



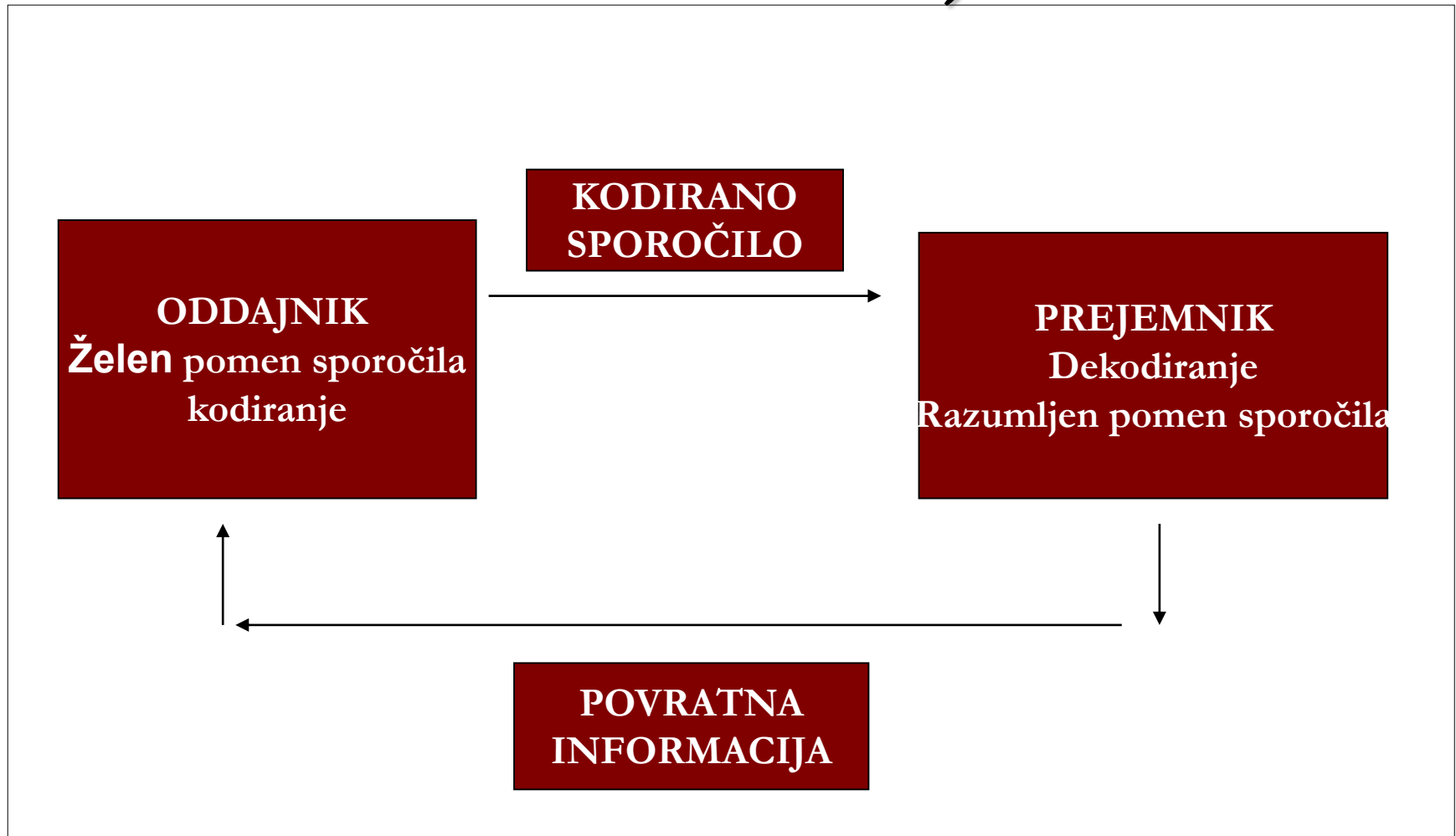
# **UČINKOVITO KOMUNICIRANJE IN DEJAVNIKI RAZVOJA AGRESIVNOSTI IN NASILJA**

**Prof.dr. Matej Tušak, UL FŠ**  
**[www.matejtusak.si](http://www.matejtusak.si)**

# Splošna definicija komunikacije

- **Proces**, v katerem se posreduje *informacija* od osebe **A (oddajnik)** k osebi **B (prejemnik)**; pri čemer je informacija mišljena v zelo širokem smislu, kar pomeni, da je komunikacija tudi prenos znanj, misli, idej, čustev, stališč ... Informacija se vedno posreduje s pomočjo *simbolov* (besede, neverbalni simboli), ki nosijo nek *pomen*.
- **Prenos nekega *pomena*** od oddajnika k prejemniku.
- Obstajati mora *namera*, da nekaj sporočimo drugemu  
→ vsako izražanje ni sporočanje

