

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

INES PANTNER

2019

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

INES PANTNER

KOPER, 2019

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

KOMUNIKACIJSKI ŠUMI PRI OSEBAH Z
DISLEKSIJO NA NJIHOVEM DELOVNEM
MESTU

Ines Pantner

Koper, 2019

Mentor: doc. dr. Ana Arzenšek

POVZETEK

V zaključni projektni nalogi smo se osredotočili na izzive pri komunikaciji oseb z disleksijo. V teoretičnem delu smo na podlagi izhodišč avtorjev podrobneje preučili, kaj je disleksija ter kakšno vlogo ima le-ta v poslovnem komuniciranju. Komuniciranje je namreč nepogrešljiv dejavnik uspešnega poslovanja. V empiričnem delu smo na osnovi intervjujev z zaposlenimi posamezniki z disleksijo izvedli raziskavo, kjer smo spoznavali, ali si vprašani pri svojem delu pomagajo s pripomočki ali strategijami, ki bi lajšale njihove specifične težave pri spoprijemanju z njihovo motnjo. Ugotovili smo, da se osnovna odstopanja v zvezi s vsakodnevnimi opravili na delovnem mestu v večini kažejo na področju pisne poslovne komunikacije in branja besedil. Današnjih pripomočkov za dislektike se intervjuvane osebe ne poslužujejo, saj v času njihovega odraščanja, še ni bilo govora o disleksiji, zato se s težavami spopadali z lastnimi strategijami.

Ključne besede: disleksija, komunikacija, komunikacijski šumi, delovno mesto, strategije, spoprijemanja.

SUMMARY

In this final paper we focused on the communication challenges of people with dyslexia. In the theoretical part we studied the work of various authors and gave a detailed definition of dyslexia and its role in workplace communication. Communication is a necessity for successful work. In the empirical part we conducted a research based on interviews with employees who have dyslexia. We wanted to know whether the employees have any tools or strategies that they use at work to help them with specific difficulties coming from their disability. We discovered that they mostly struggle with their daily work responsibilities when it comes to written work communication and reading texts. However, the interviewed individuals do not use available tools for dyslexic people. The common reason is that they grew up when dyslexia was not yet recognized as a disability and therefore they had to learn to use their own strategies.

Key words: dyslexia, communication, communication noise, workplace, coping strategies, dealings.

UDK: 316.77616.89-008.434.5(043.2)

*Od vseh stvari
je komuniciranje nekaj najlepšega.
(John Dewy)*

*In nekaj najtežjega.
(Janko Berlogar)*

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem svoji mentorici doc. dr. Ani Arzenšek za strokovno pomoč, usmerjanje ter potrpežljivost pri nastajanju zaključne projektne naloge.

Najlepša hvala mojim staršem, starim staršem ter sestri za vso podporo tekom celotnega študija. In Maticu, ki je vedno znal izbrati prave besede.

Zahvala tudi vsem, ki so mi s svojim sodelovanjem omogočili nemoteno ustvarjanje zaključne projektne naloge.

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelevitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč	1
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge	2
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge	2
1.4	Predpostavke in omejitve zaključne projektne naloge	2
2	Teorija komuniciranja	4
2.1	Opredelevitev ter pomembnost komunikacije	4
2.2	Nameni in cilji komunikacije	5
2.3	Komunikacijski proces	5
2.4	Vrste komuniciranja	6
2.5	Pomen komunikacije za podjetje	8
2.6	Pisno poslovno komuniciranje	9
2.7	Ustno poslovno komuniciranje	10
2.8	Stroški poslovnega komuniciranja	11
3	Dejavniki dobre komunikacije v podjetju	12
3.1	Pomen informacij za podjetje	12
3.2	Ovire pri uspešnosti komuniciranja	13
3.3	Premagovanje ovir v komunikaciji	13
4	Disleksija pri odraslih osebah	15
4.1	O pojmu samem	15
4.2	Vzroki in tipi disleksije	16
4.3	Značilnosti disleksije pri odraslih	17
4.3.1	Težave z branjem	17
4.3.2	Težave s pisanjem (disgrafija)	17
4.3.3	Specifične težave na področju matematike (diskalkulija)	18
4.3.4	Težave z organizacijo dela in časa (dispraksija)	18
4.4	Močna področja oseb z disleksijo	18
5	Raziskava	19
5.1	Načrt raziskave	19
5.1.1	Nabor udeležencev v raziskavi	19
5.1.2	Postopek raziskave	19
5.2	Analiza in ugotovitve kvalitativne raziskave	20
6	Diskusija	23
7	Sklep	25
	Literatura	27
	Priloge	29

SLIKE

Slika 1: Viri motenj v komuniciranju.....	13
Slika 2: List papirja skozi oči dislektika	17

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Smeri komuniciranja	7
Preglednica 2: Poklici intervjuvanih	20

KRAJŠAVE

EU	Evropska unija
IS	Informacijski sistem
SSKJ	Slovar slovenskega knjižnega jezika

1 UVOD

Živimo v 21. stoletju ali kar v komunikacijskem stoletju. »Komuniciramo sami s seboj, s prijatelji, z znanci, neznanci, osebami, ki jih imamo radi in s tistimi, ki jih ne maramo. Neredko komuniciramo tudi z živalmi. Komunikacija je tako običajna dejavnost, da jo jemljemo kot nekaj samoumevnega in danega« (Kavčič 1999, 1).

Celo naše življenje se vrti okoli navezovanja stikov in sporazumevanja z drugimi ljudmi. Zahteve po branju, pisanju ter iskanju pomembnih informacij so danes postale neizogibne. V nadaljevanju naše zaključne projektne naloge smo podrobneje raziskali izzive pri komunikaciji oseb z disleksijo na njihovem delovnem mestu.

1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

Poslovno komuniciranje je sredstvo za postavljanje in doseganje ciljev podjetja. Od drugih vrst komuniciranja se ta razlikuje po namenu komuniciranja, cilj pa je usmerjen v uspešno poslovanje podjetja (Fink, Goltnik Urnaut in Števančec 2009, 16). Znano je, da ima dobra komunikacija ključno vlogo pri vseh poklicih, ki zahtevajo delo z ljudmi. V ožjem smislu (govorjenje, pisanje, branje, poslušanje) komunikacija zajema več kot 75 % delovnega časa posameznika. Komuniciranje v najširšem smislu pomeni, da komuniciramo ves čas, saj nekomunicirati sploh ni možno (Fink, Goltnik Urnaut in Števančec 2009, 7).

Disleksija, včasih poimenovana z imenom legastenija, povzroča drugačno nevrofiziološko stanje zaradi drugačnega delovanja možganov (Disleksija pomoč in info 2010). Pringle Morgan, znan kot oče disleksije, je motnjo definiral kot specifični primanjkljaj v razvoju branja in pravopisa, ki pa ni posledica neprimerne šolanja, motnje v duševnem razvoju ali zaznavnih težav (Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše Ljubljana 2015, 316). V javnosti je disleksija še vedno znana kot težava otrok pri pisanju, branju, obračanju črk ter specifičnih težav, ki so prisotne tudi pri matematiki. Disleksija v odraslem obdobju ne izgine, zgolj spremeni svoj izraz. Težave, kot so zamenjava in izpuščanje črk, se zmanjšajo, grda pisava pa se več ali manj prilagodi (Disleksija 2010).

Osebe s to motnjo imajo bolj razvito desno hemisfero možganov, kar pomeni, da so njihove sposobnosti pogosteje razvite v glasbi, plesu in na drugih ustvarjalnih področjih. Navadno se dislektiki soočajo s problemi, kot so logične naloge, pisanje, branje in pomnjenje daljših vsebin. Na podlagi simptomov disleksije je moč omenjeno povezati s poslovnim komuniciranjem v podjetju, kjer so osebe z disleksijo zaposlene.

V okviru zaključne projektne naloge smo preučili, kako se dislektiki različnih poklicev in na različnih delovnih mestih znajdejo v organizaciji, v kateri delujejo. Najprej smo se osredotočili na teorijo komuniciranja. Preučili smo, kakšni so proces, nameni in cilji komunikacije. V naslednji točki smo se poglobili v poslovno komuniciranje, s katerim smo

ustrezno povezali tipične simptome disleksije. Po pregledu relevantne literature smo izpeljali raziskovalni problem. Ugotavljali smo, kje prihaja do motenj v komunikaciji pri osebah z disleksijo in spoznali možnosti za premagovanje ovir pri le-teh.

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen zaključne projektne naloge je bil podrobneje preučiti vlogo disleksije pri komuniciranju na delovnem mestu. Želeli smo namreč ugotoviti, kako se osebe z disleksijo znajdejo pri pisanju, branju in razumevanju besedil. Zanimalo nas je tudi, ali na delovnem mestu uporabljajo pripomočke ali strategije, ki jim lajšajo delo.

Težave, s katerimi se vsakodnevno srečujejo dislektiki, še ne pomenijo, da te osebe ne morejo imeti uspešne poklicne kariere. Poklicna področja, kjer beležijo največ oseb z disleksijo, so arhitektura, psihologija, notranje in zunanje oblikovanje, oblikovanje različnih materialov, športne dejavnosti, glasba, računalništvo, elektronika in mehanika, grafika, fotografiranje, kulinarika in gledališka umetnost (Kesič Dimic 2010b).

Na podlagi naših opažanj smo dognali, da je ozaveščenost splošne populacije o disleksiji v Sloveniji še vedno nizka, posebej neraziskano pa je delovanje oseb z disleksijo na njihovem delovnem mestu. Zatorej je zastavljen cilj te naloge podučiti, kaj je disleksija in kako se njeni simptomi kažejo na delovnem mestu, kjer dislektiki delujejo. Mnogokrat so ljudje, ki "ne znajo" brati, črkovati ali pa imajo različne motnje pri komuniciranju, označeni za neumne, a je ozadje lahko povsem drugačno.

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge

V zaključni projektni nalogi smo uporabili naslednje metode raziskovanja: metoda kompilacije, metoda deskripcije, metoda spraševanja in metoda analize vsebine.

