

POSLOVNI RAZGOVOR



POSLOVNI RAZGOVOR - PR

- **CILJNO USMERJEN**
- **MAJHNA PORABA SREDSTEV**
- **DVOSMERNO KOMUNICIRANJE**
- **NAMEN:** vplivanje, izmenjava stališč, informacij, dobivanje takojšnje povratne informacije, spremljanje verbalne in neverbalne govornice sogovornika.

POSLOVNI RAZGOVOR

- Je neposredno komuniciranje.
- Je dvo- ali večsmerno komuniciranje.
- Povratno informacijo dobimo takoj.
- Je besedno komuniciranje.
- Vedno je prisotno tudi nebesedno komuniciranje.

- PR je osnovna oblika interaktivnega govornega komuniciranja.
- Je temelj za druge oblike: poslovne sestanke, pogajanja, poslovne predstavitve, poslovno svetovanje ipd.
- Zadostno znanje, spretnosti, izkušnje v poslovnem razgovoru – **uspeh!**
- Managerja v PR obremenjuje poslovna vsebina, zato naj obvlada komunikacijske veščine in pripravo.

1. POSLUŠANJE

- **Prejemnik ne posluša:** izdaja ga neverbalna govorica; hoče sam govoriti -naporen!
- **Površni poslušalec:** sliši, vendar ne posluša; zmotijo ga motnje iz okolja.
- **Ocenjujoči poslušalec:** prizadeva si, da bi slišal vsebino; osredotoči se na podrobnosti.
- **Aktivni poslušalec:** skuša razumeti čustva, misli in se vživeti v sogovornika; ne prekinja, ne vrednoti, ne presoja...

KAKO DOBRO SPREJEMAMO, POSLUŠAMO?

- Pri delu **poslušamo s 25 % zbranostjo** – **uide nam 75 % informacij** (pozabimo, izkrivimo, razumemo narobe).
- Povprečen poslušalec: zapomni si **50% informacij iz 10-minutnega razgovora**.
- **Zgrešimo večino tistega, kar nam povedo, in pozabimo večino tistega, kar slišimo!**

5 SESTAVIN SPREJEMANJA

- 1. DOJEMANJE:** s čutili (VAKOG) si zapomnimo sporočilo največ za pol minute.
- 2. Z ODBIRANJEM** sporočil (tista, ki nas zanimajo) si le-te trajneje zapomnimo.

VAJA

Nekaj minut zbrano poslušajte, potem zapišite, kaj ste zaznali: kaj sem slišal, koliko različnih glasov pomnim, kateri zvok mi je najbolj ostal v spominu, kam vse so mi ušle misli med poslušanjem?

Poskusite znova, z zaprtimi očmi: Ste zaznali iste informacije?

5 SESTAVIN SPREJEMANJA

3. INTERPRETIRANJE informacij: zajamemo dobesedni pomen izrečenih besed, način, kako so bile izrečene, vsa druga nebesedna sporočila. Ni objektivno zaradi poseganja spominov, zaznav, predsodkov, stališč, izkušenj, vrednot ipd.

VAJA

V zadnjem letniku sem bila po ocenah med prvo desetino.

Kaj to pomeni?

Bistra je. Tekmovalna je. Študirala je na zahtevni fakulteti.

Postavlja se.

5 SESTAVIN SPREJEMANJA

4. OVREDNOTENJE: osnova za oblikovanje prejemnikovega stališča o dojeti in interpretirani informaciji. lahko vrednotimo informacijo ali pa tistega, ki jo je poslal.

5. ODZIVANJE: moramo se odzvati na sporočilo: da smo ga slišali, ga razumeli, primerno ovrednotili. S tem zagotovimo jasnost komuniciranja v PR.

AKTIVNO POSLUŠANJE

FIZIČNI VIDIK

- opazovanje sogovornika v prostoru
- očesni stik
- kretnje (npr. prekrižane roke in noge, ipd.)
- sproščeno vedenje

AKTIVNO POSLUŠANJE

PSIHIČNI VIDIK

- poslušaje neverbalnega dela sporočila
- kaj, kako, česa ni izgovoril, kakšna čustva je pokazal oz. prikril,
- pozornost usmerimo na: ton, višino, barvo glasu, hitrost govora, poudarke.

AKTIVNO POSLUŠANJE

BESEDNI VIDIK

- kadar nam ni kaj jasno, vprašamo
- spodbujamo z vprašanji, kratkimi stavki, neverbalnimi signali
- povzemamo ključne misli
- reflektivne izjave (Se ti zdi? Čutiš, ...)

