

# *Kaj je komunikacija?*



- *...je prenašanje in sprejemanje sporočila*
- *...je prevzemanje vloge*
- *...je ustvarjanje odnosa*
- *...je zadovoljevanje potreb*

# *Kakšno komunikacijo si želimo?*

- *...učinkovito*
- *...jasno*
- *...kvalitetno*
- *...odkrito*
- *...neposredno*
- *...prijazno*
- *...*

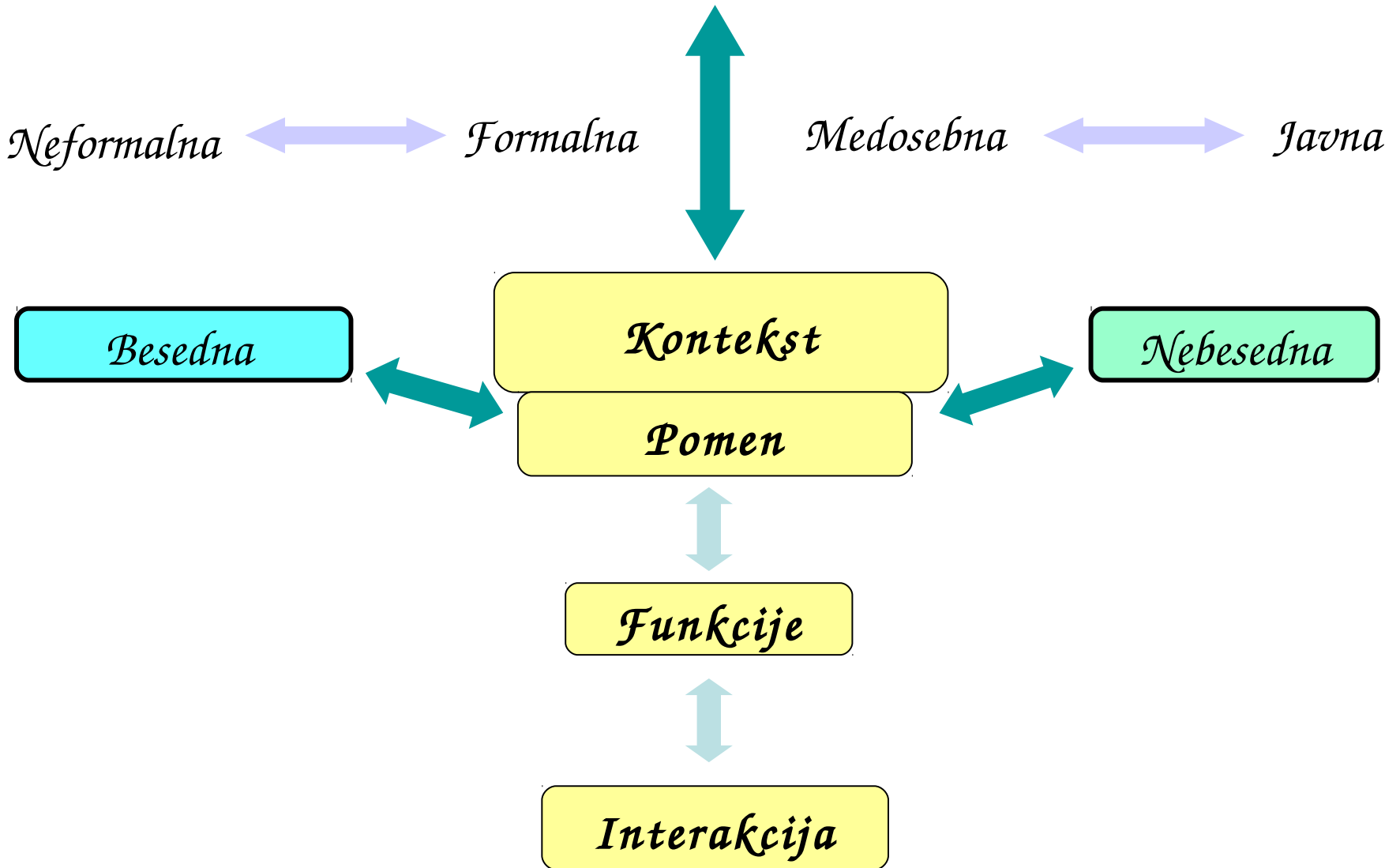


# *Težave v komunikaciji*

- *...nejasna*
- *...ne poslušamo*
- *...slabo razumemo*
- *...nezanimiva*
- *...veliko besed*
- *...neodkrita*
- *...preobilje informacij*
- *...*



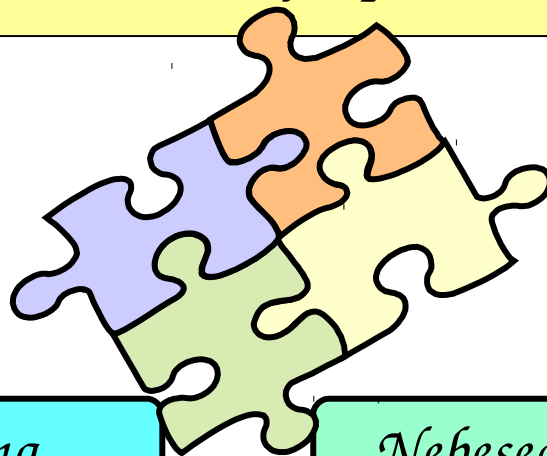
# KOMUNIKACIJA



*Poznavanje konteksta*  
*Izkušnje*

*Pomen*

- *Razumevanje konteksta*
- *Razumevanje sporočila*



*Besedna*

*Nebesedna*

*Składnost*  
*komunikacije*

**KAKO**

*Zvok 38%*

*Govorica telesa 55%*



**KDAJ, KJE**

*Kontekst*

