

Modularni tečaj “ŽIVLJENSKE VEŠČINE”

Modul 2

Življenje v skupnosti

Project: SoSocial - Socialization of risk groups through
education

Reference: 2022-2-BG01-KA210-ADU-000095493



Co-funded by
the European Union

Module 2 – ŽIVLJENJE V SKUPNOSTI

TEMA 1 - Učinkovita komunikacija

Kaj je komunikacija?



Komunikacija je proces prenosa sporočila in izmenjave znanja, dejstev, misli, občutkov in idej z verbalnimi in neverbalnimi sredstvi.

Za komuniciranje potrebujemo pošiljatelja, prejemnika, medij in sporočilo. Sposobnost komuniciranja je bistvenega pomena za uspeh vsake aktivnosti.

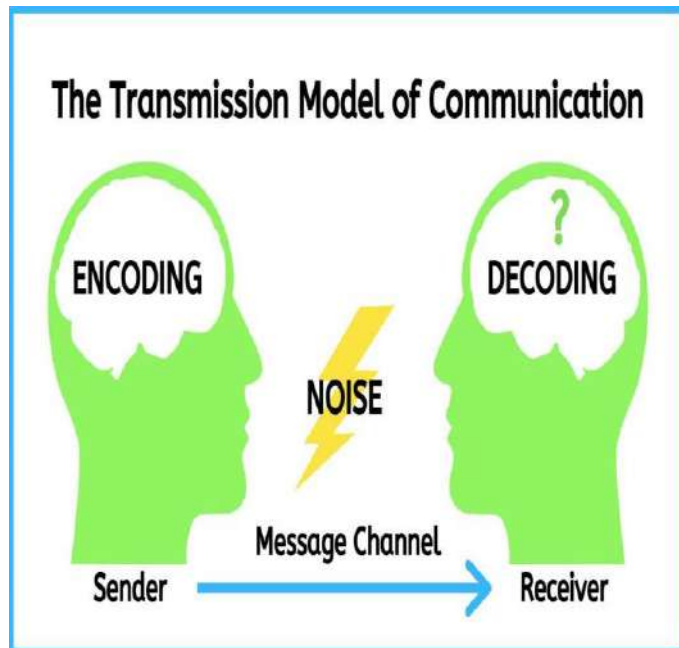
Ta modul je namenjen spodbujanju učinkovitih komunikacijskih spretnosti za vsakdanje življenje v družbi.

Komunikacijski model

Transmisijski model komuniciranja opisuje komuniciranje kot **linearni, enosmerni proces**, v katerem pošiljatelj namerno posreduje sporočilo prejemniku (Ellis in McClintock, 1990). Ta model se osredotoča na pošiljatelja in sporočilo v komunikacijskem srečanju.

Ker je ta model osredotočen na pošiljatelja in sporočilo, je odgovornost naložena pošiljatelju, da zagotovi uspešno posredovanje sporočila. Ta model poudarja jasnost in učinkovitost, vendar priznava tudi, da obstajajo ovire za učinkovito pošiljanje sporočil.

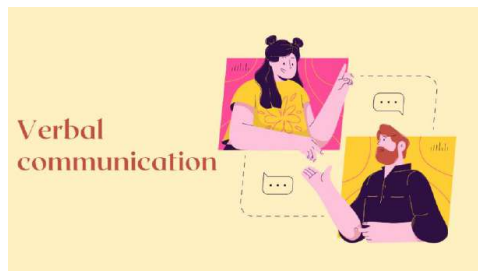
Šum je vse, kar ovira pošiljanje sporočila med udeleženci komunikacijskega srečanja. Tudi če govorec pošilja jasno sporočilo, lahko hrup ovira natančno sprejemanje in razumevanje sporočila.



Kateri so štirje načini komunikacije?

Na splošno obstaja več načinov komuniciranja za medsebojno izmenjavo informacij.

Vendar so štiri najpogostejše metode komuniciranja naslednje:



Načini komuniciranja - verbalno komuniciranje

Verbalna komunikacija je najpogostejši način komuniciranja, ki ga uporabljajo ekipe v organizacijah. Gre za način komuniciranja, pri katerem se informacije izmenjujejo z govorjenjem.. Posameznik, ki nastopa kot vir, posreduje informacije tako, da govori besede, medtem ko mora oseba na sprejemni strani prisluhniti besedam ali zvoku, da dobi informacije.

