

Vprašanja za test

1. Naštej vsaj 4 pravila komuniciranja v skupini in razloži vsakega posebej.

- Bodimo sam svoj šef
 - Povemo svoje mnenje ko mi to želimo
 - Če še nimamo izoblikovanega mnenja to povemo.
 - Prevezemamo odgovornost za svoja dejanja
 - Kadar ne želimo o čem govoriti to povemo
- Ne interpretirajmo
 - Ne razlagajmo vedenja in misli drugih
 - Četudi imamo prav se lahko oseba počuti ogroženega
 - Lahko so moteče
- Ne posplošujmo
 - Poskušajmo biti kar se da natčni in določni
 - Posvetimo se posameznim primerom.
 - Šele ko določeno temo obdelamo jo lahko zaključujemo
- V skupini govori sam eden hkrati
 - Tako ne nastane zmeda
 - Se bolje slišimo in razumemo

2. Dobro komuniciranje in dobra komunikacija zajemata 5 elementov. Naštej jih in opiši vsakega posebej.

- Pristnost
 - Govorimo o sebi
 - Se držimo svojih stališč in mnenj
 - Priznamo napake
 - Priznamo kadar česa nevemo
 - Ko je potrebno prosimo za pomoč
 - Govorimo v 1. os. edn.
- Odzivnost
 - Povratno informacijo posredujemo v 1.os.edn
 - Podamo mnenje na vedenje ne pa osebnost
 - Predlagamo rešitev
 - Bodimo določni
 - Bodimo empatični
- Demokratičnost
 - Uporabimo vsaj malo empatije
 - Da imata oba govorca pravico do govora
 - Se ne prekinjata
 - Preverjati ali sta slišano pravo razumela
 - Prisluhnita drug drugemu
 - Biti strpna
 - Govoriti iz sebe in o sebi
- Besedno sporočanje
 - Lahko je ustno ali pisno, besedila naj bodo jasna in jedrnata. Čusva vedno ubesedimo in s tem preprečimo da bi jih lahko sogovorec napačno interpretiral.
- Nebesedno sporočanje

- Drža
- Sporočilo zuznanjega videza
- Položaj rok, nog, glave
- Govorica telesa
- Dotik
- Osebni prostor in bližina

3. Kaj je socialno zaznavanje.

- Socialno zaznavanje pomeni konstantno ocenjevanje:
 - Ljudi okoli sebe
 - Sebe
 - Odnosov med nami
 - Odnosov med drugimi
 - Dogodke v katere smo vpleteni
 - Dogodke v katerih smo samo opazovalci

4. Osebni prostor.

- Je prostor ki ga ima vsak človek za svojega in se če kdo vstopi v ta prostor preblizu počuti nelagodno. Je razdalija do katere spustimo ljudi ko se pogovarjamo z njimi. Različni ljudje imamo različne meje, vendar so meje po raziskavah postavljene približno tako:
 - Intimna razdalija 0-50cm
 - Osebna razdalija 50-150cm
 - Socialna razdalija 150-400cm
 - Javni prostor 400+ cm

5. Veterinar ki sem ga prosil za pojasnilo namenoma prezre moje vprašanje.

Kadar mi ne odgovorite na vprašanje, me je strah da svojega dela ne bom opravil tako kot bi moral.