# Shema poteka komunikacije



# Komunikacija ↔ Odnos

- Način komunikacije je zelo pomemben v fazi izgradnje odnosa (komunikacija z relativno nepoznanimi osebami) → med osebami, ki se šele spoznavajo, je način komunikacije istočasno tudi način izgrajevanja njihovega odnosa
- Ko je odnos vzpostavljen, način komunikacije izgublja na pomembnosti (osebi imata relativno stabilno sliko ena o drugi, njunem odnosu - - - nadaljnja komunikacija vzdržuje to sliko)

# Verbalna – neverbalna komunikacija

- Znano je, da besede samo po sebi predstavljajo le 7% sporočila, da značilnost - višina in barva glasu dajeta 38% sporočila, ostalo telesno izražanje (govorica telesa – drža, kretnje, očesni stik ...) pa sporoča kar 55% sporočila.
- V različnih situacijah se ta razmerja nekoliko razlikujejo, vendar je jasno, da govorica telesa in ton glasu veliko prispevata k učinku in pomenu tistega, kar povemo

# Verbalna – neverbalna komunikacija

- Za uspešno medsebojno komunikacijo je potrebna usklajenost verbalnih in neverbalnih sporočil.
- Obe obliki komunikacije se ponavadi **dopolnjujeta** → NK podkrepi verbalni govor, ni pa nujno. Verbalno in neverbalno sporočilo si lahko tudi **nasprotujeta** → V takšnih primerih se ljudje ravnamo na podlagi neverbalnih sporočil.
- NK ima lahko tudi **samostojno komunikacijsko vlogo** (ne samo da spremlja verbalno sporočilo).

# Oblike neverbalne komunikacije

- **GOVORICA TELESA** ((1) *geste* – gib ali zaporedje gibov, ki prenašajo pomen; izkazuje nivo aktivacije, (2) *telesna drža in orientacija telesa* – položaj trupa in telesnih delov; razpoloženje, (3) *mimika obraza* – premiki delov obraza in gibanje obraznih mišic; čustva, (4) *usmerjenost pogleda, očesni kontakt* – gibanje oči, stik pogleda z drugim; intimnost - dominantnost, (5) *dotik* – stik z delom telesa druge osebe – naklonjenost, dominantnost)
- **GOVORICA GLASU** (glasovni znaki, ki spremljajo gove besede; kaže razburjenost)
- **GOVORICA BLIZINE** (razdalja med ljudmi in prostorska razporeditev; intimna, osebna, družbena, javna razdalja)
- **GOVORICA VIDEZA** (opazne lastnosti, ki ne vključujejo gibanja in premikov; fizična podoba, videz; izraža status, uspešnost, ugled)

