

# Komuniciranje in vodenje skozi pogajalske procese

Predavanje 1- Dejavniki v procesu  
komuniciranja

Doc. dr. Justina Erčulj

# Opredelitev komuniciranja

- Komuniciranje je dinamičen, interakcijski proces, ki sloni na skupnem socialnem znanju vseh vpletenih v komunikacijski proces.

(Ule 2009)

# Nov način komuniciranja

- Pri komunikaciji je najpomembnejši odziv. Pomen sporočila ni v tem, kaj ste resnično rekli, tudi ne v tem, kaj ste resnično mislili, ampak, na kakšen odziv ste naleteli.

(Green 1989)

# Ključne besede v komunikaciji

- Skupen pomen
- Dve ali več oseb
- Verbalno in neverbalno sporazumevanje
- Oblikovanje, sprejemanje in interpretacija informacije

# Komuniciranje kot socialna stvarnost

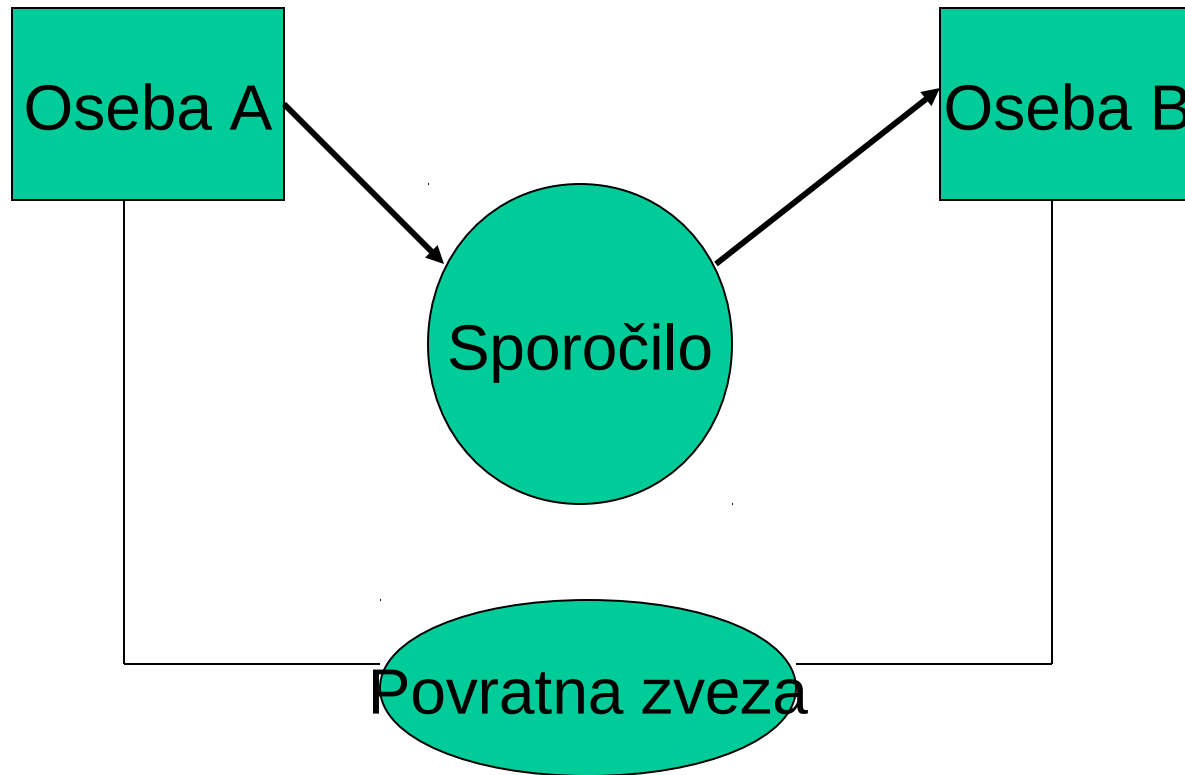
- Komuniciranje je proces.
- Komuniciranje je edinstveno človeško.
- Komuniciranje je skupnostna dejavnost.
- Komuniciranje je ustvarjalno.
- Komuniciranje je urejevalno.
- Komuniciranje ima nadzorno moč.
- Komuniciranje se vedno dogaja v družbenem okolju.