Zaključno projektno nalogo smo razdelili v dva dela. Teoretični del naloge temelji na pregledu domače ter tuje strokovne literature, kjer so predstavljeni različni pogledi avtorjev in opredeljeni ključni pojmi, nanašajoči se na komunikacijo in disleksijo.

V raziskovalnem delu naloge smo opravili intervju s petimi osebami z disleksijo, ki opravljajo različne poklice. Ker intervjuvanci prihajajo iz različnih regij Slovenije, smo intervju opravili s pomočjo mobilnega aparata in e-pošte. V raziskavi smo skušali ugotoviti, kako se dislektiki znajdejo na svojem delovnem mestu, hkrati pa vsa teoretična spoznanja preveriti na praktični ravni. Menimo, da smo s kombinacijo metod dosegli zadani cilj raziskave.

1.4 Predpostavke in omejitve zaključne projektne naloge

Izhajali smo iz naslednjih predpostavk: da bodo vsi zbrani podatki realni, da bo večina naših intervjuvancev imela probleme pri rokovanju s števili, sestavljanju in razumevanju pisnih

izdelkov, k čemur se priključuje oteženo branje. Največji izziv pri raziskovanju smo videli v iskanju ljudi z disleksijo v organizacijah in v njihovi pripravljenosti k sodelovanju v raziskavi. Ker so simptomi disleksije pri nekaterih dislektikih skoraj neopazni, je verjetno, da oseba velikokrat sama ne ve, da z njo živi.

Zaradi želje, da bi na vprašanja odgovarjali ljudje iz različnih poklicev in na različnih delovnih mestih, smo osebe z disleksijo iskali s pomočjo socialnega omrežja Facebook v skupini Disleksija.

Analiza zbranih podatkov intervjujev je temeljila na odgovorih petih nenaključno in priložnostno izbranih oseb z disleksijo, ki delujejo v različnih poklicih, prihajajo iz različnih regij ter zastopajo različne starostne skupine.

2 TEORIJA KOMUNICIRANJA

Daniels in Spiker (1994, 27) nam nakazujeta definicijo komuniciranja v naslednjih stavkih: »Komuniciranje predstavlja skupen pomen, ki ga oblikujejo dve ali več oseb s pomočjo verbalne ali neverbalne transakcije. Temeljna sestavina za komuniciranje pa je verbalna ali neverbalna informacija. Dve ali več oseb, ki so vključene v verbalno ali neverbalno transakcijo, je s tem vpletenih v oblikovanje, sprejemanje ter interpretacijo take informacije. Pri tem se komuniciranje zgodi do te mere, do katere je rezultat tega procesa skupen pomen ali interpretacija.«

2.1 Opredelitev ter pomembnost komunikacije

Beseda komuniciranje izhaja iz latinske besede *communicare*. Ta naj bi pomenila posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet. Komuniciranje je proces prenašanja informacij z medsebojnim sporazumevanjem (Lipičnik 1997, 138). Udeleženci si izmenjujejo informacije, znanje in izkušnje, se sporazumevajo, spreobračajo ali pa nadzorujejo ljudi, s katerimi prihajajo v medsebojni stik. Medosebno komuniciranje se zgodi, ko oseba odgovori na prejeto sporočilo ter mu pripiše nek pomen (Kreps 1990, 25).

Komunikacija je več kot zgolj govorjenje. Kljub knjigam ter številnim definicijam različnih avtorjev ostaja koncept besede precej nejasen. Sprva je bila beseda komunikacija v družbi znana v zvezi z izmenjavanjem dobrin, šele kasneje so njen pomen omejili na prenos misli, besed itd. (Erčulj in Vodopivec 1999, 6).

Za Kavčiča (1999, 1) je komuniciranje ena izmed pomembnejših dejavnosti, ki omogoča obstoj ter razvoj tako posamezniku kot organizaciji. Skoraj vsak trenutek smo v zavednem stanju v fazi komuniciranja. Komuniciramo vedno in povsod – doma, v službi, ko smo na poti domov in na delo, komuniciramo tudi v prostem času itd. Komuniciranje je torej neizogibno ter spremlja posameznika skozi vso njegovo življenje. Greene (1991, 2) meni, da: »[m]ojstri komunikacije že na veke obvladujejo planet, zato je umetnost komuniciranja ključ do uspeha v politiki, poslovnem svetu, izobraževanju in družini.«

SSKJ pojem komunicirati opredeljuje kot izmenjavati, posredovati misli, informacije, sporazumevati se. Komunikacijo pa definira kot sredstvo, ki omogoča izmenjavo, posredovanje informacij (Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU 1970-1991).

Smrekarjeva (2010) je zapisala slednje: »Nelson Mandela je nekoč dejal, da za doseganje vrhunskih rezultatov in motivacijo ljudi samo vodenje z zgledom ni dovolj.« Je veliko več. V podjetjih bi komunikacija morala potekati dovolj jasno, dosledno in pravočasno. Bistvenega pomena predstavlja omogočanje prejemanja povratnih informacij zaposlenih oz. podrejenih k nadrejenim.

2.2 Nameni in cilji komunikacije

Eden izmed dejavnikov, ki določajo obliko komuniciranja, je namen. Namen komunikacije je povezovanje ljudi v druženju, izražanju potreb in želj. Obliko komuniciranja bo pošiljatelj določil na podlagi svojega cilja, časa, ki ga ima na razpolago, vsebine ter navsezadnje z upoštevanjem naslovnika in njegove starosti, izobrazbe ter s številom prejemnikov itd.

Možina, Tavčar in Kneževič (2004, 19) v svojem delu pojasnjujejo pomembnost zastavljenih ciljev komuniciranja. Ti naj bi bili merljivi, dosegljivi in izzivni. Da dosežemo merljivi cilj, moramo tekom komuniciranja vedeti, ali komuniciramo dobro ter pravilno. Cilji postanejo dosegljivi takrat, ko smo jih zmožni zastaviti realno. Dobro komuniciranje je plod vseh sodelujočih, ki jih je potrebno v naprej ustrezno izzvati oz. pritegniti, da celotno komuniciranje poteka uspešno. Avtorji kot glavni cilj navajajo še znanje prejemnika, da dano informacijo ustrezno uporabi pri svojih aktivnostih.

2.3 Komunikacijski proces

Komuniciranje v najširšem smislu pomeni pošiljanje ali izmenjavanje informacij. Glavne sestavine komunikacijskega procesa so pošiljatelj, prejemnik, sporočilo in komunikacijska pot (Heliodor 2001, 36-37).

Pošiljatelj predstavlja osebo, katera zbrane podatke oz. sporočilo posreduje naprej k prejemniku, pri tem pa naj bi upošteval temeljna pravila komuniciranja (Možina 1986, 12). Prvo pravilo služi za ugotavljanje pristojnosti. Pošiljatelj mora pred posredovanjem sporočila preveriti svoja pooblastila. Drugo pravilo pošiljatelju daje odgovornost, da le-ta prejemniku preda čim bolj jasno definirano sporočilo, saj je od tega odvisna naslovnikova razumljivost vsebine in kako se bo na omenjeno odzval. Pošiljatelj mora s sporočilom dati naslovníku vedeti, kaj je želel udejanjiti s poslanim, nadalje pa uvideti približno verjetnost realizacije poslanega. Prejemnik se lahko sooči z nerazumevanjem vsebine zaradi pošiljateljeve slabe selekcije in kodiranja sporočila. T. i. kriterij selekcije lahko postane kočljiv proces, saj informacije preoblikuje do mere, da postane njihov pomen pomanjkljiv ali irelevanten.

Prejemnik je oseba ali skupina, ki sprejme ter dekodira pošiljateljevo sporočilo. Komunikacija je dovolj dobra le v primeru, če prejemnik dobljeno sporočilo razume. Na razumevanje sporočila pa imajo vpliv tudi znanje ter spodobnosti prejemnika.

Sporočilo je množica informacij, katere so s strani pošiljatelja prenesene k prejemniku. Najboljše sporočilo je brez nepotrebnih fraz ali besed, kratko in jedrnato, da prejemnik dojame bistvo sporočila. Kavčič (1999, 6) pravi, da so sporočila verbalna ali neverbalna gesla bodisi simboli, ki jih sporočevalec oz. pošiljatelj posreduje prejemniku.

Komunikacijski kanal je fizično sredstvo, ki poskrbi za prenos pošiljateljevega sporočila k prejemniku. Informacijska zmogljivost kanala je število informacij, ki jih prenašamo po komunikacijskem kanalu. Lahko gre za neposredno komunikacijo, ki velja za izredno zmogljiv kanal, saj prenaša besedno komunikacijo ter neverbalne simbole. Posledično se med sogovorcema sproti odpravljajo vsa morebitna nerazumevanja. Med komunikacijske kanale prištevamo še pisma, telekomunikacijska sredstva, tehnične pripomočke.

Komunikacija je učinkovita ob minimalni porabi sredstev in takrat, ko prejemnik sporočilo razume na način, kot je to hotel pošiljatelj. Uspešna komunikacija predstavlja opravljene zastavljene naloge in dosežene cilje (Možina, Tavčar in Knežević 2004, 19).

V proces komuniciranja dveh oseb Možina, Tavčar, Zupan in Knežević (1995, 45) uvrščajo sedem bistvenih korakov:

- 1 Pošiljatelj posreduje sporočilo. Do tega ga privedejo njegove namere, čustva ter misli.
- 2 Sporočilo kodira. Pošiljatelj prevede svoje namere, čustva ter misli v obliko, ki je pripravljena za prenos.
- 3 Kodirano sporočilo pošiljatelj odpošlje naslovniku.
- 4 Sporočilo potuje po komunikacijskem kanalu oz. po komunikacijski poti.
- 5 Po prejetju naslovnik sporočilo dekodira in interpretira njegov pomen.
- 6 Sledi odziv naslovnika na sporočilo. Ponovi se proces v nasprotni smeri.
- 7 V vsakem od zaporedno opisanih korakov lahko pride do problema, t. i. šuma oz. motnje. Med šume uvrščamo vse pojave, ki ovirajo uspešno komunikacijsko pot od pošiljatelja do prejemnika.