6. Naštetj pet Watzlawickovih zakonov komuniciranja in jih razloži.

- Problem interpunkcije ali izhodiščne točke
 - Problem interpunkcije se pojavlja takrat kadar dva človeka različno vidita stvar in izhajata iz različnih točk za svoje argumente.
 - Primer: Bil sem priden cel teden, a me mati ne pusti na zabavo saj sem anazdnje zamudil
 - Mati je vzela za izhodiščno točko to da sem bil pozen, jaz pa to da sem bil priden
- Nemogoče je ne komunicirati
 - Vsaka komunikacija je sestavljena iz 20% verbalne in 80% neverbalne komunikacije. S tem da bi se trudili **ne** komunicirati, prek neverbalne komunikacije pokažemo da se zelo trudimo da bi ignorirali vsakega. Pokažemo da nam ni do pogovora in da smo slabe volje.
- Vsako komuniciranje ima vsebinski in odnosni vidik
 - Ljudje komuniciramo različno z različnimi ljudmi. Če ti prijatelj reče da si bedak se ti ne zdi nič resnega, saj veš da se šali, vendar ko ti to reče nekdo ki si ga komaj spoznal, pa veš da je mišljeno resno in se nato zamisliš. Tukaj pride vsebinski (bedak) in odnosni (prijatelj oz. neznanec).
- Komuniciranje je lahko analogno in digitalno
 - Analogno pomeni večpomensko in se uporablja takrat kadar hočemo nekaj povedati brez da bi povedali trditev.

- Primer: Če ti mati reče da je smetnjak poln ti s tem sporoča da odnesi smeti in da je smetnjak poln.
- Digitalna pa pomeni samo eno informacijo in je zelo direktna.
- Primer: Morje ima 22C, to pa ne pomeni nič drugega kot to.
- Komuniciranje je lahko komplementarno ali simetrično
 - Kadar dva komunicirata je nači komuniciranja odvisen od njunega odnosa. Tako ločimo komplementaren oz. dopolnjujoč in simetričen ali enakovreden
 - Komplementaren odnos imamo takrat kadar se ogovarjamo s profesorjem ali pa z prijateljem s katerim se učimo in zna več od nas.
 - Simetričen pa je odnos kjer se pogovarjaš s prijateljem, saj imata oba enake možnosti.

7. Naštej 5 razlik med ljudmi na katere velikokrat pozabljamo in jih razloži.

- Razlike v temperamentu
 - Ljudi je po temperamentu razdelil že hipokrat, in sicer na 4 vrste
 - Sangvinike
 - Flegmatike
 - Kolerike
 - Melanholike
 - V modernem svetu, pa jih je Jung razdelil na:
 - Introvertirane
 - Extrovertirane
- Zdravstvene razlike
 - Nekateri ljudje hitreje zbolijo, zato v službi ne smemo nikoli prezreti prošenj, da zapremo okno, saj lahko s tem stranki povzročimo nelagodje, ali pa celo prehlad, in s tem tvegamo da se stranka ne vrne več.
- Sposobnost koncentracije
 - Ljudje smo si različni, zato se nekateri lahko učijo pri televiziji prižgani in zraven rock koncerta, druge pa moti že če jim škripa parket
- Odpornost na dražljaje
 - Odpornost na dražljaje lahko ponazorimo s tremi lutkami, s tem da je prva narejena iz stekla, druga iz lesa in tretja iz jekla. Te lutke simbolizirajo ljudi v različnih situacijah. Ko po stekleni lutki udarimo s kladivom se le ta razbije, kar simbolizira veliko drame in bilo česa. Lesena lutka samo počni, kar simbolizira zmerno čustveno reakcijo, jeklena pa samo zazvoni. Kljub temu da nevidimo reakcij to še ne pomeni da človek ne sočustvuje
- Specifična ranljivost
 - So majhne stvari ki imajo na ljudi velik pomen
 - Za mater je lahko ahilova pet drobtina na mizi, kar povzroči da postane jezna, za učitelja je to lahko žvečenje čigumija med razredom.
 - Specifična ranljivost je odvisna od posameznika zato ne smemo predividovati da to kar deluje za nas deluje tudi za druge

8. Vodena vprašanja, zaprta, odprta

- Vodena vprašanja
 - Vodena vprašanja lahko uporabljamo kadar želimo priti do točno določenega odgovora
 - Njihova uporaba se odsvetuje, saj se lahko ljudje dokaj hitro zlažejo
 - Primer: Saj ste prebrali navodila na embalaži < Človek reče ja, saj ga je strah posledic ki jih trpi drugače

- Uporabljamo lahko v naš prid, s tem da rečemo tečni stranki: Saj želite da pomagamo vašemu ljubljencu.
- Zaprta vprašanja
 - Postavljamo ljudem ki so bolj ekstrovertirani
 - Lahko odgovorimo sam z enozložnicami
 - Ne odpirajo novih tem za odgovor
 - Primer: Ali ste nahranili psa?
- Odprta vprašanja
 - Dajemo introvertiranim ljudem
 - Omogočajo prehod iz teme na temo
 - Se ne odgovoarja v enozložnicah
 - Primer: Kdaj ste nazadnje nahranili psa?

