

## MOJE KOMUNIKACIJSKE SPOSOBNOSTI

Obkrožite odgovor, ki se najbolje sklada z vašim vedenjem.

	Zelo se strinjam	Se strinjam	Ne vem	Se ne strinjam	Sploh se ne strinjam
Ko odgovarjam, poskušam uporabljati primere in specifične podrobnosti	5	4	3	2	1
Nagibljem se k temu, da govorim več kot drugi	1	2	3	4	5
Če se mi zdi, da sogovornik ne razume, poskušam govoriti počasneje in bolj razločno	5	4	3	2	1
Včasih pozabljam, da imajo nekatere besede različne pomene	1	2	3	4	5
Ko posredujem odgovore, upoštevam dejstva in si izogibam občutkom	1	2	3	4	5
Nisem presenečen nad premori, kadar s kom govorim	5	4	3	2	1
Pri izražanju zelo pazim na to, da ne prihaja do motenj	5	4	3	2	1
Poslušanje in slišanje je eno in isto	1	2	3	4	5
Preden posredujem povratne informacije, moram biti prepričan, da si jih oseba želi	5	4	3	2	1
Izogibam se besedam »dobro«, »kar naprej« itd., ko kdo govori	5	4	3	2	1
Odgovore posredujem počasi, tako da imam več časa za premislek	1	2	3	4	5
Uživam v uporabi žargona in posebnih izrazov	1	2	3	4	5
Moje povratne informacije so osredotočene na to, kako bi lahko sogovornik uporabil moje zamisli	5	4	3	2	1
Govorica telesa je pomembna za govornika, ne za poslušalca	1	2	3	4	5
Tujke uporabljam samo, kadar govorim s strokovnjakom	5	4	3	2	1
Če sogovornik reče kaj napačnega, mu to takoj povem	1	2	3	4	5
Svoje ideje v glavnem posredujem v splošnih obrisih	1	2	3	4	5
Ko poslušam, na poskušam ocenjevati sogovornika	5	4	3	2	1

Vrednotenje vprašalnika:

Prenesite dobljene številčne odgovore, ki ponazarjajo posamezno sposobnost komuniciranja. Pazite na ustrezna vprašanja!

Posredovanje odgovorov	sposobnost poslušanja	sposobnost izražanja
1.	2.	3.
5.	6.	4.
9.	8.	7.
11.	10.	12.
13.	14.	15.
16.	18.	17.
Skupaj:	Skupaj:	Skupaj:

Označite z X vsako od treh lastnosti glede na dobljeno število na spodnjih lestvicah:

Posredovanje odgovorov:

Visoko    30    25    20    15    10    5    0    nizko

---

Sposobnost poslušanja:

Visoko    30    25    20    15    10    5    0    nizko

---

Sposobnost izražanja:

Visoko    30    25    20    15    10    5    0    nizko

---

Vse tri komunikacijske lastnosti skupaj:

Visoko    30    25    20    15    10    5    0    nizko

---

- Ocenite in utemeljite svoje sposobnosti komuniciranja
- Komentirajte sposobnosti drugih študentov
- Razpravljajte o kvaliteti komuniciranja v našem okolju (delovnem, domačem, študijskem,...)  
Ugotavljajte kaj je možno spremeniti!

## 2. naloga – postavljanje vprašanj

Spremenite naslednja vprašanja v smeri odprta/zaprta in obratno

Ali je to v zvezi z našo kampanjo?	
Kaj meniš, da bi moral narediti?	
Ali hočeš črnega ali belega?	
Ali zadoščata dve luči?	
Ali si govoril z g. Novakom in g. Drevom?	
Kdaj si naročil blago?	
Ali je Alenka zadolžena za pritožbe?	
Kdaj boste imeli ta izdelek ponovno na zalogi?	
Ali se vam ne zdi, da je uvedba premakljivega delovnega časa sporna?	
Kateri dan vam odgovarja, ponedeljek ali petek?	
Zakaj ne dobim nikoli odgovora od vašega oddelka za stranke?	
Ali vas lahko pokličem jutri?	

## NAČINI KOMUNICIRANJA

**Naloga:** preizkusiti različne načine komuniciranja in ugotavljanje vrednosti posameznega načina s pomočjo poizkusa.

- **Pripomočki:** določeno sporočilo prenašamo na več načinov.
- **Postopek:** študenti oddajniki posredujejo sporočilo študentom- sprejemnikom na različne načine
  - **Besedna pisna komunikacija** (sporočilo je napisano na list, ki ga oddajnik brez razlage odda sprejemniku)
  - **Nebesedna komunikacija** (oddajnik posreduje sporočilo samo s pomočjo gibov in mimike)
  - **Besedna komunikacija – osebna:** oddajnik posreduje sporočilo sprejemniku v neposrednem kontaktu
  - **Besedna komunikacija – neosebna:** oddajnik odda sporočilo sprejemniku preko telefona.

