**KOMUNICIRANJE**

**Komuniciranje**

-je prenos simbol med ljudmi in ti simboli so besede, kretnje, svetlobni simboli. Nihče ne more živeti, ne da bi komuniciral z drugimi ljudmi. Če hoče svoboden človek živeti je zaradi odvisnosti od drugih prisiljen komunicirati z drugimi.

**Poslovno sporazumevanje**

**Besedno/verbalno:**

**-govorno:** poslovni pogovori, poslovni sestanek, poslovno kosilo

**-pisno:** pisma, poročila, prospekti, vizitke

**Nebesedno/neverbalno:**

**-govorica telesa:** mimika, gestika, telesna drža, hoja

**-zunanji videz:** obleka, nakit, brada, pričeska

**-otip**

**-prostor:** temperatura, razsvetljava, oprema

**-vonjave:** prijetne, neprijetne, blage, močne

**Sestavine komuniciranja**

**Pošiljatelj:** je oseba ali skupina, ki neko sporočilo pripravi in odda, jo kodira.

**Prejemnik:** je oseba ali skupina, ki ji je sporočilo namenjeno in, ki to sporočilo tudi prejme in jo dekodira.

**Sporočilo:** je prenos informacij iz misli pošiljatelja v misli prejemnika.

**Komunikacijski kanal:** je navidezna pot po kateri potuje sporočilo od pošiljatelja do prejemnika. Lahko so to neposredni stiki, pisma, telekomunikacijske zveze.

**Vrste komuniciranja**

**Komuniciranje glede na razdaljo med udeleženci:**

**-neposredno/direktno:** komuniciranje iz oči v oči

**-posredno/indirektno:** komuniciranje na daljavo s pomočjo tehničnih pripomočkov

**Komuniciranje glede na število sodelujočih:**

**-intrapersonalno:** gre za komuniciranje s samim seboj, človek se pogovarja z svojimi misli. To poteka neprestano.

**-interpersonalno:** gre za osebne stike med posamezniki ali manjšo skupino ljudi

**-javno:** takšno komuniciranje vključuje zelo širok krog ljudi, to so množični mediji

**Komuniciranje glede na smer:**

**-enosmerno komuniciranje:**

+Poteka hitreje kot dvosmerno

+Pri enostavnih sporočilih ni dvoumja in nerazumevanja

+Na videz je bolj urejeno od dvosmernega.

-ni povratne informacije prejemnika

**-dvosmerno komuniciranje:**

+prejemnik da pošiljatelju povratno informacijo

+pošiljatelj lahko sproti pojasnjuje nejasnosti

+je bolj učinkovito kot enosmerno

-zahteva več časa

-je bolj zahtevno, kot enosmerno

-zaradi razprav in vprašanj je na videz neurejeno

**Funkcije javnega komuniciranja:**

-izobraževanje

-povezovanje

-informativne

**Govorni bonton**

**Bonton:** je pravilo lepega obnašanja.

**Vljudnost:**

-pri pogovoru za drugimi ljudmi je potrebno biti vljuden

-sogovornika moramo znati poslušati, spoštovati njegova mnenja, tudi kadar se z njimi ne strinjamo

**Pozdravljanje in rokovanje:**

-pogosto se pri pozdravu rokujemo

-pobudo za rokovanje da oseba, ki je višje po položaju, ne glede na starost in spol

-stisk roke mora biti ravno pravšnji saj na sogovornika pusti zelo močan vtis

**Vikanje:**

-v poslovnem svetu obvezno vikamo vse neznane in polnoletne osebe

-vedno, da starejši pobudo da se lahko začnemo tikati

-poleg vikanja lahko uporabimo besedo gospa ali gospod

**Jakost glasu:**

-pogovarjati se moremo s pravo jakostjo, ne govorimo prehitro in ne preglasno

-povzdigovanje glasu je nevljudno

-šepetanje je tudi nevljudno

**Predstavljanje:**

-sogovorniku, s katerim se ne poznamo, se predstavimo

**Besedno komuniciranje**

**Govorno komuniciranje:**

**Prednosti:**

-hitro vzpostavimo stik

-takojšna povratna informacija

-bolj osebna oblika

-možnost preverjanja ali je prejemnik sporočilo razumel

**Slabosti:**

-slabša organiziranost sporočil

-majhna trajnost in natančnost sporočil

-kadar si sporočilo podaja več ljudi lahko pride do razlike med začetnim in končnim sporočilom

**Pisno komuniciranje:**

**Prednosti:**

-večji nadzor pri oblikovanju sporočila

-ohranijo se za nedoločen čas

-velika natančnost sporočil

**Slabosti:**

-pozna povratna informacija

-včasih preveč formalna

-potrebno je več časa

**Nebesedna komunikacija**

-čustveno je močnejša od besed

-ima širši pomen

-ima takojšni učinek, ki traja in je naravna

**Ima tri glavne naloge:**

-poudariti kaj mislimo in kaj čutimo

-poudariti izgovorjene besede

-urejati medsebojno delovanje

**Proksemika:**

-gibanje ljudi v prostoru

-široki zamahi rok

**Gestika:**

-kretnje rok in nog

-prekrižane noge

**Mimika:**

-obraz in oči

-odprta usta

**Pisno komuniciranje**

**Sporočilo naj ne bo predolgo:**

-nekateri nimajo časa ali se jim ne ljubi brati tako dolga besedila

**Uporabljati kratke stavke:**

-za večjo razumljivost besedila uporabljamo kratke stavke

**Uporabljamo znane besede:**

-ne smemo se truditi, da bi s tujkami naredili večji vtis

**Oziraj se na bralca:**

-naše sporočilo vedno prilagodimo bralcu, ki mu je namenjeno

**Previdno uporabljaj številke:**

-številčni podatki pri bralcu pritegnejo večjo pozornost kot besede, zato morajo biti natančne

