

**DOBRA
KOMUNIKACIJA
- POT DO USPEHA**

KAZALO VSEBINE

1	POMEN IN PROCES KOMUNIKACIJE.....	3
2	MOTNJE V KOMUNIKACIJI	5
3	NAČINI KOMUNICIRANJA	6
3.1	BESEDNO KOMUNICIRANJE	6
3.2	NEBESEDNO KOMUNICIRANJE	6
4	USPEŠNA KOMUNIKACIJA – OSNOVE USPEŠNEGA GOVRJENJA	7
4.1	POMEN PRVEGA VTISA	7
4.2	POSLOVNI BONTON.....	8
5	OBLIKOVANJE IN POSREDOVANJE SPOROČIL	10
5.1	SLOVNICA IN MI.....	10
5.1.1	Velika začetnica	10
5.1.2	Ločila.....	11
5.2	SPOROČANJE IN POMNENJE	12
6	PISNA KOMUNIKACIJA	13
6.1	PISANJE DOPISOV	13
6.2	PONUDBA, PRIJAVA ZA ZAPOSLOVANJE	15
6.2.1	Kako napišemo prošnjo za zaposlitev	15
6.2.2	Esejska oblika prošnje.....	16
6.2.3	Vzorec spremnega dopisa.....	19
6.2.4	Kronološka oblika prošnje	20
6.3	ŽIVLJENJEPIS	21
6.3.1	Curriculum Vitae.....	24
6.4	ZAHVALNO PISMO.....	25
7	USTNA KOMUNIKACIJA.....	26
7.1	GOVOR IN IZGOVORJAVA.....	26
7.2	INFORMATIVNI RAZGOVOR	27
7.3	TELEFONSKI RAZGOVOR.....	27
7.4	ZAPOSLOVNI RAZGOVOR	28
8	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	31

1 POMEN IN PROCES KOMUNIKACIJE

Živimo v obdobju informacijske tehnologije. Vse več svetovnega komuniciranja poteka preko elektronske pošte in interneta. Ni si mogoče predstavljati, da lahko pride do pomembnih in usodnih odločitev med poslovneži, ne da bi se osebno poznali in ne da bi oba partnerja oziroma partnerski skupini osebno nastopili. Ne moremo si predstavljati, da bi kot prodajalec, manager, vodja projekta, iskalec nove zaposlitve ali naloge prišli do cilja brez osebnega nastopa.

Ko gre za velike odločitve, vedno odloča osebni nastop. Potrebni smo mi kot oseba, ker se prodajamo preko svojega nastopa, obleke, mimike in gestikuliranja, preko svojega glasu, izbora besed in argumentov. Prodajamo se z bleščečo retoriko. To še posebej velja, ko odločitev ne sprejemata dva, ampak skupine. Tako stojimo pred skupino morebitnih kupcev ali pred vodstveno skupino nekega podjetja, pred delavci ali kupci.

Čim več ljudi nas gleda in posluša, tem bolj jih moramo pridobiti. Čim več ljudi šteje skupina, tem težje se je uveljaviti ob vseh možnih ugovorih, pripombah in kritikah. To moramo obvladati, vse moramo prepričati, četudi in še posebej, če so ugovori, kritika ali podcenjevalne pripombe le deloma namenjene nam in našemu cilju, v resnici pa služijo samo notranjemu imidžu in borbi za položaje. Če temu retorično nismo dorasli, bomo brez milosti propadli, čeprav smo prej z vsemogočimi tehničnimi sredstvi prikazali najpopolnejšo informacijsko predstavo. Odloča še vedno – in tudi bo – človek, ki stoji za izdelki ali nalogami, ki jih je treba rešiti; človek, ki bi mu radi zaupali in za katerega verjamemo, da obvlada svojo nalogo.

- ☞ Retorika je umetnost pridobivanja in prepričevanja drugih.
- ☞ Retorika je umetnost »ne« drugih spremeniti v »da«.
- ☞ Retorika je umetnost delavce voditi in jih narediti uspešne.
- ☞ Retorika je umetnost sproščenega nastopanja, s pravim tempom govora, pravim glasom in učinkovito držo telesa.
- ☞ Retorika je umetnost pravilnega oblikovanja in posredovanja misli.
- ☞ Retorika je nauk o človekovem učinku na druge.
- ☞ Retoriko obvladati pomeni biti uspešen.

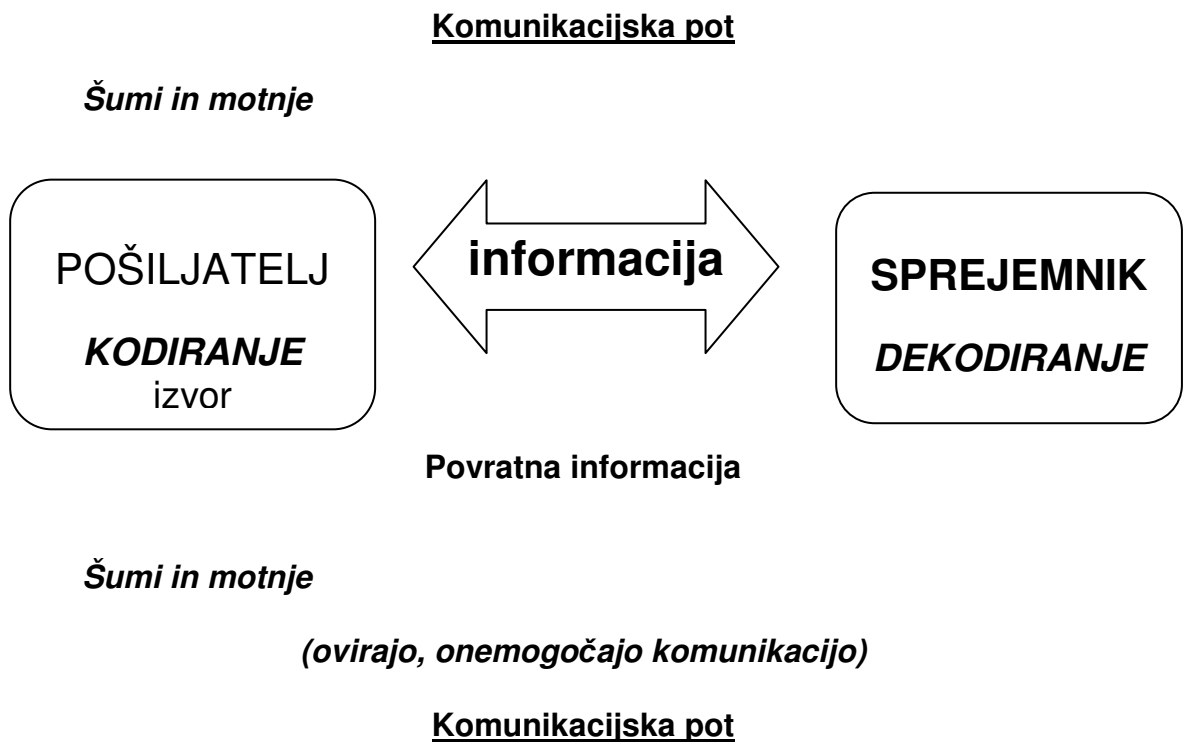
10 ZAPOVEDI ZA BOLJŠE SPORAZUMEVANJE

- ⇒ Ne začnimo pogovora, dokler ne vemo, kaj bi radi povedali.
- ⇒ Govorimo jasno in se izogibajmo dvoumnim besedam.
- ⇒ V pogovoru uporabljajmo dejstva in čustva.
- ⇒ Pozorno poslušajmo sogovornika.
- ⇒ Spremljajmo sogovornikovo neverbalno komunikacijo.
- ⇒ Ne oddaljimo se od bistvene vsebine pogovora.
- ⇒ Prepričajmo se, ali nas je sogovornik pravilno razumel.
- ⇒ Bodimo pripravljene dodatno razložiti svoje misli.

