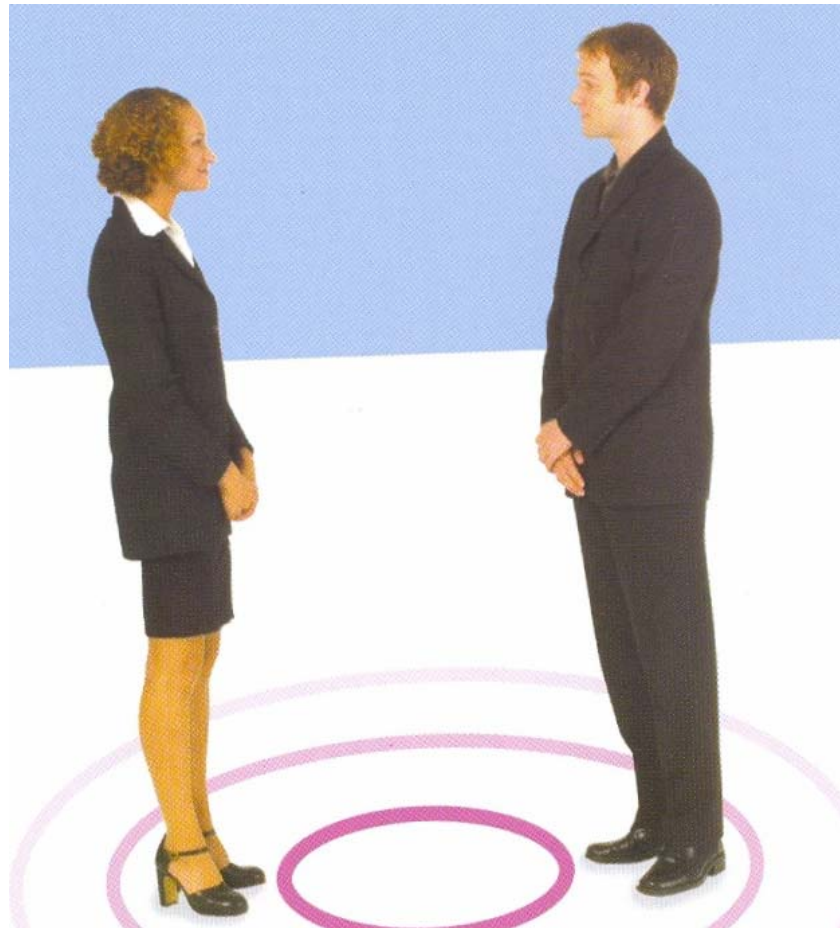
PROKSEMIKA- medosebni prostor

- **Intimni prostor** (0 - 0,5 m)
- **Osebni prostor** (0,5 - 1,2 m)
- **Socialni prostor** (1,2 - 4 m)
- **Javni prostor** (4 m in več)

