

# BESEDNA IN NEBESEDNA KOMUNIKACIJA

s Ksenijo Benedetti

---

DOBRODOŠLI!



# Prednosti govorne komunikacije:

- ▶ je hitra in omogoča hkratno komuniciranje z več osebami,
- ▶ prejemnik se takoj odzove – hitro dobimo povratne informacije;
- ▶ omogoča celovitost sporočanja (z nebesedno komunikacijo vred);
- ▶ možno je takojšnje preverjanje razumevanja sporočila.

# Slabosti govorne komunikacije:

- ▶ šum pri prenašanju sporočil,
- ▶ nedokazljive trditve,
- ▶ ne dokumentiranost,
- ▶ manjša natančnost.

*Vem, da verjameš, da si razumel, kar ti misliš, da sem rekel, toda nisem popolnoma prepričan, da se zavedaš, da tisto, kar si slišal, ni tisto, kar sem ti nameraval sporočiti.*

# Prednosti pisne komunikacije (papirnate in elektronske):

- ▶ natančnost,
- ▶ jasnost,
- ▶ trajnost, dokumentiranost, dokazljivost,
- ▶ dodelanost.

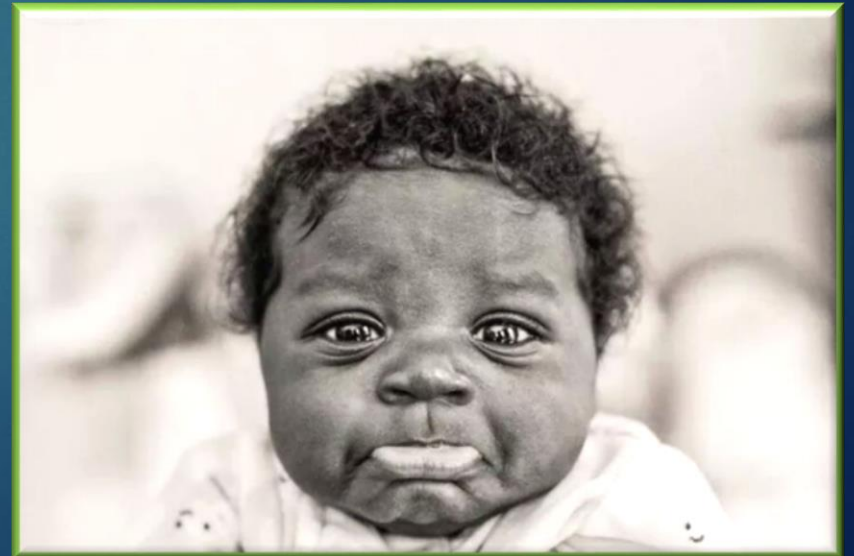
# Slabosti pisne komunikacije:

- ▶ je zamudna,
- ▶ ni takojšnjega odziva,
- ▶ ni zaznave nebesedne komunikacije,
- ▶ pošiljatelj ne ve, če je prejemnik sporočilo razumel.

# NEBESEDNA KOMUNIKACIJA

je naša najstarejša govorica.

Podzavestni in nekontrolirani izrazi ostajajo skozi stoletja in v različnih kulturah dokaj podobni.






Če ima človek o sebi pozitivno mnenje in je samozavesten, to izraža tudi s svojim telesom.

# Nebesedno lahko med drugim sporočamo:

- ▶ kakšno je naše razpoloženje,
- ▶ kakšno je naše počutje,
- ▶ ali pazljivo poslušamo ali ne,
- ▶ ali se strinjamo ali ne,
- ▶ ali odobravamo ali ne,
- ▶ ali nas zanima ali ne,
- ▶ ali lažemo.






Če sta obe obliki – besedna in nebesedna komunikacija – nasprotujoči, potem **verjemimo nebesedni**, ki je **5-krat močnejša od besedne**.


Ta jezik ima vedno prav, naše telo se odziva na naša čustva in občutja, šele potem na razumske želje.