2.4 Vrste komuniciranja

Komuniciranje je moč razdeliti v skupine s pomočjo različnih kriterijev. Najpogostejše klasifikacij so (Mihaljčič 2006, 16-19):

- glede na razdaljo med udeleženci;
- glede na število sodelujočih;
- glede na smer komuniciranja (eno- in dvosmerno);
- formalno in neformalno komuniciranje;
- vertikalno in horizontalno komuniciranje;
- komuniciranje glede na obliko.

Glede na razdaljo med udeleženci (indirektno in direktno komuniciranje)

Posredno oz. indirektno komuniciranje poteka med sogovorcema na daljavo, torej med pošiljateljem in prejemnikom sporočila stoji tehnično sredstvo. To vrsto komuniciranja opravljamo s pomočjo mobilnega aparata, elektronske pošte itd. Pri neposrednem oz. direktnem komuniciranju pa si sogovornika gledata iz oči v oči. Primeri takega komuniciranja so pogovori v pisarni, sestanki, seminarji itd.

Glede na število sodelujočih (osebno, medosebno in javno komuniciranje)

Pri intrapersonalnem oz. osebnem komuniciranju posameznik komunicira sam s seboj. V svojih mislih sprejema odločitve, razmišlja, kaj je dobro in kaj ne. Samogovor torej poteka neprestano. Intrepersonalno oz. medosebno komuniciranje je komuniciranje, ki se odvija med dvema ali več ljudmi. Ta vrsta komuniciranja je značilna za člane družine, prijatelje, kupce in prodajalce itd. Javno komuniciranje poteka s pomočjo množičnih medijev. Le-ti posredujejo ljudem različne vrste informacij: politične, kulturne, športne vsebine itd.

Glede na smer komuniciranja (enosmerno in dvosmerno komuniciranje)

Pri enosmerni komunikaciji teče informiranje oz. dajanje napotkov posamezniku, pri tem pa se ne pričakuje njegovega odgovora, zato se to komuniciranje ne smatra pod pravo komuniciranje. Deluje uradno in ne prihaja do medsebojnega reagiranja ali vplivanja. Čeprav komunikacija velja za hitro in na videz urejeno, se prejemnik vseeno znajde v podrejenem položaju. Dvosmerna komunikacija pričakuje povratni odgovor, dogovor ali izmenjavo mnenj. Za to obliko porabimo veliko več časa, prejemnika pa sta v enakopravnem položaju.

Preglednica 1: Smeri komuniciranja

	PREDNOSTI	SLABOSTI
enosmerno komuniciranje	poteka hitreje v primerjavi z dvosmernim, ne prihaja do nerazumevanja ter dvoumja, na videz bolj urejeno od dvosmernega	prejemnik v podrejenem položaju
dvosmerno komuniciranje	prejemnika sta v enakopravnem položaju, zaradi sprotnega pojasnjevanja nerazumljivosti, velja za bolj učinkovito kot enosmerno	terja več časa kot enosmerno komuniciranje

Vir: Mihaljčič 2006, 16.

Formalno in neformalno komuniciranje

Formalno komuniciranje temelji na ukazih in navodilih. Uporabljajo se vnaprej določeni kanali z jasno zasnovanimi sporočili. Upoštevajo se delovanje na različnih organizacijskih nivojih, delovnih mestih ter podajanje navodil zaposlenim. Neformalno komuniciranje

zadovoljuje potrebe zaposlenih. Ta vrta komunikacijske mreže se oblikuje zaradi prijateljstev, skupnih osebnih interesov ipd. Preko le-te se formalna sporočila pregledujejo, dopolnjujejo, potrjujejo (Počkar 2008, 52). Neformalno komuniciranje ima velik vpliv na uspešnost in pripadnost skupini.

Vertikalno in horizontalno komuniciranje

Splošno lahko komunikacijo v podjetju delimo na vertikalno in horizontalno raven (Počkar 2008, 52). Vertikalno komuniciranje poteka med dvema družbenima skupinama. Deli se na komuniciranje navzdol in navzgor. Komuniciranje navzdol je predajanje pomembnih informacij, poteka pa od višje hierarhije proti nižji. Nadrejeni svojim podrejenim predajajo navodila za delo, hkrati pa sporočajo ocene za že opravljeno delo zaposlenih itd. Komunikacija navzgor poteka, ko podrejeni nadrejenim pošiljajo predloge, poročila, razne opažene probleme itd. Horizontalno komuniciranje poteka znotraj družbene skupine zaposlenih, delujočih na isti hierarhični ravni, razvija odnose in predstavlja kanal za razreševanje konfliktov. Berlogar (1999, 21) objasni tri probleme horizontalnega komuniciranja: teritorialnost (odpor delavcev do njihovega vključevanja v aktivnosti), specializacija (raba posebnih terminov) in pomankanje motivacije (zaradi tega problema management horizontalno komuniciranje označuje nekoristno oz. odnose med zaposlenimi vidi kot klepetanje).

Komuniciranje glede na obliko

Besedno oz. verbalno komuniciranje za sporazumevanje uporablja besede. Lahko je govorno ali pisno. Čeprav je besedno veliko hitrejše in ga lahko sliši večja množica ljudi, je vseeno zanesljivejše pisno komuniciranje, saj pušča trajno sled, medtem ko pri govornem izrečene besede lahko spremenijo svoj pomen. Nebesedno oz. neverbalno komuniciranje se kaže s celotnim telesom, mimiko obraza, gestami in se ga mnogokrat ne zavedamo. Ule (2005, 195) neverbalno komunikacijo prikaže za izrazitejšo, saj čustev ter občutkov ni lahko skriti.

2.5 Pomen komunikacije za podjetje

Komunikacija je znatnega pomena v vsakdanjem življenju in poslovnem svetu. Družbena delitev dela je doprinesla k nastanku podjetij, delitev dela v le-teh pa zahteva predvsem koordinacijo ter usmerjanje. Podjetja so družbene skupine, ki stremijo k uresničevanju v naprej določenih ciljev. V teh skupinah delujejo posamezniki, ki imajo pomembno vlogo za podjetje, hkrati pa tudi določene pravice in obveznosti, delovne naloge, pristojnosti itd.

Delovanje podjetja je usklajeno takrat, ko pretok informacij med zaposlenimi poteka neovirano. V podjetjih, pa četudi manjših, navadno ne komunicira vsak z vsakim. Zaradi tega

se je izoblikovala t. i. komunikacijska mreža oz. informacijski sistem, v nadaljevanju IS. IS predstavlja skupek vseh medsebojno povezanih komponent, katerih namen je oskrbovanje posameznikov z informacijami, ki jim služijo pri odločanju (Počkar 2008, 52).

Poslovno komuniciranje obravnava poslovanje podjetij, denimo, kako se pravilno lotiti in opraviti dane naloge in obveznosti ter dogovori, kdo v podjetju je za njih pristojen. Za vsako podjetje je odločilna ciljna komunikacijska naravnost, ki podjetjem narekuje postavitev in izpolnitev zadanih ciljev. V poslovnem komuniciranju poteka pretežno formalno, prisotno pa je tudi neformalno komuniciranje. Odstotek vsakega je odvisen od velikosti in kulture posameznega podjetja. V primeru manjšega podjetja običajno prevladuje neformalno komuniciranje, saj je med posamezniki oz. zaposlenimi več neposrednih stikov. Poslovno komuniciranje pa lahko poteka znotraj ali zunaj podjetja. Interno poslovno komuniciranje se vrši znotraj podjetja med različnimi ravni. Eksterno poslovno komuniciranje se odvija navzven, podjetje – okolje. Pod okolje se uvrščajo dobavitelji, država, kupci oz. odjemalci itd. (Počkar 2008, 53).

2.6 Pisno poslovno komuniciranje

Kavčič (1999, 99) v svojem delu ugotavlja, da so pri pisnem poslovnem komuniciranju glavni nosilci sporočila znaki. Pisno komuniciranje je zapisan jezik, ki služi kot povezovanje med sporočevalcem in prejemnikom. Posredujemo ga lahko z osebno predajo, prek računalniških komunikacijskih mrež, pošte ali posebnih služb za dostavo pošilk – GLS, DHL itd. Med najpogostejše oblike računalniškega komuniciranja spadajo elektronska sporočila. Za le-te velja, da so bolj neformalna ter spontana, prav tako pa ne zahtevajo posebne formalne oblike. Zaradi naštetih lastnosti je elektronsko sporočilo t. i. tekoči trak idej (Erčulj in Vodopivec 1999, 12–13). Pod načine pisnega komuniciranja v organizaciji spadajo še interna sporočila, oglasne deske in nabiralniki predlogov, kamor zaposleni oddajajo svoje predloge.

Kot vsako komuniciranje je tudi pisno izpostavljeno določenim prednostim in pomanjkljivostim. Pod prednosti Kavčič (1999, 100) uvršča: dokumentarnost, dokazno vrednost sporočila ter natančnost sporočanja. Dokumentarnost sporočila ima veliko prednost – arhiviranje sporočil. Pisno sporočilo je moč shraniti in ponovno najti. Podjetja ali posamezniki, ki so deležni množičnega prejemanja pisnih sporočil, imajo poseben način shranjevanja le-teh. Shranjuje se lahko po različnih klasifikacijah, denimo po sporočevalcih, po vsebini, po časovnem zaporedju ipd. Dokazna vrednost sporočila predstavlja prednost zaradi trajnosti pisnega sporočila. Lahko ga vedno znova analiziramo, prav tako pa ne spremeni svoje vsebine. Natančnost sporočanja je pomembna, ker je nastanek pisnega sporočila daljši kot izgovorjene besede, zato ga avtor lahko sestavlja kontrolirano ter spremeni, preden ga posreduje. Verjetnost, da pride do nesporazuma med pošiljateljem ter prejemnikom, je majhna, saj je bilo sporočilo napisano premišljeno.

