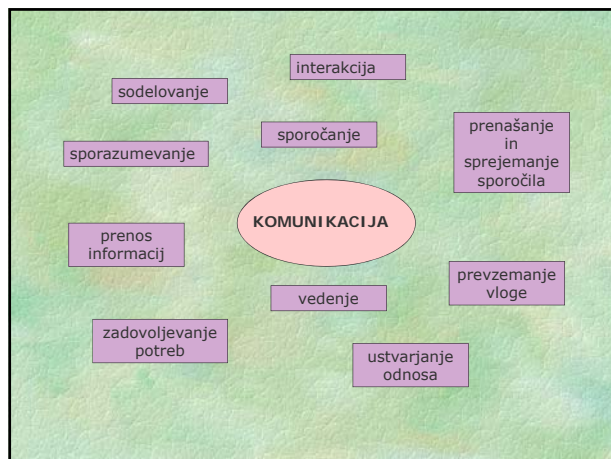


## KOMUNIKACIJA



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

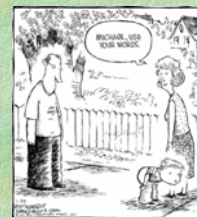


## MODEL KOMUNICIRANJA



## Pomembno pri pošiljatelju

- Kaj hoče sporočiti
- Zakaj sporoča
- Komu pošilja sporočilo
- Na kakšen način sporoča
- Kdaj sporoča

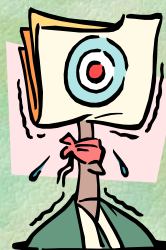


## Pomembno pri prejemniku



- Njegove lastnosti
- Sposobnost razumeti sporočilo
- Pripravljenost sprejeti vsebino
- Trenutno razpoloženje
- Odnos do pošiljatelja

## VZROKI MOTENJ PRI ODDAJNIKU IN PREJEMNIKU



- ČUSTVA
- STALIŠČA
- PREDSDODKI
- STEREOTIPI
- MEDSEBOJNI ODNOSI
- (NE)POZNAVANJE

### **VAJA: vzroki motenj pri oddajniku in prejemniku sporočila**

- Poiščite primer, kako **ČUSTVA / PREDSDOKI / NEGATIVNA STALIŠČA** moteče vplivajo na komuniciranje!
- Kako lahko omilimo ali nevtraliziramo njihov vpliv na komuniciranje?

### **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.

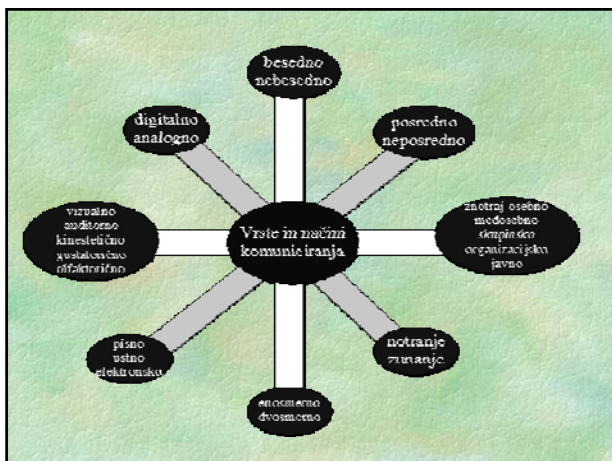
### **5. Komunikacija poteka na simetrični in/ali komplementaren način.**

Doma/v službi – upoštevanje pravil posl. komuniciranja.

### **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,  
izpite sestanek!



### **BESEDNA KOMUNIKACIJA**

## Načini besednega komuniciranja



Prednosti in pomanjkljivosti!

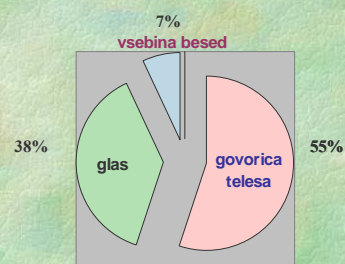
## VZROKI MOTENJ PRI BESEDNEM KOMUNICIRANJU

- Različen pomen besede za posameznika
- Dvoumna uporaba primerjav
- Uporaba ocen
- Izkrivljanje besednih sporočil
- Izpuščanje podatkov
- Posploševanje
- Napačna interpretacija sporočila
- Proces prevajanja misli v besede



