

POSLOVNO-KOMERCIALNA ŠOLA CELJE

KOMUNIKACIJA – NAČIN ŽIVLJENJA MLADIH

RAZISKOVALNA NALOGA



Mentorica: Tatjana Kosi, univ. dipl. ekon.

Raziskovalki: Tadeja Škrnički, 1. D PTI

Polona Bek, 1. D PTI

Celje, marec 2005

ZAHVALA

Zahvaljujeva se svoji mentorici profesorici Tatjani Kosi, ki nama je s svojim znanjem, izkušnjami in pozitivno energijo pomagala in usmerjala pri pisanju raziskovalne naloge. Njena odprta komunikacija nama je pomagala, da sva nalogo delali z veseljem. Zahvaljujeva se tudi profesorici Majdi Lesjak za skrbno lektoriranje naloge. Prav tako hvala Matjažu Lesjaku za prevod v angleščino.

KAZALO

1 UVODNI DEL	5
1.2 Namen in cilji raziskave	6
1.2 Opredelitev problema	7
1.3 Zbiranje podatkov in metode raziskovanja	7
1.4 Hipoteze	8
2 TEORETIČNI DEL	9
2.1 Kaj je komuniciranje	9
2.2 Pomen komuniciranja in okvir poslovnega komuniciranja	9
2.3 Sestavine komunikacijskega sistema	10
2.4 Načini komuniciranja	12
2.5 Komuniciranje – usoda modernega človeka	15
3 EMPIRIČNI DEL	18
3.1 Raziskovalna vprašanja	18
3.2 Rezultati raziskave in njihova interpretacija	19
3.4 Ovrednotenje hipotez	43
4 ZAKLJUČEK	47
5 LITERATURA IN VIRI	49
6 PRILOGE	50

POVZETEK

Ključne besede: komuniciranje, pošiljatelj, prejemnik, sporočilo, komunikacijska pot, povratna informacija, nebesedno komuniciranje

V teoretičnem delu naloge sva v strokovni literaturi poiskali kaj teoretiki pravijo o komuniciranju, kaj je bistvo komuniciranja, na kaj moramo biti pozorni in ali obstaja več oblik komuniciranja. V raziskovalnem delu naloge sva z opravljeno anketo med 340 dijaki in dijakinjami ugotavljali in preverjali kako komunicira srednješolska mladina na Celjskem in kaj jim komuniciranje pomeni. Postavili sva takšna vprašanja, da sva izvedeli, ali jim predstavlja komuniciranje osnovno potrebo, če si vzamejo čas za komuniciranje, o čem se pogovarjajo in s kom se največ pogovarjajo. Na osnovi postavljenih ciljev in hipotez sva tudi preverili najina predvidevanja z rezultati anket.

Iz raziskave sva ugotovili, da jim komuniciranje predstavlja osnovno življenjsko potrebo. Večina srednješolcev komunicira največ osebno, predvsem v osebnem stiku s prijatelji ali po telefonu. Veliko uporabljajo SMS sporočila, za katera tudi menijo, da lahko celo nadomestijo pogovor. Najpogosteje se v srednješolskih letih pogovarjajo s prijatelji ali prijateljicami in sošolci. O zaupnih in osebnih stvareh se največ pogovarjajo s prijatelji in prijateljicami. Največ se pogovarjajo o svojih simpatijah ter o prijateljih. Največ se pogovarjajo v šoli. Pogovarjanje je način življenja, saj jim predstavlja sproščanje in omogoča dobro razpoloženje. Zanimivo je, da s pogovarjanjem želijo predvsem izvedeti kaj novega. V manjši meri pa s pogovori rešujejo svoje probleme. Postavlja se vprašanje na kakšen način rešujejo probleme, če ne s pogovori. Prav tako nimajo problemov, če srečajo neznance, saj brez težav navežejo stike. Za neznance štejejo tako ostale dijake na šoli, kot neznance, ki jih spoznajo na počitnicah. Iz odgovorov je tudi razvidno, da znajo poslušati, saj poslušajo tako, da slišijo, kaj jim hoče drugi povedati in o tem tudi razmišljajo.

Na osnovi rezultatov ankete ocenjujeva, da si mladi vzamejo čas in znajo prisluhniti težavam drugih. Na osnovi tega sklepava, da znajo biti pravi prijatelji. Srednješolci so prepričani, da dovolj komunicirajo, saj jim komuniciranje predstavlja način življenja.

SUMMARY

Key words: communication, sender, receiver, message, communication path, feedback, nonverbal communication.

The theoretical part of the assignment deals with the theory of communication, as explained by theorists in professional literature, as well as the essence of communication and whether there are several forms of communication. In the research part we have made a research with 340 students in Celje on how they communicate and what communication means to them. We wanted to discover whether communication is their basic need, if they take time for communicating, what and who they talk most about. Based on the results provided by our research we have also checked our hypothesis.

The research has shown that communication is a basic life necessity. Most students communicate personally, especially in personal contact with their friends or over the phone. They send a lot of SMS, which they believe can even be a substitute for conversation. They mostly talk to their friends and schoolmates. They mostly talk to their friends about private and personal matters. The most common topics of their conversations are romances and schoolmates. They communicate the most in school. Talking is a way of life, because it presents relaxation and enables a good mood. It is interesting that the main reason for conversations is the need to learn something new. They also sometimes use communication to solve problems. The question in what ways they solve their problems, if not with communication, is raised. They also have no problems in making contacts with strangers. They count other students as well as people they meet on vacations as strangers. Based on the answers it is also apparent that they know how to listen, because they listen and then think about what they have just heard.

Based on the results of the research we concluded that students know how to and take time to listen to other people's problems. Thus we conclude they can be real friends. They are convinced that they communicate enough, because communication means a way of life to them.

1 UVODNI DEL

»Komunikacije se ne učimo.
Naš obstoj je odvisen od nje.
Težje je, kot si mislimo.
Ne moremo je spremeniti,
dokler ne spremenimo sebe.«

(Greene, 1991, str. 5)

Življenje. Hitro teče, nič ne reče. Včasih nimamo niti toliko časa, da bi se pogovorili o stvareh, ki nas tarejo. Pogovorimo se o najnujnejšem in gremo vsak na svoje, vsak k svojim opravilom.

Ali hočemo, da je tako? Je to naša volja? Če sami odločamo o tem, potem je to naša izbira. Če pa tako želijo drugi, potem ravnamo pod neko prisilo. Včasih se niti ne želimo pogovarjati. Velikokrat namenoma ne želimo govoriti o določenih stvareh. Včasih zato, ker bi radi živeli v prepričanju, da je vse v redu. Včasih zato, ker smo prepričani, da imamo prav. Nemalokrat pa tudi zato, ker si ne bi radi delali še dodatnih problemov.

Ljudje se radi družimo in pogovarjamo. Vseč nam je, če smo v družbi. Zlasti nam je vseč, če smo v takšni družbi, v kateri nas cenijo, spoštujejo, se dobro počutimo, in nam dajo prav. To seveda ni vedno mogoče. Znati moramo argumentirati svoje stališče in nasprotovati ugovorom, če menimo, da imamo prav. Če je upravičeno, moramo znati poraze sprejeti in se z nasprotujočimi dejstvi tudi soočiti. Znati se moramo veseliti in sprejeti razočaranje.

Če nam je hudo in imamo težave nam je mnogo lažje, če jih lahko delimo še s kom, če se lahko komu potožimo, če je nekdo, ki nas bo poslušal. Včasih ni potrebno več kot samo poslušanje. Iz lastnih izkušenj veva, da sva se v predšolski dobi najraje pogovarjali z družinskimi člani, kot osnovnošolki in danes kot srednješolki pa se raje pogovarjava s prijatelji.

Z raziskavo o komuniciranju med mladimi bi radi ugotovili, če vse naštetu drži.

1.2 Namen in cilji raziskave

Najina naloga govori o komunikaciji mladih med 15-tim in 19-tim letom. Z nalogo sva želeli ugotoviti s kom, kako in koliko komuniciramo. Sva dijakinji prvega letnika poklicno tehničnega izobraževanja. Raziskovali sva na vzorcu srednješolske mladine.

Zastavlja se nama veliko vprašanj v zvezi s komuniciranjem. Ali komuniciramo ali lahko tudi nekomuniciramo? Komuniciramo dovolj ali vedno manj? Ali se znamo pogovarjati samo še po telefonu ali tudi osebno? Ali nas pogovarjanje veseli ali komuniciramo samo iz nuje?

Odgovori so seveda različni. Naše navade so odvisne od našega značaja. Nanje vpliva to, ali smo introvertirani ali ekstrovertirani. Včasih imamo občutek, da se niti ne znamo niti se nočemo pogovarjati. Vedno bolj smo zaverovani sami vase in nam je neprijetno pogovarjati se z neznano osebo. Pogovarjanje z neznano osebo je običajno vsiljivo in moteče. Tudi doma se včasih neradi pogovarjamo. Imamo teme, o katerih govorimo raje kot o drugih temah.

Ali je pogovarjanje nuja ali potreba? Če želimo s tem nekaj doseči, potem je to potreba. Ljudje smo že sami naravnani tako, da govorimo in smo družabna bitja. Če želimo nekaj doseči, se moramo o tem pogovoriti, izraziti moramo našo željo, zahtevo, pogoje in podobno.



Ali se znamo pogovarjati? Ali smo strpni pri pogovoru? Ali ne vsiljujemo svojega mišljenja? Znamo poslušati? Smo pri tem potrpežljivi in dovolimo drugim, da povedo svoje mnenje? Že v ranih otroških letih nas starši vzgajajo in učijo, kako moramo poslušati. Učijo nas, da ne smemo »skakati« v besedo in tudi to, kako moramo odgovarjati na zastavljeno vprašanje. Pa se tega držimo? Kako komuniciramo s sovrstniki v srednješolskih letih? Kako si predstavljamo komuniciranje? Kaj nam sploh pomeni pogovarjanje?

Cilj raziskave je, ugotoviti, kakšne so navade mladih. Meniva, da dandanes posvečamo premalo časa drug drugemu, da živimo drug mimo drugega. Ne znamo se niti poslušati, kaj

šele pogovarjati. Nezadovoljstvo in nestrpnost sta danes razširjena pojava tudi zato, ker mladi menijo, da so prepuščeni sami sebi. Ali je temu res tako, bova dokazali z raziskavo.

1.2 Opredelitev problema

Vsi si želimo, da bi bili med prijatelji priljubljeni. Radi smo v središču pozornosti in radi zabavamo družbo. Zadovoljni smo, če nas drugi poslušajo, a velikokrat ne vemo, kako se naj obnašamo, da ne bi bili vsiljivi in zato nepriljubljeni. Včasih se sprašujemo, zakaj nimamo nikogar, s katerim bi se pogovarjali. Mogoče pa se nam to le zdi in je resnica drugačna.

Živimo v času, ko se nam vsem kar naprej mudi. Odnosi z drugimi so odtujeni. Kljub temu, mladi hitro navežemo stike in tudi temo pogovora hitro najdemo. Včasih, ko srečaš prijatelja, pa vendarle ne veš, kaj bi rekel. Pogovor začneš z oguljenim vprašanjem: »Kako si?« Odgovor je tudi oguljen: »Hvala, dobro.« Potem ne veš več, kaj bi rekel in o čem bi se pogovarjal. Še največ se pogovarjamo med odmori v šoli.

Nasprotno pa si včasih ne vzamemo dovolj časa za pogovor. Vedno pogosteje se nam mudi in vedno imamo pri roki kakšen izgovor, ki nas odtuji drug od drugega.

Tako živimo v situaciji dveh nasprotij: takrat, ko smo pripravljene na pogovor se nimamo o čem pogovarjati. Ko pa bi se želeli s kom pogovoriti o kakšni stvari, ni nikogar, ki bi imel čas in nas poslušal in se pogovarjal.

1.3 Zbiranje podatkov in metode raziskovanja

V nalogi sva uporabili tako primarne kot sekundarne metode raziskovanja. Kot primarno metodo sva uporabili anketo v obliki vprašalnika. Z anketo sva dobili odgovore, ki so ovrgli ali potrdili najine hipoteze. Anketo sva izvedli januarja in februarja tega leta. Anketirali sva 340 dijakov srednjih šol na Celjskem. Anketiranje sva izvedli sami, tako da sva odšli v razrede in razdelili ankete dijakom. Razložili sva navodila za izpolnjevanje anket in počakali, da so nama izpolnjene ankete vrnil.

Kot sekundarno metodo sva uporabili različno strokovno literaturo, ki je navedena v virih literature. Največ podatkov sva pridobili iz anonimne ankete.

1.4 Hipoteze

Pred oblikovanjem vprašalnika in izvedbo ankete sva postavili deset hipotez.

H1: Predvidevava, da je pogovarjanje osnovna potreba mladih, brez katere bi težko živeli.

H2: Meniva, da mladi najraje komunicirajo s svojimi prijatelji.

H3: Prepričani sva, da pogovarjanje ni mogoče nadomestiti z nobeno drugo obliko komuniciranja.

H4: Sklepava, da si mladi vzamejo dovolj časa za pogovor.

H5: Predpostavljava, da telekomunikacijska sredstva, telefoni (mobilni in stacionarni) in internet, omogočajo več in tudi boljšo komunikacijo.

H6: Meniva, da se o osebnih in zaupnih zadevah najlaže pogovarjajo s prijatelji.

H7: Predpostavljava, da mladi vedno komunicirajo z drugimi, tudi ko ne govorijo, vendar se tega ne zavedajo.

H8: Predvidevava, da se mladi najraje pogovarjajo o sebi.

H9: Sklepava, da mladi brez težav navežejo stike z neznanimi osebami.

H10: Ocenjujeva, da večina mladih danes ne zna dobro poslušati.

2 TEORETIČNI DEL

2.1 Kaj je komuniciranje

Pojem »komuniciranje« izhaja iz latinske besede *communicare* in pomeni posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet. To pomeni, da udeleženci s komuniciranjem izmenjujejo informacije, znanje in izkušnje.

Komuniciranje je proces sporazumevanja, katerega bistvo je, da morajo biti osebe, ki med seboj komunicirajo, med seboj uglašene, da bi dosegle namen ali cilj komuniciranja.

Komuniciranje je v raznih oblikah tako razširjeno in tako močno povezano z našim življenjem, da ga jemljemo kot nekaj samoumevnega in danega. Zato se običajno ne zavedamo izrednega pomena, ki ga ima komuniciranje v vsakodnevem družbenem in gospodarskem življenju in ki se kaže v tem, da je človekovo obnašanje skoraj vedno rezultat ali funkcija določene oblike komuniciranja. Z drugimi besedami, komuniciranje je v veliki meri determinanta tega obnašanja. Naša mnenja, misli, izrečena stališča in nagnjenja so izidi mnogih komunikacijskih dejanj: na eni strani raznih oblik govornega in drugega neposrednega komuniciranja, na drugi strani pa pisnega in drugega posrednega komuniciranja.



