

Niso samo besede

Spretnosti uspešnega sporazumevanja v veterinarski praksi
za dijake programa veterinarski tehnik



Nives Višnar
Uroš Verbovšek



Naslov: Niso samo besede

Spretnosti uspešnega sporazumevanja v veterinarski praksi za dijake programa veterinarski tehnik

Izobraževalni program: VETERINARSKI TEHNIK

Modul: INFORMATIKA IN POSLOVNO KOMUNICIRANJE

Sklop: POSLOVNO KOMUNICIRANJE

Avtorja: Nives Višnar, dr. vet. med., Uroš Verbovšek, inž. mat.

Strokovna recenzentka: Ivanka Smodiš, prof. ped. in psih.

Lektorica: Marjana Mastinšek-Šuštar, prof. slov.

Ljubljana, 2010

© Avtorske pravice ima Ministrstvo za šolstvo in šport Republike Slovenije.

Gradivo je sofinancirano iz sredstev projekta Biotehniška področja, šole za življenje in razvoj (2008-2012).

Operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007 – 2013, razvojne prioritete: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja, prednostna usmeritev: Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.

Vsebina tega dokumenta v nobenem primeru ne odraža mnenja Evropske unije. Odgovornost za vsebino dokumenta nosi avtor.

NAMESTO UVODA.....	1
ODNOS DO STRANK JE POMEMBEN, POTRUDIMO SE!	1
POKUKAJMO V OZADJE	6
MORALA IN ETIKA	6
KULTURA	6
BONTON	7
OSEBNOST	7
SOCIALNO ZAZNAVANJE.....	11
<i>Napake pri socialnem zaznavanju.....</i>	<i>12</i>
ZAZNAVNI STILI	13
KOMUNIKACIJA	14
<i>Watzlawickovi zakoni komunikacije.....</i>	<i>14</i>
<i>Dobra komunikacija.....</i>	<i>16</i>
<i>Pravila komuniciranja v skupini.....</i>	<i>19</i>
<i>Ovire v komuniciranju</i>	<i>20</i>
REŠEVANJE NESPORAZUMOV, NESOGLASIJ IN SPOROV	22
<i>JAZ sporočila.....</i>	<i>23</i>
<i>TI sporočila.....</i>	<i>26</i>
SREČANJE	27
LEPO POZDRAVLJENI!	27
PREDSTAVLJANJE	28
ROKOVANJE	28
TIKANJE, VIKANJE	29
POSLUŠANJE.....	30
<i>Postavljanje vprašanj.....</i>	<i>32</i>
GOVORICA TELESA JE GLASNEJŠA OD BESED	34
<i>Položaj telesa in telesna bližina.....</i>	<i>35</i>
NA DELOVNEM MESTU	40
<i>Etika poslovnega komuniciranja.....</i>	<i>40</i>
<i>Poslovni bonton</i>	<i>42</i>
<i>Komunikacija v veterinarski praksi</i>	<i>42</i>
PRVI VTIS	44
SPREJEMNI PROSTOR	45
BODIMO PRIJAZNI	46
OBLEKA IN OBUTEV	47
PREPOZNAVANOST	47
TELEFONSKI KLIC	48
VTIS, KI BO SPREMLJAL STRANKO, KO BO ODŠLA ALI ODLOŽILA SLUŠALKO	49
V SREDIŠČU JE STRANKA	51
POKLICNA OSEBNOST	52
GRADITEV IN RAZVOJ ODNOSOV S STRANKO	53
GRADIMO NAPREJ.....	55
<i>Zaupanje v veterinarsko prakso.....</i>	<i>56</i>
<i>Bodimo iskreni in bodimo to, kar smo</i>	<i>56</i>
<i>Izrazimo spoštovanje.....</i>	<i>57</i>
<i>Pokažimo razumevanje</i>	<i>57</i>
<i>Gradimo strankino zaupanje.....</i>	<i>59</i>
<i>Prilagojen odziv na strankine potrebe</i>	<i>59</i>
TELEFONSKI KLIC	63
GLAS	65
<i>Ko smo dvignili slušalko</i>	<i>66</i>
STRANKA, S KATERO SMO ZAPOSLENI, IMA PREDNOST PRED TELEFONSKIM KLICEM.....	67
IZHODNI SLUŽBENI KLICI	68
PRENOSNI TELEFON	68

LOTIMO SE PISANJA	71
URADNI DOPIS	71
VABILO	73
ČESTITKE	74
ELEKTRONSKA POŠTA IN MEDMREŽJE	74
VODENJE EVIDENC, IZPOLNJEVANJE OBRAZCEV	75
PREOBREMENJENOST NA DELOVNEM MESTU	78
STRES	78
<i>Kazalci stresa</i>	80
<i>Spoprimimo se s stresnimi dejavniki</i>	83
RAVNANJE V TEŽKIH RAZMERAH.....	84
<i>Bodimo profesionalni</i>	84
<i>Oblikujmo spretnosti</i>	87
<i>Asertivnost pri delu</i>	88
VIRI.....	93
PRILOGA.....	95

Zakaj?

Vsak dan se srečujemo z mnogimi ljudmi. S člani družine in prijatelji navadno preživimo večji del dneva, vsaj šest ur pa smo v šoli, med sošolci in učitelji. Srečujemo se v razredu, na hodniku, pred šolo, v kabinetih in pred zbornico. Včasih se vljudno pozdravimo, včasih si – zelo od srca – namenimo besedico "živijo" ali "zdravo", včasih le nekaj zamrmramo ali pa ne storimo ničesar. Če koga iščemo, potrkamo na vrata in počakamo, da nam odprejo; ali pa smo tisti dan v "slabi koži" in če se nam zdi, da se že predolgo ni nič zgodilo, nekajkrat močnejše udarimo po vratih. Seveda, vrata se bodo odprla in ob vprašanju: "Prosim, kaj želiš?" se včasih ne spomnimo, kako se piše tisti, ki ga iščemo. Kar z iztegnjenim kazalcem pokažemo na človeka in rečemo "tistega". Spet drugič se nam posreči; veseli, ker smo se imena spomnili, rečemo preprosto: "A je Dasia not?" Odziv tistega, ki je vrata odprl, je lahko različen; ponavadi ni prijeten in mimogrede izusti kakšen vzgojni nauk, spet drugič pa brez komentarja pokliče "tistega, če je not". Takih posebnosti, ki sodijo že v anale šole, je še nekaj, čeprav se – k sreči – tako ne sporazumevamo vsi po vrsti, nekateri pa in preveč nas je takih.

V katerem koli poklicu se bomo kot veterinarski tehniki zaposlili, bomo v stiku z ljudmi, s takimi in drugačnimi in ne bomo si jih sami izbirali. Skoraj gotovo je, da nam vsi ne bodo všeč že na prvi pogled, ampak z njimi se bomo morali sporazumeti.

Dnevno srečevanje s takimi in podobnimi spodrsjlaji naju je navedlo k razmišljanju, da je "bolje pozno kot nikoli", da je še vredno poskusiti. Saj smo vendar v šoli in v šoli se učimo tudi sporazumevanja med ljudmi, ali kot pogosto pravimo, komunikacije. Ko bo šola za nami in bomo zaposleni, bodo take nerodnosti lahko imele neprijetne posledice.

Zato!

Avtorja



NAMESTO UVODA

Človek je človek skozi druge ljudi.

Pregovor ljudstva Xaos

Pregovor, ki smo ga zapisali, je sam po sebi dovolj zgovoren. Pozornega, zahtevnega bralca bo pritegnil k poglobljenemu razmišljanju in tak ne potrebuje dodatnih besed. Sam se bo dokopal do vseh resnic, čeprav bo morda potreboval dve in pol življenji.

Pravila obnašanja so stara ravno toliko, kot je star človek od tistega trenutka, ko se je začel zavedati samega sebe. Od takrat pa do danes so se spremenila in spreminjala postopoma. S tem so se spreminjala tudi pravila uspešnega sporazumevanja. Pravimo, da so pravila postavljena zato, da jih kršimo. Res je, včasih jih lahko, vendar moramo dobro vedeti kdaj – in kar je najpomembnejše – da jih kršimo tako, da ne bomo nikogar prizadeli ali mu celo škodovali.

Nimamo dveh življenj in pol; na voljo imamo le nekaj ur in v tem kratkem času moramo spoznati nekaj tistih ugotovitev, priporočil, nasvetov in pravil, ki nam bodo omogočali lažje, boljše in uspešnejše sporazumevanje z drugimi ljudmi. To zadnje pa je še posebej pomembno pri opravljanju našega dela: pri sporazumevanju z lastniki, oskrbniki oz. rejci; torej s strankami, ki iščejo pomoč za svoje živali v naši veterinarski praksi.

Odnos do strank je pomemben, potrudimo se!

Zamislimo si uspešno veterinarsko ambulanto in se vprašajmo, kdo je v njej najpomembnejši. Je to direktor ambulante, najstarejši veterinar ali najljubši sodelavec? Po tehtnem razmisleku bomo spoznali, da so najpomembnejše stranke. In ker so za vse, ki v ambulanti delamo, najpomembnejše prav stranke, je naša veterinarska praksa uspešna.

Mnogi strokovnjaki in strokovne ustanove se zelo dobro zavedajo pomembnosti odnosa do strank, tj. ustreči njihovim potrebam. Pa je vsaka med njimi drugačna, posebna, edinstvena in kar ena občuti kot odlično, se drugi zdi slabo. Nekatere banke, advokature, ambulante, oblegane restavracije, turistične agencije, frizerski saloni itd. so primeri ustanov, ki so



uspešne zgolj zato, ker njihove stranke začitijo, da so zanje najpomembnejše. Veterinarska praksa je prav tako strokovna organizacija. Je naša res tako dobra, tako uspešna, da strankam, ki jo obiskujejo, niti na misel ne pride, da bi jo zapustile in poiskale drugo, zanje ustrežnejšo?

Pri nas tovrstnih raziskav še nimamo, zato si pomagajmo oblikovati mnenje z izsledki tuje raziskave. V Veliki Britaniji so v zgodnjih 90. letih prejšnjega stoletja opravili raziskavo (MORI poll) med lastniki 1000 psov in 1000 mačk v številnih veterinarskih praksah po vsej deželi, da bi ugotovili, kaj je za lastnike živali pomembno takrat, ko se odločajo, katero veterinarsko ambulanto bodo za svojega ljubljence izbrali, kadar bo ta potreboval strokovno pomoč. V vzorec so bile zajete tako stranke, ki so v veterinarske prakse prihajale s svojim ljubljencem redno, kot tudi tiste, ki so iskale pomoč le enkrat, v nujnem primeru. Ugotovitve so zgovorne, pogledjmo si jih nekaj.

Na vprašanje, kako so stranke zadovoljne s celotno obravnavo v veterinarski praksi, so vprašani odgovarjali z oceno od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen) s pomočjo simbolov.

				
1	2	3	4	5
Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Ne eno ne drugo	Zadovoljen	Zelo zadovoljen

Slika 1: Simboli, uporabljeni za oceno celostne obravnave

Ko so odgovore ovrednotili, so prišli do zanimivih ugotovitev. Nekateri so bili z obravnavo zelo zadovoljni in so praksi podelili oceno 5, drugi pa so bili veterinarsko prakso pripravljani celo tožiti, tako zelo nezadovoljni so jo zapustili. Povprečna ocena, pridobljena iz vzorcev po vsej deželi, je bila le 3,2 ali z drugimi besedami: povprečje mnenj je bilo nevtralnno, nekako pridržano. Ni se nagibalo niti na pozitivno niti na negativno stran.

Zanimivo je spoznanje, do katerega so prišli po obdelavi odgovorov na skupino vprašanj o lojalnosti ali zvestobi svoji veterinarski praksi. Stranke, ki so veterinarski praksi sicer podelile celotno oceno 4 (zadovoljen), so na vprašanje, ali bi veterinarsko prakso zamenjale z drugo, ki je bližje domu in lažje dostopna ter ponuja enake usluge za podobno ceno, odgovorile takole: kar dvajset odstotkov se jih je izreklo, da bi prakso zamenjali; torej, vsaka peta stranka, ki je sicer z uslugami zadovoljna, bi odšla.



Na enako vprašanje so odgovorile tudi stranke, ki so svoji veterinarski praksi dodelile splošno oceno 5 (zelo zadovoljen); torej najvišjo možno. Vzorec teh je bil resda manjši kot onih, ki so jo ocenili s 4, vendar dovolj velik. Morda bi pričakovali, da bo ta skupina privržena svojemu veterinarju, a se je izkazalo, da bi kar pet odstotkov strank prakso zamenjalo; drugam bi odšla torej vsaka dvajseta.

Rezultate iz Velike Britanije lahko – seveda z nekaj pridržki – prenesemo tudi na naša tla in se vprašamo, katera veterinarska praksa želi izgubiti toliko strank oz. kar pet ali celo več odstotkov prometa v naslednjem letu. Verjetno nobena. Vse si želijo novih strank, in sicer takih, ki jih pripeljejo stare zadovoljne stranke. Aktivno pridobivanje novih pacientov predstavlja šestkrat večji strošek kot zadržanje zadovoljnih stalnih strank.

Za ljudi, ki šele izbirajo veterinarsko ambulanto, kamor bodo vozili svojega novega ljubljénčka, ima priporočilo starih strank izjemno velik pomen. Tiste, ki so s prakso zadovoljne, jo bodo priporočile štirim do petim ljudem, medtem ko jo bodo nezadovoljne devetim do desetim odsvetovala. Analize so pokazale, da z vsako nezadovoljno stranko, ki je to izrazila in potem odšla, odide še dvajset takih, ki se sploh niso pritoževale in niso rekle ničesar. Spremljanje zadovoljstva strank in ustrezno ravnanje lahko prepreči tako izgubo in ohranja število zadovoljnih strank, zaradi katerih bodo prihajale nove.

Lastniki ali rejci živali seveda ne morejo realno ocenjevati strokovnih posegov, ki jih veterinarska praksa lahko ponudi njihovim ljubljénčcem. Lahko pa – in to tudi storijo – ocenijo raven uslug, ki so jih deležni. Ustvarijo si mnenje o tem, kakšne skrbi in obravnave so bili deležni in ob tem se zaradi nerodnega sporazumevanja lahko pojavi tudi dvom v strokovnost. Raven uslug je različna, vendar tisto, po čemer stranke razlikujejo našo prakso od drugih in jim jo najbolj približa, je skrb, ki jo namenjamo njim in njihovim ljubljénčcem. Brez dvoma prihaja do razlik med praksami zaradi odnosa do strank; torej zaradi bolj ali manj spretnega sporazumevanja med njimi in nami, ki smo v praksi zaposleni. Vzroki, zakaj stranke zapuščajo in menjajo veterinarske prakse, so številni in različni, vendar večina razlogov za nezadovoljstvo tiči prav v odnosu. In delo v "prvi liniji", kakršno je delo npr. v recepciji, brez dvoma naredi pomemben in pogosto odločilen vtis na stranke.

S kratkim vpogledom v analizo raziskave lahko tudi za naše razmere zaključimo, da se smemo zadovoljiti le z odličnostjo in k njej moramo težiti, če želimo postati in ostati uspešni. Da bi ta cilj dosegli, lahko občasno vljudno prosimo obiskovalce naše prakse, naj odgovorijo na vprašalnik, s katerim bomo prišli do smernic, kako ravnati v bodoče, čemu se moramo izogibati in čemu smo do zdaj posvečali premalo pozornosti. Ugotovitve moramo nato



dosledno vpeljati v svoje vsakdanje delo. Oblikovanje takega vprašalnika ni preprosto, zato ga sestavljajmo skupaj s strokovnjaki, ki jim to področje ni tuje.

Namen dela v veterinarski praksi je več kot le zaslužek: je skrb za dobrobit živali, ohranjanje njihovega zdravja in zdravljenje bolnih živali. Pri tem le imejmo v mislih, pa naj gre za farmske živali ali hišne ljubljence, da živali ne pokličejo veterinarske ambulante, se vanjo ne odpravijo same in s seboj ne nosijo denarja ali kreditnih kartic. Zato, da bi storili kar največ in najboljše za živalsko kraljestvo – želeli ali ne – se moramo najprej osredotočiti na ljudi, skrbnike bolnih živali, da bomo sploh dobili priložnost poskrbeti za živali; torej opravljati tisto delo, za katerega smo se z veseljem odločili.

Vse, kar smo omenili, strnimo v nekaj načel:

- Ko nas stranke obiščejo, pomeni to za nas priložnost pomagati živalim.
- Najpomembnejši ljudje v veterinarski praksi so naše stranke.
- Stranke prihajajo z določenimi željami in naša dolžnost je, da jim pomagamo.
- Mi smo odvisni od strank in ne one od nas, saj lahko poiščejo drugo prakso.
- Stranke ne pomenijo motnje pri delu, saj je naše delo odvisno od njih.
- Stranke si zaslužijo vljudno obravnavo in našo naklonjenost.
- Stranke ne prihajajo zato, da bi se z njimi prerekali in jim dokazovali, da smo pametnejši.
- Stranke niso le "številke", pač pa ljudje s čustvi, občutki in skrbmi.



Kaj uporabniki veterinarske prakse cenijo?

- Da spoštujemo njihov čas, ki je dragocen, zato jih sprejmimo takrat, ko so naročeni.
- Da se zanimamo zanje, njihove ljubljence in otroke, če so prisotni.
- Da njihove ljubljence obravnavamo z naklonjenostjo.
- Da z ljubljenci ravnamo prijazno in ne uporabljamo prisiljeval, če to ni nujno.
- Da si zapomnimo njihovo ime in priimek ter ime ljubljenca in jih tako tudi nagovarjajmo.
- Stranke cenijo prijateljsko okolje in osebni stik, kjer se ne počutijo "kot številke".
- Da natančno ocenimo pričakovane stroške in jim to vnaprej povemo.
- Da jih, če smo se tako dogovorili, pokličemo po telefonu in sporočimo za njih pomembne informacije.

Nanizali smo le nekaj izsledkov raziskave, iz katerih lahko vidimo, kako pomembno je tankočutno sporazumevanje med zaposlenimi v veterinarski praksi in njenimi uporabniki oz. lastniki, skrbniki ali rejci živali.

Sporazumevanje pri ljudeh zadeva zaznavanje, kako bomo informacije sprejeli in kako si jih bomo razlagali. In v komunikacijo sta vedno vpeti najmanj dve strani: ena, ki sporočila daje, in druga, ki jih sprejema. Pogosto komunikacija zadeva več oseb, celo skupin in tako posega v odnose med ljudmi, ki so vanjo vpleteni, v njihove interese, naravnost, pravila obnašanja in celo v urejenost organizacij, ki jim pripadajo. Zato nam poznavanje osnov psihologije in sociologije predstavlja temeljni kamen uspešnega sporazumevanja. To je dovolj velik razlog, da bomo v nadaljevanju tudi iz teh ved izluščili le nekaj tistih področij, ki neposredno zadevajo sporazumevanje.



POKUKAJMO V OZADJE

Spomnimo se štirih stopnic starokitajskega učitelja in filozofa Konfucija:

*Kdor ne ve, da ne ve, je nevaren – izogibajte se ga.
Kdor ve, da ne ve, je kot otrok, ki sprašuje – poučite ga.
Kdor ne ve, da ve, je kot tisti, ki spi – zbudite ga.
Kdor ve, da ve, je moder – sledite mu.*

Morala in etika

Izraz morala je latinskega izvora (lat. *mos, mores* = običaj) in označuje človekov odnosa do sveta, drugih ljudi in sebe. Izraža se v obliki ravnanja, v ocenjevanju dejanj, dobrih in slabih. Navezuje se na tisto, kar je v človekovih dejanjih dobro in kar je slabo, kar je prav in kar narobe. Poleg religije, prava, politike ipd. predstavlja eno od oblik družbenozgodovinskega obstanka človeka in se spreminja s časom. Morda bi lahko rekli, da se morala začinja, ko človek usklajuje svoja hotenja in potrebe ter jih podreja zahtevam ljudi iz svojega okolja in se nanaša na odnos do drugih ljudi. Morala vsebuje pravila za ravnanje in odločanje v skladu z etiko.

Etika (gr. *ethos* = nrav, običaj) se ukvarja s človeškim hotenjem in ravnanjem, obravnava načela o dobrem in zlu ter pravila za odločanje, kako ravnati po teh načelih. Izraz lahko razumemo tudi kot miselnost, notranjo držo. Osrednja vprašanja etike so: kaj je dobro, kaj moram narediti, kakšen človek naj bom in kakšen ne smem biti. Etično odločitev uresničimo torej z moralnim ravnanjem.

Kultura

Kadar omenjamo kulturo, jo pogosto enačimo samo z umetnostjo, vendar gre za skupek dosežkov, ki so rezultat človekovega delovanja in ustvarjanja. Ker se spreminjamo, spreminjamo svoje delovanje in ustvarjanje, se zato spreminja tudi naša kultura. Tako so kulturo življenja sodobnega človeka izoblikovale: zgodovina, tradicija, verovanja, vrednote, navade, izkušnje, izobraženost itd. Ne smemo pozabiti, da h kulturi prištevamo tudi kulturo bivanja, prehranjevanja in pitja, oblačenja, govora in obnašanja.

Od kulturnega človeka ne pričakujemo samo, da je splošno izobražen, temveč da ima spoštljiv odnos do drugih ljudi, do živali in rastlin pa tudi do materialnih dobrin. Da bi z ljudmi,



s katerimi živimo in delamo ali pa prihajamo z njimi v stik le občasno, imeli dobre odnose, se moramo znati sporazumevati. Sporazumevanje je dejavnost, ki deluje vedno v obe smeri.

V vsaki kulturi veljajo določena pravila, ki nam omogočajo spoštljive odnose. Ti so temelj uspešnega sporazumevanja. Seveda so opazne in sprejemljive določene razlike v vedenju med družinskimi člani, sorodniki, prijatelji in tovariši, znanci, starejšimi in mlajšimi, nadrejenimi in podrejenimi sodelavci, poslovnimi partnerji, strankami itd. Temelj, ki odraža spoštovanje do vsakega človeka, pa je vendarle enak.

Bonton

Bonton je del družbenih norm, ki določajo družbeno sprejemljivo vedenje. Govorimo lahko tudi o pravilih lepega vedenja. Mnogih družbenih norm se naučimo spontano v procesu socializacije. Veliko jih ponotranjimo in postanejo del nas samih. Mnoge upoštevamo zato, ker se želimo izogniti neprijetnostim. Pogosto prepoznamo, kakšno vedenje in v katerem trenutku je v skladu z normami in zato družbeno sprejemljivo, pa tudi, kakšno vedenje in kdaj pomeni njihovo kršenje in je zato družbeno nesprejemljivo. Včasih se tudi ne znajdemo, ker ne vemo, kako bi primerno ravnali.

Predpostavimo, da nam pravila lepega vedenja v vsakdanjih priložnostih niso tuja. Spomnimo na nekatera. Vemo, da naprej pozdravimo ljudi, ki so že v prostoru, v katerega vstopimo in upravičeno pričakujemo, da nam bodo odzdravili. Vemo, kdaj in komu bomo prvi ponudili roko, ko se bomo rokovali. Poznamo pravila o predstavljanju in naslavljanju in seveda nikoli ne pozabimo na akademski naslov. Vemo, s kom se lahko tikamo in koga bomo vikali pa tudi, kdaj bomo pridržali vrata in vstopili zadnji oz. kdaj moramo skozi vrata vstopiti prvi. Povsem jasno nam je, da je izražanje spolnega poželenja in erotično poljubljanje v javnosti povsem neprimerno in nespodobno. Ta in še mnoga druga pravila upoštevamo in le redko se znajdemo v situaciji, ko bi nam bilo neprijetno, nerodno ali bi se celo osmešili.

Osebnost

Osebnost psihologi različno razlagajo in definirajo, zato o njej obstajajo različne teorije. Najlažje bi jo opisali, če bi rekli, da jo označujejo notranji in zunanji vidiki človekovega delovanja.

Osebnost je razmeroma trajna in edinstvena celota duševnih, vedenjskih in telesnih značilnosti, po katerih se posameznik razlikuje od drugih ljudi. Za nas, ki bomo imeli opravka z ljudmi, je pomembno, da se zavedamo razlik med njimi, da se drugače odzivamo in da se poskušamo strankam približati na čim bolj primeren in nekonflikten način.



Ljudje se med seboj razlikujejo zaradi genske osnove, zunanjih okoliščin, kulturnih značilnosti, razlike izhajajo tudi iz preteklih izkušenj. Na razlike, navedene v nadaljevanju, pa velikokrat pozabljamo, se jih niti ne zavedamo in si s tem otežujemo delo s strankami.

Sposobnost koncentracije

Nekdo potrebuje popolno tišino, da se lahko zbere, drugi lahko obdrži popolno koncentracijo tudi ob prižganem radiu, TV-ju, hrupu ipd. Težava nastopi, ker drugim pripisujemo našo sposobnost koncentracije. Če sami potrebujemo popolno tišino, kadar se želimo zbrati, nam je samo po sebi umevno, da jo potrebujejo tudi drugi. In če nismo občutljivi za moteče dražljaje iz okolja, niti pomislimo ne, da se drugi morda ne morejo zbrati in posvetiti delu. Poskušajmo moteče dejavnike zmanjšati in bodimo pozorni. Pri delu v recepciji verjetno vseh ne bomo mogli omiliti, saj ne moremo vplivati na stranke, ki se pogovarjajo, ali živali, ki oddajajo svoje glasove. Lahko pa zmanjšamo jakost radia, ki se sliši v ozadju ali ga celo ugasnemo. Stranke nam bodo hvaležne, saj se bodo lažje zbrale in sprejemale naše informacije, navodila ipd., nam pa ne bo treba vsake stvari dvakrat ali trikrat ponoviti.

Zdravstvene razlike

Nekateri smo precej občutljivi in dovzetni za bolezni. Dovolj je, da nas malo zmoči dež ali nas zazebe, včasih celo, da smo le za trenutek na prepihu in že se nas loti glavobol, slabo se počutimo, vname se nam grlo ali obležimo v postelji. Drugi smo lahko ves dan na prepihu, pa nas to ne moti, niti ne zbolimo. Želje stranke, ki prosi, da zapremo okno, ne imejmo za tečnarjenje, ampak jo upoštevajmo. Tudi nam bi ne bilo prijetno, če bi po obisku npr. lekarne obležali ali hodili po svetu s strašnim glavobolom.

Razlike v temperamentu (po načinu reagiranja)

Ljudje se različno odzivamo na dogajanje okoli nas. Ko gre vse narobe, nekaterih to sploh ne potare, drugi se razjezimo, nekateri se bomo umaknili in molčali. Prav tako se različno odzivamo na prijetne dogodke; nekateri se bomo razveselili, drugi ostali ravnodušni. Vsi se veliko raje ukvarjamo z dobrohotnimi ljudmi, saj to od nas zahteva veliko manj napora. Zavedati se moramo, da t. i. slabovoljniji potrebujejo več naše pozornosti in potrpežljivosti, še posebej, ko gre kaj narobe.

Za lažje razumevanje sebe in strank si bomo pogledali dve delitvi temperamentov v kategorije. Spoznajmo, da čistih kategorij ni oz. so izredno redke. Ljudje se najpogosteje najdemo v dveh kategorijah oz. imamo lastnosti tako ene kot druge.



