* Morala:
	+ Pravila za ravnanje z etiko.
		- Opisuje človekov odnos do sveta in drugih.
			* Izraža se v obliki ravnanja.
* Etika:
	+ Ukvarja se z človekovim hotenjem.
		- Kakšen človek moram in ne smem biti.
* Kultura:
	+ Skupek dosežkov ki so rezultat človekovega delovanja in ustvarjanja.
	+ Kulturo človeka izoblikovale:
		- zgodovina,
		- tradicija,
		- vrednote,
		- verovanja,
		- navade,
		- izkušnje.
		- Kulturen človek ima spoštljiv odnos do LMRŽ
* Individualne razlike:
	+ Razlike v temperamentu,
	+ zdravstvene razlike,
	+ specifična ranljivost,
	+ odpornost na različne situacija (stres/obremenitve),
	+ sposobnost koncentracije.
	+ Označujejo jo notranji in zunanji vidiki človekovega delovanja.
* Razlike v temperamentu:
	+ Delitev na 4:
		- kolerik,
		- flegmatik,
		- sangvinik,
		- melanholik.
		- Jung:
			* introvertirani
			* extravertirani.
* Specifična ranljivost:
	+ Nekoga nekaj moti, drugega ne.
* Zdravstvene razlike:
	+ Nekateri hitreje zbolijo kot drugi.
* Odpornost na različne situacije:
	+ Nekaterim se ob istem dogodku strga, drugim ne.
* Socialno zaznavanje:
	+ Vidimo stvari ki jih želimo videt.
	+ Ne samo prepoznavamo ampak tudi ocenjujemo:
		- *sebe,*
		- *druge,*
		- *odnose z drugimi,*
		- *medsebojne odnose drugih,*
		- *situacije in dogodke kjer smo opazovalci/vpleteni.*
		- Odvisen od čustev, razpoloženja, pričakovanj.
* Napake pri soc. zazn.:
* Prvi vtis —> Lahko je dober ali slab, po tem ocenjujemo človeka naprej. Halo učinek —> Povezujemo eno lastnost z drugimi (nadiranje = 0 napitnine), Simpatije —> ljudje s katerimi smo imeli dobre izkušnje, Antipatije —> ljudje s katerimi smo imeli slabe izkušnje (posledično smo manj prijazni z njimi).
* Zaznavni stili:
	+ 5 čutil —> vid tip vonj sluh okus.
	+ Delimo na vizualni, kinestetični, avditivni <— Največkrat dva razvita.
		- Vizualni —> zapomni videno, raje pisna kot ustna navodila, besede: jasno se vidi. predstavljajte si, zdi se mi, lepo da se vidiva….
		- Avditivni —> Ponovi slišano, branje na glas, bogat besedni zaklad, spomni pogovorov iz preteklosti. besede: povedati, govoriti, aktivno poslušanje, neslišno,….
		- Kinestetični tip —> dotika se, stoji blizu, uči iz izkušenj. besede: navezati stik, spoprijeti se,…
* Čustva:
	+ Občutke nenehno čutimo, čustva pa občasno ob situacijah ki se nam zdijo pomembne.
		- Nobeno čustvo ni opravičilo za nesprejemljivo vedenje.
		- Jeza: Dogodki neupravičeno izpeljani, ne v skladu z našimi pričakovanji ali željami.
		- Strah: Kadar čutimo da nimamo moči in izhoda, se ne moremo spopasti s situacijo ki nas ogroža.
		- Žalostni: kadar izgubimo nekaj kar nam veliko pomeni.
		- Presenečeni: Ko ugotovimo da je nekaj poplnoma drugače kot smo pričakovali.
		- Veselje, ko smo prepričani da se nam bo izpolnila pomembna želja.
		- Sreča: Kadar se uresniči katero od največjih želja.
		- Ljubezen: Do tistega ki je za nas izjemno pomemben, sestavni del intimnega sveta.
		- Hvaležnost: do nekoga ki nam je izpolnil pomembno željo ali nas zaščitil.

