



ŠOLSKI CENTER POSTOJNA  
SREDNJA ŠOLA  
Gimnazija Ilirska Bistrica

Referat pri predmetu Poslovno komuniciranje – POK (OK4)

# *OPREDELITEV IN POMEN KOMUNICIRANJA*

Ključne besede: komuniciranje, pomen komuniciranja, značilnosti komuniciranja

Avtor: Kakovič Patrik, 3. R/IB

Mentor: Gorazd Brne, univ. dipl. fil. In prof. soc.

Podpisani avtor izjavljam, da je ta pisni izdelek moje lastno delo.

Ilirska Bistrica, junij 2017

# 1 UVOD

Komuniciranje je pomemben in neizogiben del človeškega vsakdanjika. Glavno pravilo katero velja pri komunikaciji, je to, da je »nemogoče ne komunicirati« je rekel Paul Watzawick. Kar pa ne pomeni, da je to nekaj posebnega, saj je to osnova, katero si lahko vsak predstavlja. Če si predstavljamo, vse kar delamo v budnem stanju, lahko vidimo, da večina stvari, kar delamo je ravno komunikacija, katere se ne moremo izogniti. (Počkar, 2008)

Komuniciramo lahko na več načinov, eden izmed njih je zavestno, to pomeni, da se sami zavedamo, kaj »počnemo«, ter kako komuniciramo. Druga možnost pa je komuniciranje nezavedno, saj tudi npr. ko nočemo komunicirati, in nasprotni osebi ne odgovarjamo na njegova vprašanja oz. ga »ignoriramo« s tem nekaj sporočamo in to spet spada v področje komunikacije, saj on to še vedno lahko razume in ve kaj s tem hočemo in je to naš odziv, kateri ni nujno da je besedni ali da je zelo očiten. (Kavčič, 1999)

## 2 OPREDELITEV IN POMEN KOMUNICIRANJA

Ljudje začnemo komunicirati ob rojstvu, saj že ko pridemo 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. Razlogov, za to pa je seveda več, ni nujno, da smo za to sami krivi, lahko je za to kriva okolica, katera nas je slabo naučila komunikacije, lahko pa nas ovira tudi druga oseba, s katero poskušamo komunicirati, katera ne razume našega sporočila. Skratka razlogov je več in uspešna komunikacija je pomembna, da lahko zadovoljujemo svoje potrebe in dosegamo cilje, ki si jih sami zadamo.

Sama beseda komunicirati izvira iz besede »communicare«, ta beseda je še iz latinščine in pomeni posvetovati se, razpravljati oz. vprašati za nasvet. Iz tega lahko razberemo, da sama komunikacija že po besedi pomeni nekakšno posredovanje in prejemanje informacij oz. podatkov. (Počkar, 2008)

Seveda pa obstaja več definicij komuniciranja, saj si vsak avtor predstavlja na nekakšen svoj način kako poteka proces komuniciranja. Eden izmed njih je »ko med nami in našimi partnerji teče kontinuiran tok sporočil« (Adler in Rodman, 2003 (v: Ule, 2005, 17)). Ta definicija je najenostavnejša za razlago, saj sama pove, da poteka komuniciranje ko med nami in partnerjem tečejo neka sporočila, kar pa ne pomeni, da so ta sporočila le besedna, sporočila so lahko tudi nebesedna.

Druga definicija poudarja, da je »komuniciranje dinamičen interakcijski proces, ki je sestavljen iz organiziranih, namernih dejanj in doživljanj udeležencev komunikacijske situacije« (Finnegan, 2002 (v: Ule, 2005, 17)). Kar pomeni, da je komunikacija bolj dinamičen proces, katerega sestavljajo doživljanji in različne situacije samega udeleženca.

Tretja definicija govori o »komuniciranju kot o prenosu informacij, idej, čustev, spretnosti z uporabo simbolov«, ta je bolj simbolično usmerjena, saj omenja da se večina informacij prenaša z uporabo simbolov in da ni vse besedno in nebesedno ampak, da imajo tu simboli veliko odgovornost.

Četrty proces je opredeljen kot proces, preko katerega »ljudje skupno ustvarjamo in upravljamo družbeno stvarnost« (Trenholm in Jensen, 2000 (v: Ule, 2005, 18)). Komuniciranje je stvarnost, brez katere ne gre in katero ljudje sami upravljamo in v njej počnemo, kar hočemo. (Počkar, 2008)

### **3 ZNAČILNOSTI KOMUNIKACIJE**

Seveda pa sama komunikacija ni tako preprosta, kot zveni, njen sam pomen besede. Pri komunikaciji poteka mnogo dinamičnih procesov, kateri so zapleteni in težko določljivi. Še posebej je težko določiti točen začetek in konec, saj se komunikacija nenehno spreminja.