Poznavanje jezika nebesedne komunikacije lahko pomembno vpliva uspešnost.

Znati razbrati nebesedne znake pri partnerjih, sodelavcih in drugih javnostih lahko pomaga pri sprejemanju poslovnih odločitev.



Ali se vam je že zgodilo,  
da ste pozabili ime  
človeka, ki so vam ga  
predstavili?

Prvi vtis sloni  
večinoma na nebesedni  
komunikaciji.

Druge priložnosti ni.





Prvi vtis se dogaja vedno v dveh smereh. Prva je ta, kakšen prvi vtis mi naredimo na druge ljudi. Takrat se potrudimo, da bo leta čim boljši. Druga je ta, kakšen prvi vtis si mi ustvarimo o nekom drugem. Takrat bodimo močno previdni.















Oblačila govorijo o naši kulturi in osebnosti, ustvarjajo našo podobo in splošen vtis.

Oblačila lahko s svojo obliko, materiali, barvami in detajli na različne načine simbolično izražajo družbeno vlogo posameznika. Govorijo pa tudi o osebnostnih lastnostih: značaju, nazorih, načinu življenja in razmišljanja, kultiviranosti, okusu ...



Več kože ženska pokaže,  
manj avtoritete projicira.

To je preverjeno dejstvo.





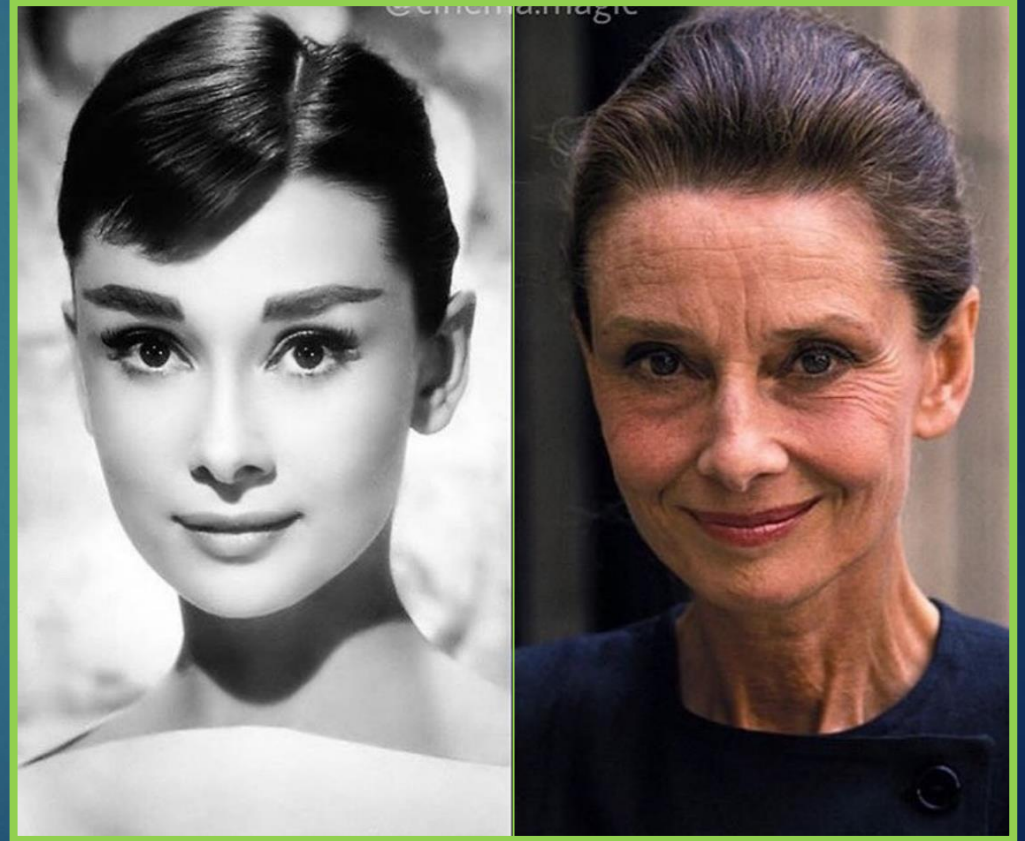























REPUBLIKA SLOVENIJA

PROTOKOL  
ERJAVČEVA 17  
1000 LJUBLJANA  
SLOVENIJA



Nikoli ne bomo imeli druge priložnosti,  
da naredimo prvi vtis.