- ⇒ Zavedajmo se, da zbujaajo naše besede pri drugih drugačne predstave, čustvene povezave in pomene kot pri nas samih.
- ⇒ Neprestano se izpolnjujemo v sporazumevanju.

Če opredelimo komuniciranje kot prenašanje sporočil med oddajniki in sprejemniki po določeni komunikacijski poti, pomeni, da so sestavni deli komuniciranja:

- pošiljatelj,
- sprejemnik,
- informacija, sporočilo,
- komunikacijska pot.



2 MOTNJE V KOMUNIKACIJI

1. Sposobnost dojetanja

Človekov spomin in sposobnost predelovanja informacij v možganih sta precej omejena. Raziskave so pokazale, da je 15 – 20 besed v stavku tista zgornja meja, ki jo ljudje v povprečju še lahko predelajo.

2. Preusmerjena in razbita pozornost

Ljudje se praviloma lahko osredotočimo samo na eno vsebino oz. na enega sogovornika naenkrat. Kadar nam dvoje ljudi hkrati sporoča dve različni informaciji, si verjetno ne bomo zapomnili nobene.

3. Nerazumljivi in nejasni izrazi

Veliko napak nastane zaradi pretiranega kopičenja strokovnih izrazov, neznanih pojmov, uporabe žargona ali slenga, večpomenskih besed, narečnih izrazov.

4. Zmedenost, trema, strah

Nekateri avtorji pravijo, da je samo strah pred smrtjo močnejši od strahu pred javnim nastopanjem. Posledice tega so neustrezno in zmedeno posredovanje informacij, brez repa in glave.

5. Kompozicija informacije

Napake v kompoziciji informacije se nanašajo predvsem na sporočila, ki jih lahko tolmačimo na več različnih načinov. Včasih lahko na tri zastavljena vprašanja odgovorimo enako. Če se hočemo temu izogniti, se prepričajmo, da sporočila niso dvoumna.

6. Psihološke motnje

Psihološke motnje nimajo ničesar skupnega s psihološkimi okvarami ali obolenji. Gre predvsem za dejstvo, če o nekemu mislimo slabo, bomo tudi njegove informacije smatrali za nezanesljive.

7. Ostale motnje

Sem spadajo motnje okolja (hrup, svetloba, vročina, smrad), organske motnje (okvare sluha, vida...), motnje medija (napake in okvare na napravah, ki skrbijo za prenos informacij).

***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.***

3 NAČINI KOMUNICIRANJA

Najpogosteje uporabljamo za komuniciranje verbalne (besedne in nebesedne) simbole, ki sestavljajo informacijo. Tako ločimo:

- besedne,
- nebesedne,
- elektronske komunikacije.

3.1 BESEDNO KOMUNICIRANJE

Govorno komuniciranje zajema govorjenje, formalni razgovor med dvema osebam, razgovore v skupini in neformalne govorce.

Prednosti:

- hitrost,
- običajno obsega tudi povratne informacije
- omogoča sočasno komuniciranje z več ljudmi.

Slabosti:

- pokažejo se takrat, kadar se sporočilo prenaša preko večjega števila ljudi.

Pisno komuniciranje poteka preko pisem, časopisov in revij, oglasnih desk...

Prednosti:

- trajnost,
- jasnost in nazornost sporočila,
- daje možnost kasnejšega preverjanja.

Slabosti:

- bolj zamudno,
- zahteva natančnost,
- ni takojšnje povratne informacije,
- pošiljatelj ne ve, če je prejemnik sporočilo sprejel in ga razumel.

3.2 NEBESEDNO KOMUNICIRANJE

Nebesedno komuniciranje je najstarejši način komunikacije med ljudmi. Čeprav se zdi, da v poslovnem svetu prevladuje besedno komuniciranje, raziskovalci opozarjajo, da igra v npr. povprečnem poslovnem razgovoru, pomen besed relativno manjšo vlogo (7-odstotni delež), kot pa zvok, to je ritem, glasnost, dinamika govora (ki naj bi imel 38-odstotni delež), medtem ko igra največjo vlogo ravno nebesedno komuniciranje (55-odstotni delež), ki obsega govorico telesa (drža, kretnje, mimika, pogled), prostor, čas, dotik in vonj.

Nebesedne komunikacije sporočajo čustva (napadalnost, sramežljivost, bojazen, veselje, jezo...)

4 USPEŠNA KOMUNIKACIJA – OSNOVE USPEŠNEGA GOVRJENJA

4.1 POMEN PRVEGA VTISA

Pri ljudeh boste samo enkrat v življenju imeli priložnost ustvariti prvi vtis. Ne zapravite ga kar tako. Mnenja o tem, kako dolgo si nekdo ustvarja prvi vtis, so deljena. Vsekakor pa je čas zelo kratek. Nekateri avtorji celo menijo, da ne traja več kot 40 sekund. Proces oblikovanja prvega vtisa je razdeljen v dve fazi:

V prvi fazi človeka uvrstimo v eno od dveh skupin – pozitivno ali negativno. Odločimo se, ali nam je človek všeč ali ne. V drugi fazi mu začnemo pripisovati različne lastnosti. Če smo ga najprej ocenili negativno, mu pripisujemo lastnosti, kot so npr. neprijazen, vzvišen, hladen, len, nesposoben, agresiven ipd. Če pa smo ga na začetku ocenili pozitivno, potem mu pripisujemo lastnosti, kot npr: odprt, topel, simpatičen, vesel, vreden zaupanja, prijeten, ipd.

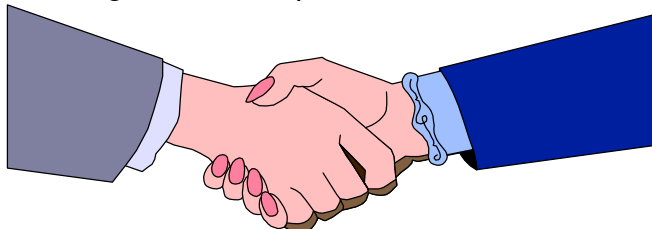
Ta prvi vtis določa naš nadaljnji odnos do sogovornika. Če je prvi vtis negativen, bomo morali vložiti veliko več truda in napora, da bomo sogovornika prepričali v nasprotno. Pri pozitivnem prvem vtisu takšnih ovir ni, ljudje pa nam bodo spregledali tudi manjše nerodnosti.

Nekaj prijemov, s katerimi naredimo dober vtis na sogovornika:

1. Stisk roke

Stisk roke je kretnja, s katero izražamo dobrodošlico, veselje ob snidenju in poštene namene. Uporabljamo jo ob srečanju s sogovornikom ali ob slovesu. Stisk naj bo primerno močan, z njim izražamo svojo samozavest. Če je premočan, bo naš sogovornik zaznal agresivnost in poskus nadvladanja. Seveda tudi ne sme biti mlahav. Rokovanje z »mrtvo ribo« je precej neprijetno. Tak stisk namreč govori o neodločnosti, negotovosti, pomanjkanju energije in nezmožnosti oblikovati lastno mnenje.