# Komuniciranje kot ustvarjanje skupnih pomenov

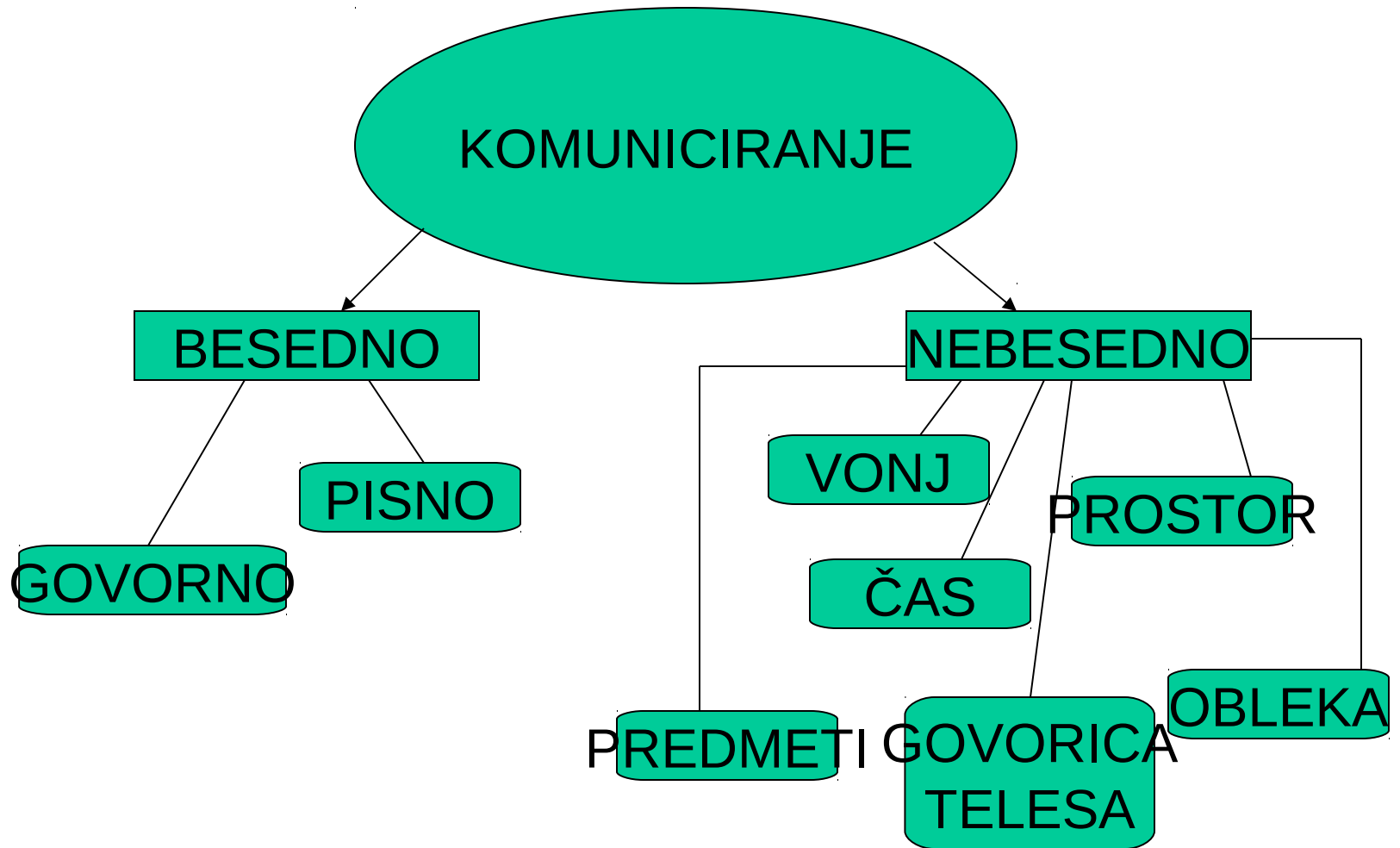
- Naloga komuniciranja torej ni poenotenje razlik v interpretaciji po meri nekoga, ampak pomagati in preveriti pomene, ki jih ljudje ustvarjajo - in le-te upoštevati.