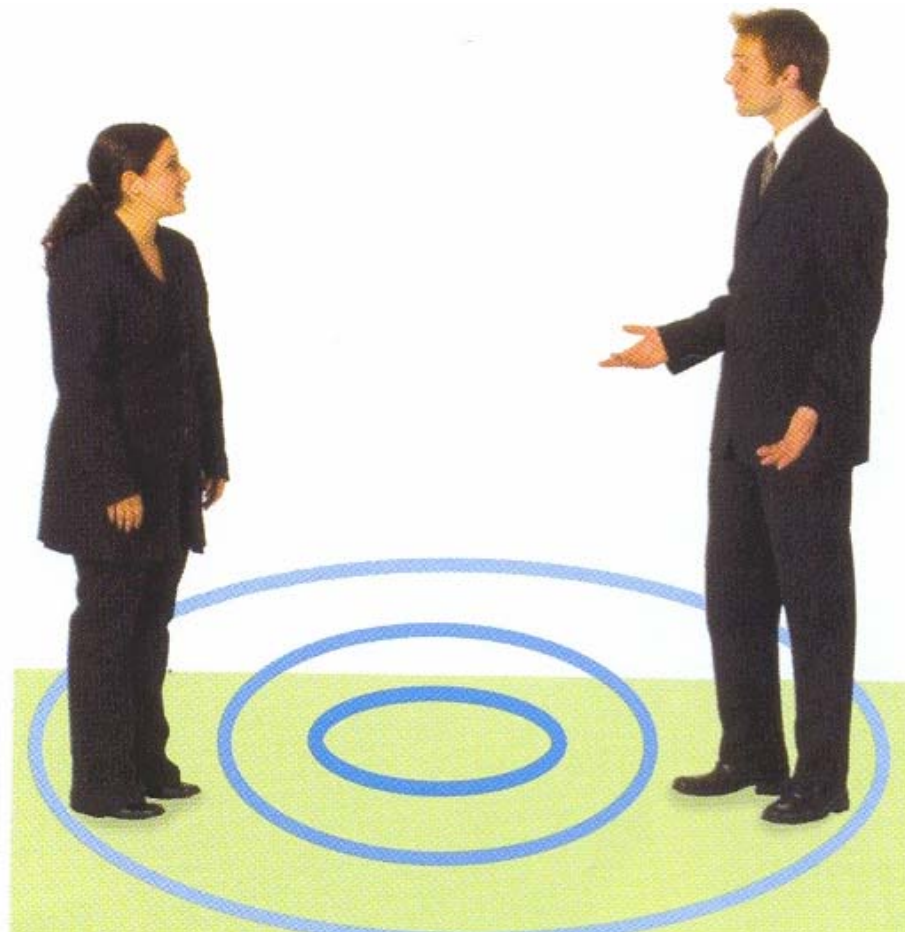
**Intimni prostor –
namenjen družinskim članom,
ljubljenim osebam**



Osebni prostor – namenjen ljudem, ki jih poznamo



Socialni prostor – poslovna cona



Komuniciranje po novem

- **Mislite lahko.**
- **Sprašujte sogovornika.**
- **Vživite se v sogovornika.**
- **Besedna in nebesedna komunikacija naj bosta usklajeni – kongruentnost.**
- **Pozorno poslušajte.**
- **Upoštevajte čustveno komponento.**
- **Uporabljajte jaz sporočila.**

Dejavniki uspešne komunikacije

- Namen-kaj želimo povedati.
- Jasni stavki, enoznačne besede.
- JAZ sporočila.
- Aktivno poslušanje.
- Stik z očmi, opazovanje nebesedne govorice telesa.
- Usklajenost verbalne in
- Sprejemanje drugačnih stališč, čustev ipd.
- Povratna informacija-dajanje in sprejemanje.
- Spoštovanje prekinitve komunikacije.
- Izpopolnjevanje svoje komunikacije.

POVRATNA INFORMACIJA

- Je del vsakdanjega komuniciranja.
- Izostri zavedanje lastnega vedenja in doživljanja.
- Lahko potrdi našo predstavo o sebi, lahko pa nam odkrije posledice našega vedenja, katerih se ne zavedamo.



OBLIKE POVRATNE INFORMACIJE

• Slabša oblika:

- neverbalna,
- indirektna,
- generalizirana,
- ocenjevalna,
- nejasna,
- posredna,
- neiskrena,
- zlonamerna,
- vsiljena.



• Boljša oblika:

- verbalna,
- pozitivna,
- objektivna,
- direktna,
- iskrena,
- konstruktivna,
- jasna,
- neposredna,
- pravočasna.