Komuniciranje:

* Neverbalno in verbalno
* je kakršnokoli verbalno ali neverbalno vedenje ki ga zaznava druga oseba
* Watzlawickovi zakoni:
	+ Nemogoče je ne komunicirati
	+ Vsako komuniciranje ima vsebinski in odsnosni vidik
		- “joj kakšen bedak si” Reče neznanec 😩 / Reče prijatelj 😀
	+ Problem interpunkcije ali izhodiščne točke
		- Jaz gledam posodo, ti pa prihod nazadnje domov
	+ Komuniciramo lahko na digitalen ali analogen način
		- Digitalno = enopomensko (morje ima 22C)
		- Analogno = večpomensko (smetnjak je poln)
	+ Komuniciranje poteka na simetričen oz. enakovreden ali komplimentaren način
		- Simetričen
		- Prijatelj - prijatelju
		- Vsi imajo enako moč do pravice
	+ Komplimentaren
		- učenec - učitelj
* Dobro komuniciranje
	+ Elementi:
		- Nebesedno sporočanje
		- Besedno sporočanje
		- Demokratičnost
		- Pristnost
		- Odzivnost
	+ Neverbalno
		- Govorica telesa
		- Gibi
		- Telesna drža
		- Osebni prostor in bližina
		- Dotik
		- Soročila zunanjega videza
		- Pomembno da je neverbalna in verbalna komunikacija skladna saj to pomeni odprt odnos
	+ Verbalno
		- Ustno ali pisno
		- Naj bo jasno in jedrnato
		- Čustva raje ubsedeimo —> Če jih razložimo bo sogovorec lažje razumel
	+ Demokratičnost
		- Je demokratičen ko:
			* Sogovorca lahko izključita antipatijo oz. simpatijo
			* Prisluhnita brez prekinjanja
			* Slišita drug drugega
			* Preverjati ali sta slišano pravo razumela
			* Uporabita vsaj malo empatije
			* Ko sogovorca znata biti strpna
			* Govoriti iz sebe in o sebi
	+ Pristnost
		- Pristen sogovorec govori:
			* O sebi odprto
			* Izhaja iz svojih stališč mnenj in občutij
			* Govori o 1 os. edn.
			* Stoji za svojimi izjavami in jih podkrepi z dokazi
			* prizna kadar česa ne ve
			* Prizna napake
			* V zadregi prosi sogovorca za pomoč
	+ Odzivnost
		- Povratno informacijo dajemo v prvi osebi ednine
		- Povratna informacija se nanaša na vedenje ne na osebnost
		- Bodimo določni —> dogodek iz katerega je razviden problem
		- Predlagajmo rešitev
		- Osredotočimo se na vedenje
		- Bodimo empatični
* Pravila komuniciranja v skupini
	+ Govorimo v 1.os.edn
	+ Bodimo sam svoj šef
		- Mi se odločimo kdaj povemo mnenje
		- Če mnenja nimamo, rečemo da ga še nismo izoblikoval
		- V skupini lahko govori eden in ne več ljudi hkrati
			* Ne postavljajmo vprašanj, povejmo svoje mnenje
			* Motnje imajo prednost
			* Ne interpretirajmo (ne razlagajmo govorjenja in vedenja drugih)
			* Ne posplušujmo
* Reševanje nesoglasij in sporov
	+ Kaj je za koga problem
	+ Kaj lahko jaz storim
* Jaz sporočila
	+ Uporabljamo za reševanje nesporazumov
	+ Govori tisti ki trpi objektivno posledico zaradi tega
	+ Prvi del: Vedenje ki predstavlja problem
	+ Drugi del: Posledico ki se zgodi zaradi problema iz prvega dela
	+ Tretji del: Objektivna posledica ki lahko škoduje nam ali čustva ki nastanejo
* Ti sporočila
	+ Sogovorca prizadanejo
	+ Nasprotje jaz sporočil
	+ Vključujejo sodbo človekovega vedenja