2. **Naloga:** V preglednico vpišite opažanja: značilnosti posameznega komuniciranja, prednosti, pomanjkljivosti, primernost za spodaj navedene primere

Vrsta komunikacije	Značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti	Primernost
Preko telefona				
Besedno – pisno				

Besedno – govorno				
Preko interneta				
Sporočilo na mobitelu				

Ugotovitve:

1. ocenite vse prikazane načine komuniciranja (prednosti, pomanjkljivosti)
2. kako lahko odpravimo pomanjkljivosti določene vrste komuniciranja?
3. ugotavljajte v katerih delovnih ali medosebnih situacijah bi prišle bolj v poštev ene, v katerih druge oblike komuniciranja? Navajajte primere za vsako vrsto komuniciranja!

**Sporočila:**

1. skupina: pozanimajte se, če podjetje proizvaja določene dele, ki jih nujno rabite za popravilo stroja in kdaj bi jih lahko dobavili (povpraševanje)
2. skupina: sklicujete sestanek z eno samo točko dnevnega reda: disciplina na delovnem mestu
3. skupina: vabite vse zaposlene, da se udeležijo kostenjevega piknika
4. skupina: niste bili zadovoljni z izvedbo predavanja o kakovosti, zato se pritožite in želite, da vam polovico kotizacije vrnejo
5. skupina: kupec je zamudil s plačilom računa, zato ga vljudno opomnite na rok plačila
6. pri kontroli nabavljenega materiala ste ugotovili slabo kakovost, zato material reklamirate
7. želite pridobiti nove stranke za vaše storitve (blago), zato pripravite reklamno sporočilo

## **PISNO KOMUNICIRANJE**

### **Naloga 1: PISNO KOMUNICIRANJE**

Vaja: skupine sestavijo dopise z naslednjimi vsebinami:

- Povpraševanje – kupiti želite 2000 fasciklov format A4, širina 8 cm pri podjetju Birografika, d.o.o. Ljubljana. Zanimate se tudi za prodajne pogoje in rok dobave.
- Ponudbo – sestavite ponudbo, v kateri se zahvaljujete za dopis z dne ..... in ponudite 600 butelj po 0,7 litra renskega rizlinga po ceni ..... za buteljko. Plačilo v roku 30 dni po prejemu blaga

- Naročilo – Pri špediciji BB, s.p. naročite prevoz kontejnerja s tovornjakom. Določite datum in relacijo ter ponovite ustno dogovorjeno ceno prevoza.
- Reklamacijo – vrtni stoli, ki smo jih prejeli, so poškodovani. Embalaža je nepoškodovana, zato predvidevate, da je do poškodbe prišlo že pri dobavitelju.
- Prošnjo za sprejem na delovno mesto
- Življenjepis

## Naloga 2: KAKO DOBRO SE ZNAM SPORAZUMETI S STRANKO IN POSLOVNIM PARTNERJEM

Na levi strani so značilnosti dobrega, na desni pa slabega sporazumevanja. Razmislite o njih in jih skušajte primerjati z lastnostmi vašega sporazumevanja. Če ste bližje levim značilnostim, obkrožite številko, ki je bližje šestici in obratno.

Stranko poslušam	6 5 4 3 2 1	Stranke ne poslušam
Stranko gledam v oči	6 5 4 3 2 1	Stranke ne gledam v oči
Razložim postopke	6 5 4 3 2 1	Postopkov svojega dela ne razložim
Stranki pustim čas za razmislek	6 5 4 3 2 1	Stranki ne pustim časa za razmislek
Stranko sprejemem z nasmeškom	6 5 4 3 2 1	Stranko sprejemem z resnim obrazom
Stranko obravnavam kot sebi enako	6 5 4 3 2 1	Vzvišen sem nad stranko
Stranko znam pomiriti	6 5 4 3 2 1	Ne delujem pomirljivo
Sem sproščen in toleranten	6 5 4 3 2 1	Sem vzkipljiv
Pustim stranki, da sodeluje pri odločanju	6 5 4 3 2 1	Odločam sam
Govorim razumljivo	6 5 4 3 2 1	Uporabljam strokovne izraze, ki jih stranka težko razume
Seštevek točk:		

Rezultati: nad 55 točk – zelo kakovostno sporazumevanje, nad 25 točk – še vedno kakovostno sporazumevanje, pod 12 točk – o spretnostih dobrega komuniciranja se boste morali še veliko naučiti.

### Naloga 3: veliki test o sposobnostih komuniciranja: Poslovno komuniciranje: delovni zvezek **JAVNI NASTOP:**

- **PROBLEMATIKA:** Javni nastop terja dobro vsebinsko pripravo. Govorec se mora zavedati svojih prednosti in slabosti in se zato še dodatno pripraviti. Govorniške sposobnosti nastajajo skozi vajo in izkušnje.
- **NALOGA:**
  - Priprava in izvedba krajšega javnega nastopa
  - Spremljati in ovrednotiti javne nastope drugih študentov
- **PRIPOMOČKI:**
  - Pripravljen 5 - 7 minutni javni nastop
  - Tabela lastnosti za ovrednotenje nastopov

- **POSTOPEK:** Vsakdo v skupini pripravi kratko sporočilo, razlago ali predstavitev česa, ki naj traja 5 do 7 minut. Ostali člani skupine opazujejo nastop in si beležijo svoja opažanja.
- **UGOTOVITVE:**  
Pojasnite rezultate in zaključke, ki ste jih dobili med vajo.