- ▶ **Izgled** – kako izgledamo. 55 %
- ▶ **Počutje** – kako nastopamo. 38 %
- ▶ **Govor** – kako govorimo. 7 %

- 
- ▶ Prvi vtis je za našega novega sogovornika odločilen – v kolikšni meri bomo zanimiv sogovornik in v kolikšni meri bomo zanj prepričljivi.
  - ▶ V času od **30 sekund do 3 minut** si ljudje o nas ustvarijo mnenje, ki ga nato le redko in počasi spremenijo.
  - ▶ Z novimi sogovorniki pričnimo komunikacijo na način, da bomo všečni.



# Pozorni bodimo na:


- ▶ nasmeh,
- ▶ optimizem,
- ▶ primerno komunikacijo z očmi in mimiko obraza,
- ▶ urejenost od nog do glave.



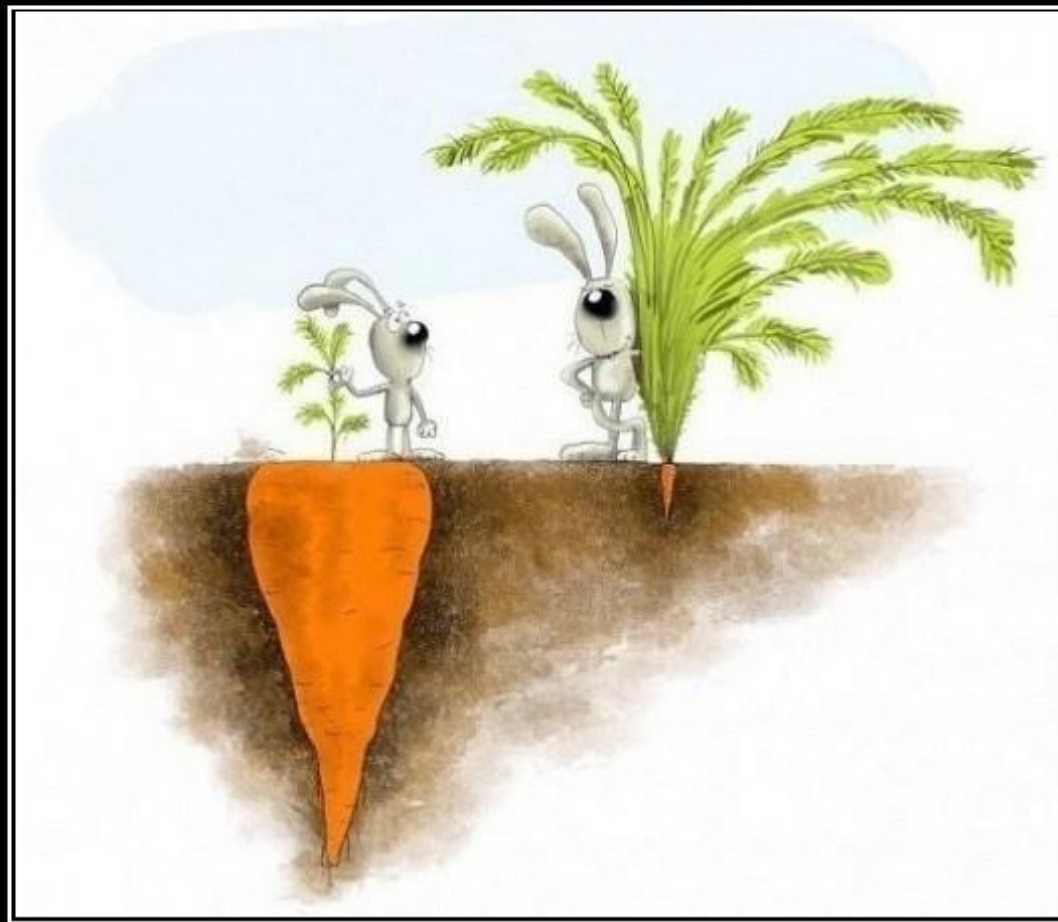
Redki znajo ločiti vedenje od osebnosti.