# Funkcije neverbalne komunikacije:

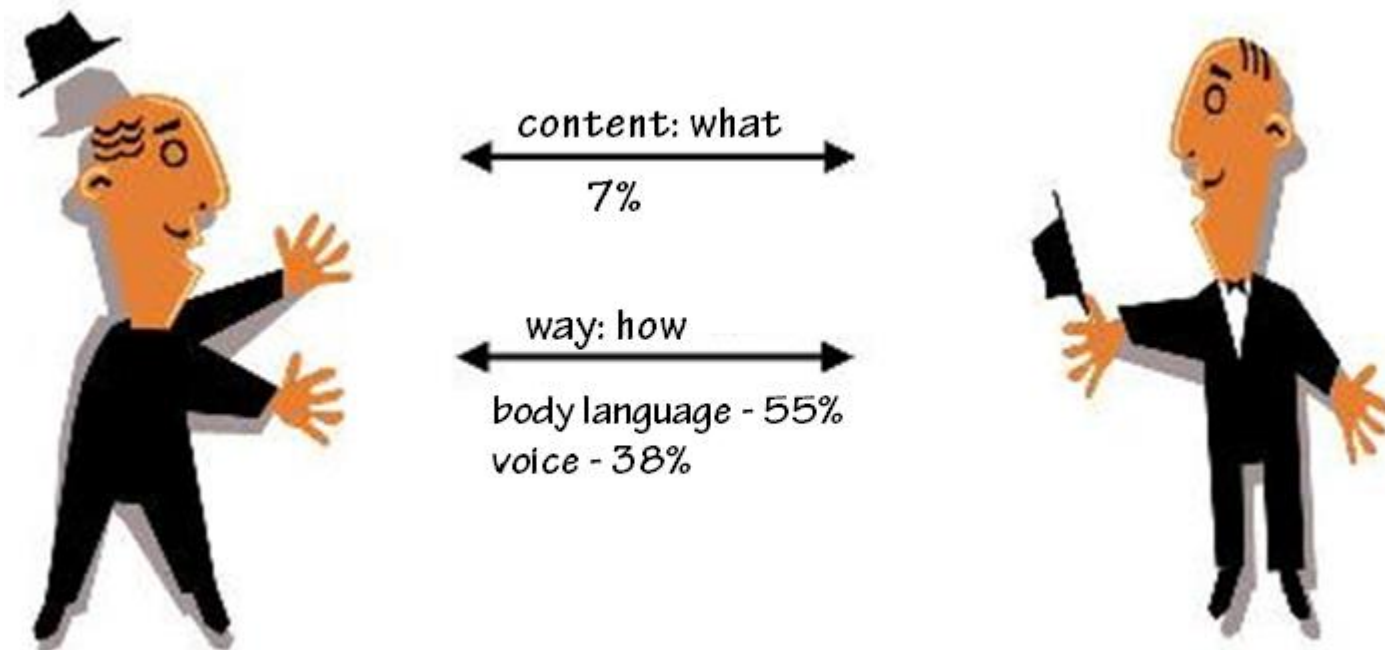
- na vsebinski ravni: spreminja, potrjuje, dopolnjuje verbalna sporočila
- na osebni ravni: izražamo čustvena stanja, pričakovanja, odpiramo sebe drugim
- na odnosni ravni: izražamo stališča, opredeljujemo odnose med ljudmi, vzdržujemo in usmerjamo strukture moči
- na vplivni ravni: močno sredstvo ozaveščanja in vplivanja naših sporočil, pospešuje ali upočasnjuje komunikacijsko povratno informacijo





Slika 3.14. Obrazni izrazi čustev: presenečenje, strah, gnus, jeza, veselje, žalost.

# KOMUNIKACIJA SESTOJI IZ:



# KOMPLEKSNOŠT KOMUNIKACIJE

Potreba po sporočanju, komuniciranju + želja slišati

čustva →

vloga →

stališča →

izkušnje →

znanja →

spособnosti →

okolje →



→ sporoči →

← reagira ←

VERBALNO  
(besede)  
NEVERB.  
(kanali NVK)



← čustva

← vloga

← stališča

←

← ...

# KOMUNIKACIJA – spretnosti poslušanja in sporočanja

TROJANSKA  
ZBORNIKA SLOVENIJE  
Slovenian Chamber of Commerce



***Da ti bo jasno, pamž nesramni, kaznujem  
te samo zato, ker te imam neskončno rada!!***

# ČUSTVENA INTELIGENTNOST

TRGOVINSKA  
ZBORNICA SLOVENIJE  
Slovenian Chamber of Commerce



?



# MANAGER – LEADING AND PACING

TRGOVINSKA  
ZBORNA SLOVENIJE  
Slovenian Chamber of Commerce

## MODEL









WHAT MATTERS MOST  
IS HOW YOU SEE YOURSELF.



Človekova  
samopodoba ni samo  
odsev samega sebe v  
zrcalu, pač pa kar  
zavest o sebi.

# UČINKOVITA KOMUNIKACIJA

- Ljudje, ki učinkovito komunicirajo, so **previdni pri oddajanju oziroma izbiranju besed**, dvostranski (upoštevajo tudi drugo mnenje), **pošteni, iskreni** (povedo, kar mislijo), **pozorni poslušalci** (sogovorniku namenijo veliko pozornosti) ter **neformalni** (sproščeni in naravni pri pogovoru) (Klauss in Bass (1982, v Diploye, Smith in Howell, 1994, v Kajtna in Jeromen, 2007).