Obstaja več dejavnikov, ki odločajo o učinkovitosti verbalnega sporazumevanja, kot so jasnost govora, ton, izbor besed, hitrost govora itd. Poleg tega o uspehu verbalnega sporazumevanja zelo pomembno odločajo tudi spretnosti poslušanja.



Načini komuniciranja - pisno komuniciranje

Pisno komuniciranje je druga komunikacijska metoda, ki jo skupine uporabljajo za razširjanje informacij v obliki besed ali simbolov, običajno zapisanih na papirju ali podobnih materialih.

Posameznik, ki želi sporočiti sporočilo ali informacijo, mora pisati, prejemnik pa mora informacijo prebrati, da bi jo razumel. Najboljša lastnost pisnega komuniciranja je, da zagotavlja zapis informacij, do katerih lahko posameznik večkrat dostopa in jih pregleduje.

Pri pisnem sporočanju so besede izrednega pomena. V nasprotju z ustnim sporazumevanjem oseba, ki prejema sporočilo, ne more zaznati čustev posameznika, ki sporočilo pripravlja. Zato sta ton pisanja in izbira besed ključna, da bralec dobi prave informacije.



Načini komunikacije - neverbalno komuniciranje

Pri neverbalni komunikaciji se informacije prenašajo z gestami, držo in obrazno mimiko.

Posameznik lahko informacije posreduje z vizualnimi znaki, kot so govornica telesa, očesnim stikom itd.

Pomembno pri neverbalnem komuniciranju je, da se lahko zgodi tudi nenamerno.

Če na primer ne pogledate osebe, ki vam nekaj sporoča, to najverjetneje pomeni, da vas to ne zanima ali da se ne strinjate.



Načini komuniciranja - vizualna komunikacija

Pri vizualnem komuniciranju se za prenos informacij in sporočil uporabljajo znaki, risbe, ilustracije, grafike, slike itd.

Z izbiro pravih vizualnih elementov lahko posamezniki lažje razlagajo informacije.

Tako pri ustnem kot pri pisnem komuniciranju se lahko uporabljajo vizualni elementi, da so informacije bolj razumljive.

Najpogostejši primer, ko se poleg ustnega in pisnega komuniciranja uporablja tudi vizualno komuniciranje, so timski sestanki.



Kako izboljšati verbalno komunikacijo

Oglejte si trditve in označite tiste, za katera menite, da ustrezajo vašemu slogu komuniciranja.

- Dovolj samozavesten sem, da lahko govorim pred neznanimi osebami.
- Pogosto sodelujem v debatah, predstavitev.
- Med govorjenjem nikoli ne prekinjam govorca.
- Med govorjenjem se poskušam čim bolje obnašati
- Med govorjenjem ohranjam enakomerno hitrost in ton glasu
- Svoje sporočilo poskušam ohraniti kratko in preprosto.
- Imam bogat besedni zaklad.
- Dobro obvladam svoj jezik.
- Natančno izbiram besede.
- Sem aktiven poslušalec.
- Govorim slovnično pravilno.
- Vedno premislim, preden spregovorim.

Ko končate, predstavite spoznanja, ki ste jih pridobili.

Izboljšanje neverbalne komunikacije

Učinkovita komunikacija je rezultat usklajenega verbalnega in neverbalnegasporočanja.