9. Čustva

- Čustva so pomemben del našega življenja, vendar jih ne smemo enačiti z občutki
- Čustva so sestavni del občutkov
- Občutke čutimo konstantno, čustva pa ob posebnih priložnostih
- Nobeno čustvo ni izgovor za nesprejemljivo vedenje
- Poznamo 8 glavnih čustev:
 - Sreča
 - Jeza
 - Žalost
 - Presenečenje
 - Ljubezen
 - Strah
 - Hvaležnost
 - Veselje

10. Naštej napake socialnega zaznavanja in eno opiši

- Napaka simpatije in antipatije
- Napaka prvega vtisa
- Halo učinek
 - Halo učinek se v praksi pokaže takrat kadar človeku podzavestno pripisujemo določene lastnosti.
 - Naprimer: Če nas oseba nadira to enačimo z nezadovoljstvom nad strežbo kar posledično pomeni nič napitnine

11. Telesne spremembe, ko smo pod stresom

- Zmanjkuje nam energije
- Pridobili ali izgubili smo 4 ali pet kil brez razloga
- Hrane sploh ne uživamo jemo brez razloga
- Ne moremo zaspati
- Težave z dihanjem
- Počutimo se bolne
- Visok kvni tlak, razbijanje srca
- Zbolevamo za alergijskimi boleznimi
- Smo dovzetni za bolezni
- Boli nas glava smo fizično izčrpani

12. Vedenjske spremembe, ko smo v stresu

- Se zapiramo vase
- Z ljudmi okoli sebe se ne družimo več toliko
- Težko sprejemamo odločitve
- Pogoste smo agresivni
- Nevestno izpolnjujemo službene dolžnosti
- Delamo napake
- Zavračamo delo
- Zanemarimo zunanost
- Ne želimo si vzeti počitka

13. Duševne spremembe ko smo pod stresom

- Dolgočasimo se in smo otopeli
- Smo pretirano zaskrbljeni za svoje zdravje
- Nemirni
- Vsi nas vznemirjajo
- Smo plašni
- Počutimo se nesposobne

14. Izhodni službeni klici

- Ne kličemo v začetku delavnega dneva
- Ne kličemo proti večeru
- Ne kličemo v času odmora za kosilo
- Ne kličemo ob koncu tedna
- Klici na dom so nedovljeni razen če nam je to stranka dovolila, ali pa gre za nujen primer
- Vedno vprašamo če ima oseba čas za razgovor
- Ob klicu počakamo na odziv, na drugi strani zvoni največ petkrat
- Predstavimo se potem ko se oseba na drugi strani predstavi sama

15. Si na delu v veterinarski praksi v sprejemni pisarni, ko zazvoni telefon...

- Ko se javimo predstavimo prakso
- Nato predstavimo svoje ime in priimek ter delovno mesto
- Govorimo z prijateljskim glasom in razločno, pazimo na jakost govora
- Oglasimo se najkasneje ko zazvoni tretjič
- Smo potrpežljivi četudi moramo razlagati večkrat
- Če je sogovorec žaljiv ali nesramen se obnašamo mirno, lahko mu mirno prekinemo
- Besedi halo in prosim nista primerna za začetek poslovnega pogovora

16. Opiši PPRP pravila

- **P**ozitivnost - Stranka želi vedeti da na njen problem gledamo s pozitivne plati
- **P**oslušanje - Poslušamo pozorno kljub temu da smo to pripoved slišali že večkrat saj se je njej zgodilo prvič
- **R**azumevanje - Pokažemo razumevanje za vsako situacijo ← izkušnje