# Vprašanja za pomoč pri oceni učinkovitosti našega komuniciranja:

- Kaj je moj cilj?
- Kaj sem sporočil?
- Ali me je sogovornik razumel?
- Ali me je lahko razumel še kako drugače? Kako še?
- Kakšen odnos do njega sem mu s svojim sporočilom pokazal?
- Ali takšno sporočilo ponavljam večkrat?
- Ali sem dosegel moj cilj? Ali sem poleg cilja, povzročil še kakšne druge »stranske učinke«?
- Ali lahko še kako drugače povem, pa bom dosegel isti cilj?

# Ovire učinkovite komunikacije

- fizični distraktorji (npr. zaradi hrupa ne slišimo)
- semantični problemi (ne razumemo dobro pomena sporočila)
- kulturne razlike (med pripadniki ene kulture so lahko določena sporočila drugače razumljena kot med pripadniki druge)
- mešana sporočila (npr. z besedami govorimo eno, z dejanji pa drugo)
- odsotnost povratnih informacij (ne zaznamo, ali pa nočemo vedeti, kako nas drugi razumejo)

# Ovire učinkovite komunikacije

- statusne ovire (npr. nadrejenim ne upamo povedati vsega)
- nedostopnost določene informacije
- nepozorno poslušanje (pomemben del sporočila izpustimo)
- nezadostno razčiščevanje, kaj je kdo mislil («branje misli«)
- strah pred odkrito komunikacijo (npr. bojimo se povedati svoje mnenje, občutke, opažanja)

# Spretnosti poslušanja

- **dobro poslušanje** je *spretnost, ki jo je potrebno razvijati*, rezultat težkega dela
- zahteva veliko koncentracije, mentalne aktivacije, za to moramo čutiti potrebo po izboljšanju spretnosti poslušanja, da se tega sploh lotimo
- Pomembnost (!) poslušanja: kadar nas poslušajo, nam s tem sporočajo, da je tisto, kar sporočamo zanje pomembno, da smo mi zanje pomembni, in seveda obratno.

# Spretnosti poslušanja

- pogostost vsakodnevnih situacij in zapletov, ki izvirajo prav iz neposlušanja (poslušanje »z enim ušesom« ali »napol«)
- slabo poslušanje ni samo izvor nesporazumov, ampak tudi začetek porušanja nekega odnosa → Ljudje, ki ne znajo poslušati, kmalu postanejo za ostale dolgočasni, nepriljubljeni, seveda tudi največkrat napačno razumejo, kaj jim kdo želi sporočiti.



# Splošno pravilo:

- slišimo 50% od tega, kar je kdo rekel (50%)
- poslušamo samo polovico od slišane (25%)
- razumemo polovico od poslušane (12.5%)
- verjamemo polovico razumljenega (6.25%)
- zapomnimo polovico tistega, kar verjamemo (3.125%)

# NEKATERI NAPOTKI ZA POSTOPANJE V KONFLIKTNIH SITUACIJAH

- ni potrebe da bi težili k popolnosti – priznavanje napak
- pomen začetka in zaključka komunikacije - največ si zapolnimo z začetka in konca pogovora, tisto v sredini radi pozabimo (pomnjenje deluje po principu U krivulje)
- pomembna je uporaba vseh spretnosti in pravil uspešnega sporočanja, upoštevanje neverbalne komunikacije, uporaba tehnik aktivnega poslušanja in »jaz sporočil«; povečana količina čustev zmanjšuje sposobnost racionalnega odločanja in delovanja – pri razreševanju konfliktov ima velik pomen sprostitvev in miren vstop v pogovor (kontrola čustev)

# NEKATERI NAPOTKI ZA POSTOPANJE V

## KONFLIKTNIH SITUACIJAH

- sogovorniku je potrebno pokazati spoštovanje, tudi s tem, da ga poslušamo do konca
- pripravljenost na kompromis – stopiti na pol poti do sogovornikovega mnenja, na ta način zagotovimo, da se nihče ne počuti kot zmagovalec ali poraženec, temveč oba nekaj dobita in hkrati v svojih zahtevah tudi nekoliko popustita
- spremljanje morebitnih močnih, burnih reakcij sogovornika in prilagoditev na način, da ne povzročamo pretirane napetosti.
- izogibamo se sklicevanju na moč (uporaba dobrih informacij, strokovnost, korektnost, pravi odnos ...)