Trenutno vedenje (in s tem prvi vtis)  
ni vedno realna podoba človeka kot celote.

Ugled, dostojanstvo in zaupanje si ustvarimo  
postopoma.



Vlogo v nebesednem komuniciranju  
imajo tudi **predmeti**: obleka, torba,  
avtomobil, telefon, pisala, osebni  
predmeti ...



## Prvi vtis

je velikokrat zavajajoč

Ja koliko vam na početku prihvati  
pisci, vjerovatno ili ne istovrni put.  
Njeha kad pisca poroc na gic

... — Ako covek voli jedaku cvjet  
kazi postoji kao jedaka uzorak  
moze napisati i napisati

Joan Collins

Fidel Castro


Picasso

Elvis Presley


Roger Whittaker

Alfred Hitchcock





Zaupanje se ustvari postopoma, predvsem z dejanji in ne toliko z izgledom in besedami. Čeprav dober prvi vtis vedno pomaga. In kadar je to za nas res pomembno, se tudi sami nezavedno trudimo, da bi bil čim boljši. Ko gremo na primer na prvi randi. Takrat se zagotovo malce dlje gledamo v ogledalo kot sicer.



Roke v boku niso primerne, obe roki v žepu tudi ne, ena se pri neformalni komunikaciji že dovoljuje (vendar ne pri rokovanju ali na formalnem nastopu).

Rok ne postavljamo v položaj prostega strela pri nogometu, lahko jih postavimo malce višje ali jih imamo prosto ob telesu.












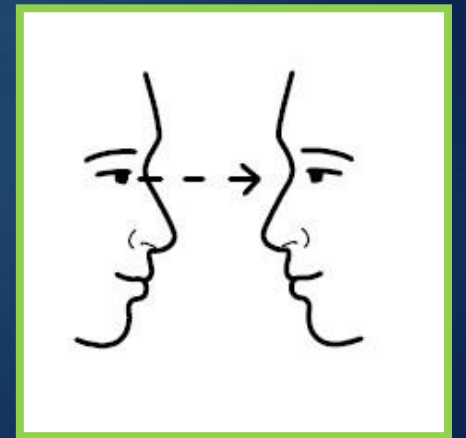


Zaokrožimo svoj videz z  
dobrim značajem in  
karizmo.



# Stik z očmi z nasmehom

- ▶ Pogled naj bo prijazen in umirjen, razen ko gre za trda pogajanja.
- ▶ 3 do 5 sekund gledamo, preden spregovorimo; predolgo trajajoč pogled je vsiljiv.
- ▶ Pogledi od brade navzdol so intimni pogledi.









# Točnost

je del nebesedne govornice  
tako v poslovnem kot zasebnem življenju.

- ▶ Zamujanje brez utemeljenega opravičila je znak nespoštovanja časa drugega človeka. V mnogih primerih je zamuda neopravičljiva. Opravičilo za zamudo mora biti kratko in jasno ter čim bližje resnici.


Če kronično zamujamo,  
smo kronično nespoštljivi.



# Mobilni telefon




Popolnoma je spremenil  
naša življenja:  
postal je naš mini računalnik,  
naše izjemno pomembno  
komunikacijsko sredstvo,  
brez katerega si težko predstavljamo  
naše bivanje.



Imejmo pod kontrolo svoj  
telefon in ne obratno.

Prednost ima oseba ob nas in  
ne mobilni telefon.



- 
- ▶ Ne začnimo brskati po telefonu, če nam je v določeni situaciji nerodno in ne vemo, kaj bi sami s sabo.


















