* 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