

KOMUNIKACIJA

Kaj je komunikacija?

Komuniciranje je proces, s pomočjo katerega ljudje skupaj ustvarjamo in upravljamo socialno stvarnost. Komuniciranje je medsebojno izzivanje pomenov s pomočjo simbolov in vključuje celo vrsto psiholoških (zlasti kognitivnih) stanj in procesov (zaznavanje, kategorizacija, domišljija, projekcije ...). Komuniciranje v pravem pomenu pa nastopi šele takrat, ko pride do namerne izmenjave simbolov med ljudmi, do socialne dejavnosti. Komunikacija je skupno delovanje ljudi, saj vsi udeleženci komunikacijske situacije s svojo dejavnostjo vplivajo na duševna stanja in dejanja drugih.

Kaj je medosebna komunikacija?

Je dogajanje, za katerega so značilno navzočnost ekspresivnih dejanj pri eni ali več osebah, zavestna ali nezavedna zaznava takšnih dejanj pri drugih ljudeh in povratno opazovanje, da takšno ekspresivno dejanje zaznavajo drugi. Zaznavanje tega, da so drugi zaznali ekspresivna dejanja, globoko vpliva na človekovo vedenje in delovanje. Zato je za psihologijo prav medosebno komuniciranje paradigmatični primer komuniciranja, iz katerega izhajajo druge oblike komuniciranja. Udeleženci neposredno vplivajo drug na drugega. Bistvena značilnost je ta, da se med udeleženci razvijajo občutki medosebne privlačnosti in/ali odbojnosti. O medosebni komunikaciji govorimo, ko partner dá odgovor na sporočilo. Medosebno komuniciranje od drugih oblik razlikujemo glede na število udeležencev, fizično navzočnost udeležencev in stopnjo formalizacije. Osnovna enota medosebnega komuniciranja sta dve osebi v neposrednem stiku. Posebna značilnost medosebnega komuniciranja je, da je to dvosmerno komuniciranje.

Socialna kognicija, našej temeljne procese!

Socialna kognicija je proces predelave sporočil. Izpostavlja temeljni proces, to je konstrukcijo pomena in odgovore na sprejeta sporočila. Socialna kognicija in komunikacija sta v medsebojnem odnosu – ne samo, da način, na katerega kategoriziramo svet, vpliva na to, kako razumemo sporočilo in kako nanj odgovorimo, ampak vpliva tudi na to, kako vodimo komunikacijsko situacijo.

4 ključni procesi socialne kognicije:

- ocena situacije: identificiranje epizode, poznavanje skriptov, zaznava potencialnih posledic sledenja skripta (skripti so kognitivne sheme situacij, dogajanj, ne samo posamičnih informacij ali dejanj. To so zaporedja vedenjskih oblik, zapisana v kognitivnih shemah, podobna filmskim scenarijem)
- ocena ljudi: uporaba osebnih konstruktov, implicitne teorije osebnosti, samouresničujoče se prerokbe, kognitivna kompleksnost
- ocena odnosa
- razlaga medosebnega vedenja: atribucijske teorije in napake

Kaj je percepcija?

Percepcija oziroma zaznavanje je proces sprejemanja (sprejemanje in selekcija), predelave (kategoriziranje in organizacija) in primarnega interpretiranja sporočil. Sporočilom iz okolja pripustimo dostop do zavesti in jih sprejmemo v nadaljnjo mentalno obdelavo. Zaznavanje je vez med človekom in njegovim okoljem (prejšnjimi izkušnjami), ni samo posledica vtisov ampak pravzaprav njihova interpretacija.

Kaj se zgodi, ko delamo atribucije?

JEZIK

Jezik – zakaj je pomemben in definicija!

Jezik je simbolni sistem znakov, ki nosijo kulturno določene in utrjene pomene. Sestavljen je iz množice pravil in predpisov, ki veljajo v določeni jezikovni skupnosti in določajo uporabo zvokov, jezikovnih oblik, sintakse in besedišča.