**KAJ**

*Vsebina 7%*

# *Nebesedna komunikacija*

- *Nebesedna izraznost*



- *Nebesedna občutljivost*



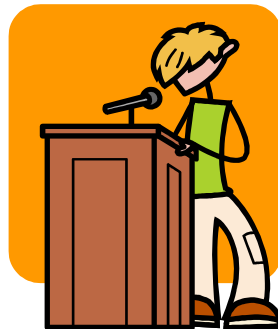
# *Spretnosti nebesedne komunikacije ali čustvena inteligentnost (Goleman)*

- 1. Samozavedanje – poznavanje in spremljanje lastnih čustev*
- 2. Samousmerjanje – upravljanje s čustvi*
- 3. Motivacija – prizadevanje za doseganje ciljev*
- 4. Empatija – vživljanje v čustva drugih*
- 5. Socialne spretnosti – ustrezno uravnavanje čustev v medosebnih odnosih*



# *Kvalitetna komunikacija*

*... je takrat, kadar imamo v pogovoru zadovoljene potrebe (Glasser)*



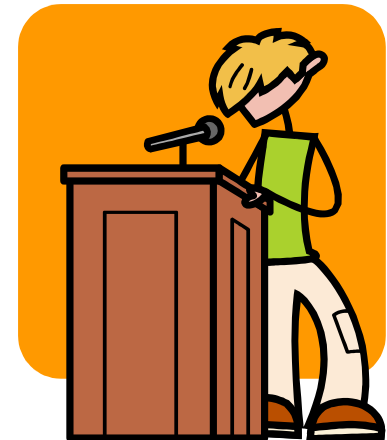
# *Potreba po sprejetosti*

- *Ko nas sprejemajo takšne kot smo*
- *Ko nas imajo radi*
- *Ko si želijo biti v naši družbi*
- *Ko se počutimo varne*
- *Ko se počutimo sproščeno*