Med pomanjkljivostmi Kavčič (1999, 100) omenja relativno počasnost, manjšo zasebnost in manjšo zanesljivost sporočanja. Relativna počasnost sporočanja pojasni, da pisna sporočila terjajo svoj čas priprave, obdelave, prenosa ter prebiranja. Komunikacijska pot prenosa pisnih izdelkov se je z razvojem tehnologije bistveno skrajšala. Manjša zasebnost sporočanja predstavlja zaseben pogovor med dvema oseba. Problemi se pojavijo, ko sporočila ne prejme želena oseba, ko pošiljatelj zapiše napačen naslov prejemnika ali pa ko pride do kraje dokumentov itd. Manjša zanesljivost sporočanja je pri pisnem komuniciranju manjša kot pri ustnem.

2.7 Ustno poslovno komuniciranje

Človek je bil že pred 500.000 leti sposoben govora. Še pred tem se je sporazumeval s pomočjo neartikuliranih glasov. Z njimi je izražal svoje razpoloženje ter čustva (Mihaljčič in Šantl – Mihaljčič 2000, 20). Kavčič (1999, 151) v svojem delu obrazloži, da se ustno komuniciranje v poslovnem svetu uporablja pogosteje kot pisno ter da so nekatere slabosti ustnega hkrati prednosti pisnega komuniciranja.

Med prednosti ustnega poslovnega komuniciranja Kavčič (1999, 152-153) šteje hitrost poslovnega komuniciranja, celovitost sporočanja pomena, omogočanje presojanje Zaradi potreb po hitrem dogovarjanju v poslovnem svetu ima ustno komuniciranje danes ključen pomen. Večina podjetnikov se za posel dogovori v nekaj minutah pogovora, kar bi pri pisnem komuniciranju trajalo dlje. Sprotno se rešujejo tudi vsi nastali nesporazumi in nerazumevanja. Za celovito sporočanje pomena obstaja več načinov posredovanja informacij, saj lahko z neverbalno komunikacijo poleg pomena izrečenih besed zaznamo tudi sogovorčeve kretnje, njegovo držo telesa itd. Celovitost sporočanja omogoča presojanje skladnosti, kar pomeni, da naslovnik na podlagi sporočenega namena upošteva tako verbalen kot neverbalen način, torej preveri, kolikšna je skladnost sporočanja med njima. Neposredno preverjanje razumevanja sporočila se pojavi, ko prejemnik sporočila vsebine ne razume, kot bi to želel sporočevalec, kar vodi do nesporazuma. Neposredno komuniciranje takšna nerazumevanja sprotno odpravlja oz. daje možnost sporočevalcu, da lahko poskrbi, da do njih ne prihaja. Večjo zasebnost sporočanja predstavlja ustno komuniciranje, ki velja za relativno varno obliko komuniciranja. Verjetnost, da bi sporočilo prejel napačen posameznik, je skoraj nična. Tu "nevarnost" predstavlja prisluškovanje ali vohunstvo.

Ustno poslovno komuniciranje ima prav tako svoje pomanjkljivosti. Kavčič (1999, 153–154) navede najpomembnejše omejitve: ustno komuniciranje ni dokumentirano, ima manjšo dokazno vrednost in manjšo natančnost sporočanja. Ustno komuniciranje ni dokumentirano, čeprav dobro vemo, da so izrednega pomena skrbno zapisana ali posneta sporočila. Manjša dokazna vrednost priča o tem, da se pomen ustnega komuniciranja razlikuje od družbe do družbe. Ponekod ustno enačijo s pisnim komuniciranjem, torej ravnajo po načelu »obljuba dela dolg«, spet drugje beseda ne pomeni veliko. Manjša natančnost sporočanja zaradi hitrega

oblikovanja sporočila pri ustnem poslovnem komuniciranju privede do tega, da je le-to povedano manj premišljeno, saj sporočevalec sporoči vsebino po trenutnem navdihu.

2.8 Stroški poslovnega komuniciranja

Kot navaja Kavčič (1999, 66–68) stroške komuniciranja delimo na denarne in nedenarne. Denarne stroške komuniciranja je moč izmeriti v denarni obliki in jih porazdeliti na naslednje stroške:

- stroški opreme za komuniciranje: sem spada oprema večje vrednosti in se po daljši uporabi amortizira: računalniška oprema, mobilni aparati itd.;
- stroški materiala: material, ki ga uporabljamo za produciranje pisnih vsebin oz. sporočil: papir, pisala, kuverte ipd.;
- stroški dela: namenjeni so zaposlenim za čas, ki ga porabijo za komuniciranje v vseh oblikah;
- stroški komunikacijskih storitev drugih: telefonske naročnine, stroški poštnine itd..

Kot je že razvidno iz naštetega, je obseg denarnih stroškov poslovnega komuniciranja pretežno velik, kar zahteva racionalnost. Nedenarni stroški pa so tisti, katere podjetje dejansko ima, a jih ni mogoče izraziti v denarni obliki. Sem spadajo posledice neustreznega poslovnega komuniciranja znotraj ter zunaj podjetja. Mednje prištevamo slabe odločitve v podjetju, nerazumevanje zaposlenih znotraj podjetja, če podjetje ne dosega zadanih ciljev, neustrezno zaposlovanje novih kadrov v podjetju, prisotnost negativnih čustev, nizko produktivnost podjetja in prekinjena poslovna razmerja ali pogajanja.

3 DEJAVNIKI DOBRE KOMUNIKACIJE V PODJETJU

Konflikti so v podjetjih velikokrat izid komunikacijskih šumov. Zaradi prevelikega pretoka informacij lahko prihaja do zanemarjenja pomembnih. Nadrejeni so morebiti pripravljene slišati samo njim ljube informacije. Problem je lahko tudi s strani zaposlenih, saj jih sporočanje negativnih, a pomembnih, informacij svojim vodjem lahko spravlja v zadrego. Prej naštetih možnosti vodita v napačne odločitve, slabe izdelke ali storitve, zaposlene pa privedeta v odpore do sprememb ipd. Komunikacija velja za uspešno, ko se doseže željeni cilj, vsi udeleženci pa imajo od tega korist (Heliodor 2001, 47).

3.1 Pomen informacij za podjetje

V podjetjih se vsakodnevno obdela znatna količina informacij. A le informacije, ki jih podjetje lahko uporabi za odločanje ter delo, so zanj koristne (Kavčič 1999, 68).

Po Hodge in Anthony (1988, 167–173) je izbranih pet karakteristik, pomembnih pri vrednotenju za podjetje važnih informacij. Prva karakteristika opisuje pomembnost informacij. Pomembnejša kot je, večja je njena vrednost. Za zaposlenega vsaka informacija predstavlja drugačen pomen zaradi različnih delovnih mest in položajev. Podjetje se zanaša tudi na strateške informacije, katere so zanj izrednega pomena. Le-te oblikujejo vprašanja, od katerih je odvisno tržno preživetje podjetja: kaj proizvajati, za koga, na katera tržišča se usmeriti, katero strategijo ubrati itd. Druga karakteristika je kakovost informacij. Informacijam podjetje najbolj zaupa takrat, ko so te kakovostne oz. spodobne in prikazujejo realno sliko. Tu velja omeniti, da kakovostnejše kot informacije so, višja bo njihova cena. Kljub vsemu je večina informacij še vedno nepopolnih. Tretjo karakteristiko avtorja imenujeta količina informacij. Ves čas se poraja vprašanje, kolikšna je idealna količina informacij ter racionalna cena zanje, da se podjetje z njihovo pomočjo odloča po merilu uspešnosti. Te parametre je težko ali celo nemogoče izmeriti. V podjetjih velikokrat prihaja do informacijske preobremenjenosti, kar zaposlenega privede do občutka nepomembnosti vseh informacij, tudi tistih, ki bi jih sicer lahko uporabili. Pravočasnost informacij predstavlja četrto karakteristiko, ki potrjuje, da imajo informacije svojo časovno dimenzijo, zato je za vsako podjetje pravočasnost uporabe določenih informacij ključnega pomena pri odločanju. Podjetja s pomočjo preteklih in sedanjih dogodkov predvidijo razplet prihodnjih. A vendar je težko napovedati prihajajoče se trende, zato je vsako odločanje podjetja podvrženo tveganju. Pod zadnjo, peto, karakteristiko beležimo dostopnost informacij. V podjetjih osebe, ki sprejemajo takšne ali drugačne odločitve, uporabijo zgolj tiste informacije, ki so jim v času odločanja dostopne. Managerji navadno uporabljajo dostopnejše in posledično manj kakovostne informacije, vzroki za to so nižji stroški le-teh, omejen dostop do informacij, sistem zaščite uporabe osebnih podatkov.

3.2 Ovire pri uspešnosti komuniciranja

Občasno v komunikacijskem procesu prihaja do sprememb prvotne sporočilnosti, bodisi namerno ali nenamerno, najpogosteje pri hierarhičnem vertikalnem komuniciranju. Gre za pošiljanje napačnih informacij od delavcev k nadrejenim (Kavčič 1999, 42–43). Ko komunikacija med pošiljateljem ter prejemnikom ne poteka skladno s prvotnim namenom, se pojavijo motnje v fazah procesa komuniciranja, kar povzroči entropijo komuniciranja. Entropijo komuniciranja so Možina, Kavčič, Tavčar, Pučko, Ivanko, Lipičnik, Gričar, Repovž, Vizjak, Vahčič, Rus in Bohinc (1994, 13) prikazali kot »izgubo«, ki nastane med prenosom sporočila, saj se lahko le-to popači in izgubi svoj prvoten pomen.