## NEBESEDNA KOMUNIKACIJA

## KAJ VPLIVA NA VTIS, KI GA NAREDIMO?



## Z NEBESEDNO KOMUNIKACIJO LAHKO:

- Poudarimo ali nadomestimo besedne izraze
- Ilustriramo vsebino
- Vzdržujemo in usmerjamo pogovor
- Razkrivamo čustva
- Uravnavamo lastna čustva
- Kažemo naš odnos do sebe in drugih

## SESTAVINE NEBESEDNE KOMUNIKACIJE

- **GLAS**  
(zvočna podoba govora)



- **GOVORICA TELESA**



## Nebesedni znaki

•mimika



•geste



•proksemika



•dotik



•vonj



•zunanji videz



## POMEN BARV

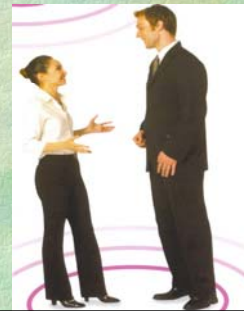
FIZIOLOŠKO	BARVA	PSIHOLOŠKO
Zvišuje mišično napetost, krvni pritisk, stimulira	<b>RDEČA</b>	Kri, ljubezen, strast
Stimulira oči in živčni sistem	<b>RUMENA</b>	Sonce, intuicija, življenje
Pospešuje prebavo, srčni utrip, stimulira	<b>ORANŽNA</b>	Moč, živahnost
Znižuje pritisk, pomirja	<b>ZELENA</b>	Barva narave, novo življenje
Pomirja, umirja mišično napetost in srčni utrip	<b>MODRA</b>	Mir, modrost, nebo, oddaljenost
Krepi srce in pljuča, zvišuje odpornost	<b>VIJOLIČNA</b>	Dostojanstvo, umirjenost



## 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



## POMEMBNO PRI NK !

- Je večznačna
- Upoštevati je potrebno vpliv kulture
- Previdnost pri interpretaciji nebesednega sporočila (znani in neznani ljudje)
- Zanesljivejši so izrazi, ki niso pod zavestno kontrolo

## Neskladje med nebesednimi in besednimi sporočili

OPAŽANJE IN PREPOZNAVANJE NEBESEDNIH SPOROČIL



VERBALIZACIJA NEBESEDNIH SPOROČIL



USKLAJEVANJE BESEDNIH IN NEBESEDNIH SPOROČIL

## Dejavniki uspešne komunikacije

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

## 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.

## VAJA

Za vsako pravilo "po novem" premislite o situaciji, v kateri **niste ravnali na najboljši način** in o možnosti, **kako bi ravnali v bodoče**.

Izberite en primer in ga predstavite sosedu.

## VAJA

- Razmislite, kdaj sta usklajeni vaša besedna in nebesedna komunikacija.
- Spomnite se situacije, ko kot sogovorec niste bili deležni ustreznega spoštovanja. Kako ste se počutili? Kaj ste takrat naredili? Bi sedaj kaj spremenili?

## 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:

- nebesedna
- indirektna
- generalizirana
- ocenjevalna
- nejasna
- posredna
- neiskrena
- vsiljena



### Boljša oblika:

- besedna
- prilagojena prejemniku
- konkretna
- objektivna
- direktna
- iskrena
- pravočasna
- konstruktivna
- vzajemna
- opisna

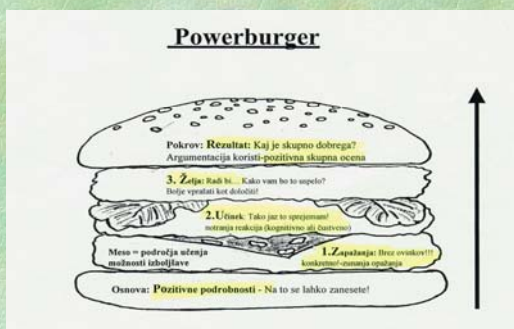
## PRAVILA ZA POZITIVNO POVRATNO INFORMACIJO

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



## VAJA

Oglejte si čevlje sošolcev in jim podajte povratno informacijo na katerikoli način in jo tudi sprejmite.