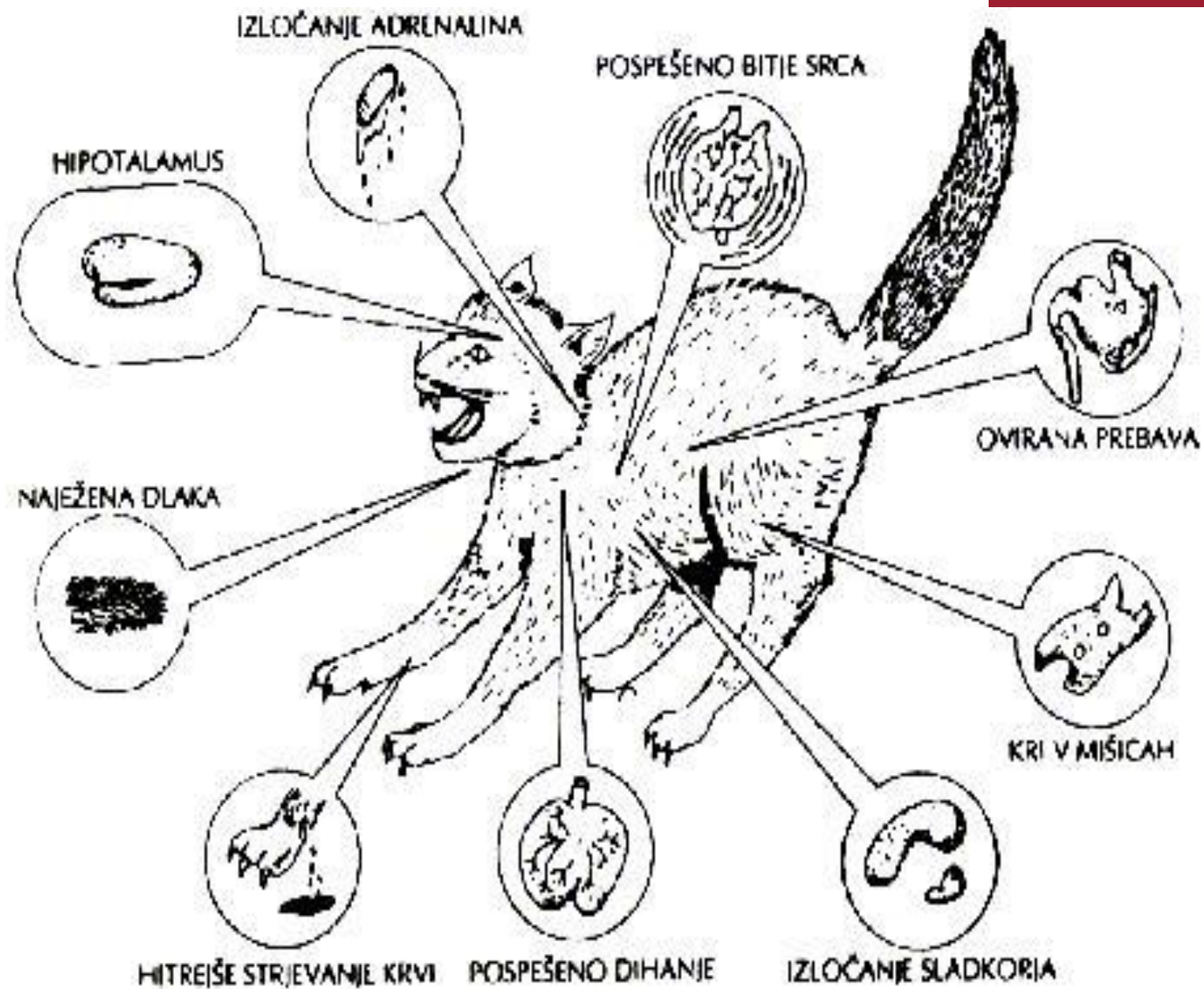
# AGRESIVNOST IN NASILJE

TRGOVINSKA  
ZBORNICA SLOVENIJE  
Slovenian Chamber of Commerce



# DEJAVNIKI AGRESIVNOSTI

- DRUŽINA (imitacija, model, postavljanje mej)
- VPLIV DRUGIH AVTORITET
- VRSTNIŠKE SKUPINE
- SOCIOKULTURNI DEJAVNIKI
- MEDIJI
- VZGOJA AGRESIVNEGA VEDENJA
- KOMUNIKACIJSKI VZORCI
- PROSTOR, MIRNO OKOLJE