Prvo razdelitev temperamenta na štiri kategorije je naredil že Hipokrat. Uporabljamo jo še danes ob dejstvu, da obstajajo vmesne kategorije.

Koleriki se dobro znajdejo tam, kjer se je potrebno hitro odločati, voditi, nadzorovati in zagotavljati avtoriteto. So sposobni organizatorji, pripravljeni na izzive in garaško delo. Koleriki so zgovorni in odprti in kar imajo povedati, storijo v vsakem položaju. Reagirajo hitro, močno in ostro, se hitro razburijo in vzkipijo ter se še hitreje pomirijo in niso zamerljivi.

Sangviniki znajo ravnati z ljudmi, spretno izražajo svoje misli in znajo spretno ravnati v napetih situacijah. Čustveno se odzivajo sicer hitro in živahno, vendar so čustva bolj površna in šibka. So sijajni sogovorniki, čeprav radi pretiravajo in je večina tistega, kar povedo, površno. Radi so v središču pozornosti, živijo v neredu in med oblaki. Obožujejo novosti in spremembe, so zelo radovedni. Zaradi nepotrpežljivosti in vedno novih projektov puščajo stvari nedokončane.

Melanholiki so resnobni, tihi in umirjeni. Čustveno reagirajo počasi, vendar močno in globoko, bolj v sebi kot navzven. Pazijo na podrobnosti in vsak problem natančno preučijo, ga analizirajo in iščejo rešitev. Pri delu so vztrajni, preudarni, odločni, temeljiti in premišljeni. Zato svoje začete projekte privedejo do cilja. Ne marajo naključij in presenečenj, zato vse načrtujejo vnaprej. So črnogledi in pričakujejo najslabše. Nagibajo se k depresiji, se hitro užalijo in imajo odličen spomin za davno doživete stvari.

Flegmatiki so zadržani in prijetni za družbo. Čustveno reagirajo počasi, šibko in mirno. Dogajanje okoli sebe opazujejo mirno, brez naglice, nič jih ne razburi, življenje sprejemajo tako, kot je. Nalog se lotevajo lahkotno, postopno, zbrano in jih pripeljejo do konca. Radi se izogonej dolgoročnim ciljem in se prepustijo lenobnemu uživanju. Občasno delujejo cinično, s čimer bi radi skrili lastna čustva, ki jih neradi kažejo drugim.



Vaja 1: Kakšen je naš temperament?

V vsaki vrstici izberemo eno od štirih besed, ki nas najbolj označujejo. Izpolnimo vseh štirideset vrstic in ne preskočimo nobene. Če nismo povsem prepričani, katera beseda nas najbolje označuje, povprašajmo o tem prijatelja ali pomislimo, kako bi odgovorili, ko smo bili še majhni. Poglejmo prilogo.

1.	živahen	pustolovski	analitičen	umirjen
2.	igriv	prepričljiv	vztrajen	miroljuben
3.	priljuden	trdovraten	požrtvovalen	uklonljiv
4.	prepričljiv	tekmovalen	obziren	zna se obvladati
5.	prijeten	iznajdljiv	spoštljiv	zadržan
6.	duhovit	zaupa vase	dojemljiv	nezahteven
7.	zagovornik	pozitiven	načrtovalec	potrpežljiv
8.	spontan	zanesljiv	drži se načrta	sramežljiv
9.	optimističen	odkrit	redoljuben	uslužen
10.	zabaven	silovit	predan	prijazen
11.	očarljiv	rad tvega	pedanten	diplomatski
12.	vesel	zaupljiv	omikan	dosleden
13.	navdihujoč	neodvisen	idealističen	nenapadalen
14.	odprt	odločen	razmišljujoč	ciničen
15.	družaben	daje pobude	odmaknjen	rad posreduje
16.	govorec	nepopustljiv	premišljen	strpen
17.	navdušen	rad vodji	lojalen	poslušalec
18.	prisrčen	šefovski	čmeren	prilagodljiv
19.	priljubljen	produktiven	perfekcionista	prijeten
20.	prožen	drzen	spodoben	uravnotežen
21.	izzivalen	ukazovalen	plah	brezizrazen
22.	nediscipliniran	rdečeličen	ne odpušča	malodušen
23.	monoton	uporniški	zamerljiv	počasen
24.	pozabljen	brez dlake na jeziku	siten	bojazljiv
25.	skače v besedo	nepotrpežljiv	negotov	neodločen
26.	nepredvidljiv	brezčuten	neprijubljjen	nevtralen
27.	nedosleden	trmast	zahteven	omahljiv
28.	popustljiv	ponosen	pesimističen	preprost
29.	nagle jeze	jezikav	odtujen	brezciljen
30.	naiven	živcira	negativno naravnani	malomaren
31.	lasti si zasluge	deloholik	samotarski	skrben
32.	zgovoren	robot	preobčutljiv	boječ
33.	neorganiziran	dominanten	potr	dvomljiv
34.	neodgovoren	nestrpen do drugih	vase zaprt	brezbrižen
35.	gostobeseden	preračunljiv	muhast	mrmrajoč
36.	bahav	oster	skeptičen	počasen
37.	glasen	gospodovalen	vdan v usodo	lagoden
38.	raztresen	vzkipljiv	sumničav	oklevajoč
39.	nemiren	zaletav	maščevalen	nejevoljen
40.	nestanoviten	premeten	kritičen	spravljiv



Jung je razdelil ljudi po temperamentu le v dve kategoriji.

Ekstrovertirani so usmerjeni navzven, so družabni, aktivni, razgibani, imajo veliko prijateljev, a prijateljstva so površna. V družbi se odlično znajdejo in hitro navežejo nove stike.

Introvertirani so usmerjeni navznoter, so umirjeni, previdni, premišljeni in zadržani. Imajo malo prijateljev, a so z njimi globoko povezani. Sproščeni so v ožjem krogu znancev, ne pa v veliki družbi, kjer težko vzpostavijo nove stike in dajejo občutek nerodnosti ali preplašenosti.

Kako bi se stranki nasprotujočih kategorij obnašali v veliki samopostrežna trgovini, ko iščeta določen izdelek? Ekstrovertirana stranka bo vprašala prvega prodajalca, kje se izdelek nahaja. Introvertirana stranka pa bo sama preiskala vso trgovino in če izdelka ne bo našla, bo odšla drugam. Ne bo vprašala prodajalca, kljub temu da mogoče izdelek imajo, le da ga sama ne najde.

Odpornost na različne situacije, obremenitve in stres

Ljudje se na številne stresne obremenitve odzivamo zelo različno. Nekdo bo neprijeten dogodek mirno prenesel in sprejel stvari takšne, kot so in poskušal poiskati najboljšo pot rešitve, drugega bo to povsem ohromilo in ne bo zmožel ničesar. V grobem lahko ponazorimo te reakcije s tremi lutkami: iz stekla, lesa in jekla. Če s kladivom udarimo po lutkah, se bo steklena sesula, lesena bo počila, jeklena bo samo zazvenela in ostala cela. Zato bodimo pozorni, še posebej, kadar stranki sporočamo kaj pretresljivega ali žalostnega; dajmo ji čas, ponudimo ji sedež, morda kozarec vode.

Specifična ranljivost ali "ahilova peta"

Navadno gre po mnenju drugih za malenkosti, na katere smo zelo občutljivi in se zaradi njih lahko zelo vznemirimo ali vzkupimo. Kadar stranka izbruhne zaradi malenkosti, je dobro, da se tega spomnimo in izbruh mirno sprejmemo. Veliko lažje bomo to storili, če bomo pomislili, da je stranka na to malenkost posebej občutljiva. Za delo, ki ga želimo dobro opravljati, je bistvenega pomena, da poznamo lastno "ahilovo peto". Tako se bomo zavarovali pred nenadzorovanimi izbruhi zaradi stvari, ki veliko pomenijo nam, za druge pa so le malenkosti.

Socialno zaznavanje

Ključ do našega odzivanja, mišljenja, reagiranja in delovanja je v socialnem zaznavanju. To je proces, v katerem zaznavamo, prepoznavamo in ocenjujemo tako sebe kot druge; naše odnose z drugimi; medsebojne odnose drugih ljudi; situacije in dogodke, v katere smo



neposredno vpleteni ali pa smo v njih zgolj opazovalci. Ta proces ni odvisen samo od količine in vrste informacij, ki jih imamo na voljo o sebi, drugih, odnosih ali situacijah, temveč tudi od naših čustev, trenutnega razpoloženja, naših pričakovanj, vrednot, družbenih norm ipd.

Ker so različna naša čustvovanja in izkušnje, ker nismo enako razpoloženi ipd., isti dogodek zaznavamo različno. Različno zaznavanje privede tudi do različnega odzivanja in delovanja na ta dogodek. Pogosto slišimo samo tisto, kar želimo slišati, in vidimo samo tisto, kar želimo videti.

Napake pri socialnem zaznavanju

Ker je veliko odvisno od nas, kako si prevajamo dejanja soljudi oz. strank, je prav, da si pogledamo najpogostejše napake, ki jih naredimo pri socialnem zaznavanju.

Prvi vtis se oblikuje že ob prvem srečanju z osebo ali celo že pred srečanjem, zgolj s prvimi informacijami, ki so nam jih o njej povedali drugi. Napačno je, da se prvi vtis ohranja in vpliva na naše zaznavanje, presojanje in ravnanje ob naslednjih srečanjih, kljub temu da vse nadaljnje informacije in dejanja osebe ne podpirajo našega prvega vtisa. Zato je prvi vtis tako pomemben. Če se na začetku izkažete, lahko še kar nekaj časa delate napake, preden bodo drugi to začeli dojemati in preoblikovali svoje mnenje o vas. In obratno: ob slabem prvem vtisu se boste morali krepko truditi kar nekaj časa. Žal v poslovnem svetu in s konkurenco na trgu ne bomo zadržali stranke tako dolgo, da bi ta ugotovila, da je bil prvi vtis napačen.

Halo učinek se pojavi takrat, kadar na podlagi poznavanja ene same lastnosti sklepamo in osebi pripišemo tudi druge lastnosti, za katere menimo, da so povezane. Družba, okolje, družina, šola, vrstniki, naše norme in vrednote, vse to vpliva na to, katere lastnosti povezujemo. Se spomnite pesmice: lažeš, kradeš, bolhe ješ, v šolo hodiš nič ne veš? Kadar nekoga "dobimo pri laži", takoj pomislimo, da verjetno tudi krade, nima razvitih delovnih navad, da je lenuh ipd. Toda ljudi je veliko in preveč smo si različni, da bi lahko sestavili lestvico lastnosti, ki sodijo skupaj. Če je stranka sitna, neprijazna, nas nadira, potem gotovo ne more biti radodarna in ne bo dala napitnine, vendar ni zmeraj tako.

Pri ocenjevanju oseb se lahko pojavi tudi **napaka simpatije oz. antipatije**. Tiste, ki so nam simpatične, ocenjujemo in zaznavamo bolj pozitivno. Do njih smo veliko bolj prizanesljivi, prijazni, vidimo le njihove pozitivne lastnosti, druge spregledamo. Nekatero osebo ocenjujemo in zaznavamo bolj negativno samo zato, ker so nam zoprne. Do njih smo



nepotrpežljivi, osorni, vidimo le njihove slabosti, dobrih lastnosti niti ne zaznamo; izogibamo se stiku z njimi.

Pri tem se je dobro zavedati, da naša simpatija ali antipatija do določene osebe nima s to osebo nikakršne zveze. To samo pomeni, da nas oseba spominja na koga iz naše preteklosti, ki je v nas vzbujal prijetne (simpatija) oz. neprijetne občutke (antipatija). Podobnost je lahko samo navidezna (mogoče samo podrobnost, npr. oblika pričeske), mogoče njegovo vedenje (način, kako hodi ali sedi, kako nas pogleda), lahko oddaja podobno energijo itd. Tega se običajno niti ne zavedamo niti se o tem ne sprašujemo.

Napake lahko zmanjšamo ali odpravimo, seveda pa se jih moramo najprej zavedati. Le tako se lahko trudimo in zavestno spreminjamo mnenje, ne sodimo po prvem vtisu ali ne pripisujemo človeku dodatnih lastnosti.

Vaja 2: Napake socialnega zaznavanja

Razmislimo, katero napako najpogosteje naredimo. Spomnimo se petih primerov, kjer je prišlo do napake socialnega zaznavanja in napišimo, kako bi lahko v prihodnje drugače ravnali.

Zaznavni stili

Ljudje sprejemamo informacije iz okolja s petimi čutili: z vidom, s sluhom, z vohom, okusom in s tipom. Razlikujemo se po tem, katerim čutnim kanalom dajemo prednost pri zaznavanju, predstavljanju, pomnjenju in sporočanju informacij. Vsak daje prednost drugemu stilu zaznavanja. Stile delimo na: vidni ali vizualni, slušni ali avditivni in kinestetični. Kinestetiki so tisti, ki si stvari najboljše zapomnijo, kadar jo sami naredijo, izkusijo ali otipajo. Največkrat imamo dobro razvita dva zaznavna stila.

Ljudi z izrazito razvitim enim zaznavnim stilom si lahko najboljše predstavljamo na primeru skupine turistov v neznanem mestu. Vodič vam da prosto in pove, da se čez tri ure dobite na zbirališču nekje drugje. Slušnemu tipu človeka bo dovolj zgolj ustno navodilo vodiča, kako do tja priti. Vidni tip človeka bo prosil za zemljevid in mu bo dovolj, da mu vodič na zemljevidu pokaže, kako se pride do zbirališča. Kinestetiki bodo prosili vodiča, da jih najprej odpelje do zbirališča in bodo potem brez skrbi pohajkovali po mestu in našli nazaj.

Dobro je, da poznamo naš stil zaznavanja, saj tako učinkoviteje pridobivamo informacije iz okolja in od stranke. Kadar naša stranka posreduje informacije preko čutnega kanala, ki nam



ni blizu, vemo, da moramo biti še posebej pozorni, da bomo ujeli vse potrebne informacije. Prav tako ne smemo pozabiti na strankine zaznavne stile in ji zato poskušajmo podati informacijo preko vseh čutnih kanalov. Ni dovolj, da samo povemo, kako se daje živali zdravilo, napišimo ji in ji pokažimo. Lastnik živali naj poizkusi sam. Tako se izognemo, da bi stranka pomembne informacije pomešala ali pozabila in s tem celo škodila svoji živali.

Komunikacija

Pametno govoriti je pogosto težko; pametno molčati je še težje.

Bodenstedt

V vsakdanjem življenju uporabljamo besedo komunikacija kot sinonim za pogovor. Strokovni pomen je širši, saj vključuje tudi druge oblike izmenjave sporočil, skupnega obveščanja, usklajevanje mnenj, doseganje različnih ciljev pa tudi vzpostavljanje, vzdrževanje in spreminjanje medosebnih odnosov. Komuniciranje je povezano s potrebami posameznika po stikih z drugimi ljudmi in omogoča, da človek spozna svet okoli sebe, druge ljudi in sebe samega.

Komunikacijo v slovenskem jeziku prevajamo kot sporazumevanje. In prav to je bistvo vsakega odnosa in vsakršne socialne interakcije. Socialna interakcija zajema vse procese, ki se dogajajo med dvema človekoma ali več ljudmi pa tudi med posameznikom in skupino ali med dvema in več skupinami.

Komunikacija je v najširšem pomenu besede kakršno koli verbalno ali neverbalno vedenje, ki ga zaznava druga oseba. Najenostavneje jo definiramo kot dinamičen proces, v katerem se posreduje informacija od oddajnika k prejemniku. Ta proces je hkrati dvosmeren in vzajemen, ker hkrati odpošiljamo svoja sporočila in pazimo na to, kaj nam drugi sporočajo.

Watzlawickovi zakoni komunikacije

Paul Watzlawick je bil avstrijsko-ameriški psiholog in filozof, ki se je ukvarjal tudi s komunikacijo, in po njem imenujemo zakone komunikacije.

Nemogoče je ne komunicirati

Vse medsebojno vedenje, tudi odmori v govorici, prezrtost, molk in izogibanje komunikaciji, ima značaj sporočila. Takoj, ko nekoga zaznamo, se z njim znajdemo v komunikaciji. Vse, kar nekdo govori ali počne, za nas pomeni neko informacijo, in vsemu, kar zaznamo mi sami,



dajemo neki pomen. Zato vsi naši poskusi izogibanja komunikaciji vodijo le do motenj v komunikaciji ali odnosih in komunikacije ne preprečujejo. Možnosti, ko se nekdo poskuša izogniti komunikaciji, je veliko: jasno sporočanje, da nas pogovor ne zanima; enozložno odgovarjanje; nejasno dvoumno sporočanje; nenehno menjavanje teme; igranje zaspasnost, nezainteresiranosti, gluhosti, nepoznavanja jezika.

Vsaka komunikacija ima vsebinski in odnosni vidik

Vsebinski vidik je informacija, ki jo sporočamo, medtem ko odnosni vidik zajema način sporočanja. Odnosni vidik je lahko ekspliciten oz. jasen v besednem delu sporočila, npr.: "Si zaradi tega žalosten?" ali impliciten oz. neizražen in se kaže le v nebesednem sporočanju (ton glasu, obrazna mimika, kretnje). Odnosni vidik je zelo pomemben za potek komunikacije, saj si na podlagi obstoječega odnosa interpretiramo samo sporočilo: "Joj, kakšen bedak si!" Sporočilo ima čisto drugačen pomen, če nam ga izreče dober prijatelj ali nekdo, s komer smo v sporu. Včasih mame rade rečejo: "Zvečer bo hladno." V tem primeru odnosni vidik sporoča: vzemi kakšno oblačilo s seboj, skrbi me, da boš zbolel. Mama s sporočilom kaže svoj odnos do otroka.

Problem interpunkcije ali izhodiščne točke

Ljudje oddajamo in hkrati sprejemamo sporočilo, zato težko določimo, kdaj točno se je komunikacija začela o eni in kdaj že o drugi temi. Zato pridemo pogosto do popolnoma različnih začetkov komunikacije, njenih vzrokov, sporov, dejavnikov in pomenov posameznih sporočil.

Predstavljajmo si, da začnemo gledati film nekje na sredini. Zagledamo, kako mama objema svojega osemletnega otroka, ki je potolčen, mu daje obkladke na buško, mu govori, da ga ima rada in po licih ji tečejo solze. Takoj nam je jasno, da je to ljubeča mama, ki ima rada svojega otroka in jo skrbi zanj. Če pa bi začeli gledati film nekaj kadrov prej, bi videli, da ta ista mama pretepa svojega otroka in ga potiska po stopnicah navzdol. Torej vse njeno ljubkovanje, dajanje obkladkov ipd. dobi čisto drugače pomen, se strinjate? Ne verjamemo več, da je to ljubeča mama. Morda jo skrbi le zase, da je ne bi otrok izdal svetovalni delavki v šoli.

Poglejmo si še en primer, ki nam bo verjetno bolj domač. Starše vprašate za dovoljenje, ali greste lahko zvečer na zabavo. V svoj prid naštejete, da ste že štiri dni doma, ste pomagali, pospravljali, kuhali kosila, šli v trgovino, pokosili travo; skratka, naredili ste, kar vam je bilo naročeno in ocene v šoli so lepe. Starši vam ne dovolijo in običajno se tukaj začne konflikt.



Ne razumete, zakaj ne smete na zabavo. Starši so izhodiščno točko so namreč postavili drugje kot vi. Spomnili so se, da ste nazadnje s take zabave prišli zelo pozno, zamujali ste in bili so v skrbeh, da se vam ni kaj zgodilo.

Komunikacija lahko poteka na digitalen ali na analogen način

Digitalna komunikacija je natančno označujoča, je enopomenska. Vsi jo bodo razumeli enako (npr. morje ima 22 °C). Analogna komunikacija (ali komunikacija z analogijami, podobnostmi) uporablja posredna, prenesena sporočila, ki jih lahko običajno različno razumemo. Zelo radi jo uporabljajo starši, npr.: "Smetnjak je poln." ali "Soba je razmetana." in "Na tleh so drobtine." Večina nebesednih sporočil sodi v analogno komunikacijo. Spomnite se samo, kako ste spraševali prijatelje, kaj je pomenilo, ko vas je neko dekle/fant na določen način pogledal. Ste mu všeč ali ne? Vendar so nekatera nebesedna sporočila precej enoznačna. Pri udarcu takoj vemo, koliko je ura.

Komunikacija poteka na simetričen (enakovreden) ali komplementaren (dopolnjujoč) način

Komunikacija odraža odnose med ljudmi. O simetrični komunikaciji govorimo, kadar poteka med enakovrednimi ljudmi, med katerimi nihče ne prevladuje (npr. med prijatelji). Komplementarna komunikacija pa poteka med tistimi, ki imajo komplementarne ali dopolnjujoče odnose, kaže se lahko z zunanjo hierarhijo (npr. učitelj-učenec, nadrejeni-podrejeni ipd.), ali med nekom, ki nekaj zna, obvlada in je bolj sposoben, in nekom, ki ne zna, ne obvlada in je manj sposoben. Kadar sošolec razlaga snov drugemu, med njima poteka komunikacija na komplementaren način. Saj prvi zna in obvlada snov, drugi je ne obvlada in mu je pomembno, da mu jo prvi razloži. Ko se ista sošolca začneta pogovarjati o odhodu v kino, poteka njuna komunikacija na simetričen način.

Dobra komunikacija

O dobri ali učinkoviti komunikaciji govorimo takrat, kadar poslušalec interpretira sporočilo tako, kot smo si ga mi zamislili. Dobra komunikacija in dobro komuniciranje zajemata pet elementov.

Nebesedno sporočanje (neverbalna komunikacija)

V vsakdanjem komuniciranju sobesedniku veliko pove o nas tudi govornica našega telesa, ponavadi tudi tisto, kar z besedami nismo povedali in tudi nismo želeli povedati. Našo komunikacijo sestavlja osemdeset odstotkov nebesednega in le dvajset odstotkov besednega sporočanja. Tega se vse premalo zavedamo.



Oblike nebesedne komunikacije so:

- govorica telesa;
- gibi;
- telesna drža;
- osebni prostor in bližina;
- dotik;
- sporočila zunanjega videza.

Nebesedno sporočanje posreduje naš odnos do drugih, ki običajno govorno ostane neizrečen, in naša čustva, mišljenje, čutenje. Za dober odnos in dobro komunikacijo je izredno pomembno, da sta nebesedno in besedno sporočanje skladna, saj to pomeni odprt in iskren odnos do drugih. Hkrati ne smemo pozabiti, da tudi s pisanjem nebesedno sporočamo. Ko naš pisni izdelek opremimo z diagrami, s fotografijami, ga estetsko oblikujemo, sporočamo nekaj naslovniku. Prav tako nebesedno sporočamo, kadar oddamo pisno sporočilo na pomečkanem, zapacanem listu, z grobimi napaki. To naslovniku sporoča nekaj drugega kot v prejšnjem primeru. Kadar v uradnem dopisu sporočimo stranki, da je za nas zelo pomembna in da je njeno zadovoljstvo na prvem mestu, hkrati pa je list papirja, na katerega smo napisali dopis, zmečkan in zapackan, slabo natisnjen in z mnogimi napakami, stranke verjetno nismo prepričali o njeni pomembnosti za nas.

Besedno sporočanje (verbalna komunikacija)

Besedno sporočanje je lahko ustno ali pisno. Naj bo jasno in jedrnato. Jasno in čvrsto izgrajeno misel je mogoče izraziti z enostavnimi besedami, kratkimi in povezanimi stavki, preglednimi pojasnili, na zanimiv način in z jasnim namenom. V pogovoru je pomembno biti razumljiv. Namesto da se z vso vneto prepustimo svojemu razpoloženju, raje svoje občutke izrazimo z besedami. S tem si pridobimo nadzor nad dogajanjem in svojimi občutki. Če svoje občutke natančno izrazimo, nas bo sogovorec lažje razumel. Ne bo več odvisen od svojih domnev, razlag ali osebnega razumevanja in se bo lahko zato primerneje odzval na naše sporočilo. Za gostobesednostjo, dolgovoznostjo, tujkami, nerazumljivo in nejasno izgovorjavo se navadno skrivata neznanje in nesposobnost.

Demokratičnost

Pogovor je demokratičen, ko sta oba udeleženca pogovora enakopravna in ko sta v komunikaciji sposobna in pripravljena:

- izključiti oz. premostiti premočan čustveni odnos (simpatijo ali antipatijo);



- prisluhniti drug drugemu, ne da bi prekinjala drug drugega;
- drug drugega slišati;
- preverjati, ali povedano oz. slišano prav razumeta;
- uporabiti določeno, vsaj najmanjšo mero empatije oz. vživljanja drug v drugega;
- biti drug do drugega strpna;
- govoriti o sebi in iz sebe.

V takem enakopravnem, spoštljivem in strpnem odnosu je strah pred izgubo avtoritete povsem odveč pa tudi laž in manipulacija sta izključeni.

Pristnost

V pogovoru bi morali upoštevati pravilo pristnosti: sem tak, kot sem, in ne tak, kot bi si želel biti, ali pa tak, kot bi želeli in hoteli drugi. Pristen sogovorec zato govori:

- sebi odprto;
- izhaja iz svojih stališč, mnenj, občutij;
- govori v prvi osebi ednine, ker za utemeljevanje svojega mnenja ne potrebuje opore drugih;
- trdno stoji za svojimi izjavami in jih zna podkrepiti z dokazi;
- ko je v zadregi, zmore prositi sogovorca za pomoč;
- prizna, kadar česa ne ve;
- priznava svoje napake in jih ne pripisuje drugim.

Odzivnost

Zavedati se moramo, da je komunikacija oz. pogovor možen le, če ima tudi poslušalec možnost udeležbe, tako da pove svoje mnenje. Poslušalec naj sobesedniku posreduje lastno osebno doživljanje oz. povratno informacijo (ang. feedback). Pri dajanju povratnih informacij posameznik opiše, kako je doživljal vedenje drugega. Tako izvemo, kako naše vedenje vpliva na druge in kako ga zaznavajo. Če naše vedenje drugi zaznavajo drugače, kot smo čutili, je to koristen podatek, ki nam pomaga poiskati načine vedenja, ki jih bodo drugi razumeli tako, kot smo želeli. Pri posredovanju povratnih informacij moramo biti posebej pozorni, da z njimi sogovorca ne prizadenemo in da jih podamo tako, da se ne bo počutil ogroženega. Če se bo počutil ogroženega, se bo postavil v obrambno držo in povratna informacija ga ne bo dosegla.