2.2 Pomen komuniciranja in okvir poslovnega komuniciranja

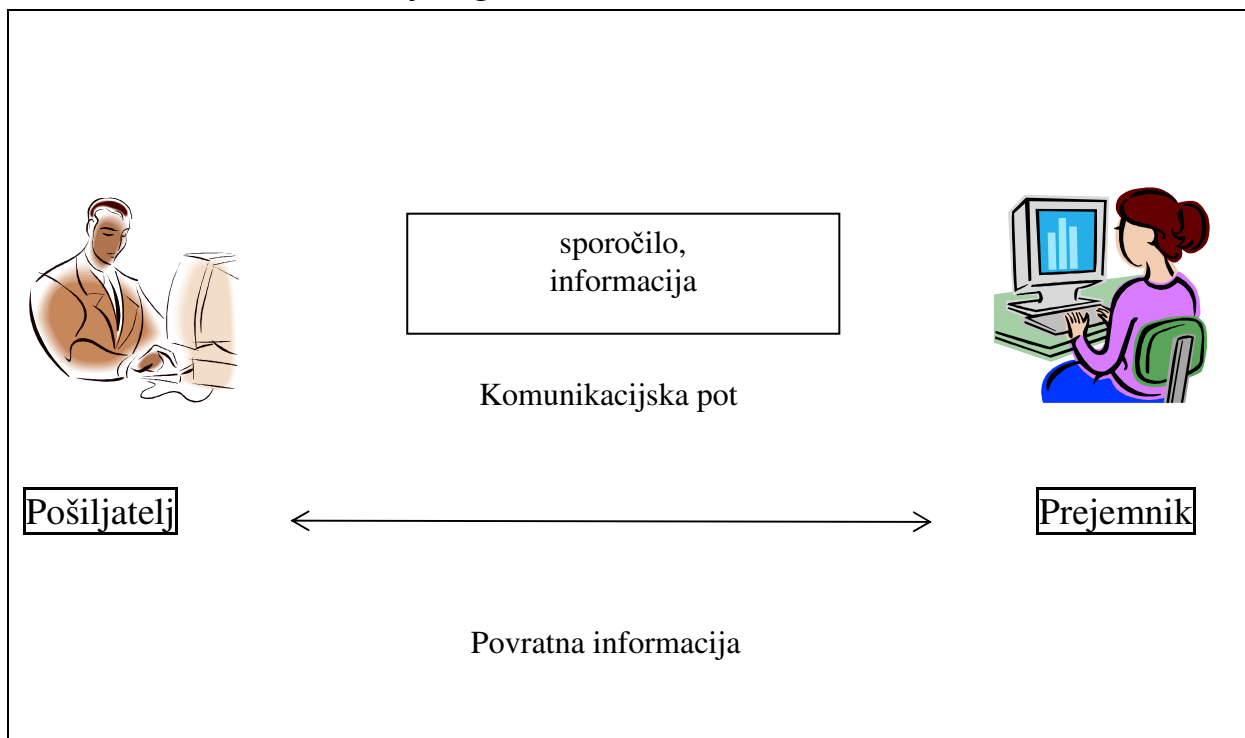
Poslovno komuniciranje poteka v organizacijah in med organizacijami, v katerih delujejo udeleženci komuniciranja – pošiljatelji in prejemniki. Smisel organizacij, ciljnih združb ljudi, je v ciljnem delovanju in v složnem prizadevanju za doseganje ciljev organizacije. Človek

sam pač le malo zmore; skupina ljudi, ki ne sodelujejo, je le seštevek. Sodelovanje zahteva sporazumevanje, sporočanje in odgovarjanje, skratka – komuniciranje.

Zato komuniciranje ni le še ena izmed mnogih veščin, ki jih bolj ali manj obvlada vsakdo, ki deluje v organizaciji. Strokovno znanje in osebna nadarjenost nista dovolj, saj ne zagotavljata složnega sodelovanja. Poslovno komuniciranje je temeljno tkivo, ki povezuje udeležence v organizaciji in med organizacijami.

Poleg tega se ni mogoče popolnoma vzdržati komuniciranja, torej »nekomunicirati«. Značilnost vsakega vedenja, torej tudi komuniciranja je, da se vedenja ni mogoče vzdržati, torej ni se mogoče »nevesti«. Ljudje, ki se med seboj kakor koli zaznavajo, na blizu ali daleč, neposredno ali posredno, komunicirajo med seboj, najsi to hočejo ali ne. Tudi »nekomuniciranje« je seveda komuniciranje: molk je lahko nadvse zgovoren. Obrnjen hrbet in zatisnjena ušesa pomenijo odklanjanje, ko z drugo osebo nočemo komunicirati, zanjo nočemo vedeti. Nenehno spremljamo vedenje ljudi okrog sebe, opazujemo in tolmačimo; vsako dejanje (in »nedejanje«) ima svoj pomen.

2.3 Sestavine komunikacijskega sistema



Najbolj preprosti komunikacijski sistem sestavljajo štiri sestavine:

- pošiljatelj,

- prejemnik,
- sporočilo (informacija) in
- komunikacijska pot.

POŠILJATELJ in PREJEMNIK

Pošiljatelj je oseba, ki sporočila snuje in oddaja. Pri tem naj upošteva temeljna pravila uspešnega komuniciranja:

- Pošiljatelj naj ima jasno opredeljen cilj o tem, kaj hoče sporočiti prejemniku.
- Sporočilo naj bo jasno in razumljivo, da bo prejemnik razumel, kaj mu sporoča pošiljatelj.
- Pošiljatelj naj kar najbolje razume osebo ali osebe, ki jim posreduje sporočilo – njihove vrednote, vlogo in interese; od tega je v veliki meri odvisno, kako bodo sporočilo dojeli in kako se bodo odzvali nanj.
- Pošiljatelj naj skuša razumeti lastno ravnanje v procesu komuniciranja, saj bo tako bolje predvideval odzive prejemnikov.
- Pošiljatelj naj pozna pravila komuniciranja, da lahko izbere način, kako bo komuniciral: govorno, pisno, nebesedno ali kombinirano. Izbral bo obliko, ki ustreza prejemniku in še trem dejavnikom: stroškom komuniciranja, to je porabi virov zanj, razpoložljivemu času in učinkovitosti načina komuniciranja.

Prejemnik je oseba, ki mu je sporočilo namenjeno in sporočilo sprejme. Pogoj za komuniciranje je tako sposobnost pošiljatelja, da sporočilo pošlje, kot tudi sposobnost prejemnika, da ga sprejme.

SPOROČILO

Sporočilo vsebuje dejstvo, mnenje, željo, skratka informacije, ki jih želi pošiljatelj prenesti prejemniku. Izrazimo ga z besedami, gibi ali drugačnimi znaki, zato ga pogosto imenujemo kar signal. Sporočilo naj bo razumljivo, da bo prejemnik vedel, kaj želi pošiljatelj povedati. Naj bo tudi jedrnato, brez nepotrebnih fraz in odvečnih besed, ki samo obremenjujejo komunikacijsko pot.

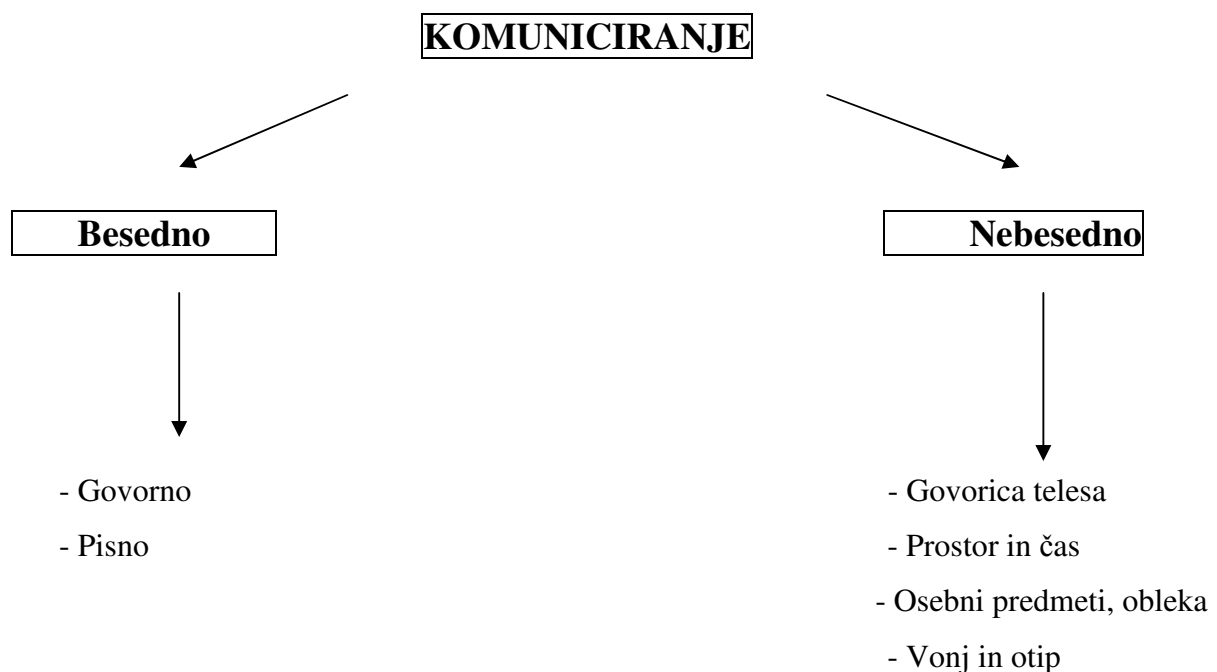
KOMUNIKACIJSKA POT

Komunikacijska pot je kanal, po katerem potuje sporočilo od pošiljatelja k prejemniku. Lahko so to neposredni stiki med pošiljateljem in prejemnikom, pisma ali razni tehnični posredniki, zlasti telekomunikacijske zveze. Komunikacijski kanal tehnično lahko obstaja, vendar zaživi v organizacijskem smislu šele tedaj, ko ga uporabimo za komuniciranje. Na primer, če imamo na razpolago internetno povezavo, ta zaživi šele takrat, ko znamo uporabljati elektronsko pošto.

POVRATNA INFORMACIJA

Cilj komuniciranja je prenesti informacijo iz misli ene osebe v misli druge osebe ali več oseb, kot to zahtevajo informacije, dogovarjanje, vplivanje in podobno. Uspešno je tisto komuniciranje, ki doseže zastavljen cilj. Da izvemo, ali smo cilj dosegli, moramo od prejemnika dobiti povratno informacijo. Zato komunikacija ni uspešna, dokler od prejemnika informacije ne izvemo, ali je informacijo razumel, se z njo strinja in če je zadovoljen ali ne. Mi lahko nekaj odlično delamo, se dobro pripravimo na prepričevanje sogovornika o naši odločitvi, odločitev tudi dobro posredujemo sogovorniku, vendar če ni v njegovem interesu, bo ves trud zaman. Njegov interes nam mora biti znan, kar nam sporoči s povratno informacijo.

2.4 Načini komuniciranja



GOVORNO KOMUNICIRANJE obsega nagovore, razgovore med dvema osebama, razgovore v skupini oziroma z njo in neformalne govornice. Govorimo lahko osebno »iz oči v oči« ali preko telefona.

Govorno komuniciranje ima vrsto prednosti. Lahko ga brž oddamo, in če prejemnik podvomi, ali je sporočilo prav sprejel, lahko s povratnim informiranjem hitro odkrije napako in sprejeto sporočilo popravi.

Slabosti govornega komuniciranja se pokažejo takrat, kadar si sporočilo podaja daljša vrsta ljudi. Čim več ljudi sodeluje v prenašanju sporočila, tem več je možnosti, da se bo v komuniciranju pojavila neurejenost (entropija): sporočilo, ki doseže prejemnika se lahko močno razlikuje od poslanega sporočila.



PISNO KOMUNICIRANJE poteka preko pisem, časopisov in revij, oglasnih plošč ter mnogo drugih priprav, zlasti elektronskih in optičnih, ki prenašajo sporočilo, zapisano z besedo, simboli, risbami, barvami ali kako drugače.

Prednosti pisnega komuniciranja so trajnost, jasnost in nazornost sporočila, ki ga je mogoče tudi kasneje preverjati. Pošiljatelju in prejemniku ostaja dokumentiran zapis sporočila, ki ga lahko hranita neomejeno dolgo. Pisne komunikacije so ponavadi bolj dodelane, logične in jasne kot govorne. Pošiljatelj praviloma premisli, kaj bo napisal, saj ve, da bo sporočilo napisano in sprejemnik ne bo imel možnosti vprašati za morebitne nejasnosti.

Pisno sporočilo ima tudi slabosti. Za nastanek sporočila v končni obliki je potrebno več časa. Pošiljatelj sporoči prejemniku v eni uri govornega precej več informacij kot v eni uri pisanja. Sporočilo v govorni obliki posredujemo v nekaj minutah, isto sporočilo pa vzame uro časa za pisanje. Govorjenje je pač hitreješe od pisanja; poleg tega mora biti pisna komunikacija veliko bolj natančna kot govorna. Največkrat pri pisnem komuniciranju, razen pri interaktivnem pisnem sporočanju, na primer preko elektronske pošte, ni takojšnjega povratnega informiranja. Pri govornem komuniciranju se prejemnik lahko brž odzove na sporočilo. Pri pisnem komuniciranju pošiljatelj niti ne ve zagotovo, ali je prejemnik sporočilo

dobil in če ga je razumel tako, kot želi pošiljatelj. Komuniciranje je seveda uspešno le, če sporočilo ni le sprejeto, temveč tudi pravilno razumljeno.

NEBESEDNO KOMUNICIRANJE ne poteka niti v pisni niti v govorni obliki. Glas siren ali rdeča luč na križišču dovolj povesta brez besed. Profesor iz obnašanja dijakov razbere, da se dolgočasijo. Ko se v učilnici začno zapirati zvezki, je sporočilo prav tako jasno: bliža se konec pouka. Ljudje tudi z oblačili, ki jih nosijo, izražajo sporočilo drugim. Najbolj poznani vrsti nebesedne komunikacije sta govorica telesa in besedna intonacija.

GOVORICA TELESA obsega proksemiko (položaj in gibanje ljudi v prostoru), držo in hojo ljudi, gestikulacijo (kretnje rok, nog, glave) in mimiko (izraz obraza, oči).

Kot vsega nebesednega komuniciranja se je tudi gestikulacije in mimike najlažje naučiti s pozornim opazovanjem drugih in samega sebe. Pomembno je odkriti lastne navade, ki nam jih lahko pove tudi dober prijatelj. Slabih navad se je dobro otresti; posebej nevarne so živčne kretnje, za katere sploh ne vemo, a sogovornike zelo motijo. Prijazen in pokončen človek se sproščeno smehlja, tudi zasmejati se zna. Nasploh velja, da je najdragocenejša naravna sproščenost.

OSEBNI VIDEZ IN UREJENOST predstavljata naš zunanji izgled. Ko opazujemo sogovornika, se seveda osredotočimo na obraz in oči, roke, kratka na najbolj »zgovorne« dele telesa. Res je tudi, da le-ti predstavljajo kvečjemu 10 odstotkov vidne površine sogovornikovega telesa, vse drugo prekrivajo oblačila, lasje in brada.

Pri obleki sta pomembna dva dejavnika: elegantnost (lepe, skladne oblike in barve) in urejenost, negovanost. Ker obojega pod pritiskom poslovnega življenja dostikrat ni mogoče doseči v največji meri, naj prva skrb vselej velja negovanosti in šele zatem (zadržani) elegantnosti.