Jezik je pomemben:

- omogoča nam, da ustvarjamo nove stvarnosti
- omogoča nam misliti na nov, bolj kompleksen način
- jezik lahko pojasnjuje samega sebe, lahko komuniciramo o načinu, kako komuniciramo
- z njim lahko premagamo tišino in se obvarujemo pred neznanim
- z njim lahko izražamo čustva in upravljamo z njimi
- z njim lahko razkrijemo ali prikritimo misli, motive, namene
- lahko vzpostavimo stike, odnose, ali pa se jim izognemo
- razvijamo in ohranjamo identiteto
- posredujemo ali prikritimo informacije
- lahko nadzorujemo (in smo nadzorovani), vplivamo, preprečujemo, upravljamo, ...
- z jezikom raziskujemo komunikacijski proces

Denotativni, konotativni pomen besed!

Denotativni pomen je javni, konvencionalni pomen. Ta pomen ne izvira od posameznika, ampak pripada samemu jezikovnemu sistemu. Pogosto ga imenujemo tudi slovarski pomen. Konotativni pomen je oseben, individualen, pogosto čustveno nabit pomen. Besedi ga dodamo zaradi izkušenj in asociacij. Nosilec pomena je posameznik in ne jezikovni sistem.

Kako besede vplivajo na misli?

Lingvistična relativnost?

Jezik je izjemno univerzalen, vendar ga ne uporabljajo vse kulture v enaki meri in na enak način. Teza jezikovne relativnosti trdi, da različni jeziki le navajajo ljudi k temu, da različno gledajo na svet, vendar jih k temu ne silijo. Znotraj te teze sta razviti dve hipotezi: hipoteza o jezikovnem determinizmu (ki pravi, da jezik determinira način, kako interpretiramo svet; jezikovne navade določajo izbire interpretacije) in hipoteza o jezikovnem relativizmu (ki sledi iz prve; če jezik determinira mišljenje, potem ljudje iz različnih jezikovnih okolij doživljajo svet različno, različno vrednotijo stvari in dogodke okrog sebe, drugače sodijo o njih – imajo drugačen pogled na svet).

Funkcije jezika?

- Govorjenje o odsotni stvari
- Da mislimo na nov, kreativen način
- Podajanje, iskanje, izmenjava informacij
- Premagovanje tišine
- Izražanje, nadziranje, upravljanje čustev
- Razkrivanje ali prikrivanje misli
- Vzpostavljanje stikov ali izogibanje stikom
- Razvijanje individualne in socialne identitete (individualni stil vs. sleng, žargon)
- Metakomuniciranje

Kaj je (aktivno) poslušanje?

Obstajajo štiri različni slogi poslušanja (k vsebini orientirani poslušalci, k ljudem orientirani poslušalci, k aktivnostim orientirani poslušalci in na čas orientirani poslušalci), poslušanje pa lahko delimo tudi na informacijsko, kritično in empatično poslušanje. Pri aktivnem poslušanju se zavedamo interakcije in smo nanjo pozorni. Ne sprejemamo zgolj sporočil, temveč se nanje odzivamo, pozorni smo tudi na neverbalno komunikacijo. Poslušati se moramo naučiti – da razumemo sogovornika in smo del pogovora.

Razlika med dialogom in debato?

Dialog: ne gre za tekmovanje, kdo ima prav in kdo ne. Odpremo se drug za drugega, aktivno poslušamo, smo pripravljeni spremeniti svoje mnenje. Ideal dialoga je naša človečnost.

Dialog se uporablja tudi v podjetjih in preraste v debato.

Debata: gre za argumente, kjer bi pokazali svoje stališče. Iskanje rešitve za težavo.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Katere značilnosti ločijo verbalno komuniciranje od neverbalnega?