Agresivnost in vzvišenost izražamo tudi, če nekemu ponudimo roko s hrbtiščem navzgor. Pretirano ponižanost in podredljivost pa, ko se rokujemo z dlanjo obrnjeno navzgor. V obeh primerih ne naredimo dobrega vtisa na



sogovornika.

2. Nasmeh

Naš nasmeh pove sogovorniku, da nam je simpatičen in prijeten, da smo ga sprejeli kot enakovrednega. Izraža toplino in odprtost. S tem mu vzbudimo občutek njegove lastne pomembnosti. Verjetno iz osebnih izkušenj veste, da skoraj vsi ljudje vrnejo nasmeh, kadar se jim vi nasmehnete. Po taki gesti je težko ostati hladen in zadržan, saj nasmeh izjemno pripomore k medsebojnemu zblíževanju. Rokovanje moramo oplemenititi z nasmehom, pa tudi v samem procesu komuniciranja ga pogosto uporabljamo.

3. Pogled

Pogled v oči mora sovpadati z rokovanjem in nasmehom. S pogledom ohranjamo stik s sogovornikom. Pomeni, da se zanj zanimamo in ga poskušamo razumeti. Izraža tudi odkritost in poštene namene. Pogled je učinkovit, če ga uporabljamo večkrat in pogosto. Seveda pa ne sme trajati predolgo, vsaj ne več kot tri sekunde. Predolg, prebadajoč pogled predstavlja silovit pritisk, ki so ga redki sposobni vzdržati.

4. Dotik

Rahel in kratek dotik po roki ali ramenu lahko pomeni, da želite biti osebni in prijateljski. Ta način je predvsem primeren pri rokovanju. Ne uporabljajte pa ga prepogosto, predvsem ne pri sogovorniku nasprotnega spola. Gesto bi namreč utegnil razumeti kot vdor v osebni prostor in vsiljivost.

4.2 POSLOVNI BONTON

Skrb za občutke drugih v lepem vedenju lahko strnemo v kratico PMOVST, ki jo sestavljajo prve črke zlatih pravil:

Poštenje	- ravnajte pošteno in iskreno
Manire	- nikoli ne bodite sebični, neotesani ali ne disciplinirani
Osebnost	- s svojim vedenjem sporočajte svoje vrednote, odnose in mnenja
Videz	- vedno se napravite po svojih najboljših močeh
Skrb za druge	- nase glejte z vidika drugega človeka
Taktnost	- pomislite, preden spregovorite

Poštenje pomeni, da s svojimi besedami in dejanji dokazujete, da ste pošten, iskren in zaupanja vreden človek. Sloves poštenjaka si gradimo zelo počasi, izgubimo pa ga lahko v trenutku.

Manire so vedenjski vzorci, ki človeku, s katerim imate opravka, povedo, ali se lahko zanese na vas, da boste v poslih z njim ravnali vljudno in pošteno. Če misli, da ste neotesani, sebični ali nedisciplinirani, vaju odnos verjetno ne bo uspešen.

Vaša **osebnost** je enkratni prispevek, ki ga lahko ponudite podjetju, v katerem delate oziroma si želite delati. S svojim načinom vedenja bi morali zagotoviti, da bodo vaše pozitivne lastnosti opažene in cenjene.

Vaš **videz** resda ni vaša največja prednost, nikakor pa vam ne sme biti v škodo! Bodite urejeni, nosite primerno obleko, imejte dobro držo in skrbite za splošno telesno počutje, kajti vse to so pomembni elementi, če želite narediti dober vtis na sodelavce.

Skrb za druge je temeljno načelo, ki se skriva za celotnim poslovnim bontonom. Uspešni pogajalci pogosto v mislih odigrajo pričakovani tok dogodkov z zamenjanimi vlogami, preden se dejansko sestanejo s svojimi nasprotniki. Cilj takega početja je jasen: da se bomo lahko brez težav odzvali na nove pobude, ko se bodo pojavile.

5 OBLIKOVANJE IN POSREDOVANJE SPOROČIL

5.1 SLOVNICA IN MI

Pravopis obravnava zapisovanje glasov, rabo velikih in malih črk, pisanje prevzetih besed, rabo ločil, pisanje skupaj ali narazen in deljenje.

5.1.1 Velika začetnica

Z veliko začetnico pišemo:

- **Prvo besedo v povedi** (Primer: Po poklicu sem gradbeni tehnik.)
- **Lastna imena**
 - ★ Imena bitij
 - Osebna imena (Mateja Kovač, France Prešeren...)
 - Veroslovna in bajeslovna imena (Jupiter, Sveti trije kralji...)
 - Alegorične posebitve (Poezija, Dobrota, Narava...)
 - Imena prebivalcev (Slovenka, Anglež, Velenjčanka, Primorec...)
 - Živalska imena (Miki, Sivka, Koki...)
 - ★ Zemljepisna imena
 - Naselbinska imena pišemo z veliko začetnic, izjeme so neprvi predlogi in samostalniki mesto, trg, vas, selo, naselje (če ne stojijo na začetku imena): (Škofja Loka, Gornji Grad, Most na Soči, Stari trg, Novo mesto)
 - Nenaselbinska imena: prvo sestavino pišemo zmeraj z veliko začetnico, neprve sestavine pa z malo, če že same niso lastno ime (Kongresni trg, Panamski prekop, Severno morje, Zmajski most...)
 - ★ Stvarna imena
 - Imena, naslovi stvaritev (knjig in knjižnih zbirk, časopisov in drugih glasil, časopisnih in drugih rubrik, umetnostnih in neumetnostnih besedil, filmov, skladb, kipov in slik, arhitekturnih storitev, prireditev in festivalov)
 - Imena organizacij in družbenih teles (družbenih in političnih organizacij, zvez, strank, verskih skupnosti, vojaških organizacij, skladov, društev, družb, umetnostnih, športnih in podobnih skupin)
 - Imena delovnih skupnosti (delovnih organizacij, podjetij, delniških družb, zavodov in ustanov)
 - Imena oddelkov ustanov in nesamostojnih enot delovnih organizacij (Zdravstveni dom Velenje)
 - Imena samoupravnih enot (družbenopolitičnih in upravnih skupnosti, organov družbenopolitičnih skupnosti in ustanov, podjetij...)
 - Imena meddržavnih zvez (Varšavski pakt)

- Imena posameznih vozil (Galeb, Primorka)
- Imenovalni prilastki k vrstnim imenom tehničnih izdelkov in trgovinskih znamk (pisalni stroj Olivetti)
- Latinska imena živalskih in rastlinskih vrst

- **Izrazi posebnega razmerja ali spoštovanja**

- ★ Beseda kot simbol ali poudarek pomembnega bistva (Človek...)
- ★ Osebni in svojilni zaimki za ogovorjeno osebo v pismih (Vi, Vas...)

- **Svojilni pridevniki iz besed, pisanih z veliko**

- ★ Pridevniki, ki so izpeljani s priponskimi obrazili -ov, -ev ali -in (Župančičev, Iskrin, Vodnikov...)
- ★ Imena, ki zaznamujejo duhovno last (Pitagorov izrek, Ohmov zakon)

5.1.2 Ločila

- **Pika**

SKLADENJSKA RABA

Piko pišemo na koncu samostojne proste ali zložene pripovedne povedi.