# *Potreba po moči*

- *Ko se počutimo kompetentno*
- *Ko drugi sprejemajo naše mnenje*
- *Ko lahko pokažemo znanje, spretnosti*
- *Ko nas drugi cenijo*
- *Ko smo uspešni*
- *Ko druge zanima, kaj znamo...*



# *Potreba po svobodi*

- *Ko sami izbiramo*
- *Ko iščemo možnosti*
- *Ko lahko poiščemo pomoč, če želimo*
- *Ko najdemo svojo pot*
- *Ko odločimo in sprejemamo odgovornost*



# *Potreba po zabavi*

- *Ko se počutim sproščeno*
- *Ko mi je prijetno*
- *Ko je prisoten humor*
- *Ko je prisoten lahkoten ton*
- *Ko so prisotne različne aktivnosti*



# *Kvalitetna komunikacija?*



*sprejetost*



*moč*



*svoboda*



*zabava*



# BESEDNO SPORAZUMEVANJE

- Besedno sporazumevanje je simbolno – govorimo lahko o stvareh, ki jih ne vidimo, ali jih sploh ni. Z
- besedami lahko ustvarjamo tudi variacije pomenov.
- Jezik uporabljamo za oblikovanje kategorij in za razvrščanje pojmov v skupine – informacije lahko
- shranimo, ugotovimo lahko, kakšni so medsebojni odnosi med stvarmi. Jezik tako služi označevanju –
- reprezentiranju sveta.
- Besedno sporazumevanje omogoča zelo zapleteno vplivanje na socialne interakcije in delno tudi njihovo
- nadzorovanje. Pri tem so pomembni:
  - izbor besed
  - vrsta stavkov (trdilni, nikalni ipd.)
  - načini, na katere oblikujemo stavke.

# NEBESEDNO SPORAZUMEVANJE

- Nebesedno sporazumevanje je vsak način sporazumevanja, ki ne vključuje besed ali simbolov, ki besede
- nadomeščajo. V socialnih interakcijah je raba nebesednega sporazumevanja precej nezavedna.
- Pri nebesednem sporazumevanju uporabljamo signale (vodila). To so:
  - • parajezik
  - • stik s pogledom
  - • izrazi obraza
  - • drža
  - • kretnje
  - • dotik
  - • proksemike
  - • obleka.



# PARAJEZIK

- Parajezik so dodatne informacije, ki pridejo do poslušalca prek govornega jezika (ritem, intonacija, ton),
- kar ima lahko enako sporočilno vrednost kot same izgovorjene besede. Parajezikovna vodila so:
  - • ton glasu
  - • jezikovni spodrsljaji (jecljanje, ponavljanje) – jeza, anksioznost
  - • eee-ji, mmm-ji – negotovost, dvom
  - • zven glasu – trd/mehak
  - • ritem govorenja – počasno govorenje (zdi se, da človek ni prepričan o tem, kar govori), hitro
- govorenje (anksioznost, vznemirjenost), premori med stavki.
- Parajezikovna vodila (znaki) omogočajo veliko (70%) razlikovanje med čustvi, kot so ljubezen, veselje,
- občudovanje, gnus in strah.

# STIK S POGLEDOM

- Stik s pogledom je najmočnejše posamezno nebesedno vodilo. Je pomemben pokazatelj čustev.
- Stik s pogledom ima pri sporazumevanju štiri pomembne funkcije:
  - uravnavanje poteka pogovora
  - dajanje povratne informacije (fitbeka) govorceu o tem, kar je povedal
  - izražanje čustev
  - informiranje obeh udeležencev o naravi odnosa, v katerem sta.