# AGRESIVNOST

## NAVZVEN

## NAVZNOTER

### POSREDNA

### NEPOSREDNA

### POSREDNA

### NEPOSREDNA

RAZDRAŽLJIVOST

SUMNIČAVOST

SOVRAŽNOST

AKTIVNA PASIVNA

TELESNA

NEGATIVIZEM

BESEDNA

PSIHOSOMATIKA

DEPRESIVNOST

ALKOHOLIZEM

OBČUTKI KRIVDE

SAMOMORIL-  
NOST

Smer: navzven, navznoter

Oblika: pozitivna-negativna, benigna-maligna,  
ohranjanje-poškodovanje, ustvarjalna-razdiralna,  
INSTRUMENTALNA-REAKTIVNA

# KORENINE AGRESIVNOSTI

Odnos med agresivnostjo in osebnostno strukturo se nekako začneja z dednimi vplivi in končuje pri vplivih okolja, vzgoje. Biološke dedne osnove agresivnosti so povezane predvsem z značilnostmi temperamentna. Gre za lastnosti, ki že same po sebi vzbujaajo ali zavirajo agresivnost. Sem spada stopnja splošne aktivnosti, impulzivnost, čustvena stabilnost ipd.



Študije v glavnem potrjujejo povezanost višje stopnje aktivacije oz. vzburjenja in agresivnosti. Taka višja stopnja aktivacije se v vedenju kaže v povečani občutljivosti in odzivnosti na dražljaje, vse to pa skupaj z impulzivnostjo kaj hitro privede do agresivne reakcije.

Poleg lastnosti temperamenta se z agresivnostjo povezujejo tudi lastnosti, ki so pod pretežnim vplivom učenja.

Osebnostne lastnosti: stopnja neodvisnosti, zaupanje vase, dominantnost, storilnostna motivacija, samokontrola, razvitost jaza in nadjaza, sebnostna integriranost in čustveno uravnoveženost.

Že vsakdanje izkušnje pričajo, da so dečki bolj agresivni od deklic. Razlike v agresivnosti med spoloma pa se kasneje v življenju samo še povečajo. Avtorji ne zavračajo vloge bioloških dejavnikov medspolnih razlik, vendar se v zadnjih letih vedno bolj poudarja pomen učenja socialne vloge, vezane na spol. Med biološkimi dejavniki razlik je največkrat omenjen vpliv moških hormonov, ki naj bi povečevali agresivnost najverjetneje z dvigom splošne vzburjenosti. Frustracija naj bi pri moškem povzročila močnejše vzburjenje kot pri ženskah. Agresivnost žensk pa je povečana v obdobjih večjih hormonskih sprememb (pred začetkom menstruacije in ob porodu). Takrat se kaže v povečani razdražljivosti.

Poleg osebnostne lastnosti agresivnosti, ki vsekakor vpliva na njegovo vedenje v šoli, pa na njegovo agresivnost vplivajo še:

- njegova frustracijska toleranca
- stresne situacije (ki povečujejo nivo vzburjenja)
- komunikacija z okoljem, njihovo sprejemanje ali zavračanje oz. kaznovanje nasilja oz. agresivnosti
- percepcija različnosti v obravnavanju in ojačevanju agresivnih reakcij

# SAMOKONTROLA – RAZVOJ SAMOREGULACIJSKIH SPRETNOSTI



Podkrepljevanje agresivnosti vodi do porasta, jačanja agr. pri otroku.

## **Največja nagrada je, če otrok z agresivnostjo dobi tisto, kar hoče**

DO porasta agresivnosti vodi:

- nedosledno kaznovanje (pozornost)
- pretrdo kaznovanje (odrasli so 100% resnica)
- posnemanje (eksperiment Bandura)



# KONFLIKTI

Konflikt ljudje običajno zaznavamo z negativno konotacijo, a imamo navadno problem zato, ker ne znamo konfliktov reševati.