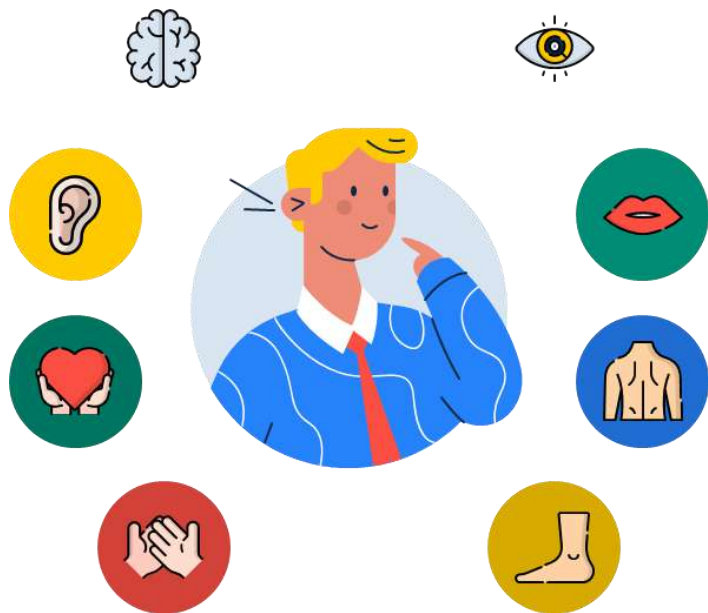
Neverbalno komunikacijo sestavljajo gibi telesa, izrazi obraza in gibi oči.

Preverite svojo neverbalno komunikacijo z naslednjimi vprašanji:

- a. Katere so bistvene sestavine vašega stila neverbalnega komuniciranja?
- b. Kako boste izboljšali svoje spretnosti neverbalnega komuniciranja?
- c. Kako boste dopolnili besedno in nebesedno komunikacijo?



Izboljšanje neverbalne komunikacije - vrste

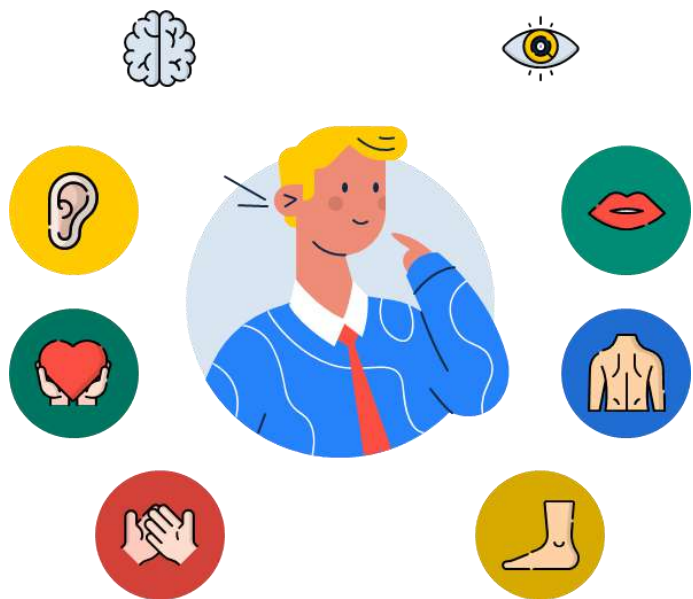


Obrazna mimika. Človeški obraz lahko izrazi nešteto čustev, ne da bi izrekel besedo. V nasprotju z nekaterimi oblikami neverbalne komunikacije so izrazi obraza univerzalni. Obrazni izrazi za srečo, žalost, jezo, presenečenje, strah in gnus so enaki v vseh kulturah.

Gibanje telesa in drža. Razmislite, kako na vaše dožemanje ljudi vpliva način, kako sedijo, hodijo, stojijo ali držijo glavo. Vaše gibanje in drža sporočata številne informacije. Ta vrsta neverbalnega komuniciranja vključuje vašo držo in majhne gibe, ki jih izvajate.

Dotik. Z dotikom sporočamo veliko. Pomislite na zelo različna sporočila, ki jih na primer posredujejo šibek stisk roke, topel medvedji objem, pokroviteljsko božanje po glavi ali agresivni stisk roke.