(Berlogar 1999)

# Komunikacijski model



# Oblike komuniciranja





# Ravni komuniciranja

- Medosebno
- Skupinsko
- Organizacijsko
- Množično

# Kako lahko delujemo v komunikaciji?

- Smotrno-racionalno (pomemben je cilj)
- Vrednotno-racionalno (pomembno je uresničevanje vrednot)
- Afektivno (sledimo trenutnim občutjem)
- Rutinsko (sledimo vzorcem)

(Weber v Ule 2009)

# Nagovor in poslušanje

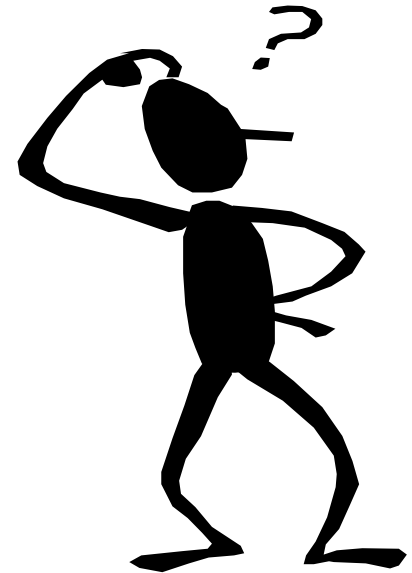
- Pri komuniciranju povezujemo nagovor in poslušanje, sicer se ne moremo pogovarjati.

# Nagovor

- Ena najpomembnejših rab jezika
- Statusna norma (stopnja formalnosti)
- Solidarnostna norma (stopnja bližine)

# Vprašajmo se

- Kakšen jezik naj uporabim?
- Kaj sogovornik ve o tematiki?
- Kakšne izkušnje že imam s sogovornikom?
- Imam predsodke?



# Selekcioniranje sporočil

- Pomembno : nepomembno
- Ignoriranje sporočil
- Prilagajanje že obstoječemu kognitivnemu aparatu
- Tipizacija in stereotipizacija

(Ule 2009)

# Elementi dobrega poslušanja

- Slišati
- Interpretirati
- Oceniti sporočilo
- Odzvati se



# Slišati

- Želja
- Pozornost do sogovornika
- Izbira pomembnega



# Interpretirati

- Razumeti svoje filtre
- Uprabiti vseh pet kanalov (oči, ušesa, srce, razum, intuicija)
- Vprašati za pojasnilo

# Oceniti sporočilo

- Postavljati vprašanja
- Analizirati dokaze
- Ne prehitro sklepati

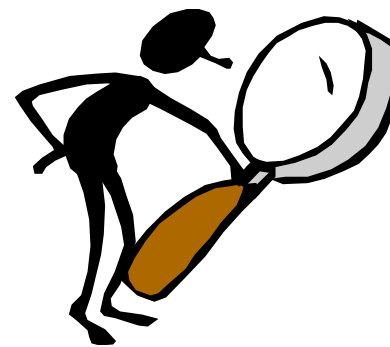
# Odzvati se

- Iskati skupne pomene
- Odzvati se besedno in nebesedno
- Ne oddajati nejasnih sporočil