Neuspešne oblike poslušanja:

- lažno poslušanje
- monopoliziranje (prekinjaš, usmeriš pozornost nase)
- selektivno poslušanje (usmeriš se le na del sporočila)
- obrambno poslušanje (sprejemanje kritik)
- poslušanje iz zasede (poslušanje informacij, ki jih rabimo za napad - politika)
- dobessedno poslušanje (preslišimo čustva in pomen sporočila)

Nasveti za učinkovito poslušanje/učinkovitega poslušalca

- Osredotočenost na pogovor
- Kratko zapisovanje slišane
- Zbiranje dodatnih informacij (vprašanja)
- Obvladovanje neg. čustev
- Povzemanje povedanega
- Preverjanje razumevanja
- Sogovornika ne prekinjamo
- Zavzeto poslušanje
- Pozornost na neverbalno izražanje sogovornika



2. SPRAŠEVANJE



- **Z vprašanji želimo:** pridobiti informacije, pritegniti pozornost, dati informacijo, začeti razmišljati, navesti na sklep.
- Pomembno je: **kaj** vprašamo (vsebina), **kako** vprašamo (oblika), **kdaj** vprašamo (primeren čas in priložnost).
- **Kdor ne vpraša, ne dobi odgovora.**

Vrste vprašanj

1. **Odprta – splošna:** Kaj bi vi rekli o tem? (možni so vsi odgovori)
2. **Navajajoča:** sugestivna, ponujajo odgovor (Kajne, da se strinjate...)
3. **Razmišljujoča:** skupno ustvarjanje, pojasnjevanje (Sem prav razumela, da...)
4. **Retorična:** odgovora ne pričakujemo, zastavimo jih sebi
5. **Kontrolna:** preverimo razumevanje
6. **Povratna:** izmikanje neprijetnim vprašanjem

Načini poslušanja

- **ZLOŽNO** (osredotočimo se na poslušanje, malo sprašujemo, malo pišemo, do inf. nismo kritični)
- **KRITIČNO** (sporočilo vrednotimo, smo kritični)
- **AKTIVNO** (empatija)

3. SPOROČANJE



- Posredovanje informacij, predlogov, ugovorov, stališč, novih usmeritev o neki zadevi.
- Je veččina, ki se jo da naučiti: uporaba določenih vprašanj, odgovorov. Sporočilo posredujemo še s sliko, modelom, predmetom ipd. – večja prepričljivost.
- Odvisno je od osebnega stila komuniciranja (posreden/neposreden, podporni/kontrolirani).

PODPORNOST
(čustva, topli odnosi)