NESKLADENJSKA RABA

- za okrajšavami posameznih besed (dr., itd., t.i.)
- za številkami (1., 2., 3.)
- med deli številke, da ločijo enote različnih stopenj (ob 8.15)
- namesto vsake izpuščene črke v besedi ali številke v številki (Pojdi v r...!)
- med posameznimi enotami naslova elektronske pošte (france.kuhar@siol.net)

- **Vejica**

SKLADENJSKA RABA

Nestavčni enakovredni deli:

- vezalni (naštevanje): polje, vinograd, gora, morje, ruda
- stopnjevalni: Ne le ti, tudi on.
- ločni: Bi čaj, kavo.
- protivni: Lepa, vendar nevarna pot ga je mikala.
- vzorčni in posledični: Slab, zato pa poceni izdelek so nam ponujali
- pojasnjevalni: Prišel je pozno, šele ob treh.

Pristavčni deli:

Vejica je na obeh straneh: Pri Prešernu, največjem slovenskem pesniku, so se učili vsi kasnejši pesniški rodovi.

Stavčni enakovredni deli:

- Vezalni: Pod nebom ptice letajo, ribe v vodi plavajo, s polja sejalec gre domov.
- Stopnjevalni: Ni se niti zahvalil, kaj šele da bi plačal.
- Ločni: Zdaj je jokal, zdaj se je smejal.
- Protivni: vse ima, vendar ni zadovoljen.
- Vzorčni: Ne hodi po progi, je nevarno.
- Posledični: prosili so me, pa sem jim ustregel.
- Pojasnjevalni: iz samostana je zvon zavabil, to molijo nune.
- V bibliografskih zapisih med naštevanimi enotami: Milko Kos, srednjeveška Ljubljana, Topografski opis

NESKLADENJSKA RABA

- Pri pisanju imen in večbesednih poimenovanj: Molan, Ivan
- Kot znamenje za mejo med celim številom in decimalkami: 1,50

5.2 SPOROČANJE IN POMNENJE

<i>Način komuniciranja</i>	<i>Pomnenje čez 3 ure</i>	<i>Pomnenje čez 3 dni</i>
<i>Pripoved</i>	70 %	10 %
<i>Prikaz</i>	72 %	20 %
<i>Pripoved in prikaz</i>	85 %	65 %

6 PISNA KOMUNIKACIJA

6.1 PISANJE DOPISOV

V besednem komuniciranju ima pisno poseben položaj. Sporočila so trajna, zlahka jih je mogoče spravljati in spet uporabljati. Pisno sporočanje obsega širok nabor oblik – od kratkega internega sporočila do poslovnih elaboratov s tisoči strani. Še bolj kot pri govornih sporočilih je pomemben slog pisanja.

Za dobro urejeno pisno sporočilo velja:

- smoter in osnovna tema sporočila naj bosta jasna;
- vsebina sporočila izhaja iz smotra in osnovne teme sporočila;
- posamezne misli in trditve naj bodo logično razvrščene v skupine in naj si sledijo v logičnem zaporedju;
- sporočilo naj vsebuje vse potrebne informacije – pa nič več;
- če je le mogoče, napišemo sporočilo, ga prespimo, popravimo in nato pošljemo.

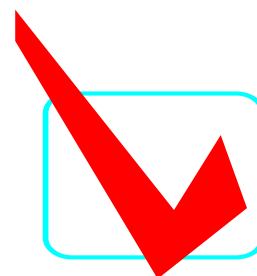
Pismo ima praviloma **uvod**, **jedro** in **sklep**. Običajna oblika poslovnega pisma – dopisa:

- naziv podjetja ali organizacije, ponavadi s kratkimi podatki: naslov, telefon, telefax;
- naslov prejemnika, bodisi podjetja ali organizacije bodisi osebe v tem podjetju ali organizaciji;
- kratka oznaka zadeve, ki jo pismo obravnava;
- osebni nagovor, če je pismo naslovljeno na osebo, naziv, ime in priimek, spredaj »spoštovani«;
- vsebina pisma, razčlenjena na odstavke;
- sklepna fraza s pozdravom;
- podpis – naziv, ime in priimek, položaj v podjetju ali organizaciji;
- čisto spodaj: navedbe o morebitnih prilogah in o morebitnih drugih prejemnikih.

DVAKRAT DESET NASVETOV ZA POSLOVNA PISMA

Desetkrat prav

- ✓ Skrbno preberi pismo, na katero odgovarjaš!
- ✓ V enem zamahu napiši prvi osnutek!
- ✓ Zajemi celotno vsebino – vsa vprašanja!
- ✓ Odloži prvi osnutek – vsaj za nekaj časa!
- ✓ Brezobzirno spremeni in popravi prvi osnutek!
- ✓ Misli in trditve uredi v bralcu všečno zaporedje!
- ✓ Piši v preprostem, neposrednem slogu!
- ✓ Skrbno preveri številke, podatke in pravopis!
- ✓ Poskrbi za primerno oliko in urejenost!
- ✓ Izberi dober papir in primeren ovitek!



Desetkrat narobe

- X Ne piši, če je primernejši osebni ali telefonski razgovor!
- X Ne oddaj pisanja, dokler si užaljen ali jezen!
- X Ne piši pisem brez prave potrebe!
- X Ne rabi strokovnega jezika, ki ga bralci ne razumejo!
- X Ne bodi preveč osebni in ne preveč neosebni!
- X Ne mlati prazne slame!
- X Ne postavljaljaj se z velikimi besedami!
- X Ne rabi robotnih in žaljivih izrazov!
- X Ne uporabljaj izrazov, katerih dobro ne poznaš!
- X Ne podpiši se pod pisanje, dokler ga ne pregledaš!



6.2 PONUDBA, PRIJAVA ZA ZAPOSILITEV

6.2.1 Kako napišemo prošnjo za zaposlitev

Ime in priimek:

Naslov:

Telefon:

Kraj in datum:

Naslov delodajalca:

NAGOVOR 1. možnost: ZADEVA: Prošnja za zaposlitev

2. možnost: Spoštovani g... (ime in priimek)

Druga možnost je ustrežnejša le, če poznate ime in priimek odgovorne osebe.

UVOD: V uvodnem stavku sporočite za katero delovno mesto kandidirate.

JEDRO: Predstavite lastnosti, znanja in delovne izkušnje, ki so pomembne za objavljena delovna mesta. Delodajalca namreč zanimajo samo ta znanja. Bodite čim bolj opisni in čim manj suhoparni. Tako boste podatke, ki so za delodajalca pomembni, predstavili izčrpno, tekoče in obenem prijetno.

ZAKLJUČEK: Na koncu se nevsiljivo napovejte na razgovor.

Podpis:

Priloge: Dokazila o dokončani izobrazbi, priporočila...