Pri posredovanju povratnih informacij obstajajo temeljna pravila, ki omogočajo, da so informacije konstruktivne in ne ogrožajoče:



- Povratno sporočilo posredujemo vedno v prvi osebi ednine.
- Povratna informacija naj se nanaša na vedenje in ne na osebnost. Povejmo, kaj je oseba storila, nikakor pa ji ne pripisujemo različnih osebnostnih lastnosti. Npr.: "Ti si burno reagirala." in **NE** "Ti si kolerik."
- Uporabljajmo opis, ne sodbe o tem, kaj se nam zdi dobro in kaj slabo. Npr.: "Tvoja reakcija me je presenetila." in **NE** "Tvoja reakcija je povsem neprimerna."
- Opisujmo specifično situacijo, ne pa abstraktnega vedenja. Npr.: "Tvoja reakcija na Mitjevo izjavo me je presenetila." in **NE** "Vedno se odzoveš premočno."
- Osredotočimo se na vedenje tukaj in sedaj. Npr.: "Tvoja današnja reakcija na Mitjevo izjavo me je presenetila." in **NE** "Na Mitja vedno reagiraš kot bik na rdečo barvo."
- Govorimo o svojih čustvih in zaznavah, namesto da dajemo nasvete. Posameznik se mora sam odločiti, ali želi svoje vedenje spremeniti. Npr.: "Tvoja današnja reakcija na Mitjevo izjavo me je presenetila/ustrašila/prizadela." in **NE** "Do Mitja bi se morala vesti bolj umirjeno."
- Ne vsiljujmo povratnih informacij. Njihov namen je pomagati drugemu, zato jih ne uporabljajmo za sproščanje lastnih napetosti, lastnega nezadovoljstva.
- Ponudimo le toliko informacij, kot jih drugi lahko v tem trenutku sprejme.
- Osredotočimo se le na vedenje, ki ga posameznik lahko spremeni.

Pravila komuniciranja v skupini

Kadar se nahajamo v skupini, naj bo to v razredu ali delovnem kolektivu, je za dobro komunikacijo ključnih sedem pravil.

Bodimo sam svoj šef

Sami določimo, kdaj želimo govoriti ali molčati in kaj želimo povedati. Zavedati se moramo, da nekaj povedati pomeni tudi izpostaviti sebe (svoje mišljenje, stališča, vrednote). S tem ko dajemo drugim, tudi drugi dajejo nam. Tudi dajanje in sprejemanje določamo in odmerjamo sami. Tako prevzamemo odgovornost za svoja dejanja, vedenja, občutenja in čustva. Kadar ne želimo o nečem govoriti, ni nič narobe, da to povemo. Npr.: "O tem še nimam ustvarjenega mnenja, o tem ne morem govoriti, to je zame preveč osebno in o tem nisem pripravljen govoriti."



Govorimo v prvi osebi ednine

S takim načinom govorjenja prevzemamo polno odgovornost za svojo izjavo, mnenje in mišljenje. Tako izražanje omogoča bolj jasno in pregledno komunikacijo. S tem preprečimo, da bi svoje potrebe in mnenja podtikali drugim.

V skupini lahko govori le eden in ne več ljudi hkrati

To nam omogoča, da slišimo drug drugega in tako je naša komunikacija bolj jasna in razumljiva. V skupini se dogovorimo, v kakšnem vrstnem redu bomo govorili. Bomo dvigovali roke?

Ne postavljajmo vprašanj, povejmo raje svoje mnenje

Za vprašanji se lahko skrijemo ali pa poskušamo z njimi pokazati svojo premoč nad drugimi. Če že moramo vprašati, najprej povejmo, zakaj je to vprašanje za nas pomembno. Situacija je tako nam in sogovornecem bolj jasna.

Motnje imajo prednost

Ko zaradi nekega vzroka ne moremo slediti pogovoru, se dolgočasimo ali jezimo ali se ne moremo zbrati, prekinimo pogovor. Izkušnje so pokazale, da se čas, ki ga skupina porabi za odpravo motenj ali težav posameznika, bogato obrestuje, saj s tem povečamo delovno zmožnost in povezanost skupine. Hkrati s tem preprečimo izbruhe, zamere in prizadetost posameznih članov skupine.

Ne interpretirajmo

Ne razlagajmo govorjenja in vedenja drugih. Četudi so naše interpretacije točne, so lahko za komunikacijo moteče. Ob napačni interpretaciji lahko v izpostavljenem članu skupine vzbudijo odpor, užaljenost in prizadetost.

Ne posplošujmo

Tako interpretacije kot posploševanja ovirajo komunikacijo znotraj skupine. Šele ko določeno temo obdelamo z različnih zornih kotov, je možno povzeti splošne zaključke.

Ovire v komuniciranju

Pomislimo, kje vse lahko pride do ovir med komuniciranjem. Poglejmo sporočevalca. Morda ne ve točno, kaj bi povedal ali pa to ve, vendar ne zna pravilno ubesediti svojega predloga. Do motnje lahko pride pri prenosu sporočila zaradi vpliva okolja, npr. hrupa. Poslušalec je slišal prav, a si je povedano napačno razlagal, lahko pa sploh ni pravilno slišal.



Vaja 3: Najpogostejše napake pri komuniciranju

Rešimo test in tako preverimo, katere napake delamo najpogosteje. Če trditev za nas velja, jo označimo.

Napake, ki jih delamo pri komuniciranju

- | | | |
|----|--|--------------------------|
| 1. | Preden spregovorimo, ne vemo natančno, kaj bom povedali. | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Hočemo povedati preveč naenkrat. | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Informacije so pomanjkljive in nepovezane, sporočilo ni jasno. | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Ne upoštevamo stopnje informiranosti sprejemnika. | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Sporočilo ni prilagojeno poslušalcu (isto sporočilo bomo drugače povedali starejši osebi, vrstniku, otroku v vrtcu). | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Kot poslušalec se osredotočimo na podrobnosti, namesto na celoto. | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Kot poslušalec razmišljamo, kaj bomo odgovorili, še preden smo slišali do konca. | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Kot poslušalec ocenjujemo, ali ima govorec prav ali ne, še preden smo razumeli sporočilo. | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Smo nepristni tako v vlogi poslušalca kot sporočevalca. | <input type="checkbox"/> |

Manj oznak, manj napak pri komuniciranju. Poglejmo si posamezne trditve, kako se kažejo v našem življenju in kako vplivajo na naš odnos s sogovorcem.

Kolikokrat se nam zgodi, da ne vemo natančno, kaj bi povedali, vendar začnemo govoriti, a nesmiselno, zgolj mogoče zato, ker od nas pričakujejo, da nekaj povemo ali pa je vzrok v tem, da sami ne prenesemo tišine, ki nastane v pogovoru.

Spomnimo se na šolo, ko nam učitelj postavi vprašanje. Tako vprašanje smo si želeli, saj o njem vemo veliko povedati. Toda ker želimo povedati vse naenkrat, začnemo preskakovati, govoriti zmedeno in učitelja ne prepričamo o svojem znanju. Razočarani smo, saj ocena ni taka, kot smo pričakovali.



So nam že kdaj naročili, da moramo nekaj storiti, pa na koncu nismo vedeli kaj, ker so bile informacije pomanjkljive in niso bile povezane? Tistemu, ki nam je navodila posredoval, ni bilo jasno, zakaj naročeno ni narejeno in mislil si je lahko, da smo nesposobni. Zato bodimo še posebej pozorni, ko dajemo navodila strankam.

Poglejmo v navodila za uporabo nekega električnega aparata. Se nam zdi kakšen nasvet smešen? Toda predstavljajmo si, da moramo starejši osebi, ki sede prvič za računalnik, razložiti, kaj pomeni "dvakrat klikni z miško". Vedno, ko govorimo, upoštevajmo, da morda poslušalec že nekaj ve in mu "ne odkrivajmo tople vode". Zamislimo si, da predstavljamo sošolcem seminarsko nalogo s področja veterine. V predstavitvi ne bomo govorili o osnovah, saj jih sošolci poznajo. Kadar pa govorimo drugim, ki tega področja ne poznajo, je potrebno predstavitev razširiti, da jo bodo kljub pomanjkljivemu predznanju vsi razumeli.

Kolikokrat se nam zgodi, da se osredotočimo na neko podrobnost pri sporočevalcu in zato celote sploh ne vidimo? Poslušalec razmišlja, kaj bo odgovoril, še preden je slišal pripoved do konca. Kako pogosto se to dogaja pri spraševanju? Učitelj nam s postavljanjem podvprašanj želi pomagati, mi pa ga ne poslušamo, ker hkrati razmišljamo: "Nič ne znam, dobil bom slabo oceno. Zakaj me vedno moti z govorjenjem? Vedno mi `naklada`, tako da ne vem, na kaj naj sploh odgovorim. Gotovo sem se mu kaj zameril, zdaj me pa lovi na malenkostih." Smo se kdaj vprašali, ali se je odgovor oz. pot do odgovora morda skrivala v podvprašanju, ki smo ga preslišali?

Smo bili kdaj priča prepiru med dvema, ki sta vneto zagovarjala vsak svoj prav? Ko smo ju nekaj časa poslušali, smo ugotovili, da pravzaprav oba trdita isto, vendar tega ne opazita. Do takih zapletov prihaja takrat, ko se odločimo o sporočilu prej, preden ga razumemo.

Reševanje nesporazumov, nesoglasij in sporov

Kaj lahko storimo, kadar se s stranko zapletemo v konflikt? Najpomembneje je, da se ne razburimo (še posebej morajo biti pozorni koleriki in tisti, ki imajo kakšno šibko točko v sporazumevanju). V mislih si lahko zastavimo dve vprašanji.

Kaj je za koga problem?

Poskušajmo si odgovoriti. Zavedajmo se, da ima vsak, ki je vpleten v situacijo, drugačen problem. Ponazorimo na preprostem primeru. Profesor predava, dijaka klepetata. Profesorjev problem je v tem, da se ne more zbrati in jasno ter tekoče podajati snovi, poudariti pomembnih informacij.



Ko bomo odgovorili na zastavljeno vprašanje, nam bo postalo jasno, kaj je naš problem in kaj problem stranke. Tako bomo lažje iskali rešitve.

Kaj lahko jaz storim?

Povejmo stranki, kaj lahko naredimo in to potem tudi storimo. Nikar ne ostanimo samo pri besedah. Včasih bomo ugotovili, da ne moremo ničesar storiti. Takrat poskušajmo biti pozorni do stranke in njenega problema. Naj spozna, da razumemo, kaj je njena težava. Velikokrat je to povsem dovolj.

Pogosto pa nas vedenje drugih pripelje v konfliktne situacije. Kako sporočiti sogovorniku, da nas neko njegovo vedenje onemogoča pri delu, hkrati pa ostati vljuden in prijazen do stranke?

JAZ sporočila

Za najbolj učinkovito metodo so se izkazala JAZ sporočila. Z njimi ne škodimo odnosu, saj le v najmanjši možni meri negativno vrednotimo sogovornika. Metodo lahko uporabljamo le takrat, kadar ima sogovornikovo vedenje resnično, konkretno in objektivno posledico za nas. Ne smemo je uporabljati, ko vedenje sogovornika doživljamo neustrezno samo zato, ker bi radi, da bi se vedel tako, kot se nam zdi prav.

Jaz sporočila so učinkovita, ker z njimi sogovornika ne napadamo, ampak ga poskušamo pritegniti k reševanju konflikta. S temi sporočili lahko tudi o neprijetnih občutkih govorimo neogrožajoče, ker so sestavljena tako, da govorijo o občutkih govorca in ker dajejo možnost sogovorniku, da v sporočilu spozna mnenje in ne sodbe ali vrednotenje.

Jaz sporočila so sestavljena iz treh delov:

- V prvem delu sogovorniku opišemo situacijo oz. vedenje, ki nam predstavlja problem. Ničesar ne posplošujemo, ampak opišemo konkretno situacijo, ki se je pred kratkim zgodila. Lahko si pomagamo z besedico *kadar*, ki sogovorniku pove, da to velja za točno določeno situacijo in ne kar povprek.
 - *Kadar ne pospraviš za seboj mize ...*
 - *Kadar tako kričiš ...*
- Drugi del sporočila opiše posledico, ki jo povzročijo v prvem delu navedene okoliščine. Pomembno je, da so opisane posledice vedno resnične, objektivne in da se sogovorniku zdijo verjetne ter jih lahko sprejme. Tako bo sogovornik začutil, da njegovo vedenje za nas resnično predstavlja težavo, in s tem ga bomo spodbudili, da



spremeni vedenje. Zato je potrebno, da se naučimo ločevati, katero sogovorčevo vedenje ima za nas neke objektivne posledice in katero ne.

- Kadar ne pospraviš za seboj mize, *izgubim veliko časa, da spravim mizo v red...*
- Kadar tako kričiš, *me zabolijo ušesa...*
- V tretjem delu sporočila navedemo naše čustveno stanje, ki nastane ob posledici, ki smo jo navedli v drugem delu. Marsikom se zdi lažje kritizirati vedenje sogovorca, kot pa govoriti o svojih čustvih in povedati, da smo prizadeti. Z očitki bomo večinoma dosegli le to, da se bo sogovorec branil in jih zavrnil. Razumevanje bomo našli le, če bomo odkrito izrazili svoja čustva.
 - Kadar ne pospraviš za seboj mize, izgubim veliko časa, da spravim mizo v red *in neprijetno mi je že ob misli, da bi nas kdo obiskal.*
 - Kadar tako kričiš, me zabolijo ušesa *in to mi vzbuja strah ter slabe občutke.*

Poglejmo si še primer celotnega JAZ sporočila.

Kadar imaš noge takole stegnjene /opis situacije/, se lahko spotaknem obnje /opis posledice/ in strah me je, da bom padla in si kaj naredila /čustva/.

Zaporedje **vedenje-učinek-čustva** sporoča, da se čustva nanašajo na možen učinek in posledice, ne pa na njegovo vedenje ali celo na njega kot osebnost. S tem je seveda ogroženost sogovorca oz. stranke manjša in vzporedno s tem tudi potreba po obrambi.

Da lahko pravilno in učinkovito uporabljamo JAZ sporočila, moramo ugotoviti, kaj je naš dejanski problem. Velikokrat je skrit in ni tisto, kar sprva mislimo, da je. Poskušajmo si to razjasniti na primeru.

- *Sestra vzame mojo obleko, ne da bi me prej vprašala.*
Najprej bi lahko mislili, da je problem v tem, ker je ni vprašala za dovoljenje. Dejanski problem je dejstvo, da ne more obleči obleke, ki si jo želi, ker je ne najde v omari ali ker jo je našla umazano.
- *Sošolca pripravljata seminarsko nalogo. Eden kar naprej zamuja s svojimi obveznostmi.* Dejanski problem ni v tem, da ne naredi pravočasno, kar bi moral, pač pa ker drugi ne more nadaljevati s svojim delom.



Vaja 4: Oblikovanje JAZ sporočil

Na naslednjih primerih oblikujmo JAZ sporočila. Najlažje nam bo, če najprej poiščemo dejanski problem.

- **Zjutraj, ko se odpravljam v šolo, se moj starejši brat, ki me vedno pelje, obotavlja.**

- dejanski problem:
- kako se ob tem počutim:
- JAZ sporočilo:

- **Prijateljica pripoveduje drugim, kar sem ji zaupala.**

- dejanski problem:
- kako se ob tem počutim:
- JAZ sporočilo:

- **Učitelj matematike vedno nadaljuje z uro še po zvonjenju.**

- dejanski problem:
- kako se ob tem počutim:
- JAZ sporočilo:

- **Kadar se ukvarjam s psom, stranka hodi okoli mene in me moti.**

- dejanski problem:
- kako se ob tem počutim:
- JAZ sporočilo:

- **Oče po prhanju ne pobriše tal v kopalnici.**

- dejanski problem:
- kako se ob tem počutim:
- JAZ sporočilo:

- **Učiteljica geografije namenoma prezre moja vprašanja.**

- dejanski problem:
- kako se ob tem počutim:
- JAZ sporočilo:



TI sporočila

JAZ sporočilom so nasprotna t. i. TI sporočila, ki praviloma zajemajo samo sogovorca in ne vključujejo govorca. Po navadi vsebujejo tudi vrednostno sodbo vedenja ali celo človekovo osebnost v celoti. Vse to sogovorca prizadene in spravlja v obrambni položaj. V takem položaju pa išče samo rešitve pred napadom in sploh ne zazna našega problema.

Poglejmo si nekaj primerov TI sporočil in verjetno jih bomo prepoznali, saj smo jih slišali že velikokrat, tako doma kot v šoli.

- Pospravljaj za sabo!
- Obnašaj se kot dojenček, ker ne pospravljaj za seboj!
- Ne morem nič narediti, ker kar naprej pospravljam mizo za tabo!
- Tvoje kričanje me spravlja ob živce!
- Samo kričiš, ali ne znaš normalno govoriti?!
- Ne vpij, res si ne mogoč!
- Nehajte klepetati!

Katere vrste sporočil uporabljamo pogosteje? Spomnimo se.



SREČANJE

Lepo pozdravljeni!

Stiki med prijatelji in znanci, pa tudi v poslovnem svetu, se začenjajo s pozdravom. Če znano osebo srečamo, opazimo na drugi strani ulice ali zaslišimo po telefonu, jo bomo pozdravili z izbranimi besedami, ki bodo primerne tistemu trenutku. Pomembno je, v kakšnem odnosu smo z osebo, ki jo pozdravljamo. Kadar srečamo človeka, ki je bil nekoč npr. naš učitelj in ga že dolgo nismo videli, ne bomo izbrali pozdravnih besed, kot so: živijo, zdravo, hojla ipd. Ti izrazi so primerni le takrat, ko srečujemo prijatelje svoje generacije, s katerimi smo vsakodnevno v stiku in ko vzpostavljamo neuradni odnos. Primerna pozdravna besedica je tista, ki odraža jasen odnos do osebe, ki jo pozdravljamo. Pozdravimo jasno, glasno in razumljivo, ob rahlem naklonu glave se malo nasmehnemo in tistega, ki ga pozdravljamo, pogledamo v oči. Tak pozdrav je prisrčen.

Oglejmo si nekaj pravil, ki veljajo v vseh situacijah:

- mlajša oseba pozdravi starejšo ne glede na spol;
- moški pozdravi žensko;
- v poslovnem stiku pozdravijo nižje uvrščeni višje uvrščene;
- oseba, ki v prostor vstopi, pozdravi prva;
- stranke, ki prihajajo v našo prakso, bomo pozdravili prvi, če stranka, ki je v prostor stopila, ne bo pozdravila;
- če je ob znancu tudi oseba, ki je ne poznamo, pozdravimo tudi njo.

Velikokrat se znajdemo med nepoznanimi ljudmi. Vedno bomo pozdravili, ko bomo stopili v čakalnico ali v dvigalo in če je v njem skupina ljudi, jo bomo s pogledom zaobjeli. Ko bomo na stopnišču hiše, v kateri živimo, srečali sosoživalce ali nepoznane ljudi, jih bomo vljudno pozdravili.

V šoli ali na delovnem mestu se z isto osebo glasno pozdravimo dvakrat: ob prvem srečanju in ob odhodu; če se med delom z istimi ljudmi srečujemo večkrat, se nasmehnemo, pokimamo ali kaj spregovorimo, povprašamo.

Nikoli ne pozdravljamo s polnimi usti, z žvečilnim gumijem ali s cigareto v ustih.

Kadar nas kdo pozdravi, smo vedno dolžni vljudno odzdraviti.



Predstavljanje

Ni boleče za druge, če oni tebe ne poznajo – ljudi boli, če ti njih ne poznaš.

Stari kitajski izrek

Ob srečanju z nepoznanimi ljudmi se ob primernem pozdravu tudi predstavimo, če smo se znašli v okolju, kjer je to primerno. Kadar ob nas ni osebe, ki bi nas predstavila, smo to dolžni storiti sami. Seveda tega ne bomo storili, ko npr. vstopimo v dvigalo polno neznanih ljudi; le pozdravili jih bomo.

Ko se predstavljamo ali predstavljamo druge, povemo najprej rojstno ime, nato priimek. To storimo jasno in razločno, da bodo drugi lahko slišali in razumeli. Ko se nam predstavi neznana oseba, si poskušajmo njeno ime in priimek zapomniti.

Moškega predstavimo ženski. Kadar je med njima velika generacijska razlika, potem mlajšo žensko predstavimo starejšemu moškemu. Vedno predstavimo starejši osebi mlajšo istega spola. Med predstavljanjem moški vstane, ženska pa lahko sedi, razen kadar je predstavljena starejši ženski ali moškemu, če je med njima velika razlika v letih. Na delovnem mestu razlike v spolu zanemarimo in če se ženska predstavlja na svojem delovnem mestu, vedno vstane. Na hierarhični lestvici nižje uvrščene sodelavce predstavimo višje uvrščenim. Svoje sodelavce, kadar to terja situacija, predstavimo stranki, prav tako predstavimo novega sodelavca preostalim zaposlenim. Kadar moramo spregovoriti skupini ljudi, ki nas ne pozna in ji nismo bili predstavljeni, se predstavimo sami.

Rokovanje

Rokovanje se je danes uveljavilo kot najsplošnejša, sicer zelo stara oblika pozdrava. V preteklosti je ponujena odprta dlan pokazala, da v njej ni orožja, torej tudi ni slabih namenov, prinašala je prijateljstvo in mir.

Po osnovnem bontonu roko vedno ponudi tisti, ki je po hierarhiji višje, tisti, ki je starejši oz. oseba ženskega spola. Seveda se včasih rokovanje lahko zaplete in nas privede v neprijetno situacijo, vendar nam, če smo sicer vljudni in se znamo obnašati, tega ne bi smeli zameriti.

Ponujeno roko moramo vedno sprejeti, četudi se pravila rokovanja zapletejo ali če rokovanja ne maramo. Najbolje je, če v poslovnem svetu upoštevamo dejstvo, da nam roko ponudijo tisti, ki so po hierarhiji višje.



Kadar nam roko ponudi stranka, jo vedno sprejmemo, razen kadar imamo roke umazane oz. nečiste od dela ali kadar obstajajo zdravstveni razlogi za to. Takrat se stranki kratko opravičimo in povemo svoje razloge. Če se iz osebnih razlogov s stranko ne želimo rokovati in bomo to hoteli "skriti" za nekim lažnim opravičilom, se spomnimo, da nas bo izdala govorica telesa, s katero bomo jasno sporočili, da "nekaj ni v redu". Stranka se bo lahko počutila neprijetno in nezaželeno in bo enostavno poiskala drugo veterinarsko prakso.

Pri rokovanju zmeraj ponudimo desno roko, jo zmerno, vendar dovolj krepko stisnemo in rahlo potresemo. Stisk roke ne sme biti premočan, pa tudi ne mlahav. Stisk z ohlapno, prepoteno ali mrzlo roko je precej zoprn. Tako rokovanje je dobilo posebno ime – prijem "crknjene ribe". Stisk naj traja nekaj sekund. Človeka pri tem gledamo v oči in se mu rahlo nasmehujemo.



Slika 2: Rokujemo se z mrtvo ribo

Kadar pozdravljamo skupino ljudi, je morda najbolje, da vse le pogledamo in jih glasno pozdravimo. Če smo se že odločili za rokovanje, potem moramo roko v pozdrav ponuditi prav vsakemu izmed njih.

Nikoli se ne rokujemo z drugo roko v žepu ali s cigareto v roki. Moški, ki se rokuje, mora sneti rokavico z roke.

Tikanje, vikanje

Vprašanju, kdaj komu reči "ti" in kdaj uporabiti besedo "vi", je vredno nameniti nekaj besed. Danes je v navadi, da se med seboj tikajo mladi ljudje. Ko pa mladi nagovarjajo starejše od sebe, morajo uporabiti vikanje. Vikanje izraža tudi uradni odnos. Sicer pa v zasebnem življenju tikanje predlaga ženska moškemu in starejša oseba istega spola mlajši. V delovnem okolju predlaga tikanje vedno tisti, ki je na hierarhični lestvici višje. V prisotnosti tujih oseb, v našem primeru strank, nikoli ne tikamo svojih nadrejenih, četudi se v zasebnem življenju z njimi tikamo. Nevljudno je zahtevati od nekoga, da nas nagovarja z vi, medtem ko ga mi tikamo.

Kadar nekoga vikamo, moramo vedno, pri obeh spolih, uporabljati množinsko obliko: **ste videli, ste storili, ste slišali** ipd. In ne, kot danes pogosto slišimo govoriti: **ste videla, ste videl, ste storila, ste storil, ste slišala, ste slišal** ipd.

Včasih imamo osebni razlog za to, da odklonimo predlog, da bi se z nekom tikali. Takrat smo dolžni tistemu, ki nam je tikanje predlagal, obzirno razložiti, zakaj njegovega predloga ne moremo sprejeti.



Poslušanje

Pogosto se poslušamo, žal, se slišimo le poredko!

Med poslušati in slišati je ogromna razlika in poslušanja bi se morali ponovno naučiti. Poslušanje je znak spoštovanja in upoštevanja tistega, ki nam pripoveduje. Aktivno poslušanje vodi k naklonjenosti. V neposredni komunikaciji ni dovolj le sluh, temveč so pomembni vsi čuti sporazumevanja: vid, voh itd. Aktivno poslušanje pomeni, da začutimo spremembe pri človeku, beremo izraze obraza, gibe rok in govorico telesa. Največ lahko preberemo iz oči. Vse to seveda pomeni, da svojih misli pred pozornim poslušalcem ne moremo zatajiti.

Čeprav je poslušanje ključna spretnost v vsakem pogovoru, pogosto ugotavljamo, da je popolno zbranost pri poslušanju včasih kar težko doseči. Do tega prihaja zato, ker smo nenehno "bombardirani" z nešteti sporočili, ki jih sprejemamo v pogovorih, med telefonskimi klici, pri naključnih pogovorih, v časopisih, pismih, po radiu in TV, e-sporočilih itd. Tako smo, da ne bi preobremenili našega spomina, prisiljeni mnoga sporočila filtrirati in resnično prisluhnemo le tistim, ki so ključnega pomena za nas same ali ki v nekem trenutku pritegnejo našo pozornost. Izurili smo se v "neposlušanju" in postali smo slabi poslušalci.

Hitro nas potegne tako razmišljanje:

- Oh, to sem že slišal.
- To me ne zanima.
- Povejte še enkrat.
- To že vem, tega mi ni treba poslušati.

Pri poslušanju smo raje pasivni, kot bi bili aktivni; ko nam nekdo nekaj pripoveduje, z lahkoto "izklopimo" našo zbranost, kljub temu da se trudimo prepričati pripovedovalca, da poslušamo. V resnici naša pozornost ni usmerjena k tistemu, ki govori, ali k temu, kar je povedal.

Kadar med poslušanjem gledamo v strop, zehamo, neprestano pogledujemo na uro ali gledamo mimo tistega, ki pripoveduje, gotovo ne poslušamo pozorno in zbrano. Kako se počutimo, kadar pripovedujemo sami in nas oseba, ki ji govorimo, ne posluša povsem zbrano? Najbrž ne prijetno. Postanemo:

- jezni,
- vznemirjeni,
- razočarani,
- zdi se nam, da izgubljam čas,



- smo raztreseni in ne moremo zbrano prisluhni tistemu, kar nam kdo pripoveduje.

Kadar opažamo, da nas ista oseba pogosto ne posluša, to zanesljivo slabo vpliva na medsebojne odnose.

Pogosto se zgodi, da si že med poslušanjem domišljamo, da vemo, kaj bo sledilo tistemu, kar stranka govori, ali pa, da smo vse to že enkrat slišali.

Nikakor in nikdar ne smemo biti v to prepričani.

Predpostavljanje o tem, kaj bo stranka povedala, je lahko zelo nevarno. Še posebej takrat, ko se pritožuje. Popolnoma nemogoče je hkrati zbrano poslušati pripoved in tudi že razmišljati, kaj odgovoriti. Zbran poslušalec bo o odgovoru premislil šele potem, ko bo slišal vso zgodbo. Če bomo na delovnem mestu sanjarili ali delali vtis, kot da poslušamo, je to ne le izguba časa, pač pa tudi skrajno neprofesionalno vedenje.