Urejenost ne velja le za obleko. Negovana pričeska, urejena brada ali gladko obrit obraz, urejeni nohti in zobje, brezhibna čistoča in duh po svežem so osnova, brez katere so težave v

poslovnem komuniciranju neizbežne. Brez tega so brez vrednosti najdražja obleka in čevlji in težak nakit, da o ličilu in še čem ne govoimo. Po svoje spada v urejenost tudi zmerna prilagojenost modi. Človek, ki se iz lagodnosti že dve desetletji oblači enako, je najbrž nedomiseln ali nedejaven ali pa celo oboje.

ZVOKI IN DRUGO, KAR ZAZNAVAMO, sodijo prav tako v nebesedno komuniciranje, čeprav je na prvi pogled videti drugače. Najboljši preizkus je televizijska oddaja v jeziku, ki ga ne razumemo. Če vidimo le sliko brez zvoka, razumemo mnogo manj, kot če slišimo zvok nam sicer tuje govorice. Raziskave kažejo, da smisel govorjenja dobro razbiramo, čeprav ne razumemo četrtnine besed; šele pri polovici nerazumljivih besed začne razumevanje vsebine strmo padati. Zvočna podoba govorjenja nadomesti marsikatero praznino v razumevanju, zlasti v komuniciranju s tujci je posluh za to podobo izredno dragocen.

VONJ in OTIP nista nič manj pomembna kot druge zaznave. Najbrž so na prvem mestu vonji, s katerimi se srečujejo udeleženci komuniciranja. Duh po današnji topli malici, mrzel cigaretni dim, zadah po potu in umazaniji, po plesnobi in lesni gobi – vse to ustvarja za učinkovito komuniciranje kaj slabe okoliščine. Prezračeni prostori, duh po svežem cvetju in nemara še svež vonj iz pršilke delajo prave čudeže.

Pomembne informacije nam posreduje otip: otipamo tkanino in usnje, pogladimo obline novega avtomobila, bogato strukturo lepo obdelanega lesa. O lastniku teh izdelkov si bomo ustvarili drugačno mnenje kot o lastniku manj razkošnih izdelkov. Zato tudi ni vseeno, ali imamo lepo negovan avto ali umazan avto, morda celo z malo zvito pločevino.

2.5 Komuniciranje – usoda modernega človeka

Robert M. Fulmer je neko poglavje v svoji knjigi *Novo upravljanje* začel z besedami: »Dobra komunikacija je kot čist zrak, saj jo sprejemamo kot nekaj samoumevnega, vse dotlej, dokler zaradi njenega pomanjkanja življenje ne postane neznosno.«

V razvitih poslovnih sistemih na zahodu je dnevno poslovanje maksimalno izpolnjeno s komunikacijskimi dejavnostmi. Analiza časa, porabljenega za komunikacijo, je pokazala, da

poslovneži porabijo 10 % časa za pisanje, 15 % časa za branje, 35 % za govorjenje in 40 % za poslušanje.

Chester I. Barnard je v Vlogah poslovnega izvršitelja zapisal: »Organizacija poslovanja je sestavljena iz oseb, ki so pripravljene medsebojno komunicirati, želijo biti koristne in imajo skupen cilj.«

Tako v poslovnem kot zasebnem življenju smo vsak dan zasuti z množico informacij. V razvitem poslovnem svetu bo povprečna oseba sprejela od tristo do dva tisoč sporočil, ki ljudi spodbujajo h komunikaciji in od njih hkrati zahtevajo, da se odločijo, kako bodo v njej sodelovali. Komuniciranje v vsakdanjem, zlasti pa v poslovnem življenju nam ne dovoljuje, da bi živeli osamljeno kot Robinzon, ampak nas sili k povratni komunikacijski dejavnosti.



Da bi bila komunikacija čim bolj uspešna, je dobro upoštevati pet načel dobrega komuniciranja (načela je postavil R. M. Fulmer):

1. Jasnost – sporočilo moramo posredovati čim bolj jasno.
2. Celovitost – sporočilo moramo posredovati tako, da bo vsebovalo celotno informacijo. Najbolje je, če se vživimo v vlogo prejemnika našega sporočila. Sporočilo, ki je razumljeno deloma napačno, lahko povzroči več škode, kot če ga sploh ne bi posredovali.
3. Jednatost – strnjeno, toda jasno sporočilo je bolj učinkovito kot seminarska naloga s številnimi opisi in nepotrebni podatki. Nekdo je slikovito povedal, da dobro sestavljeno sporočilo spominja na mini krilo: dovolj dolgo je, da skrije, kar je treba, in dovolj kratko, da odkrije, kar je zanimivega.
4. Konkretnost – praviloma se je potrebno izogibati abstraktnih oblik izražanja. Prav tako je bolje, če brez ovinkarjenja spregovorimo o osnovni težavi. Zato je potrebno skrbno izbirati besede ter jih uporabljati v običajnem in ne v prenesenem pomenu. S tem se izognemo, da bi nas sprejemnik sporočila narobe razumel.

5. Točnost - pošiljatelj mora sporočilo preveriti, preden ga posreduje prejemniku. Besede, ki so nepravilno napisane ali nejasno izgovorjene po telefonu ali v neposrednem razgovoru, lahko povzročijo zmedo. Pri pisanju številčk moramo biti še posebej pozorni, saj napačno postavljena vejica ali pika lahko povzroči veliko škodo.

Največja umetnost uspešnega pogovora, privatnega ali poslovnega je, da z majhnim številom skrbno izbranih besed razložimo bistvo svojega sporočila. Če sta s pogovorom zadovoljna tako prenašalec sporočila kot sprejemnik sporočila, je komuniciranje uspešno. Uspešno komuniciranje zahteva pripravljenost in dobro voljo vseh udeležencev komunikacijskega procesa.

3 EMPIRIČNI DEL

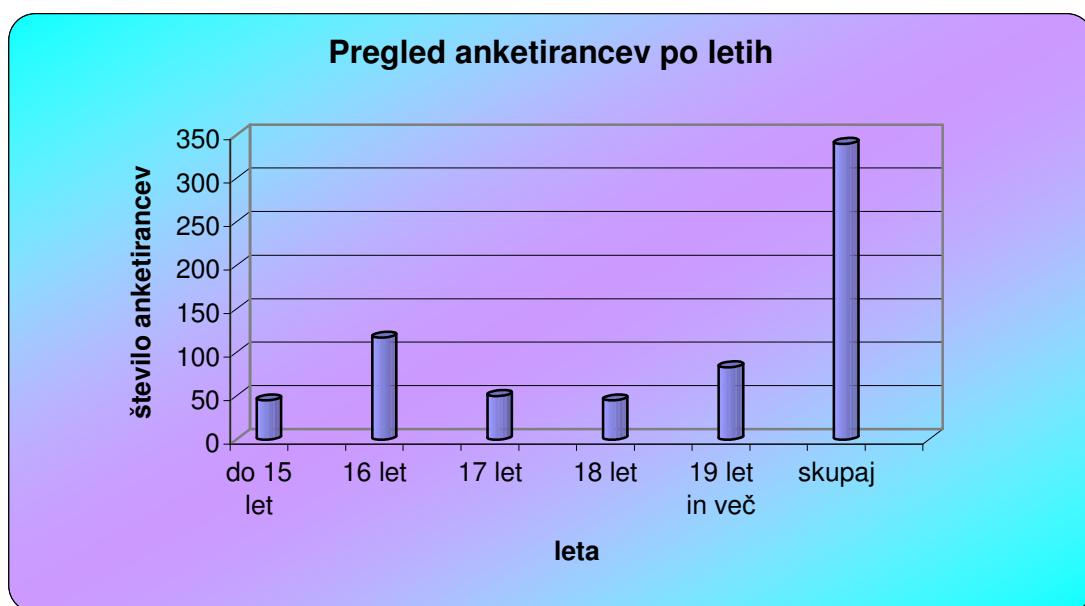
3.1 Raziskovalna vprašanja

Iz anketnega vprašalnika je razvidno, katera vprašanja sva zastavili anketiranim dijakom in dijakinjam. Anketa je priložena na koncu naloge kot priloga. Z odgovori sva želeli potrditi ali ovreči postavljene hipoteze. Za posamezno hipotezo sva postavili več vprašanj, da sva tako preverili in odkrili razloge za določeno trditev.

3.2 Rezultati raziskave in njihova interpretacija

VELIKOST IN SPOL VZORCA

STAROST										SKUPAJ	
do 15 let		16 let		17 let		18 let		19 let in več			
M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
15	30	57	60	20	30	20	25	38	45	150	190
45		117		50		45		83		340	
13%		34%		15%		13%		24%		100%	



Graf št. 1

Anketirali sva 340 dijakinj in dijakov srednjih šol iz Celja in Rogaške Slatine, različnih letnikov ter obeh spolov. Po posameznih šolah je sodelovalo 153 dijakov in dijakinj iz Poslovno-komercialne šole Celje, 68 iz Gimnazije-Center Celje, 52 iz Srednje gostinske šole Celje, 40 iz Gimnazije Lava, 27 iz Gimnazije Rogaška Slatina.

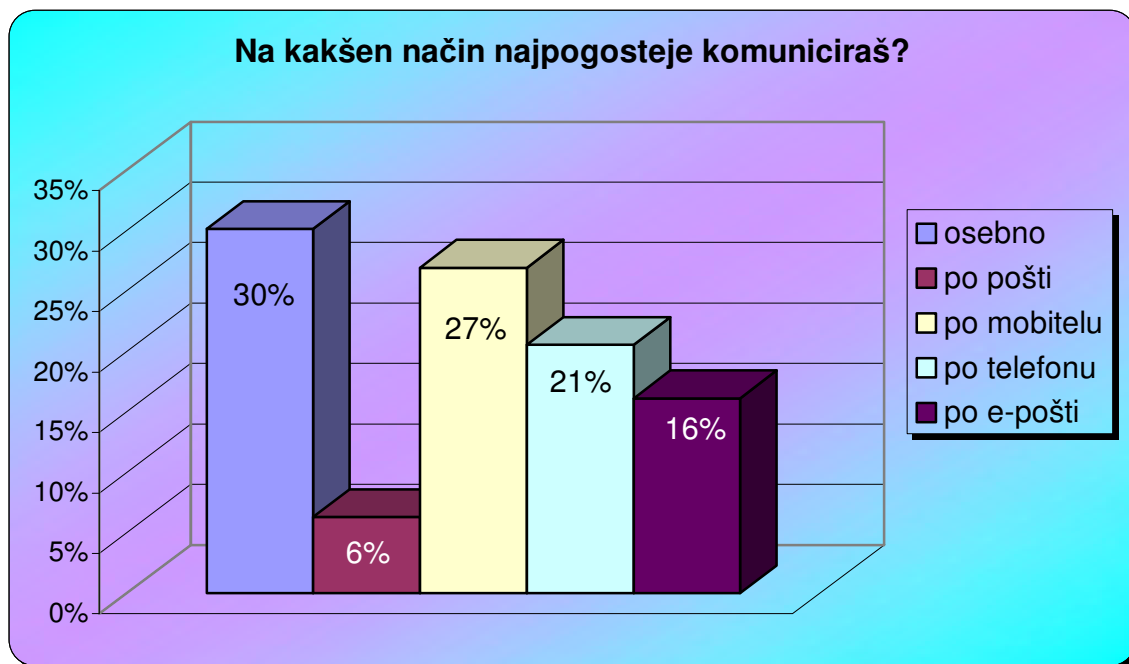
Med naključno izbrano populacijo je bilo 190 deklet ali 65 % in 150 fantov ali 44 %. Med anketiranimi prevladujejo dekleta, kar lahko pripisujemo dejstvu, da na anketiranih šolah prevladuje ženska populacija.

ANKETNA VPRAŠANJA

(vprašanja, tabelarični prikaz podatkov, grafični prikaz in komentar)

1. NA KAKŠEN NAČIN NAJPOGOSTEJE KOMUNICIRAŠ?

vsebina	SKUPAJ	%
osebno	102	30
po pošti	21	6
po mobitelu	92	27
po telefonu	70	21
po e-pošti	55	16
SKUPAJ	340	100



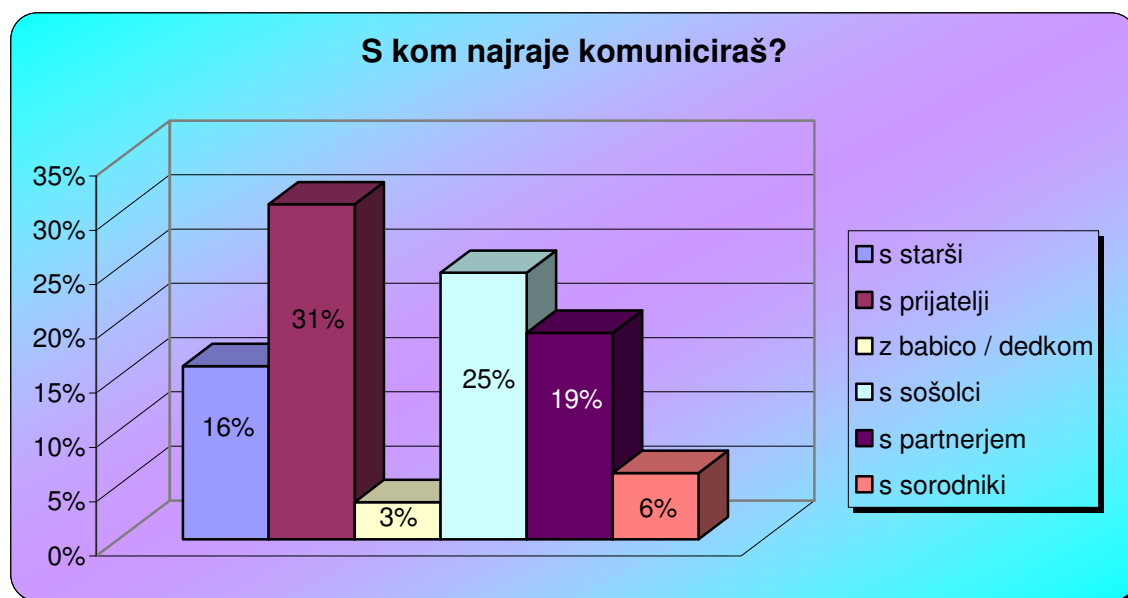
Graf št. 2

Med vsemi 340 anketiranimi jih največ komunicira po telefonu. Kar 162 anketiranih ali 48 % jih uporablja telefon (mobilni – 92 anketiranih in stacionarni telefon – 70 anketiranih). Nasproti temu podatku 102 dijaka ali 30 % anketiranih komunicira osebno »iz oči v oči«. Kar 55 dijakov ali 16 % uporablja za komuniciranje e-pošto. Ostali anketirani pa za

komuniciranje uporabljajo starejšo obliko, to je komuniciranje po pošti. Teh je kar 21 dijakov ali 6 %.