- PROŠNJA JE POSLOVNI DOKUMENT, PRVI URADNI STIK Z DELODAJALCEM
- PREDSTAVLJA NAJ VAS IN NE VAŠIH PREJŠNJIH ZAPOSILITEV
- POVZEMA NAJ VAŠE DELOVNE SPOSOBNOSI, NE OPISOV DEL IN NALOG, KI STE JIH OPRAVLJALI
- PREDSTAVITE PREDVSEM TISTE DELOVNE IZKUŠNJE, SPOSOBNOSTI IN LASTNOSTI, KI USTREZAJO DELOVNEMU MESTU, NA KATEREGA SE PRIJAVLJATE IN SO ZANIMIVE ZA DELODAJALCA
- OBLIKA PROŠNJE JE ZELO POMEMBNA, ZATO JI NAMENITE POSEBNO POZORNOST
- OSNUTEK PROŠNJE NAJ VEDNO NEKDO PREGLEDA
- ODPOŠLJITE IZVIRNIK PROŠNJE, KOPIJO OBDRŽITE ZASE

6.2.2 Esejska oblika prošnje

ANA NOVAK
Ljubljanska 5
3320 Velenje
Tel: 222-222

Velenje, dne

(naslov delodajalca)

VLOGA ZA ZAPOSILITEV

V časopisu večer sem dne 24.05.2002 zasledila oglas, da potrebujete pomoč pri opravljanju vrtnarskih del. delo s cvetjem me zelo veseli, imam pa že nekaj izkušenj, zato bi se rada predstavila.

Po osnovni šoli sem pogodbeno delala na vrtnarskem oddelku Kmetijske šole Celje, kjer sem opravljala vsa pomožna dela v sadovnjaku in parku. Ker rada delam v naravi, posebej pa z rastlinami, občasno pomagam na vrtnariji, ki je v bližini mojega doma in si tako pridobivam nova znanja in izkušnje. Že od malega se rada ukvarjam z rožami in vrtnarjenjem. Tako imam v stanovanju in na vrtu najrazličnejše rože, kar lahko vidite iz priložene slike. Prebiram tudi veliko strokovne literature iz področja vzgoje rož. Želim si pridobiti še več znanja na tem področju, zato sem se prijavila na tečaj za usposabljanje vrtnarjev – cvetličarjev.

Imam izpit B kategorije in lastno vozilo. Prijavljena sem na Zavodu RS za zaposlovanje kot aktivna iskalka zaposlitve, zato bi z delom lahko pričela takoj.

Sem delavna in rada poprimem za vsako delo. Zelo si želim, da bi imela možnost nadaljevati mojo delovno pot na področju vzgoje rož in vrtnin in verjamem, da bi lahko dosedanje izkušnje koristno uporabila pri vas.

Veselim se vabila na razgovor, kjer bi me lahko tudi osebno spoznali, obenem pa bi se podrobneje seznanila z zahtevami dela pri vas.

S spoštovanjem!

Ana Novak

ANA NOVAK
Ljubljanska 5
3320 Velenje
Tel: 222-222

Velenje, dne

(naslov delodajalca)

Spoštovani g. Kralj!

Že dolgo sem vaša redna stranka in zato sem dobro seznanjena s ponudbo v vaši prodajalni. Želela bi se pridružiti vašemu kolektivu v primeru, če bi potrebovali pomoč pri prodaji, zato bi se rada predstavila.

Po poklicu sem trgovka. Obvezno 6 mesečno delovno prakso sem opravljala v zasebni trgovini Twigi, kjer sem pridobila tudi prve izkušnje. Seznanila sem se s sprejemanjem blaga, sodelovala sem pri oblikovanju prodajnih cen, pridobila pa sem tudi izkušnje pri delu z ljudmi in v tehniki prodaje. Znam delati z računalnikom, saj je bila prodaja vodena prek računalnika. Skrbela sem tudi za čistočo in urejenost trgovine. V času pripravništva, ki sem ga opravljala v trgovini Pepita, sem znanje iz prodaje še dopolnila, pridobila pa sem tudi občutek, kako k stranki pristopiti, ji blago ponuditi in tudi svetovati. Smisel za risanje in aranžiranje sem uporabila pri urejanju izložbe in opremljanje blaga z reklamnimi napisi.

Sem urejena, prijazna in rada delam z ljudmi. Delo prodajalke bi še naprej rada opravljala in vesela bi bila, če bi dobila to možnost ravno pri vas.

Z delom bi lahko pričela takoj, saj sem trenutno brez zaposlitve. V znak resnosti in pripravljenosti za delo sem pripravljena delati dan ali dva brez plačila, da bi me lahko bolje preizkusili in spoznali. Z veseljem se bom odzvala povabilu na osebni razgovor.

Ana Novak

Priloga:

- fotokopija spričevala

ANA NOVAK
Ljubljanska 5
3320 Velenje
Tel: 222-222

Velenje, dne

(naslov delodajalca)

Spoštovani!

V dnevniku Večer sem danes zjutraj z zanimanjem prebrala Vaš oglas, s katerim vabite k sodelovanju novo sodelavko, poslovno sekretarko.

Ker izpolnjujem objavljene pogoje, saj sem podobna opravila uspešno in z zadovoljstvom že opravljala, sem se odločila kandidirati na to prosto delovno mesto in se vam tudi pisno nekoliko predstaviti.

Z administrativnimi deli, s pisanjem po nareku, še posebej pa s samostojno sestavo spremnih dopisov, z arhiviranjem ter s sprejemanjem in odpošiljanjem pošte, sem se seznanila že takoj po končani srednji ekonomski šoli kot pripravnica na Občini Velenje.

Kmalu po opravljenem strokovnem izpitu, na katerem je bilo poudarjeno prav področje pisarniškega poslovanja, sem se zaposlila v gradbenem podjetju kot tajnica v sektorju zunanje trgovine. Pri tem delu je prišla do izraza moja dobra organizacija dela, komunikativnost, še posebej pa dobro poznavanje nemškega in angleškega jezika.

Uvedba osebnih računalnikov v naše poslovanje, je pomenila zame novi izziv in danes si brez njih ne morem več predstavljati dobro organiziranega dela. Ob večanju znanih težav v gospodarstvu in vedno večjem združevanju področij dela se je večal tudi obseg mojega dela. Tako sem spoznala finančno poslovanje s tujino in z domačimi poslovnimi partnerji, delo v komerciali in tudi v kadrovski službi, kjer sem nekaj časa nadomeščala bolno sodelavko.

Po stečaju podjetja sem bila za določen čas poslovna sekretarka v manjšem trgovskem podjetju, ki je prisotno tudi na italijanskem tržišču. To je bila zame priložnost posvetiti se italijanščini, v kateri se že kar dobro sporazumevam.

Navedena znanja želim koristno uporabljati tudi v prihodnje, morda prav v vašem kolektivu. Rada bi izvedela več o delu, ki ga ponujate, o vaših pričakovanjih, Vam povedala več o svojih znanjih, izkušnjah in tudi o svojih osebnostnih lastnostih. Zato bom zelo vesela, če mi boste za to dali priložnost in me povabili na osebni razgovor.

Mnogo poslovnih uspehov in lep dan vam želim!

PRILOGE:

- življenjepis
- spričevala
- priporočila

Ana Novak

6.2.3 Vzorec spremnega dopisa

ANA NOVAK
Ljubljanska 5
3320 Velenje
Tel: 222-222

Datum:

(Naslov delodajalca)

Spoštovani gospod Vrhovnik!

Danes sem v Večeru z velikim zanimanjem prebrala oglas, s katerim Vaše podjetje vabi k sodelovanju novo sodelavko, poslovno sekretarko.

Ker sem velik del svoje poklicne kariere posvetila prav takšnemu delu, ki sem ga opravljala s posebnim veseljem in zadovoljstvom, pri tem pa sem pridobivala mnoga dragocena znanja in izkušnje, sem se odločila kandidirati na to prosto delovno mesto.