# IZRAZ OBRAZA

- Obraz in oči sta dela telesa, ki ju najbolj opazimo, vendar pa ju težko razumemo. Za premikanje obraza
- ima človek več mišic kot katerakoli živalska vrsta – za ljudi je sposobnost zapletenega in natančnega
- gibanja obraza zelo pomembna. Izraz obraza se lahko zelo hitro spreminja (nekateri izrazi trajajo samo
- 0.2 sek).
- V grobem imamo sedem glavnih vrst izrazov obraza, vsaka pa ima mnogo variacij. To so sreča, presenečenje, strah, žalost, jeza, zanimanje in gnus.
- Te vrste izrazov obraza so signali, ki jih prepoznajo v vseh človeških družbah, zato domnevamo, da so
- dedne. Variacije izrazov obraza pa se verjetno razvijejo pod vplivom kulture.
- Pri pogovoru dajejo izrazi obraza feedback sogovorniku – povedo mu, da ga poslušamo. Čustvene vidike
- osebnosti uravnava in nadzoruje desna polovica možganov. Desna hemisfera oživčuje levo polovico
- obraza, zato ima leva stran obraza pomembnejšo vlogo pri izražanju čustev.

# DRŽA

- Najpogosteje je sporočanje z držo nezavedno, lahko pa ga uporabimo tudi kot namerno metodo sporazumevanja.
- Telesna drža izraža napetost/sproščенost osebe. Način hoje izraža plašnost (sključena hoja) /samozavest (vzravnanana hoja).

# KRETNJE

- Kretnje so način sporočanja dodatnih informacij. Večino časa kretnje uporabljamo namerno, da z njimi
  - podpremo ali poudarimo, kar pripovedujemo. Včasih so kretnje nezavedne (nervozno cepetanje z nogami,
  - poigravanje s predmeti v rokah ipd.) – sogovorniku sporočamo o našem počutju.
- 
- Poslušalec, ki se vživlja v govorca, je pozoren, pogosto posnema tudi njegovo držo (odmev drže) in
  - kretnje. S posnemanjem kretenj poslušalec pokaže, da sogovornika razume.
  - Nekaterne kretnje so kulturno značilne – kretnje so simboli, ki pomenijo določeno idejo, skoraj vedno so
  - naučene in v različnih človeških družbah različne.

# DOTIK

- Z dotikom lahko nezavedno prenašamo precej zapletena sporočila. Dotik je signal, ki se od družbe do
- družbe razlikuje. Količina dotika, ki ga dovolimo neki osebi, je določena s kulturnimi normami. Kršenje teh
- norm pogosto povzroča neprijetno počutje.
- V naši kulturi veljajo določeni predeli telesa sprejemljivi za dotikanje, vendar samo od določenih ljudi in v določenih situacijah. Deli telesa, ki jih imamo sprejemljive za dotikanje, se spreminjajo glede na odnos
- med nami in drugo osebo. Dotik je zelo močan znak in izzove nezavedne čustvene reakcije. Moški in
- ženske se razlikujemo v dojetanju dotika. Ženske praviloma jasno razlikujejo med načini dotikov, ki
- kažejo toplino in prijaznost, in načini dotikov, ki kažejo spolno poželenje. Moški te razlike pretežno ne
- opazijo.
- Dotika s tujci se izogibamo, ker je signal, ki sporoča intimnost. Dotik kot sestavni del sporazumevanja
- poleg intimnosti in bližine sporoča tudi status. Ljudje z nizkim statusom se pustijo dotakniti, vendar sami ne začnejo z dotikanjem.

# MEDOSEBNE BLIŽINE (PROKSEMIKE)

- Posebna oblika sporazumevanja je bližina, ki si jo dovolimo, kadar smo poleg druge osebe. Vsaka družba
- ima lastno predstavo o osebni prostoru = razdalji, ki velja za ugodno za pogovor ali za drugo obliko
- socialne interakcije. Pri nas je normalna pogovorna razdalja 1-1,5 m. V normalnih socialnih situacijah si
- pogosto kolikor le moremo prizadevamo, da bi »zavarovali« svoj osebni prostor.