Izboljšanje neverbalne komunikacije - vrste

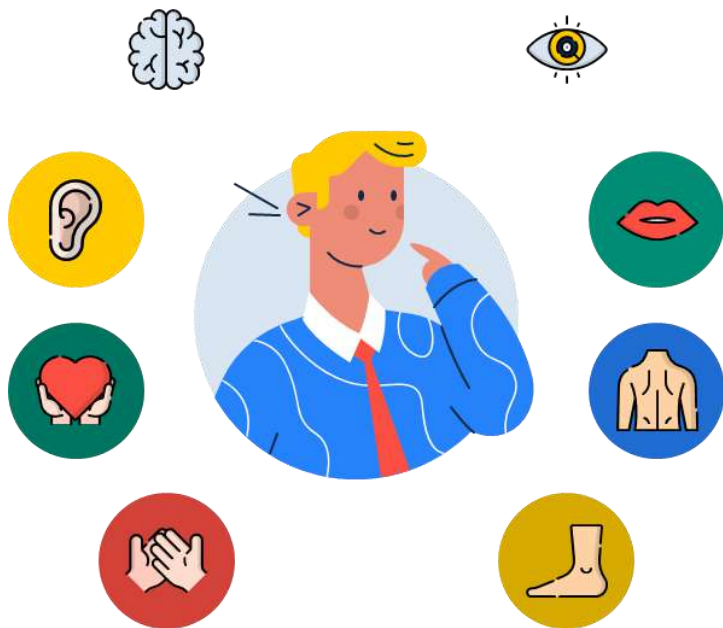


Geste. Geste so velik del vsakdanjega življenja. Med preprirom ali živahnim govorom lahko mahate, kažete, kličete ali uporabljate roke in se pogosto izražate z gestami, ne da bi razmišljali. Vendar se lahko pomen nekaterih gest v različnih kulturah zelo razlikuje.

Medtem ko na primer znak "OK", narejen z roko, v angleško govorečih državah običajno izraža pozitivno sporočilo, v državah, kot so Nemčija, Rusija in Brazilija, velja za žaljivega. Zato je pomembno, da pazite, kako uporabljate geste, da se izognete napačni razlagi.

Očesni stik. Ker pri večini ljudi prevladuje vid, je očesni stik še posebej pomembna vrsta neverbalne komunikacije. S pogledom lahko sporočite veliko stvari, med drugim zanimanje, naklonjenost, sovražnost ali privlačnost. Očesni stik je pomemben tudi za ohranjanje poteka pogovora ter za ocenjevanje zanimanja in odziva druge osebe.

Izboljšanje neverbalne komunikacije - vrste



Prostor. Ste se kdaj med pogovorom počutili neprijetno, ker je druga oseba stala preblizu in posegala v vaš prostor? Vsi imamo potrebo po fizičnem razdaljo, čeprav se ta potreba razlikuje glede na kulturo, situacijo in bližino odnosa. S fizičnim razdaljo lahko sporočate veliko različnih neverbalnih sporočil, vključno s signali intimnosti in naklonjenosti, agresije ali prevlade.

Glas. Ni pomembno le, kaj rečete, temveč tudi, kako to poveste. Ko govorite, drugi ljudje poleg poslušanja vaših besed "berejo" tudi vaš glas. Pozorni so na vaš čas in tempo, glasnost govora, ton in naglas ter zvoke, ki izražajo razumevanje, kot sta "ahh" in "uh-huh". Razmislite, kako lahko vaš ton glasu izraža sarkazem, jezo, naklonjenost ali zaupanje.

Aktivno poslušanje - kaj je to?

Poslušanje je ena najpomembnejših veščin. Dobro poslušanje pomembno vpliva na učinkovitost vašega dela in na kakovost vaših odnosov z ljudmi.

Poslušamo, da bi pridobili informacije.