2. S KOM NAJRAJE KOMUNICIRAŠ?

vsebina	SKUPAJ	%
s starši	54	16
s prijatelji	105	31
z babico/dedkom	12	3
s sošolci	84	25
s partnerjem	65	19
s sorodniki	21	6
SKUPAJ	340	100

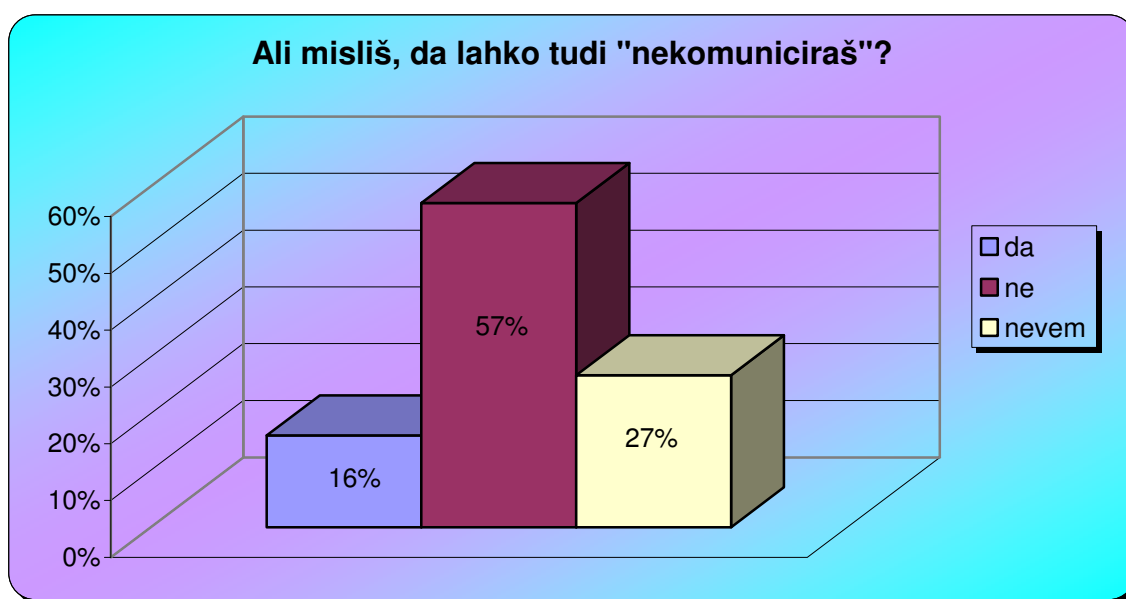


Graf št. 3

Največ anketiranih in sicer 105 dijakov, kar je 31 % najraje komunicira s prijatelji. 84 dijakov oz. 25 % komunicira s sošolci, kar predvidevava, da se med seboj dobro razumejo. S partnerjem ne komunicirajo toliko kot s prijatelji in sošolci. Tako meni 65 anketiranih ali 19 %. Zanimiv je podatek, da s starši komunicirajo zelo malo, kar prepisuje dejstvu, da jim ne zaupajo toliko ali pa so starši prezaposleni in si ne vzamejo toliko časa za njih. Tako meni 54 dijakov ali 16 %. Najmanj pa komunicirajo s sorodniki (babica, dedek in ostali) in sicer 33 dijakov oz. 9 %.

3. ALI MISLIŠ, DA LAHKO TUDI »NEKOMUNICIRAŠ«?

vsebina	SKUPAJ	%
Da	55	16
Ne	194	57
ne vem	91	27
SKUPAJ	340	100

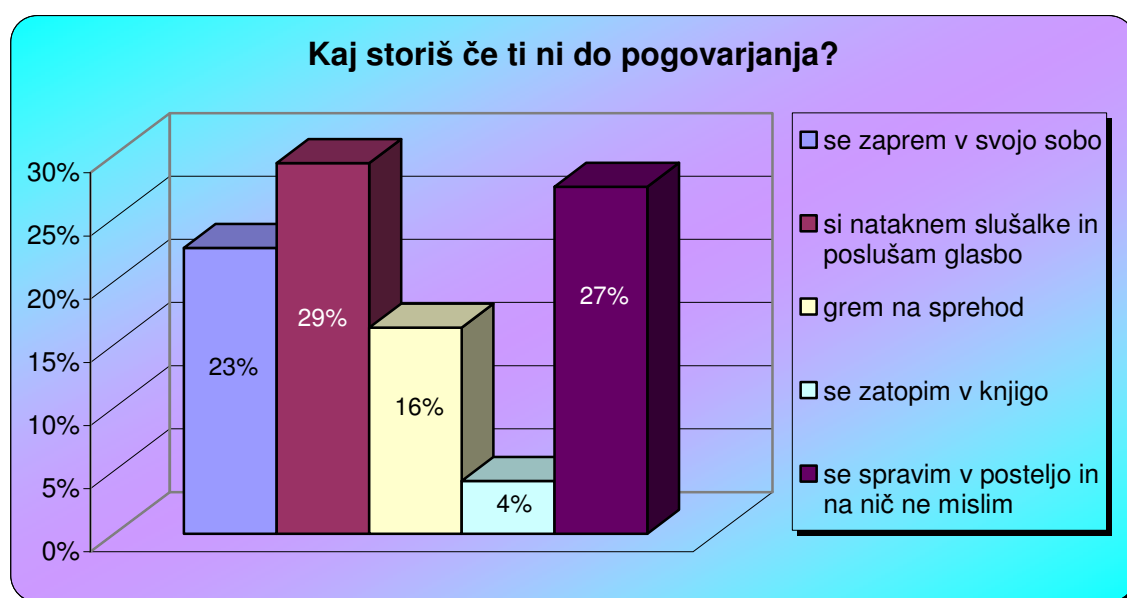


Graf št. 4

Največ, kar 194 ali 57 % vseh anketiranih je mnenja, da ni mogoče »nekomunicirati«. 91 anketirancev ali 27 % še ne ve, ali je sploh mogoče »nekomunicirati«. Najmanj, 16 % ali 55 anketiranih pa je mnenja, da lahko tudi »nekomunicirajo«. Večinoma se torej zavedajo, da tudi pasivno obnašanje pomeni komuniciranje.

4. KAJ STORIŠ, ČE TI NI DO POGOVARJANJA?

vsebina	SKUPAJ	%
se zaprem v svojo sobo	77	23
si nataknem slušalke in poslušam glasbo	100	29
grem na sprehod	56	16
se zatopim v knjigo	14	4
se spravim v posteljo in na nič ne mislim	93	27
SKUPAJ	340	100

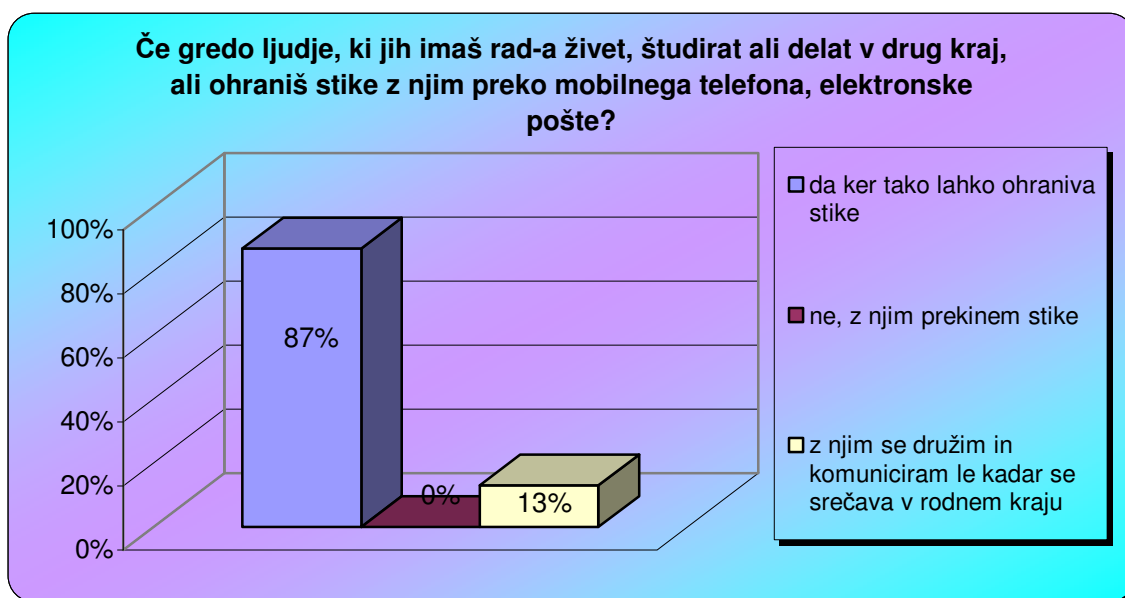


Graf št. 5

Med zgoraj navedenimi odgovori je 100 dijakov ali 29 % obkrožilo, da si najraje nataknejo slušalke in poslušajo glasbo, če jim ni do pogovarjanja. Nekaj manj, to je 27 % ali 93 dijakov se spravi v posteljo in ne misli na nič, kot pa, da se pogovarja. Ostali anketirani se raje zaprejo v sobo, se zatopijo v knjigo, ali gredo na sprehod.

5. ČE GREDO LJUDJE, KI JIH IMAŠ RAD-A ŽIVET, ŠTUDIRAT ALI DELAT V DRUG KRAJ, ALI OHRANIŠ STIKE Z NJIMI PREKO MOBILNEGA TELEFONA, ELEKTRONSKE POŠTE?

vsebina	SKUPAJ	%
da ker tako lahko ohraniva stike	296	87
ne, z njim prekinem stike	0	0
z njim se družim in komuniciram le, kadar se srečava v rodnem kraju	44	13
SKUPAJ	340	100

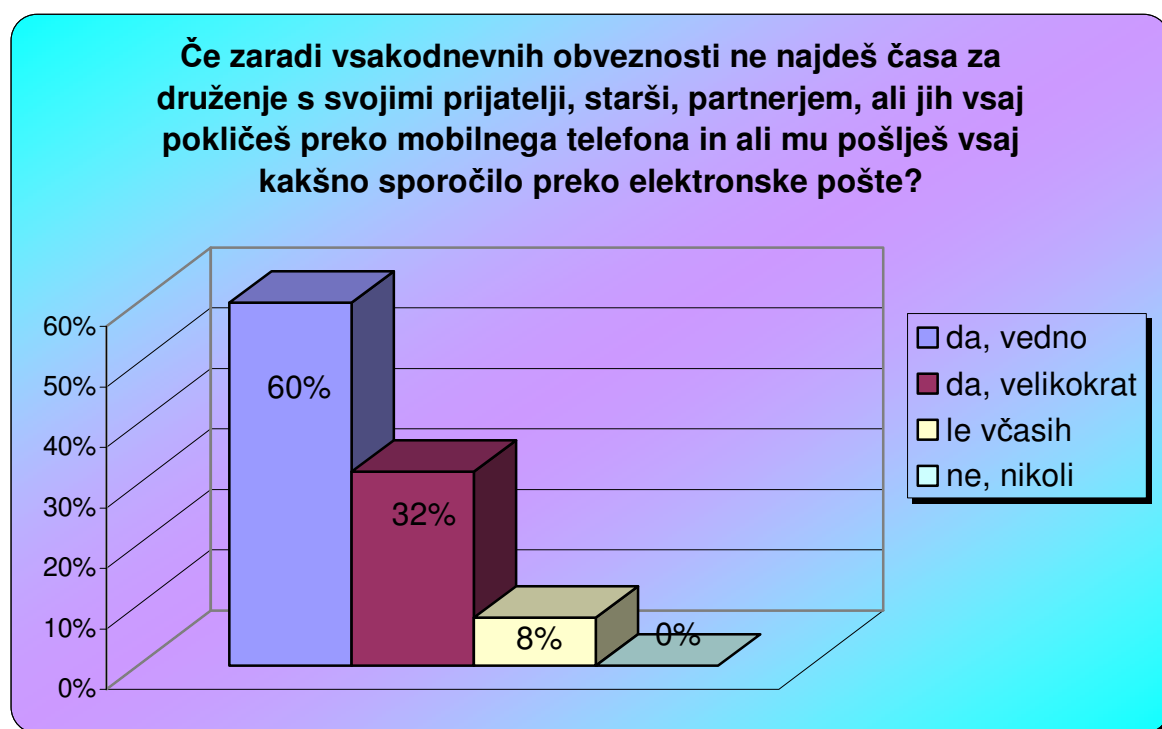


Graf št. 6

Pri tem grafu naju je presenetil podatek, da anketirani kljub temu da gredo njihovi najbližji prijatelji ali sorodniki živet ali študirat v drug kraj, še vedno ohranijo stike z njimi preko mobilnega telefona ali elektronske pošte. Teh je kar 87 % ali 296 vseh anketiranih. Ostali se s temi ljudmi družijo in komunicirajo le, kadar se srečajo v rojstnem kraju. Teh je 44 dijakov ali 13 %. Zanimiv je podatek, da nihče z njimi ne prekine stikov.

6. ČE ZARADI VSAKODNEVNIH OBVEZNOSTI NE NAJDEŠ ČASA ZA DRUŽENJE S PRIJATELJI, STARŠI, PARTNERJEM, ALI JIH SPLOH POKLIČEŠ PREKO MOBILNEGA TELEFONA IN ALI MU POŠLJEŠ VSAJ KAKŠNO SPOROČILO PREKO ELEKTRONSKE POŠTE?

vsebina	SKUPAJ	%
da, vedno	204	60
da, velikokrat	109	32
le včasih	27	8
ne, nikoli	0	0
SKUPAJ	340	100



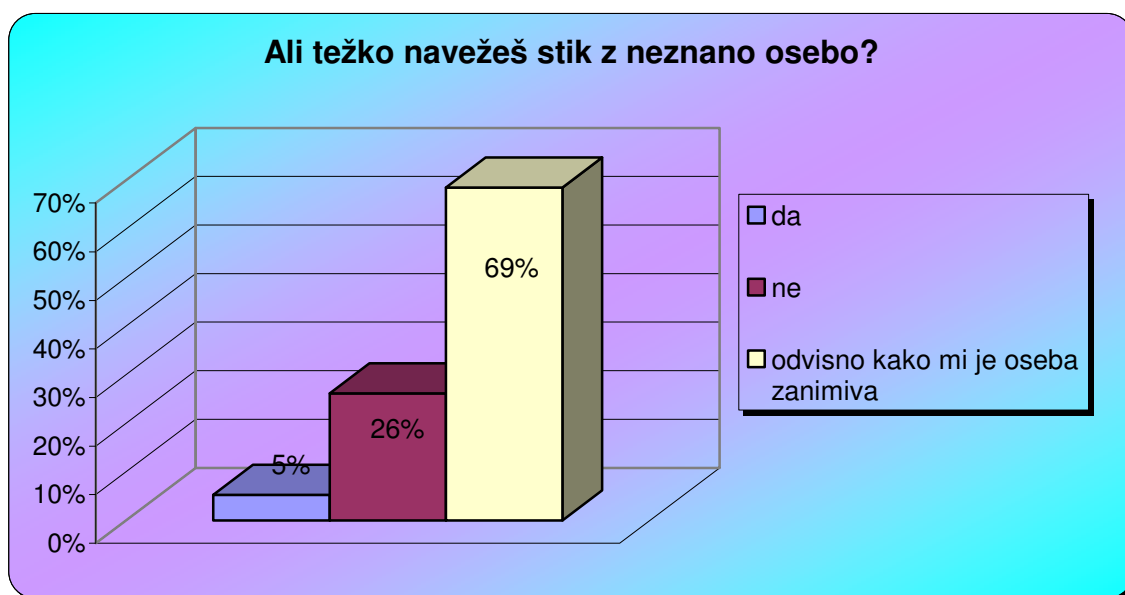
Graf št. 7

V tem primeru naju je zanimalo, ali si zaradi vsakodnevni obveznosti anketirani, sploh vzamejo kaj časa za druženje s svojimi prijatelji, starši, partnerji in ali jih vsaj pokličejo preko mobilnega telefona oziroma pošljejo vsaj kakšno sporočilo preko elektronske pošte. Prišli sva do ugotovitve, da kar 60 % ali 204 vseh anketiranih to stori vedno. 32 % ali 109 anketiranih

pa velikokrat. Ostali se nanje spomnijo le včasih ali pa celo nikoli. Teh je 27 anketiranih ali 8 %.