# OBLEKA

- Uniforma označuje vlogo posamezne osebe v družbi.
- Slog obleke je lahko namerno izbrano sporočilo. Razvrščanje na osnovi obleke je lahko stereotipno in
- napačno – z vsemi ljudmi, ki ustrezajo določenemu stereotipu o oblačenju, ravnamo enako samo zato, ker
- imajo podoben slog oblačenja.



# Kako prepoznati lažnivca?



Foto Jupiter Images

- Ne obstaja univerzalen profil lažnive osebnosti, toda dejstvo je, da so nezrelost, slabo razvita zavest, manipulativnost in uporabljanje drugih za zadovoljevanje lastnih potreb pogoste značilnosti ljudi, ki se nagibajo k laganju.

# Lažnivci se večkrat zmotijo

- Tisti, ki lažejo, govorijo manj in počasneje ter se večkrat zmotijo. Lažnivci kot odgovor na sogovornikovo vprašanje uporabljajo njegove besede. Včasih se »laganju« izogibajo tako, da ne dajejo neposrednih odgovorov oziroma se jim izogibajo.
- Včasih uporabljajo samogovor brez zaimkov. Občutno se sprostitjo, ko se zamenja tema pogovora, s katero so povezane njihove laži; da bi se izognili pogovoru o posamezni temi, se pogosto zatečejo k humorju in sarkazmu.

# Brez očesnega stika

- Oseba, ki laže, se izmika očesnemu stiku in med govorjenjem ne gleda v poslušalca. Ljudje, ki jim uspe vzdržati naš pogled manj kot tretjino pogovora, najbrž skrivajo kak podatek. Pri tem so izvzeti spretni lažnivci, saj ti lahko zelo dolgo vzdržijo očesni stik in nadzorujejo izraz obraza.

# 5 sekund in nasmeh

- Tako imenovani prehodni izraz obraza ali mikroizraz spreleti obraz v manj kot petini sekunde, z njimi pa nasmeh lahko za hip zamenja žalost ali bes. Te izraze opazimo le nezavedno.
- Potlačeni izrazi so iskrena čustva, ki se oblikujejo, dokler sogovornik ne doume, kaj se dogaja, zato jih lažnivci hitro zamenjajo z izrazi, ki jih želijo predstaviti drugim. Ti izrazi se pojavljajo veliko pogosteje in trajajo dlje kot mikroizrazi, zaradi česar jih je lažje odkriti, vendar spretni lažnivci navadno zelo pazijo, da se jim ne prikradejo na obraz.

# Obrvi in gube

- Najzanesljivejše pri odkrivanju pravih čustev so telesne mišice, saj jih je skoraj nemogoče nadzorovati. Tako nekdo nastavi nasmeh, da bi izrazil zadovoljstvo ali radost, hkrati pa se mu notranji kotički obrvi dvigujejo navzgor, na sredini čela se pojavljajo gube, ki izdajajo žalost.

# Vrtijo se na stolu

- Večina avtorjev s področja nebesedne komunikacije meni, da se izdajalska čustva pogosteje kažejo v spodnjem delu telesa. Ljudje, ki lažejo ali zadržujejo informacijo, se bodo vrteli na stolu, se opirali najprej na eno in nato še na drugo stran stola ter pogosto križali noge, kot bi želeli pobegniti iz situacije. Ljudi, ki se dolgočasijo, a se pretvarjajo, da so zainteresirani, navadno izda toga drža.

# Rdečica, požiranje sline, znojenje ...

- Pozornost velja usmeriti tudi na dotikanje lastnega telesa, kot so vlečenje ušesne mečice, gnetenje zadnje strani ušesa, gnetenje ali praskanje tilnika, pokrivanje ust z roko, križanje rok na prsih ter zapiranje oči in mencanje vek, s čimer se človek želi izogniti očesnemu stiku. Moški si navadno močno mencajo oko, pri čemer gledajo v tla, medtem ko ženske nežno masirajo kožo pod očmi in gledajo kvišku. Rdenje, znojenje, drhtenje glasu, požiranje sline, igranje s svinčnikom ali očali, vse to so samo nekateri od očitnih znakov, na katere je treba biti pozoren pri ljudeh, ki ne govorijo resnice.