**Obrazec: OCENA JAVNEGA NASTOPA ZA** (ime in priimek): \_\_\_\_\_

**VIZUALNO:**

Glava:	dvignjena,	spuščena,	občasno dvignjena
Pogled:	k vsem,	k enemu,	mimo poslušalcev
Mimika:	izrazita,	včasih se pokaže,	ni opaziti
Ramena:	dvignjena	spuščena	
Kretnje nog:	ves čas stoji pri miru,	ves čas se giblje,	malo se giblje

**AVDITIVNO:**

Tempo:	enakomeren,	neenakomeren
Jakost:	močna,	ustrezna, šibka
Izgovorjava:	jasna, razločna,	nerazločna, nejasna, zamolkla
Premori:	brez premorov,	ustrezni premori, preveč/predolgi premori
Oči:	živahne,	pogled le v eno smer, počasno premikanje
razvade (napišite!):	_____	

**KINESTETIČNO:**

Zavzeto:	da	premalo	nič
Navdušeno:	da	premalo	nič
Prepričljivo:	da	premalo	nič

**SESTANEK**

- **PROBLEMATIKA:** S to vajo se preizkusimo in se potrudimo pripraviti in izvesti dober sestanek.
- **NALOGA:** Prva skupina organizira sestanek proizvodnega obrata glede neizpolnjevanja planirane proizvodnje, kakovost, dodatna naročila,... Druga skupina organizira sestanek sindikata. Teme so lahko tudi drugačne, če se skupina tako odloči.
- **Vaja je razdeljena v tri dele:**
  - prvi del: priprava na sestanek
  - drugi del: izvedba sestanka
  - tretji del: analiza in ocena sestanka
- **PRIPOMOČKI:**
  - Navodila za pripravo iz izvedbo sestanka
  - Vprašalnik za ocenjevanje sestanka

**POSTOPEK: - Priprava na sestanek:**

- Izberite vodjo sestanka
- Skupaj opredelite cilje sestanka
- Pripravite spored sestanka – dnevni red s trajanjem, nosilci posameznih točk

- Okvirno določite kaj je treba storiti
- Določite vloge, ki jih boste igrali na sestanku
  - Kdo skrbi za kaj, kdo je za kaj določen – katero področje zastopa
  - Vodja premisli, kdo mu lahko pomaga in se o tem pomeni z vsakim
  - Vsak udeleženec premisli o svoji vlogi
- Določite kraj, čas in prostor, v katerem bo sestanek.
- Izdelajte vabilo
- Poskrbite za pisanje zapisnika

#### **Navodila udeležencem sestanka:**

- Upoštevajte zaporedne korake pri obravnavi teme sestanka
- Upoštevajte oliko v komuniciranju, še posebej v razpravi
- Ne pozabite izdelati sklepe (obvezne sestavine sklepa!)
- Skupaj napišite zapis sestanka (upoštevajte kaj mora vsebovati)!

#### **Navodila opazovalcem in ocenjevalcem sestanka:**

1. Je bil sestanek dobro pripravljen?
2. So vsi udeleženci poznali cilj sestanka?
3. So imeli udeleženci o svojih vlogah in nalogah jasno predstavo?
4. Je vodja sestanka pozdravil in predstavil udeležence?
5. Je vodja upošteval zaporedne korake?
6. Je vodja dobro vodil razpravo?
7. So imeli udeleženci možnost izraziti svoje mnenje?
8. So udeleženci lahko vplivali na odločitve?
9. So udeleženci prekinjali drug drugega?
10. Je vodja omejeval brezplodne razprave?
11. Je vodja spodbujal zadržane, molčeče udeležence?
12. Je vodja umirjal preveč zgovorne?
13. So udeleženci aktivno poslušali sogovornike?
14. So zapisovali vse predloge?
15. Je vodja na koncu povzel sklepe?
16. Je vodja določil roke, nosilce in način izvedbe sklepov?
17. So naredili zapisnik sestanka?
18. Je sestanek dosegel svoj namen?

#### **VABILO NA SESTANEK**

Vabimo vas na sestanek \_\_\_\_\_, ki bo

\_\_\_\_\_

Dnevni red:

1. Pregled prisotnosti vabljenih
2. ....
3. ....
4. ....

Sestanek bo trajal predvidoma do \_\_\_\_\_ .

Sestanek bo vodil

Vabljeni:

Lep pozdrav

Podpis

Priloge:

**ZAPISNIK SESTANKA VSEBUJE:**

- Dan, uro in trajanje sestanka
- Udeležence in upravičeno odsotne
- Kratek spored sestanka (dnevni red)
- Sklepe (vsak sklep naj ima opisano vsebino ter naj da jasne odgovore na “peterok”):
  - Kaj
  - Kdo
  - Kdaj
  - Kje
  - Kako
  - Vsebuje naj številke, roke, dejstva!