7. ALI TEŽKO NAVEŽEŠ STIK Z NEZNANO OSEBO?

vsebina	SKUPAJ	%
da	18	5
ne	89	26
odvisno kako mi je oseba zanimiva	233	69
SKUPAJ	340	100

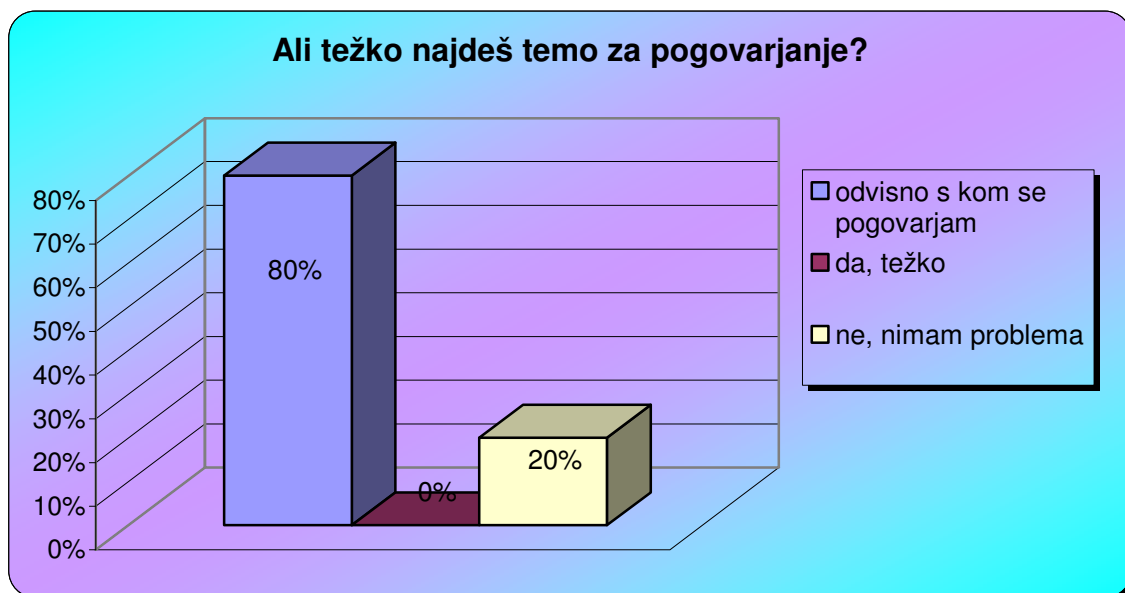


Graf št. 8

Ugotovili sva, da večina anketiranih nima težav z navezovanjem stika z neznano osebo oz. kako jim je oseba zanimiva. Teh je kar 322 dijakov ali 95 %. 18 dijakov oz. 5 % pa je takšnih, ki težko navežejo stik z neznano osebo.

8. ALI TEŽKO NAJDEŠ TEMO ZA POGOVARJANJE?

vsebina	SKUPAJ	%
odvisno s kom se pogovarjam	272	80
da, težko	0	0
ne, nimam problema	68	20
SKUPAJ	340	100

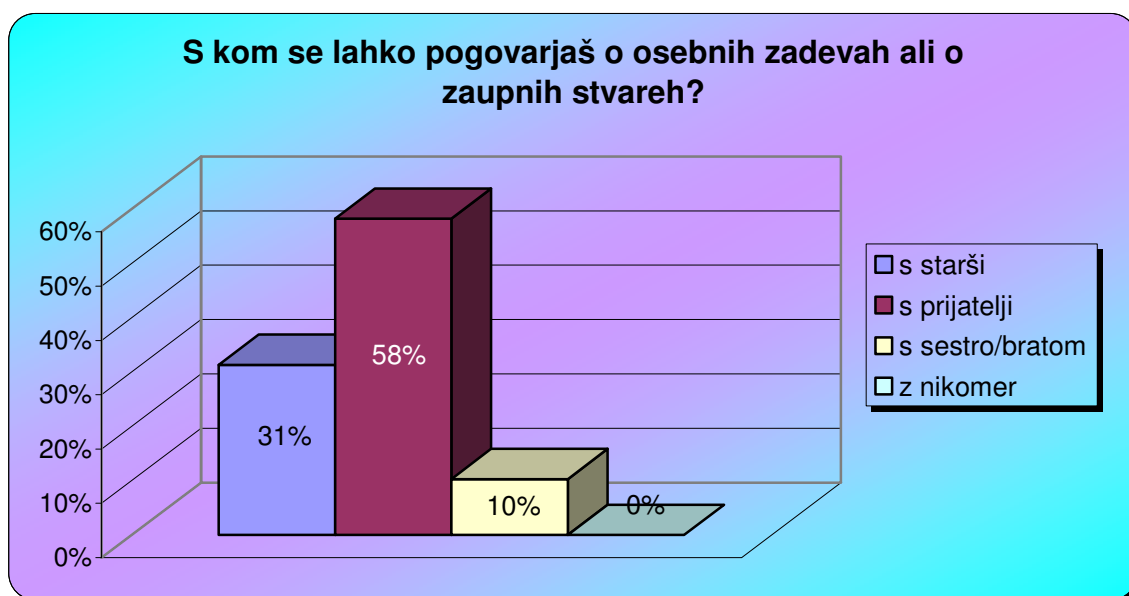


Graf št. 9

Večino mladostnikov hitro najde temo za pogovarjanje. Ugotovili sva, da kar 80 % ali 272 anketiranih hitro najde temo za pogovarjanje, vendar je pri tem odvisno, s kom se pogovarjajo. Ostali anketirani pa niso odvisni od tega in na sploh nimajo težav s komuniciranjem. Teh je 20 % ali 68 anketiranih.

9. S KOM SE LAHKO POGOVARJAŠ O OSEBNIH ZADEVAH ALI O ZAUPNIH STVAREH?

vsebina	SKUPAJ	%
s starši	107	31
s prijatelji	198	58
s sestro/bratom	35	10
z nikomer	0	0
SKUPAJ	340	100



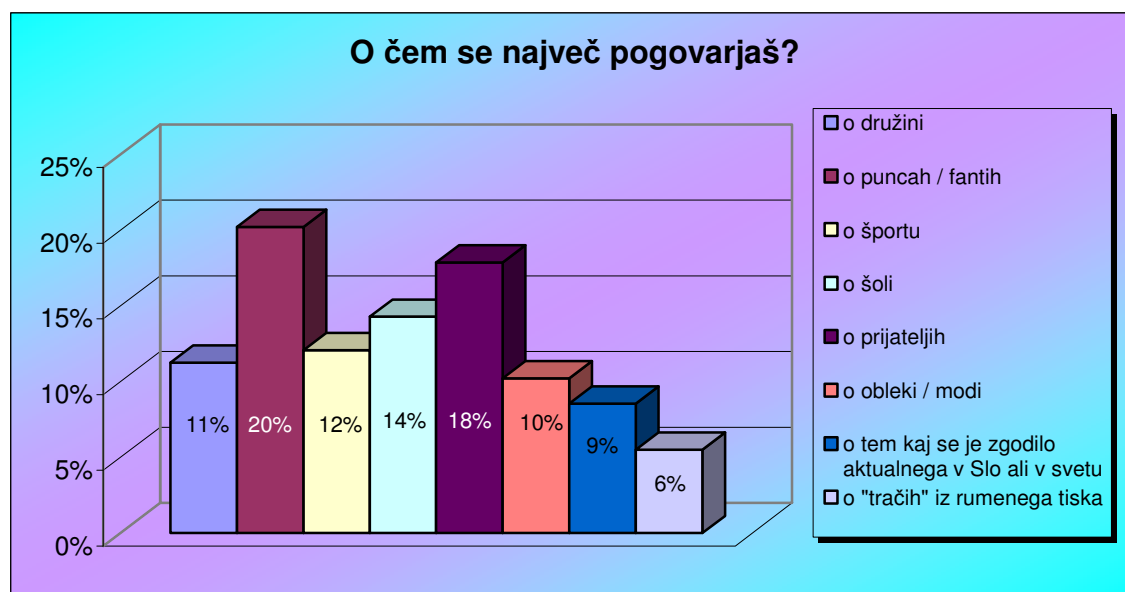
Graf št. 10

Prav tako kot midve se tudi večina anketiranih lahko pogovarja o osebnih in zaupnih stvareh le s prijatelji. Teh je 299 dijakov ali 58 %. Zanimiv je podatek, da anketirani malo kdaj zaupajo svoje osebne zadeve članom svoje družine (starši, bratje, sestre, ...)

Teh je skupaj 41 % ali 214 anketirancev.

10. O ČEM SE NAJVEČ POGOVARJAŠ?

vsebina	SKUPAJ	%
o sebi	38	11
o puncah/fantih	69	20
o športu	41	12
o šoli	49	14
o prijateljih	61	18
o obleki/modi	35	10
o tem, kaj se je zgodilo aktualnega v Slo. ali v svetu	29	9
o "tračih" iz rumenega tiska	19	6
SKUPAJ	340	100

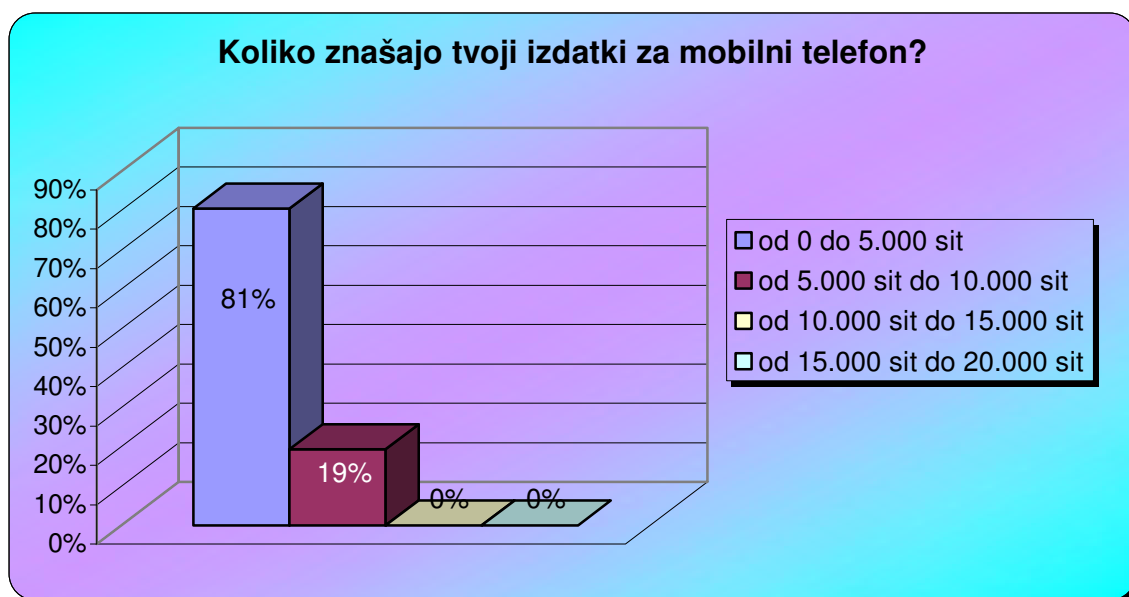


Graf št. 11

Zanimalo naju je, o čem se dijaki največ pogovarjajo. Dobili sva naslednje rezultate: 69 anketiranih ali 20 % se pogovarja o svojih partnerjih. Nato o prijateljih in sicer 61 dijakov ali 18 %. Na tretjem mestu je šola. Teh je 49 anketiranih ali 14 %. Nato sledijo še teme o: športu, sebi, obleki/modi, o tem kaj se je zgodilo aktualnega v Sloveniji ali v svetu in o »tračih« iz rumenega tiska.

11. KOLIKO ZNAŠAJO TVOJI IZDATKI ZA MOBILNI TELEFON?

vsebina	SKUPAJ	%
od 0 do 5.000 SIT	274	81
od 5.000 SIT do 10.000 SIT	66	19
od 10.000 SIT do 15.000 SIT	0	0
od 15.000 SIT do 20.000 SIT	0	0
SKUPAJ	340	100

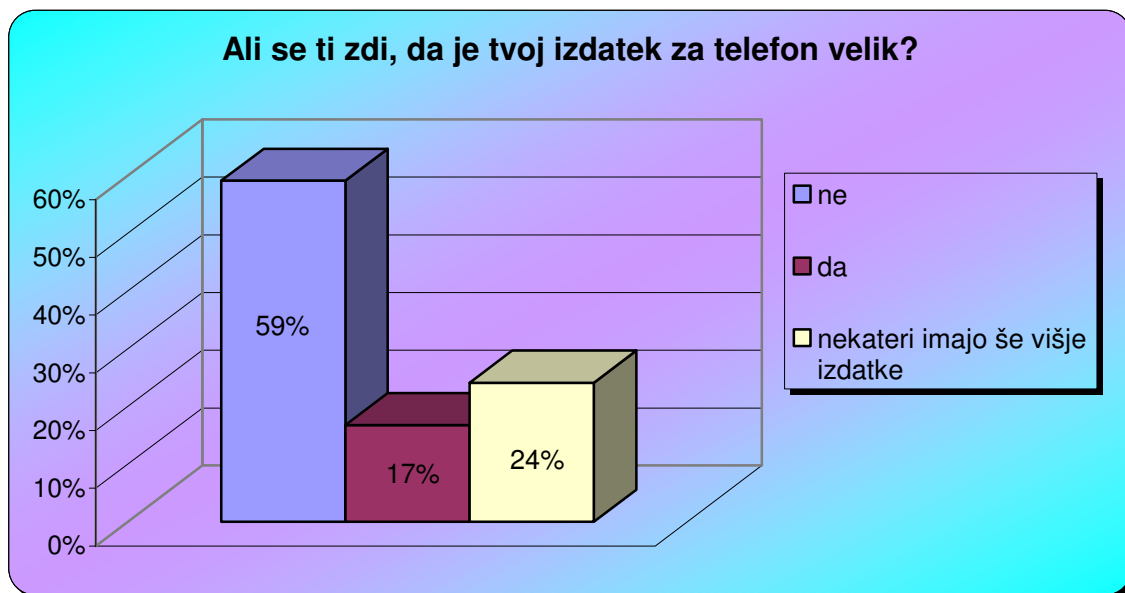


Graf št. 12

Pri tem vprašanju naju je zanimalo, koliko izdatkov porabijo dijaki za mobilni telefon. Ugotovili sva, da tudi dijaki znajo varčevati, zato kar 274 anketiranih ali 81 % zapravi mesečno le do 5.000 SIT. Nekaj pa je takšnih, ki radi klepetajo po telefonu. Teh je 66 dijakov ali 19 %.