# Neskladje med besednim in nebesednim!

- Nekaj značilnosti lažnivcev

- Njegova telesna govorica je pogosto v nasprotju s stvarnostjo.
- Motorično izražanje je togo, gibi pa so omejeni na majhne razpone.
- Gibi dlani, rok in nog so usmerjeni k lastnemu telesu.
- Kadar lažnivec kaže, da je srečen, presenečen ali žalosten, so njegovi izrazi omejeni na ustnice, medtem ko pri naravnem izkazovanju teh čustev obsegajo ves obraz in telo.
- Od naravnega izraza odstopajo tudi količina izraženih čustev, pravočasnost njihovega nastajanja ter intenzivnost in dolžina trajanja.
- Izražanje čustev je odloženo, traja dlje, kot je normalno, in se nenadoma prekine.
- Moten je tudi odnos med verbalnim in čustvenim izrazom, saj nista sočasna, ampak besedni sledi kratek presledek.



# Proksemika nebesednega sporočanja

- Vpliv prostora:
- ljudje si lastimo bližnji prostor in odganjamo vrinjence,
- primerne razdalje za zaupen poslovni razgovor, službeno sporazumevanje ali javen nagovor, so v različnih kulturah različne, vendar določene,
- vdor preko nevidnih meja vsaj otežkoča dogovarjanje.

# Način stoje:

- slonenje na hiši, avtomobilu: lastništvo,
- dviganje na prste enkrat ali večkrat: negotovost, ošabnost, oblastnost.

# Način sedenja:

- oseba jaha stol, roka ima na naslonjalu: občutek premoči, vzvišenost nad okoljem,
- sedi na sprednjem robu stola: odklanjanje, pripravljenost na odhod ali na akcijo,
- malo razprta kolena, stopala na tleh: zbrano spremlja razgovor, je naravnan k cilju pogovora,
- noge ovite okrog nog stola: negotovost, iskanje opore,
- noge nazaj: odklanjanje, napadalnost,
- naslon nazaj, roke za tilnikom: gospodar položaja, sproščenost.

# Osnove telesne govornice

- Ženske skoraj vedno nevede oddajamo sporočila o tem ali nas nek moški zanima ali ne. Najbolj pogoste kretnje, ki razkrijejo vsaj majhno zanimanje, so navijanje las na prst, popravljanje las za ušesa in prekrižane noge. Ko si popraviš lase, se to lahko razume kot živčna kretnja. To pa sporoča moškemu, da te dela živčno. In v njegovih možganih se živčna prevede v zainteresirana.

# Očesni stik

- Tak očesni stik pa v sebi nosi tveganje. Lahko je preveč drzen in nekatere moške tako direktno vedenje odvrne.

# Prekrižane roke

- Prekrižane roke pri ženski moški lahko interpretira na več načinov. Lahko mu pomeni, da ima pred sabo ranljivo žensko bitje, nedolžna majhna ovčica, ki potrebuje zaščito pred velikim, hudobnim volkom. Prekrižane roke pa tudi lahko pomenijo, da ti moški sploh ni všeč.
- obstaja prvinska kemija v stilu jaz Tarzan, ti Jane.

# Nagibanje proti njemu

- Ta drža kaže zanimanje in sprejemanje. Na kratko, njemu razkriva, da ti je všeč, da se ti zdi zabaven in najbolj zanimiv na tem svetu. Če pa se ujameš pri tem, da se nagibaš stran od njega, mu s tem sporočaš, da ga sovražiš ali pa se preveč trudiš, da mu ne bi razkrila, da ti je tako všeč, da bi najraje kar čez mizo skočila nanj.