Možina, Tavčar in Kneževič (2004, 75) so v komuniciranju predstavili tri vrste motenj: Prva je motnja, nastala zaradi medsebojnega nerazumevanja pošiljatelja in prejemnika, ki sta v medsebojnem odnosu tujca. Ta motnja je izid njune neuglašenosti misli in občutkov, med njima ni čutiti empatije. Druga motnja je motnja nesporazumov. Pojavi se, ko naslovnik v vsebini sporočila ne vidi pomena, kot je to želel doseči pošiljatelj. Motnja navadno nastane kot rezultat razlik med jeziki, kulturami ipd. Tretja motnja nastopi na komunikacijski poti, kot posledica izgubljenih, zamujajočih se informacij (npr. pisma). Za to motnjo se krivi predvsem slabo komunikacijsko zvezo.



Slika 1: Viri motenj v komuniciranju

Vir: Možina, Tavčar in Kneževič (2004, 75).

Na sliki 1 je prikazan vsak element v procesu komuniciranja in motnje, ki lahko pri tem nastanejo.

3.3 Premagovanje ovir v komunikaciji

Da bi ovire oz. motnje v komunikaciji uspešno preprečili, moramo poiskati njihov prvotni izvor. Ta lahko tiči pri pošiljatelju, prejemniku ali na komunikacijski poti (slika 1). Možina, Tavčar in Kneževič (2004, 76) pojasnijo, da je pri komuniciranju važno razumevanje sporočenega. Paziti je potrebno tudi na preobilnost informacij v sporočilo. Prevelika količina le-teh posamezniku prej škodi kot koristi. V tem primeru velja pravilo, da se naslovniku javijo

le bistvene informacije. Berlogar (1999, 198) smatra, da so rešitve za premagovanje ovir oz. motenj v komunikaciji preprosto uporabljen jezik in aktivno poslušanje, ki sogovorcema ponudi možnost, da pomen sporočila razumeta na način, kot je bilo to predvideno.

Ključno je pravočasno odkrivanje in odpravljanje vseh sprotno nastalih motenj tekom komuniciranja. Možina, Kavčič, Tavčar, Pučko, Ivanko, Lipičnik, Gričar, Repovž, Vizjak, Vahčič, Rus in Bohinc (1994, 573) v svojem delu naštejejo sedem različnih možnosti za uspešno premagovanje komunikacijskih ovir:

- 1 Uravnavanje pretoka informacij: V podjetjih naj do vodilnih oseb krožijo samo pomembne informacije, saj zasičenost z nepomembnimi podjetju škodi.
- 2 Spodbujanje povratnih informacij: V povratnih informacijah, dajo prejemniki pošiljatelju sporočila vedeti, v kolikšni meri je bilo sporočilo razumljeno. Prejemnik lahko povratno informacijo izrazi tudi neverbalno.
- 3 Uporaba preprostega jezika: Nadrejeni naj bi svojim zaposlenim pošiljali berljiva oz. brez nepotrebnih tujk napisana sporočila, da ga bodo le-ti dobro razumeli, obenem pa ne bo prihajalo do morebitnih nejasnosti.
- 4 Aktivno poslušanje: Vsak manager v podjetju, bi moral imeti lastnosti dobrega poslušalca.
- 5 Zadrževanje negativnih čustev: V primeru pretiranega izražanja negativnih čustev lahko omenjeno vodi v popačenje sporočila. Prejemnik pa si zaradi tega napačno obrazloži pomen vsebine.
- 6 Uporaba neverbalnih znakov: Z uporabo teh znakov lahko poudarimo rdečo nit samega besedila, prav tako pa si dovolimo izraziti še svoje občutke. Paziti moramo le, da ne pride do dvoumnih sporočil.
- 7 Uporaba neformalnih komunikacijskih poti: Skoraj ni podjetja, ko se po njegovih hodnikih, pisarnah ali proizvodnji ne bi prenašale govornice. Nadrejeni tega v popolni celoti ne morejo preprečiti. V ta neformalen način komuniciranja se lahko poskusijo vključiti managerji in med zaposlenimi omilijo negativne učinke.

4 DISLEKSIJA PRI ODRASLIH OSEBAH

»Disleksija je specifična učna težava, ki otežuje usvajanje in rabo veščin branja, pravopis ter pisanja. Kognitivne težave, ki spremljajo nevrološko pogojeno različnost, lahko vplivajo tudi na organizacijske veščine, na sposobnost računanja ter druge spoznavne in čustvene sposobnosti (Povše 2017).«

4.1 O pojmu samem

Prvi zapisi o disleksiji so se pojavili pred več kot stotimi leti. Zaradi posameznikovih težav pri branju in potem takem slabši barvi percepciji so ta pojav poimenovali kot 'barvna slepota'. V preteklih dvajsetih letih pa so te težave začeli uvršati pod pojem disleksija. Nedavno so osebe z disleksijo pri delu veljale za lene, prepočasne ipd. Dandanes pa jim v pomoč priskočijo razni pripomočki, kateri pomagajo pri soočanju z motnjami, ki so odraz disleksije (Povše 2017).

Pojem disleksija izhaja iz grške besede, dobesedno pa pomeni težavo (dis) z besedami ali jezikom (leksis). Izraz nakazuje, da problema ne predstavlja le branje, ampak vključuje tudi druge jezikovne vidike. Definicij za disleksijo je danih veliko. Le-te se s strani različnih teoretikov razlikujejo predvsem glede namena, konteksta ali uporabnika. Raziskovalci, zdravniki, učitelji, starši dislektikov in same osebe z disleksijo jo doživljajo povsem drugače. Od tega je odvisno, kako so določeni posamezniki vpleteni v pojavnost disleksije (Košak Babuder, Kavkler in Magajna 2010, 12).

Organizacija za disleksijo odraslih (Reid 2002, 11) je oblikovala slednjo definicijo: »Disleksijo povzroča kombinacija primanjkljajev v glasovnem, vizualnem in slušnem predelovanju informacij. Prisotne so lahko tudi težave v priklicu besed in v hitrosti obdelave informacij. Vzrok za omenjene kognitivne primanjkljaje so različne biološke posebnosti, ki jih je pri vsakem posamezniku prisotnih več. Čeprav odrasli in otroci z disleksijo doživljajo težave v usvajanju branja, pisanja in črkovanja, jih lahko naučimo strategij in alternativnih učnih metod, s katerimi lahko premagajo večino omenjenih in drugih težav. Vsak človek z disleksijo je drugačen in ga je potrebno tako tudi obravnavati.«

Evropska zveza za disleksijo piše: »Disleksija je različnost, ki otežuje usvajanje in rabo veščin branja, pravopisa in pisanja. Ta različnost je nevrološkega izvora. Kognitivne težave, ki spremljajo to nevrološko pogojeno različnost, lahko vplivajo tudi na organizacijske veščine, na sposobnost računanja ter druge spoznavne in čustvene sposobnosti. Disleksijo lahko povzroči kombinacija težav na področju fonološkega procesiranja, delovnega pomnjenja, operiranja z zaporedji ter težav pri doseganju avtomatizacije osnovnih veščin« (Košak Babuder, Kavkler in Magajna 2010, 13).

Poznamo dve definiciji disleksije. Prva, ki ima poudarek na simptomih in opredeljuje učinke. Druga pa na preučevanih vzrokih simptomov te motnje (Disleksija pomoč in info 2010).

4.2 Vzroki in tipi disleksije

Specifični vzroki, ki poskrbijo za pojav disleksije, danes še vedno niso povsem znani. Znanstveniki pa so enotni v prepričanju, da je motnja genetsko pogojena. Anatomske ter možganske študije so potrdile drugačnost pri dislektikih, ker se pri vsakem posamezniku možgani razvijajo ter delujejo različno. Potrebno je poudariti, da z nižjo stopnjo inteligence in s pomankanjem želje po študiju disleksija nima nikakršne povezave (Povše 2017).

Med odraščanjem oz. razvojem oseb z disleksijo, lahko interakcija notranjih ter zunanjih faktorjev pospeši nastanek mnogih simptomov na različnih ravneh ali področjih, na njihove posledice pa vplivajo okoliški dejavniki (Košak Babuder, Kavkler in Magajna 2010, 30). Kognitivni procesi so psihološki procesi, kjer poteka stik z družbo in okoljem. Mednje uvrščamo spomin, mišljenje, pozornost, učenje ter zaznavanje. Osebam z disleksijo predstavlja problem kratkoročni ali dolgoročni spomin. Biološki dejavniki: na podlagi fotografije možganov oseb z disleksijo je dokazana aktivacija različnih delov možganov. Opaziti je bilo visoko korelacijo med disleksijo ter dednimi dejavniki, ker je prišlo do identifikacije določenih kromosomov. Ti pa imajo nekoliko neobičajen razvoj obdelave informacij. Do katere mere se bo motnja pojavila, je odvisno od vplivov okolja. Okoliščine v okolju narekujejo, ali se bo razvila kot motnja ali kot učinkovita tehnika za reševanje težav. Če ne bi rabili brati, pisati, črkovati ali računati, disleksije sploh ne bi poznali (Košak Babuder, Kavkler in Magajna 2010, 30–41).

21. stoletje je stoletje tehnologije. Ker računalniške naprave s svetlobno hitrostjo odrivajo zvezke in knjige, se poraja vprašanje: Je z nastopom tehnologije osebam z disleksijo lažje?

Disleksijo je moč razdeliti v določene tipe. S strani raziskovalcev je razvitih mnogo tipologij, skoraj vsi pa citirajo razvojno ter pridobljeno disleksijo. Pri razvojni disleksiji gre najverjetneje za genetske vzroke, kar pomeni, da imajo manjše možganske disfunkcije vseživljenjski efekt na osebe. Pridobljena disleksija pa nastopi zaradi možganskih poškodb, do katerih pride v kasnejši življenjski dobi (Košak Babuder, Kavkler in Magajna 2010, 41).

Poleg omenjenih dveh tipov disleksije poznamo tudi naslednjo tipsko razdelitev (Košak Babuder, Kavkler in Magajna 2010, 42):

1. Periferna disleksija

– Zanemarjena disleksija: pri poškodovani možganski hemisferi, posameznik prebere zgolj eno stran besede, velikokrat je to desna.