PRAVILA ZA POZITIVNO POVRATNO INFORMACIJO

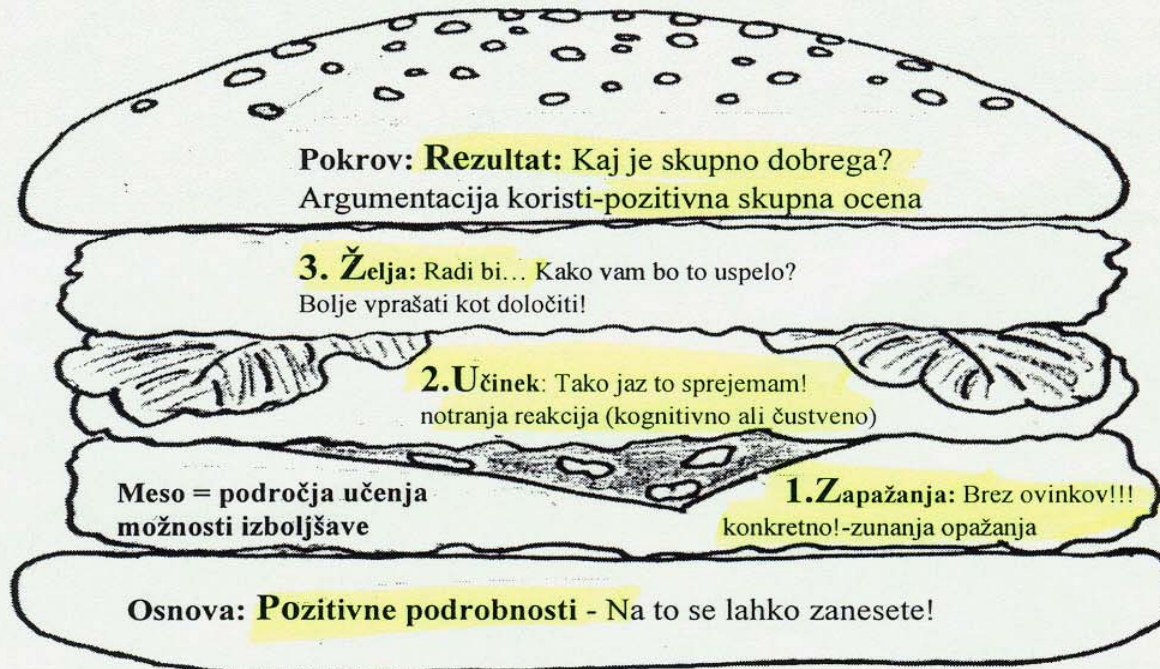
1. Nanaša naj se na vedenje in ne na osebnost.
2. Uporabljajmo opise in ne sodb.
3. Osredotočimo se na vedenje sedaj in tukaj.
4. Govorimo o svojih zaznavah in čustvih.
5. Povemo le toliko, kolikor lahko drugi sprejme.
6. Osredotočimo se na vedenje, ki ga lahko spremeni.
7. Povratnih informacij ne vsiljujemo.