# Prekrižane noge

- Veliko ljudi nezavedno prekriža in odkriža noge, kadar so v stresni situaciji.



# Navijanje las

- Igranje z lasmi je zagotovo znak živčnosti.
- 

Navijanje las pa je lahko tudi igriva kretnja.

# Oblizovanje ustnic

- To je popolnoma psihološko.
- Oblizovanje ustnic moškemu jasno sporoča, da te zanima. Je seksi, prikrit način neverbalne komunikacije – seveda če je izveden pravilno

# Razširjene nosnice

- To pa je najbolj izdajalska izmed vseh telesnih kretenj. Razširjene nosnice so gotov znak seksualnega vzburjenja.
- Če govoriš z moškim in so njegove nosnice razširjene, lahko staviš, da si te želi. Seveda deluje tudi obratno. Torej, če se pogovarjaš z moškim in imata oba razširjene nosnice, pazi, ker bosta morda morala najeti hotelsko sobo.

- **Zakaj nam najboljši odgovori padejo na pamet najmanj pol ure prepozno, če nas kdo "šokira" z nepredvidljivim vprašanjem ali komentarjem?**

# Rafalni marketing

- rafalnega odgovarjanja zelo hitro naučimo.  
Na primer: eno izmed glavnih pravil se glasi – nepričakovano strinjanje.

# Če vas nekdo verbalno napade, mu vrnite z enako mero.

- Ne smete predpostavljati, da je to nekakšna namišljena sebičnost, rajši razmišljajte tako, da spoštujete sebe.
- Ko začnete razmišljati v smeri, kako hudo bodo vaši odgovori nekoga prizadeli ali vas je "nasprotnika" preveč strah, potem izgubljate na času in na koncu ostanete brez besed.

# Etos

Govornik uspešno prepriča občinstvo s svojim značajem, če ima 3 lastnosti:

- Praktično **modrost** (videz zdravega razuma)
- **Vrlino** (vtis odkritosti in resničnosti povedanega)
- Izraža **naklonjenost poslušalcem** (vtis dobrohotnosti).

# Patos

Izzvati različne čustvene odzive.

Odvisno od okoliščin in občinstva. Znanstveni tisk manj kot literarni.

Načelo živosti in čustveno obarvane besede.

Neposreden nagovor poslušalcev (se jih vključi v vsebino).

Poudariti vrednote.

Opisati skupni cilj.

Uporabljati dialog.



# Način hoje:

- široki zamahi rok: samozavest,
- hitra hoja, veliki koraki, zamahi rok, dvignjena brada: samozavest, napihnjenost, tudi narejena poslovnost,
- sklonjena glava, zamišljena hoja, roke na hrbtu: zamišljenost, želja po miru in nemotenosti,
- brce v prazno: trenutno togota, razdraženost, razočaranje,
- hoja z rokami v pasu: prekipevajoča dejavnost, naivnost.

# Logos

Razumsko dokazovanje: govorec trditve argumentira s primeri, dejstvi ...

**silogizmom**: sklepanje iz dveh trditev izpeljemo tretjo: 1. vsi ljudje so živa bitja, 2. vsi košarkarji so ljudje, 3. sklep: košarkarji so živa bitja.

# Kako nastopam?

Obvadovanje telesa: **skladnost** glave, gibov rok in telesne drže.

**Manjši skupini** gledamo v oči, **večji** v obraz, **še večjo** pa razdelimo na tri dele in z pogledom zaobjamemo posamezne dele.

**Kretnje rok** naj bodo vidne.

Nimamo rok na hrbtu, prekrižanih, visečih, spuščениh in prekrižanih, ampak ramenski gib (dvig nadlahtnic).

Ne stiskamo pesti, žugamo, tolčemo, se opiramo, ampak imamo odprto dlani in jih držimo nad pasom ali pa dlani počivata druga na drugi.