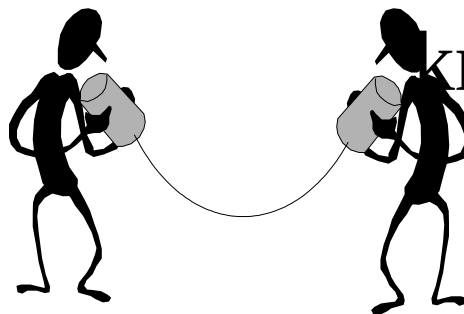
# Kako lahko poslušamo?



zložno



kritično



aktivno

# Štirje slogi poslušanja

- K vsebini orientirani poslušalci
- K ljudem orientirani poslušalci
- K aktivnostim orientirani poslušalci
- Na čas orientirani poslušalci

(Trenholm, Jensen 2000)

# Aktivno poslušanje

- Usmerite pozornost na sogovornika
- Ločite med tem, kar vidite, slišite, sklepate
- Prosite za dodatna pojasnila
- Ne prekinjajte sogovornika po nepotrebem
- Uporabljajte nebesedno govorico
- Kontrolirajte premočna čustva

# Neuspešne oblike poslušanja

- lažno poslušanje
- monopoliziranje položaja
- selektivno poslušanje
- obrambno poslušanje
- poslušanje iz zasede
- dobesedno poslušanje



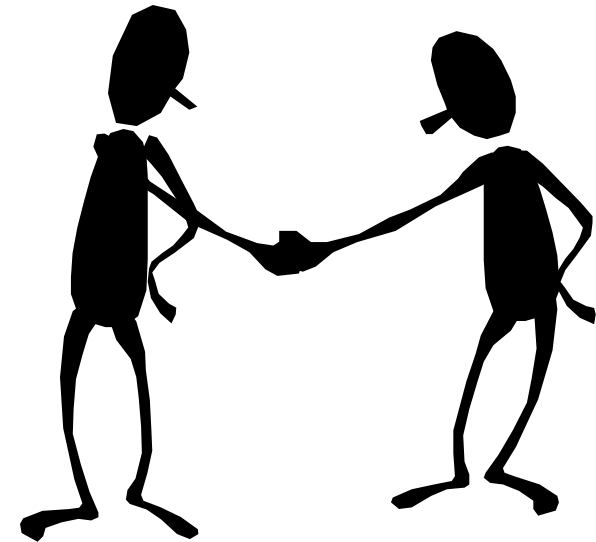
# Ovire pri poslušanju

- Pomanjkanje zanimanja za vsebino
- Motnje pozornosti in koncentracije
- Pretirana osredotočenost nase
- Čustvene obremenitve z drugimi težavami
- Utrujenost
- Predsodki do sogovorca
- Predsodek do vsebine
- Monotonost govorca



# Sogovorniku pomagamo poslušati tako, da ...

- se zanimamo za njegova sporočila
- se trudimo biti zanimivi (konjički, aktualne novice ...)
- govorimo resnico
- uporabljamo sogovornikovo ime, ne naziv
- smo pristni
- upoštevamo dogovorjeni čas
- zadenemo bistvo
- smo dovolj občutljivi do sogovornika
- vzdržujemo očesni stik



# Poslušanje je darilo

- Poslušanje je spretnost, ki se je lahko nauči vsakdo, je pa tudi darilo, ki ga vsakdo lahko podari – čas in pozornost. Pravo poslušanje spodbudi sogovornika, da postane ustvarjalen in se počuti sprejetega.



# 10 pravil dobrega poslušanja

- Pozorno poslušajte.
- Zvestno izberite ustrezen izziv.
- Upoštevajte čustva.
- Vprašajte za pojasnilo.
- Poskušajte razumeti sogovornikova stališča.
- Ostanite pri stvari.
- Bodite potrpežljivi.
- Izrazite svoja stališča.
- Razložite, zakaj.
- Izdelajte načrt “zmagam – zmagaš” in ga uresničujte v praksi.