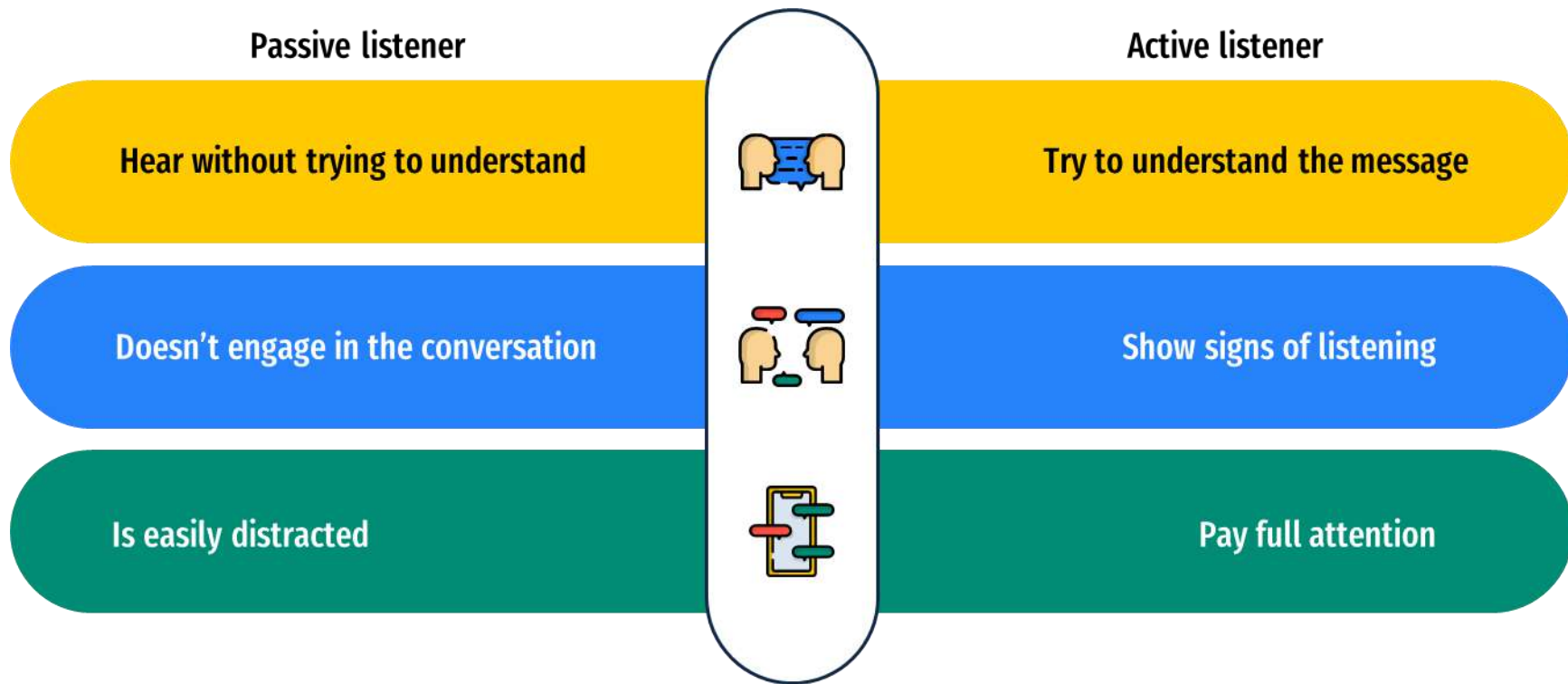
Poslušamo, da bi razumeli.

Poslušamo zaradi užitka.

Poslušamo, da bi se učili.

Svoje sposobnosti poslušanja lahko izboljšate tako, da vadite "aktivno poslušanje". Pri tem si zavestno prizadevate, da ne slišite le besed, ki jih govori druga oseba, ampak, kar je še pomembneje, celotno sporočilo, ki ga sporoča.

Aktivno poslušanje - aktivni in pasivni poslušalci



Aktivno poslušanje - ključne veščine aktivnega poslušanja

AKTIVNO POSLUŠANJE ≠
POSLUŠANJE



**Vzdržuj
pozornost**



Glej sogovornika, ne razmišljaj o drugih stvareh.

**Pokaži, da
poslušаш**



S kretnjami, obrazno mimiko, prikimavanjem, odprto telesno držo.

**Poizkusi
razumeti**



Povzemi, kar si slišal, postavi kakšno podvprašanje.

**Ne
prekinjaj**



Počakaj, da sogovornik konča, preden začneš govoriti.

**Bodi
spoštljiv**



S tem spodbujaš odprtost, iskrenost in spoštovanje pri sogovorniku

Za več zanimivih vsebin nas spremljaj še naprej!



Pripravil: Rok Kokot

Modul 2 - ŽIVLJENJE V SKUPNOSTI

TEMA 2 - Reševanje konfliktov

Kaj je KONFLIKT?

Konflikt lahko opredelimo kot nesoglasje ali boj med ljudmi z nasprotnimi potrebami, idejami, prepričanji, vrednotami ali cilji.

Ali je konflikt nujen?

- Brez konfliktov je rast omejena.
- Konflikti odlično spodbujajo rast. Brez konfliktov ni pravega razloga za spremembe.