Presojanje ali kritiziranje med pripovedjo, čeprav le v mislih, prav tako onemogoča zbrano poslušanje. Včasih stranka dolgovezi, pripoveduje zmedeno, preskakuje dogodke, vendar je pozoren poslušalec nikoli ne bo prekinil, začel govoriti kar hkrati ali pa, kar je včasih zelo vabljivo, sam hitro dokončal poved, ki je še ni uspela zaključiti.

Da, včasih je vse to težko, in pozorno, zbrano poslušanje je pogosto zares trdo delo.

Ko zbrano poslušamo, se osredotočimo na sporočilo in trudimo se, da bi ga razumeli.



Pri zbranem poslušanju:

- nikoli ne delamo zaključkov prej, preden smo slišali vse, kar nam je stranka želela povedati;
- nikoli v mislih ne oblikujemo odgovora, preden smo slišali vso pripoved;
- nikoli ne dajemo le vtisa, da poslušamo, ali ne sanjarimo;
- nikoli ne ocenjujemo ali kritiziramo. Tudi ne prekinjamo in ne govorimo hkrati.

Dober poslušalec **vedno:**

- gleda tistega, ki mu pripoveduje;
- zazna njegove občutke in stališča;
- v pripovedovanju poišče točke, s katerimi soglaša;
- zabeleži, kar je slišal;
- s prikimavanjem izrazi odobravanje;
- oceni, kar je slišal, šele potem ko je zbral vse informacije.

Dober poslušalec **nikdar:**

- ne prekinja tistega, ki pripoveduje;
- ne razmišlja o čem drugem, medtem ko posluša;
- ne povezuje prejšnjih izkušenj s to stranko;
- ni pod vplivom predsodkov;
- ne zatira oz. se ne posmehuje stranki ali njenemu primeru;
- ne spreminja teme pogovora;
- ne vznemirja stranke.

Postavljanje vprašanj

Včasih se zgodi, da moramo kljub izčrpani pripovedi stranke postaviti tudi nekaj pravih vprašanj, da izvemo:

- v čem je resničen problem,
- kaj stranka od nas pričakuje.



Zaprta vprašanja

Na t. i. zaprta vprašanja je navadno odgovor kratek: **DA** ali **NE**. Navedimo nekaj primerov.

Ste živali dali zdravilo dvakrat na dan?

Odgovor 1: da
Odgovor 2: ne

Ste to omenili veterinarju?

Odgovor 1: da
Odgovor 2: ne

Je bil pes že kdaj cepljen proti steklini?

Odgovor 1: da
Odgovor 2: ne

Na taka vprašanja navadno stranke ne odgovarjajo obširno, zato večinoma ne pripomorejo pri razrešitvi problema.

Vodena vprašanja

Ta vrsta vprašanj že vnaprej napeljuje stranko k pričakovanemu odgovoru, zato pogosto ne vodi k srži problema in stranko lahko vznejevolji. Nekaj primerov:

- Predpostavljam, da ste prebrali navodila. Saj ste jih, ne?
- Saj ste razumeli, da mora žival dobiti zdravilo med obrokom, kajne?
- Niste si umili rok potem, kajne?
- Dolgo ga že imate, je tako?

Odprta vprašanja

Navadno se odprta vprašanja začenjajo s:

- Kdo?
- Kaj?
- Kdaj?
- Kje?
- Kako?
- Zakaj?



Odgovori na tak tip vprašanj postrežejo po navadi z največ informacijami, ker pripravijo tistega, ki smo ga tako vprašali, da razmisli, preden odgovori. Primeri:

- S kom ste govorili po telefonu?
- Kdaj ste prvič opazili težave?
- Kako ste to uporabljali?
- Zakaj, mislite, se je zgodilo?
- Kje se je to zgodilo?
- Kaj natančno je narobe?

Če stranka tudi na ta vprašanja odgovarja samo z eno besedo, si pomagamo tako, da vprašanje malenkostno preoblikujemo (npr.: Mi lahko opišete, kako ste to uporabljali?).

S pozornim poslušanjem, odprto in prijazno govorico telesa in s postavljanjem pravih, odprtih vprašanj boste izvedeli:

- v čem je po mnenju stranke težava,
- zgodovino dogodka,
- trenutno stanje,
- strankine želje.

Govorica telesa je glasnejša od besed

To, da ne izgovarjamo besed, ne pomeni, da se ne sporazumevamo; sporazumevamo se nebesedno. Smo se kdaj vprašali, koliko stvari povemo takrat, ko ne govorimo? Razen če smo izjemno nadarjeni igralci, svoji okolici neprestano pošiljamo sporočila o svojih mislih in čustvih, četudi smo popolnoma tiho. Saj smo se v davni preteklosti najprej sporazumevali s kretnjami, šele kasneje z besedami. Včasih se morda ne zavedamo, koliko povemo s svojim telesom, vendar drugi kljub temu dobijo sporočilo. Tudi telo naj sporoča tisto, kar smo želeli povedati.

Raziskave so pokazale, da z besedami povemo manj kot dvajset odstotkov vsega, kar v obliki takih ali drugačnih sporočil sporočamo v okolico. Preostale informacije sporočamo nebesedno. Več komunikacije temelji na vidnih, nekaj manj pa na slišnih zaznavah (npr. barva tona vašega glasu). Z nebesednimi sporočili delujemo tako v zasebnem kot v poslovnem življenju in če drugi ljudje lahko vidijo, česar mi ne povemo, se nam slabo piše. Govorica telesa bi se morala ujemati s tistim, kar prihaja iz naših ust.

Najbolj neposreden način komunikacije so oči in s stranko smo pogosto v stiku iz oči v oči. Že sam pogled, usmerjen v drugo osebo, pomeni, da nas na tak ali drugačen način zanima.



Če ne moremo vzpostaviti očesnega stika, sporočamo, da nam druga oseba ne pomeni nič in da nas ne zanima. Pretirano vztrajanje pri gledanju v oči pa je tudi lahko moteče: za pristne odnose medsebojnega spoštovanja velja, da naj bi si v oči gledali približno šestdeset odstotkov časa.

Položaj telesa in telesna bližina

Prav gotovo si zlahka predstavljamo, kako je videti situacija, ko nekdo "sili v drugega človeka". Podobno velja za vse druge situacije v življenju: ko nas nekdo zanima, se mu bomo samodejno približali. Nagib telesa proti sogovorniku je sicer v izjemnih situacijah tudi grožnja, v normalnih situacijah pa vedno nakazuje, da nas sogovorec (ali njegove misli) zelo zanimajo in da smo za njegove predloge odprti. Običajno v taki situaciji nevede tudi pokimamo in tako utrdimo sporočilo o tem, da "so nas sama ušesa". Prav nasprotno pa sporočamo, ko začnemo telo umikati nazaj; ko se naslonimo tako, da se oddaljimo od sogovornika, je to ponavadi tiho izrečeni "dost' te 'mam".

Ne samo naklon telesa, tudi celoten položaj – vzravnani ali sključen in zgrbljen – veliko pove o tem, v kakšnem čustvenem ali fizičnem stanju smo. Če lenobno slonimo na steni, ležerno visimo čez stol ali smo se preprosto zleknili po svoji delovni mizi, sporočamo ljudem okrog nas, da smo bodisi utrujeni ali leni, da nas delo ne zanima in da komaj čakamo, da bo služba konec. Nič hudega, si utegnemo misliti; no, to že, ampak tak odnos nam zagotovo ne bo prinesel tako zelene povišice. Zato nasvet za vsakdanjo rabo, še posebej pa za rabo na delovnem mestu: ko sedimo ali stojimo, bodimo vzravnani. Tako bomo dajali vtis, da smo pozorni, v pripravljenosti in polni vneme. Nihče noče imeti opravka z ljudmi, ki so že na prvi pogled brez energije.

Če nog nimamo pri miru, je to znak, da smo živčni oz. da nam nekaj ne da miru. Kje in kako jih imamo prekrizane, je tudi pomembno. Če si lahko s prijatelji privoščimo eno nogo čez drugo, to v delovnem okolju ni sprejemljivo. Ženske naj bi imele v poslu noge ravno položene na tla ali pa prekrizane v gležnjih. Vse drugo našim sogovornikom govori o pretirani sproščenosti ali celo vulgarnosti; med znake slednje sodi najbolj neželen položaj nog, in sicer tisti, kjer gleženj ene noge počiva na kolenu druge. Tak položaj ni primeren niti za moške niti za ženske, saj izraža aroganco in "pišmeuhovstvo". V osebnih odnosih pa lahko tudi iz smeri, v katero ima vaš sogovorec prekrizane noge, sklepamo precej; če je noge prekrizal tako, da njegova zunanja gleda proti vam, je to znak naklonjenosti, želje po bližini; če pa je prekrizal nogo, ki je bližje vam, tako da gleda stran od vas, verjetno na kavo ne bosta šla prav velikokrat – ta položaj izraža nenaklonjenost in nezainteresiranost.



Razdalja med nami in našim sogovorcem je ena od temeljnih zapovedi bontona in smo se z njo zagotovo že srečali, še posebej, če smo med bolj občutljivimi za t. i. "osebni prostor". Nemara se nam je že zgodilo, da nam je bilo neprijetno, če se nam je kdo približal na razdaljo, ki smo jo čutili kot vdor v "naše območje". Ker ljudje tovrstno komunikacijo doživljamo precej subjektivno, se je dobro držati srednje poti: ne siliti preblizu v ljudi (še posebej, če to pri njih sproži nelagodje) in ne stati predaleč, saj bi to pomenilo, da smo nezainteresirani za pogovor. Posebej bodimo pozorni, če se naš sogovorec umika: bodisi gre za osebo, ki ima meje osebnega prostora določene nekoliko dlje od sebe, ali pa potrebujemo mentolov osvežilni bombon.

Intimna razdalja večine oseb je približno do petdeset centimetrov okoli sebe in je rezervirana zgolj za družinske člane in dobre prijatelje. Osebna razdalja od petdeset centimetrov pa nekje do enega in pol metra je namenjena prijateljem in znancem. Socialna razdalja od enega in pol do štirih metrov pa je namenjena uradnim, službenim in drugim manj osebnim interakcijam. Razdalji, večji od štirih metrov, pravimo javni prostor.

Vaja 5: Osebni prostor

Izmerimo svoj osebni prostor. Na tla položimo meter in prosimo drugo osebo, da se postavi na njegov začetek. Sami se ji počasi začnimo približevati. Takoj, ko zaznamo neugodje, se ustavimo in izmerimo razdaljo. Izmerimo svoj osebni prostor z različnimi osebami. Kaj opazimo?

Oseba	Osebni prostor (v cm)
mati	
oče	
sestra/brat	
dober prijatelj	
sošolec	
učitelj	

Drug pomemben kanal sporočanja je izraz na obrazu. Nasmeh prinaša dobre novice. Primeren je tako rekoč v vsaki življenjski situaciji, razen ko se soočamo s smrtjo. Prijazen nasmeh izžareva toplino in občutek zaupanja. Preverimo, kako čudežno deluje; če se bomo smehljali, bodo ljudje lažje sprejemali naše predloge in stališča.



Usta so lahko izdajalska tudi takrat, ko smo tiho. Posebni gibi z ustnicami, grizenje ali obračanje na eno stran lahko sogovorniku dajejo vtis, da bodisi razmišljamo o nečem, kar je bilo izrečeno, bodisi preprosto nekaj prikrivamo.

Tudi položaj glave ima svoj pomen: če želimo ustvariti prijateljsko in odprto vzdušje, bomo glavo nagnili v stran. Tako bomo oddajali sporočilo, da smo sproščeni in nismo v stanju pripravljenosti. Prav slednje utegnemo sporočiti, če bomo glavo držali preveč togo pokonci. V službenem okolju bo najbolje, da glavo držimo pokonci, a še vedno sproščeno: dajati moramo vtis samozavesti in določene avtoritete, ni pa dobro, če s položajem glave izražamo napadalnost ali nesproščenost.

Z rokami lahko veliko povemo o tem, kakšen je naš odnos do stranke oz. neke situacije. Če smo kdaj delali z ljudmi, so nam verjetno rekli, da nas stranke nikoli ne smejo videti s prekrižanimi rokami: v takem položaju bodo drugi o nas mislili, da nas ne zanimajo, da nam ni do tega, da bi jim pomagali, da smo zaprti za njihove ideje in da se z njimi ne strinjamo. Roke na prsih seveda sklenemo tudi takrat, ko nas zebe, ampak če naš sogovorec ne vidi, da drgetamo, in če na to, da nas zebe, ne bo mogel sklepati iz okoliščin, nas bo imel za grobega, zaprtega in nedostopnega.

Ne samo položaj, tudi način uporabe rok pove veliko o nas: lahko nam koristi ali pa škodi. Če radi pri razlaganju o stvareh vse ponazorimo z rokami, bodimo previdni: ljudje utegnejo misliti, da tako skrivamo svojo nesamozavest in nezrelost. V poslovnem svetu je sploh bolje, da kretnje z rokami omejimo na skrajni minimum; spodobi se, da imamo roke ob sebi in sproščene. V takem položaju bomo videti zaupanja vredna oseba. Za bolj temperamentne med nami je takšna naloga kar težavna, a nič ni izgubljenega; položaj rok lahko preprosto vadimo. Rek "*Vaja dela mojstra*" tudi tu drži. Čez čas se nam bo zdelo popolnoma naravno, da roke mirno držimo ob sebi.

Pogosto je zelo pomembno tudi, ali imamo roke (dlani) vidne. Še posebej v službi nikakor ne moremo imeti rok v žepu, pod mizo ali za hrbtom. Tudi praskanje po vratu ali kodranje pramena las s prstom nikakor nista sprejemljiva za poslovno okolje.

Kadar imamo opravka s pripadniki drugih kultur, se moramo pred srečanjem nujno pozanimati o njihovem razumevanju določenih telesnih gest; nekatere so namreč dokaj univerzalne, npr. nasmeh, druge pa lahko za nas pomenijo nekaj pozitivnega, našo stranko pa utegnejo užaliti ali popolnoma odbiti.



Vse, kar smo povedali, se je nanašalo na nas in našo govorico telesa, seveda pa vse velja tudi za našega sogovorca, torej stranko. Tudi ona nam bo sporočala svoje počutje in čustva z govorico telesa in potruditi se moramo, da jo bomo razumeli in se nanjo primerno odzvali.

Sporazumevamo se torej na veliko več načinov, besede so le delček tega.

Ne pozabimo na svojo govorico telesa, ko se pogovarjamo s strankami ali sodelavci in zapomnimo si nebesedna sporočila, ki kažejo, da **smo** pozorno poslušali:

- obrnjeni smo k osebi, s katero govorimo;
- nagnjeni smo rahlo naprej, proti osebi, ki govori, gledamo jo v oči, vendar ne strmimo vanjo;
- prikimamo, kadar soglašamo;
- raje se nasmehujemo, kot namrščimo;
- bodimo odprti in sproščeni, ne nervozni: ne mečkajmo koščka papirja med prsti in ne pogledujemo na uro.

Nebesedna sporočila, ki kažejo, da **nismo** pozorno poslušali, so:

- obračamo se stran od stranke;
- smo namrgodeni, ravnodušni, z okamnelim izrazom na obrazu;
- nagibamo se nazaj, roki prekrižamo;
- izmikamo se očesnemu stiku, gledamo stran ali preko sogovorčeve glave;
- z nogo ali svinčnikom nemirno udarjamo ob podlago;
- ceframo košček papirja.



Govorica telesa

- mimika,
- očesni stik,
- položaj telesa,
- kretnje,
- mesto, kjer stojimo ali sedimo v sobi v odnosu do druge osebe,
- ton glasu,
- poudarek, hitrost, višina in barva glasu,
- preiščljena tišina,
- časovno usklajevanje,
- videz oz. zunanost,
- dotik.



NA DELOVNEM MESTU

Etika poslovnega komuniciranja

Spoznali smo nekaj temeljnih resnic in zanima nas, kako se odražajo v poslovnem svetu. Prav na začetku smo govorili o etiki in morali. Poglejmo, ali imata kaj opraviti tudi pri vsakdanjem delu na delovnem mestu.

Poslovna etika govori o tem, kako naj ljudje ravnajo v poslovnem svetu, kadar se znajdejo na razpotju med različnimi vrednotami in se morajo odločiti.

Osnovna etična načela so ljudje že v zgodovini oblikovali v kratka in razumljiva življenjska vodila, ki so temelj za sožitje med ljudmi. Danes pa nastajajo zbirke takih načel za posamezne stroke, ki jim pravimo etični kodeksi. Tak kodeks narekuje, kako ukrepati, kadar gre za koristi, pravice in dolžnosti do samega sebe, zaposlenih v organizaciji, naših strank pa tudi do okolja, v katerem organizacija deluje. Etični kodeks imamo tudi v veterinarstvu.

Gre torej za ukvarjanje z etičnimi načeli v poslovnem svetu. Izraz etična načela pomeni niz standardov in meril, po katerih se presoja ustreznost, pravičnost, poštenost, verodostojnost itd. dejanj in vedenja posameznikov in delovnih organizacij. Če pri poslovnem bontonu presojamo vedenje nekoga z vidika primernosti, spodobnosti, ga pri poslovni etiki presojamo, kot smo že nakazali, z vidika dobrega in zlega. In če za nekoga, ki se ne vede po bontonu, rečemo, da je neolikan, nevzgojen, neotesan, za drugega, ki po našem mnenju krši etična načela, rečemo, da je slab, nemoralen, mu ni mogoče zaupati ipd.

Poslovno etiko zanimajo različne ravni odnosov in delovanja v poslovnem svetu. Zanima jo npr. ravnanje prodajalca za prodajnim pultom, njegova poštenost do kupca, ko se odloča, ali naj mu zamolči pomanjkljivost izdelka, ali pa jo zanima ravnanje z ljudmi v podjetjih in drugih organizacijah, predvsem odnos med sodelavci, med zaposlenimi in strankami, etičnost podjetij v odnosih z javnostjo (oglaševanje, odnos do konkurence, skrivanje informacij) itd.

Poslovna etika zajema široko področje odnosov in delovanja, zato se bomo dotaknili le nekaterih etičnih vprašanj in dilem, predvsem v ravnanju posameznika. Takšna vprašanja, ki sodijo v področje etike, so npr.:



- Ali se v kakšni situaciji lahko zlažem?
- Ali je etično, da namerno zamolčim informacijo, ki bi jo drugi potreboval, pa me ni izrecno prosil zanjo?
- Ali je etično, da nekemu laskam, a si tega niti najmanj ne zasluži?
- Ali naj nadrejenemu zamolčim storjeno napako?
- Koliko naj bom kritičen do drugih (sodelavcev, nadrejenih, podrejenih itd.)?
- Naj nadrejenemu zatožim sodelavca, ki (po mojem mnenju) s svojimi dejanji zmanjšuje ugled podjetja?
- Kdo je dolžan razkriti javnosti nepravilnosti, ki se dogajajo v podjetju?
- Sem dolžan podjetju privrženost in pokorščino?

Najbrž ni težko razrešiti omenjenih dilem na načelni ravni: ne bomo lagali; prevzeli bomo odgovornost za svoje ravnanje; drugim bomo pomagali tudi z informacijami, za katere nas niso izrecno prosili, pa vemo, da jih potrebujejo; seznanili bomo javnost, da podjetje, v katerem smo zaposleni, npr. onesnažuje pitno vodo itd. Mogoče se bomo odločili težje, ko se bomo znašli v kateri od omenjenih situacij.

Vsekakor poskušajmo upoštevati temeljno načelo etične komunikacije, ki pravi, da se mora v njej kazati spoštovanje dostojanstva sočloveka in spodbujanje razvoja njegovih potencialov.

In še nekaj priporočil, ki se nanašajo na ravnanje med zaposlenimi ali pa vodij z drugimi zaposlenimi.

- Napako je treba priznati in se zanjo opravičiti.
- Spoštovati je treba zasebnost sodelavk in sodelavcev.
- Opravljanje je nemoralno.
- Ko je vse v redu, ko so doseženi načrtovani rezultati, je treba dati priznanje sodelavcem; če ni tako, pa prevzeti odgovornost za neuspeh.

Morda se bomo o našem ravnanju v posamezni situaciji lažje odločili, če bomo imeli vedno v mislih:

"Ne stori drugemu, česar nočeš, da bi drugi storili tebi."

"Kar želite, da bi drugi storili vam, storite tudi vi njim."



Vse to in še kaj seveda pomeni, da smo vsi udeleženci v poslovnem komuniciranju nenehno na preizkušnji tako glede strokovnih zmožnosti kot glede etičnosti svojih odločitev in dejanj ter moralnosti početja. Sodelovanje v poslovnem komuniciranju je priložnost, hkrati pa tudi velika osebna odgovornost in tveganje za vse vpletene v komuniciranje.

Poslovni bonton

Poslovni bonton se nanaša na pravila lepega, sprejemljivega vedenja v poslovnem svetu in njegova pravila veljajo tako za sporazumevanje s sodelavci (interno poslovno komuniciranje) kot tudi za sporazumevanje s strankami (eksterno poslovno komuniciranje).

Dobršen del dneva preživimo na delovnem mestu. Delamo z ljudmi. Nekateri so nam všeč in z njimi vzpostavimo tudi bolj osebne, neformalne odnose, z drugimi pa se raje ne bi družili. Prav zato je še toliko bolj pomembno, kako se vedemo do tistih, ki nam niso najbolj ljubi, kako z njimi komuniciramo. Naše vedenje naj bo tako, da drugim ne bo škodovalo, da bo veljalo za korektno in ne bo rušilo njihovega dostojanstva. To je temeljno pravilo in z upoštevanjem tega bomo gotovo prispevali tako k doseganju ciljev veterinarske prakse kot tudi k dobremu počutju na delovnem mestu. Strank, ki prihajajo k nam po nasvet ali pomoč za svoje živali, praviloma ne poznamo, zato je zelo pomembno, kako se bomo z njimi sporazumevali.

Toda poslovni bonton je še kako povezan z nami, z našim obnašanjem, in to v tistih okoliščinah, ki jih določajo cilji poslovnega uspeha. V poslovnem obnašanju tako vedno, ko predstavimo delovno organizacijo, v kateri smo zaposleni, nehote predstavimo tudi sebe. Če poznamo značilnosti poslovnega obnašanja, izražamo medsebojno upoštevanje in spoštovanje. S poznavanjem in upoštevanjem pravil poslovnega vedenja se lahko uspešno izognemo marsikateremu nesporazumu, kar prinaša poslovni uspeh in osebno zadovoljstvo. Prepoznavnost naše veterinarske prakse in v njej zaposlenih posameznikov je vezana na poslanstvo, je del njenega ugleda, je nekakšna njena "osebna izkaznica".

Komunikacija v veterinarski praksi

Pri vsaki komunikaciji imamo opraviti s štirimi osnovnimi spretnostmi. Stranka, ki pripoveduje o svojih težavah in željah, pričakuje, da:

- jo bomo pozorno poslušali;
- bomo razumeli, kaj od nas želi in pričakuje;
- bo sprejeta z razumevanjem;
- jo bomo ustrezno obravnavali.



Lahko se z njo ukvarjamo, ji razlagamo, jo prepričujemo ali sočustvujemo z njo, vendar bo to, če ne bomo zadostili naštetim pričakovanjem, vodilo v frustracijo in stranka bo razočarana.

Da bi se izognili taki situaciji, moramo, kadar pripovedujemo:

- natančno vedeti, kaj želimo sporočiti;
- povedati to jasno in jedrnato.

Kadar smo v vlogi poslušalca, poslušajmo aktivno, zbrano in natančno.



PRVI VTIS

Nikoli več ne boste imeli druge priložnosti, da naredite prvi vtis.

Ana Nuša Knežević

Ljudje imamo izredno dobro razvit občutek, da v nekaj trenutkih ocenimo novo situacijo, v kateri se znajdemo. Verjetno izvira še iz časov, ko smo morali, oblečeni v živalske kože, bliskovito sprejemati odločitve, sicer smo tvegali, da postanemo obed kakšnega plenilca.

Naše stranke si lahko po kratkem telefonskem pogovoru z nami ali prvem obisku v ambulanti oblikujejo precej podroben vtis o nas in naši praksi. K temu pripomorejo različna čutila: sluh, vid, voh in dotik. In prvi vtis bo stranke spremljal in oblikoval mnenje o naši praksi, zato moramo od prvega trenutka dalje, ves čas, ravnati zelo skrbno in pazljivo. Sliko o naši praksi bomo sooblikovali tudi mi, z našim vedenjem, nastopom in zunanostjo. Spomnimo se, kako smo vstopili v kakšno trgovino, si ogledali notranjost in prodajalce, nato pa se zasukali na peti in odšli, ne da bi kaj kupili. Zakaj? Ker je trgovina izgledala ceneno, zaposleni pa niso kazali zanimanja za nas. Podobno se lahko zgodi v ambulanti. Stranka vstopi in zagleda neurejeno, zanemarjeno čakalnico, za sprejemnim pultom pa nekoga, ki je podoben barbarskemu Atili. Kaj bo naredila? Obrnila se bo in odšla. Prvega vtisa, ki smo ga nanjo naredili in je mnogo pomembnejši od vseh dogajanj pozneje, ne bomo imeli možnosti nikdar več popraviti.

Nanizajmo nekaj temeljnih pravil, ki nam pomagajo izgraditi prvi vtis.

- Poglejmo stranko takoj, ko vstopi. Vzpostavimo očesni stik in ji s tem sporočimo, da smo opazili njen prihod, četudi govorimo po telefonu, z drugo stranko ali s sodelavcem.
- Ponudimo ji, da sede, medtem ko čaka, da bomo končali delo.
- Osredotočimo se nanjo, čeprav je to zelo težko takrat, ko imamo polne roke dela. Bodimo pozorni na njeno pripovedovanje in početje. Opazimo njenega ljubljenca in ga nagovorimo po imenu, če ga poznamo.
- Nasmeh. Ta nas nič ne stane, prisrčen nasmeh pa lahko v trenutku pričara prijetno vzdušje in dobro počutje stranke pa tudi nas. Vendar, previdno! Ne pretiravajmo z



nasmeškom, lahko bi ga razumeli napačno: preveč pokroviteljsko ali neodkritosrčno. Stranka lahko postane nezaupljiva in razmišlja: "Zakaj se mi tako smehlja, mi morda kaj prikriva?" Ob nasmehu nikar ne pozabimo, da govori tudi naše telo.

Sprejemni prostor

V naših ambulantah je prvi prostor, v katerega vstopijo ljudje s svojimi živalmi, navadno čakalnica, v kateri je tudi sprejemni pult oz. recepcija. To je torej nekakšna "izložba" veterinarske prakse. Medtem ko se bomo s stranko prijazno pogovarjali, bodo njena čutila za vid, voh, okus, dotik in sluh zaznavala prostor in pospešeno zbirala informacije, ki bodo pomembno vplivale na oblikovanje prvega vtisa.