- **Pojasnilo** - Za vsako stranko, jasno ji sporočimo da bomo njen primer reševali po najboljših močeh

17. Opisi lastnosti asertivnega posameznika

- Asertiven človek je zadovoljen, spoštuje sebe in druge
- Upošteva pravice drugih in sebe
- Sposoben se je ob konfliktu vživeti v druge in jih proba razumeti
- Je sposoben poiskati kompromise in se ne jezi
- Asertivni smo takrat kadar zadovoljujemo svoje želje in potrebe, hkrati pa ne škodujemo drugim

18. Na kaj pazimo pri pošiljanju uradnega dopisa

- Da ne pošljemo pisma v umazani, zmečkani kuverti ali papirju
- Če želimo da prejemnik prejme osebno pismo, prvo napišemo njegovo ime in priimek
- Če želimo da lahko odprejo ovojnico vsi v podjetju, potem prvo napišemo ime ustanove in nato prejemnika
- Nikoli ne skrajšujemo (gospa v ga.)
- Pišemo na bel brezčrten A4 papir
- Preberemo tekst preden ga pošljemo, in poiščemo napake
- Nagovor naj bo spoštljiv, nagovor z samo imenom ali priimkom je pomanjkljivo in neprimerno
- Naslovnika vedno vikamo
- Uradni dopis mora v levem zgornjem kotu imeti napisan sporočevalca torej sebe
 - Naziv in naslov prakse
 - Telefonsko številko
 - E-mail naslov
- Pod njim navedemo podatke o naslovniku
- Desno zgoraj napišemo datum in kraj
- Pod naslovnimi podatki napišemo rubriko (vabilo)
- Sledi nagovor
- Vsebina
- Na koncu pišemo pozdrave, svoje ime in priimek, vlogo v podjetju in se podpišemo

19. Na kaj pazimo pri pošiljanju e-pošte

- Pri pošiljanju e-pošte pazimo, da naslovnike prikrijemo če pišemo večim
- Če imamo daljše sporočilo to pripnemo v datoteki
- Vedno opišemo kaj pošiljamo v datoteki
- Praznega sporočila z datoteko nikoli ne pošljemo
- Elektronskih naslovov ne pošiljamo naprej brez soglasja lastnikov
- Če imamo oglase v časopisu smo dolžni odgovarjati na emaile
- Na delu se posvetimo delu in službeni računalnik uporabljamo samo za službene namene
- Na dnu dodamo kontakte ambulante, osebo nagovorimo in na koncu pozdravimo
- Šale in slikovno gradivo ne spada na službeno mesto

- Pazimo da ne posredujemo kontaktov saj jih moramo varovati

20. Kakšen naj bo sprejemni prostor da se bo stranka dobro počutila

- Prostor mora biti čist, saj je prvi vtis ki ga stranka pridobi ko vstopi v ambulanto.
- Novice na tabli morajo biti aktualne in naravnost prilepljene brez vidnega trganja ali visečih koncev.
- Vonj mora dajati občutek čistosti in bolnišnicem okolju.
- Ne sme zaudarjati po iztrebkih ali urinu.
- Vprašamo se kako bi se mi počutili v ambulanti.
- Oglasna deska mora biti urejena, kjer lahko najdemo zgubljeno in najdeno, dogodki, legla, pomembne informacije o cepljenjih
- Kontrolni seznam:
 - Vhodna vrata se odpirajo z lahkoto
 - Vonj
 - Posterji
 - Čista tla
 - Udobni in čisti sedeži
 - Aktualna obvestila
 - Čist in lahko dostopen pult

21. Obleka in obutev na delovnem mestu

- Naše obleke morajo biti čiste, saj kot uslužbenci predstavljamo veterinarsko kliniko. Na halji ne sme biti nič krvi, iztrebkov, hrati pa mora biti zlikana in lepo oprana
- Tkanina obleke mora biti izbrana tako da se nanjo ne prijemljejo dlake saj je zaradi tega lahko porabimo veliko več časa da jo vzdržujemo kot bi jo drugače
- Čevlji morajo biti udobni, najboljša je ortopedska obutev saj prinaša udobje in eleganco. Teniske ali salonarji niso primerni. Čevlji ne smejo drseti, ponavadi ima celotna amublanta iste