# Konflikt - reševanje konfliktov

- **Srečanje dveh oseb z različnimi željami** → 1) realizacija želje osebe A, odpade želja osebe B, (2) realizacija želje osebe B, odpade želja osebe A, (3) odpadeta želji osebe A in osebe B, (4) kompromis
- Različno mnenje udeležencev neke situacije ni konflikt - diskusija, konfrontacija; slišati različna mnenja, stališča (kot temelj tolerance med ljudmi)
- Konflikt vs. manifestacija konflikta
- Pogajanje temelj reševanja konfliktov, namen RK *realizacija cilja*
- Razlikovanje: notranji konflikt (*“spor med motivi”*)

# KAJ JE KONFLIKT?

- **Konflikt je vsako srečanje neusklajenih dejavnikov, soočenje neusklajenosti ali neharmonija med lastnimi motivi, posamezniki, skupino ali organizacijo.**
- **Konflikt je nesoglasje oz. sočasno delovanje nasprotujočih si motivov.**
- **Konflikt je situacija, v kateri sta nujna dva elementa: navzkrižje interesov in soodvisnost.**
- **Konfliktne situacije so hkrati frustrirajoče, ko en motiv pomeni oviro za drugega in obratno, ter izbirne, ko se navadno ne moremo odločiti za enega izmed nasprotujočih si motivov.**
- **Je nasprotovanje, ki nastane zaradi nezdružljivih ciljev, misli, čustev v osebi sami, med dvema posameznikoma ali med več udeleženci, skupinami.**



# POZITIVNI UČINKI KONFLIKTA

- **Konflikte je pokazatelj problema, ki ga je potrebno rešiti.**
- **Mobilizirajo energijo in povečujejo motivacijo za spremembo**
- **Razbijajo monotonijo, spodbujajo nove interese**
- **Spodbujajo razmišljanje**
- **Znižujejo napetosti v vsakdanjih odnosih**
- **V konfliktu bolje spoznamo samega sebe in druge**
- **Lahko odnos poglobijo in utrdijo**
- **Spodbujajo osebno rast**
- **Utrjujejo sposobnosti razreševanja in obvladovanja konfliktov**
- **Omogočajo večje zaupanje drug drugemu ali samemu sebi**
- **Preprečujejo stagnacijo in spodbujajo spremembe**