Npr.: Ali so posterji, ki visijo na stenah, stari, razcefrani in jih že rahel vetrič pri odprtih vratih raznese po prostoru? So na posterjih informacije, povezane s prakso, kot je npr. program zaščite živali pred kužnimi boleznimi? Ali pa gre le za plakat, ki visi na steni zato, da prekrije odpadli omet? So informacije na oglasni deski še iz časa, ko je bila praksa odprta; npr.: Izgubila se je bela muca... , maj 1995? So informacije načrčkane ali skrbno oblikovane z računalnikom? So sedeži čisti in se na njih prijetno sedi ali so jih zaposleni prinesli od doma, ker se na njih ni dalo več sedeti? So tla čista ali nastlana s pasjimi dlakami, papirčki, v katere so bili zaviti bonboni, morda celo s cigaretnimi ogorki? Najslabše od vsega pa je, če prostor zaudarja po urinu in iztrebkih; v prostoru bi morali zaznati čist vonj po bolnišničnem okolju. So razstavne police s pasjo in z mačjo hrano čiste in urejene ali pa zaprašene in kažejo, da se bodo vsak čas zrušile skupaj z raztrganimi vrečami s hrano?

Kako pogosto se, ko prihajamo v službo in se sprehodimo skozi čakalnico, zazremo v prostor z očmi stranke, na način, kot ga vidi ona? Nam je všeč, kar vidimo? Se počutimo dobrodošli? Nam daje vtis profesionalnosti? Vprašajmo se, ali bi bili mi sami kot stranka v takem okolju zadovoljni? Ali bi v tako okolje pripeljali člana svoje družine? Če le malo pomišljamo in nismo v trenutku pripravljeni odgovoriti pritrdilno na vsako od vprašanj, potem storimo nekaj in to hitro. Bodimo objektivni pri oceni, sicer tvegamo, da nove stranke ne bodo stopile niti do sprejemnega pulta.

Lotimo se npr. oglasne deske in jo uredimo, da bo pregledna: Novice, Izgubljeno& Najdeno, Pomembne zdravstvene informacije, Dogodki, Legla, Oddamo ipd.

Omenili smo že, da si v novi situaciji ljudje v trenutku ustvarimo mnenje. Popolnoma drugače pa se odzivamo takrat, ko smo v prostoru, v katerem dan za dnem preživljamo več ur. Pomanjkljivosti sploh ne opazimo več, nanje se preprosto navadimo in zdi se nam, da je vse



tako, kot mora biti. Modro bomo ravnali, če si bomo pripravili podroben seznam takih "malenkosti", da nas bo vsak dan znova opozarjal, kaj je potrebno preveriti. Postavimo ga na mesto, kjer ga ne bomo mogli prezreti.

Kontrolni seznam naj vsebuje naslednje podatke:

- ⇒ vhodna vrata se odpirajo z lahkoto,
- ⇒ vonj,
- ⇒ posterji,
- ⇒ čista tla,
- ⇒ udobni in čisti sedeži,
- ⇒ sveža, aktualna obvestila,
- ⇒ čist in dostopen sprejemni pult ipd.

Bodimo prijazni

Kadar vstopimo v trgovino, knjižnico, banko ali kamorkoli že, se počutimo dobro, če nas sprejme prijazen človek. Začutimo, da mu ni odveč, ker smo vstopili, da nam je naklonjen in z veseljem pripravljen ustreči. Še posebej smo občutljivi takrat, ko smo v stiski, ko smo prišli zato, ker potrebujemo pomoč in v veterinarsko ambulanto ponavadi prihajamo po pomoč, ker jo naše živali potrebujejo.

Biti prijazen, je odločitev, ki jo sprejmemo, ker smo se tako odločili. In če smo se odločili biti prijazni ves čas, smo na dobri poti. Če k prijaznosti dodamo še vedrost in morda kanček navdušenja, bomo lažje obvladovali delo s strankami. Seveda ob tem ne bomo pozabili na pravila poslovnega bontona. Če bomo v resnici pripravljeni pomagati, se bomo lažje sporazumevali in ne bo jih dosti, ki bi se pritoževali. "Razorožili" jih bomo. Če bomo vse to vedno počeli mirno, zbrano in učinkovito, bomo spoštovani in priljubljeni med strankami.

Težavno? Da, včasih zelo. Vsak dan, ves dan, ob vsakršnem vremenu in ob vseh svojih težavah doma ali v službi. Seveda je to težko. Vendar se takrat, ko nam je težko, postavimo v vlogo stranke in se vprašajmo, na kakšnega človeka bi želeli naleteti mi, kadar potrebujemo pomoč?

Na čarobne besede: hvala, prosim, izvolite in oprostite, zares nikoli ne bi smeli pozabiti.



Obleka in obutev

Človeka ocenjujemo najprej po zunanosti, zato bomo na delo prišli vedno urejeni. S svojim videzom bomo izrazili odnos do sebe, položaja ali delovnega mesta in ljudi, s katerimi komuniciramo. K prvemu vtisu, ki si ga bodo o naši ambulanti izoblikovale stranke, bo pomembno prispeval tudi naš izgled. Osebna higiena in urejenost odražata kultiviranost vsakega človeka, sem pa sodi tudi kultura oblačenja. Obleka človeka ščiti, mu ponuja določeno udobje, spodobnost in dostojnost.

Je torej pomembno, kako smo oblečeni? Predvsem je pomembno, da smo oblečeni dostojno in svojemu delu primerno. Ne bo odveč poudariti, kako pomembno je, da je oblačilo vedno čisto in zlikano. Pogled na zmečkano belo haljo ali svetlo majico, zamazano s krvjo, z iztrebki ali dlakami, lahko tudi pri manj občutljivih lastnikih povzroči precejšnje nelagodje. Ne glede na to, ali bomo v službeni obleki ali ne, dobro premislimo, ko izbiramo material in barvo. Tkanina ni ustrezna, če se nanjo prime vsaka pasja ali mačja dlaka, saj jo je mnogo težje vzdrževati. Čas, ki bi ga morali nameniti čiščenju obleke, da bomo urejeni, raje namenimo strankam in njihovim ljubljencem.

Obutev mora biti predvsem udobna in tudi čedna. Športni copati, čeprav so udobni, niso najbolj primerni, tako kot ne salonarji z visokimi petami, v katerih se bomo težko vzpenjali po lestvi, ko bomo iskali ustrezen evidenčni karton.

Ker je naš videz pomemben del posla, še posebej pri ustvarjanju prvega vtisa, so enotna oblačila za vse, ki opravljajo enako delo, morda najprimernejša. V večini veterinarskih ambulant zaposleni nosijo službene obleke, ki se glede na različna delovna mesta med seboj razlikujejo.

Prepoznavnost

Če stranke vedo, kdo smo in kakšna je naša vloga v ambulanti, se bodo lažje sporazumevale z nami in mi z njimi. To prispeva tudi k prijaznejšemu ozračju. Zelo neprijetno je, kadar pripovedujemo nekemu o svojih težavah v vseh podrobnostih, na koncu pa ugotovimo, da smo govorili z napačno osebo. Ponekod so prav zaradi takih težav uvedli priponke z nekaj podatki, ki jih zaposleni pritrdijo na vidno mesto na obleko. Pomembno je, da sta na priponki napisana tudi naše ime in priimek. Le naziv veterinarske prakse in delovno mesto ne zadostujeta.



Telefonski klic

Vse pogosteje se dogaja, da lastniki živali, ko izbirajo veterinarsko ambulanto in preden se vanjo odpravijo, pokličejo po telefonu. Omenili smo že, kako pomemben je prvi vtis, ki si ga stranka ustvari, ko vstopi v sprejemni prostor. Prav nič manj ni pomemben vtis, ki si ga stranka oblikuje ob klicu, saj bo po spodobnem telefonskem pogovoru prepričana, da je dobro izbrala. Ali pa je ne bomo videli in tudi nikoli več slišali.

O veččinah telefoniranja bomo govorili v posebnem poglavju, tu omenimo le nekaj tistih, ki pripomorejo k oblikovanju prvega vtisa. Na telefonski klic moramo biti v vsakem trenutku pripravljeni. Sledimo seznamu in ne bomo zgrešili.

- Telefon naj bo na primernem mestu tako za levičarje kot desničarje.
- Ob njem imejmo svinčnik in kemični svinčnik. Ker se pisala rada izgublja, jih pritrdimo z vrvico.
- Ne zanašajmo se na koščke papirja, na katere si bomo zabeležili sporočila ali obvestila. Radi se izgubijo. Uporabljajmo raje dnevnik dela, koledar ali zvezek za zapisovanje sporočil. Na voljo so tudi taki, v katere si zapisujemo v dvojniku. Sporočilo seveda lahko nemudoma vnesemo v računalnik.
- Pripravimo si seznam vprašanj, ki jih bomo zastavili tistemu, ki kliče, ko se bo želel naročiti ali pa bo spraševal le za nasvet. Njegove odgovore si skrbno zabeležimo. To je pomembno vsaj iz dveh razlogov:
 - Več kot bomo pridobili informacij po telefonu, bolj bomo skrajšali čas pred posegom, ko bo stranka prišla v ambulanto.
 - Če se je stranka že kdaj prej pritoževala v zvezi z informacijami, ki jih je dobila po telefonu, nam bo prišlo prav, če ji bomo lahko pokazali naše zabeležke, nastale ob spornem telefonskem pogovoru.

Primere vprašanj, ki jih bomo po potrebi postavili, dopolnimo še z drugimi vprašanji glede na izkušnje in v vsakem posameznem primeru iz njega izberemo tista, ki nam bodo pomagala zapolniti manjkajoče podatke v anamnezi.



Poskusimo z naslednjimi:

- Kako dolgo že žival kaže bolezenske znake?
- Ali krvavi in od kod?
- Že jemlje kakšna zdravila? Katera?
- Kdaj je na zadnje jedla?
- Jo lahko pripeljete takoj?
- Kje je žival uhlevljena (npr. konj)? Potrebujemo natančen naslov.

Morda se nam ne zdi potrebno, da bi si že vnaprej pripravljali seznam z nekaj deset vprašanji, saj vendar dobro vemo, kaj je potrebno vprašati. Pa ni vedno tako. Ko smo že utrujeni, v stiski, ko nekaj pacientov čaka na pregled, ko nam že od jutra zvoni telefon, ko je potrebno izdati zdravila, naučiti lastnika živali, kako naj jih daje, ko je treba izstaviti račun in ko se vse to odvija hkrati, postane razmišljanje o tem, kaj vprašati, zahtevno opravilo. In v taki situaciji nam pripravljen seznam vprašanj zelo koristi. Izognili se bomo neprijetnostim in ne bo nam treba reči: "Joj, oprostite, to sem pa povsem pozabil vprašati."

Na poslovni bonton tudi ob telefonskem klicu ne bomo pozabili.

Vtis, ki bo spremljal stranko, ko bo odšla ali odložila slušalko

Naredili smo, kar smo naredili. Seveda, strokovno in po svojih najboljših močeh, vendar za nas stvar še ne sme biti končana. Ne vemo, vsaj ne zagotovo, s kakšnimi občutki stranka našo prakso zapušča ali kakšni občutki so se ji porodili potem, ko je končala pogovor po telefonu. Zato je zdaj pravi trenutek, da poskušamo naše delo ovrednotiti. Zastavimo si nekaj vprašanj in nanje poskušajmo odgovoriti.

- S kakšnimi občutki stranka zapušča prakso?
- Se bo spominjala le računa ali morda tega, kako smo ji pomagali?
- Kakšen je bil naš odnos do nje?
- Kaj si bo zapomnila?
- Zadnji vtis prvega obiska ali klica je prav tako pomemben kot prvi; če se bo kaj ponesrečilo ob odhodu, stranke morda nikoli več ne bomo videli.



Nanizajmo še nekaj predlogov.

- Stranko nagovorimo z gospa oz. gospod, imenom in priimkom.
- Ko si izbira kakšen izdelek, npr. hrano za ljubljenca, ji svetujemo s svojimi izkušnjami in ji priporočimo tistega, ki ga poznamo.
- Opredelimo se do njene izbire, vendar ne preveč vsiljivo: "Dobro ste izbrali, gotovo boste zadovoljni."
- Ponudimo ji, da ji bomo pridržali ljubljenca med tem, ko brska po torbi in išče denarnico.
- Odnosimo ji vrečo s hrano v prtljažnik avtomobila.
- Poklepetajmo z njenimi otroki; zaradi nekaj prijaznih besed se ne bomo dolgo zamudili.
- Pridržimo vrata, ko zapušča čakalnico.

Zapomnimo si!

Kritičen trenutek, odločilen za prvi vtis, se lahko zgodi ob prvem telefonskem klicu, takrat ko stranka zapušča ambulanto ali nekje vmes. Poskrbimo, da bo prvi stik med nami, našo prakso in stranko pustil vtis odličnosti. In ne pozabimo na rek "*Veriga je močna ravno toliko, kot je močan njen najšibkejši člen*". Vseskozi se moramo truditi najti načine, s katerimi bomo ojačali vse šibke člene v verigi, pa naj bo še tako zahtevno.



V SREDIŠČU JE STRANKA

Lastnik ali oskrbnik živali je najpomembnejša oseba v veterinarski praksi, zato ga moramo obravnavati skrbno. Z njim velja ravnati tako, da se bo počutil, kot da je prva in edina stranka v veterinarski praksi – da je nekaj posebnega. Kar smo storili za neko stranko, ki je bila z našo obravnavo zadovoljna, morda ne bo zadovoljilo druge.

Ko smo razpravljali o osebnosti, smo lahko videli, kako različni smo ljudje. Naša hotenja, potrebe, pričakovanja in čustvovanja se močno razlikujejo. Vsaki stranki posebej smo dolžni nameniti posebno pozornost in potruditi se moramo, da bomo čim hitreje začutili, kaj od nas pričakuje, čeprav nam tega ne bo povedala. Ne uporabljajmo enakega načina za vse stranke, pač pa se prilagodimo vsaki posebej, saj je njena težava zanjo nekaj posebnega. Poenačiti se moramo s stranko in poskušati moramo zaznati njena čustva in predvideti misli. To sposobnost, ki jo moramo pri sebi razvijati, imenujemo empatija in najbolj se bo izrazila v osebnem stiku. Če se bomo sposobni poenačiti s stranko, bo naše komuniciranje veliko enostavnejše.

Komunikacija med dvema osebama ne glede na to, kaj druga drugi predstavljata, je kompleksen proces. Neposredna komunikacija na osebni ravni je najboljši način za sporazumevanje, vendar tudi tukaj preži kar nekaj nevarnosti. Se jim bomo znali izogniti?

Spretnosti, ki jih potrebujemo za dobro komuniciranje, so v delovnem okolju še kako pomembne, saj je naša uspešnost odvisna od hitre in učinkovite izmenjave informacij. Izogibati se moramo nesporazumom, kolikor se le da in prispevali bomo k popolnemu zadovoljstvu strank in k uspešni delovni storilnosti.

Da bi vsaka naša stranka začutila, da se posvečamo le njej, uporabimo **PPRP**-pravila.

- **P**ozitivnost – stranka pričakuje, da bomo na njene težave gledali s pozitivne plati.
- **P**oslušanje – ni pomembno, ali smo tako pripoved že neštetokrat slišali, strankinemu ljubljencu se je to zgodilo prvič.
- **R**azumevanje – ta spretnost se razvije z izkušnjami; pomembno je, da pokažemo razumevanje za vsako situacijo.



- **Pojasnilo** – velja za vsako stranko; jasno ji moramo sporočiti, da bomo njen primer reševali po najboljših močeh.

Poklicna osebnost

Naša poklicna osebnost mora biti usmerjena v:

- **nas** – biti moramo pristni, naravni;
- **našo prakso** – smo njen predstavnik;
- **našo stranko** – obravnavamo jo, kot da je edina.

Vaja 6: Odziv na prisiljen smehljaj

Predstavljajmo si situacijo npr. v banki, lokalu, trgovini, kjer so nas pozdravili s prisiljenim nasmehom. Kakšna je bila naša reakcija? Kaj so nam s tem nasmehom sporočili? Zapišimo, o čem smo takrat razmišljali.

- _____
- _____
- _____

Besede, ki so se morda znašle na našem seznamu:

- neodkritosrčnost,
- plitvost,
- nezanesljivost,
- sleparstvo, potuhnjenost, upogljivost,
- pokroviteljstvo,
- nastopaštvo.

Povsem jasno nam je, da tako ne moremo izraziti dobrodošlice našim strankam. Kaj pa v nasprotnem primeru, ko je tisti, od katerega nekaj pričakujemo, grob ali brezbrizen? Tudi to nam ne bo všeč. Verjetno bomo odšli jezni ali celo razočarani.

Kot usposobljeni delavci bomo morali najti tako srednjo pot, da bomo na koncu zadovoljni mi in naša stranka. Z našim ravnanjem pa bodo zadovoljni tudi v delovni organizaciji.

Nihče ne pričakuje od nas, da se bomo osebnostno spremenili ali da se bomo pretvarjali, kako neverjetno veseli smo ves čas. Izberimo način, ki bo odražal nas same, naše počutje in



bodimo iskreni. Kadar utegnemo, lahko pokramljamo s stranko ali se le nasmehnemo in prijazno pozdravimo.

Graditev in razvoj odnosov s stranko

Kot predstavniki veterinarske prakse smo dolžni skrbeti za strokovnost našega dela, kar pomembno prispeva h graditvi odnosov med nami in našimi uporabniki. V posamezni situaciji imamo na voljo le deset sekund, da začnemo z njimi graditi odnose. Med drugimi je pomemben gradnik odnosov tudi občutek stranke, da je nekaj posebnega. Da nam ni žal časa in truda zanjo, ji lahko sporočimo na več načinov. Povejmo in pokažimo ji, da tako čutimo; pomembno bomo prispevali k oblikovanju odnosov. Tako kot večino veščin se tudi te da naučiti in jo razvijati.



Vaja 7: Moj pogled na medosebne odnose

Z vprašalnikom bomo lahko ocenili naš osebni pogled na medosebne odnose na splošno.

Stališče do trditve v levem stolpcu ocenimo tako, da označimo ustrezen stolpec na desni.

Trditve	Točke	Nikakor se ne strinjam	Se ne strinjam	Ne vem	Se strinjam	Zelo se strinjam
		1	2	3	4	5
Rad preživljam čas v družbi ljudi.						
Vsak človek je vreden spoštovanja.						
Vsak odnos vključuje dajanje in sprejemanje.						
Zelo sproščeno govorim o sebi.						
Rad izvem, kaj drugi mislijo o meni in tudi jaz povem drugim, kaj si mislim o njih.						
Vedno rad priskočim na pomoč in ni mi težko drugih prositi za pomoč.						
V vsakem človeku se skrivata šibkost in moč.						
Na prijazen dražljaj se večina ljudi odziva prijazno.						
Ne razmišljam tako kot drugi in drugi ne razmišljajo tako kot jaz.						
Razumem, da ljudje ne morejo vedno delati tako, kot bi si želeli.						
Seštevek točk po stolpcih						
Seštevek točk vseh stolpcev						

Kaj izvemo iz seštevka? Poglejmo v prilogo.

Zapomnimo si!

Ni dovolj, da smo do strank odprti in se v stiku z njimi počutimo dobro; to jim moramo z besedami in dejanji tudi pokazati.

Ljudje ne morejo brati vaših misli, lahko le slišijo vaše besede in vidijo vaša dejanja.



Vaja 8: Prednosti in slabosti

Na podlagi rezultatov 7. vaje zapišimo, katere svoje prednosti lahko izkoristimo in katerim slabostim se lahko izognemo.

Izkoristil bom naslednje moje prednosti:

-
-
-
-

Izognil se bom naslednjim mojim slabostim:

-
-
-
-

Zapomnimo si!

Postavili smo se v vlogo stranke, da bi si lažje predstavljali, kako učinkujejo na ljudi omenjene spretnosti. Izrazili smo svoj odnos do drugih ljudi in videli, kako se nanj odzivajo stranke. Spretnosti izboljšujemo, da bi se lažje poenačili s strankami. Poskušali smo se oceniti in pokazali smo pot, kako bomo spretnosti še naprej razvijali.

Gradimo naprej

Kot bomo videli v nadaljevanju, spretnosti za izgrajevanje odnosov jasno kažejo, da nas privlačijo tisti ljudje, ki:

- sprejemajo sebe in druge take, kot so;
- izražajo trdno voljo, odločnost in prizadevnost; imamo občutek, da so zelo zadovoljni s seboj, s tem kar počnejo in imajo o tem tudi kaj povedati;
- dajejo ljudem v njihovi bližini občutek, da so nekaj posebnega.



Kaj je potrebno, da človek pomisli, da je nekaj posebnega? Odgovor bomo našli v tretjem stolpcu tabele.

BODIMO	POKAŽIMO	IZGRADIMO
iskreni	spoštovanje	Z
pošteni	upoštevanje	A
zanesljivi	naklonjenost	U
natančni	občutljivost	P
uvidevni	čustvenost	A
vztrajni	sprejemanje	N
zvesti	pripravljenost	J
razumevajoči	rahločutnost	E

Zaupanje v veterinarsko prakso

Ko stranke prihajajo s svojimi živalmi v veterinarsko prakso, želijo navadno le eno ali dve stvari: ali pripeljejo zdravo žival z željo, da bi ostala zdrava, zato jo želijo zaščiti pred zajedavci in kužnimi boleznimi; ali pa so opazili, da z živaljo ni vse v redu in želijo, da ji pomagamo. V obeh primerih nam zaupajo, da ji bomo pomagali. Da nam jo sploh pripeljejo, nam morajo zaupati. Poglejmo, kaj gradi zaupanje.

Bodimo iskreni in bodimo to, kar smo

Predstavljajmo si, da kupujemo obleko, a nismo povsem prepričani, da nam pristaja, zato se ne moremo odločiti. Za mnenje vprašamo prodajalca, ki nam zagotavlja, da nam obleka odlično pristoji. Verjamemo mu, zato jo kupimo in prinesemo domov. Mnenje sorodnikov in prijateljev pa je povsem drugačno: te obleke ne moremo nositi. Žal nam je, da smo zaupali prodajalcu in za vedno je izgubil naše zaupanje. V tisto trgovino se ne bomo vrnili nikoli več.

Včasih ljudem raje povemo tisto, kar mislimo, da želijo slišati, kot pa tisto, kar resnično mislimo. Tako ravnanje nas lahko pripelje v težave in ljudje se bodo naučili, da našemu mnenju ni verjeti. Bodimo iskreni do drugih in do sebe. Pa vendar, v veterinarski praksi včasih nastopi trenutek, ko preprosto ne moremo brezobzirno razkriti vse resnice. Resnica: "Vaša žival bo poginila," ali: "Veterinar ne želi govoriti z vami in čeprav je tukaj, mi je naročil, naj vam povem, da ga ni," morda v teh primerih ni najboljša izbira. Poiščimo besede, s katerimi bomo to isto resnico povedali na bolj prijazen, lažje sprejemljiv način.



Izrazimo spoštovanje

Izkazovanje spoštovanja pri strankah vzbudi občutek, da so za nas pomembne, in to je ena bistvenih lastnosti, zaradi katerih bodo začutile, da so nekaj posebnega.

Vaja 9: Izkazovanje spoštovanja

Preverimo, ali znamo izkazovati spoštovanje. Ob trditvah izrazimo svoje mnenje in označimo okenca, kjer smo pritrdilno odgovorili.

Napake, ki jih delamo pri komuniciranju

- | | | |
|-----|---|--------------------------|
| 1. | Ali uporabljamo ime in priimek stranke? | <input type="checkbox"/> |
| 2. | S postavljanjem vprašanj izvemo, kaj od nas želi. | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Ali izkažemo pozornost? | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Ali pokažemo zanimanje? | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Smo vljudni? | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Si zapomnimo nekaj podatkov o stranki? | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Ji pokažemo, da se je spomnimo, in jo povprašamo o tem, kar nam je pripovedovala ob zadnjem obisku? | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Jo povprašamo za mnenje? | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Jo gledamo v oči, ko pripoveduje? | <input type="checkbox"/> |
| 10. | Ne presojujemo strank in sodelavcev. | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Prisluhnemo stranki? | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Smo pozorni do stranke med tem, ko čaka? | <input type="checkbox"/> |

Komentar o nekaterih trditvah si preberimo v prilogi.

Pokažimo razumevanje

Ko se ukvarjamo s stranko, moramo predpostaviti, da ona drugače gleda na isto vprašanje kot mi. Znati se moramo vživeti v "njeno kožo" in vnaprej predvideti, kaj pričakuje.

Razumevanje je, tako kot spoštovanje, veščina, ki jo moramo izraziti. Če si lahko predstavljamo, kaj bi si mi kot stranka želeli, bomo znali to izraziti tudi stranki.



Oglasila se je stranka z mačkom, ki ima absces na spodnji čeljusti. Kako velik je absces? Njej se zdi ogromen. Primerja ga z nečim največjim, kar smo kdajkoli videli. Objektivno pa ni tako. Kakor koli, naše mnenje ni pomembno, potrudimo se razumeti, kako se lastnik počuti, in to mu pokažimo.

Vaja 10: Razumevanje lastnika živali

Premislimo in na treh primerih pokažimo, kako smo razumeli počutje lastnika živali. Zapišimo jih v okvirje.

1.

2.

3.

Kako lahko pokažemo stranki, da smo jo razumeli? To lahko storimo:

- z rahločutnostjo – poskušajmo začutiti, kako se stranka počuti ne glede na to, kaj pripoveduje in ustrezno reagirajmo;
- z izražanjem – z nebesednim sporočanjem, izrazom na obrazu sporočimo, da smo "na isti valovni dolžini" kot ona; izrazimo npr. zanimanje in zaskrbljenost;
- z empatijo – povejmo stranki o podobni izkušnji, ki smo jo doživeli ali smo zanjo slišali;
- s sočustvovanjem – pokažimo sočustvovanje, če se nam zdi umestno.



Tako kot poslušanje tudi razumevanje ni pasiven proces, kot bi se sprva zdelo. To je proces, kjer se prepleta več sposobnosti. Če jih obvladujemo, lahko zares dobro razumemo stisko naše stranke, sicer je naše razumevanje le površno.

Gradimo strankino zaupanje

Zaupanje je končni rezultat vseh elementov. Stranka mora začutiti, da lahko zaupa nam in naši veterinarski praksi. Ob lažnem nasmešku se ljudje počutijo nelagodno in stranki, ki smo jo sprejeli na tak način, ne bo prijetno. Zaupanja ne bo mogla začutiti, saj zaradi nasmeška tudi besede ne bodo zvenejele pristno.

Smo zanesljivi?

Vaja 11: Zanesljivost

Pred seboj imamo seznam trditev, s katerimi lahko pokažemo, da smo zanesljivi. Ali počnemo vse to? Označimo tiste, ki jih, in se zamislimo.

Zanesljivost

- | | | |
|----|--|--------------------------|
| 1. | V naši veterinarski praksi smo vsi odkritosrčni in odprti do ljudi (ne obljublamo, da bomo nekaj storili, če ne moremo). | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Priznamo napake, če smo jih naredili (vedno se stranki opravičimo, četudi napake nismo storili mi). | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Držimo obljube (preden obljubimo, se prepričamo, ali jih lahko izpolnimo). | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Kar smo obljubili, tudi naredimo (preverimo, ali smo obljubo izpolnili). | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Spoštujemo zaupane informacije (ne opravljamo strank). | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Pomagamo drugim (bodimo vedno pripravljeni pomagati drugim). | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Bodimo to, kar smo (če bomo vse to postorili, potem tudi bomo). | <input type="checkbox"/> |

Prilagojen odziv na strankine potrebe

Vsaka stranka ima svoje potrebe. Naš odziv na želje vsake stranke posebej mora biti prilagojen njenim posebnostim.