22. Kako se pravilno vedemo ob zahtevni, jezni stranki

- Bodimo vljudni in potrpežljivi. Pokažimo ji da jo razumemo, bodimo mirni.
- Nikar pa se s stranko ne prerekajmo

23. Kako ravnamo z osebo, ki ne govori dobro slovensko

- Govorimo počasi, razumljivo, jasno, ponovimo če je potrebno
- Opazujemo njene kretnje, uporabljajmo jih tudi sami
- Nikar pa ne govorimo hitro, ji vpadamo v besedo

24. Kako ravnamo s starejšo malo zmedeno osebo?

- Pokažemo ji prijateljski nasmeh, da jo prepoznamo in da se zanimamo zanjo.
- Nikar se ne pogovarjamo z njimi kot otroci

25. Kako ravnamo z slabo oblečeno osebo?

- Sprejmemo jo toplo in uslužno ter s spoštovanjem
- Nikar je ne odslovimo kot da ni pomembna

26. Kako ravnamo z dobro oblečeno osebo?

- Želijo da jih cenimo in spoštujemo
- Nikar nismo nepripravljeni ali ponižni

27. Kako ravnamo z zgovorno osebo?

- Pozorno jo poslušajmo, izluščimo kaj želi. Glasno ponovimo da se prepričamo
- Nikar je ne prekinjamo in že v naprej razmišljamo kaj nam bo povedala

28. Kako ravnamo s jezno in prepirljivo osebo?

- Smo profesionalni in ji pokažemo da jo razumemo in smo ji pripravljeni pomagati
- Nikar pa ne bodimo prizadeti zaradi njenega vedenja

29. Kako ravnamo s prijazno in prijetno osebo?

- Odzovemo se lepo in prijazno
- Nikoli se ne ukvarjamo z njo kot da nam je podarjena

30. Kako ravnamo s pomembno osebo?

- Bodimo učinkoviti
- Razložimo zakaj je prišlo do zamude in se opravičimo
- Nikar ne bodimo površni in delamo napak

31. Poslovni bonton

- Nanaša se na pravila lepega sprejemljivega vedenja v poslovnem svetu in njegova pravila veljajo za sporazumevanje s strankami in našimi sodelavci
- Naše vedenje naj bo tako da drugim ne škoduje
- Da velja za korektno in ne ruši njihovega dostojanstva
- Izražamo medsebojno upoštevanje in spoštovanje
- Z poznavanjem pravil se lahko izognemo marsikateremu nesporazumu

32. Možnosti reševanja težav

- Razmišljajmo o tem kako rešiti težavo in ne kdo je kriv zanjo
 - Potrudimo se po svojih najboljših močeh da rešimo problem
 - Ne krivimo sebe ali drugih
- Ugotovimo kaj stranka pričakuje od nas in ali sploh kaj
 - Glasno ponovimo kar je stranka povedala
 - Poslušamo kaj je poglobitni problem
 - Ne smemo pozabiti načina kako bi razplet rešili
- Načrtujemo možnosti rešitve
 - Če vemo kako razrešiti težavo to povemo takoj
 - Če ne vemo kako razrešimo težavo potem predlagajmo možnosti kaj lahko storimo
- Spoprimimo se z reševanjem nesrečnega dogodka
 - Namesto bi recimo bom in tako pridobmo zaupanje stranke
 - Bodimo odločni in recimo bomo rešili problem namesto, bom videl kaj lahko storim

- Povejmo stranki kaj lahko stori in česa ne sme
- Namesto ne tega ne morete recimo raje to lahko storite
 - Kadar ne moremo ustreči stranki
 - Kadar želimo pomagati tako kot želi vendar nemoremo narediti več kot izraziti naklonjenosti
 - Ponudimo rešitve