2. Osrednja disleksija

- Fonološka disleksija: dislektik lahko bere le besede, ki so mu dobro znane. Težave mu predstavlja deljenje besed v posamezne glasove.
- Površinska disleksija: ta omenja predvsem težko oz. počasno branje.
- Globoka disleksija: disleksija kjer so vidni primanjkljaji pomenoslovja; npr. ogledalo, dislektik prebere kot zrcalo.

4.3 Značilnosti disleksije pri odraslih

Disleksija je prisotna pri približno desetih odstotkih vseh otrok ter mladostnikov in se, pri večini, nadaljuje v odraslo dobo zaradi prihajanja do neustreznega prepoznavanja ter intervenciji težav, katerih vzrok je disleksija. Osebe z disleksijo so velikokrat podvržene stresu, ki lahko nastopi že v času osnovnošolskega ali srednješolskega izobraževanja. Ta zavira motivacijo za nadaljevanje študija in posledično ovira pot do želenega poklica (Povše 2017).

4.3.1 Težave z branjem

Raziskovalci so prepričanja, da branje velja za eno od najkompleksnejših kognitivnih funkcij. Težave z branjem se pojavljajo pri osebah z disleksijo, a ne vedno pri vseh. Problem jim navadno predstavljajo simboli, ker v njih ne zaznajo smiselne slike ali pa problem tiči v neznanju smiselne izgovorjave prebranih besed. Zaradi narave omenjenih težav začnejo dislektiki besedam dodajati črke, jih obračati ali jih enostavno izpustijo. Ob branju daljših besedil lahko pozabijo prebrano, izpuščajo vrstice ali se v besedilu izgubijo (Davis in Braun 2008, 55–60).



Slika 2: List papirja skozi oči dislektika

Vir: Adult Dyslexia Organisation, 2017.

4.3.2 Težave s pisanjem (disgrafija)

Težava pri pisanju se pojavlja pri osebah z disleksijo, a ne vedno pri vseh. Problemi največkrat nastopijo takrat, ko dislektiki dobijo znatno količino informacij, kako pravilno in lepo pisati. Pišejo počasneje, še posebej v primerih pisanja daljših besedil, v katerih je skoraj vedno opažena zmotna uporaba velikih in malih začetnic. Dislektiki se lahko povprečno ali nadpovprečno uspešno izražajo. Ko pa je potrebno besede spraviti na list papirja, postanejo

takoj težko razumljive in nejasne v primerjavi s stavki, ki so bili izrečeni poprej (Davis in Braun 2008, 67–70).

4.3.3 Specifične težave na področju matematike (diskalkulija)

Težave z matematiko se pojavljajo pri osebah z disleksijo, a ne vedno pri vseh. Matematika je sestavljena iz aritmetike, zaporedij, časa in ostalih matematičnih izračunov. Učenje matematike pri dislektiki temelji predvsem na pomnjenju, zato jim le-ta predstavlja velik problem, ker nimajo osnovne podlage za uspešno stopnjevanje težavnosti snovi. Da bi se dislektiki matematike učili nemoteno, morajo najprej razumeti osnove zaporedij; sledenje stvari, osnove reda, da postavijo stvari prav tja, kamor sodijo in navsezadnje še osnove časa (Davis in Braun 2008, 64–66).

4.3.4 Težave z organizacijo dela in časa (dispraksija)

Težava z organizacijo se pojavlja pri osebah z disleksijo, a ne vedno pri vseh. Povše (2017) zapiše, da je dislektikom potrebno omogočiti ustrezen čas opravljanja nalog ter čist, pospravljen prostor, kjer delujejo. Spodbujamo naj jih k uporabi koledarjev, v katerem bodo zabeleženi vsi pomembni roki za oddajo nalog, sestankov ipd. V opomnik jim lahko služijo tudi programi na mobilnem aparatu ter računalniku.

4.4 Močna področja oseb z disleksijo

Dislektiki imajo šibka področja in hkrati druga, na katerih so lahko izredno uspešni. Disleksija torej ne predstavlja samo skupka vseh motenj, ampak tudi širok spekter pozitivnih sposobnosti. Te so: inovativno razmišljanje, uspešno razreševanje problemov, kreativnost, vizualno-prostorska spretnost ipd., ni pa nujno, da vse osebe z disleksijo naštete spretnosti razvijejo (British Dyslexia Association 2017).

Skozi čas lahko naštejemo zajetno število znanih oseb s to motnjo. Disleksijo so imeli znanstveniki (Thomas Edison, Isaac Newton in Albert Einstein, ki je razvil svojo nadarjenost na področju fizike), znani domači ter tuji igralci (Gojmir Lešnjak (Gojc), Jurij Zrnec, Tom Cruise, Walt Disney), pisatelja Hans Christian Andersen ter Mark Twain, pisateljica detektivskih kriminalk Agatha Christie, pevka Cher, slikarja Leonardo da Vinci in Pablo Picasso, kuhar Jamie Oliver, športnika Kenny Logan in Mohamed Ali (Disleksija pomoč in info 2010).

5 RAZISKAVA

Po pregledu področne literature smo izvedli raziskavo, v kateri smo ugotavljali, kakšne oblike komunikacije predstavljajo osebam z disleksijo največje izzive ter katera so njihova močna področja pri delu. Obenem so nas zanimale strategije, ki so jih razvile osebe z disleksijo za lažjo komunikacijo na delovnem mestu.

Najpomembnejši cilj naše raziskave je torej preučiti, kako se osebe z disleksijo znajdejo z vsakodnevnimi rutinami, povezanimi s komunikacijo, na delovnem mestu. Poleg prvotnega cilja, si prizadevamo širši populaciji približati področje disleksije, saj je le-to večini še vedno neznano.

5.1 Načrt raziskave

V sklopu metode raziskovanja smo za zbiranje podatkov uporabili pristop kvalitativnega raziskovanja, in sicer strukturirani intervju. Intervjuje smo opravili s petimi osebami z disleksijo, v obdobju od novembra do decembra 2018 in temeljijo na sedemnajstih vprašanjih (priloga 1), s katerimi smo pridobili individualne odgovore posameznikov.

5.1.1 Nabor udeležencev v raziskavi

Naš vzorec predstavljajo nenaključno, priložnostno izbrani ljudje različne starosti, spola ter poklicev. Izmed vseh intervjuvancev so bile tri ženskega in dva moškega spola, stari od 35 do 59 let. Stopnja izobrazbe ter poklici se med intervjuvanci razlikujejo. Dva intervjuvanca sta končala različna višja študijska programa, ena oseba je končala visokošolski študijski program, dva intervjuvanca pa sta uspešno pridobila doktorat znanosti.

5.1.2 Postopek raziskave

Potencialne sodelujoče v naši raziskavi smo poiskali na socialnem omrežju Facebook, večino v skupini Disleksija. Izmed vseh poslanih prošenj za morebitno sodelovanje smo na osnovi različnih poklicev oseb z disleksijo izbrali intervjuvance. Trije intervjuvanci so mi svoje odgovore zaupali po mobilnem aparatu, dva pa v pisni obliki po e-pošti. Snemani pogovori z intervjuvanci so v povprečju trajali od 20 do 30 minut. Na koncu smo vse zbrane odgovore obdelali, čitljivo prepisali in uredili, da smo iz njih izločili sleng in mašila.

Željo treh intervjuvanih oseb po anonimnosti smo v nalogi spoštovali in jih v nadaljevanju obravnavamo pod naslednjimi imeni (preglednica 2):

Preglednica 2: Poklici intervjuvanih

POKLIC	
intervjuvanec 1:	računovodja
intervjuvanka 2:	zaposlena v pisarni javne uprave
intervjuvanka 3:	samostojna podjetnica, porodna spremljevalka, 15 let v raziskovanju, znanstvena sodelavka
intervjuvanec 4: (Gojmir Lešnjak, Gojc)	dramski in filmski igralec, režiser, glasbenik, pedagog, knjižničar
intervjuvanka 5: (dr. soc. Urša Lamut)	samostojna podjetnica, lastnica podjetja besedokvačka, direktorica založbe Lu

5.2 Analiza in ugotovitve kvalitativne raziskave

Intervjuvanci disleksije ne smatrajo kot glavni faktor, ki bi oteževal izvajanje njihovih delovnih nalog. Motnjo definirajo kot težavo pri razpoznavanju grafičnih znakov, mešanje črk, pojavljajo se težave z glasnim branjem, zahtevno pripravo pisnih izdelkov ter kot dodano vrednost (dar) posamezniku zaradi drugačnega razvoja možganov.

Branje in razumevanje prebranega

Branje in kasnejše razumevanje prebranega intervjuvanki 5, intervjuvancu 4 in intervjuvanki 3 ne predstavlja prevelikega napora. Intervjuvanec 4 in intervjuvanka 3 težje dele besedila prebereta počasneje. Intervjuvanec 4 nadaljuje, da mu glasno branje ne gre gladko. Pri intervjuvancu 1 ter intervjuvanki 2 se pojavljajo večje težave glede kakovosti branja. Potožila sta o težavah, povezanih z obračanjem črk, nadomeščanje podobnih besed z drugimi, predvsem pa sta izpostavila problem zelo počasnega in nerazločnega branja.

Preseneti nas dejstvo, da večina intervjuvancev nima težav s pomnjenjem informacij, navajajo celo, da si stvari zapomnijo hitreje od njihovih kolegov, ki nimajo disleksije. Intervjuvanka 5 izpostavi različne kompenzacijske strategije, pomnjenja se loti z risbami, miselnimi vzorci ipd. Intervjuvanec 1 in intervjuvanka 2 pa sta menila, da zaradi težav z branjem, ne vidita rdeče niti pri prepoznavanju pomembnih informacij.