Stil ODNOSI

Stil DRUŽABNIK

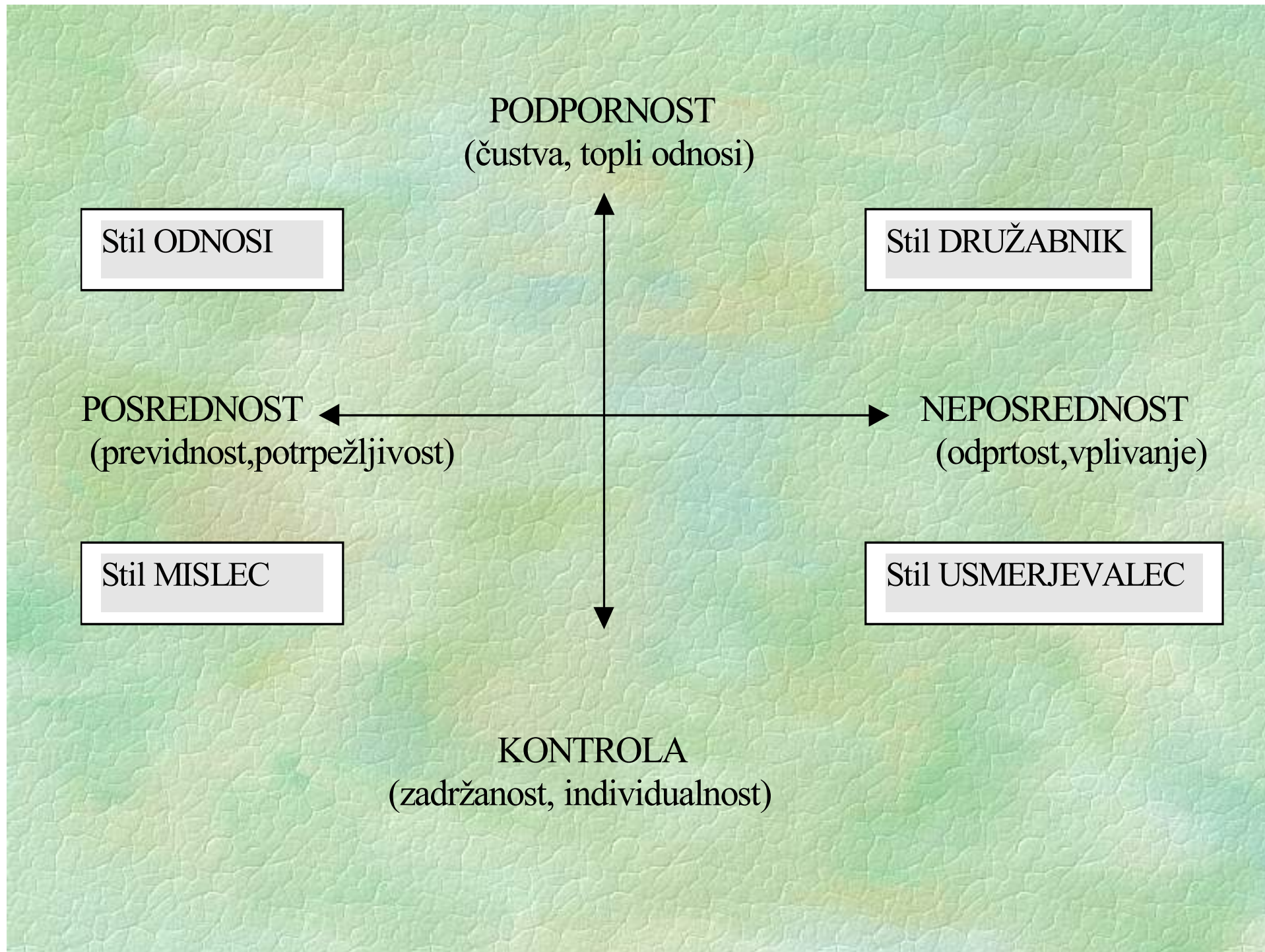
POSREDNOST
(previdnost, potrpežljivost)

NEPOSREDNOST
(odprtost, vplivanje)

Stil MISLEC

Stil USMERJEVALEC

KONTROLA
(zadržanost, individualnost)



Prilagajanje komunikacijskemu stilu

- **Družabnik** - podpiramo njegove ideje, pokažemo zanimanje, smo zabavni, izogibanje konfliktom.
- **Usmerjevalec** - podpiramo njegove cilje, priznamo ideje, natančnost, organiziranost, izogibanje konfliktom.
- **Mislec** - smo sistematični, sprašujemo, prednosti, pomanjkljivosti zadeve.
- **Odnosi** - iskrenost, aktivno poslušanje, timsko delo, občutki.

Potek poslovnega razgovora:

- **Priprave in uvod:** analiza stanja (prednosti, slabosti, izzivi, nevarnosti), določimo cilje, strategijo; pozdrav, vljudnostne besede, namen.
- **Jedro:** medsebojno seznanjanje stališč o temi, gradimo skupno izhodišče, dokazovanje - argumenti , prepričevanje (neg./poz.), enakopravnost.
- **Zaključek:** kratko, jasno, pravi trenutek; povzamemo dogovore, sklepe in jih zapišemo; preverimo, če smo se prav razumeli.

POZOR:

*vljudnost, pozorno poslušanje in opazovanje, pravila
komuniciranja.*

Preverjanje

1. PR sestavljajo poslušanje, sporočanje in:

- Komentiranje
- Ustvarjanje lastnega mnenja
- Spraševanje
- Odobravanje
- Nebesedno komuniciranje

Preverjanje

2. Katere 3 vrste poslušanja ločimo?

- Zložno, pasivno, aktivno
- Pasivno, aktivno, indiferentno
- Aktivno, kritično, zložno
- Pasivno, kritično, zložno

Preverjanje

3. Kam spada naslednje vprašanje?

“Kajne, da smo se zmenili, da ima večina prav?”

- Zaprto vprašanje
- Navajajoče vprašanje
- Retorično vprašanje
- Splošno vprašanje

Preverjanje

4. Za uspešen PR moramo imeti izkušnje, spretnosti in:

- Talent
- Voljo
- Potrpljenje in vajo
- Znanja