VRNITVENO SPOROČILO



VRNITVENO SPOROČILO V SENDVIČU

Powerburger

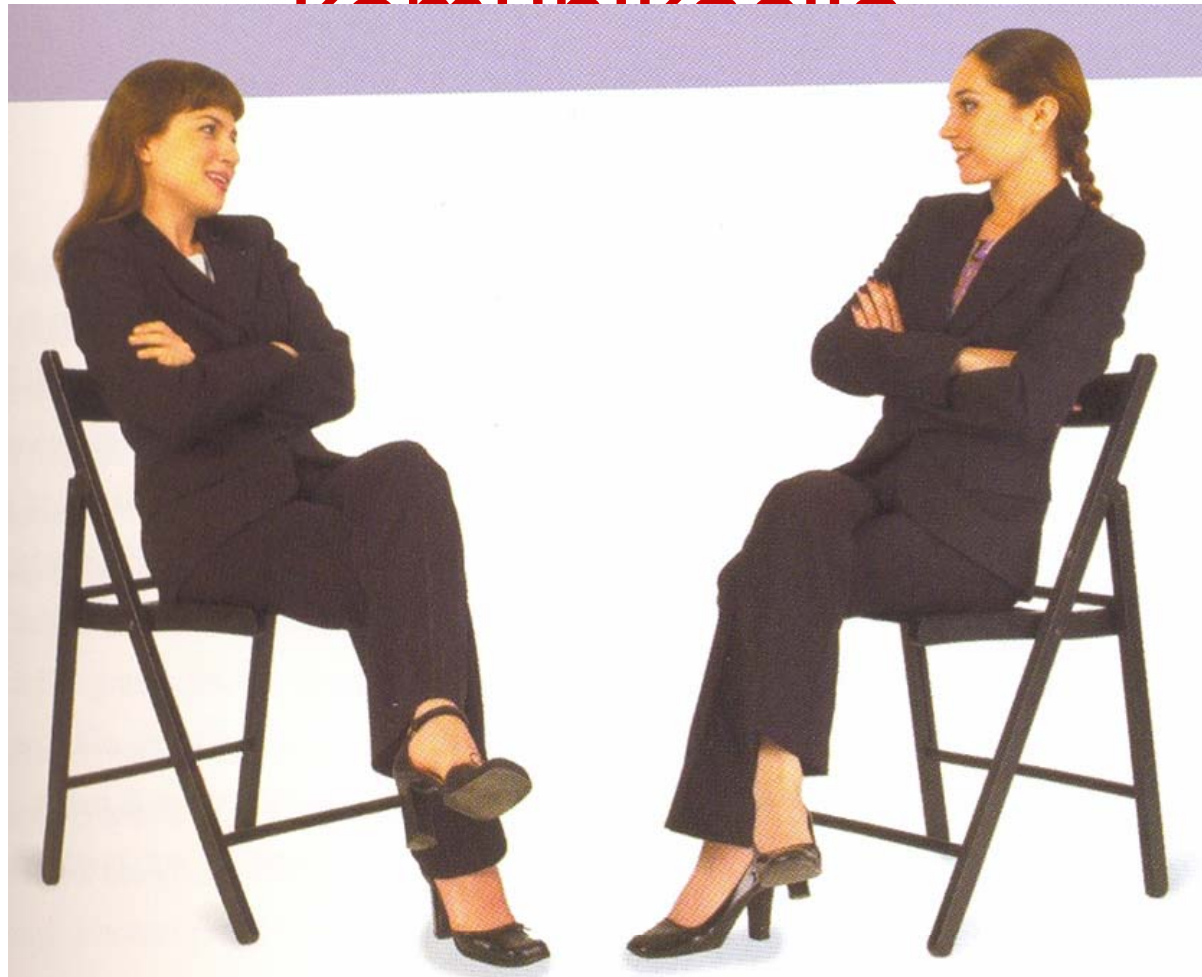


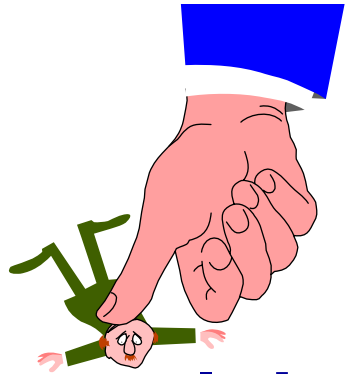
Prilagajanje v komunikaciji

- **Kako:** prilagajamo naše vedenje (neverb.) sogovornikovemu vedenju - **zrcaljenje**.
- Povečamo pripravljenost, da nam sogovornik prisluhne, sprejme sporočilo, ga bolj natančno interpretira.
 - **Povečamo možnost razumevanja sporočil na obeh straneh!**

Zrcaljenje (posnemanje kretenj)