Opravljanje del, ki jih ponujate, bi pomenilo zame nov izziv, novo možnost uporabiti vsa znanja in izkušnje, ki jih podrobneje opisujem v priloženi prošnji.

Zelo me zanima tudi konkreten obseg del Vaše nove sodelavke, kakšna so Vaša pričakovanja glede njenih delovnih obveznosti ter s katerimi svojimi lastnosti bi še posebej pripomogla k uspešnemu delu Vašega kolektiva.

Želim si, da bi mi dali priložnost o mojih znanjih in izkušnjah natančneje spregovoriti na osebem razgovoru..

Mnogo poslovnih uspehov!

Ana Novak

6.2.4 Kronološka oblika prošnje

ANA NOVAK
Ljubljanska 5
3320 Velenje
Tel: 222-222

ZAPOSLOVNI CILJ:

Delovno mesto poslovne sekretarke, ki zahteva samostojnost, kreativnost pri delu in pridobivanje novih znanj s tega področja.

SPRETNOSTI IN SPOSOBNOSTI:

Organizacijske sposobnosti, obdelovanje različnih področij dela, občutek za delo z ljudmi, za red in obvladovanje časa.

DELOVNE IZKUŠNJE:

1995 - 1996

Poslovna sekretarka v podjetju Kabelsko razdelilni sistemi, odgovorna za vodenje vseh administrativnih del, potrebnih za nemoteno delovanje oddelka, komuniciranje s poslovnimi partnerji - tudi v nemščini, angleščini in italijanščini, vodenje evidenc prisotnosti, urejanje besedil s pomočjo urejevalnika besedil, priprava gradiv in organizacija sestankov.

1984 - 1995

Tajnica v izvoznem oddelku Gorenje Notranja oprema, odgovorna za pravilnost in pravočasnost uvozno izvoznih dokumentov, komuniciranje s strankami, korespondenca v nemškem in angleškem jeziku, nekaj časa v deviznem oddelku zadolžena za izterjavo dolgov v tujini. V kadrovski službi izvajala postopke sklenitve in prenehanja delovnih razmerij.

1983 - 1984

Debatna stenografka v Občini Velenje, zadolžena za sestavo zapisnikov sej občinskih organov, arhiviranje uradnih spisov.

DOKONČANA IZOBRAZBA IN POSEBNA ZNANJA:

Srednja ekonomska šola, poznavanje dela z urejevalnikom besedil (Windows, Word, Excel), aktivno sporazumevanje v nemškem in angleškem jeziku, pasivno v italijanskem, stenografija.

STATUS:

Po poteku delovnega razmerja za določen čas sem prijavljena na Republiškem zavodu za zaposlovanje. Sem poročena, mati dveh otrok. S svojo družino živim v lastnem stanovanju. Prosti čas preživljamo v naravi.

Ana Novak

6.3 ŽIVLJENJEPIS

A. OSNOVNI PODATKI

- ime, priimek
- rojstni podatki
- kraj bivanja
- podatki o družini
- pomembnejši podatki o življenjskih dogodkih (npr. selitev)



B. PODATKI O STROKOVNEM RAZVOJU

- potek šolanja
- druge oblike usposabljanja in izpopolnjevanja
- poklicna pot (kronološki seznam zaposlitev, delovna doba, napredovanja)
- posebna znanja in spretnosti (šoferski izpit, računalniška znanja)

C. DRUGI PODATKI

- konjički in druge dejavnosti
- zdravstveno stanje
- razlike in posebnosti

Kako napisati življenjepis?

Lahko se odločite za obliko »prostega spisa«. Zaradi nepreglednosti takšne oblike in časa, ki je potreben za branje, vam priporočamo preglednejšo obliko življenjepisa.

ŽIVLJENJEPIS*(Primeren za kandidate začetnike)*

IME IN PRIIMEK	SIMONA KOREN
DATUM ROJSTVA	24.6.1973
KRAJ ROJSTVA	CELJE
DRŽAVLJANSTVO	SLOVENSKO
NASLOV	Mariborska 5, VELENJE
STATUS	SAMSKA
REDNO IZOBRAŽEVANJE	Osnovna šola Gustav Šilih - končala 1988 Gimnazija Velenje - končala 1992 Ekonomska poslovna fakulteta - končala 1995
POKLIC	Ekonomistka
DODATNO IZPOPOLNJEVANJE	Opravljen računalniški tečaj Word for Windows Tečaj italijanskega jezika
DELOVNE IZKUŠNJE	Pripravištvu v Gorenju - od decembra 1995 do avgusta 1996 Gorenje komercialistka - od avgusta 1996 do januarja 1998

**PRIMER KRONOLOŠKE OBLIKE ŽIVLJENJEPISA,
KI SE OB "SPISNI" VEDNO BOLJ UVELJAVLJA**

(Primeren za kandidate z dolgoletnimi delovnimi izkušnjami)

JANEZ JEGLIČ
KOROŠKA 5
3320 VELENJE

ŽIVLJENJEPIS

24.5.1958	ROJEN V CELJU
1965 - 1973	OSNOVNA ŠOLA GUSTAV ŠILIH
1973 - 1977	GIMNAZIJA VELENJE
1977 - 1979	ŠTUDIJ STROJNIŠTVA NA UNIVERZI MARIBOR
1980	DIPLOMIRAL NA VI. STOPNJI
1981 - 1985	ZAPOSLEN V GORENJU NA PODROČJU KONSTRUKCIJE GOSPODINJSKIH APARATOV
1986 - 1989	SREDNJA STROJNA ŠOLA VELENJE - UČITELJ PRAKTIČNEGA POUKA
1990	DIPLOMIRAL NA VISOKI ŠOLI ZA ORGANIZACIJO DELA V KRANJU
1990 - 1995	ELEKTRONIKA VELENJE - VODJA STANDARDIZACIJE DO APRILA 1996 - OPREDELJEN KOT STALNI PRESEŽNI DELAVEC

Janez JEGLIČ

**ŽIVLJENJEPIS POŠLJITE SKUPAJ S PROŠNJO LE TAKRAT, KO
JE TO V OBJAVI ZAHTEVANO!**

6.3.1 CURRICULUM VITAE

Osební podatki

Naslov

EVA MLAKAR

Ulica: Prešernova 1

Poštna številka, kraj: 3320 Velenje

Tel.: 03 / 555 -555

GSM: 041 – 041 - 041

E-pošta: eva.mlakar@siol.net

Rojstni datum

12.12.1969, Celje

Izobrazba 1996

Diplomirana socialna delavka

Univerza v Ljubljani: Visoka šola za socialno delo

Vozniški izpit

• B kategorija

Osvojena znanja – delovne izkušnje

- Delo z mladostniki in njihovimi družinami*
- Vodenje in moderatorstvo različnih programov za otroke in mladostnike*
- Nudenje individualne pomoči otrokom z učnimi težavami*
- Delo z marginalnimi skupinami (delo na področju zasvojenosti)*
- Vodenje skupine za samopomoč (odvisniki od droge)*
- Reševanje invalidske socialne problematike*
- Delo z duševno prizadetimi otroki*
- Opravljen strokovni izpit iz socialnega varstva*

Dosedanje zaposlitve

1996 – 2001 Center za socialno delo

Večji projekti 1999

Sodelovanje v delovni skupini o pravicah oseb z motnjo v duševnem razvoju

2000

predavanje v preventivnih programih o zasvojenosti

Publikacije –

objavljena dela 1997 Povezovanje ljudi s prizadetostjo v uporabniško gibanje

2000

Andersenov koncept so-prisotnosti

Ostale izkušnje	<ul style="list-style-type: none">• Sodelovanje na različnih okroglih mizah, simpozijih, obravnavah
Ostala znanja	<ul style="list-style-type: none">• Računalništvo (Word, Excell)

Jeziki	<ul style="list-style-type: none">• Aktivno znanje angleškega jezika
---------------	--

6.4 ZAHVALNO PISMO

Po opravljenem pogovoru je treba sogovorniku poslati zahvalno pismo. V njem izrazite vaše zadovoljstvo, da ste se z njim srečali. V pismu dodajte še kaj novega, kar bi podkrepilo vašo prošnjo.

