

# 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 dvomja 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 pravi 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 takojšnji 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:**

- kretanje 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:**

- eleganost: 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
- ljude 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.