# Da bi jasneje komunicirali

- Sporočilo naj bo specifično in popolno.
- Prevezemimo osebno odgovornost za sporočilo.
- Pozorno spremljajmo sogovornikov odziv.
- Prilagodimo se sogovorniku.
- Ne skrivajmo čustev.
- Poskrbimo za skladnost govornice besed in govornice telesa.

# O jasnem komuniciranju

- Govorimo v lastnem imenu.
- Preidimo od splošnega h konkretnemu.
- Naučimo se sporočati o svojih željah, čustvih.
- Ne uporabljajmo nedokončanih povedi.
- Predvsem pa: GOVORIMO O PROBLEMU IN NE O SOGOVORNIKOVIH ZNAČAJSKIH IN OSEBNOSTNIH LASTNOSTIH.

# Nebesedno komuniciranje

- Neposredno
- Lahko ga hitro interpretiramo
- Nezavedno
- Manj časa za odziv
- Verodostojno
- Univerzalno

# Besedno : nebesedno

- En kanal nasproti večim kanalom
- Hkrati govorec in poslušalec
- Zavedno in nezavedno pošiljanje sporočil
- Primarna vloga nebesednih signalov

(Ule 2009)

# Nebesedno komuniciranje

- Proksemika
- Gestika
- Mimika

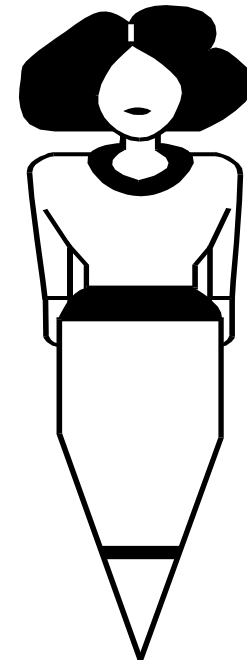


Ali veste, da oddajamo tudi do 300.00 različnih nebesednih sporočil ?



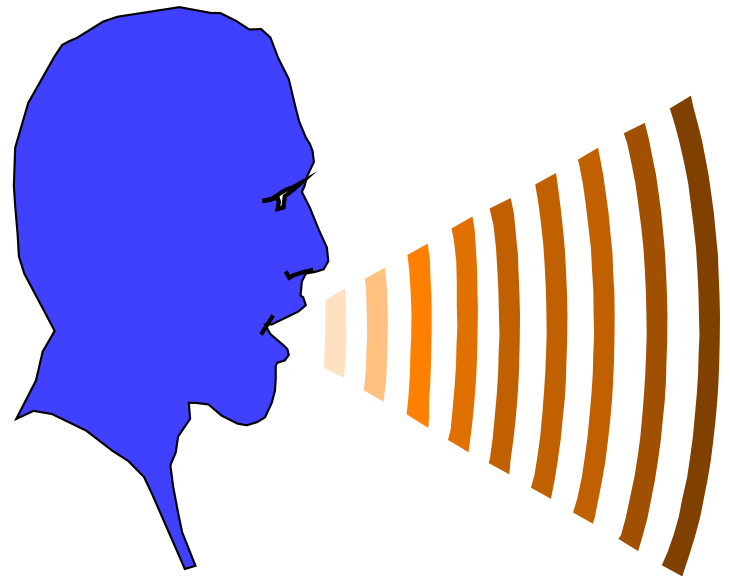
# Pasovi v osebnem prostoru

- intimni pas (15-46 cm)
- osebni pas (46-120 cm)
- socialni pas (120-360 cm)
- javni pas (več kot 360 cm)



# Izrabite svoj glas

- Premori
- Poudarki
- Intonacija
- Register
- Hitrost



# Molk kot oblika nebesednega komuniciranja

- Kaj pomeni?
- Kaj lahko dosežemo z molkom?