- En kanal nasproti večim kanalom: verbalni govor – samo besede. Neverbalna komunikacija – nasmehi, pogledi, rokovanje – vse to hkrati.
- Kontinuiranost sporočil: neverbalna komunikacija poteka istočasno in ne sukcesivno. Istočasno oddajamo svoja sporočila in prejemo in prevajamo sporočila drugih. Pri verbalni komunikaciji pa je najprej nekdo govorec in drugi poslušalec in nato se vlogi zamenjata.
- Zavestno in nezavedno pošiljanje in prejemanje sporočil: večina neverbalnih sporočil je spontanih, nezavedno poslanih (nekatera so seveda tudi namerna, nekaterih pa sploh ne moremo nadzorovati), medtem ko so verbalna vsa premišljena in načrtovana.
- Ontološka in evolucijska prednost neverbalnega komuniciranja: neverbalna komunikacija je prva oblika komuniciranja zato imajo pomembno mesto v medosebni komunikaciji.

Funkcije neverbalne komunikacije?

- Upravljanje s komuniciranjem in vtisi
- Upravljanje z interakcijami in odnosi
- Sporočanje čustvenih stanj, vzpostavljanje čustvenih odnosov v komuniciranju
- Podkrepitev oz. modifikacija verbalne komunikacije (ponavljanje, zamenjava, dopolnjevanje, nadomeščanje, poudarjanje/umirjanje, nadzorovanje, nasprotovanje)

Na kakšen način uporabljamo oči/obraz za neverbalno komunikacijo?

Oči niso samo čutilo za sprejemanje sporočil, imajo tudi samostojno komunikacijsko vlogo, saj je pogled eden od najpogostejših in najučinkovitejših neverbalnih signalov. Očem avtomatsko namenjamo posebno pozornost. Pogled ima lahko tri vloge: čustveno oziroma ekspresivno (predvsem dve čustveni stanji: strah in presenečenje), regulativno oziroma urejevalno (signalizacija – ali si sploh želimo komunicirati, dolžina pogleda) in nadzorovalno. S sogovornikovega obrazu prebiramo njegova čustvena stanja in mnenja, stališča, presojo reakcije na naša sporočila. Šest univerzalnih obraznih izrazov: presenečenje, jeza, sreča, strah, gnus, žalost.

Kaj so čustva? Razlika med čustvom in občutenjem?

Čustva so občutki posebne vrste, so svojski odzivi na dejanja partnerjev v interakciji, ki jih ponavadi sporočamo drug drugemu z neverbalnimi gestami. Čustva niso biološki odziv na dražljaje.

Čustva so posamična, razmeroma prehodna stanja, ki se pojavljajo po celotni dimenziji lestvice od pozitivnih do negativnih oziroma od prijetnih do neprijetnih in sprožajo določeno stopnjo fiziološke aktivacije kot integralni del čustvenih doživljanj. Občutki pa so fiziološke, kognitivne ali vedenjske aktivacije, ki so sicer osrednji del različnih čustev, lahko pa označujejo tudi stanja, ki ne sodijo v območje čustev (dolgočasje, pričakovanje).

Osnovna čustva: sreča, žalost, strah, jeza, gnus, začudenje.

Uporaba gest, gibov telesa, rok?

Geste imajo najobsežnejši in najbolj jasen in določljiv slovar neverbalne govornice. So močno kulturno določene. Pet različnih vrst telesnih gest:

- Emblemi (imajo jasen samostojen pomen – znak peace)

- Ilustratorji (vedno spremljajo govor, nazorneje pokažejo pomen verbalne komunikacije – kimanje)
- Čustveni izrazi (izražajo čustva)
- Regulatorji (ali urejevalne geste pomagajo nadzirati in voditi komunikacijsko situacijo – dvig roke – želite v komunikacijo)
- Adaptorji (ali prilagojevalne geste so telesni gibi, ki nam pomagajo obvladati zaskrbljenost, napetost v odnosih, upravljamo z določenimi občutki – stresemo se od mraza)

Uporaba osebnega prostora?

Razdalja med govorcema ustreza ravnotežju odnosov oziroma intimnosti med njima. Bolj intimen odnos – manjša razdalja, manj intimen odnos – večja razdalja.

