

- 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.
 - Kulturni človek ima spoštljiv odnos do LMRŽ
- Individualne razlike:
 - Razlike v temperamentu,
 - zdravstvene razlike,
 - specifična ranljivost,
 - odpornost na različne situacije (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 popolnoma 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 odnosni 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 sporočji
 - Vključujejo sodbo človekovega vedenja

Srečanje

- Pozdravljanje
 - Pozdravi so primerni odnosu
 - 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 inteovertiranim ljudem
 - Čudežna formula: A mi lahko opišete?
 - Zaprta
 - Odgovarjamo z enozložnicami
 - 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 sogovorncu 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 pogledujemo 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