ANA NOVAK
Ljubljanska 5
3320 Velenje
Tel: 222-222

Datum:

Naslov delodajalca:

Spoštovani gospod Vrhovnik!

Ponovno se Vam želim zahvaliti za priložnost spoznati podjetje, ki ga vodite. Spoznala sem, da je dejavnost vašega kolektiva zelo pestra in delo v taki sredini poseben izziv.

Včeraj ste mi dali priložnost v osebnem razgovoru veliko izvedeti o viziji razvoja podjetja, ki ga vodite in o tem, kakšno vlogo bi imela pri tem Vaša bodoča poslovna sekretarka.

Spoznala sem, da je to delo, ki ga dobro poznam in me zelo veseli. Svojo prošnjo želim dopolniti z informacijo, da obvladam tudi Internet in E- mail.

Menim, da bi tudi s tem znanjem lahko prispevala k hitrejšemu uresničevanju ciljev, ki jih želite doseči.

Lep pozdrav!

Ana Novak

7 USTNA KOMUNIKACIJA

7.1 GOVOR IN IZGOVORJAVA

Pri sporočanju ni pomembna samo vsebina sporočila, pač pa tudi način podajanja, glas, izgovorjava, poudarki, ipd. Nekateri ljudje imajo ogromno znanja, a ostajajo nezanimivi, prav zaradi načina sporočanja. Drugi rojeni govorniki, radi jih poslušamo, čeprav nam ne povedo veliko.

Nekaj osnovnih prijemov za učinkovito posredovanje sporočil:

1. Ne vdihnimo preveč zraka naenkrat

Kadar želimo nekaj povedati, napolnimo pljuča samo do treh četrtin. Če jih napolnimo preveč, pritisk v njih močno naraste. Prve besede so zato enostavno izstrljene skozi glasilke. Ker je govor prehiter, nas sogovorniki ne razumejo. Poleg tega je hiter ritem govora značilen z ljudi, ki se močno razburijo. Tak občutek pa pri poslušalcih ne naredi najboljšega vtisa.

2. Ne govorimo predolgo z enim vdihom

Med govorjenjem večkrat zajemimo sapo. Z glasilkami ne moremo oblikovati čistih glasov, če ostanemo brez sape. Utečen govor preide v sikanje in hropenje, zaradi pomanjkanja kisika pa nam obraz spremeni barvo. Napad epilepsije je prva stvar, na katero pomisli naš sogovornik. Če želimo, da bo naš govor tekoč, brez globokih vzdihov in hlastanja za zrakom, moramo torej pravočasno vdihniti.

3. Glas naj ima primerno jakost

paziti moramo, da nismo pretihi pri sporočanju. Sporočilo, ki ga nihče ne sliši, je vnaprej obsojeno na neuspeh. Seveda tudi z jakostjo ne smemo pretiravati. Glas mora imeti primerno jakost, da ljudje v njem začitijo vašo samozavest, odločnost, prepričanje vase. Pri pretihem govoru bodo poslušalci dobili občutek, da smo negotovi in neprepričljivi. Preglasno podajanje pa pomeni grožnjo, saj bodo prepričani, da kričimo nanje.

4. Izgovorjava naj ne bo monotona

Verjetno veste, da je bistvo hipnoze izključno v monotonem izgovarjanju besed. Hipnotizer vedno govori z enakim glasom, enako hitrostjo in enako močjo. Njegov glas ne spreminja višine, besed ne poudarja. Pri takšnem načinu govora vam bo sogovornik nedvomno v nekaj minutah zaspal. Če želimo poslušalce obdržati budne in pozorne, mora naš glas spreminjati hitrost, višino in jakost.

5. Izogibajmo se samogovorom

Komunikacija pomeni medsebojno izmenjavo informacij. Zato moramo tudi sogovorniku omogočiti, da postavi vprašanja, pove svoje mnenje in sodeluje v pogovoru.

Če mu ne pustimo do besede, bo smatral, da za vas ni zanimiv in pomemben. Počutil se bo kot šolar, ki mora poslušati ravnateljevo pridigo. Zato večkrat naredimo pavzo v sporočilu in pogledamo sogovornika. Tako opazimo, ali se želi vključiti v razgovor.

7.2 INFORMATIVNI RAZGOVOR

Informativni razgovor je vsak pogovor o vaši zaposlitvi, ne glede na to, da trenutno ni potreb po novih delavcih. Tak pogovor lahko opravite z znancem, prijateljem, sorodnikom itn. ali z delodajalcem.

V informativnem pogovoru boste znance, prijatelje in sorodnike povprašali:

- če poznajo koga, ki se bo upokojil,
- če poznajo koga, ki išče novo delo in se bo tako njegovo mesto spraznilo,
- če se v njihovem okolju odpira nov obrat, trgovina, podjetje, kjer bi se lahko zaposlili,
- o podjetju, ki ima razpisano delovno mesto (da boste prilagodili prošnjo njihovim potrebam),
- o tem, ali poznajo kogarkoli, ki vam lahko naprej pomaga iskati zaposlitev.

Tako imate v informativnih pogovorih možnost spoznati nove ljudi, ki vam bodo pomagali z informacijami o možnostih zaposlitve, pa tudi tiste, ki odločajo o zaposlovanju novih delavcev (znanci vaših znancev). Veliko se boste naučili o poklicih, hkrati pa bo to tudi dober trening pred pravimi zaposlitvenimi pogovori.

Informativni pogovor lahko opravite tudi z delodajalcem. Navezovanje stikov z delodajalci, kadar ni razpisanih delovnih mest, ni enostavno. Ko vam uspe navezati stik, skušajte delodajalcu predstaviti, kaj znate, zmorete, hočete. Informativni pogovor se imenuje prav zato, ker delodajalec nima razpisa, vi pa mu dajete prve informacije o sebi. Ta prva informacija mora delodajalcu povedati, kje in kako ste lahko koristni.

Informativni pogovor je metoda odkrivanja skritega trga delovnih mest, torej tistih možnosti, ki še niso bile objavljene na Zavodu ali v časopisu.

7.3 TELEFONSKI RAZGOVOR

Telefon je zelo uporaben pripomoček za navezovanje stikov z delodajalci. V kratkem času lahko vzpostavite številne stike in dobite veliko informacij. Preden zavrtite številko delodajalca, zberite vse možne podatke o podjetju. Taki klici na »slepo« morajo biti še kako premišljeni.

Dobro se pripravite, preden pokličete delodajalca. Zavedajte se, da se morate čimbolje predstaviti v 30. sekundah.