Vaja 12: Potrebe stranke

Upoštevajmo vse, o čemer smo govorili, in premislimo, kako se bomo primerno odzvali na potrebe različnih ljudi, navedenih v tabeli. Za vsak primer posebej označimo, kako bi bilo prav, da s stranko ravnamo in kakšen odziv ne bi bil primeren. Pri prvem primeru smo način odzivanja predlagali, pri preostalih poskusimo nadaljevati po tem vzorcu.

Poglejmo v prilogo.

<p>1. Zadržana, plašna oseba</p> <p>Tako! Govorimo z mehkim glasom, razumljivo, kaj vprašamo, smo potrpežljivi in je ne priganjamo k odgovoru. Prijazno se nasmehnemo.</p> <p>Nikar! Obravnavamo jo, kot da je "nebodigatreba". Priganjamo jo. Govorimo glasno, s povzdignjenim glasom, da prisluhnejo vsi, ki so v čakalnici.</p>	<p>6. Zelo zgovorna oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>
<p>2. Starejša, malo zmedena oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>	<p>7. Prijetna, prijazna oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>
<p>3. Slabo oblečena oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>	<p>8. Neprijetna, prepirljiva oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>
<p>4. Elegantna, negovana oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>	<p>9. Pomembna oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>
<p>5. Zelo zgovorna oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>	<p>10. Zahtevna, jezna oseba</p> <p>Tako!</p> <p>Nikar!</p>



Kaj potrebuje stranka, da začuti, da je posebna, in kaj ji moramo nameniti?

- Začutiti mora, da je dobrodošla (spoštovanje, razumevanje).
- Začutiti mora udobje (razumevanje).
- Začutiti mora, da jo razumemo (razumevanje).
- Začutiti mora podporo, naše sodelovanje (razumevanje).
- Začutiti mora, da je pomembna (spoštovanje).
- Začutiti mora, da smo jo prepoznali (spoštovanje).
- Začutiti mora, da smo spoštljivi do nje (spoštovanje).
- Začutiti mora, da jo poslušamo (razumevanje).
- Začutiti mora naš trud za takojšnjo obravnavo (spoštovanje).
- Začutiti mora zaupanje v nas (zaupanje).



Pripravimo si kontrolni seznam in ga imejmo ves čas pred očmi.

- ⇒ Pokažimo stranki, da je pomembna.
- ⇒ Odzivajmo se njenim posebnostim primerno.
- ⇒ Sodelavcem izkazujmo spoštovanje.
- ⇒ Obnašajmo se naravno.
- ⇒ Izkazujmo prizadevnost in navdušenje.
- ⇒ Stranki vzbudimo občutek, da je pomembna.
- ⇒ Razvijajmo zaupanje.
- ⇒ Govorimo resnico.
- ⇒ Pokažimo stranki, da jo spoštujemo.
- ⇒ Sprašujmo.
- ⇒ Bodimo vljudni.
- ⇒ Nagovarjajmo stranko po imenu in priimku ali po priimku.
- ⇒ Poslušajmo.
- ⇒ Pokažimo stranki, da jo razumemo.
- ⇒ Bodimo tankočutni in dovezetni za njene potrebe.
- ⇒ Priznajmo napake, ki smo jih storili.
- ⇒ Izpolnimo obljube.
- ⇒ Bodimo spoštljivi do zaupanih podatkov.
- ⇒ Bodimo to, kar smo.

Zapomnimo si!

Vsaka naša stranka je drugačna in potrebe vsake so posebne. V dobri veterinarski praksi prepoznavamo posebnosti vsake posamezne stranke, sprejemamo jih in se jim prilagajamo.

Pri nas začutijo, da jim posvečamo vso skrb in da jih obravnavamo individualno. V naši veterinarski praksi se nobena stranka ne počuti kot le ena izmed mnogih, kot "številka".

Kaj, torej, lahko ponudimo strankam v naši veterinarski praksi?

Stremimo k odličnosti in trudimo se ponuditi več, kot od nas pričakujejo. V našo veterinarsko prakso bodo ljudje vedno znova z zaupanjem in veseljem prihajali in pripeljali svoje zdrave ali bolne živali. Taki, zadovoljni ljudje pa nam bodo pripeljali tudi nove stranke.



TELEFONSKI KLIC

Po podatkih britanskega Telekoma kar osemindeset odstotkov strank poišče prvi stik z veterinarsko prakso po telefonu. Podobnih podatkov za naš prostor nimamo, lahko pa predpostavimo, da je tudi pri nas mnogim pacientom telefonski klic prvi stik z veterinarsko prakso. To je gotovo zadosten razlog, da se naučimo veččin ustreznega sporazumevanja po telefonu. Tisti, ki v ambulanto kliče prvič, naše prakse še ne pozna in prav od prvega klica je odvisno, ali ni ta tudi zadnji in ali bomo stranko v ambulanti sploh videli.

Ko se bomo odzvali na klic, bomo že z odzivom predstavili našo prakso. Od našega poslovnega bontona in glasu je odvisno, kakšen vtis bomo na tistega, ki kliče, naredili. Tudi hitrost pripovedovanja, uporaba narečnega ali knjižnega jezika in razločnost povedanega so pomembni pri tem, ali bo sogovorec razumel, kar smo mu želeli povedati. Vtis bo gotovo prijetnejši, če bomo zvonjenje telefona razumeli kot prijateljski klic in ne kot klic vsiljivca, ki nas moti pri delu, ko imamo obilico dela s strankami v recepciji. Vedno se potrudimo, da bo zvenelo, kot da gre šele za naš prvi klic tistega dne in ne že za dvajsetega po vrsti. To bomo najlažje dosegli, če se bomo nasmehnil, preden se bomo oglasili. Prav tako sogovorec ne sme čutiti, da se nam mudi na kosilo ali malico ali da smo danes "vstali z levo nogo" in smo zato slabe volje. Vsakdo ima pravico do enakovredne obravnave in v nikomer ne smemo pustiti občutka, da nam je povsem odveč, četudi morda vsebino ponavljamo v istem dnevu že dvajsetič.

Pri našem delu je telefoniranje neizogibno. Stranke, s katerimi se pogovarjamo po telefonu, prisluhnejo pogovoru bolj pozorno kot pri osebni stiku, saj je sluh edino čutilo, s katerim vzpostavljajo stik. Mislimo na to, ko se pogovarjamo po telefonu. V primerjavi z neposrednimi osebnimi stiki ima telefonski pogovor tudi nekaj slabosti: v njem se izgubijo mnogi pomembni vidiki nebesedne komunikacije in s tem tudi mnoge pomembne informacije o sogovorniku; v sogovorniku se težje vživimo; za telefonskim razgovorom ne ostane nobena sled, saj sogovornika drug za drugega ne moreta vedeti, ali sta si ugotovitve in dogovore zapisala.

Če naj bo telefonski pogovor učinkovit in uspešen, se je treba nanj pripraviti. Zanj veljajo podobna pravila kot za poslovni razgovor v neposrednem stiku.



- Oglasimo se čim prej, najkasneje ko tretjič zazvoni.
- Poslušanje naj bo aktivno, pri čemer moramo še bolj paziti na "govorico glasu", ker drugih nebesednih znakov pač ne moremo zaznati.
- Kadar poročamo, še bolj pazimo na jasnost in razločnost govora, pri odzivanju na sogovorčeva sporočila pa ne zadoščata pri- ali odkimavanje in z mrmranjem nakazano (ne)strinjanje, ampak so potrebni kar jasni in razločni »da«, »ne«, »razumem«, »tega ne razumem« ipd.
- Dober "telefonski glas" je topel, prijateljski, zanesljiv in posloven.
- Pazimo na glasnost: ne govorimo preglasno in ne vpijemo. Ni treba, da vsi okrog nas slišijo, o čem se pogovarjamo.
- Pomembna je tudi potrpežljivost, ko moramo nekaj razlagati večkrat istim ali različnim ljudem. Vzdržimo se zajedljivosti in nesramnosti tudi takrat, ko koga večkrat zaman pokličemo.
- Na nevljudnega, nesramnega, žaljivega ipd. sogovorca se ne odzovemo enako. Ostanemo vljudni, lahko pa tudi mirno prekinemo zvezo.
- Ne pogovarjamo se s polnimi usti.
- Morebiten hrup iz ozadja utišamo (npr. zapremo vrata).
- Če pokličemo napačno številko, se samo kratko opravičimo in ne sprašujemo, kdo je pri telefonu.
- Pazimo, da telefonski pogovor ne traja predolgo.
- Če se z nekom ne želimo pogovarjati, mu to vljudno povejmo.
- Besedi »halo« ali »prosim« nista primerni za začetek poslovnega telefonskega pogovora.

Kadar v prostoru, kamor želimo vstopiti, nekdo telefonira, ne vstopimo, če nas govoreči, npr. s kretnjo roke, sam ne povabi, naj vstopimo.

Bodimo tudi dobri poslušalci. Ne smemo že na začetku zatrjevati, da nimamo prav nobenega časa; če pa sogovorec ne more zaključiti pripovedovanja, mu vljudno sežemo v besedo in se opravičimo, da moramo končati pogovor.

Priporočljivo je, da si vsebino telefonskih razgovorov zapisujemo (dogovore, ključne ugotovitve itd.); to lahko precej pomaga ob morebitnih kasnejših nesporazumih.

Pomembnejše telefonske dogovore vedno tudi pisno potrdimo (npr. po e-pošti, telefaksu).

Že v poglavju o prvem vtisu smo omenili telefonski klic. Morda ne bo odveč, če še nekaj vrstic namenimo večini, ki ji pravimo telefoniranje.



- Telefonski aparat mora biti dosegljiv v vsakem trenutku. Položimo ga na tisto mesto, ki je najbolj dostopno in primerno, saj bomo včasih morali govoriti v slušalko in si hkrati kaj beležiti. Navadimo se, da prenosno slušalko odlagamo vedno na isto mesto, da se izognemo iskanju. Stranka bo že obupala, ker bo telefon zvonil v prazno, mi pa slušalke še vedno ne bomo našli.
- Stranke, ki pogosto obiskujejo našo ambulanto, pričakujejo, da jih bomo spoznali po glasu in se ne predstavijo. Morda nam bo včasih to res uspelo, pogosto pa to ni lahko delo. Z nekaj vpljudnimi besedami se opravičimo, ker je nismo spoznali.
- Odločili smo se, da bomo telefonske razgovore zabeležili, in to je modro. Za to pa potrebujemo papir in pisalo, ki morata biti pri roki. Na listke papirja se ni zanašati, prehitro se izgubijo ali znajdejo v košu.

Kadar prestrežemo klic stranke, ki želi govoriti z veterinarjem, je pomembno, da imamo podatke o tem, kdo je trenutno v službi oz. kdaj pride kdo na delo. Razpored dela naj bo dostopen vsak trenutek. Ne bo prijazno slišati, če bomo stranki dejali, naj počaka in se nato za minuto ali dve izgubili izpred telefona, ko pa se bomo vrnili, ji bomo lahko sporočili le-to, da ga ni. Če veterinar v tistem trenutku ni dostopen, prosimo stranko za njeno telefonsko številko in obljubimo, da jo bomo poklicali, ko bo prost. Poskrbimo, da jo bomo res. Obljubili smo.

Glas

Glas je tisto, kar pri telefonskem pogovoru pomeni sogovorniku dodaten vir informacij, zato je zelo pomembno, s kakšnim glasom bomo pripovedovali. Z njim bomo sporočili več, kot bomo lahko povedali z besedami. Sogovorec bo na podlagi tona in barve glasu izvedel tisto, česar sploh ni nameraval vprašati.

Omenili smo že telefonski odzivnik in tudi to, kakšen naj bo glas, ki ga kliče zasliši. Povejmo še, da odzivnik, čeprav brez njega ne moremo, nikakor ne more nadomestiti "živega" glasu. Vsak, ki se pogovarja po telefonu, sliši le glas in nič drugega. Zakaj potem pravimo, da naj se po telefonu pogovarjamo z nasmeškom na obrazu, če nas sogovorec ne more videti? Ne, videti nas res ne more, vendar zelo hitro lahko nasmešek začuti. Nasmešek na obrazu pokrči nekatere obrazne mišice, kar privede do spremembe glasu. Tisti, ki kliče, bo zaznal, ali smo napeti, utrujeni in je za nami naporen dan, ali pa smo se klica razveselili in se ob pogovoru prijazno nasmehnili.



Ko smo dvignili slušalko

Ko se oglasimo na klic, pozdravimo in se predstavimo. Tako naj storijo vsi, ki se v ambulanti oglašajo. Kot smo že dejali, "halo" ali "prosim" ni ustrezen pozdrav, saj bo tisti, ki kliče, nato skoraj nujno moral vprašati: "Je tam veterinarska ambulanta?" Pazimo tudi na to, da pozdravnih besed ne bomo izrekli tako, kot bi jih brali iz zvezka ali recitirali. Tudi predolgi ne bodimo, tisti, ki kliče, nam želi nekaj povedati ali nas vprašati. Dovolimo mu, da to stori.

Morda takole!

Prijazno pozdravimo tistega, ki kliče.

Povejmo naziv veterinarske prakse.

Predstavimo še sebe z imenom, priimkom in delovnim mestom.

Vprašajmo, kako mu lahko ustrezemo.

To zadostuje, lahko pa pozdravne besede prilagodimo situaciji.

Vse pogosteje imamo v veterinarskih praksah nameščen telefonski odzivnik, ki nam lahko precej olajša delo. Pozdravno sporočilo, ki ga bo kličoči zaslišal, mora biti posneto premišljeno, s sproščenim, z vljudnim in živahnim glasom, saj iz izkušenj vemo, kako neprijetno je govoriti z "nekom, ki ga sploh ni". V nasprotnem primeru lahko izzove prav nasprotno od tistega, kar želimo. Če bo "glas" obveščal, da bo klic sprejet takoj, ko bomo prosti, bo stranka pričakovala, da se bo to res zgodilo kmalu. Če se ne bo, se bo čakanja naveličala, prekinila zvezo in zavrtela telefonsko številko sosednje veterinarske prakse. Tudi zato naj bodo telefonski pogovori kratki in jedrnat.



Naj tisti, ki kliče, dobi dober vtis o naši praksi.

Nikar ne recimo: "Kdo kliče?" To zveni odsekano in nevljudno.

Recimo raje: "Smem vprašati, kdo kliče?"

Nikar: "Ni še prišel." Sliši se, kot da zamuja na delo.

Recimo raje: "V tem trenutku ga ni v ambulanti."

Nikar: "Zgodaj je odšel domov." Zveni, kot bi svojevöljno zapustil delovno mesto.

Recimo raje: "Tukaj ga boste našli spet jutri zjutraj ob..."

Nikoli ne recimo: "Je pri frizerju."

Stranka, s katero smo zaposleni, ima prednost pred telefonskim klicem

Kadar smo zaposleni z administrativnim delom ali s čim podobnim in pozvoni telefon, delo odložimo in se na klic oglasimo. Povsem drugače je, ko smo v ambulanti zaposleni s stranko ali z njeno živaljo. Ko pozvoni telefon, počakamo, da trikrat zazvoni. Oglasimo se in se opravičimo. Če telefonski pogovor lahko zaključimo v nekaj trenutkih, to storimo, sicer se opravičimo kličočemu, ker imamo delo, ga prosimo za njegovo telefonsko številko in obljubimo, da ga bomo poklicali nazaj, takoj ko to delo končamo. Zabeležimo si telefonsko številko in ga pokličemo, ko utegnemo. Tako smo obljubili.

Telefonski klici se lahko vrstijo drug za drugim in utegnejo ogroziti naše delo. Obzirno odgovarjati na vse klice ob polni zaposlenosti, je težko. Tega se moramo naučiti in za to potrebujemo vajo. Vsak dan sprejemamo tudi klice, ko nas ljudje sprašujejo, koliko stane npr. sterilizacija, koliko čiščenje ušes, ali lahko pri nas kupijo šampon, kaj potrebujejo za potovanje v sosednje države, ali se morajo za cepljenje naročiti, do kdaj je naša ambulanta odprta, ali imamo organizirano dežurstvo itd. Za ustrezno obravnavo takih klicev bi lahko zaposlili še eno osebo, ki bi v celoti prevzela telefonske klice. Ker take osebe v naši ambulanti ni, moramo najti ustrezno rešitev. Seveda se bomo na klic še vedno vljudno odzvali in ko bomo izvedeli, kakšne informacije kličoči želi, bomo prosili, naj nam zaupa svoj naslov. Po pošti ali e-pošti mu bomo poslali informativno brošurico, ki predstavlja našo veterinarsko prakso in v katero smo zajeli tisto, kar ljudi najpogosteje zanima. Dodali bomo tudi spletni naslov naše prakse, če ni natisnjen v brošuri. Za klic se bomo zahvalili in obljubo izpolnili.



Izhodni službeni klici

Izhodnih klicev, ki jih opravimo v službene namene, je mnogo manj kot dohodnih. Kljub vsemu moramo tudi mi včasih poklicati npr. v ustrezen laboratorij, veterinarsko kliniko, dobavitelja zdravil ali stranko, ki smo ji to obljubili. Obstajajo tu posebna pravila? V splošnem veljajo enaka, kot smo jih omenjali pri sprejemanju klicev.

Kadar mi vzpostavljamo telefonski razgovor, moramo upoštevati še nekaj dodatnih pravil poslovnega bontona.

- Neprimeren čas za telefonski klic je začetek delovnega dneva, prav tako tudi njegov konec.
- Ni primerno, da kličemo v času odmora za kosilo ali malico ter ob koncu delovnega tedna.
- Poseben primer so tudi poslovni klici na dom. Te si dovolimo le, ko gre za zares nujen primer ali če je klicani že prej izrecno in iskreno privolil v to, mogoče tudi sam dal pobudo.
- Ko vzpostavimo telefonsko zvezo z želeno osebo, vedno preverimo, ali ima čas za razgovor in povemo, koliko časa bomo za razgovor potrebovali (dogovorjenega časa se tudi držimo) ter o čem želimo govoriti.
- Ob klicu počakamo na odziv. Če gre za klic v službo, na delovno mesto, počakamo, da na drugi strani zazvoni največ petkrat, pri klicu domov lahko tudi večkrat. Poudarimo pa, da je hiter odziv na klic znamenje poslovnosti; telefoni, ki zvonijo v prazno, ne dajejo spodbudnih informacij o podjetju ali ustanovi. Tako naj bi bilo trikratno zvonjenje skrajna meja, ki si jo neka organizacija sme privoščiti.
- Oseba, ki se na drugi strani odzove na klic, se predstavi skupaj z imenom podjetja ali institucije. Tudi kratek pozdrav ni odveč. Šele potem se predstavimo tudi sami in povemo, koga in zakaj kličemo. Če želena oseba iz takšnih ali drugačnih razlogov ni dosegljiva, pustimo kratko sporočilo, povemo, kdaj bomo spet klicali, prosimo, da nas pokliče nazaj ipd.

Ko bomo kakšno stranko poklicali domov, ni nujno, da se bo prva predstavila; če se ne bo, se bomo predstavili mi, ki smo klicali. »Halo« in »prosim« sta dovolj primerna odziva na klic, ki ga sprejmemo doma, ko in če se ne želimo identificirati, ker niti ne vemo, kdo kliče.

Prenosni telefon

Kako je s prenosnimi telefoni? Pri pogovoru po prenosnem telefonu upoštevamo vsa pravila, ki veljajo tudi za stacionarni telefon. Kadar imamo v recepciji službeni prenosni telefon, se odzivamo nanj prav tako kot na stacionarnega. Če zasebni telefon uporabljamo tudi v



službene namene, se na klice odzivamo tudi v službenem času, sicer pa tak telefon na delovnem mestu nima kaj iskati. Pa tudi sicer si velja zapomniti, da na sestankih, poslovnih razgovorih in drugih srečanjih, na kulturnih prireditvah, v šolah in zdravstvenih ustanovah in tudi v restavracijah telefoni nikakor ne bi smeli zvoniti.

Vaja 13: Telefoniranje

Postavimo si nekaj vprašanj in nanje odgovorimo.

- Kako dolgo pustimo zvoniti telefon, preden dvignemo slušalko?
- Komu bomo namenili prednost: stranki, s katero se pogovarjamo v čakalnici, ali telefonskemu klicu?
- Smo usposobljeni za odzivanje na telefonske klice?
- Se po telefonu pogovarjamo z nasmehom na obrazu?
- Smo pripravljeni na telefonski klic?
- Stranka se je predstavila ob klicu. Uporabljamo njeno ime med pogovorom?
- Smo vljudni?
- Poznamo vse usluge naše veterinarske prakse, ki jih lahko ponudimo strankam?
- Poslušamo pazljivo?
- Imamo radi svoje delo?
- Imamo seznam telefonskih števil, ki jih najpogosteje kličemo?



Vaja 14: Kakšne so moje navade med telefoniranjem?

Izpolnimo vprašalnik. Za vsako trditev označimo svojo odločitev v ustreznem stolpcu. Vsaka oznaka v stolpcu **VEDNO** velja 10 točk, v stolpcu **VČASIH** 5 točk in v stolpcu **REDKO** 0 točk.

Kakšne so moje navade pri telefoniranju?

Trditev	Vedno	Včasih	Redko
1. Na telefonski klic se vedno rad oglasim.			
2. Oglasim se hitro, po drugem zvonjenju.			
3. Pri roki imam seznam s telefonskimi številkami.			
4. Ko pokličem, se najprej predstavim.			
5. Pri telefonu imam beležko in svinčnik.			
6. Ko nekdo govori po telefonu, se iz prostora umaknem.			
7. Uporabljam ime tistega, ki kliče, če ga poznam.			
8. Ko sprejemem klic za drugega, si zapišem ime, datum, uro in telefonsko številko.			
9. Kadar ne utegnem govoriti, si zapišem številko in takoj ko morem, pokličem nazaj.			
10. Po telefonu govorim z nasmeškom na obrazu.			
11. Pazim, da govorim neposredno v telefon.			
12. Vsi, ki kličejo, so zame enako pomembni, zato se jim za klic zahvalim.			
13. Če sem odsoten, takoj ob vrnitvi preverim klice.			
Skupaj v posameznem stolpcu			
Skupaj			

Seštejmo točke in poglejmo v prilogo.

Telefonski pogovor, ki bo pustil dober vtis, ni le dvigovanje slušalke.



LOTIMO SE PISANJA

Ne zelo pogosto, sem in tja pa se bo gotovo pokazala nuja in morali bomo kaj napisati. Četudi dopisov ne bomo oblikovali sami in jih bomo morali le prepisati v računalnik ter natisniti, je prav, da poznamo pravila pisanja uradnih dopisov. Morda bomo komu lahko s tem pomagali.

Tako kot so se skozi stoletja spreminjala pravila obnašanja, se je spreminjalo tudi pisanje. Slovenski jezik se je ves čas spreminjal, vendar se je do danes ohranilo nekaj posebnosti (npr. dvojina). Danes upoštevamo slovnici in pravopisna pravila, ki so zbrana v Slovenski slovnici. Izšla je leta 1976, prenovljena izdaja pa l. 2000.

Blagorodni gospod nadzornik!

Gospod nadučitelj so nam povedali v šoli, da bi Vi gospod nadzornik radi izvedeli, kaj bi bili radi nekoč ponavljalni učenci. Jaz Vam povem kar naravnost, da bi bil najraje kmetovalec. Živinoreja in sadjereja me veselita najbolj. Ko bi pa bil jaz učitelj, učil bi učence kmetijstva, pridoznanstva, travnike meriti itd.

S posebnim spoštovanjem

Vam preudani

Pucihar Anton.

Višnja Gora, dne 3. III. 1909.

(Višnja Gora.)

Slika 3: Pismo iz l. 1909

Vse več pisem in dopisov napišemo z računalnikom in pošljemo naslovníku po elektronski pošti, kdaj pa kdaj moramo uporabiti papir in nalivno pero. O elektronski pošti bomo spregovorili kasneje, zdaj si poglejmo, na kaj moramo biti pozorni pri uradnem dopisovanju.

Uradni dopis

Papir in pisemske ovojnice, ki jih uporabljajo v veterinarskih praksah, imajo navadno že natisnjeno "glavo"; torej naziv in naslov veterinarske prakse, včasih pa moramo to napisati sami.

Pisemska ovojnica je prvi stik med pošiljateljem in naslovníkom, zato je zelo pomemben njen videz, oblika in pravilno naslavljanje naslovníka. V zgornjem levem kotu je navadno že natisnjen naziv oz. ime in točen naslov veterinarske prakse. V desnem zgornjem kotu je prostor za znamke, spodnji desni del pa je namenjen naslovníku. Če želimo, da naslovník prejme pismo ali dopis osebno, napišemo najprej ime in priimek osebe, nato pa vse podatke ustanove. Ovojnico s tako napisanim naslovom sme odpreti le naslovník osebno.



Spoštovana gospa dr. Dasia Poluks, direktorica Veterinarska postaja d. d. Pod kostanji 5 19783 Spodnja Lokev	Veterinarska postaja d. d. dr. Dasia Poluks, direktorica Pod kostanji 5 19783 Spodnja Lokev
--	--

Če je na ovojnici navedeno najprej ime podjetja in šele nato ime osebe, ki ji je dopis namenjen, lahko ovojnico odprejo tudi drugi zaposleni v podjetju.

Ko bomo na ovojnico pisali z roko, naj bo izpisana razločno in lepo.

Uradne dopise pišemo vedno na čist in ne na zmečkan bel brezčrtni papir formata A4. Dopis naj bo pregleden in brez napak, zato tisto, kar smo napisali, preberemo in napake popravimo, natisnemo še enkrat in šele nato, ko smo se prepričali, da je brez napak, odpošljemo. Dopis na zmečkanem, starem, že porumenelem papirju, polnem napak, je zelo "zgovoren".

Dopis začnemo vedno s spoštljivim uradnim nagovorom naslovnika (npr. *Spoštovani gospod/gospa...!*), ki ga v uradnem odnosu nagovarjamo z imenom in priimkom ter strokovnim nazivom in vlogo, ki jo ima v ustanovi. Izogibamo se vseh okrajšav in rabe sklonov pri nagovoru naslovnika (npr. **ne** *Spoštovana ga. Dasia Poluks!* in **tudi ne** *Spoštovana gospa Dasia Poluksova!* ali *Spoštovani g. ...!*).

Nagovor naj bo spoštljiv, nagovarjanje samo z imenom je pomanjkljivo in neprimerno.

Pomislimo na mnoga reklamna sporočila, ki jih številna podjetja pošiljajo z namenom povečati prodajo svojim izdelkom. Zahvaljujoč računalniškimi programom lahko izdelamo na stotine tipskih pisem, ki na prvi pogled zglejajo, kot da so napisana za vsakega naslovnika posebej. S tem pravzaprav ni nič narobe, če je v nagovoru zapisano npr. takole: *Spoštovana gospa Dasia Poluks!* Vse prevečkrat pa se zgodi, da se ponudnik svojih proizvodov želi nekoliko bolj osebno približati naslovniku in zapiše *Spoštovana gospa Dasia!* Tak uradni nagovor osebi, ki je ne poznamo, njen naslov pa smo našli v telefonskem imeniku, je nevljuden in prav nič spoštljiv. In da bo mera polna, naslovnika včasih celo tikajo. Tisti, ki taka pisma razpošiljajo seveda nimajo namena žaliti naslovnikov, zgodi se jim nekaj hujšega; s tako obliko nagovarjanja sporočajo, da ne poznajo osnov poslovnega bontona in pisnega sporočanja.



