



REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT

L J U D S K A U N I V E R Z A
S L O V E N S K A B I S T R I C A

Partizanska ulica 22, 2310 Slov. Bistrica

02 843 0730, 041 682 596, www.lu-sb.si, info@lu-sb.si



Naložba v vašo prihodnost

OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

UPRAVLJANJE ODNOSOV Z JAVNOSTMI

Maja Krušič Šega

Ste že kdaj stali pred kakšno skupino ljudi in jim želeli kaj povedati? Kako ste se počutili preden ste pričeli? Ste zaznavali kaj treme?

Odlično javno nastopanje je stvar vaje. Povsem običajno je, da se na začetku pojavljajo spodrseljaji a so slednji pač del učnega procesa. Tako kot pri ostalih veščinah, je tudi javno nastopanje nekaj kar se osvaja postopoma. Večkrat, kot ste v vlogi, da pred ljudmi nekaj razlagate, vodite, usmerjate, pripovedujete, bolj izkušeni postajate. Cilj vsakega, ki javno nastopa, naj bo, konstantno izboljševanje svojega nastopa. Vedno pa je bistven cilj in namera. Bolj kot imate jasen cilj in jasno namero, kaj je vaša vloga pri nekem javnem nastopu, bolj sproščeni in naravni boste.

Vsi, ki nastopamo v javnosti, vemo, da je rahla trema na začetku nastopa običajno stanje . Kjerkoli smo in karkoli delamo – vedno imamo možnost vplivanja , vendar moramo za to poznati svoje sposobnosti, lastnosti in možnosti.

Svojo samopodobo si gradimo sami, temelji pa na primerjavi z drugimi ljudmi. Pri njenem oblikovanju pomagajo: okolje, vzgoja in dejavnosti, s katerimi se ukvarjamo.

Če hočemo doseči dobre rezultate, moramo pri sebi razvijati sposobnosti opazovanja, poslušanja, spraševanja, vživljanja, preverjanja razumevanja in odzivanja.

Nebesedna komunikacija prihaja vedno v korak pred besedno.

Neverbalna komunikacija niso samo geste in obrazna mimika. Brez besed sporočamo tudi z urejenostjo svojega okolja, svojo osebno urejenostjo in načinom obnašanja.

Obrazna mimika in pogled imata v neverbalni komunikaciji največjo sporočilno moč. Geste, drža in gibanje v prostoru to moč še dopolnjujejo.

Neverbalna komunikacija je lahko tudi izdajalec. Kadar ni v sozvočju z besedami, ki jih izgovarjamo ali pišemo, vnaša v komunikacijo dvom in sum, podira zaupanje in lahko celo sproži konfliktno situacijo.

Tako v zasebnem kot v poslovnem življenju stopamo v stik z drugimi ljudmi in se z njimi sporazumevamo tako ali drugače. Povsod po svetu in v vseh časovnih obdobjih so se od nekdanj oblikovala pravila in merila (pisana in nepisana), ki so določala meje človeškemu obnašanju.



Medtem ko so pravila bontona bolj svetovalne narave, so se v nekaterih okoljih izoblikovala bolj ostra in obvezujoča pravila, ki jim pravimo protokol. Največkrat ga omenjamo v zvezi z diplomacijo in državnim ceremonialom. Pri tem mislimo na posebne sposobnosti vedenja, zlasti na uglajenost in vljudnost, na sposobnost posredovanja in pomirjanja sprtih strani ter ustvarjanja koristnih in prijateljskih vezi.

Danes ni dovolj, da obvladujemo svoje strokovno delo. Za dober vtis, uspešnost in trajno dobre medsebojne odnose je potrebno prilagajanje, poznati moramo navade in običaje obiskovalcev in jih spoštovati, potrebna je strpnost. Posebno pazljivi moramo biti v osebnih stikih – neverbalna komunikacija je zgovornejša od besed in pogosto izda tudi tisto, kar je sicer očem zakrito. Z učenjem in vajo bomo dosegli sproščenost in pridobiti pri ogledu.