Če je torej konflikt bistvenega pomena, zakaj ga moramo **reševati**?

Zato, ker so **KONFLIKTI PRODUKTIVNI** le, če jih pravilno rešujemo.



Pet različnih pristopov h konfliktu:

1. IZOGIBANJE

Prednost: Izogibanje tveganjem, omogočanje ohlajanja napetosti

Slabosti: Neupoštevanje lastnega mnenja

2. PRILAGODITEV (izgubim in popustim)

Prednost: Oseba pridobi na veljavi, gradi dobro voljo

Slabost: Popusčanje / Odstopanje

3. Sodelovanje (jaz zmagam - ti zmagaš)

Prednost: Krepitev skupine, Izogibanje kasnejšim težavam

Slabost: Časovno potratno; težko dosegljivo



Pet različnih pristopov h konfliktu:

4. KOMPROMIS (oba dobita nekaj)

Prednost: Gradimo prijateljstvo

Slabost: Obe strani se nečemu odpoveata; zamudno



designed by freepik

5. SODELOVANJE (zmagal sem - izgubil si)

Prednost: Uporabno v nujnih primerih; jasen zmagovalec

Slabost: Motnje v odnosu; lahko se ponavlja



Reševanje konfliktov

Reševanje konfliktov je postopek reševanja spora.

Ne odlašajte

- Naredite to zdaj! Spore rešujte prej kot pozneje. S časom se le še poslabša.
- Bodite pripravljeni rešiti konflikt.

Vprašajte

- Obvladajte svoja čustva
- Ostanite mirni
- Poslušajte
- Bodite empatični

Oblikujte svoj pristop

- Poznajste svoje potrebe
- Določite cilje in pravila
- Bodite prilagodljivi do potrebnih sprememb



Asertivnost

- Razvoj možnosti-
- Pristop WIN-WIN.

Madiacija

Mediatorji olajšajo postopek z:

- Razumevanjem stališč vsakega udeleženca
- Določajo osnovna pravila za komunikacijo.
- Izenačevanje moči.

"Dialog je najučinkovitejši način reševanja sporov."

Tenzin Gyso, 14. Dalajlama



Modul 2 - ŽIVLJENJE V SKUPNOSTI

TEMA 3 – Empatija

Kaj je empatija?

Kaj je empatija?

Empatija je veščina, kako drugi osebi preslikati čustva, ki jih izraža, da se ta počuti slišana in razumljena.

- Empatija vključuje poslušanje drugih, razumevanje in sporočanje tega razumevanja. (Egan, 1994).
- Empatija je sposobnost prepoznavanja in do neke mere deljenja čustev, ki jih doživlja drugi (Rogers 1959).



Empatija vključuje dve pomembni spretnosti: zaznavanje in komuniciranje

Zaznati in se zavedati položaja drugega ter pri tem upoštevati njegovo stališče (npr.: postaviti se na njegovo mesto). Uporaba verbalnih (besed) in neverbalnih (dejanja, fizični znaki) načinov komuniciranja vam pomaga pri zaznavanju misli in čustev drugih.

Vprašanja, ki si jih zastavite:

- Ali sem dovolj sočuten, da mi je pomembno razumeti čusteva druge osebe?
- Se znam tako popolnoma postaviti v kožo druge osebe, da je ne kritiziram ali obsojam?
- Se znam vživeti v občutke in osebna stališča drugih ljudi, da jih vidim tako, kot jih vidijo oni?

Tehnike empatičnega poslušanja

Tehnike empatičnega poslušanja

Verbalni in neverbalni spodbujevalci - ti osebi sporočajo, da:

- poslušam (npr.: očesni stik, prikimavanje z glavo, nasmeh).
- želim poslušati (na primer: ne preverjate ure vsakih 5 minut ali zavijate z očmi, vzdihujete itd.)
- želim razumeti več o vaši izkušnji (npr.: postavljanje sorodnih in ustreznih vprašanj za zbiranje več informacij ..., kot je "ali mi lahko poveste več o tem" ali "zanima me ...")

Moč refleksivnega poslušanja - ovire

Moč reflektivnega poslušanja

Reflektivno poslušanje je lahko močno orodje za komunikacijo. Pri reflektivnem poslušanju drugi osebi preprosto poveste, kaj mislite, da ste slišali, pri čemer se prepričajte, da odražate njena čustva.