# Nekaj osnovnih pravil rokovanja

- ▶ Prvi ponudi roko:
  - ✓ višji po položaju nižjemu,
  - ✓ starejša oseba mlajši,
  - ✓ ženska moškemu.

Ko gre za odnos gostitelj – gost, zgornja pravila ne veljajo. Roko vedno prvi ponudi gostitelj.

- 
- ▶ Ob rokovanju vedno vstanemo.
  - ▶ Ne rokujemo se preko mize ali druge ovire – stopimo pred človeka.
  - ▶ Z isto osebo se rokujemo največ dvakrat na dan.





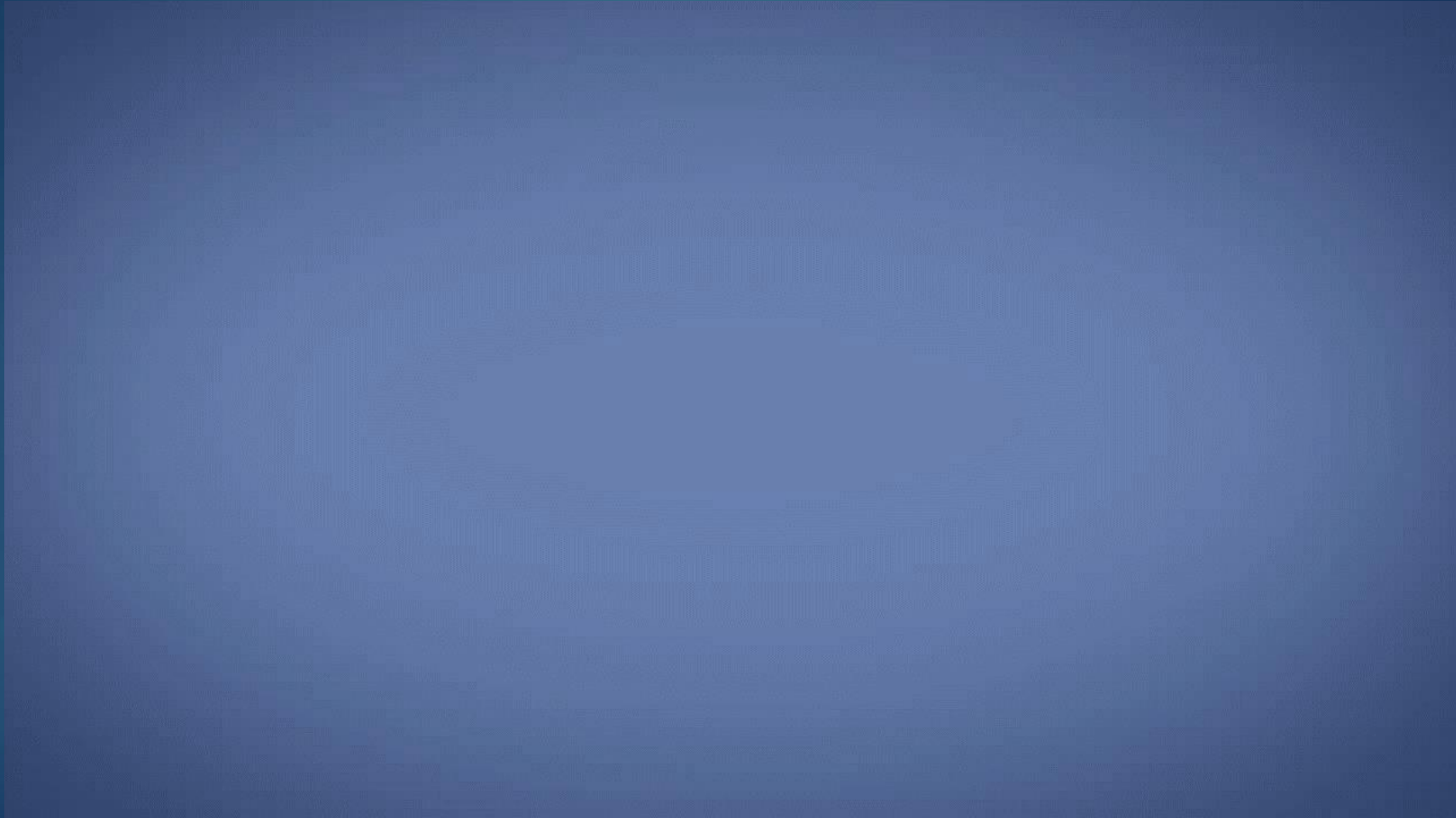














# BESEDNA KOMUNIKACIJA

- ▶ Govorna
- ▶ Pisna

# Štiri kratke male velike nepogrešljive besedice:

- ▶ hvala,
- ▶ prosim,
- ▶ oprostite,
- ▶ izvolite.


# Vikanje in tikanje

- ▶ Z vikanjem izkažemo spoštovanje do določene osebe.
- ▶ Tudi ko preidemo „na ti“, se spoštovanje ne sme izgubiti.
- ▶ Na začetku vedno vikamo, dokler ne pride do sporazumnega dogovora.

Vi – vi

Ti – ti

- ▶ Vikanje in tikanje načeloma vedno velja v obe smeri.
- ▶ Ni primerno, da nekoga tikamo samo zato, ker je mlajši, pripravnik, tajnica, natakhar, prodajalec.

- 
- ▶ Glede rabe tikanja veljajo prednostna pravila, ki jih usmerjajo **nadrejenost, spol in starost**.
  - ▶ Starejša oseba vedno predlaga tikanje mlajši osebi, v odnosu gospod – gospa tikanje vedno predlaga gospa, v odnosu nadrejeni – podrejeni pa tikanje predlaga nadrejeni.

# Neprimerno vikanje v ednini



~~Gospa Avguštin, ste prišla po dokument?~~

Gospa Avguštin, ste prišli po dokument?



~~Gospod Skubic, boste vi povedal?~~

Gospod Skubic, boste vi povedali?

# Neprimerno vikanje z imenom



~~Gospa Janja, ste prišli po dokument?~~