12. ALI SE TI ZDI, DA JE TVOJ TELEFON ZA IZDATEK VELIK?

vsebina	SKUPAJ	%
ne	201	59
da	57	17
nekateri imajo še višje izdatke	82	24
SKUPAJ	340	100

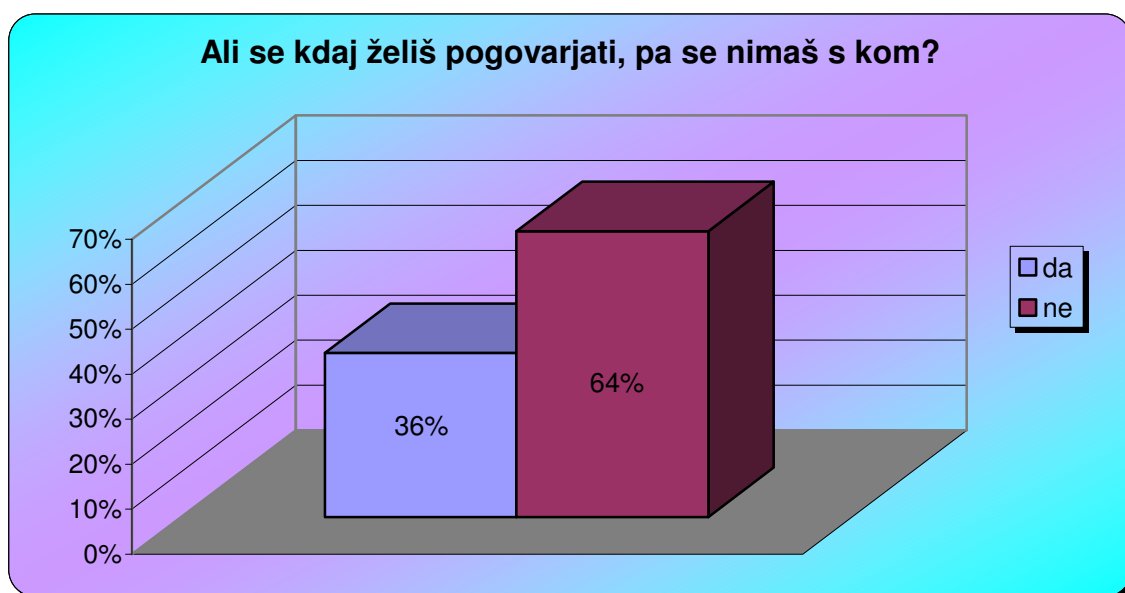


Graf št. 13

Največ dijakov in sicer 201 ali 59 % je mnenja, da njihov izdatek za mobilni telefon ni velik. Nekaj dijakov in sicer 82 ali 24 % se tolaži s tem, da imajo nekateri še višje izdatke od njih. 17 % ali 57 dijakov se zaveda, da so njihovi izdatki za telefon preveliki.

13. ALI SE KDAJ ŽELIŠ POGOVARJATI, PA SE NIMAŠ S KOM?

vsebina	SKUPAJ	%
da	124	36
ne	216	64
SKUPAJ	340	100



Graf št. 14

Pri tem vprašanju sva ugotovili, da 36 % ali 124 anketiranih se kdaj želi pogovarjati, pa se nima s kom. Kar 64 % ali 216 dijakov pa s tem nima težav.

14. KJE SE NAJVEČKRAT POGOVARJAŠ?

vsebina	SKUPAJ	%
doma	58	17
v šoli	88	26
v lokalu	60	18
pri prijateljih	71	21
pri sorodnikih	15	4
zunaj, v naravi	48	14
SKUPAJ	340	100

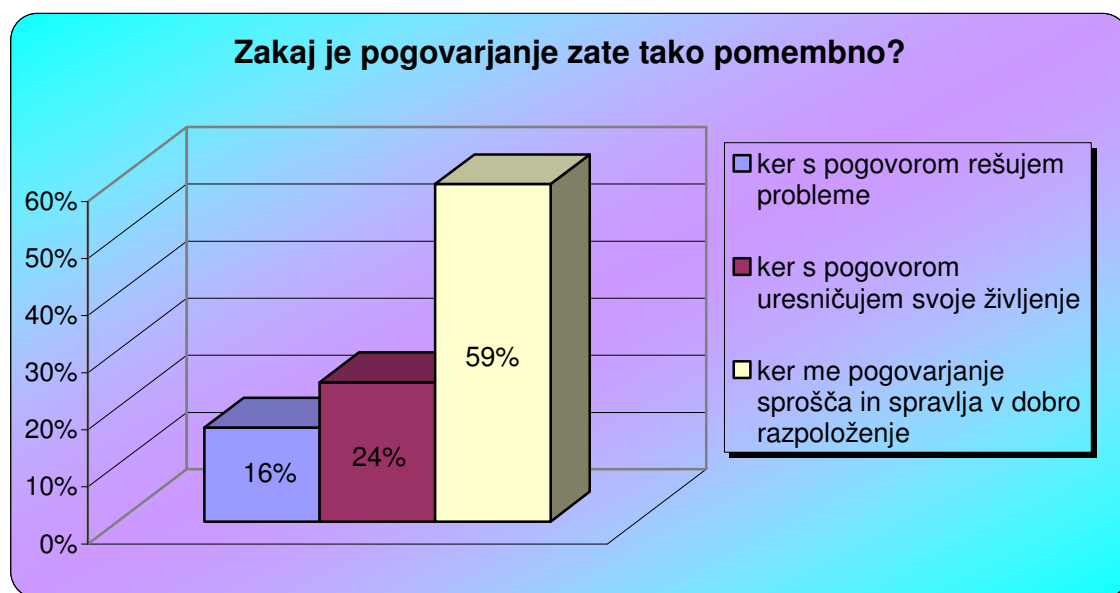


Graf št. 15

Pri tem vprašanju naju je presenetil podatek, da se večina dijakov največkrat pogovarja v šoli, teh je kar 26 % ali 88 dijakov. Pogovor pri prijateljih je na drugem mestu, saj tako komunicira 21 % ali 71 dijakov. Sledi komunikacija v lokalih, saj tako komunicira 18 % ali 60 dijakov. Najmanj komunicirajo doma, na prostem, v naravi in pri sorodnikih.

15. ZAKAJ JE POGOVARJANJE ZATE TAKO POMEMBNO?

vsebina	SKUPAJ	%
ker s pogovorom rešujem probleme	56	16
ker s pogovorom uresničujem svoje življenje	83	24
ker me pogovarjanje sprošča in spravlja v dobro razpoloženje	201	59
SKUPAJ	340	100

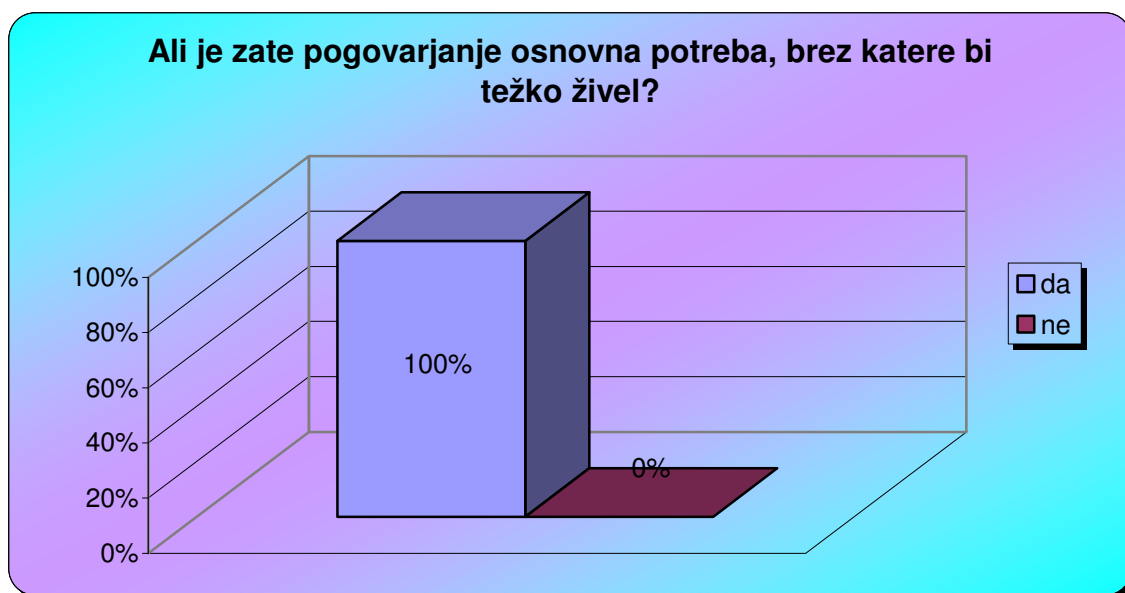


Graf št. 16

Za mnoge je pogovarjanje pomembno zato, ker jih pogovarjanje sprošča in spravlja v dobro razpoloženje. Teh je kar 59 % ali 201 vseh anketiranih. Drugi anketirani menijo, da s pogovorom uresničujejo svoje življenje. Tako meni 24 % ali 83 dijakov. Ostali le s pogovarjanjem rešujejo probleme. Teh je 16 % ali 56 vseh anketiranih.

16. ALI JE ZATE POGOVARJANJE OSNOVNA POTREBA, BREZ KATERE BI TEŽKO ŽIVEL?

vsebina	SKUPAJ	%
da	340	100
ne	0	0
SKUPAJ	340	100

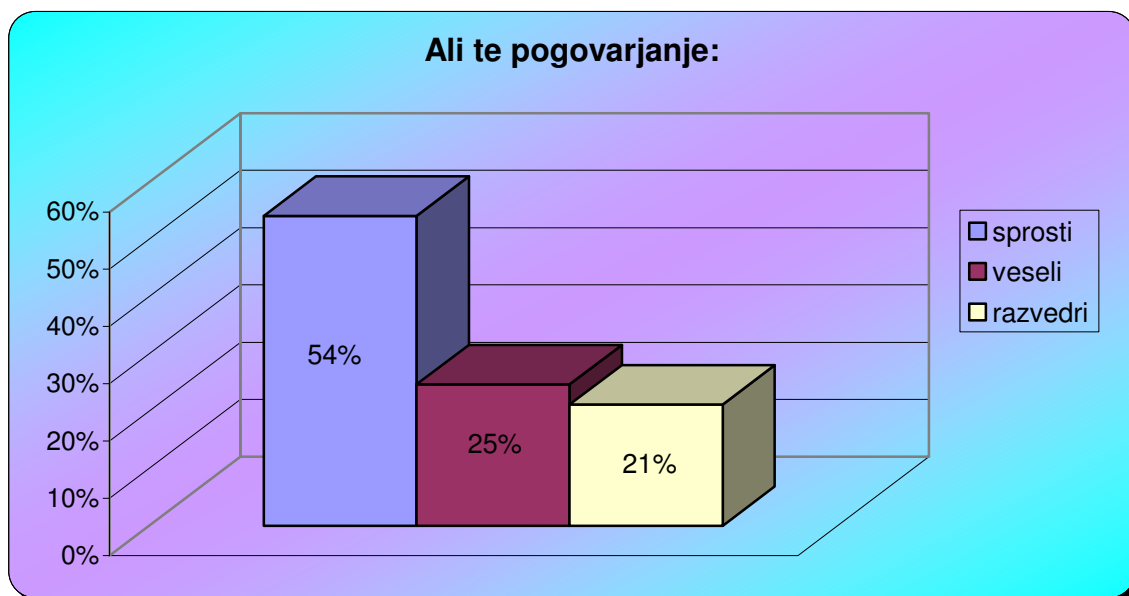


Graf št. 17

Pri tem vprašanju sva prišli do zanimivih ugotovitev. Namreč, vsi anketirani menijo, da je zanje pogovarjanje osnovna potreba, brez katere bi težko živeli. Tako menijo vsi anketirani. Iz tega podatka je razvidno, da ljudje izredno radi komunicirajo.

17. ALI TE POGOVARJANJE:

vsebina	SKUPAJ	%
sprosti	184	54
veseli	84	25
razvedri	72	21
SKUPAJ	340	100

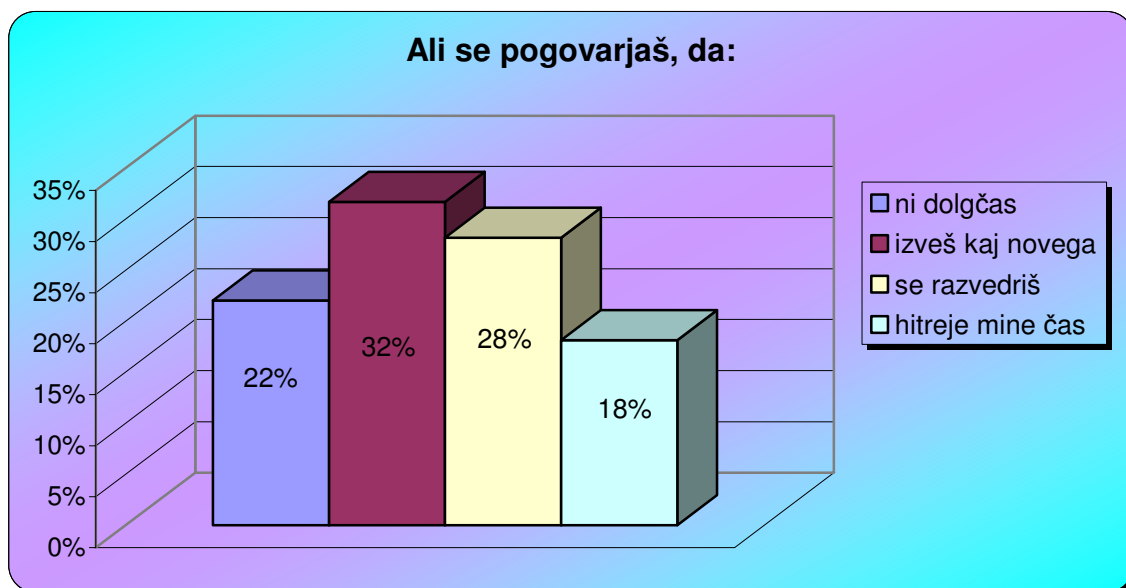


Graf št. 18

Največ dijakov se ob pogovarjanju sprosti. Teh je kar 54 % ali 184 vse anketiranih. Prav tako pogovarjanje veseli 25 % ali 84 dijakov. Nekaj manj, in sicer 21 % ali 72 dijakov pa jih pogovarjanje razvedri.