KAJ MORATE VEDETI, PREDEN SE ODLOČITE TELEFONIRATI?

- ⇒ Ime in priimek osebe, s katero želite govoriti, ali naziv oddelka, ki vas zanima. V majhnih podjetjih poskušajte govoriti z direktorjem. V večjih podjetjih, kjer različne oddelke vodijo vodje oddelkov, imate dve možnosti:
 - da se obrnete na osebo, odgovorno za kadre (če obstaja),
 - da se obrnete na vodjo oddelka, v katerem se želite zaposliti.
- Če pa se želite zaposliti pri samostojnem podjetniku, navežite stik le z njim osebno.
- ⇒ Ozko področje dela, za katerega se zanimate.
- ⇒ Pripravite vsa vprašanja, ki jih želite postaviti.



Bodite pripravljeni odgovarjati na vprašanja o:

- ⇒ vas samih
- ⇒ vašem zanimanju za določeno delovno mesto
- ⇒ vaših izkušnjah, sposobnostih, spretnostih, znanjih, lastnostih itd.

Pred seboj imejte **OSNUTEK POGOVORA** in **BELEŽKO**, kamor si zapisujete vse, kar vam delodajalec pove.

7.4 ZAPOSLOTVENI RAZGOVOR

Zaposlitveni pogovor je običajno vnaprej dogovorjen pogovor med dvema človekoma, ki imata določen cilj. delodajalec želi pridobiti najprimernejšega sodelavca, iskalec zaposlitve pa želi predstaviti sebe kot najustreznejšo osebo za delo.

Zaposlitveni pogovore je **PREDVIDLJIVA SITUACIJA** in se nanj lahko pripravimo.

Velik pomen prvega vtisa:

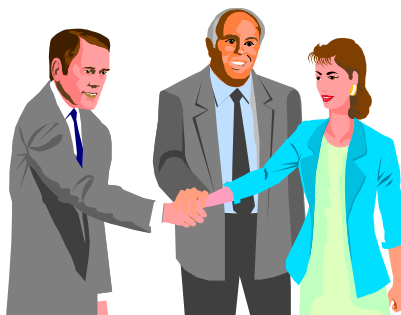
Zunanji videz: videz čistosti in urejenosti – pričeska, barve obleke kroj.

Slog: klasičen, sodoben, nakit preprost, parfum umirjen in malo, malo ličil za obraz in nohte.

Prihod: k vratarju, tajnici, zahvala za usmeritev, vstop v prostor, pozdrav predstavitev.

Za prvi vtis je pomembno upoštevati še:

- bodite točni,
- nasmeh, prijazen obraz,
- rokovanje,
- trajen stik z očmi, posloven pogled,
- vsak pogovor imejte za izziv – pokažite iskreno zanimanje za sogovornika in interes za konkretno delovno mesto!
- ne omenjajte osebnih težav (finance, družinski problemi),
- pozorno poslušajte sogovornika in pretehtajte odgovor,
- bodite pozorni na svojo in sogovornikovo govornico telesa,
- bodite mirni in uravnovešeni,



- kajenje in pitje odklonite, četudi vam ponudijo,
- žvečilki se odpovejte za ta čas,
- sedite, ko vam nakažejo ..., in pri tem usmerite pozornost k sogovorniku,
- poskušajte si zapomniti sogovornikovo ime in priimek,
- izogibajte se besed, ki izražajo negotovost, kot so: morda, ne vem točno, bom še premislil.

Predhodna priprava na pogovor veliko pripomore k zavestno vodenemu in samozavestnemu nastopu.

Zavedajte se, da je čas ki ga prebijete na zaposlitvenem pogovoru, namenjen temu, da delodajalca prepričate, da ste pravi človek zanj.

Popravnih izpitov skorajda ni.

Med pogovorom vas bodo spraševali:

- o dosedanjih izkušnjah, delovnih uspehih, izobraževanju, usposabljanju, honorarnemu delu,
- o vaših spretnostih, sposobnostih, osebnostnih lastnostih,
- o poznavanju poklicnega področja,
- s kakšno opremo, stroji, napravami ste že delali,
- o prejšnjih podjetjih, odnosih do sodelavcev in šefov,
- o vašem zdravstvenem stanju in odsotnosti z dela,
- o družini, stanovanjskih razmerah,
- o prostem času – konjički, šport, kulturno delovanje, članstvo v društvih,
- o pričakovani plači,
- o vzrokih brezposelnosti.

Premislite še o teh vprašanjih:

- Katera je vaša največja vrlina?
- Katere so vaše slabosti?
- Zakaj naj bi zaposlili prav vas?
- Pripovedujete mi o sebi!
- Ali menite, da ste bistroumna oseba?
- Kaj vam pomeni zaposlitev?
- Ali se naveličate, če dolgo delate enako delo?
- Raje delate v skupini ali samostojno?
- Kakšni so razlogi za vaš uspeh?
- Lahko delate pod pritiskom?
- Kako pokažete zanimanje za delo sodelavcev?
- Ali imate tekmovalni duh?
- Kakšen tip ljudi vas spravi iz tira?
- Kako se izognete napetim situacijam?
- Ali nadrejenemu poveste svoje mnenje o stvari, četudi je drugačno od njegovega?
- Kako pogosto se zelo razjezite?
- Če bi lahko izbirali, kaj bi najraje delali?
- Ste inovativna oseba?
- Kako se razumete s sodelavci?
- Kaj ste se naučili iz dosedanjih napak?
- Kako delate, če ste pod pritiskom?
- Opišite idealno delo?
- Naštejte pet stvari, ki vas motivirajo za delo?
- Po čem naj bi se vas v podjetju delavci spominjali?

In še bi lahko naštevali.

8 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Nebesedno (neverbalno) komuniciranje ne poteka niti v pisni niti v govorni obliki. Najbolj poznani vrsti nebesednega komuniciranja sta govorica telesa in besedna intonacija. Večina udeležencev v komuniciranju, ki slabše obvladuje nebesedni del sporazumevanja, nenehno tvega, da bo več prejemnik opazil neskladje med besedno in nebesedno vsebino sporočila.

Govorica telesa

Med komuniciranjem so sogovorniki drug drugemu v središču pozornosti. Govorico telesa strokovnjaki delijo na:

- položaj in gibanje v prostoru - **proksemiko**
- telesno držo in hojo
- kretnje rok, nog in glave - **gestiko**
- izraz obraza in oči - **mimiko**

Osební videz in urejenost

Ko opazujemo sogovornika, se seveda osredotočimo na obraz in oči, pa nemara še na roke, skratka na najbolj »zgovorne« dele telesa; res pa je tudi, da so le-ti kvečjemu 10% vidne površine sogovornikovega telesa, vse ostalo pokriva obleka, lasje, ...

Pri obleki sta pomembna dva dejavnika: elegantnost – lepe, skladne oblike in barve in urejenost. Ker obojega pod pritiskom današnjega življenja dostikrat ni mogoče doseči v največji meri, naj prva skrb vselej velja negovanost in šele zatem elegantnost.

Urejenost ne velja le za obleke. Negovana pričeska, urejeni nohti in zobje, brezhibna čistoča in duh po svežem so okvir, brez katerega so težave v komuniciranju neizbežne.

Prav je tudi upoštevati, da si prvi vtis o zunanosti sobesednika napravimo zelo hitro, v prvih petih sekundah – in ga sorazmeroma počasi dopolnjujemo.