

Uspešno sporazumevanje in organiziranje dogodkov

DRPD Novo mesto

Irena Potočar Papež

Četrtek, 26. januar 2012

“Kart, ki jih dobimo v roke ob rojstvu, ni mogoče zamenjati, od nas pa je odvisno, kako bomo igrali življenje.”

Randy Pausch



Komunikacija (sporazumevanje)

- Obojestranski proces
- Sporočevalec – naslovník
- Umetnost komunikacije
- Način sporazumevanja



Prav v vsakem trenutku nekaj sporočamo ...

Za uspešno komunikacijo moramo

- spoštovati razlike med sogovorniki in
 - imeti pozitivno samopodobo.



*Prvega vtisa ne moremo
narediti drugič.*



Komunikacijo sestavljajo štirje elementi:

1. pošiljatelj,
2. prejemnik,
3. sporočilo in
4. komunikacijska pot.



Vrste komunikacije

✓ BESEDNA:

govorjena, pisana

✓ NEBESEDNA:

govorica telesa – mimika,
gestika, proksemika



Značilnosti govornjene besede

- GLAS, TON, INTONACIJA, HITROST GOVORA
- VSEBINA
- OSEBNA NARAVNANOST (počutje)



Čaroben učinek besed ...

- Besede HVALA, PROSIM, OPROSTITE, IZVOLITE ...
- Sendvič sporočilo (uravnoveženi kritika in pohvala)
- Aktivno poslušanje (Ne le poslušati, ampak tudi slišati.)



Različni “recepti” za različne ljudi



Sporazumevanje v poslovnem okolju

Navzven

- ❖ SESTANKI
- ❖ POSLOVNA DRUŽABNA SREČANJA
- ❖ TISKANI MEDIJI
- ❖ POSLOVNA DARILA
- ❖ PROMOCIJSKA DARILA
- ❖ TELEFONSKI POGOVORI
- ❖ ELEKTRONSKA POŠTA

Navznoter

- ❖ SESTANKI
- ❖ INTRANET
- ❖ TELEFONSKI POGOVORI
- ❖ ELEKTRONSKA POŠTA
- ❖ INTERNI ČASOPIS
- ❖ NEFORMALNE OBLIKE DRUŽENJA

Vrste sporazumevanja

Neposredna

- V pisarni, na delovnem mestu ...
- Z obiskovalci na prireditvi
- Z udeleženci NK, sestanka, predstavitev ...



Posredna

- Prek telefona
- Prek elektronske pošte



Pozdravljanje in nagovarjanje

- Splošno
- S priimkom
- Z imenom in priimkom
- S funkcijo



Rokovanje

- Ob katerih priložnostih?
- Kolikokrat?
- S kom?
- Kako?



Pravila pri rokovanju

- Prva ponudi roko starejša oseba mlajši, ženska moškemu in višji po položaju nižjemu po položaju.
- Moški mora pri rokovanju vedno vstati, ženski ni treba vstati.
- Moški sname rokavico, ženska le, če želi.
- Z isto osebo se rokujemo le enkrat na dan, izjemoma dvakrat.
- Čez mizo se ne rokujemo.
- Roke ne ponudimo prodajalcu, zdravniku, policistu in drugim uradnim osebam.

Razdalje

- Intimna (največ 50 centimetrov)
- Osebna (od 50 centimetrov do enega metra)
- Družbena (širina pisalne mize, pulta ...)
- Javna (več metrov)



Vaja dela mojstre in mojstrice ...



Osebna urejenost

- Osebna higiena (lasje, roke, nohti ...)
- Obleka



Moja samopodoba

POZITIVNA ali NEGATIVNA

SEM O. K.!



NISEM O. K.!



JAZ

JAVNI JAZ

ZASEBNI JAZ

Sta enaka ali različna?



Moja prepričanja





Če verjamete,
da nekaj zmorete
ali pa da ne zmorete,
v vsakem primeru imate prav ...

Naša prepričanja so v resnici vrata, ki odpirajo vstop v moč in sposobnost. Omejena prepričanja nas vedno zaprejo in priklenejo k omejitvam.



Aktivno poslušanje

- Očesni stik
- Pomen nebesednega sporazumevanja
- Osredinjenje na sogovornika oziroma temo pogovora



Konflikt

- Ali se mu lahko izognemo?
- Kaj mi prinaša?



Uspešno reševanje konfliktov

Formula za nenasilno sporazumevanje:

- povemo, kaj smo opazili;
 - povemo, kaj ob opaženem čutimo;
- povemo, katere naše potrebe so povezane s tem, kar smo občutili;
 - podamo predlog, prošnjo, pričakovanje ...

Reševanje konflikta

- Zmagam.
- Zgubim.
- Nisem poraženec. Nisem zmagovalec.



Rezultati

- ❖ Samozavest
- ❖ Zadovoljstvo
- ❖ Sreča
- ❖ Duševni mir
- ❖ Pozitivna naravnost
- ❖ Optimizem



Zakaj bi hodil/a, če lahko letim?

Različni dogodki

- Novinarske konference
- Prireditve
- Sestanki



Novinarska konferenca

- Zakaj?
- Kdaj?
- Kje?



Priprava prostora

- Število udeležencev
- Razdalja
- Miza
- Cvetje
- Zastavice
- Kaj je moteče?





Pred novinarsko konferenco in po njej

- Udeleženci
- Gradivo
- Sporočilo za javnost
- Spletna stran



Prireditve

- ✓ Obletnice podjetij
- ✓ Podelitve priznanj
- ✓ Uradna odprtja novih prostorov



Pomembno

- Namen, cilj
- Kdo
- Kdaj
- Kje
- Vsebina (kaj)



Sprejem obiskovalcev, gostov

- Kdaj?
- Kje?
- Kako?



Sestavni deli odličnosti

- Sedežni red
- Oder in zaodrje
- Fotografiranje, snemanje
- Tehnična podpora



“Rezanje traku”

- Kdo?
- Kako?
- Izvirnost



Podpisovanje sporazumov, pogodb ...

- ✓ Predpriprave
- ✓ Dokumenti
- ✓ Pripomočki
(pisala, žigi ...)
- ✓ Sodelujoči
- ✓ Protokol



Vrstni red podpisovanja

- Dva ali več podpisnikov







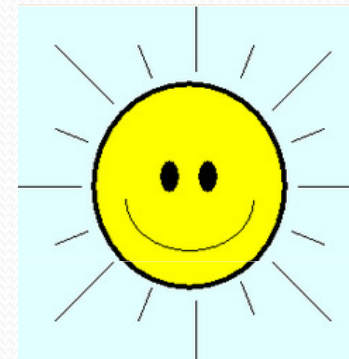


Po uradnem delu prireditve



Nekaj namigov

- Prijaznost
- Spoštovanje
- Profesionalnost
- Nasmeh
- Usklajenost notranjega in zunanjega jaza
- Pozitivno delovno ozračje



Ravno ko je gosenica mislila, da je konec sveta, se je spremenila v metulja.

Moj cilj ...

... da sem danes boljši/a kot včeraj in bom jutri boljši/a, kot sem danes ...



***“Prihodnost pripada tistim, ki
verjamejo v lepoto svojih sanj.”***

Eleanor Roosevelt



Hvala za druženje in sodelovanje današnjega dne.

Irena