18. ALI SE POGOVARJAŠ, DA:

vsebina	SKUPAJ	%
ni dolgčas	75	22
izveš kaj novega	108	32
se razvedriš	96	28
hitreje mine čas	62	18
SKUPAJ	340	100

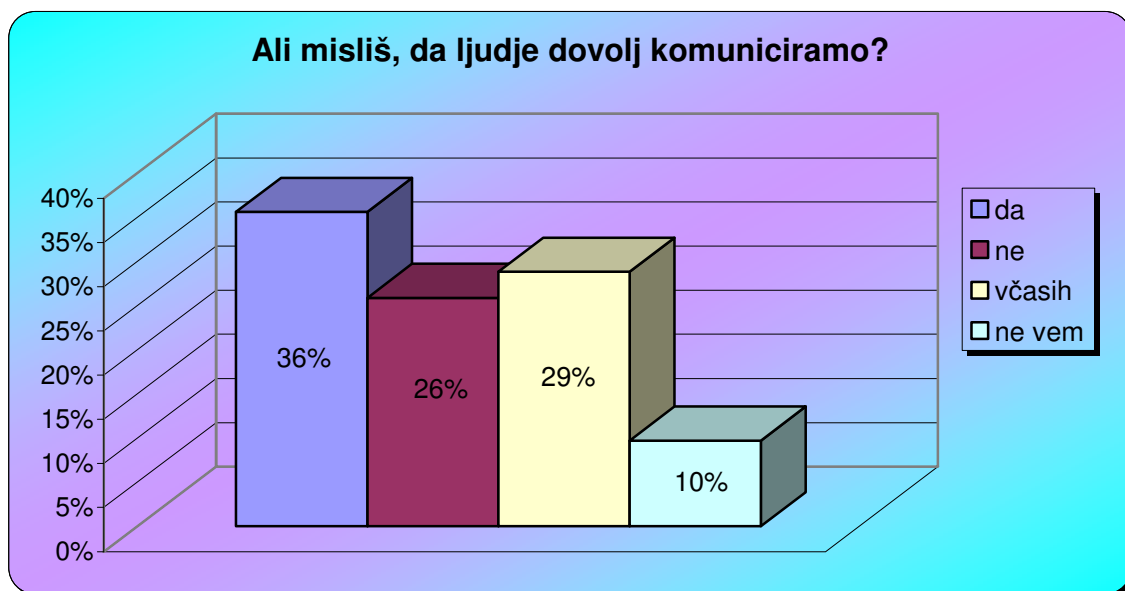


Graf št. 19

Pri tem vprašanju naju je zanimalo, zakaj dijaki sploh komunicirajo. Dobili sva rezultate, da se 108 dijakov ali 32 % pogovarja, da izve kaj novega. 28 % ali 96 anketiranih je takšnih, ki se pogovarjajo zato, da se razvedrijo. 22 % ali 75 dijakov pa je takšnih, da se pogovarjajo zato, da jim ni dolgčas. Ostali pa se pogovarjajo zato, da jim hitreje mine čas. Teh je 18 % ali 62 vseh anketiranih.

19. ALI MISLIŠ, DA LJUDJE DOVOLJ KOMUNICIRAMO?

vsebina	SKUPAJ	%
da	121	36
ne	88	26
včasih	98	29
ne vem	33	10
SKUPAJ	340	100

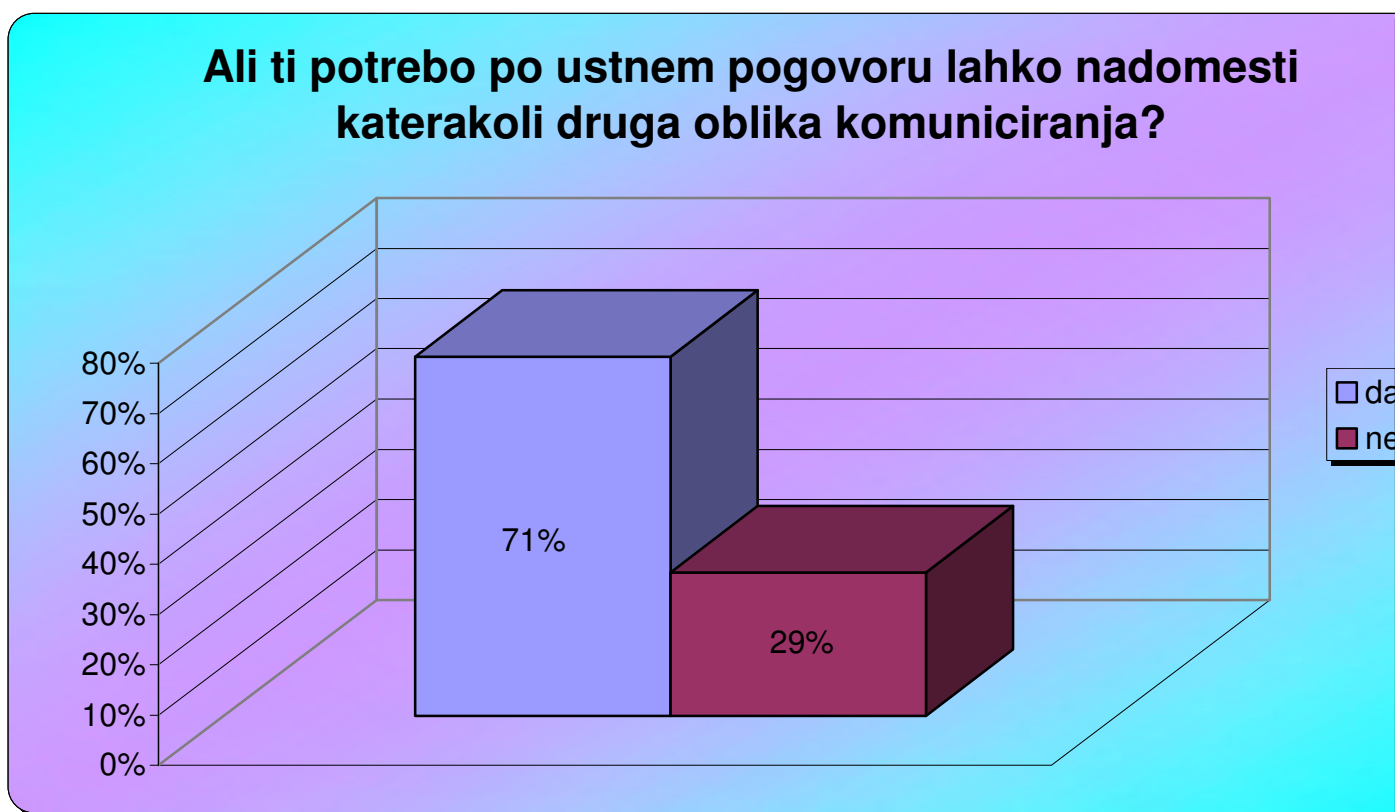


Graf št. 20

Kar 36 % ali 121 anketiranih meni, da ljudje dovolj komunicirajo. Kar nekaj, in sicer 29 % ali 98 dijakov je mnenja, da ljudje včasih dovolj komunicirajo in včasih ne. Ostali pa so nasprotnega mnenja kot tisti, ki menijo, da ljudje dovolj komuniciramo in se s to trditvijo ne strinjajo. Teh je 26 % ali 88 dijakov. 10 % ali 33 dijakov še ne ve, ali ljudje radi komunicirajo ali ne.

20. ALI TI POTREBO PO USTNEM POGOVORU LAHKO NADOMESTI KATERA KOLI DRUGA OBLIKA KOMUNICIRANJA?

vsebina	SKUPAJ	%
da	243	71
ne	97	29
SKUPAJ	340	100

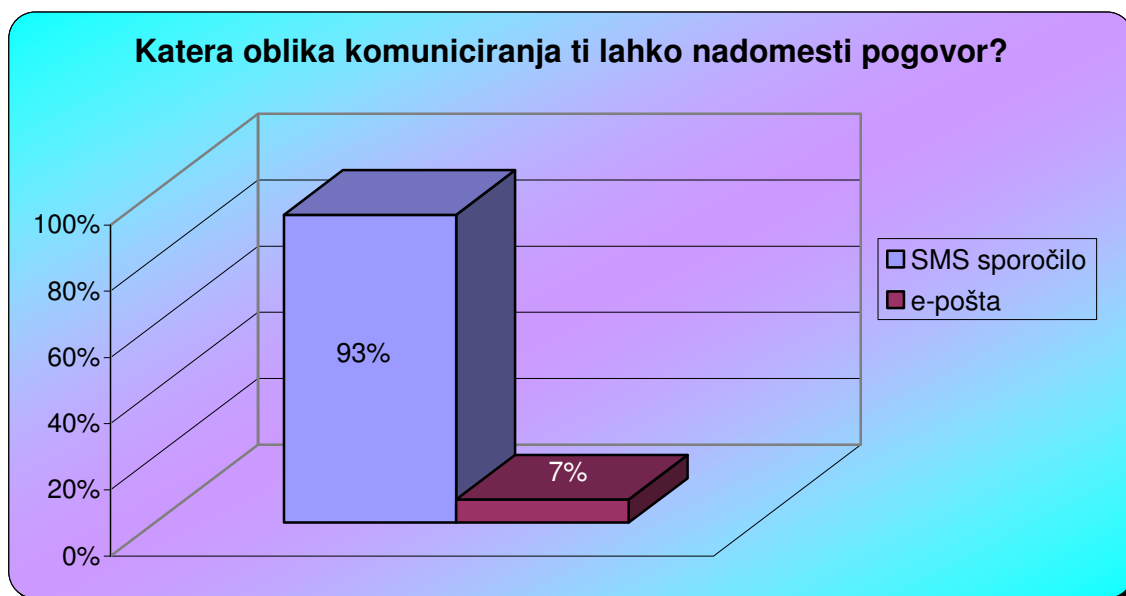


Graf št. 21

Največ anketiranim potrebo po ustnem pogovoru lahko nadomesti katera koli druga oblika komuniciranja. Teh je kar 71 % ali 243 dijakov. Ostalim anketiranim pa ne more nadomestiti ustnega pogovora nobena druga potreba oblika komuniciranja. Teh je 29 % ali 97 dijakov.

21. KATERA OBLIKA KOMUNICIRANJA, TI LAHKO NADOMESTI POGOVOR?

vsebina	SKUPAJ	%
SMS sporočilo	226	93
e-pošta	17	7
SKUPAJ	243	100



Graf št. 22

To vprašanje se navezuje na prejšnje vprašanje (22. vprašanje). Kar 93 % ali 226 dijakov lahko nadomesti pogovor s SMS sporočilom. Ostalim pogovor nadomesti e-pošta. Teh je 17 dijakov ali 7 % vprašanih.

22. KJE SPOZNAŠ NAJVEČ NEZNACEV?

vsebina	SKUPAJ	%
v šoli	106	31
v trgovini	0	0
na počitnicah	84	25
v lokalih	90	26
na ulici	60	18
SKUPAJ	340	100

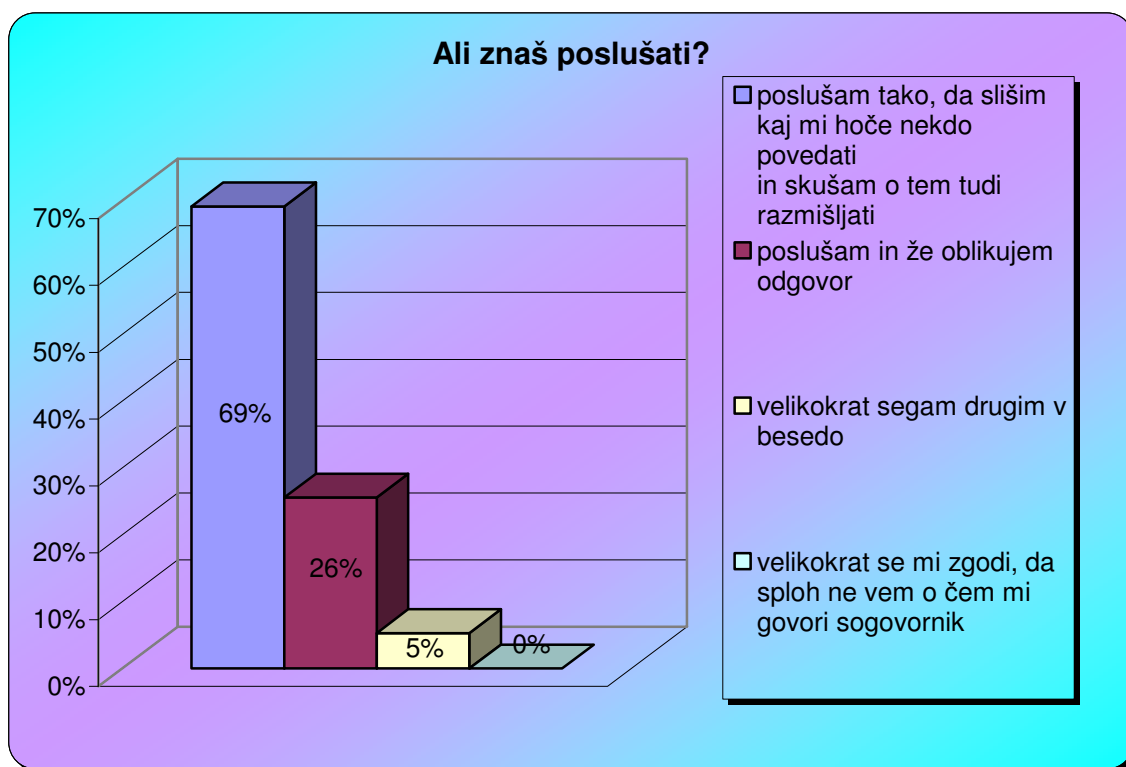


Graf št. 23

Največ neznancev anketirani spoznajo v šoli. Teh je 31 % ali 106 dijakov. Ostali jih spoznajo v lokalih, tako je menilo 90 dijakov ali 26 % vprašanih. Odstotek manj oz. 25 % ali 84 dijakov pa jih spoznan na počitnicah. Ostali pa jih spoznajo na ulici. Teh je 60 dijakov ali 18 %. Zanimiv pa je podatek, da nihče ne spozna prav nobenega neznanca v trgovini.

23. ALI ZNAŠ POSLUŠATI?

vsebina	SKUPAJ	%
poslušam tako, da slišim kaj mi hoče nekdo povedati in skušam o tem tudi razmišljati	235	69
poslušam in že oblikujem odgovor	87	26
velikokrat segam drugim v besedo	18	5
velikokrat se mi zgodi, da sploh ne vem o čem mi govori sogovornik	0	0
SKUPAJ	340	100



Graf št. 24

Kar 235 anketiranih ali 69 % poslušata tako, da sliši, kaj jim hoče nekdo povedati in skuša o tem tudi razmišljati. 26 % ali 87 dijakov je takšnih, ki prav tako poslušata in odgovor že oblikuje. Le 5 % ali 18 dijakov je takšnih, da velikokrat segajo drugim v besedo. Zanimiv je

podatek, da prav nihče ni takšen, da se mu bi zgodilo, da sploh ne bi vedel o čem mu sogovornik govori.

3.4 Ovrednotenje hipotez

H1: Predvidevava, da je pogovarjanje osnovna potreba mladih, brez katere bi težko živeli.

Ta hipoteza se je v celoti potrdila. V anketi je bilo več vprašanj, ki potrjujejo najino hipotezo. Na vprašanje, ali jim je pogovarjanje osnovna potreba, brez katere bi težko živeli, je kar vseh 340 anketiranih odgovorilo pritrdilo. Na vprašanje, zakaj jim je pogovarjanje tako pomembno, je več kot polovica odgovorila, da jih pogovarjanje sprošča in pomeni dobro razpoloženje. Četrtnina vseh anketiranih je odgovorila, da s pogovorom uresničujejo svoje življenje. O razlogu, zakaj se pogovarjajo, so v največji meri odgovarjali, da zato, da izvejo kaj novega. Sledi odgovor, da se pogovarjajo zaradi razvedrila. Ostali se pogovarjajo zato, da jim ni dolgčas in da jim čas hitreje mine.