Posebno pozornost moramo posvetiti naslednjim stvarem :

predstavljanju in pozdravljanju,

rokovanju, poljubljanju in objemanju

vrstnem redu pomembnosti,

pravilo komuniciranja po telefonu, elektronski pošti,

obiskom (sprejemanje obiskov in obiskovanje partnerjev),

sodelovanju z mediji.

Pozdravljanje in predstavljanje je prava umetnost. Vedeti moramo kdo koga pozdravi, predstavi in kdaj.

Večino poslovnih stikov začinjamo s telefonskim pogovorom ali vljudnostnim pismom.

Telefonski glas je osebna izkaznica govorečega in nadomesti vso ostalo neverbalno komunikacijo.

Moški vedno pozdravi žensko prvi, mlajši pozdravi starejšega, podrejeni nadrejenega.

Pozdravljanje in predstavljanje velikokrat spremljajo tudi rokovanje, objemanje in poljubljanje. Z rokovanjem se razkrivamo in hkrati zbiramo podatke o sogovorniku. Potrebno je vedeti, kako se pravilno rokujemo, kdaj je potrebno podati roko in kdaj ne, komu in komu ne.

Pri rokovanju je zelo pomembno, kako to opravimo.



REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT

L J U D S K A U N I V E R Z A
S L O V E N S K A B I S T R I C A

Partizanska ulica 22, 2310 Slov. Bistrica

02 843 0730, 041 682 596, www.lu-sb.si, info@lu-sb.si



Naložba v vašo prihodnost

OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

Prav tako skrbni kot pri imenih moramo biti tudi pri nazivih in titulah.

Življenje in delo nas silita, da ves čas navezujemo stike z drugimi ljudmi, se povezujemo na različnih področjih in se družimo ob različnih priložnostih.

Poslovni in družabni dogodki, na katere vabimo svoje partnerje, prijatelje ali ugledne goste, so lahko različni ob različnih priložnostih.

Na vsak tak dogodek, pa če ga organiziramo sami ali smo nanj povabljeni, se moramo skrbno pripraviti. O dogodku obveščamo tudi javnosti.

Stike z javnimi občili moramo negovati ves čas, ne samo takrat, ko imamo na sporedu zanimiv dogodek.

Najvišje goste počaka gostitelj pred vhodom v poslovno zgradbo in jih osebno vodi do kraja dogodka. Vsakega gosta mora pričakati predstavnik organizatorja obiska, da ga pospremi do kraja dogodka.

Pozdravljanje, predstavljanje, rokovanje gostiteljev in gostov opravimo na kraju dogodka, ne pred vhodom v stavbo.

Slovo od gosta poteka enako kot sprejem, čeprav je sprejem ponavadi bolj ceremonialen.

V poslovnem svetu se ovire in meje iz dneva v dan odstranjujejo in poslovne navade se spreminjajo v smeri poenotenja. Celo predstavniki dežel Daljnega Vzhoda se ne držijo več trdovratno in nepopustljivo svojih tradicij in so sprejeli mnoge zahodnjaške navade, ker so spoznali, da bo njihov poslovni uspeh hitreje dosežen. Tudi zahod se spreminja in postaja bolj strpen do drugih kultur, prilagaja se in se uči od drugih. Vse te spremembe pa le ne pridejo čez noč in ne vse naenkrat. Na splošno velja, da je dolžnost obiskovalca, da se prilagaja gostitelju, vendar bo vsak gostitelj, ki bo poznal običaje in navade gosta in jih spoštoval, pridobil na ugledu in zaupanju. Slovenci smo tudi v poslovnem bontonu prevzeli navade in običaje sosedov, tako kot smo to storili na drugih področjih. Od Italijanov se naučimo oblačenja, oblikovanja, prehrambenih navad in lahkotnega komuniciranja. Na delovnem mestu se skušamo enačiti z Nemci in Avstrijci. V umetnosti in glasbi prihaja na dan naš slovanski duh. Tujci se čudijo, da smo kljub temu, da veliko in radi potujemo, da smo delovni in vztrajni in da smo odprtih rok sprejeli vse nove oblike življenja, še vedno tako ozki in nesproščeni.