

2. KOMUNICIRANJE

Ljudje začnemo komunicirati ob rojstvu – ko prijkamo na svet, vsemu svetu sporočamo : »Zdaj sem tu!«

Smisel komunikacije je v:

- **zadovoljevanju potreb;**
- **doseganju različnih ciljev.**

Vse to pa dosežemo le, če pride do razumevanja sporočila.

Komunikacija je nedvomno vir vsakega uspeha, običajno pa tudi vzrok za neuspeh, saj ne zna vsak dobro komunicirati. Zakaj?

Razlogov je običajno več. Vzgoja, osebnostni tip, slabe komunikacijske navade (premalo, preveč ali neustrezna komunikacija), nerazumevanje, nepripravljenost poslušati sočloveka. Okoli 80 % uspešne komunikacije med ljudmi predstavlja namreč dobro poslušanje - **drugega** (ne samega sebe).

Najpogostejši vzroki za neuspešno komuniciranje tičijo v prevzemanju neustreznih miselnih vzorcev od staršev (ki jih prav tako ni nihče naučil uspešnega komuniciranja), od vzgojiteljev ali okolice.

Dobra notranja komunikacija neke organizacije povzroči homogenost organizacije – kar pomeni, da zaposleni nastopajo složno tudi v najtežjih trenutkih. Uspešna zunanja komunikacija omogoči poslovne uspehe organizacije, pospeši prodajo in razširi tržišče.

Medsebojno komuniciranje je danes zelo zanemarjena kategorija, čeprav na njej temeljijo odnosi med ljudmi vsepovsod: doma, v podjetjih, na zabavah ...

Uspešno komuniciranje je temelj vsake uspešne in dolgoročne kariere.

Beseda komuniciranje izvira iz latinske besede »**communicare**« in pomeni posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet. Komuniciranje torej zadeva posredovanje in prejemanje informacij.

2.1 ELEMENTI KOMUNICIRANJA

Osrednji del je **informacija**. Namreč, če nimamo informacije, je ne moremo posredovati in komuniciranja ni.

Za komuniciranje sta torej vedno potrebna dva:

- tisti, ki informacijo pripravi in odda – **oddajnik**;
- tisti, ki informacijo prejme – **prejemnik**.

Pri tem se pojavljata dva sorodna pojma, ki ju moramo ločiti. To sta *informacija* in *podatek*.

Podatek je opis golega dejstva ali idej na formalen način (npr. 20 °C, sonce, 5, matematika...).

V splošnem so podatki sestavni deli za tvorjenje informacij. Glede na situacijo, v kateri prejmemo podatek, nam lahko le-ta ne pove kaj dosti ali pa veliko.

Primer: Če je dijak pri matematiki vprašan in na koncu učitelj izgovori le goli podatek »5«, za dijaka to ni le podatek, temveč cela informacija in mu pove ravno toliko, kot če bi učitelj rekel: »Znal si odlično, za kar dobiš oceno 5.«

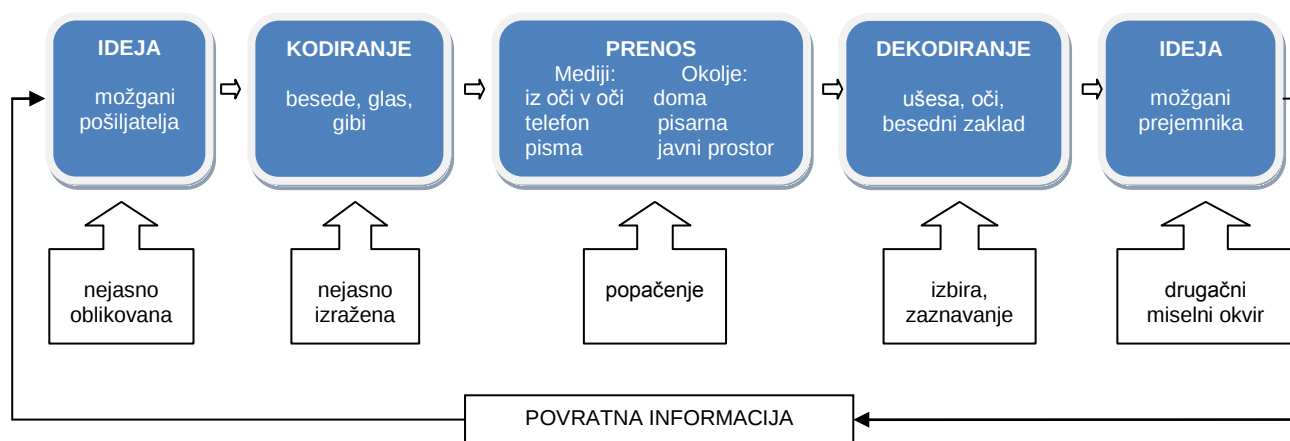
V nasprotnem primeru pa bi isti dijak ne razumel pomena številke 5, če bi mu jo nekdo mimogrede izrekel izven konteksta.

Informacija je na nekoga usmerjen podatek oz. je sestavljena iz več podatkov.

Primer: Zunaj je 20 °C in sije sonce.

Komunikacija je torej prenos podatkov oz. informacij (v nadaljevanju informacij) od oddajnika do prejemnika po **informacijskem kanalu** (osebni, telefon, pisna sporočila).

Govorimo o **komunikacijskem procesu**, ki lahko poteka nemoteno ali z motnjami: če simboli, besede ali znanja eni strani v procesu komuniciranja niso razumljivi ali pa si jih ena stran napačno tolmači, pride do prekinitve komunikacijskega toka in do nerazumevanja. Nerazumevanje pa lahko povzroča spore in stres.



Slika 8: Komunikacijski proces

Motnje so lahko različne:

- medsebojno nerazumevanje oddajnika in prejemnika;
- pomenske motnje (kulturne in jezikovne razlike) – iste besede razumemo različno;
- motnje na komunikacijski poti (šum, slabe zveze ...).

Motnje nastanejo zaradi različnih razlogov:

- **pošiljatelj** je nejasen, se dvoumno izraža, nepravilno kodira sporočilo ...;
- **prejemnik** nima interesa; sliši le tisto, kar mu ustreza; sprejme preveč sporočil naenkrat, sprejme preobsežna sporočila; zaznava druga sporočila v okolju; sporočilu pripisuje drugačen pomen kot pošiljatelj ...;
- **komunikacijska pot** ima motnje v zvezi, je hrupna, se prekine, ima preveliko število posrednikov ...