4 vrste razdalj:

- Intimna razdalja (do 50 cm; starši, prijatelji; zaznavamo tudi telesno toploto in vonj)
- Osebna razdalja (od 50 do 120 cm; neformalni odnosi, sorodniki, znanci; omogoča komuniciranje iz oči v oči)
- Socialna razdalja (od 2,5 do 3,5 m; drugega še slišimo, težje vidimo; formalni, izobraževalni, poslovni pogovori)
- Javna razdalja (več kot 3,5 m; komaj še slišimo (uporaba mikrofona); javna predavanja)

Dotik, glas, zvok?

So najbolj dvoumne oblike neverbalnih sporočil. Njihov pomen odvisen od narave odnosov med osebami, od starosti, spola, situacije.

Dotiki predvsem sporočajo o dimenzijah odnosov med ljudmi, zato govorimo o:

- Dotikih intimnosti
- Dotikih dominantnosti
- Ritualni vlogi dotikov

MEDOSEBNI ODNOSI

Kako se kaže komunikacijska intimnost znotraj medosebnih odnosov?

Poznamo pet dimenzij intimnosti:

- Vključevanje: sporočila vključenosti kažejo pripravljenost na povezovanje z drugo osebo.
- Intenzivnost vpletenosti: če nas nekdo ne zanima, potem ga nismo pripravljeni poslušati in z njim komunicirati in naša vpletenost v odnos je minimalna.
- Globina: koliko so se partnerji pripravljeni drug drugemu razkriti.
- Ljubezen in sovraštvo: to sta najpomembnejša elementa in kazalca intimnosti.
- Zaupanje: pomeni, da osebe v odnosu ne bodo izdale sporočil, ki so jim bila posredovana.

Intimnost predvsem zajema veliko pripravljenost na samorazkrivanje partnerjev. Za intimne odnose je značilna tudi velika medsebojna podpora, veliko skupnih interesov, visoka stopnja izražanja občutkov in čustev, brezpogojna podpora, fizični stiki ...

Psihološki procesi, ki vplivajo na privlačnost?

Privlačnost je funkcija kvalitete odnosa med osebama, ki pomembno vpliva na začetek, na nadaljevanje in na ohranjanje odnosa. Privlačnost je čustven vidik obsežnega kompleksa, ki ga sestavljajo čustvene, kognitivne, vrednotne in motivacijske komponente, ki izvirajo iz interakcij in komunikacij s to osebo. Ljudje se nam zdijo privlačni bodisi zaradi svojih fizičnih in socialnih značilnosti (prijaznost, prijetnost, fizični izgled) ali pa so privlačni zaradi svojih sposobnosti, idej, znanja ... Pomembna psihološka dejavnika, ki krepi občutek privlačnosti pa sta samozavest in samospoštovanje, ki ju izžareva privlačna oseba.

Kaj so odnosi, kako potekajo in se spreminjajo odnosi?

Medosebni odnosi so odnosi med dvema ali več osebami, za katere je značilna močna in raznolika soodvisnost, ki traja dlje časa. Na ravni vedenja se medosebni odnos kaže kot zaporedje vedenjskih interakcij med osebama. Te interakcije imajo značaj izmenjav gest, besed, gibov. Medosebni odnos lahko obstaja tudi brez neposrednih tovrstnih interakcij. (osebe, ki so druga od druge ločene)

Odnosi potekajo kot komunikacijsko dogajanje, v katerem udeleženci dogajanja drug drugemu predstavljajo sami sebe, svoja videnja drugega in odnos drug z drugim. To dogajanje zajema verbalno in neverbalno komuniciranje, poteka tako na zavedni kot nezavedni ravni, je namerno in spontano, toda v vseh primerih socialno pomenljivo in simbolno posredovano.

Ključne značilnosti posamezne kategorije odnosa?

- Prijateljski: prijateljstvo ni odvisno od javnih ritualov, je zasebno in osebno; dobrobiti, ki jo prinaša udeležencem, so raznolike. Razlogi za take odnose so odvisni od posameznika. Prijateljstvo je odvisno od obsega skupnih interesov, prijateljstvo odlikuje povečana stopnja samorazkrivanja, zvestobe, medosebne percepcije in zavezanosti k odnosu. Pomembna je razlika med enostranskim in obojestranskim prijateljstvom.
- Ljubezenski: od prijateljstva se razlikuje zlasti po seksualni želji in po večji ekskluzivnosti odnosa, ki je tudi temelj ljubezenskega odnosa.
- Starševski in sorodstveni: podobni so prijateljskim, so pomemben vir podpore, pomoči

Faze odnosov?