Zapisi oz. interna sporočila

Zapisi oz. interna sporočila potekajo znotraj samega podjetja bodisi med posamezniki, oddelki ali med enotami podjetja itd. Imenovana so tudi kot nerutinska sporočila, pod rutinske zapise

pa smatramo razne obrazce (Kavčič 1999, 120). Intervjuvanec 1 in intervjuvanka 2 imata z zapisovanjem ogromno težav, obenem pa pišeta zelo počasi. Intervjuvanki 3 je neprijetno, ker kot doktor znanosti "ne zna" pravilno pisati. Omeni tudi, da veliko raje sestavlja vsa besedila na računalnik, saj jo sproti obvešča o eventualnih napakah. Intervjuvanec 4 potrebuje le več časa za pripravo pisnih izdelkov, drugih težav ne navaja. Intervjuvanki 5 gre priprava pisnih izdelkov dobro od rok, pove pa, pa ob koncu dodobra prebere besedo za besedo, da preveri, če vibracija besede ustreza stavku, da bo prebran smiselno, pri delu uporablja tudi računalnik.

Specifične matematične težave

Specifične matematične težave oz. diskalkulija so precej značilne za osebe z disleksijo. Intervjuvanec 1 in intervjuvanec 4 pri matematiki ne opažata težav. Intervjuvanec 1 je dodal, da ves čas skuša računati na pamet. Rokovanje s števili oz. matematika nasploh predstavlja izziv intervjuvankam 2, 3 ter 5. Soočajo se z obračanjem števil (45 vidijo kot 54), s problemi pri matematičnih funkcijah itd. Intervjuvanki 5 je že Pitagorov izrek povsem nejasen, v matematiki so ji jasne zgolj enačbe, katere vidi kot uganke.

Ustna komunikacija

Pričakovali smo, da imajo osebe z disleksijo manj problemov z ustno komunikacijo v primerjavi s pisno. Ugotovili smo, da to v primeru intervjuvanih oseb z disleksijo v veliki meri drži. Intervjuvanec 1, intervjuvanka 3 in intervjuvanka 5 raje komunicirajo v ustni obliki. Intervjuvanka 2 opaža težave pri obeh, tako ustni kot pisni komunikaciji. Intervjuvanec 4 pa se poslužuje obeh komunikacij brez večjih ovir.

Pripomočki in strategije za spoprijemanje z disleksijo na delovnem mestu

Dandanes je na voljo veliko pripomočkov in znanih veliko strategij, ki lajšajo težave oseb z disleksijo. Intervjuvanec 1 za branje občasno prakticira folijo za branje, medtem ko ostali štirje intervjuvanci pripomočkov ne uporabljajo. Intervjuvanka 5 kot razlog izpostavi dejstvo, da v njenih letih ni bilo poudarka na pomoči osebam z disleksijo, ker je bila ta še dokaj neznana, zato je bili primorani funkcionirati brez danes znanih pripomočkov.

Dislektiki imajo širok spekter sposobnosti, med katere se uvršča ustvarjalnost na delovnem področju, kreativnost, sposobnost uspešnega reševanja problemov ipd. V raziskovalnem delu naloge nas je torej zanimalo, kakšne poklice intervjuvanci opravljajo ter kako so zadovoljni s svojimi delovnimi mesti. Intervjuvancu 1, intervjuvancu 4 in intervjuvanki 5 je delovno mesto po godu. Intervjuvanki 2 bi bolj ugajalo delo na terenu kot v pisarni, a ji tega v organizaciji ne omogočijo. Intervjuvanka 3 pa namesto neonskih luči raje uporablja toplo belo svetlobo, ker ji ne otežuje branja, pri delu zahteva nehrupen prostor, računalnik pa smatra kot obvezno

opremo. Z vprašanjem, če je disleksija imela vpliv na njihovo odločitev o izbiri poklica, intervjuvanec 4 odločno odgovori z da, saj si je želel dokazati, da zmore. Preostali štirje nikoli niso povezovali disleksije in poklica. V času sestankov se intervjuvanec 1, intervjuvanka 2 in intervjuvanka 3 ne javljajo za branje ali pisanje zapisnikov. Intervjuvanka 3 ustvarja svoje lastne, precej okrajšane zapiske, za katere pravi, da so za ostale težko berljivi. Intervjuvanec 4 in intervjuvanka 5 s sodelovanjem na sestankih nimata problemov. Intervjuvanec 4 v nadaljevanju pripomni, da se s sodelavci pogosto nasmejejo njegovim nejasnim besedam med branjem.

Osebe z disleksijo veljajo za povprečno ali nadpovprečno nadarjene. Na vprašanje o njihovem močnem področju je intervjuvanec 1 potrdil matematično področje, intervjuvanka 2 področja ni znala definirati, intervjuvanka 3 je svoje sposobnosti videla na kreativnem in umetniškem področju, intervjuvanec 4 je odličen igralec, intervjuvanka 5 pa se najbolje izraža v pisanju knjig za otroke.

6 DISKUSIJA

S pomočjo obdelane literature in opravljene raziskave smo ovrednotili posamezne rezultate. Menimo, da so uporabljene metode, ki smo jih uveljavili v nalogi, ustrezno opravile svojo funkcijo, saj smo z njihovo asistenco prišli do potrjenih ali ovrženih trditev. Teza naloge se je nagibala na naslednje domneve:

- osebe z disleksijo imajo težave z branjem, s pisanjem in z matematiko;
- osebe z disleksijo se redno poslužujejo uporabe raznih pripomočkov in imajo razvite lastne strategije za lajšanje težav na delovnem mestu;
- disleksija je imela vpliv na izbiro poklica oseb z disleksijo.

S pomočjo odgovorov, nenaključno priložnostno izbranih, intervjuvanih posameznikov smo odkrili prilagoditve, ki jim uspejo, na delovnem mestu, biti v podporo. Menimo, da bo delo s strani dislektika opravljeno veliko hitreje in uspešnejše, če mu bomo pri tem nudili ustrezno pomoč in strpnost.

Naša naloga dokazuje prvo postavljeno trditev kot pravilno osnovano. Večina dislektikov je imela probleme z vsaj eno motnjo, ki je odraz disleksije. Težave na področju branja in pisanja so potrdile štiri osebe, matematika pa predstavlja izziv trem osebam. Kot pomoč pri lažjem branju in pisanju vidimo podajanje navodil v ustni in pisni obliki. Če je navodilo naloge podano v pisni obliki, mu označimo informacije, ki jih smatramo za pomembne. Pri odločitvi za verbalno sporočanje pustimo, da si oseba z disleksijo v miru zabeleži naša navodila. Menimo, da bi lahko delodajalci poskusili uporabiti tudi zvočne posnetke. Če bi dislektik imel nalogo posneto, ne bi prišlo do pozabljanja in tratenja časa za branje. S psihološkega vidika pa bo oseba z disleksijo dobila motivacijo do dela, saj ji bo le-to dano z razumevanjem.

Drugo trditev smo potrdili le delno. V našem primeru samo ena oseba občasno uporablja barvno folijo kot pripomoček za branje. Ostali štirje so ubrali pot lastnih strategij, ki jih prakticirajo v delanju miselnih vzorcev, uporabljajo opomnike in se poslužujejo daljših vmesnih odmorov itd. Osebe z disleksijo bi lahko uporabljale še rokovnik, kamor bi si lahko v obliki slik, grafov ali besed vnaprej razporedile vsakodnevno delo, kar bi pripomoglo k temu, da ne bi prihajalo do nepotrebnega izpuščanja opravil.

V tretji trditvi smo povezali disleksijo z izbiro poklica. Domnevali smo, da je le-ta služila kot glavni faktor, ki je dislektika oviral na poti do zelenega poklica. Trditev smo v celoti zavrgli. Vseh pet intervjuvancev je namreč zagotovilo, da pri izbiri poklica niso pomislili na t. i. motnjo. Kljub temu, da jih disleksija pri izbiri poklica ni ovirala, smo opazili, da za uspešno opravljanje dela potrebujejo sebi prilagojen delovni prostor brez nepotrebnih motečih dejavnikov, kot so okna, vrata, glasba, glasno govorjenje itd. Prav tako naj jim prostor osvetli žarnica s prijazno svetlobo za oči. Če le lahko, se naj nadrejeni pogovorijo tudi z zaposlenimi oz. podrejenimi, da se oseb z disleksijo pri delu ne moti po nepotrebnem ali pa mu priskrbijo delovno mizo, za katero bo deloval sam.

V sklep naše razprave lahko pripišemo, da je bil odstotek potrjenih in zavrženih trditev 'ničen'. Ugotovili smo, da nobena oseba z disleksijo nima enakih lastnosti ali težav, so le bolj pogoste. Čeprav jim disleksija ni narekovala izbire poklica, intervjuvanci vseeno opravljajo delo, kjer se kažejo njihove močne sposobnosti, razvite ravno zaradi nje.

7 SKLEP

V zaključni projektni nalogi smo teoretično in praktično preučili komunikacijske šume pri osebah z disleksijo na njihovem delovnem mestu.

Tekom zaključne projektne naloge smo prišli do sklepa, da disleksija predstavlja skupek tako močnih kot šibkih točk v poslovnem komuniciranju. Pomembno je, da jo odkrijemo čim prej, da lahko posameznikom nudimo ustrezno pomoč in podporo. V nasprotnem primeru se osebe z disleksijo morebiti srečajo z nizko samopodobo in s kritičnim pristopom do samega sebe (Walles 2017). Na svetovnem spletu danes obstaja veliko testov, ki služijo kot opozorilo na potencialne težave. A to ni edini vir, ki služi za prepoznavanje disleksije. Potreben je obisk psihologa, specialnega pedagoga ter ostalih potrebnih specialistov (Povše 2017).

Ker smo želeli disleksijo smiselno povezati s komunikacijski šumi na delovnem mestu, smo se najprej lotili študija relevantne literature na področju poslovne komunikacije. Za doseganje poslovnega uspeha sta ena izmed ključnih dejavnikov uspešna in učinkovita komunikacija, a žal mnogi poslovneži to še vedno premalo upoštevajo. S pridobljenim znanjem smo le-tega povezali še z motnjami, opaženimi pri disleksiji: težavami z branjem, disgragijo (motnjami pisanja), diskalkulijo (specifičnimi težavami na področju matematike) in dispraksijo (razvojnimi motnjami, ki se kažejo kot ovira pri gibanju, organizaciji, koordinaciji).