Na primer: Sonja: Res si ne želim več delati. Rada sem doma in preživljam čas z otroki.

Razmislek: Torej, slišim vas, da vam je všeč in da ste raje doma z otroki kot v službi.

Uporaba refleksivnega poslušanja daje osebi občutek, da ste poslušali, kar je povedala, in da ste jo razumeli.

Ovire za empatično poslušanje so lahko:

- Kulturne razlike
- Spol
- Gledanje na drugo osebo kot na neenakovredno
- Vaši predsodke in prepričanja
- Vaše nelagodje ob čustvih druge osebe

Informacije za projekt SoSocial:

Facebook: Project: SoSocial - Socialization of risk groups through education

www.sosocial-project.eu

email: sosocial-project@abv.bg



**Co-funded by
the European Union**

This project has been funded with support from the European Commission – application number 2022-2-BG01-KA210-ADU-000095493. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

KVIZ O ŽIVLJENJSKIH SPRETNOSTIH: MODUL 2

1. Kaj je komunikacija?

- A- Komunikacija je proces prenosa sporočila in znanja, dejstev, misli, občutkov in idej z verbalnimi in neverbalnimi sredstvi.
- B- Komunikacija vedno vključuje dva dela - pošiljatelja in prejemnika.
- C- Komunikacija vedno vključuje hrup med udeleženci.

2. Kako se imenuje proces izmenjave informacij in v med posamezniki ali skupinami?

- A- Komunikacija
- B- Pogajanja.
- C- Prepričanje.
- D- Predstavitev.

KVIZ O ŽIVLJENJSKIH SPRETNOSTIH: MODUL 2

3. Kaj od naslednjega je primer neverbalne komunikacije?

A- Govorjenje.

B- Pisanje.

C- Gestikuliranje z rokami.

D- Pošiljanje e-poštnega sporočila.

4. Kaj vključuje aktivno poslušanje?

A-Prekinjanje govorca.

B- Osredotočanje na vaš odziv.

C- izogibanje stiku z očmi.

D- Pozornost in trud za razumevanje govorca.

KVIZ O ŽIVLJENJSKIH SPRETNOSTIH: MODUL 2

5. Kaj od naslednjega je primer pisnega komuniciranja?

A- Pogovor.

B -Pošiljanje besedilnega sporočila.

C- Opravljanje telefonskega klica.

D- Udeležba na sestanku.

6. Kaj je empatija?

A- Razumevanje in deljenje čustev drugih.

B- Prepričevanje drugih, da se strinjajo z vašim stališčem.

C- prekinjanje drugih med govorjenjem.

D- Ignoriranje čustev drugih.

KVIZ O ŽIVLJENJSKIH SPRETNOSTIH: MODUL 2

7. Kaj so medosebne spretnosti?

- A- Spretnosti, ki se uporabljajo pri pisnem komuniciranju.
- B- Spretnosti, ki se uporabljajo v neverbalni komunikaciji.
- C- Spretnosti, ki se uporabljajo v individualnih odnosih.
- D- Spretnosti, ki se uporabljajo pri javnem nastopanju.

8. Kakšen je namen povratnih informacij v komunikaciji?

- A- Kritika in poniževanje drugih ljudi
- B- Izražanje osebnih mnenj
- C- Ocenjevanje in izboljšanje komunikacije
- D- Prevlada v pogovoru

KVIZ O ŽIVLJENJSKIH SPRETNOSTIH: MODUL 2

9. Katera komunikacijska veščina vključuje uporabo ustreznega besedišča in tona?

- A- Besedna komunikacija.
- B- Neverbalna komunikacija.
- C- Poslušanje.
- D- Pisno komuniciranje.

10. Kako se imenuje sposobnost jasnega in zanimivega podajanja informacij ali idej občinstvu?

- A- Pogajanja
- B- Predstavitvene spretnosti
- C- Medosebne spretnosti
- D- Empatija

Rešitve kviza modula 2:

1 – A, B

2 - A

3 - C

4 - D

5 - B

6 - A

7 - C

8 - C

9 - A

10 - B