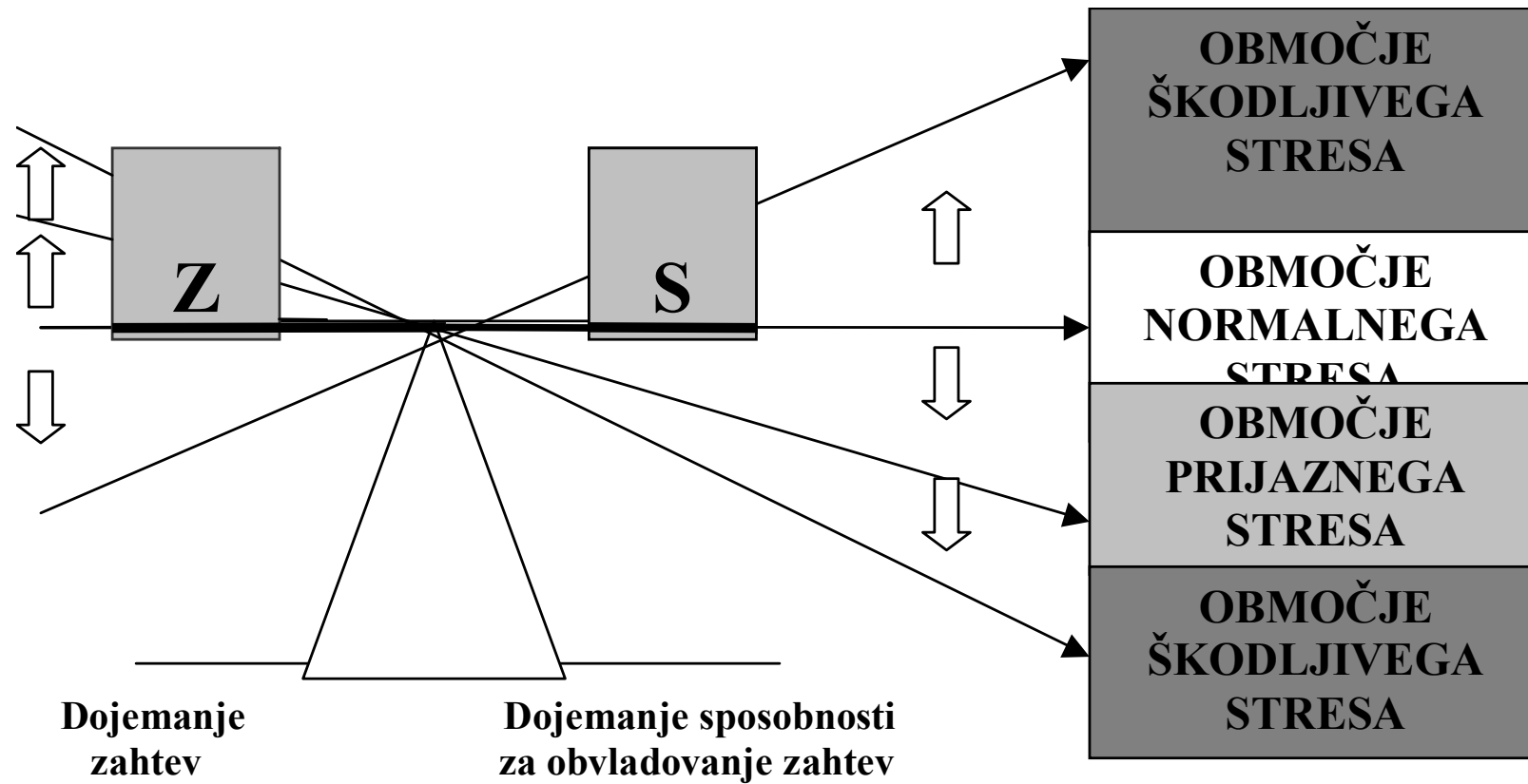
– izražamo simpatijo,
spoštovanje; učinkovita
komunikacija





STRES

- **Normalni stres** - vsakdanji problemi, dobro počutje.
- **Pozitivni ali prijazni stres** - telesne in duševne sposobnosti so dobre, zahteve smo sposobni obvladati. Trema.
- **Negativni ali škodljivi stres** - zahteve so prevelike, časovna stiska, ne obvladamo dogajanja.



Odzivi na stres



- **Telesni odziv:** pospešen utrip srca, dihanje, potenje, prebavne motnje, tresenje, hladne dlani ipd.
- **Psihični odziv:** tesnoba, obupanost, razdražljivost, raztresenost, občutek preobremenjenosti, neuspešnost, težave s koncentracijo.
- Pretirano pitje kave, alkohola, kajenje, hrana.
- Bolezni: srca in ožilja, prebavil,

Obvladovanje stresa



- **Zmanjševanje ali povečanje zahtev.**
- **Telesna aktivnost.**
- **Sproščanje** - gibanje, masaža, glasba, kopel, različne tehnike sproščanja (dihanje, avtogeni trening, mišična relaksacija, vizualizacija)
- **Znanje** - poznavanje vzrokov in posledic obremenitev in njihovo obvladovanje.