Vedno bomo zapisali "Spoštovana gospa Dasia Poluks!" in v nadaljevanju pisanja bomo uporabili izključno vikanje.

Uradni dopis ima posebno, predpisano obliko:

- v levem zgornjem kotu napišemo podatke sporočevalca; torej svoje podatke (naziv in naslov veterinarske prakse, telefonsko številko in elektronski naslov);
- pod njimi navedemo podatke o naslovniku;
- v desni zgornji kot napišemo kraj in datum pisanja;
- na levi strani, pod naslovnikovimi podatki napišemo ime besedilne vrste (rubrika Zadeva:), npr. *Vabilo*;
- sledi nagovor, npr. *Spoštovana gospa Dasia Poluks!*;
- nato zapišemo vsebino. Kadar pišemo v imenu ustanove, uporabljamo 1. osebo množine; ko pišemo v svojem imenu, pa 1. osebo ednine;
- na koncu pripišemo pozdrave, zapišemo svoje ime in priimek (ali drugo uradno osebo), pripišemo svojo vlogo v podjetju (npr. *Petra Novak, tajnica*) in se podpišemo.

Ne glede na to, ali gre za zasebno ali uradno dopisovanje in ali pišemo z roko ali natisnemo s tiskalnikom, se na dopise vedno podpišemo z roko.

Kadar z dopisom pošljamo tudi priloge, smo to dolžni navesti na koncu dopisa.

Kadar kopije dopisa pošljamo še drugim naslovnikom, dodamo na koncu dopisa vsa imena in priimke ter njihove naslove.

Uradni dopis pošljemo po pošti ali ga izročimo naslovniku osebno v ovojnici. Le v posebnih primerih ga lahko pošljemo tudi po elektronski pošti.

Vabilo

V nekaterih veterinarskih praksah vodijo evidence o preventivnih zaščitnih cepljenjih za živali svojih strank. Če je tudi v naši tako, se bomo morda odločili in stranke predhodno z vabilom obvestili, da bi bilo njihovega ljubljenca potrebno ponovno zaščititi proti steklini. Napisali bomo vabilo.

Vabilo je dopis, v katerem sporočevalec poziva naslovnika, naj se udeleži zaščitnega cepljenja. V vabilu bomo zapisali namen, datum poteka zadnjega cepljenja, zakonsko odgovornost lastnika za cepljenje proti steklini, morda tudi dan in uro, ko naj se lastnik z živaljo oglasi v ambulanti, ali pa ga prosimo, naj pokliče, da se bomo dogovorili za čas obiska. V tem primeru moramo napisati telefonsko številko.



Vabilo, ki ga napišemo na računalnik, naj bo jezikovno pravilno, obvezno pa ga moramo podpisati na roko. Naslovníku mora biti poslano pravočasno (npr. teden dni prej) pred predvidenim dogodkom.

Čestitke

V navadi je, da ob novem letu poslovnim partnerjem pošiljamo čestitke z dobrimi željami. Za čestitke lahko izberemo papir z že natisnjnim besedilom in primernim motivom. Lahko pa izberemo papir in nanj na svoj način oblikujemo primerno besedilo. Zelo izvirne in prepoznavne čestitke lahko pripravimo, če se npr. povežemo z osnovno šolo iz sosesčine in prosimo, naj nam učenci sami narišejo motive živali. Risbice nato natisnemo, dodamo svoje besedilo in z njimi razveselimo poslovne prijatelje. V vsaki čestitki napišemo datum in se podpišemo z roko.

Elektronska pošta in medmrežje

Elektronska pošta (e-pošta) je oblikovanje in sprejemanje dopisov po medmrežju. Pogosto pri tem uporabljamo že vnaprej pripravljene oblike. Ker se elektronska pošta čedalje bolj uporablja za pisanje uradnih besedil, voščil, vabil in drugih besedil, pogledjmo še, kaj pravi bonton o tej vrsti sporočanja. Pravila omrežnega bontona smo dolžni upoštevati vsi uporabniki elektronske pošte.

Kadar po elektronski pošti pošiljamo daljše uradne dopise, jih dodamo kot datoteko k elektronskemu sporočilu. V sporočilu naslovníka vljudno nagovorimo, mu napišemo, kaj mu pošiljamo v prilogi, pripišemo pozdrav in se podpišemo. Praznega elektronskega sporočila s pripeto datoteko v nobenem primeru ne smemo poslati. Naslovník, ki dobi tako e-pošto, jo sme izbrisati, ne da bi priloženo datoteko sploh odprl. Elektronskih naslovov ne posredujemo naprej brez soglasja lastnikov naslovov. Kadar posredujemo drugim informacije, ki smo jih dobili po e-pošti, moramo vidne elektronske naslove zakriti ali izbrisati. Pazljivi moramo biti vselej, ko nas kdo prosi, da mu posredujemo telefonske številke, naslove ali elektronske naslove naših strank. V tem primeru smo dolžni (zakonska odgovornost) varovati osebne podatke strank; torej imen, naslovov in telefonskih števil ne bomo posredovali. Take želje ponavadi izražajo predstavniki podjetij, ki izdelujejo prehranske dodatke, dodaten pribor za nego hišnih živali ipd. Naslove nato uporabijo za pošiljanje reklamnih sporočil, o katerih smo že govorili.

Če je naš elektronski naslov objavljen v imeniku, na vidnem mestu v veterinarski praksi ali natisnjen v informativni brošuri, smo dolžni odgovarjati na prispelo pošto. Enako velja, ko osebni naslov uporabljamo za službene namene.



V času, ko smo na delovnem mestu, se ne ukvarjamo s sprejemanjem ali pošiljanjem zasebnih sporočil. Neumestne šale in slikovno gradivo ne sodijo v elektronsko pošto na delovnem mestu. Prav tako v tem času ne uporabljamo medmrežja za pridobivanje takih ali drugačnih informacij za svoje zasebne potrebe. Tistemu, ki bo v prostor vstopil, četudi ne bo videl na zaslon, bo takoj postalo jasno, da smo z bliskovitim pritiskom na tipko ali dve prekinili povezavo, ki ni sodila v naše delovno območje, čeprav nam tega ne bo omenil. Zakaj? Izdalo nas bo nebesedno sporočanje. Tujega računalnika nikoli ne uporabljamo brez dovoljenja in tudi ne vohunimo po njem. Dolgočasje v službeni ne preganjamo z igranjem računalniških igrice. Da nam ne bo dolgčas, kadar po naključju v ambulanti ni nobene stranke, opravimo tisto delo, ki nas čaka že nekaj dni, pa zanj nismo imeli časa. Morda zalijemo kakšno lončnico ali obrišemo prah v kotu, ki ni najbolj na očeh.

Pa še to!

Pogosto smo pri elektronski pošti površni, uporabljamo kar pogovorni jezik, nismo pozorni na slovnična pravila in slog. V poslovnem komuniciranju tudi po elektronski pošti uporabljamo knjižni jezik in upoštevamo vse elemente vljudnega pisanja, ga uskladimo z zahtevami knjižnega jezika in se dosledno držimo pravopisnih ter slovničnih pravil.

Vodenje evidenc, izpolnjevanje obrazcev

Poleg uradnih dopisov in drugih pisnih sporočil bomo v veterinarski praksi redno morali voditi evidence, izpolnjevati zdravstvene kartone, izdajati in izpolnjevati potne liste ipd. Da bomo to delo dobro opravili, moramo biti zanesljivi in natančni. Kljub pomoči računalnika navadno v ambulantah vodijo zdravstveni karton za vsako žival posebej na vnaprej pripravljenem obrazcu. Obrazec zaenkrat ni enoten za vse veterinarske prakse. Vsaka si pripravi takega, kot ji najbolj ustreza.

V kartonu so zbrani vsi podatki o posegih za obdobje, ko žival veterinarsko ambulanto obiskuje. Zdravljenja in preventivne posege v karton vpisuje veterinar, naše delo pa je vpisovanje osnovnih podatkov o živali in lastniku, ko ta prvič pripelje svojega ljubljence. Karton hranimo na za to določenem mestu, da ga lahko hitro najdemo naslednjič, ko lastnik ponovno pripelje svojo žival. Takrat vpišemo datum obiska in ime veterinarja, ki bo žival prevzel.



**Evropska unija
Republika Slovenija**

**Potni list za
hišne živali**

SI + številka

**I. LASTNIK
I. OWNER**

1. Ime / Name: _____
Priimek / Surname: _____
Naslov / Address: _____
Poštna številka / Post-code: _____
Država / Country: _____

2. Ime / Name: _____
Priimek / Surname: _____
Naslov / Address: _____
Poštna številka / Post-code: _____
Država / Country: _____

3. Ime / Name: _____
Priimek / Surname: _____
Naslov / Address: _____
Poštna številka / Post-code: _____
Država / Country: _____

SI11010193 Stan page 1 of 28

**II. OPIS ŽIVALI
II. DESCRIPTION OF ANIMAL**

1. Ime / Name*: _____
2. Vrsta / Species: _____
3. Pasma / Breed: _____
4. Spol / Sex: _____
5. Datum rojstva / Date of Birth*: _____
6. Dlaka / Coat: _____
(barva in vrsta / colour & type)

* po izjavi lastnika / as stated by owner

SI11010193 Stan page 2

**III. OZNAKA ŽIVALI
III. IDENTIFICATION OF ANIMAL**

1. Številka mikročipa / Microchip Number:
70506000002457

2. Datum mikročipiranja / Date of Microchipping: _____

3. Lokacija mikročipa / Location of Microchip: _____

4. Tetovirna številka / Tattoo Number: _____

5. Datum tetoviranja / Date of Tattooing: _____

Oznaka živali mora biti preverjena pred vsakim vpisom podatkov v potni list
The identification must be verified before any new entry is made on this passport

SI11012193 Stan page 3

Slika 5: Potni list za hišne živali

Vaja 15: Izpolnimo zdravstveni karton živali z vsemi zahtevanimi podatki.



PREOBREMENJENOST NA DELOVNEM MESTU

Z delom smo zadovoljni in radi ga opravljamo, v veselje nam je, da so naše stranke zadovoljne. Četudi se ne počutimo dobro, se nas loteva bolezen ali smo v skrbeh zaradi težav doma in ob tem naletimo na jezno stranko, bomo vseeno najprej, čeprav z zadnjimi močmi, poskrbeli zanjo. To se nam dogaja dan za dnem. V takih trenutkih bomo na obraz težko priklicali prisrčen smehljaj. Smo preutrujeni in začutimo, da ne zmoremo več. Lahko že govorimo o stresu?

Stres

Stres je že od nekdaj spremljevalec vsakdanjega življenja in ni nekaj novega ali nevsakdanjega. O njem govorimo, kadar se znajdemo v situaciji, kjer čutimo, da bo potrebno izbrati med "bojem ali begom". Stresno stanje ima za organizem pogosto koristen, obrambni pomen. Če zabredemo v neko kritično situacijo, se v telesu začno sproščati t. i. stresni hormoni, kot sta npr. hormona adrenalin in kortizol. Ti hormoni skupaj z živčevjem pripravijo telo, da zbere vse svoje moči in se reši iz težavne situacije. Dokler dogajanje obvladujemo, nas stres lahko motivira. Obvladovanje stresa je v današnji družbi mojstrstvo. In mojster ve, da je stres lahko njegov zaveznik in spodbujevalec, če ga le zna nadzorovati.

Kako težak je kozarec?

Učitelj je dvignil predse kozarec napolnjen z vodo in vprašal študente: "Kaj mislite, kako težak je kozarec?"

Študenti so menili različno: od 20 do 500 g, učitelj pa jim je dejal, da teža kozarca z vodo pravzaprav sploh ni pomembna.

"Pomembno je, kako dolgo držim ta kozarec pred seboj. Če ga držim eno minuto, se ne bo zgodilo nič omembe vrednega. Če ga bom držal eno uro, me bo bolela roka. Če pa ga bom držal ves dan, bom potrebovali zdravniško pomoč."

Dlje ko kozarec držimo v roki, težji postaja, čeprav je njegova masa ves čas enaka.



Kadar se stresni dejavniki pojavljajo pogosto dlje časa, se lahko pojavijo razmere, ko začutimo, da s svojimi zmogljivostmi in sposobnostmi nismo več kos zahtevam okolja. Pri dolgotrajnih obremenjenostih se pojavi izgorelost, tj. popolna nemoč nadaljnjega obvladovanja situacije. Temu pravimo stres in o takih stanjih bomo govorili.

Dolgotrajna stanja, kot je preobremenjenost na delovnem mestu, imajo lahko vrsto neprijetnih posledic: zmanjšano učinkovitost, razlog za nezadovoljstvo z delom, ki ga človek sicer rad opravlja, več izostankov z dela, slabo delovno klimo; predvsem pa vrsto nevarnih posledic za psihofizično stanje posameznika z možnimi dolgoročnimi posledicami. Kadar se naučimo obvladovati negativne posledice stresa, bomo spoznali tudi pozitivne. Te nam omogočajo večjo učinkovitost in povečujejo naše zmogljivosti, vendar moramo ohraniti nadzor nad lastnimi odzivi; uravnavati moramo negativne in ohranjati vse pozitivne stresne spodbujevalce. Situacije, v katerih se znajdemo, niso enako stresne za vse ljudi.



Vaja 16: Stresni dejavniki

Kateri stresni dejavniki nas ogrožajo? Pomagajmo si z vprašalnikom in trditvam, ki za nas veljajo, dodajmo številko iz desnega stolpca, ki označuje stopnjo stresnosti. Seštevek, ki ga bomo dobili, je le informativen, saj smo morda med tistimi, ki za delo potrebujemo več stresnih spodbud kot drugi ljudje. Včasih so pozitivne spremembe v življenju lahko prav tako stresne kot negativne, čeprav se nam to ne zdi verjetno.

Stresni dejavniki	+	Stopnja
To je moja prva zaposlitev oz. že dolgo nisem bil zaposlen.		2
Vseskozi delam nadure.		4
Večino delovnega časa sem zaposlen s težavnimi primeri.		3
Na delu sem zelo zaskrbljen (npr. morda bom delo izgubil).		4
Zamenjal sem službo.		3
V službi sem napredoval, nazadoval ali zamenjal področje dela.		2
Težave imam s svojim predstojnikom ali z nadrejeno osebo.		2
Težave imam s svojimi sodelavci, kolegi.		3
Imam novega šefa.		2
Sem drugačne polti, spola ali starosti kot sodelavci.		2
Moje delo se komaj omenja, čeprav je težko in pomembno.		1
Nisem dovolj zaposlen, dolgočasim se.		1
Ni mi jasno, kaj od mene pričakujejo.		2
Skupaj		

Kaj pomeni seštevek? Poglejmo v prilogo.

Kazalci stresa

Rekli smo že, da se vsak človek v enaki situaciji odziva drugače. Če je za nekoga nekaj stresno, bo morda drugega celo spodbudilo. Prav je, da poznamo znake, ki lahko napovedujejo, da smo se znašli v situaciji, ki ji nismo kos.



- **Telesne spremembe:**

- Smo utrujeni in čutimo, da nam zmanjkuje energije.
- Ne da bi vedeli zakaj, smo pridobili ali izgubili več kot 4,5 kg telesne mase.
- Hrane sploh ne uživamo ali pa jemo kar naprej.
- Ne moremo zaspati, se pogosto zbudimo ali pa bi spali ves čas.
- Imamo težave z dihanjem, občutimo dihalno stisko.
- Občutimo razbijanje srca in imamo visok krvni tlak.
- Počutimo se bolne, imamo težave s prebavili, tišči nas v želodcu, slabo nam je.
- Zbolevalo za alergijskimi boleznimi.
- Čutimo bolečine tu in tam, pogosto se nas loti prehlad, imamo vneto žrelo ipd.
- Pogosto nas boli glava, smo fizično izčrpani.

- **Duševne spremembe:**

- Dolgočasimo se in smo otopeli.
- Pretirano smo zaskrbljeni za svoje zdravje.
- Pogosto smo nemirni in zaskrbljeni.
- Vsi nas vznemirjajo.
- Plašni smo, bojimo se npr. višine, dvigala, vožnje z avtomobilom.
- Počutimo se nesposobne govoriti s komer koli.
- Ne želimo si vzeti počitka ali oditi na oddih.
- Ne zmoremo se osredotočiti na nobeno delo.
- Zdi se nam, da nismo dovolj naredili.
- Bojimo se svoje smrti ali smrti drugih ljudi.

- **Vedenjske spremembe kot posledica stresa:**

- Z ljudmi okoli sebe (z družino, s prijatelji, sodelavci) se manj pogovarjamo in družimo.
- Zapiramo se vase.
- Pogosto se vedemo razdiralno in agresivno.
- Težko sprejemamo odločitve.
- Nevestno izpolnjujemo službene ali družinske dolžnosti.
- Pogosto zamujamo na delo in druge obveznosti.
- Pri delu, ki ga opravljamo, delamo napake.
- Zavračamo delo, bežimo iz delovne situacije.
- Zanemarimo svojo zunanost.



- Postanemo nagnjeni k hazardnim igram in k odvisnosti od alkohola in kajenja.

Pozorno smo prebrali tri skupine trditev. Če smo v vsaki našli dve ali celo več takih, s katerimi se lahko poenačimo, je čas, da se ozremo vase in na svoje življenje ter najdemo pot, po kateri se bomo izvlekli iz situacije, ki na nas preveč pritiska.

Poudarimo še enkrat, da so to le možni kazalci stresa in ne vzrok za preplah, ki bi dodatno povzročil še več stresa.

Strokovnjaki, ki se s stresom ukvarjajo, so razdelili ljudi z znaki stresa v tri glavne skupine.

- V **prvo skupino** uvrščajo "prevodnike stresa", tiste osebe, ki se očitno znajdejo v stresu in so ga nesposobni obvladovati. Njihove reakcije, ki iz stresnega stanja izvirajo, lahko tudi pri dovtetnih, preobčutljivih, napetih ljudeh okoli njih, ki so v hudih škripcih, izzovejo stresno reakcijo.

Osebe iz te skupine moramo naučiti strategij, s katerimi bodo stres obvladovali. Takrat ko so umirjeni, bodo morda lahko uvideli, da njihove stresne reakcije učinkujejo na dovtetne osebe tako, kot bi "prilivali olje na ogenj".

- V **drugi skupini** so osebe, ki kažejo znake stresa, vendar se z njimi niso sposobni soočiti in jih začeti urejati. Namesto tega se jih skušajo rešiti tako, da jih prevalijo na tuja ramena. Svojih težav ne prepoznajo, vidijo jih kot probleme drugih in pričakujejo, da jih bodo drugi reševali namesto njih. Te osebe se ne ukvarjajo z reševanjem težav, pač pa s tem, kako bi njihove težave postale težave drugih.

Verjetno tudi oni potrebujejo pomoč pri razvijanju veščin, kako težave prepoznati kot svoje in se z njimi spoprijeti, ne pa bežati pred njimi.

- V **tretji skupini** so ljudje, ki se zaradi preobremenjenosti znajdejo v začetni fazi stresa in ga "prenašajo". Vedo, da so v težavah in jasno jim je, da morajo nekaj storiti. S stresom se spopadajo, kot najbolje znajo in zmorejo. Zanje je značilno, da so se pripravljani učiti, kako kljubovati težavam in so na dobri poti, da bodo cilj dosegli.

Ti ljudje imajo *pogum*, da spremenijo vse, kar se spremeniti da; *strpnost*, da sprejmejo vse, česar ne morejo spremeniti; in *modrost*, da prepoznajo, kaj lahko spremenijo in česa ne morejo.



V nadaljevanju se bomo osredotočili na to, kako obvladovati stresne situacije, da bomo ohranili zdravje, ostali učinkoviti in bomo še naprej z zadovoljstvom uspešno opravljali svoje delo.

Spoprimimo se s stresnimi dejavniki

Precej možnosti imamo, da se ognemo stresnim dejavnikom ali pa jih kar se da zmanjšamo.

- Naredimo seznam vseh nalog, ki jih moramo opraviti, razvrstimo jih po pomembnosti in naredimo urnik, kdaj jih bomo opravili. Označimo tiste, ki smo jih že. Dobili bomo občutek, da obvladujemo dogajanje. Najprej se lotimo najpomembnejše naloge in jo dokončajmo, preden začnemo drugo. Vedno se ukvarjajmo le z eno nalogo naenkrat.
- Opravimo najprej z neprijetnimi dolžnostmi. Kadar smo vznemirjeni, se poskusimo izogniti pomembnim odločitvam.
- Razmišljajmo o stvareh, ki so nam neprijetne, in vprašajmo se, kaj najhujšega bi se nam lahko še zgodilo.
- Med delom si vzemimo kratek odmor in globoko vdihnimo ali pa se lotimo drugih opravil (npr. zalijmo lončnice), kadar le lahko. Vse to bo prispevalo k zmanjšanju stresa.
- Prepoznavajmo, kaj je za nas res pomembno.
- Omislimo si živalco in skrbimo zanjo. Raziskave so jasno potrdile, da dotik z živaljo zmanjšuje stres in možnost nastanka bolezni srca.
- Pojdimo na klepet, kolesarimo, planinarimo, vrtnarimo, najdemo si hobi.
- Naučimo se reči "ne". Lastnikom živali v ambulanti zna biti to zelo težko, še posebej če veliko pričakujejo. Morda bo to še težje reči svojemu predpostavljenemu, zato poskusimo z "ne, ne še".
- Globoko vdihnimo in preštejmo do deset, preden se lotimo težavnega opravila.
- Ne potlačimo problema; sprostim svojo jezo ali razočaranje in pogovorimo se s kom o težavi. Izginila bo.

Našteli smo deset predlogov, ki nam pomagajo pri obvladovanju težav. Imamo pa še druge možnosti, da postopoma obvladamo stresne življenjske in delovne okoliščine.

- Razmišljajmo pozitivno. Osredotočimo se na svoje prednosti in ne na slabosti, iz vsake stresne situacije se poskusimo naučiti česa novega, v vsaki stvari skušajmo najti kaj dobrega.



- Poskusimo preoblikovati dožemanje stvari in dogodkov. Vsak dogodek lahko interpretiramo na več načinov. Predstavljajmo si, da smo imeli prometno nesrečo. Namesto da se jezimo zaradi škode, ki je nastala na avtu, se raje veselimo, da smo preživel. Poskusimo se osredotočiti na pozitivne stvari v življenju: poudarjajmo pozitivno in čim manj časa razmišljajmo negativno.
- Živimo zavestno.
- Bodimo samozavestni.
- Prevzemimo odgovornost za svoja dejanja.
- Stojmo za svojimi prepričanji.
- Čim več se smejmo. Med smejanjem se sprostijo napete mišice, zveča se vnos kisika v telo, zniža se krvni tlak. Smeh spodbuja imunski sistem, izklopijo se tudi imunosupresivni učinki stresa, saj se med smehom zniža raven stresnih hormonov.
- Spremenimo navade. Razmigajmo svoje telo, spremenimo prehranjevalne navade, pijmo veliko vode, spimo od sedem do osem ur na dan, poskusimo z meditacijo ali jogo, umirimo se.

Umirimo se.

V stresni situaciji upočasnimo svoje dihanje na šest vdihov v minuti. Pet sekund naj traja vdih in pet sekund izdih. To počnimo od dve do pet minut oz. dokler se ne umirimo.

Do zdaj smo se osredotočili na to, kako prepoznati, kdaj se znajdemo v stresni situaciji in kako zmanjšati učinke stresa. Ta spoznanja nam bodo koristila tudi, da bomo lažje prepoznali, da so se drugi ljudje znašli v stresnem stanju in jim bomo lahko učinkovito pomagati.

Ravnanje v težkih razmerah

Z našo veterinarsko prakso so stranke zadovoljne. Vzpostavili smo dobre medosebne odnose. Lastniki s svojimi živalmi ne odhajajo v sosednje ambulante, prihajajo pa vedno novi. Vse to nam je uspelo, ker smo se trudili in izgradili zaupanje.

Bodimo profesionalni

Kadar imamo delo s težavno stranko ali smo v nerodni situaciji, je zaupanje stranke ključnega pomena za to, da se bo vse izšlo, kot si želimo in kot je prav. Dodati pa moramo še eno ključno prvino.

Kdaj pa kdaj nanese, da imamo pri delu občutek, da stranka (sodelavec, predpostavljeni) na nas pritiska. Počutimo se napadene. Takrat moramo reagirati strokovno in ne osebno.



"Napad", ki ga čutimo, ni usmerjen na nas osebno, pač pa je verjetno posledica nezadovoljstva stranke, ki morda z obiskom naše ambulante sploh ni povezano. Pomembno je, da to vemo in nismo osebno prizadeti. Le tako se bomo pravilno oz. profesionalno odzvali.

Seveda je o tem veliko lažje govoriti, kot narediti, vendar ni nemogoče. To je pomembna veščina, ki jo je težko razviti. Ko se bomo tega naučili, bomo varni pred jezo, razburjenjem in vznemirjenjem, na delu pa se ne bomo počutili nesrečne in obupane. Trdno se moramo odločiti in postaviti mejo med službenim in osebnim, učenje te veščine pa bo hitrejše.

To je del našega poklica

V takih trenutkih globoko vdihnimo in si recimo npr.: "Za delo, ki ga opravljam, sem plačan, torej sem v službi. Moje delo je delo s strankami v veterinarski praksi in je včasih težavno. Zame bo lažje, če se v takih primerih ne bom odzval z osebno prizadetostjo."

- Osredotočimo se na problem in ne na osebo.
- Ne razmišljajmo o sebi, pač pa o težavi.

To pomeni, da se ne smemo osebno zaplesti, pač pa se moramo osredotočiti na razreševanje težave. Vprašajmo se, v čem je težava in kako ji bomo kos.

Ne razmišljajmo tako:	Razmišljajmo raje:
Ta oseba me je obtožila, da sem storil napako.	Kako bom rešili zaplet?
Ona ali on na tak način ne more govoriti z mano.	Kaj naj storim?
To ni moj problem.	Vem, kako bom rešil zagato.

- Vključimo tretjo osebo.

Kadar se znajdemo v zagati ali pred jezno stranko in ne vemo, kako bi ravnali, pokličimo nekoga tretjega na pomoč. Ne smemo dopustiti, da nam pripetljaj uide iz rok, ker ne vemo, kako ravnati. Pogosto (toda ne vedno) se zgodi, da sodelavec, ki ga prosimo za pomoč, stranko pomiri. Sodelavec bo negativno energijo prevzel nase in situacija se bo uredila. To sicer ni prijetno, toda tudi to je del našega dela – včasih moramo kloniti.

Če smo sami jezni in razburjeni, poprosimo sodelavca, da vskoči. To je v takih primerih najboljša in najbolj profesionalna odločitev.



Poglejmo na primeru. V veterinarski ambulanti je bila gneča. Stranke so čakale v vrsti. Oseba, ki je vstopila zadnja, je stopila mimo vrste.

- *Kakšne so bile okoliščine?*

Moški je postal žaljiv, ko sem mu rekel, naj se postavi na konec vrste.