Komunikacijo pa lahko razumemo tudi na ustvarjalen način, saj večina človeškega jezika je ustvarjena s komunikacijo, saj je veliko pojmov, katere lahko predstavimo le s komunikacijo, nekateri so fizično nepredstavljeni, kot so npr. resnica, lepota, te lahko predstavimo le s človeškim jezikom in zato si lahko pustimo nekaj več prostosti in ustvarjamo z svojim jezikom svoje »predstave«.

Drugi način razumevanja komuniciranja pa je tudi, da ga razumemo kot nekakšno urejanje, saj z njim lahko nekoga, kateri ni tega hotel narediti prepričamo, da stori nekaj, kar ni hotel, lahko pa ga celo tudi odvrnemo od tega in ga z tem prizadenemo ali pa mu pomagamo, vse je odvisno od okoliščin v katerih smo in kako našo komunikacijo uporabimo.

Seveda pa je komunikacija tudi zelo pomemben proces, za obstoj vsakršne družbe in raznih skupin, saj le komunikacija drži skupaj skupine, katere imajo nekaj skupnega in lahko skupaj komunicirajo o stvareh, ki jih le njih zanimajo. Zato so se tudi ustvarile različne skupine.

Komuniciranje pa je še posebej značilno predvsem za človeka, saj le mi lahko zavestno komuniciramo, seveda lahko tudi neke živali komunicirajo ampak še vedno ni isto, saj smo le mi zavestno ustvarili jezik in druga sredstva, s katerimi še danes uspešno komuniciramo z drugimi. (Počkar, 2008)

## **4 VSEBINSKI IN ODNOSNI VIDIK**

Kot je bilo prej omenjeno, je komuniciranje družbeni vidik, kar pomeni, da ga uporablja veliko ljudi in vse družbe komunicirajo med seboj. Poznamo pa dva vidika, katera sta:

### **4.1 VSEBINSKI VIDIK**

Je najbolj učinkoviti vidik, saj ga uporabljamo, ko hočemo komu razložiti informacijo najhitreje in najučinkovitejše. Zato ga imenujemo tudi sporočevalni vidik.

### **4.2 ODNOSNI VIDIK**

Ta vidik je za razliko od vsebinskega bolj namenjen ohranjanju odnosov, saj sam po sebi ni namenjen prenašanju informacij. Sem npr. spadajo pozdravi, kateri ne povedo nič uporabnega, ohranjajo pa pozitiven in prijazen stik z osebo ali osebami ki jih pozdravimo. Ni pa nujno, da je pozitivno, to komuniciranje je lahko tudi negativno in takrat nas pripelje, do konfliktov, katere moramo spet na različne načine reševati. (Kavčič, 1999)

## **5 SPLOŠNI POMEN KOMUNICIRANJA**

Največkrat se komuniciranja naučimo že z procesom socializacije, skozi katerega gre skoraj vsakdo, ta se zgodi že v mladih letih z družino, vrstniki in prijatelji. Ni pa nujno, da je to komuniciranje učinkovito. Ampak pomembno je, da sploh komuniciramo, saj s tem spodbujamo človekov (naš) razvoj, našo uspešnost in lažje razumevanje z drugimi, zaradi tega tudi toliko lažje dosežemo svoje želene cilje.

Saj je glavni pomen, zakaj smo se ljudje tako dobro razvili in še vedno obstajamo ravno komunikacija, brez nje se nebi razumeli in človeštva nebi bilo. Saj človek ne more obstajati sam, vedno potrebuje družbo, s katero lahko učinkovito deluje. (Počkar, 2008)

## **6 SKLEP**

Ugotovil sem, da je komunikacija zelo zapleten proces, saj si ga nisem predstavljal, da je tako kompleksen in nisem imel predstave, kaj vse lahko s komunikacijo storimo, kakšne vplive imamo lahko na druge ljudi in kako bodo to drugi razumeli. Nisem pa tudi vedel, da je tako pomemben in da lahko z komunikacijo vedno nekaj sporočamo, tudi če nočemo oz. poizkušamo to skriti.

## **7 VIRI IN LITERATURA**

*Kavčič, B. (1999). Poslovno komuniciranje. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.*

*Počkar, M. (2008). Poslovno komuniciranje. Ljubljana: Zavod IRC.*