Presenetilo naju je, da le manjši delež anketiranih s pogovori rešuje probleme. Zastavlja se vprašanje, na kakšen način se mladi lotijo reševanja problemov, saj ne vidiva druge možnosti kot pogovor. Skrbi naju, da je mogoče prav to tudi razlog, da je toliko nasilja, saj se mladi reševanja problemov lotijo na napačen način. Sprašujeva se tudi, ali je to vzorec obnašanja, naučen iz domačega okolja ali gre morda za stisko mladih, iz katere jim po letih enaki ne morejo pomagati. S starši, pri katerih bi lahko našli največ pomoči, pa komunicirajo mnogo manj. To potrjujejo tudi odgovori na vprašanje o tem, kje največ komunicirajo. Pogovarjanje doma je od šestih možnosti na četrtem mestu. Na prvem mestu je pogovarjanje v šoli s sošolci, sledi pogovarjanje pri prijateljih, nato pogovarjanje v lokalni kavi, šele nato pogovarjanje doma s starši.

H2: Meniva, da mladi najraje komunicirajo s svojimi prijatelji.

Hipoteza se je v celoti potrdila. Na vprašanje, s kom najraje komunicirajo, jih je največ odgovorilo, da s prijatelji. Sledi komuniciranje s sošolci, nato komuniciranje s partnerjem in šele potem komuniciranje s starši.

Razlogi za tako malo komuniciranja doma s starši so lahko različni. Razlog je lahko v nezaupanju ali pomanjkanju časa zaradi prezaposlenosti staršev in njihovega delovnega časa. Starši si zaradi preobremenjenosti in svojih problemov ne vzamejo časa niti za poslušanje niti za pogovarjanje. Tako ne morejo prisluhniti problemom mladostnikov in se ne morejo pogovoriti o možnih rešitvah problemov svojih mladostnikov. Zaradi stresov v službi, zaradi potreb po stalnem prilagajanju zaostrenim pogojem na delovnem mestu, zaradi pomanjkanja časa, denarnih problemov in drugih problemov starši morda na probleme svojih otrok gledajo z drugega zornega kota, in jih niti ne vidijo kot probleme. Zato jim tudi ne posvečajo potrebne pozornosti. Morda je problem na začetku res zanemarljiv in bi ga lahko rešili samo z razgovorom.

H3: Prepričani sva, da pogovarjanje ni mogoče nadomestiti z nobeno drugo obliko komuniciranja.

Ta hipoteza se ni potrdila. Večina jih je mnenja, da potrebo po ustnem komuniciranju lahko nadomesti katera druga oblika komuniciranja. V največji meri jim osebno komuniciranje lahko nadomestijo SMS sporočila.

H4: Sklepava, da si mladi vzamejo dovolj časa za pogovor.

Ta hipoteza se je potrdila. Mladi si namreč vzamejo dovolj časa za pogovor. Na vprašanje, ali menijo, da ljudje dovolj komuniciramo, jih je več kot polovica odgovorila pritrdilno. To hipotezo sva preverjali še z vprašanjem ali se kdaj želijo pogovarjati pa se nimajo s kom. Dobri dve tretjini vprašanih nima teh težav.

H5: Predpostavljava, da telekomunikacijska sredstva, telefoni (mobilni in stacionarni), internet omogočajo več in tudi boljšo komunikacijo.

Hipoteza se je potrdila. To trditev sva preverjali z vprašanjem, na kakšen način najpogosteje komunicirajo. Najpogosteje komunicirajo po mobitelu in stacionarnem telefonu. To je precej več kot tistih, ki najpogosteje komunicirajo osebno, »iz oči v oči« ali po elektronski pošti.

Vprašali sva še po izdatkih za telefon. Med vprašanimi jih največ porabi za mobilni telefon do 5.000 SIT. Dobra polovica jih meni, da izdatek ni visok.

H6: Meniva, da se o osebnih in zaupnih zadevah najlažje pogovarjajo s prijatelji.

Hipoteza se je potrdila. Na vprašanje, s kom se lahko pogovarjajo o osebnih ali o zaupnih zadevah, jih je več kot polovica odgovorila, da se o tem najraje pogovarjajo s prijatelji. Tretjina vprašanih je odgovorila, da se najraje pogovarjajo s starši.

H7: Predpostavljava, da mladi vedno komunicirajo z drugimi, tudi ko ne govorijo, vendar se tega ne zavedajo.

To hipotezo sva preverili z vprašanjem o tem, ali mislijo, da lahko tudi »nekomunicirajo«. Hipoteza se je potrdila, saj je več kot polovica odgovorila, da ne mislijo, da lahko »nekomunicirajo«. Na osnovi tega sklepava, da se zavedajo, da če tudi ne govorijo, dajejo neke signale okolici. Nebesedna komunikacija je še bolj prepričljiva kot besedna. Tudi teorija govori o tem, da z nebesedno ali neverbalno komunikacijo potrdimo tisto, kar smo povedali in povemo še tisto, kar z besedami nismo. Prav gotovo nezadovoljstvo in nestrinjanje še bolj prepričljivo izraziš, če ne odgovoriš na vprašanje, ali se, na primer, ne javiš na telefonski klic. Strinjanje pa lahko prepričljivo potrdiš z objemom, nasmehom, ploskanjem, mimiko obraza in še kako drugače. Veselje izraziš z besedami, vriskanjem, nasmehom, objemom in še zaplešeš lahko.

H8: Predvidevava, da se mladi najraje pogovarjajo o sebi.

Hipoteza se ni potrdila. Najraje se pogovarjajo o dekletih in o fantih. Na drugem mestu je pogovarjanje o prijateljih, sledijo pogovori o šoli in nato pogovori o športu. Šele na petem mestu so pogovori o sebi. V še manjši meri se pogovarjajo o modi in obleki, o aktualnih dogodkih doma in po svetu in o »tračih« iz rumenega tiska.

H9: Sklepava, da mladi brez težav navežejo stike z neznanimi osebami.

Hipoteza se je delno potrdila. Ta trditev je odvisna od tega, kako je oseba zanimiva. Meniva, da je to pokazatelj, da so mladi komunikativni, vendar morajo imeti interes. Tudi temo za pogovor najdejo glede na to, s kom se pogovarjajo.

H10: Ocenjujeva, da večina mladih danes ne zna dobro poslušati.

Hipoteza se ni potrdila. Mladi v največji meri poslušajo tako, da slišijo, kaj jim hočemo povedati in skušajo o tem tudi razmišljati. Tako je prepričana večina vprašanih. Ocenjujeva, da so bili pri tem vprašanju anketirani premalo samokritični, saj razen izjem ne segajo v besedo. Še manjkrat se jim zgodi, da ne vedo, o čem govorijo sogovorniki.

4 ZAKLJUČEK

Komuniciranje – to je način življenja srednješolk in srednješolcev. Na osnovi opravljene raziskave med srednješolci lahko trdimo, da je komuniciranje za mlade izredno pomembno. Zavedajo se, da komunicirajo besedno in nebesedno. Prav tako vedo, da ne obstaja »nekomuniciranje«. Komuniciranje jemljejo mladi predvsem kot sredstvo sprostitve in zabave. Pogovora ne uporabljajo za reševanje problemov. Največ se pogovarjajo o svojih simpatijah. Problem jim ne predstavlja pogovor z znanimi ali neznanimi ljudmi, pomembna je zanimivost osebe. Če jim ni do pogovora, si nataknejo slušalke in poslušajo glasbo ali se spravijo v posteljo in na nič ne mislijo ali pa se zaprejo v svojo sobo. Najpogostejši kraj pogovora je šola, žal se premalo pogovarjajo doma. Največ se pogovarjajo s prijatelji in sošolci, veliko manj pa s starši.

Ocenjujemo, da kljub vsem dobrim izkušnjam, ki jih pridobivajo mladi s pogovarjanjem med seboj, ki jih oblikujejo v zrele osebnosti, predstavlja večji problem dejstvo, da se tako malo pogovarjajo s starši in tako malo pogovarjajo doma.

Razlogi za (pre)majhno komuniciranje doma s starši so lahko različni. Med drugim je razlog lahko v pre zaposlenosti staršev in njihovem delovnem času. Starši si zaradi preobremenjenosti in svojih problemov ne vzamejo časa niti za poslušanje niti za pogovarjanje. Tako ne morejo prisluhniti problemom mladostnikov in se ne morejo pogovoriti o možnih rešitvah problemov svojih mladostnikov. Zaradi stresov v službi, potreb po stalnem prilagajanju zaostrenim pogojem na delovnem mestu, zaradi pomanjkanja časa, denarnih problemov in drugih problemov, starši morda na probleme svojih otrok gledajo iz drugega zornega kota, in jih niti ne vidijo kot probleme. Zato jim tudi ne posvečajo potrebne pozornosti. Morda je problem na začetku res zanemarljiv in bi ga lahko rešili samo z razgovorom. Vendar se problemi kopičijo, mladostnik ostane z njimi sam. Vrstniki s katerimi se družijo, problemom niso dorasli, zato jih mladostnik rešuje na svoj način.

Glede na to, da so med mladimi pojavljajo pereči problemi odvisnosti od mamil, alkohola, in odvisnosti od hrane, postaja okolje nestrpno zaradi drugačnosti. Razširjen je problem izsiljevanja, saj je nasilje med mladimi prisotno že v osnovni šoli. Postavlja se vprašanje, zakaj je tako in kaj se da storiti. Prva pot k reševanju problemov je prav gotovo pogovor.

Mladi so zelo občutljivi na reakcije, ki so drugačne od pričakovanih. Meniva, da bi se mladi še najbolj lahko zaupali staršem, ker jih lahko najmanj razočarajo, a na osnovi ugotovitev iz najine raziskave se z njimi še najmanj pogovarjajo. Razlog je lahko tudi v nezaupanju. Kje so resnični razlogi, pa je tema za naslednjo raziskovalno nalogo.

Nasveti staršem: Vzemite si čas za svoje otroke! Prisluhnite jim, poskušajte jih razumeti, postavite se v njihovo vlogo. Dandanes ni problem v pomanjkanju materialnih dobrin, ampak je problem v pomanjkanju časa in odkritem pogovoru. Starši ste tisti, ki morate iti otrokom naproti. Zakaj morate narediti vi prvi korak? Iz preprostega razloga: vi – starši imate več življenjskih izkušenj.

5 LITERATURA IN VIRI

- DREO, Zlatka. 2003. Pot v poslovni svet. Slovenska Bistrica: IZZI.
- KAVČIČ, Bogdan. 2002. Poslovno komuniciranje. Ljubljana: Ekonomska fakulteta
- KOSI, Tatjana. 2004. Poslovno komuniciranje. Celje: Poslovno-komercialna šola Celje.
- KOŠIR, Manca in Rajko RANFL. 1996. Vzgoja za medije. Ljubljana: DZS.
- MOŽINA, Stane, Mitja TAVČAR, Nada ZUPAN in Ana Nuša KNEŽEVIČ. 2004. Poslovno komuniciranje. Maribor: Obzorja.
- NASTRAN-ULE, Mirjana. 2000. Sodobne identitete v vrtincu diskurzov. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

6 PRILOGE

6. 1 Anketa

ANKETA

Sva dijakinji 4. letnika Poslovno- komercialne šole Celje in delava raziskovalno nalogo na temo komuniciranje. Z anketo želiva dobiti sliko o tem, kako mladi komunicirajo, s čim najpogosteje komunicirajo in kakšen je njihov odnos do komuniciranja.

Prosiva, da si vzamete nekaj časa in izpolnite anketo.
Anketa je anonimna in je namenjena za potrebe raziskovalne naloge »komuniciranje«.

HVALA ZA SODELOVANJE!

Označi ustrezen spol: moški ženska

Vpiši šolo, ki jo obiskuješ:

Obkroži svojo starost:

- do 15 let
- 16 let
- 17 let
- 18 let
- 19 let in več

1. Na kakšen način najpogosteje komuniciraš?

- osebno
- po pošti
- po mobitelu
- po telefonu
- po e-pošti

2. S kom najraje komuniciraš?

- s starši
- s prijatelji
- z babico/dedkom
- s sošolci
- s partnerjem
- s sorodniki



3. Ali misliš, da lahko tudi »nekomuniciraš«?

- da
- ne
- ne vem

4. Kaj storiš, če ti ni do pogovarjanja?

- se zaprem v svojo sobo
- si nataknem slušalke in poslušam glasbo
- grem na sprehod
- se zatopim v knjigo
- se spravim v posteljo in na nič ne mislim

5. Če gredo ljudje, ki jih imaš rad-a živeti, študirat ali delat v drug kraj ali ohraniš stike z njimi preko mobilnega telefona, e-pošte?

- da, ker tako ohraniva stike
- ne, z njim prekinem stike
- z njim se družim in komuniciram le, kadar se srečava v rodnem kraju

6. Če zaradi vsakodnevnih obveznosti ne najdeš časa za druženje s svojimi prijatelji, starši, partnerjem ali jih vsaj pokličeš preko mobilnega telefona in ali jim pošlješ vsaj kakšno sporočilo preko e-pošte?

- da, vedno
- da, velikokrat
- le včasih
- ne, nikoli

7. Ali težko navežeš stik (se pričneš pogovarjati) z neznano osebo?

- da
- ne
- odvisno, kako mi je oseba zanimiva

8. Ali težko najdeš temo za pogovarjanje?

- odvisno, s kom se pogovarjam
- da, težko
- ne, nimam problema

9. S kom se lahko pogovarjaš o osebnih zadevah ali o zaupnih stvareh?

- s starši
- s prijatelji
- s sestro/bratom
- z nikomer

10. O čem se največ pogovarjaš?

- o sebi
- o puncah/fantih
- o športu
- o šoli
- o prijateljih
- o obleki/modi
- o tem, kaj se je zgodilo aktualnega v Sloveniji ali v svetu
- o »tračih« iz rumenega tiska

11. Koliko znašajo tvoji izdatki za mobilni telefon (mesečno)?

-

12. Ali se ti zdi, da je tvoj izdatek za telefon velik?

- da
- ne
- nekateri imajo še višje izdatke

13. Ali se kdaj želiš pogovarjati, pa se nimaš s kom?

- da
- ne

14. Kje se največkrat pogovarjaš?

- doma
- v šoli
- v lokalu
- pri prijateljih
- pri sorodnikih
- zunaj, v naravi

15. Zakaj je pogovarjanje zate tako pomembno?

- ker s pogovorom rešujem probleme
- ker s pogovorom uresničujem svoje življenje
- ker me pogovarjanje sprošča in spravlja v dobro razpoloženje

16. Ali je zate pogovarjanje osnovna potreba, brez katere bi težko živel?

- da
- ne

17. Ali te pogovarjanje:

- sprosti
- veseli
- razvedri

18. Ali se pogovarjaš, da?

- ni dolgčas
- izveš kaj novega
- se razvedriš
- hitreje mine čas

19. Ali misliš, da ljudje dovolj komuniciramo?

- da
- ne
- včasih
- ne vem

20. Ali ti potrebo po ustnem pogovoru lahko nadomesti katera koli druga oblika komunikacije?

- da
- ne

21. Če si na prejšnje vprašanje odgovoril-a z da, katera oblika komunikacije ti lahko nadomesti pogovor?

- SMS sporočilo
- E-pošta

22. Kje spoznaš največ neznancev?

- v šoli
- v trgovini
- na počitnicah
- v lokalih
- na ulici

23. Ali znaš poslušati?

- poslušam tako, da slišim, kaj mi hoče nekdo povedati in skušam o tem tudi razmišljati
- poslušam in že oblikujem odgovor
- velikokrat segam drugim v besedo
- velikokrat se mi zgodi, da sploh ne vem, o čem mi govori sogovornik