### Prilaganje v komunikaciji

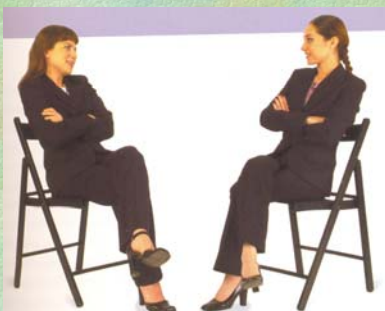
- **Kako:** prilagajamo naše vedenje (neverb.) sogovornikovemu vedenju - **zrcaljenje**.
- Povečamo pripravljenost, da nam sogovornik prisluhne, sprejme sporočilo, ga bolj natančno interpretira.
- **Povečamo možnost razumevanja sporočil na obeh straneh!**

### PRILAGAJANJE V PROCESU KOMUNICIRANJA

- Lažje vzpostavimo stik
- Boljše razumevanje
- Boljši odnosi med partnerji
- Uspešnejša komunikacija
- Prevzem vodenja v komunikaciji



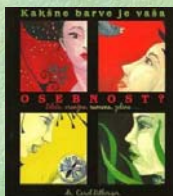
**Zrcaljenje** (posnemanje kretenj) – izražamo simpatijo, spoštovanje; učinkovita komunikacija



### OSEBNI VIDIKI KOMUNIKACIJE

### OSEBNOST UDELEŽENCEV KOMUNICIRANJA

- > Temperament
- > Značaj
- > Sposobnosti
- > Telesne lastnosti
- > Dinamične komponente (potrebe in motivi, čustva, stališča)
- > Situacijski dejavniki in kultura



### Vpliv psiholoških procesov na komuniciranje



## ODNOSNI VIDIK KOMUNIKACIJE



- določamo z nebesedno komunikacijo
- velja recipročnost (vzajemnost) odnosov

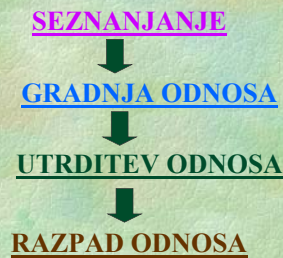
## VAJA: odnosni vidik komunikacije

- Navedite nekaj pomembnih značilnosti **dobrih** medosebnih odnosov!
- Navedite nekaj pomembnih značilnosti **slabih** medosebnih odnosov!

## ODNOS DO SEBE IN DRUGIH (po TA)

	JAZ	
	OK	NISEM OK
OK	Partnerstvo	Pasivnost
TI	NISI	Depresivnost
OK	Agresivnost	

## Razvoj medosebnih odnosov



## Področja medosebnih odnosov

- Medsebojno sprejemanje, zaupanje in podpora
- Komuniciranje
- Razreševanje konfliktov



## RAZMERJE MED VSEBINO IN ODNOSI

		VSEBINA	
		Strinjanje	Nestrinjanje
O D B O S I	<b>Dobri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komunikacija brez težav</li> <li>▪ Navidezno strinjanje z vsebino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sprejemanje različnosti mnenj</li> <li>▪ Demokratična komunikacija</li> </ul>
	<b>Slabi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komunikacija se pretрга</li> <li>▪ Dogovori se ne realizirajo</li> </ul>	<p>Ne strinjamo se, ker nismo v dobrih odnosih <b>ALI</b> Ker se ne strinjamo, ne moremo biti v dobrih odnosih</p>



## VAJA: odnosni vidik komunikacije

- RAZMERJE MED VSEBINO IN ODNOSI V KOMUNICIRANJU

Poiščite praktični primer za vse 4 variante!

## ODNOS KOT OVIRA ( jezik nesprejemanja)

- Ukazovanje
- Opozarjanje, grožnje
- Moraliziranje
- Sugeriranje, svetovanje
- Poučevanje, navajanje logičnih argumentov

PONUJAMO REŠITEV ZA PROBLEM

- Ocenjevanje, kritiziranje, sramotenje
- Etiketiranje, dajanje imen
- Interpretiranje, analiziranje,

## OCENJUJEMO IN VREDNOTIMO

- Priznavanje vrednosti – nerealno
- Simpatiziranje, podpora

ŽELIMO, DA BI SE DRUGI BOLJE  
POČUTIL

- Spraševanje, navzkrižno zasliševanje

## DRUGEGA POSTAVLJAMO V PODREJEN POLOŽAJ

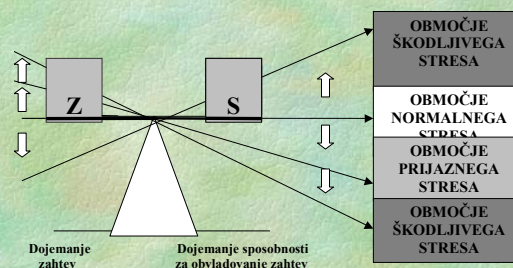
- Sarkazem, humor, umik

SPREMINJANJE, ZABAVANJE DRUGEGA,  
IZOGIBANJE PROBLEMU



## 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, psihosomatska.

## 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.