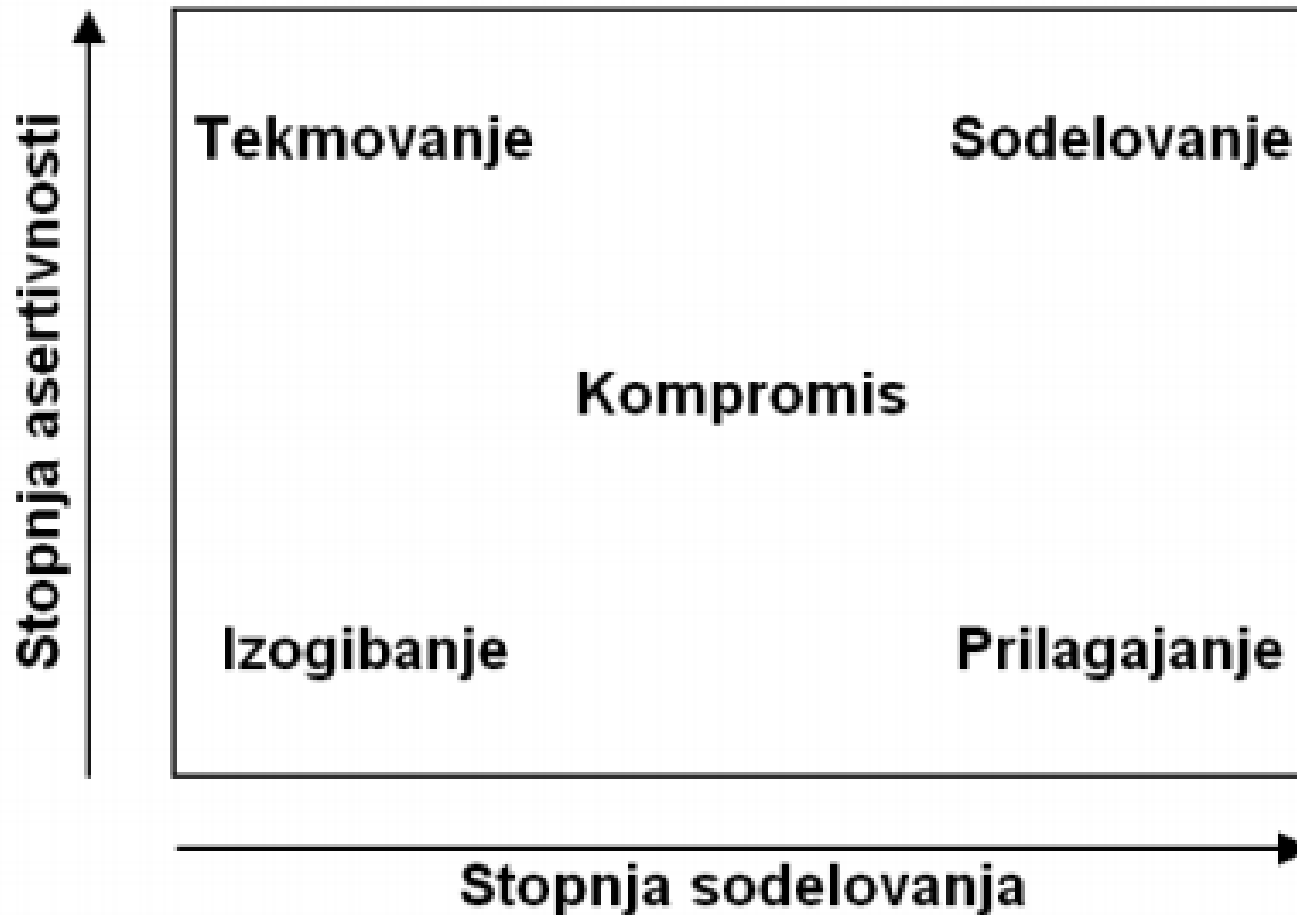
# NEGATIVNI UČINKI KONFLIKTA

- Poslabšanje vzdušja, komunikacije in medosebnih odnosov
- Porast jeze, agresivnosti ali nasilja
- Stagnacija v medosebnih odnosih
- Porušenje optimalnega delovanja
- Spodbujajo sovražna čustva
- Destruktivno obnašanje in maščevalnost
- Odvratanje pozornosti od ciljev
- Preusmeritev pozornosti iz primarnega problema na osebno raven
- Osebne zamere
- Psihosomatske motnje (konflikt je stresna situacija)

# NAJPOGOSTEJŠI VZROKI ZA KONFLIKTE

- **Neučinkovito komuniciranje**
- **Razlike v vrednotah, stališčih in prepričanjih**
- **Kulturne razlike**
- **Pravila in predpisi pri delu**
- **Neustrezno vodenje**
- **Pomanjkanje znanja ali veščin/sposobnosti**
- **Percepcija neenake delitve virov**
- **Medsebojne trenja in zamere**
- **Razlike v statusu in moči**
- **Nasprotujoči si cilji**
- **Pretekli konflikti**
- **Slaba emocionalna kontrola**
- **Droge, alkohol**

# SOOČANJE S KONFLIKTI



Zglajevanje



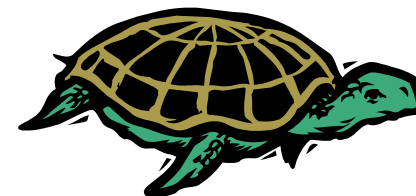
Kompromis



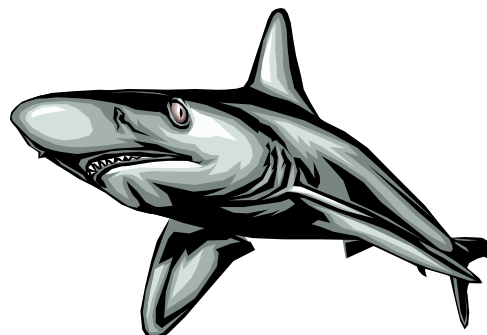
Konfrontacija



Umik



Prevlada





# ZMANJŠANJE NAPETOSTI IN AGRESIVNOSTI

- Avtogeni trening
- Progresivna mišična relaksacija
- Hipnoza
- Dihalne vaje
- Biofeedback metoda
- Sistematična desenzitizacija
- Meditacija/ joga



# NADZOROVANJE MISLI

- Kognitivna rekonstrukcija: preoblikovanje negativnih misli
- Ustavljanje negativnega miselnega toka: STOP!
- Pozitivni samogovor: notranji govor, ki je načrtno pozitiven
- Optimizem 😊
- Samokontrola: notranji lokus kontrole in zmožnosti odlaganja zadovoljevanja potreb
- Reševanje problemov (problem solving)
- Humor: najbolj konstruktiven način soočanja s stresom.



**HVALA ZA POZORNOS**

**[WWW.MATEJTUSAK.S](http://WWW.MATEJTUSAK.S)**