V raziskavi smo prišli do zaključkov, da ima večina intervjuvanih oseb z disleksijo problem pri komunikaciji, predvsem pisni, in v uporabi splošne matematike. Skoraj vsi intervjuvanci so s svojim delovnim mestom zadovoljni. Preseneti pa odgovor, da se jih večina ne poslužuje pripomočkov za lajšanje težav in da jim disleksija ni postavljala omejitev ali podlage pri izbiri poklica. Med intervjuvanci smo imeli celo učitelja slovenščine in doktorico sociologije, ki jo veseli pisanje knjig za mlajše. Čeprav rezultatov raziskave ne moremo posplošiti na vse osebe z disleksijo in na njihovo spoprijemanje s težavami v poslovni komunikaciji, pa je zaključna naloga pokazala na zanimivo in spregledano področje (osebnih) ovir v poslovni komunikaciji.

Intervjuvanci, sodelujoči v naši raziskavi, so različnih poklicev in zasedajo različna delovna mesta. Prav tako se razlikujejo po izobrazbi, spolu ter starosti. Ne glede na omenjene razlike med njimi, so bili enotni v večini odgovorov. V raziskavi lahko zaključimo, da osebe z disleksijo, le-te ne vidijo kot težavo ali oviro. Pravijo, da bi brez slovničnih napak, uporabe edigsa in brez smeha ob narobe povezanih črkah, življenje izgubilo »en velik smisel za zabavo«. Naj zaključimo z besedami, ki jih je v intervjuju povedala dr. soc. Urša Lamut, po njenem disleksija »... sploh ni tak big deal, popolnost je pa itak čisto brezvezna!«

LITERATURA

- Adult Dyslexia Organisation. 2017. *Hope*. <https://adult-dyslexia.org/> (8. 12. 2017).
- Berlogar, J. 1999. *Organizacijsko komuniciranje – od konfliktov do skupnega pomena*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- British Dyslexia Association. Vstopna stran: <https://www.bdadyslexia.org.uk/> (6. 5. 2018).
- Brunswick, N. 2012. *Dyslexia; A Beginner's Guide*. Oxford: Oneworld Publications.
- Cartwright, R. 2002. *Communication*. Oxford: Capstone Publishing.
- Center Motus. 2017. *Kaj je disleksija – znaki, po katerih prepoznamo disleksijo*. <https://www.center-motus.si/kaj-je-disleksija/> (11. 6. 2018).
- Daniels, D. T. in B. K. Spiker. 1994. *Perspectives on Organizational Communication*. Dubuque: WCB Brown & Benchmark.
- Davis Dyslexia Association International. 2017. *Common characteristics of adult dyslexia*. <https://www.dyslexia.com/about-dyslexia/signs-of-dyslexia/common-characteristics-of-adult-dyslexia/> (28. 8. 2018).
- D. Davis, R. in E. M. Braun. 2008. *Dar disleksije*. Ivančna Gorica: Impress d. d.
- Disleksija. 2010. *Kaj je disleksija?* <http://www.disleksija.si/> (10. 5. 2018).
- Disleksija pomoč in info. 2010. *Disleksija in razvoj možganov*. <https://disleksija.wordpress.com/2010/12/28/disleksija-in-razvoj-mozganov/> (5. 9. 2018).
- Dyslexia Action. Vstopna stran: <https://www.dyslexia.com/> (8. 5. 2018).
- Erčulj, J. in I. Vodopivec. 1999. *S komunikacijo do ciljev*. Ljubljana: Šola za ravnatelje.
- Fink, I., A. Goltnik Urnaut in D. Števančec. 2009. *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Ministerstvo RS za šolstvo in šport.
- Geržina, B. in A. Šircelj Istenič. 2014. *Magistrsko delo: Težave otrok z disleksijo pri učenju slovenskega kot maternega in angleškega kot tujega jezika*. Univerza na primorskem: Pedagoška fakulteta.
- Greene, R. H. 1991. *Nov način komunikacije: Praktični nasveti za boljše poslovno in družinsko sporazumevanje*. Ljubljana: Alpha center.
- Heliodor, C. 2001. *Koncepti in veščine komuniciranja*. Maribor: Doba.
- Hodge B.J. in Anthony W.P. 1988. *Organization Theory*. Boston: Allyn and Bacon.
- Kavčič, B. 1999. *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Kesič Dimic, K. 2010a. *Vsi učenci so lahko uspešni*. Ljubljana: Rokus Klett.
- Kesič Dimic, K. 2010b. *Disleksija: Težave pri branju, pisanju in črkovanju*. <http://www.viva.si/Nevrologija/5896/Disleksija-Te%C5%BEave-pri-branju-pisanju-in-%C4%8Drkovanju> (11. 5. 2018).

- Košak Babuder M., M. Kavkler in L. Magajna. 2010. *Disleksija – vodnik za tutorje*. Ljubljana: Somaru, d. o. o.
- Kreps, G. L. 1990. *Organizational communication: theory and practise*. London: Longman.
- Lipičnik, B. 1997. *Organizacija podjetja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Mihaljčič, Z. 2006. *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Založništvo Jutro.
- Mihaljčič, Z. in L. Šantl – Mihaljčič. 2000. *Poslovno komuniciranje (učbenik)*. Ljubljana: Založništvo Jutro.
- Možina, S. 1986. *Usposabljanje za poslovođenje in organiziranje dela*. Kranj: Modena organizacija.
- Možina, S., B. Kavčič, M. Tavčar, D. Pučko, Š. Ivanko, B. Lipičnik, J. Gričar, L. Repovž, A. Vizjak, A. Vahčič, V. Rus in R. Bohinc. 1994. *Management*. Radovljica: Didakta.
- Možina, S., M. Tavčar, N. Zupan, A. N. Kneževič. 1995. *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.
- Možina, S., M. Tavčar in A. N. Kneževič. 2004. *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.
- Nordqvist, C. 2017 *What you need to know about dyslexia*.
<https://www.medicalnewstoday.com/articles/186787.php> (22. 6. 2018).
- Počkar, M. 2008. *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Zavod IRC.
- Povše, B. 2017. *Disleksija pri odraslih*. <https://www.center-motus.si/disleksija-pri-odraslih/> (10. 3. 2019).
- Reid, G. 2002. *Nekaj v prijateljsko pomoč – vodnik za starše otrok z disleksijo*. Ljubljana: Društvo Bravo.
- RS Ministerstvo za šolstvo in šport. 2009. *Poslovno komuniciranje*.
http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/Implementum/IMPLETUM_70EKONOMIST_Posl_komuniciranje_Kosi.pdf (20. 8. 18).
- Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU. 1970-1991. *Komunikacija in komuniciranje*. http://bos.zrc-sazu.si/cgi/a03.exe?name=sskj_testa&expression=k&hs=3051 (15. 9. 2018).
- Smrekar, L. 2010. *Notranja komunikacija kot preventiva*. <https://www.finance.si/278236> (15. 5. 2018).
- Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše Ljubljana. 2015. *60 let podpore pri vzgoji, učenju in odraščanju*. <https://docplayer.net/54624332-Beseda-urednika-nagovor-gospelaste-nussdorfer-varuhinje-clovekovih-pravic-5.html> (15. 8. 2018).
- Trček, J. 1994. *Medosebno komuniciranje in kontaktna kultura*. Radovljica: Didakta.
- Ule, M. 2005. *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Wallis, D. 2017. *Dyslexia in Adults*. <https://www.healthline.com/health/dyslexia-in-adults#overview1> (10. 1. 2019).

PRILOGE

Priloga 1 Vprašanja za intervju

VPRAŠANJA ZA INTERVJU

Pozdravljeni,

sem Pantner Ines, študentka Fakultete za management. V okviru svoje zaključne projektne naloge sem sestavila intervju na temo **Komunikacijski šumi pri osebah z disleksijo na njihovem delovnem mestu**. S svojimi vprašanji želim izvedeti, kako se osebe z disleksijo znajdejo na svojem delovnem mestu, kaj jim povzroča največje preglavice in kako le-te premagujejo.

Za to temo naloge sem se odločila, saj menim, da je disleksija še vedno področje, ki ni dovolj predstavljeno oz. znano splošni populaciji.

Najlepša hvala za Vaše odgovore!

1. **Vaš spol ali ime in priimek?**
2. **Vaša starost?**
3. **Vaša končna izobrazba?**
4. **Kako bi vi sami definirali disleksijo?**
5. **Kako in kdaj ste začeli opazovati prve znake, ki so kazali na disleksijo?**
6. **Kaj je vaše delovno mesto?**
7. **Ali vam disleksija otežuje vsakodnevno rutino na delovnem mestu na področju branja in razumevanja prebranega? Če da, kako?**
8. **Ali vam disleksija otežuje vsakodnevno rutino na delovnem mestu na področju pomnjenja pomembnih informacij ter nalog? Če da, kako?**
9. **Ali vam disleksija otežuje vsakodnevno rutino na delovnem mestu na področju priprave pisnih izdelkov in izpolnjevanje formularjev? Če da, kako?**
10. **Ali vam disleksija otežuje vsakodnevno rutino na delovnem mestu na področju rokovanja s števili (matematika)? Če da, kako?**
11. **Kako na vse te težave gledate sami?**
12. **Katera komunikacija vam predstavlja najmanj težav (besedno, nebesedno komuniciranje)?**
13. **Ste že preizkusili kakšne pripomočke in strategije, ki lajšajo simptome disleksije? Če da, kakšne?**
14. **Kakšen je vaš delovni prostor in kaj bi spremenili?**
15. **Ali je disleksija vplivala na vašo izbiro poklica ali delovnega mesta?**

16. Kakšen izziv vam predstavljajo skupinski sestanki, kjer je običajno prisotno zapisovanje, branje raznih poročil ter reševanje raznih problemov?

17. Za osebe z disleksijo je značilno, da so povprečno ali nadpovprečno nadarjene na določenem področju. Ali ste pri sebi že ugotovili kakšno tako področje in katero vam najbolj leži?