Gospa Avguštin, ste prišli po dokument?




~~Gospod Jure, boste vi povedali?~~

Gospod Skubic, boste vi povedali?



# Nagovarjanje – naslavljanje

- ▶ Kogar vikamo, ga naslavljamo z gospod, gospa, gospodična (slednje vedno redkeje) in s priimkom, na primer: gospod Mahne, gospa Mahne (ali dodamo funkcijo, na primer: gospod minister, gospod župan ...).
- ▶ Če ima nekdo znanstveni naziv (dr., mag.), ga naslavljamo na primer z doktor Mahne ali magister Novak; gospod izpustimo.

- 
- ▶ Uporabljamo ženske oblike:  
doktorica Babič, magistrica Klepač.
  - ▶ Ženskih priimkov ne sklanjamo.  
Pravilno: gospa Majcen.  
Nepravilno: gospa Majcnova.  
(Izjema: Majcnova – le kadar pred ženskim  
priimkom nimamo besede, ki označuje ženski spol.)

Pri poslovnem seznanjanju o človeku, ki ga predstavljamo, povemo:


- morebitni znanstveni naziv (doktor ali magister oziroma doktorica ali magistrica),
- ime in priimek in
- funkcijo (pri ženskah v ženskem spolu) ter podjetje, kjer je predstavljeni zaposlen.


# Prepovedane teme

- ▶ intimno družinsko življenje,
- ▶ politika,
- ▶ denar,
- ▶ vera,
- ▶ bolezni, cepljenje,
- ▶ obrekovanje.

# Nekaj NE-jev govorne komunikacije

- ▶ Ne kritizirajmo neutemeljeno, ne obsojajmo.
- ▶ Ne pritožujmo se.
- ▶ Ne bodimo nesramni, zajedljivi, cinični.
- ▶ Ne govorimo o prepovedanih temah: intimno družinsko življenje, politika, denar, vera, bolezni, opravljanje.
- ▶ Ne bodimo nevljudni.
- ▶ Ne pripisujmo zaslug drugih sebi.
- ▶ Ne zanikajmo napake, če smo jo naredili; zanjo se opravičimo.