**Zvok**

-govorica je lahko glasna/tiha, počasna/hitra, mehka/trda, monotona

-zvočna podoba govorjenja nadomesti marsikatero praznino v razumevanju

-obstaja veliko zvokov, katerih ne pišemo

-sem spadajo tudi zvoki iz okolice glasba, hrušč

**Osebni videz in urejenost**

-veliko prispevata k učinkovitosti komuniciranja

-osebni videz in urejenost morata biti primerna glede na vsebino komuniciranja, glede na okolje, kjer poteka komuniciranje ter glede na udeležence

-upoštevati moramo tudi zmerno prilagojenost modi

**Pri obleki sta pomembna dva dejavnika:**

-elegantnost: skladne obleke in barve

-urejenost: negovanost

**Proksemika**

**Komunikacijski prostor je razdeljen na:**

**Intimno področje:**

-v svojo bližino (do 40cm) sprejmemo samo tiste, ki so nam zelo blizu (otrok, partnerja)

-če kdo ki nam ni blizu sili v intimno področje se počutimo nelagodno

-včasih pa smo v intimno področje prisiljeni (avtobus, čakalnice, kino, koncert)

**Osebno področje:**

-je območje približno meter stran od nas

-na tej razdalji se sporazumevamo z ljudmi, ki so nam blizu (sorodniki, prijatelji, znanci)

-večinoma gre za pogovor v dvoje

-DRUŽABNO PODROČJE: na razdalji 1,5-4 metre, tu poteka največ poslovnih komunikacij, ljudje, ki se sporazumevajo na tej razdalji se poznajo le malo ali nič

**Javno področje:**

-gre za sporazumevanje na razdalji večji od 4 metrov

-takšno komuniciranje je učinkovito, vendar brez osebno (konference, seminarji)

**Lastnosti dobrega govorca:**

-najde si dovolj časa za priprave

-ljudje ga upoštevajo kot osebnost

-zna povedati kar je treba

-je samozavesten in zaupa sam vase

**Veščine učinkovitega govorjenja**

**Glasnost:**

-izraža poudarke, narobe je začeti preglasno saj potem ni več stopnjevanja

**Citati:**

-so koristni, govorec jih označi z spremembo glasu ali napovedjo

**Monotonost:**

-je nevarna saj uspava in dolgočasi

**Odmori:**

-naj bodo med stavki in deli stavkov, tam kjer so ločila

**Narečje:**

-v nekateri meri koristi saj izdaja osebnost govorca, izbira je pa odvisna od obravnavane teme in od poslušalcev

-čisto knjižni jezik zveni napihnjeno in dolgočasno

-uporabljamo knjižni pogovorni jezik

**Razumljivost:**

-izgovarjava naj bo pravilna, gibi ustnic naj bodo izraziti

**Trije načini poslušanja**

**Zložno poslušanje:**

-poslušalec vso pozornost posveča sprejemanju informacij, vseeno je ali se z informacijo strinja ali ne

-gre za razumevanje in za pomnjenje

*-primer: razgovor u uvajanju novega pravilnika v podjetju*

**Kritično poslušanje:**

-težišče je na tehtanju in vrednotenju informacije iz raznih vidikov (logičnost dokazov)

-kritičnost velja tudi sogovorniku samemu (kako verodostojen je)

-interakcija s sogovornikom je večja, kot pri zložnem poslušanju

**Aktivno poslušanje:**

-poslušalec skuša razumeti sogovornikova čustva, potrebe in želje

-sogovornik občuti, da se skuša poslušalec vživeti vanj

**Dobri in slabi poslušalci**

**Egocentričnost:**

-egocentrični poslušalci imajo toliko opravka samim s seboj, da so slepi in gluhi za dosežke in čustva sogovornikov

**Nezaupljivost:**

-tak sogovornik vsako navedbo in opombo razume, kot da bi bila naperjena proti njemu.

**Nasveti za poslušanje**

-osredotočimo se na tisto, kar nam sogovornik pripoveduje

-beležimo si podatke, da jih nebi pozabili

-veliko pozornosti posvetimo sogovorniku

**Zakaj ne znamo poslušati**

**Tempo govorjenja:**

-povprečen človek lahko izgovori 100 do 140 besed v minuti, sprejme jih pa lahko do 600

-ljudem med pogovorom preostane kar nekaj časa za lastne misli, zato obstaja nevarnost, da bo poslušalec z svojimi misli odplul kam drugam

**Premajhno pričakovanje:**

-če je poslušalec že vnaprej prepričan, da od nas nebo izvedel nekaj novega, nas seveda ne bo poslušal dovolj zbrano.

**Zunanje ovire:**

-med poslušanjem nas lahko moti hrup (preglasna glasba, promet)

**Napor:**

-nekaterim poslušalcem se enostavno ne ljubi poslušat naših pojasnil ali pa zato nimajo dovolj energije.