- *Kako ste vi reagirali?*

Poskušal sem mu razložiti, vendar je vpil name. Druge stranke so čakale na sprejem. Zdelo se mi je, da se ne bom mogel obvladati.

- *Kako se je končalo?*

Sodelavec je pripeljal direktorja, ki ga je pomiril.

- *Kako ste se počutili?*

Zmedeno. Pred direktorjem sem se počutil neumno.

- *Menite, da bi se lahko drugače odzvali? Kako?*

Da. Lahko bi ga prosil, naj počaka, dokler ne pride pomoč, ali bi prosil veterinarja, naj se pogovori z njim, preden so nastopile težave.

- *Kako ste se počutili kasneje?*

Zdelo se mi je, da sem zamudil priložnost, da bi se bolje znašel. Mislim, da bi zmožel in ne bi se počutil tako nemočno.

- *Česa ste se naučili iz tega nesrečnega dogodka?*

Bodimo objektivni. Če bi se že v začetku odzvali drugače, morda do spora ne bi prišlo. V tem primeru pa je bila pomoč tretje osebe nujna. Pogovorila se je in težave so bile odpravljene. Ne očitajmo si zdaj, da smo bili nesposobni in zapomnimo si: **so ljudje, ki jih ni treba prositi.**

Vaja 17: Reševanje stresnih dogodkov

Spomnimo se kakšnega dogodka v službi ali doma, ki nas je osebno prizadel in hudo vznemiril. Pripovedujmo, kako smo ga reševali.



Omenili smo težave, ki smo jih imeli pri obravnavi ene stranke. Včasih v zapletenem dogodku sodeluje naenkrat kar več težavnih ljudi. Ob tem ves čas zvoni telefon, ljudje prihajajo in odhajajo, veterinarji hočejo nemogoče. V takih trenutkih je zelo pomembno, da "ohranimo mirno kri" in smo spoštljivi do vseh.

Oblikujmo spretnosti

Pridejo trenutki, ko se ne počutimo dobro, smo vznemirjeni, nejevoljni in tako počutje izrazimo. Stranke v ambulanti se bodo odzvale z nerazumevanjem, kar bo vse skupaj še poslabšalo. Konflikt je skoraj neizbežen in nekako ga moramo obvladati. Še posebej se moramo potruditi, da ostanemo mirni, prijazni in spoštljivi. Vznemirjene ljudi bomo s tem pomirili in delo bo teklo nemoteno naprej.

Pripravimo si opomnik in preverimo se.

- ⇒ Se nasmehnemo vsaki stranki?
- ⇒ Vzpostavimo očesni stik, medtem ko se pogovarjamo?
- ⇒ Pokažemo stranki, da smo zaznali njen приход?
- ⇒ Se opravičimo stranki, ker je prišlo do zamude in mora čakati?
- ⇒ Z nasmehom na obrazu prosimo stranko za potrpljenje in ji povemo, da smo zaposleni?
- ⇒ Razložimo stranki, kaj je privedlo do zamujanja na prijazen način?

Ob koncu težavnega dne se nam zazdi, da za vse neprijetne dogodke le nismo odgovorni sami. Morda bi nadrejeni morali opaziti dogajanje in kaj prispevati, da se v bodoče izognemo takim situacijam.

V težavnih situacijah se spomnimo:

- Tudi to je del našega poklica, ostanimo profesionalni.
- Osredotočimo se na problem in ne vzemimo osebno.
- Vključimo tretjo osebo.

Kadar smo zelo obremenjeni, je še posebej pomembno, da smo pazljivi v odnosu do strank.



Asertivnost pri delu

Govorili smo o delu s težavnimi strankami in o obvladovanju zapletenih situacij. V komunikaciji z neprijaznimi težavnimi osebami bomo mnogo bolj uspešni, če se bomo vedli asertivno in se s tem ognili stresnim situacijam.

Kaj je asertivnost?

Smo že kdaj srečali človeka, ki se zavestno sooča z realnostjo in popolnoma obvladuje svoje vedenje? Zato se zaveda svojih občutkov, interesov in potreb ter jih zna jasno izraziti tako, da pri tem upošteva tudi druge in njihove potrebe. Zna se postaviti za svoje pravice, pri tem je pozoren tudi na pravice drugih. Nikoli se ne jezi brez razloga in je sposoben poiskati kompromise. Ko pride do konflikta, se je sposoben vživeti v druge in se z njimi poenačiti. Tak človek je zadovoljen, spoštuje sebe in s tem druge. Z njim je lepo sobivati.

Vse naštetе vedenjske lastnosti pri posamezniku opisujemo z eno besedo, tj. asertivnost. V vsakdanjem govoru se le redko uporablja, saj je tujka, za katero nimamo domače sopomenke. Mnogo pogosteje uporabljamo druge, večini bolj poznane besede za oblike vedenja, ki se lahko približajo asertivnemu vedenju. To so: odločnost, nepopustljivost, samozavest. Vendar je asertivnost mnogo širši pojem.

Asertivni smo takrat, ko zadovoljujemo svoje želje in potrebe, pri tem pa ne škodujemo drugim in nismo agresivni. Z asertivnim vedenjem dosežemo svoje cilje in se pri tem počutimo dobro, prispevamo pa tudi h kakovosti odnosov v svojem okolju. Ne glede na stresne dejavnike, ki delujejo na nas ali na naše stranke, lahko z asertivnim vedenjem presežemo stresno situacijo. Takega vedenja se s treningom lahko naučimo v kateri koli življenjski dobi.

Vaja 18: Primerjava agresivnega in pasivnega vedenje z asertivnim

Razložimo oblike vedenja in jih primerjajmo.

Pri vsakodnevnem sporazumevanju s strankami agresivnost in pasivnost nista učinkoviti izbiri vedenja. Ne vzbujata zaupanja. Z agresivnim nastopom bomo stranke vznemirili, celo razdražili in ne bodo se hotele pomiriti. Tudi pasivno vedenje spravi ljudi iz tira. Stranke, s katerimi skoraj ne spregovorimo, navodila jim pišemo na lističe, ne da bi o njih tudi spregovorili, bodo razočarane nad nami in našo prakso. Ti dve obliki vedenja bosta prej pripeljali do stresnih situacij, kot bi se jim izognili.



Mnogokrat se nevarnim situacijam izognemo prav z asertivnim obnašanjem. Kljub temu, da poznamo večšine dobrega sporazumevanja in dovolj dobro komuniciramo s strankami, se bomo za asertivno vedenje morali malce potruditi in se ga naučiti.

Vaja 19: Asertivno vedenje

Izpolnimo vprašalnik in videli bomo, kako asertivno je naše obnašanje. Obkrožimo eno od možnih trditev, s katero se najbolj poenačimo.

1. primer

Prijatelj vas nocoj vabi na večerjo in vztraja da pridete, vi pa ste zelo utrujen. Kaj storite?

- a) Pregovori vas.
- b) Brez zadržkov rečete "ne".
- c) Greste na večerjo, čeprav si tega ne želite.
- d) Razložite mu, da ste nocoj utrujeni in ne morete iti, ter predlagate, da se dogovorita za drug večer.

2. primer

Direktor vam je dal vedeti, da niste delali toliko, kot bi lahko. S tem se ne strinjate. Kaj storite?

- a) Tiho ste in sprejmete mnenje.
- b) Silovito reagirate in mu v obraz vržete argumente, da bo spoznal, koliko ste delali.
- c) Mirno mu razložite in pokažete, kaj ste počeli in naredili.
- d) Zagrozite, da boste dali odpoved in poklicali inšpektorja.

3. primer

V restavraciji čakate na postrežbo. Natakar vam zagotovi, da pride čez minuto. Mine petnajst minut, njega pa od nikoder. Mudi se vam na sestanek. Kaj storite?

- a) Vstanete in odidete.
- b) Čakate dalje, vaš krvni pritisk pa narašča.
- c) Pokličete osebo, s katero ste dogovorjeni in ji razložite vzrok za zamudo.
- d) Želite govoriti s šefom.



4. primer

Vaš vlak zamuja, vendar vam niso povedali zakaj. Kaj storite?

- a) Mirno sedite in čakate, saj tako ali tako ne morete ničesar narediti.
- b) Poskusite najti nekoga, ki vam bo razložil vzrok za zamudo.
- c) Z razburjenim glasom kričite po čakalnici, da bi vzbudili pozornost.
- d) Razburjeni sedite in čakate in ne morete razmišljati o ničemer drugem.

5. primer

Kupili ste enotno vozovnico za vlak in avtobus, ki velja za ta dan. Uporabil ste jo že na vlaku, ko vstopite v avtobus, pa vam voznik pove, da je vozovnica neveljavna. Kaj storite?

- a) Burno izstopite in se odločite nadaljevati pot peš.
- b) Vozniku razložite, da ste prepričani, da je vozovnica veljavna, saj ste jo že uporabili na vlaku.
Če vaše razlage ne sprejme, izstopite in peš nadaljujete pot.
- c) Privolite v doplačilo, ker je enostavneje.
- d) Vprašate, s kom se lahko pogovorite o nastali situaciji.

6. primer

Stranka se vrne v trgovino z izdelkom in trdi, da je pokvarjen. Zelo je neprijetna in razočarana nad kakovostjo izdelka. Kaj storite?

- a) Vrnete denar in se ne menite za njene pripombe.
- b) Opravičite se, izdelek nadomestite z drugim in napako pripišete proizvajalcu.
- c) Vznemirjeni ji ostro poveste, da izdelka ne boste zamenjali.
- d) Napotite jo k šefu.

Zapisane ugotovitve nam lahko pomagajo, ko bomo vadili asertivno obnašanje. V večini primerov bodimo v vlogi stranke. Zamislimo si tudi, da moramo ustreči težavni, neprijetni stranki. Z asertivnim načinom vedenja bomo pridobili na ugledu pri vseh strankah, še posebej težavnih. Hkrati se bomo počutili uspešni pri delu in bomo zadovoljni. V napornih situacijah bomo zlahka obvladovali stresne trenutke.

Kaj pripoveduje naša izbira? Preberimo si v prilogi.



Zapomnimo si!

Spoznali smo razliko med agresivnim, asertivnim in pasivnim vedenjem. Asertivno vedenje v našem poklicu pomeni, da bomo kljub stresnim trenutkom zlahka strokovno opravljali svoje delo. Preverili smo, kako asertivno se odzivamo. Te informacije nam bodo pomagale pri načrtovanju dejavnosti, s katerimi bomo uspešni in zadovoljni.

Vaja 20: Preverjanje spretnosti uspešnega komuniciranja

Med prebiranjem teksta smo srečali vrsto spretnosti oz. veščin, s kakršnimi se na delovnem mestu uspešno sporazumevamo s strankami, sodelavci in predpostavljenimi. Poudarili smo, da je sposobnost dobrega sporazumevanja ob strokovnosti posegov, ki jih v naši veterinarski praksi ponudimo uporabnikom, ključnega pomena za doseganje cilja, ki smo si ga postavili: **stremimo k odličnosti**. Spretnosti, ki smo jih spoznali, moramo najprej usvojiti, nato pa jih vseskozi utrjevati in preverjati. Koristilo nam bo, če bomo preverjanja načrtovali, zato si pripravimo načrt, ki mu nato redno sledimo. Vzorec si pogledjmo v prilogi.

Naposled je delo še najboljše sredstvo, da si polepšamo življenje.

Flaubert

Konec?

Spoznali smo se s komunikacijo, sporazumevanjem, z bontonom, preleteli nekaj pravil, se dotaknili osnov in se nekje poglobili malo bolj in drugje ostali samo na površini. Prepričana sva, da smo razrešili nekaj dvomov in odprli mnogo več vprašanj. Tako je tudi prav.

Kako naprej?

Za začetek bo dovolj, da se bomo v danih trenutkih zavedali, da poteka sporazumevanje trenutku in okolju primerno. Nič hudega, če ne bomo točno vedeli kako. Sčasoma pridejo dragocene izkušnje in ne pozabimo: učimo se vse življenje, tudi stvari se spreminjajo; kar je bilo včasih nepredstavljivo, sedaj ne samo da je samoumevno, ampak zveni celo zelo vljudno. Kadar bomo v zadregi, odprimo oči, pogledjmo okoli sebe in pozorno opazujemo, kako se sporazumevajo drugi. Ne obnašajmo se kot "slon v trgovini s porcelanom". Kadar naredimo kakšno neumnost ali nerodnost, se opravičimo, svet se bo vrtel še naprej, vendar ne pozabimo na to izkušnjo in si nauk zapomnimo za naprej.

Niti ne ...

Ifigenija Simonovič je v eni svojih pesmi zapisala:

*Nevidna srajca
je vsakomur na kožo pisana
od rojstva do konca dni.
Čipke vsak po svoji meri
na robove šiva
dneve in noči.*

Podala sva vam nekaj osnov in preprostih vzorcev za ustvarjanje čipk. Kakšne čipke boste šivali na svoje srajce življenja? To je popolnoma vaša izbira.

Želiva vam kakovostne čipke in prekrasne srajce.

Avtorja

VIRI

- Babšek B. Osnove psihologije: skrivnosti sveta v nas. Celje: Mohorjeva družba, 2009.
- Balog Z. Bonton: (ali) kako ne postaneš teleban v 100 lekcijah. Ljubljana: DZS, 2003.
- Corsan J, Mackay AR. The veterinary receptionist: essential skills for client care. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2001.
- Gordon T. Trening večje učinkovitosti za učitelje. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše, 1989.
- Kneževič AN. Oljka: o sporazumevanju in obnašanju: tudi tako govorimo. Škofja loka: Tempo trade, 2006.
- Kneževič AN. Se znamo obnašati? Sodobno vedenje od A do Ž. Ljubljana: Mladinska knjiga, 2008.
- Kompare A, Stražišar M, Dogša I, Vec T, Curk J. Psihologija: spoznanja in dileme. Ljubljana: DZS, 2006.
- Košnik B. 24 ur poslovnega bontona. Ljubljana: Astra, d. o.o., 2007.
- Križaj Ortar M, Bešter Turk M, Končina M, et al. Na pragu besedila 1: učbenik za slovenski jezik v 1. letniku gimnazij in srednjih strokovnih šol. Ljubljana: Založba Rokus Klett, 2008.
- Littauer F. Osebnostni plus. Ljubljana: Network TwentyOne, 1998.
- Možina S, Tavčar M, Kneževič AN. Poslovno komuniciranje. Maribor: Obzorja, 1995.
- Musek J, Pečjak V. Psihologija. Ljubljana: Educy, 1997.
- Musek J. Znanstvena podoba osebnosti. Ljubljana: Educy, 1993.
- Polák J. Druga zbirka prostih spisnih nalog učencev krškega in litijskega okraja. Krško: Ljudevit Stiasny, 1910.
- Ščuka V. Šolar na poti do sebe. Radovljica: Didakta, 2007.
- Vec T. Dejavniki učinkovite komunikacije in komunikacijski zakoni. Soc Pedagog 2002; 6(1): 67-80.
- Watzlawick P. Da bi lažje bili nesrečni. Ljubljana: Mohorjeva založba, 1994.
- Weisbach C, Dachs U. Kako razvijemo čustveno inteligenco. Ljubljana: DZS, 1999.
- Androjna I. Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku. Leila, višja strokovna šola d.o.o. <http://www.leila.si/dokumenti/pssj.pdf> (12. 7. 2010)
- Zabukovec A. Poslovno komuniciranje. Spletišče z gradivi za pouk. Ljubljana: SEŠ, 2010. http://194.249.18.168/poukalenka/index.php?option=com_content&task=category§ionid=6&id=100&Itemid=191

Košnik B. Poslovni bonton. Ljubljana: Astra d.o.o.
<http://www.piar.si/media/poslovni.bonton.bojana.kosnik.doc> (12. 7. 2010)

Kosi T, Rom A.. Poslovno komuniciranje. Ljubljana: Zavod IRC, 2009.
http://www.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Poslovno_komuniciranje-Kosi_Rom.pdf
(12. 7. 2010)

PRILOGA



Vaja 1: Kakšen je naš temperament? Poglejmo.

Za vsak stolpec posebej seštejmo besede, ki smo jih v njem označili in število zapišimo v spodnje kvadrate. Stolpec z največjim številom, verjetno opredeljuje temperament, ki **pri nas prevladuje**. Z gotovostjo pa to lahko trdimo, če smo v enem stolpcu izbrali večje število besed, kot je polovica vsote izbranih besed v ostalih treh stolpcih.

	1. stolpec	2. stolpec	3. stolpec	4. stolpec
	↓	↓	↓	↓
⇒	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	↓	↓	↓	↓
	SANGVINIK	KOLERIK	MELANHOLIK	FLEGMATIK



Vaja 7: Moj pogled na medosebne odnose

Kaj izvemo iz seštevka?

Če smo v skupnem seštevku nabrali 45–50 točk, je naš odnos do ljudi, s katerimi prihajamo v stik, zelo pozitiven. Do ljudi smo odprti. Uspešno smo izoblikovali odnos do vseh, ki v naši veterinarski praksi iščejo pomoč. Delo, ki ga opravljamo, nas zadovoljuje. Seveda bomo naše odnose gradili naprej.

Zbrali smo 34–44 točk. Naše stališče do medosebnih odnosov je usmerjeno v pozitivno stran, vendar včasih težko v prvem trenutku vzpostavimo stik. To spretnost se bomo trudili izpopolniti.

Zbrali smo 25–34 točk. Težko vzpostavljamo in uveljavljamo odprt odnos do vseh strank, ki v našo prakso prihajajo prvič. Potruditi se moramo, da bomo postali bolj odprti in strpni do drugih ljudi. S trudom in vajo lahko to spretnost usvojimo, če smo pripravljeni delati na tem.

Če je naš seštevkev točk manjši od 25, se naš odnos do ljudi, ki jih ne poznamo in z njimi

prvič prihajamo v stik, nagiba v negativno stran. Težko vzpostavimo stik. To nam predstavlja veliko oviro, da bi bili v odnosu do strank sproščeni in bi se ob delu počutili dobro. Če si res želimo opravljati delo s strankami, se moramo sprostiti in vztrajno vaditi spretnosti, ki nam bodo pri tem v pomoč.

Vaja 9: Izkazovanje spoštovanja

Kako razlagamo trditve?

Ustavimo se pri 1. trditvi: Ali uporabljamo ime in priimek stranke? Kaj bomo storili, da bomo vnaprej vedeli, ali gospa Cokan želi, da jo naslavljamo z imenom, medtem ko gospa Kovič želi, da pri naslavljanju uporabljamo priimek? Kako bomo to informacijo sporočili drugim sodelavcem, da ne bodo storili napake?

Trditev št. 7 je lahko občutljiva, če se dobro ne spominjamo, kaj nam je stranka pripovedovala. Vendar pomislimo na to, da je stranka lastnik živali in povprašajmo kaj prijetnega o njeni živali. Ne bomo zgrešili.

Pri trditvi št. 10 gre hitro lahko kaj narobe in biti moramo zelo previdni. Ko nekdo naredi napako in jo želimo popraviti, se odzovemo npr. takole: "Žal mi je, ona je v naši ambulanti nova." Ali ko stranka pride in pokaže mazilo, ki ga je uporabljala po nasvetu prijateljice. Tudi prijateljica je naša stranka in mazilo je dobila pri nas za svojega mucka. Nikar ne odgovorimo: "Žal mi je, ampak vaša prijateljica nima pojma."

Vaja 12: Potrebe stranke

Vsaka stranka ima svoje potrebe. Primeri, kako se lahko prilagodimo potrebam strank:

2. Starejša, malo zmedena oseba

Tako: Starejši ljudje v splošnem cenijo prijateljski nasmeh. Pokažimo jim, da smo jih prepoznali, če je to res. Pokažimo zanimanje zanje in z njimi spregovorimo.

Nikar: Smo pokroviteljski in pogovarjamo se z njimi, kot bi bili otroci. Smo nestrpni in nejevoljni.

3. Slabo oblečena oseba

Tako: Te osebe si zaslužijo več spoštovanja in uslužnosti kot kdor koli drug. Potrebujejo topel sprejem.

Nikar: Odslovimo jo, kot da ni pomembna. Zunanost nas zavaja.

4. Elegantna, negovana oseba

Tako: Osebe z urejeno zunanostjo vložijo veliko truda v svoj izgled. Pogosto pričakujejo, da jih cenimo in obravnavamo s spoštovanjem. Dober, profesionalen pristop zadovolji vsako stranko, ne le tistih z izbrano zunanostjo.

Nikar: Smo nepripravljeni ali ponižni.

5. Zelo zgovorna oseba

Tako: Pozorno jo poslušajmo. Če bo pripoved zmedena, izluščimo, kaj želi. Glasno ponovimo, kaj pričakuje, da se prepričamo, ali smo jo pravilno razumeli. Bodimo pozorni nanjo.

Nikar: Prekinjamo jo in že vnaprej predvidevamo, kaj nam želi povedati, čeprav nismo prepričani, kaj to je. Smo zasanjani, medtem ko pripoveduje.

6. Oseba, ki ne govori dobro slovensko

Tako: Pozorno jo poslušajmo in opazujmo njene kretnje. Pripovedujmo ji s preprostimi besedami, jasno in razločno in si pomagajmo z rokami.

Nikar: Prehitro ji vpademo v besedo in smo nestrpni.

7. Prijetna, prijazna oseba

Tako: Odzivajmo se vedro in prijazno.

Nikar: S stranko ravnamo, kot da nam je podarjena. Z njo ne ravnamo kot z drugimi in tekamo okoli nje, čeprav tega ne želi.

8. Neprijetna, prepirljiva oseba

Tako: Bodimo naklonjeni, toda previdni. Pokažimo ji, da jo razumemo in smo ji pripravljeni pomagati. Bodimo profesionalni.

Nikar: Njeno vedenje nas osebno prizadene, ker mislimo, da smo vzrok njeni godrnjivosti, čeprav se verjetno jezi na ves svet.

9. Pomembna oseba

Tako: Bodimo učinkoviti, kot znamo. Vljudno se ji opravičimo in razložimo, kaj se je zgodilo, da je prišlo do zamude in kdaj pričakujemo, da bo sprejeta.

Nikar: Ko brezglavo hitimo, storimo vrsto napak. Smo vznemirjeni.

10. Zahtevna, jezna oseba

Tako: Bodimo vljudni in potrpežljivi. Pokažimo ji, da jo pozorno poslušamo in jo razumemo. Bodimo mirni in predvsem bodimo profesionalni.

Nikar: S stranko se prerekamo in njena jeza nas prizadene.



Vaja 14: Kakšne so moje navade med telefoniranjem?

Seštejmo točke.

Če smo zbrali 115–130 točk, so naše navade pri telefoniranju zelo dobre. Tak telefonski odziv naredi zelo dober vtis na tistega, ki je poklical.

Seštevek 90–114 točk pomeni, da se primerno odzivamo, vendar nam manjka dovršenosti, ki jo z urjenjem lahko pridobimo.

Če smo se znašli med 65 in 89 točkami, pomeni, da še nismo povsem vešč telefoniranja. Če nam je to delo všeč, se potrudimo in izboljšajmo svoje navade.

Če smo zbrali manj kot 65 točk, je prav, da razmislimo, ali nam morda kakšno drugo delo ne bi bolj ustrezalo. Seveda pa nikoli ni prepozno in z vajo se lahko vsega naučimo.



Vaja 16: Stresni dejavniki

Kaj pomeni seštevek?

Vrednosti 20 ali več pomenijo, da smo v "nevarnem območju". Morda bi morali resno razmišljati o tem, kaj storiti, da se ne bomo znašli v stresu. Visoke vrednosti pri nekaterih trditvah so morda posledica trenutno spremenjenih okoliščin, ki se bodo povrnile v prejšnje stanje.

Vrednosti 10–20 govorijo o tem, da moramo najti načine, s katerimi bomo lahko nadzirali tista področja življenja, ki so za nas stresna.

Vrednosti pod 10: na delu nismo preobremenjeni, zadovoljni smo. Sposobni smo obvladovati stresne situacije, ki so za nas lahko tudi spodbudne.

Vaja 19: Asertivno vedenje

Kaj pripoveduje naša izbira?

1. primer

- a) Odziv je pasiven, izbrali ste enostavnejšo odločitev, toda verjetno želite imeti mir.
- b) Odločitev je na meji med asertivnim in agresivnim odzivom. Sledili ste sebi, morda pa ste zaznali prijateljeve občutke.
- c) To je agresivni odziv. Nihče od vaju se ne bi imel lepo.
- d) Odziv kaže na asertivno reakcijo. Želite, da bi bilo srečanje za oba prijetno. Niste storili tistega, česar niste želeli.

2. primer

- a) Pasivno ste se odzvali in potlačili svoje občutke. Vas je strah?
- b) Najbrž agresiven odziv, s katerim ne boste ugnali direktorja.
- c) Asertivna reakcija. Morda vaš direktor ni vedel, kaj vse ste počeli pri delu in ste ga na to spomnili.
- d) Neroden, agresiven odziv, ki ne reši ničesar, lahko le pokvari medsebojne odnose.

3. primer

- a) Asertivno-agresivno odzivanje. Vaše stališče ste pokazali z dejanjem, ki ste ga nadzirali, vendar ste še vedno vznemirjeni.
- b) Pasivna reakcija.
- c) Vaš odziv je stvaren, pragmatičen, vendar v vaši notranjosti pasiven.
- d) Asertivni odziv. Vaša odločitev lahko hitro reši neobzirno delo natakarka. Počutite se dobro.

4. primer

- a) Pasivno odzivanje. Če ste dovolj zadovoljni, da lahko mirno obsedite, vam morda več stresnih situacij ne bo škodilo, vendar jih ne nadzirate.
- b) Asertivno vedenje. Potrudili ste se in odšli po informacijo, da bi imeli vse pod nadzorom.
- c) Agresivno odzivanje, ki vam ne bo pomagalo.
- d) Pasivno-agresivni odziv. Nič drugega niste naredili, kot da ste se zapletli v klobčič neučinkovitosti.

5. primer

- a) Agresivno obnašanje. Burno ste se odzvali, ne da bi vas zanimal razlog voznikove odločitve.
- b) Naredili ste vse, kar ste v tej situaciji lahko. Kasneje bi lahko napisali pismo in se pritožili.
- c) Pasivni odziv. Sprejeli ste voznikovo odločitev, čeprav vam je bilo jasno, da se moti.
- d) Asertivno vedenje, ki bi lahko prepričalo voznika, da sprejme vašo vozovnico.

6. primer

- a) Pasivni odziv.
- b) Asertivno vedenje. Stranka je odšla z občutkom, da ste sprejeli njeno trditev. Vedli ste se docela profesionalno.
- c) Tako agresivno vedenje vas lahko stane izgube službe.
- d) Pasivno-asertivno reagiranje. Morda niste mogli drugače, vendar zgleda, kot da se vas vse skupaj sploh ne tiče.

Vaja 20: Preverjanje spretnosti uspešnega komuniciranja

Vzorec, ki ga lahko uporabimo za načrtovanje in preverjanje dejavnosti, da se bomo uspešno sporazumevali s strankami in sodelavci.

Spretnost, ki jo preverjam	Koga povprašam za mnenje?	Kako bom preveril?
Primer: Se na telefon vedno odzovem prijazno?	Povprašam, kaj mislijo sodelavci.	S kratko anketo ali osebno povprašam stranke v čakalnici.
⇒		