- 
- ▶ Ne jamrajmo.
  - ▶ Ne godrnjajmo.
  - ▶ Ne klepetajmo.
  - ▶ Ne opravljajmo za hrbtom.
  - ▶ Ne obsojajmo različnosti.
  - ▶ Ne ignorirajmo.
  - ▶ Ne preklinjajmo.
  - ▶ Ne pripovedujmo šal (če je primerna priložnost, le eno).
  - ▶ Brzdajmo svoj ego.




Novejše raziskave so pokazale,  
da človek porabi povprečno  
52 minut na dan za ogovarjanje.


Ali je potrebno?    Ali je resnično?    Ali je prijazno?







Ko človek kaže s prstom na  
drugega, ima tri prste  
usmerjene vase.




Poslušati pomeni  
razumeti tudi tisto,  
kar sogovornik ne reče.

# Sprejem kritike

- ▶ Konstruktivne kritike je najbolje izreči na štiri oči. Bodimo hvaležni zanje, saj nam lahko pomagajo pri izboljšanju našega dela in poslovanja. Jemljimo jih kot vzpodbudo in ne kot nebodigatreba.
- ▶ Naš odgovor na konstruktivno kritiko naj bo: »Hvala, da ste mi to povedali. O tem bom premislil.«

## Beseda velja ...

Koliko je vredna naša obljuba? Kako resno mislimo, ko rečemo sodelavcu: „Do torika bom pripravil predlog seznama vabljenih.“ Ali ko obljubimo stranki: „Do petka boste prejeli našo ponudbo.“ In potem? Smo to opravili? Ali smo morda uporabili enega izmed 1001 izgovorov iz pravljič?



Beseda oziroma obljuba dobi svojo **velikansko in neprecenljivo vrednost, ko jo izpolnimo**. In svoje zgovorno nebesedno sporočilo: „*Sem odgovoren, vreden zaupanja, stojim za svojimi besedami, lahko mi verjamete, svoje besede obračam v dejanja – in to v roku, ki sem si ga zadal.*“


Če enkrat samkrat ne izpolnimo obljubljenega, se to sporočilo (ki je sporočilo o nas in o našem podjetju hkrati) obrne na glavo.

# Čim prej? Takoj, ko bom lahko?


Obljuba mora imeti rok. Ta rok nikakor ni čim prej ali v najkrajšem možnem času. Čim prej je lahko čez 10 minut, dve uri, sedem dni, devet let. Rok pomeni: čez 10 minut, čez dve uri, do največ sedem dni, najkasneje v devetih letih.

# Elektronska pošta

- ▶ Ločimo med zasebno in službeno/uradno komunikacijo.
- ▶ Pri uradni komunikaciji uporabljamo obliko uradnega dopisa, razen datuma, v vednost in zadeve, kar je že vpisano v glavi elektronskega sporočila.
- ▶ Začnemo kot v dopisu: *Spoštovani gospod ime in priimek* oziroma *Spoštovani gospod funkcija*.

- 
- ▶ Teksti so kratki. Takoj preidemo k bistvu.
  - ▶ Priloge naj bodo v priponkah.
  - ▶ Ne opustimo profesionalnega tona.
  - ▶ Hitri odgovor: najkasneje v 24 urah; sicer namestimo odzivnik (kdaj se vrnemo, kdo nas nadomešča, kontakti te osebe; oseba mora biti seveda obveščena, da nas nadomešča).
  - ▶ Slovenski nabor znakov.



- 
- ▶ Ne uporabljajmo emotikonov.
  - ▶ Ne uporabljajmo slanga.
  - ▶ Izogibajmo se pretiranemu humorju.
  - ▶ Ne bodimo pokroviteljski.
  - ▶ Ne pošiljajmo elektronskega sporočila, ko gre za nujne zadeve (bolje sms ali telefonski klic).
  - ▶ Pišimo v spoštljivem in dostopnem jeziku.