Srečanje

* Pozdravljanje
	+ Pozdravi so primerni odnsou
	+ Ob pozdravu smo dolžni odzdraviti
	+ Pravila:
		- Moški žensko
		- Mlajši starejšega
		- Nižji na h. višje
		- Neznano osebo poleg znanca mi prvi
	+ Ne pozdravljamo s polnimi usti
	+ In ne s čigumijem ali cigareto
* Predstavljanje
	+ Rojstno ime nato priimek
	+ Moški žensko
	+ Starejši osebi osebo mlajšega spola
	+ Nižje višjim
	+ Sami se predstavimo če moramo govoriti
* Rokovanje
	+ Višji nižjemu
	+ Ženska moškemu
	+ Roke ne damo ko je umazana
	+ Roko iz žepa
	+ Brez cigaretov
	+ Rokavice dol
* Tikanje vikanje
	+ Mladi se med seboj tikajo
	+ Mladi vikajo starejše
	+ Uradni odnosi
	+ Za tikanje zaprosi:
		- Ženska moškega
		- Starejši mlajšega
* Poslušanje
	+ Aktivno in pasivno
	+ Ne smemo razmišljati o naslednjih besedah
	+ Ko zbrano poslušamo se osredotočimo na sporočilo in trudimo da bi ga razumeli.
	+ Pri zbranem poslušanju nikol:
		- Ne sklepamo prej preden smo slišali vse
		- Ne dajemo le vtisa da poslušamo
		- Ne ocenjujemo ali kritiziramo
		- Ne prekinjujemo
	+ Dober poslušalec vedno:
		- Gleda tistega ki pripoveduje
		- Zazna njegove občutke in stališča
		- V pripovedovanju poišče točke s katerimi soglaša
		- Zabeleži slišano
		- S prikimavanjem izrazi odobravanje
		- Oceni kaj je slišal po zbranih vseh informacijah
	+ Dober poslušalec nikdar
		- Ne prekinja tistega ki pripoveduje
		- Ne razmišlja o čem drugem ko posluša
		- Ne povezuje prejšnjih izkušenj
		- Ni pod vplivom predsodkov
		- Ne zatira stranke oz. se ji ne posmehuje
		- Ne spreminja teme
		- Ne vznemirja stranke.
* Postavljanje vprašanje
	+ Odprta:
		- Omogoča komuniciranje
		- z odgovorom se odpirajo nove teme
		- Ne odgovarjamo z enozložnicami
		- Postavljamo intreovertiranim ljudem
		- Čudežna formula: A mi lahko opišete?
	+ Zaprta
		- Odgovarjamo z enožloznicami
		- Zapirajo pogovor
		- Postavljamo ga ljudem ki skačejo iz teme na temo
	+ Vodena vprašanja
		- Namenjena h točno določenemu odgovoru
		- Ni resničnih dejstev saj se ljudje zlažejo
		- Izogibamo se takih vprašanj večinoma
* Govorica telesa
	+ Položaj telesa in telesna bližina
		- Nagib proti sogovorcu nakazuje zanimanje
		- Osebni prostor delimo na:
			* Intimna razdalija Družinski člani + prijatelji (50+- cm)
			* Osebna razdalija prijatelji in znanci(50-150+- cm)
			* Socialna razdalija uradnim, službenim ipd. osebam (150-400+- cm)
			* Javni prostor 400+ cm
	+ Ko imamo opravka z drugimi kulturami se pozanimamo o njihovih gestah
		- Znaki ki kažejo da smo pozorno poslušali
			* Obrnjeni smo h osebi s katero govorimo
			* Nagnjeni smo rahlo naprej, proti osebi ki govori
			* Prikimamo kadar soglašamo
			* Nasmehnimo se
			* Odprti ne sproščeni
			* Ne pogledujmo na uro
		- Nebesedna sporočila ki kažejo da nismo pozorno poslušali:
			* Obračamo se stran od stranke
			* Smo namrgodeni
			* Z nogo ali svinčnikom udarjamo ob podlago
			* Nagibamo se nazaj roki prekrižamo
			* Okamenel izraz, ravnodušni