Faze ljubezenskega odnosa:

- Zaljubljenost ali romantična ljubezen
- Dvorjenje
- Partnerska ljubezen
- Zrela ljubezen

Faze starševskega odnosa:

- Odvisnost otroka od staršev
- Osamosvojitvev otroka
- Zapusti družino
- Sčasoma zavzamejo enakopravnejši odnos s starši
- Postanejo skrbniki staršev (ti pa so od njih odvisni)

Bauman: »Ljudje bi radi imeli torto in jo hkrati tudi pojedli«. Interpretirajte intimne odnose v pozni moderni na podlagi tega stavka.

On the one hand the need of relationship because I must have some support, I can't be alone, I have to safeguard myself, I need a lifejacket in this turbulent sea. On the other hand, the fear that once I get it, that I am finished. My freedom is over and I won't be able to properly react to the new opportunities, new chances, and so on.'

Kaj so konflikti, zakaj so pomembni?

Konflikti so napetosti, nesporazumi in neskladnosti v odnosih, ki so posledica medkulturnih, socialnih, psiholoških in bioloških razlik med ljudmi. O konfliktih v odnosih govorimo ko eden ali več partnerjev v odnosu začuti, da ne more uresničiti (zadovoljiti) kakšne svoje potrebe, želje ali zamisli, kadar odnosi niso iskreni ipd.

Konflikti so pomembni, saj z njimi:

- Odkrito izražamo nezadovoljstvo v odnosu (pri čemer je pomembno da ne poškodujemo samopodobe partnerja; ob izražanju nezadovoljstva poskrbimo za ohranjanje obraza)

- Izražanje nezadovoljstva naj ne zanika pozitivnih plati odnosa (ne smemo verjeti, da je vsak konflikt rušilen za odnos)
- Ohranjanje ravnotežja v odnosu
- Konflikti poudarjajo soodvisnost med partnerji
- Signalizirajo potrebo po spremembi
- Dopuščajo diagnozo problema

Vrste in faze konfliktov, razreševanje konflikta?

Vrste konfliktov:

- Načelni – skupnostni konflikti (načelni zajemajo nesoglasja okrog temeljnih idej, vrednot, ciljev, nastanejo zaradi neusklajenosti glede pravil, principov. Lahko ogrozijo komuniciranje ali odnos. Skupnostni vsebujejo temeljno soglasje, gre za nesporazume o tem, kako uresničiti ideje, načrte)
- Realistični – nerealistični konflikti (realistični – vir napetosti je nesporazum med partnerji, ki ga le ti prepoznajo. Nerealistični pa nastanejo iz situacije, v kateri se osebe ne morejo soočiti z izvori napetosti in potem svojo napetost pogosto izrazijo na drugih)
- Medosebni – nadosebni konflikti (medosebni nastanejo, kadar ima vedenje ene osebe neprijeten ali sovražen vpliv na drugo osebo v odnosu, o nadosebnem pa govorimo, če so v konflikte vpletene cele skupine ali skupnosti)
- Izraženi – neizraženi konflikti (izražanje konflikta je zelo pomembno, ker lahko odnose stabilizira, saj se tako razrešijo neprijetne situacije in napetosti, drugače pa se napetost stopnjuje v nerazrešljive konflikte)
- Vedenjski – atribucijski konflikti (vedenjski se izrazijo z aktualnim vedenjem, če do konflikta pride zaradi različnih razlag in pripisovanj vzrokov za dogodek, pa so to atribucijski konflikti)
- Antagonistični – dialektični konflikti (antagonistični – partnerja imata nasprotno potrebo, pri dialektičnem pa imajo partnerji medsebojno odvisne potrebe, ki pa so kontradiktorne)

Faze konfliktov:

- Nenehno pritoževanje in kritiziranje ter izražanje nezadovoljstva z odnosom
- Nenehno izpostavljanje partnerjevih šibkih točk, ogrožanje njegove samopodobe
- Obrabno vedenje partnerja, ki je napaden in kritiziran
- Kopičenje spornih zadev npr. z izogibanjem in odklanjanjem pogovorov

Razreševanje konflikta – poznamo pet glavnih stilov soočanja z medosebnimi konflikti:

- Agresivni (osebe, ki uživajo v konfliktih in jim to predstavlja tekmovanje za prevlado)
- Izogibalni (konflikte poizkušamo izobiti in se jim izogniti)
- Prilagoditveni (osebe se poskušajo prilagoditi odnosom in partnerjem, tudi za ceno svojih ciljev)
- Kompromisni (pripravljenost in osebna nagnjenost k pogajanju)
- Problemski (osebe so usmerjene v kognitivno soočenje z napetostmi in v reševanje konflikta)

Identiteta, sebstvo? Kako komunikacija pripomore k razvoju le te?

Elektronsko posredovano komuniciranje?

Po načinu komuniciranja je podobno medosebnemu, ampak v posredovanem komuniciranju pogosto komuniciramo z anonimnimi partnerji. Vsak je lahko sporočevalec in vsak se lahko s svoje strani vmeša v produkcijo sporočil. Prostorska razdalja ni pomembna. Presega omejitve prostora in časa, ustvarja pa namišljene prostore, čase, odnose, identitete. Navidez presega kulturne meje, ampak tega ne more popolnoma doseči, ker ni neverbalnih, čustvenih in odnosnih ključev.

Samorazkrivanje?

Stopnja samorazkrivanja je pomemben kriterij za bližino in intimnost odnosa. Je nujno potrebno, za krepitev medsebojne zaupnosti, za ustvarjanje skupnih pomenov, za potrjevanje samopodoba in identitete odnosa. Samorazkrivanje lahko povečuje ranljivost osebe, ki se razkrije drugi osebi, lahko pa pomeni tudi izgubo individualnosti.

ODNOSNO KOMUNICIRANJE

Načini samopredstavljanja?

Samopredstavitev je način, kako avtor sporočila predstavlja samega sebe, kakšno podobo o sebi hoče predstaviti udeležencem komunikacijske situacije ali javnosti. Je podrejeno temu, kako bi radi videli sami sebe v odnosu z drugimi ljudmi.

Poznamo dve obliki:

- Predstavljanje: označuje interakcijsko formo, kjer udeleženci delujejo bolj ali manj neodvisno drug od drugega, a tako, da se predstavljajo v svojih socialnih vlogah in od partnerjev doživljajo korekcijo ali podporo svojim vlogam. Znotraj tega lahko ločimo še neosebno/formalno predstavljanje in osebno predstavljanje.
- Predstavljanje s sodelovanjem: predstavlja močnejšo povezanost partnerjev. Partnerji se razkrivajo drug drugemu in dejavno sooblikujejo samopodobo drug drugega. Ti procesi lahko dejavno posegajo v oblikovanje in spremembo identitete.

Empatije?

Empatija je racionalno in čustveno dogajanje, ki temelji na sposobnosti postavljanja v položaj drugega in vživljanja vanj. Drugega razumemo in z njim sočustvujemo. Je sposobnost, da se postavimo na stališče drugega in analiziramo svet iz perspektive drugega. Poleg sočutja je eden najpomembnejših dejavnikov podpornega komuniciranja.

Tri dimenzije empatije:

- Kognitivna – sposobnost menjave perspektiv
- Čustvena – sočutje
- Etična – skrb za dobrobit drugega

Empatijo pogosto zamenjujemo s sočutjem. Sočutje pomeni, da čutimo usmiljenje do težav drugega, da sodoživljamo oz. podoživljamo njegove občutke in čustva. Empatija pa pomeni več – pomeni, da ne samo čutimo, ampak tudi razumemo težave drugega, da se znamo vživeti vanje. Empatični smo lahko brez sočutja.