- ▶ Za ločili je vedno presledek, tudi pri okrajšavah; na primer d. o. o., s. p.
- ▶ Datum: 9. septembra 2017 in ne 09. 09. 2017; nepotrebno navajanje samostalnika: Kozina, dne 12. 3. 2016; mesec izpišemo raje z besedo.
- ▶ Navajanje datuma v besedilu: srečanje bo v petek, 13. aprila 2019, ob 14. uri (ali ob 14.30, brez besedice uri).
- ▶ Napačna okrajšava g., ga. – izpišemo z besedo: gospod, gospa.

# Nagovor

- ▶ Napišimo funkcijo:

*Spoštovani gospod direktor,*

*Spoštovana gospa županja,*

*Spoštovani gospod minister,*

- ▶ Če naslovnik nima funkcije, izpišimo ime:

*Spoštovani gospod Mirko Pirko,*

*Spoštovani dr. Mirko Pirko,*

## in še ...

- ▶ Če pišemo splošno ali dopis pošiljamo več osebam:  
Spoštovani, (velja za oba spola)
- ▶ Za nagovorom postavimo vejico in nato nadaljujmo odstavek z malo začetnico.

## in še ...


- ▶ Zaključimo:  
*Lep pozdrav* (Brez ločila ali s piko.)    ali  
*Lepo vas pozdravljam.* (Pika, ker uporabimo glagol.)
- ▶ Ne ponavljamo besed na začetku in koncu:  
spoštovani – s spoštovanjem.
- ▶ Ne ponavljamo enake besede v istem ali dveh zaporednih stavkih.

# Zadeva

Temeljito premislimo, kaj bomo vpisali naslov (zadeva). Na podlagi naslova se mnogi odločajo, kako hitro in natančno bodo elektronsko pošto prebrali oziroma ali jo bodo sploh prebrali ter kdaj bodo nanjo odgovorili: takoj ali kasneje.

# Klicaji, velike črke

- ▶ V tekstu naj ne bo klicajev; nebesedno negativno delujejo na prejemnika.
- ▶ Velike črke pomenijo kričanje. Če želimo del teksta poudariti, uporabljajmo odebeljeno pisavo.




- Avtomatski odzivnik ob odsotnosti (do kdaj ste odsotni, kdo vas nadomešča, njegov kontakt)

- Re: re: re: re: re:

- Nepravilno razvrščanje naslovnikov (hierarhija, abeceda)

- Za/to:, kp:, skp:





Preden odpošljemo sporočilo, še enkrat pozorno preberimo tekst in popravimo napake (slovnica!); pomoč: orodje za črkovanje v programu elektronske pošte; preglejmo tudi morebitne priponke.

## Odgovorite, prosim.

Če prejmemo sporočilo na papirju, računalniku ali telefonu, odgovorimo. Če ne gre drugače, pa kratko – ja, ne, A, B, ok, ni ok. (Skoraj) vsak odgovor je boljši kot ne odgovoriti. Odgovorimo tudi na zgrešene klice. Na papirju odgovorimo v približno sedmih dneh, na elektronsko sporočilo v enem dnevu, na sms v dveh do treh urah. Na sporočila preko messengerja, twitterja in drugih družbenih omrežij odgovarjamo tudi precej hitro.

# Novoletna voščila: na papirju ali preko elektronske pošte?

- ▶ Novoletna voščila na papirju podpišimo lastnoročno. Na voščilo še kaj dopišimo, tako bo pristop bolj oseben.
- ▶ Če se odločimo za elektronska voščila, naj bodo napisana vsakemu prejemniku posebej in ne skupini prejemnikov.

**NE OBLJUBLJAJ,**  
**ko si zadovoljen.**

<http://pozitivnemisli.com>

**NE ODGOVARJAJ,**  
**ko si jezen in**

**NE ODLOČAJ SE,**  
**ko si žalosten.**



Hvala za pozornost

in vse dobro

na vaših življenjskih poteh.