



USPEŠNO KOMUNICIRANJE

usposabljanje za širitelje in člane NVO
na področju komuniciranja

Izvajalec: T-DESIGN, Tjaša Korošec Horvat

KOMUNIKACIJA

- sestavni del našega vsakdanjega življenja
- sporočanje naših misli, pogledov, prepričanj, želja in čustev z uporabo besed in nebesednih gest
- zelo široko področje: retorika, javno nastopanje, medosebni pogovori, sklepanje poslov, posredovanje navodil, pisanje sporočil, objavljane vsebine na družbenih omrežjih

Pomembnost komunikacije

- Komuniciramo, ker želimo svojemu občinstvu nekaj sporočiti, jih v nekaj prepričati ali jim zgolj podati določene informacije.
- Uspešna komunikacija je posledično izredno pomembna pri vseh človekovih dejavnostih.

KOMUNIKACIJA (definicija)

- Beseda »komunikacija« izhaja iz latinske besede »communicare« in pomeni posvetovati se, razpravljati in vprašati za nasvet.
- Komunikacija je proces izmenjave podatkov in informacij za medsebojno sporazumevanje.
- Komuniciranje poteka z besedami, gibi, mimiko, in je veliko več kot le pogovarjanje. Komunikacija je vedno dvosmeren proces, saj je povezana s sočasno medsebojno zaznavo in hkratno medsebojno izmenjavo sporočil.

KOMUNIKACIJA (kot proces)

Proces komuniciranja sestavljajo štirje elementi:

- **Oddajnik** oziroma pošiljatelj, ki je vir informacij in tudi pobudnik komunikacijskega procesa,
- **sprejemnik** – poslušalec, sogovornik, ki je lahko oseba, skupina ali naprava,
- **sporočilo** oziroma informacija, ki je lahko besedna ali nebesedna,
- **komunikacijska pot** – kanal, ki je lahko osebni neposredni stik, telefon, pismo, e-pošta itd.

OBLIKE KOMUNICIRANJA

- **Formalna** komunikacija: znana tudi kot uradna komunikacija, ki poteka skozi vnaprej določene kanale, ki jih bodo morali upoštevati vsi člani organizacije.
- **Neformalna** komunikacija: oblika komunikacije, ki spontano raste iz osebnih ali družbenih potreb, med člani organizacije.

NAČINI KOMUNICIRANJA

- Pri **verbalnem (besednem) komuniciranju** uporabljamo za prenos sporočil besede, pri tem pa ima pri uspešni komunikaciji ključno vlogo jasnost izražanja. Pomembno je, da sogovornika pozorno poslušamo in sledimo toku pogovora, hkrati pa poskušamo svoje misli in občutke, jasno izraziti (ustna ali pisna)
- **neverbalna oziroma nebesedna komunikacija** se nanaša na vse načine komunikacije, pri katerem za prenos informacij niso uporabljene besede (telesna drža, izraz na obrazu, hitrost, višina in ritem govora, osebni videz).

UČINKOVITO KOMUNICIRANJE

- sporočilo (tisto kar sporočamo) mora biti razumljivo,
- pošiljatelj (tisti, ki sporoča, podaja informacije) mora biti zaupanja vreden (verodostojnost),
- pomembna pa je tudi povratna informacija (feedback) o tem, kako je sporočilo vplivalo na prejemnika, kako ga je nekdo razumel
- sporočilo mora vključevati vse nujne informacije, ki jih prejemnik potrebuje za razumevanje sporočila.
- sporočilo mora biti jasno. Tvorimo kratke povedi, ki jim bo sogovornik lahko sledil. Izražamo se natančno, razumljivo in preprosto.
- nujna je skladna oblika besednega in nebesednega sporočila. Na primer, če govorimo nekaj zelo smešnega, obenem pa zgledamo povsem žalostno, sporočanje ni skladno in prejemnik je tako lahko zmeden.
- sporočilo, ki se ga ponovi na več načinov pomaga prejemniku razumeti pravo vsebino.
- vedno je potrebno vprašati za povratno informacijo (feedback) in biti pozoren na to, kako je prejemnik sporočilo razumel, interpretiral in preoblikoval.
- sporočilo in način komuniciranja je potrebno prilagoditi prejemniku. Iste informacije seveda drugače podajamo strokovnjaku in povsem drugače tistemu, ki področja ne pozna.
- aktivno sodelovati tudi v vlogi poslušalca. Aktivno poslušanje pomeni, da v celoti slišimo in razumemo pomen sporočila, ki nam ga sogovornik želi posredovati. Lastnost aktivnega poslušalca je, da ne skače v besedo, ampak počaka, da sogovornik konča svojo misel in šele nato poda svoj pogled na zadevo.

ZA ZAKLJUČEK

- V primeru, da nam kdo zastavi vprašanje, na katerega ne poznamo odgovora, povsem iskreno povemo, da nam to ni znano, lahko pa o tem povprašamo koga drugega, ki bo znal podati pravilen odgovor.
- Komunikacija mora biti vedno spoštljiva. Pomembno je, da v procesu komunikacije nadziramo svoja čustva. To pomeni, da ne odreagiramo burno, tudi ko čutimo jezo, živčnost in razburjenost. Pomembno je, da se znamo umiri, zadihati in nato nadaljevati s pogovorom oziroma interakcijo.
- Vedno komunicirajmo z vsemi na spoštljiv način, kot bi si želeli, da drugi z nami komunicirajo.



»Večkrat zadostuje le ena sama beseda, ki človeka dvigne, ga potolaži in mu ozdravi dušo. A tudi obratno lahko že ena sama beseda tako rani dušo, da zaboli.«

(Anton Trstenjak)